



# IL TEMPO E' DENARO

Di

Ancona Silvia

Di Mari Giulia

El Hassaki Saida

Grandi Alessia

Liceo Alessandro da Imola, classe 4ASUES, anno scolastico 2013/2014

## **INDICE:**

1. Mission e Impresa in generale.....	3
1.1. Perché ci è nata l'idea .....	3
2. Come funziona il servizio .....	4
2.1. Servizio del centralino.....	5
2.2. Orari del centralino.....	5
3. Come funziona il dispositivo.....	5
4. Applicazione per smartphone.....	10
5. Strategie della cooperativa.....	11
6. Perché ci si dovrebbe rivolgere a noi .....	11
7. Settore di attività in cui opera l'impresa .....	11
8. Le fasi dell'impresa .....	12
9. Barriere di entrata .....	12
10. Fattori critici di successo .....	12
11. Analisi dell'ambiente di mercato .....	12
12. Concorrenti.....	18
13. Caratteristiche dei concorrenti.....	18
14. I nostri punti di forza.....	19
15. Dettagli sito internet.....	19
16. Strategie di Marketing.....	19
17. Giornali di informazione locali.....	20
17.1. Volantinaggio.....	21
18. Sede dell'impresa.....	22
19. Assicurazione.....	23
20. Capitale umano.....	24
21. Formula giuridica.....	24
22. Aspetti economici e finanziari.....	24
22.1 Investimenti.....	24
22. Questionario.....	28

## 1 - MISSION E IMPRESA GENERALE

SpeedyCode è un servizio di *elimina code* con due principali obiettivi: permettere ai clienti di ridurre il tempo trascorso in attesa di essere serviti e offrire alle Poste di ogni comune con più di 50 000 abitanti l'opportunità di erogare in modo flessibile e dinamico i servizi raccogliendo contestualmente le informazioni operative più importanti.

La piattaforma è stata realizzata per rispondere alle esigenze di strutture che si occupano di servizi al cittadino e realizza tramite software la gestione delle code tradizionalmente erogata per mezzo di apparati a basso tasso tecnologico privi di capacità di elaborazione e di ottimizzazione delle risorse e dei servizi. Oggigiorno le società, in particolare quella occidentale, hanno bisogno di sfruttare al meglio il tempo a loro disposizione che diviso tra famiglia e lavoro è sempre insufficiente.

SpeedyCode risponde alle esigenze della persona che diventano sempre più rilevanti e che non possono essere più ignorate ma che ricoprono ruoli sempre più importanti.

SpeedyCode collegato alle più notorie società private e non, permette, attraverso un sito web, di prenotare il proprio posto comodamente a casa propria e/o nella frenesia dei mille impegni che ricoprono le giornate quotidiane di ciascuno di noi.

Ridurre il tempo di attesa nelle code non si traduce soltanto in una razionalizzazione di tempo ed energie ma concorre anche al miglioramento della qualità della vita della persona.

In conclusione, la mission della cooperativa è finalizzata al benessere dei cittadini riducendo il tempo alle code con riserva del posto tramite il sito web da noi realizzato.

### 1.1 - PERCHE' CI E' NATA L'IDEA?

Abbiamo constatato che il servizio postale oggi offre un servizio poco dinamico. Questo è dovuto alla numerosa moltitudine di clienti che quotidianamente si reca negli uffici appositi per soddisfare i loro bisogni riguardanti pagamenti o spedizioni o ausiliari. Presenta un disagio per i cittadini, attendere il proprio turno per ore per poi essere accondiscesi dagli operatori nel giro di pochi minuti. Pensiamo quindi che un servizio di questo tipo, capace di rimuovere le file che si creano ogni giorno, possa agevolare i cittadini per cui poniamo come promotori di una nuova filosofia con il tentativo di migliorare il servizio postale rendendolo più efficace e valido.

Per la realizzazione del progetto abbiamo cercato di utilizzare al meglio le poche risorse messe a nostra disposizione. Frequentando il quarto anno del Liceo delle Scienze Umane opzione economico-sociale, di conseguenza non avendo competenze circa il servizio postale e in campo tecnologico, ci siamo affidate esclusivamente alle nostre conoscenze teoriche riguardo Diritto ed Economia politica.

## 2-COME FUNZIONA IL SERVIZIO

Questo servizio funziona al 100% online e sarà formato da un sito internet (e da una relativa app per smartphone) diviso in 2 parti: una dedicata all'iscrizione del beneficiario al sito e l'altra sezione si occupa della prenotazione del posto.

Per l'iscrizione abbiamo deciso di optare per una forma di iscrizione di tipo singolare e non pluritaria ossia è possibile iscrivere un solo utente per volta. Per iscriversi è assolutamente necessario aver raggiunto il

diciottesimo anno di età e fornire nome, cognome, data di nascita, regione, città e via di residenza e relativo codice postale, un numero telefonico di riferimento ed e-mail tramite la quale poi verrà confermata l'iscrizione. La registrazione assolutamente gratuita al sito offre la prima prenotazione gratuita in modo da ambientare e far conoscere ai cittadini il nostro servizio e demolire lo scetticismo iniziale. Le operazioni di riserva di denaro e prenotazione del proprio posto avranno un costo di euro 0.50. I pagamenti o i depositi potranno avvenire tramite PostePay, Bonifico bancario, Visa, carte di credito o per quanto riguarda l'applicazione per smartphone la somma di denaro ( che sarà precedentemente determinata dall'utente ) verrà detratta direttamente dal credito della sim card. L'utente SpeedyCode avrà anche la possibilità di depositare sul sito senza possibilità di ritorno, se non attraverso operazioni sul sito, una sorta di portafoglio in modo da non dover continuamente eseguire pagamenti singoli ma avendo un deposito di denaro nel "portafoglio" superiore a un'operazione esso ottimizzerà al meglio il nostro servizio . Ogni qualvolta si decida di compiere un'operazione verrà richiesto di indicare per quale servizio postale si è interessati e a quale fascia oraria ci si vuole riferire. I servizi offerti dalle Poste Italiane sono essenzialmente quattro. Il Servizio riservato ai titolari di un Conto Banco Posta (E), Servizi Finanziari (A), I servizi di corrispondenza e Pacchi e Servizi al Cittadino (P) e infine il Servizio Bollettini/F24 (C). Per quanto riguarda la fascia oraria, il sito è suddiviso per fasce orarie di 60 minuti con la disponibilità di 5 posti prenotabili ciascuna dal primo orario di apertura del servizio postale all'orario di chiusura. Il servizio offre la possibilità di prenotare il proprio posto in base alla disponibilità dei posti rimanenti e non prenotati dagli altri utenti . E' importante precisare che la divisione in fasce orarie è eseguita in modo tale che la fila venga diminuita e gli utenti SpeedyCode abbiano dei benefici e vantaggi ma ciò non toglie che bisogna anche preservare il benessere di coloro che non possono o non vogliono usufruire di questo servizio in questo senso abbiamo deciso di dare la possibilità di prenotare il primo, secondo, terzo, quarto o quinto posto 24 ore prima in modo tale che gli operatori postali e i non utenti sappiano quali altri posti siano disponibili.

Finita la prenotazione, il sito dotato di un generatore di codici fornirà un codice unico e irripetibile di lunghezza fissa di 6 caratteri tra numeri, simboli e lettere.

