



DIREZIONE CENTRALE
ATTIVITA' ASSOCIATIVE
E GESTIONE E SVILUPPO RETI
Ufficio Gestione e Sviluppo Reti

DETERMINAZIONE N.5 DEL 05.06.2017

IL DIRIGENTE INCARICATO

VISTO il Decreto Legislativo n. 165/2001 e successive modifiche ed integrazioni, che ha recepito la normativa introdotta dal Decreto Legislativo n. 29/1993 e s.m.i;

VISTO il vigente regolamento di Organizzazione ACI, così come da ultimo modificato con deliberazione del Consiglio Generale del dicembre 2016;

VISTO l'art. 13 del Regolamento di Amministrazione e Contabilità dell'ACI, secondo cui, prima dell'inizio dell'esercizio, il Segretario Generale definisce il Budget di Gestione da assegnare ai titolari dei centri di responsabilità di cui al citato Regolamento di Organizzazione; di cui all'art. 12 del citato Regolamento di Organizzazione;

VISTA la determinazione n. 3427 del 5 dicembre 2016, con la quale il Segretario Generale, per l'anno 2015 -sulla base del budget di gestione per l'esercizio 2017, ha autorizzato i Dirigenti preposti agli uffici di livello dirigenziale generale della Sede Centrale ad adottare atti e provvedimenti per l'acquisizione di beni e la fornitura di servizi e prestazioni, comportanti autorizzazioni alla spesa di importo unitario non superiore a € 300.000,00 a valere sulle voci di budget assegnate ai rispettivi Centri di Responsabilità e fino alla concorrenza dell'importo iscritto nelle relative voci di Budget;

CONSIDERATO che con la sopra citata determinazione il Segretario Generale ha stabilito altresì in € 100.000,00 – o nel minore importo risultante dalle voci di budget assegnate ai singoli Centri di Responsabilità – il limite massimo di spesa nei confronti dei Dirigenti di secondo livello assegnati alle Direzioni e Uffici per l'anno 2017;

TENUTO CONTO della determinazione n. 1 del 7 febbraio 2017 con la quale il Dirigente Generale della Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti ha autorizzato il Dott. Gianluca Leone, Dirigente preposto all'Ufficio Gestione e Sviluppo Reti, ad adottare atti e provvedimenti per l'acquisizione di beni e la fornitura di servizi e prestazioni comportanti autorizzazioni alla spesa di importo non superiore a € 100.000,00 a valere sulle voci di budget assegnate al rispettivo Centro di Responsabilità;

CONSIDERATO che, nell'ambito dei Piani e Programmi di Attività per l'anno 2017, approvati dal Consiglio Generale dell'Ente nella seduta del 26 ottobre 2016, è stato assegnato alla Direzione scrivente il progetto direzionale interno "*CRM: piattaforma di gestione informativa integrata della Rete*", di durata annuale, tra i cui obiettivi è compresa la diffusione delle relative procedure presso la Federazione;



TENUTO CONTO che, il piano di diffusione prevede l'avviamento di 51 Automobile Club territoriali entro la fine dell'anno corrente e circa 750 Delegazioni e che tale piano viene sinergicamente realizzato dalla Direzione scrivente e dalla Direzione Sviluppo Commerciale Rete ACI di ACI Informatica, entrambe impegnate nella promozione del progetto in questione;

RITENUTO che, al fine di rispettare le tempistiche relative alle fasi attuative del progetto in parola, si rende necessario accelerare le attività di promozione del sistema di CRM presso gli Automobile Club locali in modo che questi possano essere, a loro volta, i primi promotori del progetto presso la propria Rete territoriale;

TENUTO CONTO che la vigente Convenzione tra ACI e ACI Informatica SpA, in *house provindig* dell'ACI, prevede, nell'ambito dei servizi che la stessa presta nell'interesse dell'Ente, anche quelli relativi alla gestione e allo sviluppo commerciale delle reti ACI (art. 6);

VISTA la disponibilità della Società in parola, e, in particolare, della Direzione Sviluppo Commerciale Rete ACI, di svolgere detto servizio di promozione della piattaforma di CRM presso gli Automobile Club locali comprensivo del *follow up* relativo all'effettivo utilizzo di tale strumento tecnologico;

ACQUISITA in data 1/06/2017 la nota tecnico-economica prot. n.779/17 del 05.06.17, Specialist in Microsoft Dynamics CRM", predisposta all'uopo dalla Società ACI Informatica, "che costituisce parte integrante del presente provvedimento (All.1), nella quale l'offerta, valevole per le attività da svolgersi entro l'anno corrente, è dettagliatamente esposta sia in termini di pianificazione che di intervento economico;

