



Camera di Commercio  
Ravenna



**BANDO PER TECNOLOGIE E SOLUZIONI DIGITALI PER LA  
RIPARTENZA VOUCHER I4.0**

**MODELLO SCHEDA PROGETTO**

PRESENTAZIONE DOMANDE DAL 22 SETTEMBRE 2020 (ORE 8.00) AL 9 OTTOBRE 2020 (ORE 21.00)

tramite lo sportello online "Contributi alle imprese", all'interno del sistema  
Webtelemaco di Infocamere - Servizi e-gov (articolo 10 del Bando)

## SCHEMA PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO

Innova – Cloud and smart working

### DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Innova ha da tempo concentrato la sua principale attività nella gestione di Call Center per la ricezione, gestione e smistamento delle richieste di intervento per conto dei suoi Clienti verso i fornitori abituali. Questo richiede una presenza 24/7.

Il Call Center prevede due livelli di interlocuzione. Con il primo ci si limita a ricevere, smistare e registrare a sistema tutte le chiamate. Con il secondo si fa un vero e proprio lavoro di consulenza tecnica in grado di fornire chiarimenti e consigli.

Questa attività era svolta principalmente da operatori presenti fisicamente in sede. Con l'emergenza subentrata si è determinata l'esigenza di garantire il servizio principalmente in smart working.

Nel progetto si rivede la struttura fisica e semantica della struttura informatica e si forma il personale.

### OGGETTI E RISULTATI REALIZZATI

maggior facilità nel garantire il servizio 24/7 grazie alla modalità smart working  
maggior rapidità di intervento  
riduzione degli errori, ridondanze, interventi manuali  
integrazione dei portali  
gestione chiara del troubleshooting  
definizione efficiente dei KPI  
aumento della soddisfazione cliente  
incremento del fatturato

### TECNOLOGIE OGGETTO DI INTERVENTO

Indicare le tecnologie oggetto di intervento tra quelle presenti all'Elenco 1 dell'art. 2 del Bando

- 01 Robotica avanzata e collaborativa
- 02 Interfaccia uomo-macchina
- 03 Manifattura additiva e stampa 3D
- 04 Prototipazione rapida
- 05 Internet delle cose e delle macchine
- 06 *Cloud, fog e quantum computing*
- 07 *Cybersicurezza e business continuity*
- 08 *Big data e analytics*
- 09 Intelligenza artificiale
- 10 *Blockchain*
- 11 Soluzioni tecnologiche per la navigazione immersiva, interattiva e partecipativa (realtà aumentata, realtà virtuale e ricostruzioni 3D)
- 12 Simulazione e sistemi cyberfisici
- 13 Integrazione verticale e orizzontale
- 14 Soluzioni tecnologiche digitali di filiera per l'ottimizzazione della *supply chain*
- 15 Soluzioni tecnologiche per la gestione e il coordinamento dei processi aziendali con elevata integrazione delle attività (ERP, MES, PLM, SCM, CRM ...) incluse le tecnologie di tracciamento (RFID, Barcode ...)
- 16 Sistemi di *e-commerce*
- 17 Sistemi per lo *smart working* e il telelavoro
- 18 Soluzioni tecnologiche digitali per l'automazione del sistema produttivo e di vendita per favorire forme di distanziamento sociale dettate dalle misure di contenimento legate all'emergenza sanitaria da Covid-19
- 19 Connettività a banda Ultralarga

## SCHEDA PROGETTO

### ULTERIORI TECNOLOGIE DIGITALI

Indicare le ulteriori tecnologie eventualmente oggetto di intervento tra quelle presenti all'Elenco 2 dell'art. 2 del Bando, motivandone le ragioni ed a condizione che esse siano strettamente connesse all'impiego di almeno una delle tecnologie di cui all'Elenco 1 selezionate nel punto precedente

- 20 Sistemi di pagamento mobile e/o via Internet e fatturazione elettronica
- 21 Sistemi *fintech*
- 22 Sistemi EDI, *electronic data interchange*
- 23 Geolocalizzazione
- 24 Tecnologie per l'*in-store customer experience*
- 25 *System integration* applicata all'automazione dei processi
- 26 Tecnologie della *Next Production Revolution* (NPR)
- 27 Programmi di *digital marketing*

### MOTIVAZIONE PER LA SCELTA DI ULTERIORI TECNOLOGIE DIGITALI

Motivazione per la scelta delle ulteriori tecnologie, con esplicita indicazione delle tecnologie dell'Elenco 1 dell'art. 2 del Bando al quale sono strettamente connesse.

### SERVIZI DI CONSULENZA E FORMAZIONE

Sintetica descrizione degli eventuali interventi per servizi di consulenza e formazione con esplicita indicazione delle tecnologie, tra quelle previste all'art. 2, ai quali si riferiscono.

Simatica srl, con 10 innovation manager fra i suoi collaboratori, ha fornito il servizio di consulenza per l'intero progetto  
 Analisi orientata ad individuare le eventuali criticità del sistema informatico ed a definire azioni di consolidamento in grado di contribuire all'efficientamento della infrastruttura informatica aziendale,  
 Analisi dell'infrastruttura di rete e l'accesso ad Internet finalizzata al passaggio di tutte le attività informatiche in cloud  
 Analisi costi/benefici del passaggio al cloud  
 Progettazione dei servizi principali: Backup, Disaster Recovery, Load Balancing, Auto-Scaling, Storage  
 Progettazione e setting delle postazioni individuali  
 Analisi del flusso aziendale di informazioni e nuovi indirizzamenti  
 Predisposizione dei protocolli  
 Riferisce alla tecnologia n. 17

### BENI E SERVIZI STRUMENTALI

Sintetica descrizione degli eventuali beni e servizi strumentali acquistati con indicazione delle tecnologie, tra quelle previste all'art. 2 (Elenco 1), ai quali si riferiscono (usare i codici numerici da 01 a 19 riportati nel punto "Tecnologie oggetto di intervento").

Bene/Servizio	Tecnologia
Sistema di comunicazione full IP integrato	17
Notebook HP e Office Pro	17