Una volta raggiunto l'edificio Postale prescelto l'utente si troverà di fronte a un'apparecchiatura sofisticata a medio-alto tasso tecnologico dotata di un touch-screen e una "bocca" che erogherà il ticket di prenotazione. L'utente SpeedyCode non dovrà fare altro che selezionare la voce "inserisci code", inserire il codice di prenotazione e prelevare il ticket erogato completo di servizio postale prescelto e numero di coda ( corrispondente al primo, secondo, terzo o quinto posto della fascia oraria) . Il dispositivo non è solo dedicato agli utenti SpeedyCode ma a tutti coloro che vorranno usufruire del servizio postale perchè esso sostituirà il tradizionale erogatore di ticket. Attraverso il touch screen sarà possibile consultare quali e quanti posti sono stati prenotati il giorno prima e erogare il proprio ticket dopo aver selezionato il servizio postale a cui siamo interessati.

## **2.1-SERVIZIO DI CENTRALINO:**

- α Per quanto riguarda gli anziani che non hanno dimestichezza con il computer e con le altre fonti tecnologiche potranno usufruire del nostro centralino creato appositamente per loro per un costo totale di 0.50 centesimi di euro che verrà direttamente detratto dal loro credito residuo e permetterà di sostituire il sito e le nostre operatrici inseriranno i dati nel database e prenoteranno il posto per loro. ( Il servizio è rigidamente dedicato alle persone dai 50 anni in su ). Abbiamo inoltre deciso di ampliare il servizio di centralino alle persone che non dispongono della cittadinanza italiana per raccogliere tutte quelle persone che non riescono, molto spesso, per difficoltà linguistiche a comprendere perfettamente il servizio offerto dalle Poste.

L'idea è nata da un contatto diretto con la Direttrice delle Poste di Imola situate in via Grieco 2/C che ci ha informato che avevano incorporato nel loro complesso operativo un dipendente bilingue a cui si rivolgevano le persone extracomunitarie per compilare il loro permesso di soggiorno.

## 2.2-Orari del servizio di centralino:

Il nostro servizio di centralino sarà attivo dalla domenica al venerdì ( poiché il servizio postale opera dal lunedì al sabato e il servizio di prenotazione può essere attuato solo il giorno prima ) .

L'orario del centralino è dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 19.00 il lunedì/martedì/mercoledì/giovedì/domenica e il venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

E il servizio centralino extracomunitari sarà attivo dalle 11.00 alle 12.00 e dalle 17.00 alle 18.00 .

## 3-COME FUNZIONA IL DISPOSITIVO?

Il SpeedyCode fonda la propria logica su un'architettura informatica basata su tecnologia WEB. Il sistema non necessita di nessuna installazione di applicativi Software "aggiuntivi" sui Personal Computer in rete esistenti, perché è navigabile totalmente tramite il Browser-Internet, l'accesso avviene via WEB tramite user-name e password con tre livelli di sicurezza diversi:

**1) Livello 1 "Utente Sede"** – Operatore di Sportello

**2) Livello 2 "Configuratore"** – Responsabile degli Sportelli

**3) Livello 3 "Amministratore"** – Responsabile della Direzione Caratteristiche Tecniche Generali Il SistemaSI WEB-LAN proposto è basato su tecnologia Open-Source MYSQL e APACHE su architettura WEB quindi è integrabile con qualsiasi browser. E' articolato in un Sistema intelligente di gestione delle attese avanzato, suddiviso in due parti "Hardware e Software", attraverso l'introduzione di piattaforme tecnologicamente evolute e scalabili nel tempo. Il SistemaSI WEB-LAN garantisce la massima completezza del progetto proposto e il minimo impatto sull'organizzazione del Servizio rispetto le esigenze dell'Ente aderente alle necessità d'impiego, grazie all'Hardware e il Software "semplice ed intuitivo" ma particolarmente performante e integrabile alle necessità del Cliente. Il dispositivo che verrà installato in ogni sede postale, riceverà informazioni del sito web dei vari orari prenotati con il numero assegnato, per ogni servizio postale , al cliente che utilizza web. In questo modo il dispositivo rimuoverà automaticamente quel posto, in modo tale che il cliente che si reca alle poste senza prenotazione riceverà il numero direttamente successivo. Il dispositivo progettato da appositi ingegneri specializzati, sarà efficiente, e sarà in grado di eseguire più richieste contemporaneamente e di aggiornare autonomamente i posti disponibili, dopo ogni prenotazione sia via sito web, sia direttamente alle poste. Offrirà sempre un servizio veloce ed efficiente poiché agevolato dal numero limite di prenotazioni via web quotidiane e quindi potrà dedicarsi anche alla sua funzione standard, ovvero quella di erogatore di ticket.

Proponiamo un esempio elementare e molto semplificato per rendere più chiari possibili i meccanismi del nostro dispositivo.

Tutto questo processo sarà effettuato nel giro di pochi secondi, in modo tale da non far attendere i due clienti con le richieste. Il Sistema Speedy-Code proposto ha le seguenti caratteristiche generali:

- è navigabile totalmente tramite il Browser-Internet presente sui Personal Computer in rete esistenti (Internet Explorer 7-8-9 o Mozilla Firefox 16 o superiore) con risoluzione video minima 1024 x 768, l'accesso avviene via WEB tramite username e password con tre livelli di sicurezza diversi:

- 1) Livello 1 "Utente Sede"** – Operatore di Sportello
- 2) Livello 2 "Configuratore"** – Responsabile degli Sportelli
- 3) Livello 3 "Amministratore"** – Responsabile della Direzione

- permette in Opzione su richiesta all'Utente di identificarsi automaticamente tramite l'inserimento della Tessera Sanitaria nel lettore a bordo dell'Unità di Prenotazione WEB-LAN;
- permette la configurazione grafica delle funzioni/servizi a disposizione sul video Touch-Screen a bordo dell'Unità di Prenotazione WEB-LAN;
- di mantenere lo stesso tagliando di prenotazione (Numero di Turno) per diverse code nella stessa giornata e quindi possibilità che il Terminale di Sportello rinvii la prenotazione alla coda di un altro servizio;
- permette la visualizzazione delle chiamate sui Monitor (per i Sistemi Elimina Code Multimediali) nelle varianti disponibili a seconda della scelta dell'Ente e di gestire l'invio di informazioni multimediali in modalità programmata o in tempo reale;
- permette di consultare in tempo reale i dati sul flusso Utenza, sia in generale che per singolo servizio;
- permette una totale e rapida espandibilità futura;
  - permette il controllo, la verifica di funzionamento, la possibilità di upgrade e di applicazioni patch correttive da remoto e in tempo reale tramite una connessione VPN resa disponibile dall'Ente;
- permette la gestione da un unico pannello di controllo protetto da sistema di autenticazione con la possibilità di definire profili Utente differenti;
- di gestire da remoto la visualizzazione di playlist dei video/immagini/schedulate per durata periodo e di

aggiornare messaggi scorrevoli personalizzati tramite un network di monitor per la comunicazione integrata che permetterà di gestire la chiamata dell'Utente nella Sala d'Attesa preposta nel pieno rispetto della privacy;

- permette la possibilità di registrare tutti i dati delle attività e di monitoraggio del funzionamento del sistema, e di effettuare analisi a livello statistico a mezzo di un Software semplice da utilizzare per il Responsabile delegato dall'Ente. Gli elaborati potranno essere espressi in funzione di intervalli di tempo arbitrati (ora, giorno, settimane, mese, anno, etc.) e riferiti sia alle diverse operazioni offerte, sia ai diversi sportelli e sia ai singoli biglietti emessi. Tutte le informazioni estratte sono su file in formato testo



L'Unità di Prenotazione WEB-LAN collegata alla rete esistente, consente la prenotazione da parte dell'Utente, agli sportelli con 8 Servizi diversi (Espandibili a 26), per mezzo di pulsanti antifurtivistici, ogni Servizio avrà come identificativo una Lettera.