TENUTO CONTO altresì che ai fini della valutazione della congruità generale della spesa da sostenere rispetto alle attività previste, anche con riferimento alla disciplina recata dall'Art. 192 del Decreto Legislativo n. 50/2016, si evidenzia che il servizio richiesto dall'Ente si inquadra nell'ambito di un affidamento ad una Società *in house*, avvenuto con convenzione nel 2014, e che gli elementi motivazionali all'epoca posti a base per la stipula della convenzione, quali i requisiti richiesti dalla normativa vigente per gli affidamenti diretti alle società *in house* e l'equilibrio economico/finanziario della gestione delle prestazioni affidate alla Società, sono tuttora presenti;

CONSIDERATO inoltre che i servizi richiesti alla Società, per le caratteristiche dell'ambito operativo in questione, continuano ad essere connotati da una forte specializzazione e peculiarità e che, in virtù del rapporto convenzionale vigente, essi possono essere gestiti con flessibilità dall'ACI e dalla stessa direttamente controllati;

ATTESO che, al fine di migliorare il processo interno di valutazione della congruità complessiva dei servizi erogati e dei relativi costi sostenuti da ACI nei confronti delle società *in house*, è stato avviato un percorso che, attraverso la collaborazione di un Advisor, porterà ad un più articolato esame della congruità dei servizi richiesti alle società *in house*, con il rilascio di un modello analitico sottostante che costituirà lo strumento per le autovalutazioni di congruità di futuri affidamenti alle società *in house*, e ciò in conformità ai parametri richiesti dal citato art. 192 del Codice degli Appalti, quali ad esempio, la natura e valore delle prestazioni, i benefici della forma di gestione prescelta, gli obiettivi di efficienza, di economicità e di qualità dei servizi, nonché l'ottimale impiego delle risorse pubbliche;



ASSUME LA SEGUENTE DETERMINAZIONE

Per i motivi di cui in premessa, che costituiscono parte integrante del presente provvedimento, si affida alla Società ACI Informatica SpA l'incarico di svolgere attività di promozione della piattaforma di CRM presso gli Automobile Club locali, secondo i termini, le modalità e le tempistiche riportati nella nota tecnico-economica "*Specialist in Microsoft Dynamics CRM*" (All.1).

La spesa, limitatamente alla pianificazione 2017, è stata stimata in un importo non superiore a € 80.000,00, IVA esclusa, e sarà corrisposta alla Società ACI Informatica SpA - Direzione Sviluppo Commerciale Rete ACI - sulla base delle rendicontazioni acquisite dall'Ente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti per l'espletamento del complesso delle attività affidate.

Il suddetto importo trova copertura finanziaria nel Conto n. 410719002 "Attività promozionale e iniziative di comunicazione" del Budget di gestione relativo al progetto direzionale interno "*CRM: piattaforma di gestione informativa integrata della Rete*", assegnato alla Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti per l'anno 2017, quale Unità Organizzativa Gestore n. 1031.

IL DIRIGENTE

(Gianluca Leone)



All. 1 – Nota "*Specialist in Microsoft Dynamics CRM*"
All. 2 – Richiesta offerta tecnico -economica



Direzione Attivita' Associative e Gestione e Sviluppo Reti
<direzioneattivitaassociativegestionesvilupporeti@aci.it>

Nota Servizio Specialist CRM 2017-2018

1 messaggio

Barbara Massucci <b.massucci@informatica.aci.it>

5 giugno 2017 14:32

A: DirezioneAttivitaAssociativegestionesvilupporeti@aci.it

Cc: Gianluca Leone <g.leone@aci.it>, Dario Renzi <d.renzi@informatica.aci.it>, Paolo Pedrini <p.pedrini@informatica.aci.it>

Buongiorno,

In riferimento a quanto richiesto con e-mail del 17 maggio c.a. si trasmette la nota rispondente al servizio di cui all'oggetto.

Cordiali saluti



Barbara Massucci

Automobile Club d'Italia
Protocollo Entrata
Direzione Attivita' Associative
e Sviluppo Reti
soddir007/0000779/17
Data 05/06/2017
Cod.Registro: SOCI

Direzione Sviluppo Commerciale Rete ACI

Back Office Amministrativo Commerciale

Via Fiume delle Perle, 24 - 00144 - Roma

Tel. 06.98.95.70.660

Cel. 3316982251

2 allegati

email servizi promozione CRM.pdf
78K

Nota Servizio Specialist CRM 2017-2018 def2.docx
98K



ACI Informatica

Offerta
Specialist in Microsoft Dynamics CRM
05/06/2017

19



Si riscontra l'email del 17 maggio us. scorso a firma del Dr. Leone (in allegato), con la quale è stato richiesto a questa Direzione di formulare una proposta operativa e economica relativamente al servizio di promozione della piattaforma di CRM presso la Rete della Federazione a supporto dell'avviamento nel 2017 di 51 Automobile Club e della relativa rete di Delegazioni.