Prevede l'indicazione dei servizi prestati a mezzo indicazione statica. Sulla Consolle sono predisposte delle "PORTA-ETICHETTE" in policarbonato trasparente, all'interno delle quali è possibile inserire le diciture dei Servizi con semplici stampe su carta normale.

Dotata di stampante grafica termica priva di tagliere, i biglietti (Ticket) sono pretagliati formato 62 x 90 mm.

I biglietti (Ticket) erogati riporteranno stampate, le seguenti informazioni :

- Nome dell'Ente (Massimo 23 caratteri)
- Numero di turno
- Servizio prescelto (Massimo 23 caratteri)
- Numero di persone in attesa relative al servizio scelto
- Tempo medio d'attesa previsto
- Data e ora di ingresso
- Frase su quattro righe informativa programmabile "impostabile in modalità uguale o diversa per ogni Servizio"

Autonomia rotolo carta 2.500 ticket circa.

Dotazione con ogni Unità di Prenotazione N. 2 rotoli (5.000 Ticket) di Carta Termica pretagliata Mod. TE 9415.

L'Unità di Prenotazione è dotata anche di  sensore di cambio carta e carta terminata.

L'Unità di Prenotazione WEB-LAN, con scheda PC e Sistema Operativo Windows, viene connessa alla rete esistente e coesisterà con le procedure attive senza compromettere la corretta funzionalità.

**MOBILE A COLONNA SP - CODICE TE 9403-SP**

L'Unità di Prenotazione viene alloggiata all'interno del Mobile a Colonna predisposto contro gli atti vandalici, in lamiera d'acciaio, linea ergonomica, con verniciatura anti-graffio colore:

⇒ Corpo Bianco RAL 9010

⇒ Coperchio posteriore - Consolle e Bocchetta uscita Ticket Grigio scuro RAL 7016

Lo studio ergonomico rispetta le Norme ADA e permette l'utilizzo da parte di tutta l'utenza.

Dimensioni indicative mm.: Base 260 x 260 - Consolle 400 x 450 - Altezza Max. 1.160 (Altezza uscita Ticket 810)

L'Unità di Prenotazione richiede un collegamento alla rete LAN esistente e linea di alimentazione 230V - 50Hz dedicata "consigliata" sotto Interruttore Automatico differenziale e Linea Privilegiata "la stessa dei Monitor LCD".

I tre Monitor "senza sintonizzatore TV" sono di tipo industriale ad uso per spazi riservati al Pubblico.

I Monitor sono dotati di staffa universale VESA da parete basculante (o altra da definire).

Dimensioni indicative in mm.: Base 1.000 - Altezza 600 - Profondità 120 - Peso 21 Kg.

Nota: il segnale Audio dei Monitor è dedicato esclusivamente alla funzione "chiamate".

I tre Monitor saranno collegati tramite tre collegamenti di rete diretti con Cavo di Rete Cat. 6 dall'Extender Audio/Video montato all'interno dell'Unità di Prenotazione e linea Alimentazione 230V-50Hz "consigliata la stessa dell'Unità di Prenotazione".

**L'interfaccia grafica proposta è la seguente:**

Cliccare sulla casella per selezionare la lingua. Le lingue proposte sono: italiano, inglese, francese, spagnolo, arabo, cinese, giapponese, tedesco.

Se non si aderisce al servizio cliccare direttamente su “eroga il ticket” e questo fuoriuscirà dal dispositivo. Se si ha aderito al dispositivo cliccare su “inserisci codice” e inserire il codice nell’apposito spazio.

Cliccando su “conferma” il dispositivo automaticamente erogherà il ticket.

Infine comparirà questa schermata nella quale uno se vuole può dirci cosa ne pensa del nostro servizio.

#### **4-APPLICAZIONE PER SMARTPHONE**

L’applicazione per smartphone consiste in:

- un calendario degli appuntamenti e delle prenotazioni .
- calendario aggiornato quotidianamente che presenta i giorni disponibili.
- consultare i feedback lasciati dagli altri utenti .
- effettuare prenotazioni .
- Lasciare un feedback, ovvero un riscontro che viene tradotto in ‘stelle’: 1 ‘stella’ significa che il sito è carente, mentre un punteggio di 5 ‘stelle’ servizio ottimo e così via.
- effettuare tutti i pagamenti immediatamente e controllare che siano stati effettivamente eseguiti.
- L’app inoltre invierà una notifica mezz’ora prima dell’appuntamento, per ricordarlo al cliente.

Verrà rilasciata una versione per Android ed una per iPhone, inoltre il sito avrà una formattazione alternativa capace di adattarsi agli eventuali telefoni che si conetteranno via web.

#### **5-STRATEGIE DELLA COOPERATIVA**



Per quanto riguarda i primi due mesi abbiamo deciso di comune accordo di dare una soglia massima di operazioni quotidiane in ogni ufficio Postale in modo tale da non eseguire un radicale ridimensionamento del tradizionale servizio e permettere ai cittadini di conoscere in modo graduale ciò che offriamo. La soglia massima per ogni operazione postale quotidiana in ogni utenza postale dotato di questo servizio sarà di 15 operazioni . Conseguentemente "ai due mesi di prova" ci aspettiamo un incremento degli utenti del 30% e la soglia verrà alzata a 30 operazioni quotidiane.

Entro il primo anno ci aspettiamo che SpeedyCode venga adottato da tutti gli uffici postali Imolesi e conti almeno 200 utenti che supereranno gli utenti che non ne usufruiscono .

Raggiunta la soglia dei 300 utenti e aver lanciato quello che è un servizio alla ottimizzazione e razionalizzazione del tempo nelle code postali la prenotazione sarà completamente gratuita .

## 6-Perché una persona dovrebbe rivolgersi a noi ?

- α Perché è un servizio rapido : alle vostre esigenze devono corrispondere rapide soluzioni che siano efficaci, efficienti e attuabili nel minor tempo possibile
- α Affidabilità: il nostro sito garantisce un servizio di Feedback, dove gli utenti hanno la possibilità di lasciare un voto, tradotto in 'stelle', un punteggio di 5 stelle costituisce il voto 'ottimo' mentre 1 stella 'carente' e così via.
- α Gestione: tramite i nostri servizi online e su applicazione telefonica, l'utente ha la possibilità di gestire tutti i suoi dati senza problemi ed rivedere ,modificare i suoi appuntamenti e ricevere assistenza in qualsiasi momento;
- α Pagamenti sicuri: Il nostro servizio garantisce pagamenti sicuri con la possibilità di pagare tramite : PostePay, bonifico bancario, Visa, Visa Electron , American Express, MasterCard, Maestro Internazionale (emessa all'estero),Carta Si.  
Non possiamo accettare: Assegni o vaglia postali, pagamenti in contrassegno ,contanti, buoni libro, vaglia internazionali, bonifici o RID bancari, PayPal.  
Quindi il nostro servizio permette di ottenere appuntamenti velocizzando i tempi di attesa pagando solo una piccola somma al sito, in maniera del tutto sicura.