Con riferimento agli obiettivi riportati nella email citata, questa Direzione, è disponibile a coprire la richiesta e a tal proposito avrà necessità di ulteriori persone per offrire un supporto operativo quantitativamente più ampio relativamente a:

- ✓ visite presso le sedi degli Automobile Club provinciali e delle delegazioni (punti vendita);
- ✓ addestramento operativo nell'uso della piattaforma CRM;
- ✓ formazione on site sulle modalità di utilizzo del CRM ai fini delle vendite.

In particolare si ritiene opportuno aumentare il numero degli accessi presso la Rete della Federazione secondo lo schema seguente (che per completezza riporta anche le eventuali attività 2018 che, al momento non sono ricomprese nell'offerta economica seguente):

periodo	AC da visitare	N° Visite presso AC e Delegazioni previste	gg uomo*
3 trimestre 2017	31	299	158
4 trimestre 2017	20	183	93
1 trimestre 2018	25	363	186
2 trimestre 2018	26	67	37
totale generale	102	912	474

* si prevede una media di due visite al giorno

Il personale dedicato all'attività, prima dell'erogazione del servizio sul territorio, verrà formato sulla specificità dei servizi offerti da ACI all'interno della piattaforma del CRM - Microsoft Dynamics. Tale formazione comporterà un impegno di 3 giornate di lavoro.

Si riporta nel seguito la stima effettuata per definire il volume del servizio.

A causa della pluralità di interventi richiesti su tutto il territorio nazionale, il programma di implementazione e sviluppo territoriale è stato, suddiviso in trimestri e pianificato fino a giugno 2018.

20



Si riporta nel seguito la pianificazione di dettaglio per ciascun AC relativa a ciascun trimestre dell'anno 2017 e oggetto della presente offerta.

	N° AC	AC/Province da visitare	N° Visite presso AC e Delegazioni (Punti vendita) previste	gg.uomo*
3 Trimestre 2017	1	Varese	11	6
	2	Ferrara	13	7
	3	Lucca	15	8
	4	Teramo	6	3
	5	Campobasso	1	1
	6	Torino	58	29
	7	Ascoli Piceno	5	3
	8	Terni	3	2
	9	Frosinone	3	2
	10	Brindisi	4	2
	11	Ancona	4	2
	12	Avellino	1	1
	13	Bari	17	9
	14	Caserta	4	2
	15	Catanzaro	3	2
	16	Como	9	5
	17	Cuneo	7	4
	18	Forlì	8	4
	19	Latina	6	3
	20	Massa Carrara	8	4
	21	Modena	25	12
	22	Novara	5	3
	23	Padova	6	3
	24	Pescara	5	3
	26	Pistola	15	8
	26	Prato	7	4
	27	Siena	3	2
	28	Brescia	14	7
	29	Verona	13	7
	30	Reggio Emilia	14	7
	31	Palermo	6	3
	Totale trimestre		299	158

P

	N° AC	AC/Province da visitare	N° Visite presso AC e Delegazioni (Punti vendita) previste	gg uomo*
4 trimestre 2017	1	L'Aquila	2	1
	2	Lecce	17	9
	3	Genova	30	15
	4	Parma	6	3
	5	Grosseto	7	4
	6	Vicenza	5	3
	7	Pesaro	4	2
	8	La Spezia	2	1
	9	Venezia	6	3
	10	Arezzo	10	5
	11	Firenze	40	20
	12	Alessandria	8	4
	13	Bergamo	16	8
	14	Pavia	4	2
	15	Salerno	12	6
	16	Cagliari	2	1
	17	Messina	2	1
	18	Catania	4	2
	19	Reggio Calabria	4	2
	20	Rieti	2	1
	Totale trimestre		183	93

La pianificazione di dettaglio per l'anno 2018 verrà predisposta successivamente, in funzione del rispetto del programma di attuazione dell'anno in corso e della eventuale richiesta da parte della Direzione Attività Associative e Gestione e sviluppo Reti dell'ACI.

Inoltre, per ogni trimestre, sono previsti 2 eventi di presentazione destinati agli AC in fase di avviamento, presso la sede centrale dell'ACI.