## 7-Settore di attività in cui opera l'impresa

Il servizio si colloca nel settore dei servizi , settore che ha sempre di più bisogno di continui aggiornamenti poiché le necessità dell'uomo al giorno d'oggi aumentano in modo smisurato. Più precisamente e temporaneamente verrà applicato soltanto all'interno del servizio postale ma il dispositivo è stato progettato in modo da essere esteso ad altri settori grazie al tipo di tecnologia che abbiamo adottato e applicato a quello specifico ambito , però può essere adattato ad altri campi , per esempio quello medico, per condurre a una riduzione delle file negli ambulatori

## **8-Le fasi dell'impresa**

Le fasi sono costituite: Da una prova del sito e del dispositivo per verificarne il suo giusto funzionamento ,prima riservandolo solo al circondario imolese, se il risultato del servizio avrà riscontro positivo e non appena verrà confermata la stabilità del sistema allora potrà essere diffuso in tutta la regione dell' Emilia-Romagna e successivamente esteso alla nazione italiana a ritmi più veloci possibili, onde attirare il maggior numero possibile di clienti.

## **9-Barriere di entrata**

Essendo l'utilità di questo tipo di servizi direttamente proporzionale al numero di utenti attivi, l'unica barriera sarà legata alla conoscibilità del sito che, se privo di offerte, non è in grado di offrire alcun servizio. Per riuscire a dare il "calcio di inizio" al servizio effettueremo quindi un'accurata campagna pubblicitaria sul web tramite piattaforme come Facebook e Twitter. Avremo ulteriore pubblicità servendoci della propaganda offertaci dai giornali imolesi .Coinvolgendo inizialmente amici e parenti, arriveremo a un iscrizione del sito di circa 13 utenti.

## **10-Fattori critici di successo**

All'inizio mancando i feedback, manca la fiducia che punteremo di acquisire dai nostri utenti che proveranno il servizio. Per smentire lo scetticismo iniziale, ci avvarremo del supporto di amici e parenti che sperimenteranno per primi questo nuovo servizio.

Un altro fattore emerso dal sondaggio che abbiamo effettuato sui cittadini imolesi, è la loro abitudinarietà. In un primo tempo potrà essere difficile coinvolgere i cittadini in questa nostra iniziativa, soprattutto se rientrano nella fascia tra i 50-80 anni. Confidiamo però che la fiducia che riusciremo a conquistare negli utenti del nostro servizio possa indurli a richiedere le nostre prestazioni.

Tutte le transazioni di denaro dovranno essere eseguite sul sito, sull'app o attraverso il credito sul proprio telefonino. Questo potrebbe apparire scomodo o insicuro a coloro che non sono abituati, inoltre sarà necessario informarsi sui protocolli di sicurezza che stanno alla base delle transazioni di denaro sul web, ma assicureremo la massima efficienza e la massima correttezza sui pagamenti. E' necessaria la massima intuitività dei servizi, sarà quindi necessario richiedere consulenze tecniche per la realizzazione di siti pratici e funzionali. Quindi gli utenti potranno avere accesso al centralino che risponderà in modo più esaustivo possibile a tutte le difficoltà riscontrare dall'utente.

## **11-ANALISI DI MERCATO:**

Abbiamo analizzato statisticamente le caratteristiche di coloro che non fanno uso del servizio ,sottoponendo a un campione di 100 persone del circondario imolese, un questionario .

Età dei campioni analizzati.

Abbiamo chiesto ai campioni analizzati quanto si recano alle poste mensilmente.

Normalmente le persone che si recano alle poste sono solite aspettare in fila prima di essere servite. Grazie al sondaggio che abbiamo realizzato siamo riuscite ad ottenere precise statistiche riguardo ai minuti di fila che le persone sono solite aspettare.

Per i primi 3 mesi dall'attivazione del nostro servizio, prenotarsi sarà a pagamento per un massimo di 15 prenotazioni al giorno online, per questo ci aspettiamo una riduzione della fila moderata. Questo lo faremo per non subire un afflusso troppo alto di persone con il fine di garantire anche a coloro che non ne usufruiranno un servizio efficiente.

Dopo i 3 mesi dall'attivazione del servizio, esso diverrà gratuito, quindi più persone lo utilizzeranno per prenotarsi online facendo così ridurre radicalmente la fila.

Prevediamo un notevole aumento di situazioni in cui la fila non esisterà, e se esisterà sarà composta da pochissimi soggetti. Continuerà a persistere in alcune situazioni una fila intorno ai 10/15 minuti di tempo, poiché abbiamo calcolato che non tutti usufruiranno del nostro servizio e che quindi si sottoporranno a una fila. Però grazie al nostro servizio si può notare la notevole riduzione delle persone che dovranno attendere in fila dai 10 ai 30 minuti di tempo, e saranno ancora meno le persone che attenderanno da 30 minuti a 1 ora di tempo, o addirittura a più di 1 ora di fila.

Abbiamo voluto chiedere inoltre, alle persone che abbiamo intervistato, se avevano mai cercato in qualche

modo di ridurre la fila. Qui sono riportate le risposte che hanno maggiormente dato.

Dall'indagine statistica che abbiamo fatto , sul campione precedentemente mostrato, abbiamo chiesto l'opinione dei cittadini di varie fasce d'età per avere riscontri maggiori.

I giovani sono molto favorevoli poiché sarà un servizio tecnologico, alla loro portata chiaro e semplice da usare.

Vi è anche una percentuale di persone che pensa che il nostro servizio risolverà in parte questo problema dato che non tutti lo utilizzeranno, ma saranno potenziali clienti ,se riusciremo ad avere la loro fiducia con risultati pratici e miglioramenti visibili .

Vi è una piccola percentuale di contrari a questo servizio, ed è rappresentato da persone anziane, che anche loro come tutti i cittadini vorrebbero una diminuzione delle file negli uffici postali, ma il sito che creiamo non è il più adatto e indicato per i cittadini di quella fascia d'età.

Ci siamo mobilitati anche per loro, abbiamo pensato anche a quella grande porzione di cittadini che rappresenta il circondario imolese. Abbiamo creato un dispositivo che verrà installato in ogni ufficio postale aderente al nostro servizio, chiaro e semplice da usare con voci per ogni servizio di cui i cittadini hanno bisogno, che soddisfa ogni loro problema. Spesso le voci che raggruppano ogni problema, non sono sempre chiare ed esplicite e per il cittadino medio, è molto importante la spiegazione in modo che in una delle voci potrà riconoscere l'azione che dovrà compiere. Inoltre sempre dal nostro sondaggio è emerso che i cittadini della terza età, quando si recano in posta, lo fanno per compiere azioni semplici come bollettini o ritiro della pensione, questioni che richiedono pochi minuti ;quindi le file non si formeranno causa questi soggetti, ma a quegli utenti che devono magari aprire un conto, una carta prepagata o ricevere una consulenza, quindi pratiche più lunghe, per questi soggetti il sito è più indicato.

Per quanto riguarda l'estensione del nostro dispositivo all'Emilia Romagna che verrà attuata il secondo anno, abbiamo effettuato un sondaggio telefonico a 20 servizi postali e sono emersi i seguenti risultati:

Da tali risultati (con approssimazione) possiamo dedurre che proporzionalmente 1 servizio postale su 2 adotterebbe il nostro dispositivo.

Per una maggiore estensione del nostro servizio abbiamo selezionato 3 regioni confinanti all'Emilia Romagna (Toscana, Lombardia e Veneto). Anche questa volta abbiamo effettuato un sondaggio telefonico a 60 servizi postali e sono emersi i seguenti risultati:

Anche in questo caso, effettuando una proporzione, risulta che 1 servizio postale su 2 adotterebbe il nostro dispositivo.

## **12-Concorrenti:**

L'unico concorrente è il sito web creato da 'poste italiane', che offre il servizio delle poste ma online. Questo sito fa risparmiare tempo effettuando operazioni direttamente via internet, si può prenotare dal proprio computer un appuntamento con un consulente specializzato di Poste Italiane presso l'ufficio postale più vicino al cliente oppure, solo per i servizi più basilari, puoi prenotare un appuntamento presso il tuo domicilio. Puoi scegliere il giorno e l'ora che preferisce e poi Indicare il servizio sul quale vuoi ricevere consulenza.

### **13-Caratteristiche dei concorrenti**

Il servizio fa risparmiare tempo effettuando operazioni direttamente via internet, si può prenotare dal proprio computer un appuntamento con un consulente specializzato di Poste Italiane presso l'ufficio postale più vicino al cliente oppure, per alcuni servizi, puoi prenotare un appuntamento presso il tuo domicilio. Il sito web creato da 'poste italiane' è gratuito, non è prevista nessuna somma da pagare per poterlo utilizzare. Permette di compiere solo poche azioni, che sostituirebbero quelle manuali in ufficio. preclude l'utilizzo alla maggior parte dei cittadini.

### **14-I nostri punti di forza**

Il nostro servizio è aperto a tutti: Il sito web è indicato per i cittadini abili nel destreggiarsi con il computer, con i pagamenti online e con il sito web che si potranno prenotare nella fascia oraria che desiderano in tempo reale, mentre il dispositivo che verrà installato direttamente nella sede postale, sarà alla portata di tutti, di tutte le fasce d'età e soddisferà i bisogni di tutti poiché creato in modo semplice e chiaro, con le voci di ogni operazione che il cliente dovrà effettuare e tramite un numero assegnato indicherà alla persona in che sportello dell'ufficio postale recarsi.

### **15-Dettagli sito internet**

Il nostro sito web 'speedycode' è collegato con un dispositivo posto in ogni ufficio postale di Imola, con il quale si aggiorna costantemente.

Dopo la digitazione e la ricerca in internet da parte del potenziale cliente, vi sarà una registrazione del costo di euro 1.99, e sarà valido per due mesi, allo scadere dei due mesi se l'utente se vorrà ancora usufruire di questo servizio, dovrà nuovamente pagare la somma.

Questa registrazione richiederà un' email, una password per proteggere l'account dell'utente, il nome e il cognome dell'utente. Da quel momento avrà accesso agli appuntamenti disponibili per il giorno seguente. Il soggetto indicherà quali tra i servizi elencati desidera, (pagamento, spedizioni e connessi) e la fascia oraria che preferisce, che andrà dall'apertura mattutina dell'ufficio postale alla sua chiusura serale.

Automaticamente gli verrà assegnato un numero che egli stesso potrà stampare tramite la sua stampante personale oppure memorizzarlo. Il giorno seguente quando si recherà nell'ufficio postale all'ora da lui scelta, dovrà cercare il dispositivo che erogherà e digitarvi il numero assegnato il giorno prima nel sito web, uscirà un ticket con il numero stampato sopra e il numero dello sportello nel quale si dovrà recare per soddisfare

la richiesta.

Pagamenti :I pagamenti dovranno essere effettuati al momento dell'iscrizione attraverso posta, bonifico bancario e simili.

## 16-Strategie di Marketing

Inizialmente il nostro servizio non sarà ovviamente abbastanza conosciuto quindi punteremo sul supporto di amici e parenti che con il loro passaparola, che è il modo più efficace per informare i nostri potenziali clienti, ci aiuteranno ad avviare la nostra prestazione.

Attueremo una campagna di lancio attraverso vari tipi di pubblicità:

### → giornali d'informazione locali

Per quanto riguarda i giornali d'informazione abbiamo contattato Genius che, per un costo pari a 600€, ci garantisce 10 pubblicazioni non per forza consecutive. Mentre riguardo il noto giornale 'il sabato sera' in costi si aggirano intorno ai 100 euro per la singola inserzione, e un costo pari a 400 euro per la pagina interna del giornale, e vi è, inoltre, la possibilità di acquistare pacchetti ridotti per n° pubblicazioni a un costo direttamente proporzionale al numero di pubblicazioni.

### → sito web

Grazie al nostro sito web le persone potranno accedere a tutte le informazioni riguardo al servizio che offriamo che saranno chiare e comprensibili a tutti.

### → volantinaggio

Praticheremo un'attività di volantinaggio nei territori imolesi e non per far conoscere la nostra cooperativa e per far conoscere il servizio e come poterne usufruire.

### → Google Local

La localizzazione geografica può contribuire a portare più visite sul nostro sito web e, quindi, a può contribuire a farci conoscere da un pubblico più ampio.

### → uso dei social media

Quando parliamo di social media, parliamo in genere di Facebook, di Twitter e di Google Plus.

Inoltre la propaganda migliore di cui possiamo avvalerci, inerente al nostro tipo di servizio, ci viene offerta da **Poste Italiane** che ha ritenuto valida la nostra idea e ha deciso di supportarci nello sviluppo di essa.

## 17-GIORNALI D'INFORMAZIONI LOCALI:

Per quanto riguarda i giornali locali d'informazione abbiamo deciso di metterci in interazione con Genius, uno dei migliori giornali settimanale di annunci economici e informazione.

- α Il giornale è pubblicato da 24 anni con una tiratura di 40.000 copie a settimana. Abbiamo già contattato la redazione che ha proposto questa formula:



SPEEDY CODE

OGGETTO: preventivo pubblicitario Genius Imola

Come da accordi telefonici Le invio preventivo per l'acquisto di alcuni spazi pubblicitari sul settimanale di annunci e informazione Genius Imola, tiratura copie nr. 40.000, distribuito porta a porta ad Imola e comuni limitrofi per "PROGETTO EXPERIMENT 2014"

### Genius Imola

6 moduli misura mm. b. 72 x 64 h

Euro 60,00 + IVA cad. per l'acquisto minimo di nr. 10 pubblicazioni

Euro 75,00 + IVA cad. per l'acquisto minimo di nr. 5 pubblicazioni

1/8 di pagina misura mm. b. 110 x 108 h oppure b. 148 x 86 h

Euro 100,00 + IVA cad. per l'acquisto minimo di nr. 3 pubblicazioni.