In virtù di quanto sopra esposto, del programma di implementazione e sviluppo territoriale definito per l'anno in corso e degli eventi correlati, nell'ottica di fornire un intervento sempre più aderente alle necessità della Federazione ACI, si richiede un intervento economico a favore della Direzione Sviluppo Commerciale Rete ACI, che va ad aggiungersi all'attuale Budget riconosciuto con delibera del 06/04/2017, per un importo pari a € 80.000,00, oltre Iva (€ 97.600 totali), che si è stimato possa rappresentare la copertura dei costi che ACI Informatica dovrà sostenere per tale servizio limitatamente alle attività pianificate per l'anno 2017.

I costi per lo svolgimento delle attività pianificate per l'anno 2018 verranno eventualmente inseriti nel Budget dell'anno 2018 in presenza di richiesta da parte dell'Ente.

P.

Servizio di promozione della piattaforma di CRM presso la Rete della Federazione

1 messaggio

Leone, Gianluca <g.leone@aci.it>

17 maggio 2017 12:18

A: Dario Renzi <d.renzi@informatica.aci.it>

Cc: Flavia Roberta Palombi <f.palombi@aci.it>, "Volpe, Milena" <m.volpe@aci.it>, Della Gatta Alessandra <a.dellagatta@aci.it>, Stefano Lollobattista <s.lollobattista@informatica.aci.it>, Colitti Antonio <a.colitti@aci.it>

Esaurita la fase di avviamento del progetto di CRM presso i 5 Automobile Club che avevano partecipato alla realizzazione del prototipo, inizierà la fase di diffusione massiva nella Federazione ACI della relativa soluzione tecnologica. Come da piano di progetto condiviso, al fine di realizzare la diffusione completa in tutta la Federazione, sono previste una serie di attività di formazione/addestramento propedeutiche all'avviamento del sistema presso gli Automobile Club e le Delegazioni. Sulla base dell'esperienza maturata nel corso dei citati 5 avviamenti effettuali nel corso del primo trimestre dell'anno, è apparsa evidente la necessità di effettuare ulteriori attività di promozione del progetto successive a quelle di avviamento iniziale. È stato infatti verificato che l'utilizzo di tale strumento presuppone una significativa integrazione dell'operatività abituale e delle competenze relazionali degli operatori delle Delegazioni, richiedendo un maggiore impegno in termini di affiancamento alla Rete per garantire la piena consapevolezza delle opportunità commerciali e organizzative messe a disposizione dal sistema.

Si ritiene, pertanto, determinante, quale fattore critico di successo del progetto, effettuare un'attività di promozione e follow-up delle modalità operative che la Rete deve svolgere per rendere effettivo il nuovo modo di operare supportato dalla piattaforma di CRM che, prevede, come noto, un approccio maggiormente proattivo nelle modalità relazionali con i clienti dei Punti ACI e i Soci dell'Ente.

Analoga attività deve essere effettuata, in questa fase di diffusione, per promuovere il sistema di CRM presso gli Automobile Club in modo che questi stessi possano essere a loro volta i primi promotori del progetto presso la propria Rete territoriale. Riteniamo opportuno realizzare tale attività promozionale presso le diverse aree compartimentali nella quali è organizzata la Rete della Federazione:

Area Nord Ovest che comprende le regioni: Val D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Trentino Alto Adige.

Area Nord Est che comprende le regioni: Emilia Romagna; Veneto; Friuli Venezia Giulia.

Area Centro che comprende le regioni: Liguria; Toscana; Marche; Umbria; Sardegna.

Area Sud che comprende le regioni: Lazio; Abruzzo; Molise; Campania; Basilicata; Puglia; Calabria; Sicilia.

Poiché codesta Direzione sta svolgendo per conto dell'Ente l'attività pianificata di supporto operativo per le attività di diffusione del progetto, si richiede di voler effettuare le ulteriori attività sopra citate per l'anno in corso con l'obiettivo di garantire l'effettiva introduzione delle opportunità offerte dal CRM nelle modalità operative della Rete.

Si richiede pertanto di voler verificare l'effettiva possibilità da parte di codesta Direzione di effettuare le attività sopra esposte e di formulare una relativa proposta operativa e economica (ulteriore rispetto al Budget riconosciuto con delibera del 06/04/2017), per poter procedere all'assegnazione di un eventuale incarico.

D

Si ringrazia per la collaborazione e si inviano cordiali saluti.

Dr. Gianluca Leone
Automobile Club d'Italia

Dirigente Ufficio Gestione e Sviluppo Reti
tel. diretto 06 49982967
cell. +39 339 2685638

P