Altri mezzi in ns. concessione:

- Distribuzione porta a porta materiale pubblicitario: € 0,026 cad. + Iva cad.
- Camion a vela, posizionati e itineranti
- Genius Faenza, quindicinale di annunci economici e di informazione distribuito con 34.000 copie a Faenza e comuni limitrofi (costo come Imola)
- Radio Bruno – Radio Stella
- Pannelli mobili bifacciali cm. 100x140

Il Genius è sfogliabile anche online al sito [www.ilgenius.it](http://www.ilgenius.it) ed è presente su facebook.

In allegato invio date di

Genius Imola. Cordiali

Promo Service S.r.l

Mastroiacovo Stefania

Imola, 14 marzo 2014

Sede Legale: Faenza

n. 11

Sede Amm.va: Imola

Pisacane n. 49/e

Reg. Imp. RA C.F. e

01380850394

Cap. Soc. € 13.000,00

Tel. 0542/24242 Fax

pubblicazione e zone di distribuzione

Saluti

0542.24242 – 335.7111185



## IL TEMPO È DENARO

E se potessi saltare la fila alle poste?

### Dove ci trovi:

La nostra sede si trova presso via Berlinguer n° 30.

### Prenotati:

Vai sul nostro sito [www.speedycode.it](http://www.speedycode.it) e scegli l'orario più comodo per te per recarti alle poste.

### Contatti:

tel. 800 777 222

fax. 810 778 232

cell

Ancona Silvia  
3771860726

Di Mari Giulia  
3313029472

El Hassaki Saida  
3801462888

Grandi Alessia  
3314438241



### Niente più fila con SpeedyCode

Prenota comodamente dal salotto di casa tua il posto agli uffici postali.

SpeedyCode ti offre la possibilità di evitare la solita interminabile fila alle poste e usufruire dei servizi senza perdere tempo prezioso.

Servizio per tutte le età: se non hai la possibilità di collegarti al nostro sito puoi trovarci al nostro centralino.



(Ra) Via Oriani

(Bo) V.le

P.IVA

i.e.

0542/22909

diffondere la prenotazione al impiegato

## 17.1-

### VOLANTINAGGIO:

Per rendere chiara e possibilità di servizio postale verrà anche il volantinaggio:

## 18-SEDE FISICA DELL'IMPRESA:

L'impresa avrà la sede fisica e legale in via Berlinguer 33, Imola 40026.  
L'appartamento è reso disponibile da una delle socie ed è collocato :



E sarà composta nel seguente modo:



## 19-Assicurazione:

Per l'assicurazione ci siamo rivolte a un'agenzia assicurativa 'Alias assicurazioni'. Assicuriamo le poste che acquistano i nostri dispositivi, in modo tale che in caso di guasti non rimangano sprovviste del nostro prodotto ma verranno subito rifornite in caso di guasto irreversibile (se come previsto da legge sussista ancora la garanzia pari a 2 anni la sostituzione sarà gratuita). Se il danno è di minore entità nel più breve tempo possibile verrà aggiustato il dispositivo dai nostri tecnici.

TECNICI AFTER-SALES:

PREZZO DI CHIAMATA+MANO D'OPERA= 40€+30€/ORA

Inoltre l'assicurazione tutelerà noi stesse in quanto alla fine di ogni iscrizione l'utente dovrà accettare dei termini e delle condizioni con cui potrà svolgersi l'operazione, in modo che in caso di qualunque imprecisione potremo tutelarci.

## 20-CAPITALE UMANO:

Il capitale umano sarà composto da poche ma valide persone con ottime capacità nel campo web e programmi gestionali e legali. Abbiamo competenze approfondite che ci permetteranno di amministrare egregiamente l'intera cooperativa e di svolgere un buon lavoro nell'ambito postale, garantiremo anche un servizio di assistenza disponibile in orari prestabiliti.



COGNOME: Ancona

NOME: Silvia

DATA DI NASCITA: 28/10/1996

TITOLO DI STUDIO: Licenza di terza media, frequenta quarto anno di Liceo delle Scienze Umane con Opzione Economico-Sociale

ATTITUDINI e COMPETENZE: essendo una persona molto paziente e organizzata ed avendo delle ottime competenze linguistiche si occuperà del centralino dove dovrà assistere ed agevolare i clienti in caso di incertezze, complicazioni e prenotazioni per persona di età avanzata.



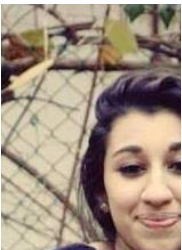
COGNOME: Di Mari

NOME: Giulia

DATA DI NASCITA: 22/07/1996

TITOLO DI STUDIO: Licenza di terza media, frequenta quarto anno di Liceo delle Scienze Umane con Opzione Economico-Sociale

ATTITUDINI e COMPETENZE: Essendo una persona molto socievole, disponibile e aperta nel relazionarsi con gli altri si occuperà dell'ambito marketing e relazioni con pubblico, facendo conoscere il prodotto al maggior numero di clienti.



COGNOME: El Hassaki

NOME: Saida

DATA DI NASCITA: 10 /11/1996

TITOLO DI STUDIO: Licenza di terza media, frequenta quarto anno di Liceo delle Scienze Umane con Opzione Economico-Sociale

ATTITUDINI e COMPETENZE: persona con ottime capacità nel campo gestionale ed matematico per questo si occuperà della parte amministrativa ed economica della cooperativa inoltre avendo una straordinaria conoscenza linguistica, si occuperà del servizio centralino "MULTICULTURE -CENTER " in particolare l'arabo poiché ha incorporato in modo ottimale questo complesso linguistico.



COGNOME: Grandi

NOME: Alessia

DATA DI NASCITA: 24 /05 /1996

TITOLO DI STUDIO: Licenza di terza media, frequenta quarto anno di Liceo delle Scienze Umane con Opzione Economico-Sociale

ATTITUDINI e COMPETENZE: essendo una persona organizzata e previdente, si occuperà dell'aspetto assicurativo della cooperativa. Inoltre sarà la seconda persona che si occuperà del centralino.

Poiché ci aspettiamo un'espansione del servizio nei successivi anni, assumeremo altro capitale umano con ottime competenze qualora ce ne sentissimo la necessità.

## **21-FORMULA GIURIDICA**

SpeedyCode nasce come società cooperativa che mira a conseguire un beneficio nell'ambito delle poste. Abbiamo scelto questo tipo di società poiché, come ben saprete, lo scopo principale di questa tipologia è il soddisfacimento dei bisogni della persona ed innanzitutto per gli stessi soci di dargli quei beni o servizi per il conseguimento dei quali la cooperativa è sorta. Alla base della cooperativa c'è dunque la comune volontà dei suoi membri di tutelare i propri interessi di consumatori, lavoratori, agricoltori, operatori culturali, ecc.

Il nostro principale fine è quello di massimizzare ed ottimizzare il tempo utilizzato/consumato per stare in fila alle poste così da poter avvantaggiare il singolo individuo nella sua quotidianità.

## **22.Aspetti economici e finanziari**

Per la realizzazione di questo servizio non necessiteranno costi sostanziosi poiché in parte è formato da un servizio online.

### **22.1-Investimenti iniziali**

DESCRIZIONE	VALORE D'ACQUISTO	DURATA	AMMORTAMENTO
	(senza I.V.A.)		
SEDIE	171,96	7	24,57
SCRIVANIE	288	7	41,14
SCAFFALE	119,8	7	17,11
SEDIE ATTESA	236	7	33,71
IMPIANTI TELEFONICI	110	4	27,50
Fax/fotocopiatore	314	4	78,50
COMPUTER	2400	4	600,00
Spese per la costituzione della società	1500	10	150,00
Realizzazione sito WEB	3000	5	600,00
ALTRI:	800	5	160,00
<b>TOTALE</b>	<b>8939,76</b>		<b>1732,54</b>

<b>- Prospetto Fonti- Impieghi</b>			
DESCRIZIONE	VALORE IN EURO	DESCRIZIONE	VALORE IN EURO
<b>1) Mezzi propri</b>		<b>INVESTIMENTI</b>	
a) finanziamento soci			
b) capitale sociale (apportato dal titolare/soci)	8139,76		8139,76
<b>Totale 1 Mezzi propri</b>	<b>8139,76</b>		
<b>2) Mezzi di terzi</b>			
d) Finanziamenti Pubblici	0		
e) Prestiti Bancari			
<b>Totale 2 Mezzi di terzi</b>	<b>0</b>		
<b>TOTALE GENERALE 1+2</b>	<b>8139,76</b>	<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>8139,76</b>

La cifra pari a euro 8139,76 è data dalla somma dei costi di tutti gli strumenti che costituiscono la nascita di un apparato lavorativo adeguato ed efficiente (es. sedie, scrivanie, computer, telefoni fissi ecc..) e consiste nel capitale sociale che le socie dovranno riporre inizialmente nella società. Siamo a conoscenza per dei bandi creati dalle Camere di Commercio per dei finanziamenti per cui ci terremo sempre aggiornati.

Prodotto/servizio	1° Anno			2° Anno			3° Anno		
	Q.tà	Prezzo	Fatt.to	Q.tà	Prezzo	Fatt.to	Q.tà	Prezzo	Fatt.to
Dispositivo erogatore	5	20.000	100000	345	20.000	7000000	1205	20000	2E+07
Costo prenotazioni *	5850	0,5	2925	403650	0,5	201825	1409850	0,5	704925
			0			0			0
			0			0			0
<b>Totale</b>	<b>5855</b>		<b>102925</b>	<b>403995</b>		<b>7201825</b>	<b>1411055</b>		<b>2E+07</b>

Nel primo anno il servizio verrà esteso solo nel territorio imolese. Prevediamo quindi, grazie al sondaggio effettuato, che 5 servizi postali imolesi usufruiranno del nostro dispositivo, comprandolo al costo di euro 20.000, ottenendo così un ricavo pari a euro 100.000.

Come già spiegato per i primi 3 mesi le operazioni saranno a pagamento e terminati i 3 mesi diventeranno gratuite. Per i primi 3 mesi ci aspettiamo un totale di operazioni pari a 5850. Questo valore è stato ricavato dal prodotto delle 15 operazioni giornaliere, per i 3 mesi in cui il servizio sarà a pagamento, per i 26 giorni al mese in cui il servizio postale è aperto (considerato un mese di 30 giorni) e per i 5 servizi postali imolesi che adotteranno il nostro dispositivo. Il valore ottenuto quindi di 5850 operazioni è stato poi moltiplicato per il costo singolo di ogni operazione che equivale a euro 0,50 che dà come risultato il ricavo totale delle operazioni effettuate nell'anno.

Nel secondo anno il servizio verrà esteso all'intera regione dell'Emilia Romagna con la previsione che 345 servizi postali (esclusi i 5 servizi postali che l'anno precedente avevano già aderito al dispositivo) adotteranno il nostro dispositivo. La cifra di 345 equivale ai servizi postali che adotteranno il nostro servizio ed è stata ricavata grazie ad un sondaggio effettuato a 50 servizi postali. Il valore di 403650 corrisponde alle operazioni effettuate dai vari servizi postali nei primi 3 mesi dove il servizio sarà a pagamento. Questo valore è dato dallo stesso procedimento come prima descritto con la differenza che il numero di servizi postali è aumentato e corrisponde a 403650 operazioni. Successivamente è stato moltiplicato per il costo singolo di ogni operazione che equivale a euro 0,50 che dà come risultato il ricavo totale delle operazioni effettuate nell'anno (201825 euro).

Nel terzo anno abbiamo selezionato 3 regioni italiane a cui estendere il nostro servizio. Grazie ai sondaggi effettuati è emerso che 1205 servizi postali di queste tre regioni (Toscana, Lombardia e Veneto) usufruirebbero del nostro dispositivo. Con questo risultato la nostra aspettativa è quella di riuscire poi ad estendere nel 5° anno il servizio in tutta la nazione. La cifra di 1409850, corrisponde al numero di operazioni che saranno eseguite dai vari servizi postali nei primi 3 mesi, ottenuta dallo stesso procedimento sopra descritto.

Il valore corrisponde a 1409850 operazioni che successivamente verrà moltiplicato per il costo singolo di ogni operazione che equivale a euro 0,50 che dà come risultato il ricavo totale delle operazioni effettuate nell'anno (704925 euro).

**- Conto Economico previsionale triennale.**

**Composizione del Conto Economico e calcolo del risultato di esercizio prima delle imposte.**

	1° anno	2° anno	3° anno
Ricavi da vendite e prestazioni di servizi	102.925,00	7.201.825,00	24.804.925,00
<b>Costi di Produzione:</b>			
Acquisti di materie prime e materiali e merci	67.500,00	4.725.000,00	16.267.500,00
Altri costi di produzione			
<b>TOTALE ALTRI COSTI DI PRODUZIONE</b>	67.500,00	4.725.000,00	16.267.500,00
<b>RISULTATO DELL' ATTIVITA' DI PRODUZIONE</b>	<b>35.425,00</b>	2.476.825,00	<b>8.537.425,00</b>
<b>Costi Commerciali:</b>			
Costi commerciali relativi all'attività di vendita (ad esempio provvigioni)			
Costi di pubblicità e promozione	144,00	300,00	400,00
Altri costi commerciali	1.000,00	2.500,00	4.000,00
<b>TOTALE COSTI COMMERCIALI</b>	<b>1.144,00</b>	2.800,00	<b>4.400,00</b>
<b>Costi Amministrativi:</b>			
Costo dell'attività amministrativa del personale dipendente	1.000,00	1.000,00	1.000,00
Costo dei fornitori esterni di servizi amministrativi (es. commercialista)	2.000,00	2.000,00	2.000,00
Altri costi amministrativi	2.500,00	20.000,00	40.000,00
<b>TOTALE COSTI AMMINISTRATIVI</b>	<b>5.500,00</b>	<b>23.000,00</b>	<b>43.000,00</b>
<b>Spese generali:</b>			
Affitti	0,00	0,00	12.000,00
Utenze	2.040,00	2.400,00	4.800,00
Salari, stipendi, compensi	32.000,00	1.344.000,00	2.128.000,00
Ammortamenti	1.732,54	4.732,54	4.732,54
<b>TOTALE SPESE GENERALI</b>	<b>35.772,54</b>	<b>1.351.132,54</b>	<b>2.149.532,54</b>
<b>RISULTATO OPERATIVO</b>	<b>-6.991,54</b>	<b>1.099.892,46</b>	<b>6.340.492,46</b>
Interessi passivi ed altri oneri finanziari	0,00	0,00	0,00
<b>UTILE O PERDITA DELL'ESERCIZIO prima delle imposte</b>	<b>-6.991,54</b>	<b>1.099.892,46</b>	<b>6.340.492,46</b>

Nella prima casella sono stati inseriti i ricavi, nella seconda casella nella voce "acquisti di materie prime e materiali e merci" sono stati inseriti i costi che dovremmo affrontare per possedere i dispositivi. Il primo anno il costo sarà pari a euro 67500, questo valore è dato dal prodotto tra il costo del dispositivo euro 13.500 e il numero di dispositivi che ci necessitano per il primo anno ovvero 5. Con lo stesso ragionamento sono stati ricavati i costi per gli anni successivi.

Nei costi commerciali abbiamo i costi di pubblicità e promozione nel primo anno visto che dovremmo farci conoscere solo nel circondario imolese il costo sarà minore rispetto agli altri anni in cui il territorio verrà esteso, inoltre sosterranno ulteriori costi commerciali come volantaggio per favorire la conoscenza del nostro servizio, il primo anno sarà di 1000 euro poiché verrà fatto solo nel circondario imolese successivamente verrà aumentato perché la pubblicità verrà effettuata in un territorio di maggiori grandezze.

Nei costi amministrativi avremo il costo dell'attività amministrativa del personale dipendente pari a euro 1000, costo fisso per il periodo triennale e consiste nel consulente di lavoro ossia colui che si occupa della

parte amministrativa dei dipendenti ,ulteriormente avremo come costo il commercialista pari 2000, costo fisso per i tre anni ed infine l'assicurazione che per il primo anno visto che il numero di prestazioni sarà minore avrà una cifra minore, man mano che le prestazioni aumentano aumenterà anche l'assicurazione che dovrà tutelare noi e il cliente.

Come spese generali per quanto riguarda gli affitti per i primi due anni il costo sarà nullo poiché usufruiremo dell'appartamento messo a disposizione di una delle socie, per il terzo anno visto che il personale sarà incrementato affitteremo un nuovo appartamento a euro mensili pari a 1000.

Con utenze intendiamo il costo dell'acqua ,del gas e dell'energia all'interno dell'appartamento , nei primi due anni sarà pari a euro 2400 , il terzo anno avendo un altro appartamento questo si duplicherà.

Il primo anno come dipendenti della nostra cooperativa ci saremo solo noi e abbiamo pensato a uno stipendio per socia pari a 8000 euro annui, il valore del secondo anno (1.344.000,00)è dato dalla somma dello stipendio di 10 centraliniste( visto che il servizio verrà esteso all'Emilia Romagna) e dallo stipendio delle quattro socie. Una centralinista mensilmente percepirà euro 1600 lordi per un pari di euro 22.400,00 per quattordici mesi per cui 10 centraliniste costeranno alla società 224.000,00 euro

Mentre lo stipendio di una socia sarà pari a euro 20.000 lordi per un pari di euro 280.000 per quattordici mesi, così ottenendo un salario di 1.120.000,00 per quattro socie.

Per il terzo anno lo stipendio delle socie rimarrà invariato , ciò che muta sarà il numero di centraliniste . Dinfatti verranno assunte 45 centraliniste poiché il servizio verrà esteso in altre tre regioni per cui il costo di una centralinista sarà sempre di euro 22.400,00 per il numero di centraliniste ossia 45 otteniamo il costo di euro 1.008.000 sempre per un periodo di quattordici mesi.

Infine il valore degli ammortamenti è dato dal costo iniziale per arredare l'ufficio della società diviso per i 3 anni , nel secondo e terzo anno aumenteranno poiché dovremo affrontare spese successive necessarie a fornire il materiale lavorativo alle nuove centraliniste.

Per concludere sottraendo i ricavi con i costi per otteniamo nel primo anno una lieve perdita ma negli altri due anni successivi un consistente utile.

## **23-QUESTIONARIO SOTTOPOSTO AL CAMPIONE DI PROBABILI CLIENTI**

### **SESSO**

- Maschio
- Femmina

### **CHE ETA' HA ?**

- Tra i 18 ed i 30
- Tra i 30 ed i 45
- Tra i 46 ed i 60

- Dai 60 anni in su

### **Quali servizi postali utilizza maggiormente?**

#### ***Servizi finanziari:***

- Bollettini
- Pensioni e stipendi
- Libretti di risparmio
- Buoni postali
- Versamenti e prelievi
- Vaglia online
- Bonifici
- PostePay
- Poste mobile
- Ricariche telefoniche
- MoneyGram
- Eurogiro
- F23 e f24
- Cambia valute

#### **POSTE BUSSINESS:**

#### ***Servizi dedicati ai professionisti ed alle imprese:***

areaa prodotti finanziari :

- Conto bancoposta e servizi connessi
- Prestiti personali
- Mutui
- Obbligazioni
- Prodotti assicurativi ramo vita
- Prodotti assicurativi di protezione
- Prodotti previdenziali



- Fondi comuni di investimento
- Prodotti di risparmio postale
- Negoziazione titoli
- Altri prodotti di investimento

***Servizi corrispondenza pacchi***

- Raccomandata 1
- Raccomandate e assicurate
- Posta celere corriere espresso
- Pacco celere corriere espresso
- Pacco ordinario
- Posta prioritaria
- PosteMobile
- Francobolli
- Telegrammi
- Fax
- Seguimi

***Servizi al cittadino :***

- Rilascio permesso di soggiorno
- Rinnovo permesso di soggiorno
- Servizio di posta CERTIFICATA
- Obism
- CUD pensionati
- CUD assicurato
- Pagamento prestazioni

**Quante volte al mese si reca alle poste?**

- Mai ( 0 volte)

- Raramente (1 volta)
- A volte ( 2 volte)
- Spesso ( 3 o più volte)

**Quanti minuti passa a fare la fila ?**

- Nessuna fila
- Da 10 a 30 minuti di fila
- Da 30 minuti a 1 ora di fila
- Più di 1 ora di fila

**In quale fascia oraria si reca in posta?**

- Mattutina ( 8-12)
- Pomeridiana (12-16)
- Serale (16-18.30)

**Se inventassero un dispositivo capace di eliminare la coda alle poste lo userebbe?**

- Sì
- No
- Forse

**Quanto sarebbe disposto a pagare per ogni singola operazione,se avesse la possibilità di prenotare il suo posto in fila,precedentemente?**

- Niente
- 0,25 centesimi di euro
- 0,50 centesimi di euro
- Più di 0,50 centesimi di euro

**Credi che possa essere utile questo servizio di elimina code?**

- Sì
- No

**Secondo eliminerebbe davvero il problema sempre più rilevante delle code italiane?**

- Si
- No
- In parte

**Pensa che questo servizio permetterebbe la riduzione dello stress italiano?**

- Si
- No
- Forse

**Il servizio le sembra abbastanza completo?**

- Si
- No ---> perché?

\_\_\_\_\_

**La quota per ora prevista sarebbe di 0,50 centesimi di euro per ogni prenotazione come le sembra?**

- Ragionevole
- Eccessiva
- Bassa

**Se non ha tempo per recarsi in posta manda parenti?**

- Si
- No

**Evita le ore di punta ,per sviare la fila?**

- Si
- No

**Aveva pensato qualcosa per ridurre la fila?**

- Si ---> che cosa aveva pensato?

\_\_\_\_\_

- No

**Perché utilizzerrebbe questo servizio?**

---

---