



3. ASSEGNAZIONE DA PARTE DELLA DIREZIONE E CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI 2019

In considerazione dei risultati raggiunti, nelle tabelle sotto riportate sono sinteticamente elencati gli obiettivi proposti per l'anno 2019.

Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2019	Risorse	Modalità
Formazione	F. Bandiera	Definire una offerta innovativa, differenziante e in linea con le linee strategiche 2019, con particolare attenzione ai singoli territori di riferimento della camere socie	Interne	Effettuare benchmark continuativi Costruzione rapporto con stakeholder locali
		Aumentare le attività a commessa e generatrici di margine, rivolte a imprese ad alto potenziale da individuare anche con utilizzo mirato di <i>Linkedin Sales Navigator</i> . Incrementare le docenze da parte di formatori interni, dipendenti di t2i.	Interne, tool: <i>Linkedin Sales Navigator</i>	Definizione piano di dettaglio per lo sviluppo commerciale in sinergia con direzione Marketing/Commerciale. Selezione formatori interni.
		Concretizzare il lavoro di progettazione (% bandi aggiudicati superiore a 25, % offerte approvate attività commessa superiore a 50%, n° di nuove attività a catalogo superiore a 10)	Interne	Sviluppo sinergie interne/esterne
		Utilizzare un parco docenti (fornitori) di elevata professionalità con monitoraggio costante (NC riferite alla docenza inferiore a 3, valore medio dati questionari per docenza inferiore a 4)	Interne	Questionari, punteggi da elenco fornitori, referenze
		Offrire servizi formativi in linea con le esigenze del cliente e gli obiettivi di utilizzo delle infrastrutture (reclami 0, % superiore a 30 di utilizzo aule, valore medio dati questionari per organizzazione inferiore a 4)	Interne	Offerte a fronte di conoscenza dei requisiti cliente, uso nuovo sw CRM
		Mantenere nella realizzazione delle attività formative finanziate l'interesse e la partecipazione (% abbandoni attività finanziate <10)	Interne	Formazione tutor, selezione accurata
		Rendicontazione attività formative in linea con gli obiettivi aziendali (% > 80 dei corsi attivati a pagamento con n° di partecipanti uguale o superiore al minimo previsto)	Interne	Applicazione procedure e utilizzo questionari
		Identificazione e sviluppo di almeno 5 casi di cross selling con altre aree aziendali su clienti acquisiti.	Interne	Elevare la collaborazione tra le aree aziendali, favorire team interfunzionali



Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2019	Risorse	Modalità
Lab. Chimico	M. Giusto	Garantire il mantenimento e/o sviluppo delle prove accreditate in linea alle esigenze legislative, normative e di mercato; (mantenimento accreditamento vini e autorizzazione MIPAF per export, mantenimento contratto con Valore Italia)	Interne	Aggiornamento e applicazione ISO 17025, conoscenza mercato ed evoluzione delle normative
		Rispettare i tempi di analisi concordati con i clienti (reclami uguali o inferiori a 1)	Interne	Gestione ricevimento campioni, pianificazione attività, efficienza attrezzature
		Mantenere le attrezzature in efficienza (manutenzioni straordinarie inferiori a 2); Completare smaltimento del reagentario ex laboratorio chimico industriale.	Interne/ esterne	Attuare piano manutenzione preventiva; Identificare piano investimenti eventuali biennio 2019-2020
		Garantire adeguata competenza del personale addetto alle analisi (ore di formazione /addestramento, rispetto delle condizioni di qualifica) e integrazione nuove risorse per piena operatività	Interne	Analisi competenze, rispetto piano formazione, rispetto procedure qualifica
		Garantire un'attenta partecipazione ai circuiti interlaboratorio (situazioni di non conformità sui vini inferiore al 8% delle analisi condotte)	Interne	Eeguire le analisi con attenzione seguendo la relativa PPD o PPI
		Aumento dei servizi di analisi rispetto all'anno precedente (fatturato del laboratorio chimico complessivo del 10%) – lavoro interfunzionale e collaborazione con CCIAA	Interne	Aumento offerta (mosto, export, antifrodi) con supporto commerciale e organizzazione eventi
		Identificazione e sviluppo di almeno 5 casi di <i>cross selling</i> con altre aree aziendali su clienti acquisiti	Interne	Migliore integrazione con altre aree di t ² i



Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2019	Risorse	Modalità
Lab. Prodotti	A. Cibirin	Garantire il mantenimento e/o sviluppo delle prove accreditate in linea alle esigenze legislative, normative e di mercato; (mantenimento autorizzazioni, notifiche e accreditamenti nazionali e internazionali); completamento percorso EGOLF, compresa formazione tecnico-specialistica del personale	Interne	Partecipazione comitati tecnici, conoscenze normative, applicazione ISO 17025 e SGQ, relazione con EGOLF
		Rispettare i tempi di prova concordati con i clienti (reclami uguali o inferiori a 1)	Interne	Corretta pianificazione
		Mantenere le attrezzature in efficienza (manutenzioni straordinarie inferiori a 2); definire piano investimenti e dimensionamento budget per il biennio 2019-2020	Interne /esterne	Applicazione piano manutenzione preventiva, competenze personale
		Garantire una adeguata competenza del personale addetto alle analisi (ore di formazione/addestramento, rispetto delle condizioni di qualifica); partecipazione a Comitati Europei di normazione	Interne	Analisi competenze, rispetto piano di formazione, rispetto procedure qualifica
		Aumento dei servizi del "Laboratorio Notificato" con fidelizzazione della base clienti (+10% su fatturato 2018) Aumento delle attività di prova sulla reazione al fuoco (SBI) (+20% su fatturato 2018)	Interne	Implementazione prove, estensione notifica, offerta commerciale – in collaborazione con Dir. Mktg/Comm
		Sviluppo del mercato dei nuovi servizi e prove anche in collaborazione con altri soggetti – es. servizi in Cantiere, Blower Door test, servizi di test su Antieffrazione e allargamento portafoglio Reazione al fuoco. Realizzare analisi di mercato triveneto su strutture competitor e sinergiche del laboratorio.	Interne/esterne bdg fino 50.000€ investimenti	Sviluppo di accordi, partneriati, partecipazione a progetti e incontri/visite a laboratori e strutture
		Ampliamento del bacino clienti con la direzione Marketing/Commerciale su territori allargati al TriVeneto in collaborazione con area Marketing/Commerciale: utilizzo di <u>LinkedIn Sales Navigator</u>	Interne	Proposizione dei servizi nell'area TriVeneto tramite area Marketing/Commerciale e associazioni
		Organizzazione di eventi di comunicazione e divulgativi sui servizi offerti	Interne/esterne fino 5.000€ spese	Azioni di <i>cross selling</i> condivise con responsabili aree – in collaborazione con Dir. Mktg/Comm
		Contenimento degli errori nei RdP allo 0,5%	Interne	Controllo e formazione degli operatori
		Partecipazione a comitati tecnici UNI e incontri tecnici ministeriali	Interne	Assicurare la partecipazione attiva, selezionando i comitati di interesse e rilevanti



		Identificazione e sviluppo di almeno 5 casi di cross selling con altre aree aziendali su clienti acquisiti	Interne	Conoscenza delle attività di t ² i in corso proponendo servizi
--	--	--	---------	---



Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2019	Risorse	Modalità
Lab. Metrologico	F. Taffarello	Attività di taratura conto terzi e verifica della strumentazione: sviluppo di servizi a maggiore valore specifico ed incremento dell'attività (+15% su fatturato complessivo 2018); contenimento spese esterne per servizi verso il cliente.	Interne	Proporre servizi completi di taratura, aggiornamento listino, aumento proposte commerciali
		Identificazione di nuove aree di crescita in termini di grandezze, preparazione e realizzazione dei servizi con pianificazione degli investimenti e/o accordi di collaborazione	Interne/ Esterne	Sviluppo di nuovi servizi di taratura e mercati da sviluppare localmente
		Identificazione di una proposta/ <i>business plan</i> da proporre al Sistema Camerale Veneto per la realizzazione di un servizio di metrologia legale esteso al territorio regionale (SLA: esecuzione servizio entro i due mesi dalla richiesta), alla luce della regolamentazione normativa prevista in vigore dal 04/2019.	Interne/ Esterne	Definizione di una proposta/ <i>business plan</i> da proporre al Sistema Camerale Veneto per divenire struttura di riferimento sulla metrologia legale
		Identificazione e sviluppo di almeno 5 casi di <i>cross selling</i> con altre aree aziendali su clienti acquisiti	Interne	Conoscenza delle attività di t ² i in corso proponendo servizi



Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2019	Risorse	Modalità
Servizi per lo sviluppo di servizi innovativi	R. Santolamazza/M. Galanti	Sviluppo dei servizi per la Digital Transformation dato il ruolo di <i>Digital Innovation Hub</i> europeo - Commissione EU (I4MS). Consolidamento del progetto PID con il sistema camerale veneto, interagendo operativamente con le singole CCIAA socie	Interne	Definizione accordi quadro e convenzioni con principali associazioni in area triveneto. Intesa con il nuovo Competence Center universitario Triveneto
		Definizione della nuova <i>offering</i> dei servizi innovativi digitali basati su tecnologie <i>in house</i> o in partnership (temi ergonomia, usabilità UX, HMI) e allargamento base clienti (es. aziende settore commerciale/ <i>retail</i>) attraverso utilizzo di <i>LinkedIn Sales Navigator</i>	Interne	Realizzazione nuova organizzazione dei servizi, acquisizione di commesse con aziende su <i>Digital Transformation</i> – target medie aziende hi tech/meccanica
		Definizione accordi con aziende clienti per supporto continuativo su servizi per innovazione – <i>landscaping</i> e <i>foresight</i> tecnologico (almeno 3)	Interne	Proposizione e sviluppo – anche grazie strumenti e incentivi (Industria 4.0, Credito imposta R&D e POR, PID) di progetti personalizzati per le imprese
		Sviluppo proposte progettuali su nuova programmazione EU - Horizon2020 (numero di proposte non inferiore a quella 2018 riferita a strumenti analoghi) e strumenti regionali (bandi per RIR e aggregazioni di impresa)	Interne/Es-terne	Networking, sviluppo networking internazionale progetti, tavoli tecnici. Accordi specifici su bandi/strumenti con società specializzate – logica win-win
		Identificazione e sviluppo di almeno 5 casi di <i>cross selling</i> con altre aree aziendali su clienti acquisiti	Interne	Analisi clienti per proposta di allargamento servizi t2i, in particolare con la collaborazione con le aree Infotech, Formazione e Direzione Marketing/Commerciale



Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2019	Risorse	Modalità
Organismo di Certificazione e Ispezione	S. Zambon	Completamento del percorso con l'ottenimento della notifica come Organismo di Certificazione e Ispezione da parte dei Ministeri competenti	Interne/ esterne	Completamento dei requisiti cogenti inerenti gli organismi notificati e attivazione dei passi formali per il raggiungimento della notifica
		Sviluppo del parco auditor esterni, con l'integrazione e monitoraggio dei professionisti selezionati	Esterne	Identificazione di professionisti in possesso di competenze rispondenti alle richieste del mercato
		Sviluppo azione di comunicazione presso <i>Stakeholder</i> , associazioni di categoria e imprese	Interne/ esterne	Sviluppo di un piano di comunicazione e marketing ad hoc per l'Organismo di Ispezione e Certificazione per la diffusione dei nuovi servizi disponibili



Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2019	Risorse	Modalità
Servizi per la tutela della proprietà industrial e e normativa tecnica	E. Toniolo	Sviluppo di servizi continuativi e presenza nelle aree geografiche di riferimento della CCIAA socie per diffusione e conoscenza dei servizi.	Interne	Interazione diretta con i referenti CCIAA coinvolte; sviluppo accordi specifici per presenza su base regolare. Attività congiunta con i soci di diffusione/workshop in collaborazione con Dir. Mktg/Comm.
		Sviluppo 3 casi servizi continuativi per servizi <i>IP based</i> con imprese di media dimensione	Interne	Definizione accordi quadro di servizio (almeno 6 mesi) in collaborazione con Dir. Mktg/Comm.
		Aggiornamento delle politiche di <i>pricing</i> e valorizzazione dei servizi con benchmark diretti	Interne	Revisione semestrale
		Sviluppo collaborazioni e progetti di sviluppo e sperimentazione su scala locale ed europea. Acquisizione di <i>subcontracting</i> specialistico nell'ambito di progetti Europei (almeno 1)	Interne	Opportunità di sviluppo con area Servizi Innovativi; bandi EU e specifici da Organizzazioni EU per IP; collaborazione con reti esterne (es. InSME) e organizzazione eventi internazionali di diffusione
		Rinnovo convenzione con UIBM/EPO e accesso a gruppi di lavoro/comitati di livello internazionale	Interne	Sviluppo relazioni istituzionali esistenti
		Identificazione e sviluppo di almeno 5 casi di <i>cross selling</i> con altre aree aziendali su clienti acquisiti	Interne	Conoscenza delle attività di t ² i in corso proponendo servizi a valore aggiunto



Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2019	Risorse	Modalità
ICT	G. Monolo	Consolidamento della architettura complessiva di sistema e sviluppo maggiori standard di sicurezza e <i>disaster recovery</i>	Interne/es terne	Collaborazione con provider servizi
		Mantenimento livello di servizio interno per assistenza su sistemi hw/sw interni. Completamento integrazione nuovi software gestionali e sistema CRM con estensione utilizzo a laboratori CERT	Interne	Utilizzo sistema ticket – sistema CRM; Collaborazione con Amministrazione e provider
		Realizzazione obiettivi specifici dell'area in termini di sviluppo e proposta a clienti <i>captive</i> – sistema camerale Veneto	Interne	In collaborazione con area Servizi Innovativi e Dir. Mktg/Commerciale
		Sviluppo proposte commerciali integrate con altre aree verso clienti	Interne	In collaborazione con area Servizi Innovativi e Dir. Mktg/Commerciale
		Identificazione e sviluppo di almeno 5 casi di <i>cross selling</i> con altre aree aziendali su clienti acquisiti	Interne	Conoscenza delle attività di t ² i in corso proponendo servizi
		Mantenimento del documento GDPR e allineamento del modello 231	Interne	Revisione semestrale



Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2019	Risorse	Modalità
Direzione Commerciale e Marketing	A. Previato/ G. Tortella	Sviluppo del piano di Market Development scadenzato su base mensile, specifico sulle aree: <ul style="list-style-type: none">• Servizi formativi• Servizi tecnico-specialistici Con monitoraggio mensile dei risultati	Interne/esterne	Interazione con responsabili aree; Utilizzo <i>Linkedin Sales Navigator</i>
		Utilizzo e <i>fine tuning</i> strumento software CRM per analisi base clienti	Interne/esterne	Interazione con responsabili aree, definizione di modalità condivise di <i>reporting</i>
		Realizzazione obiettivi di sviluppo dei mercati specifici per i servizi Digitali/Innovazione e di laboratorio, attraverso l'elaborazione di un piano commerciale dedicato per area	Interne/esterne	Interazione con area Servizi Innovativi e Laboratori; collaborazione con esperto esterno
		Sviluppo proposte commerciali innovative attraverso presentazioni dirette in azienda e gruppi di aziende/associazioni	Interne	Progettazione di eventi e workshop mirati; utilizzo di progetti finanziati, in collaborazione con area Servizi Innovativi
		Promozione accordi di collaborazione con enti di ricerca verso le imprese del territorio	Interne	Identificazione target aziendali e competenze specifiche da proporre
		Coordinamento costante con i responsabili delle aree di riferimento	Interne	Piano periodico di aggiornamento e revisione obiettivi di sviluppo
		Identificazione e sviluppo di almeno 5 casi di cross selling con altre aree aziendali su clienti acquisiti	Interne	Analisi per area di possibili estensioni di servizio su clienti, in collaborazione con responsabili area



Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2019	Risorse	Modalità
Servizi nuova impresa/incubazione	A. Previato	Sviluppo dei servizi offerti dall'incubatore certificato	Interne	Gestione della occupazione (tasso di riempimento) e piano di consolidamento attività
		Mantenimento della certificazione MISE	Interne	Monitoraggio schema certificazione e rinnovo semestrale della certificazione
		Estensione numero startup innovative incubate (virtualmente e non) ad altri territori oltre RO	Interne	Azioni di diffusione e conoscenza su territorio
		Organizzazione della offerta dei servizi a valore aggiunto e relativo listino da proporre al mercato: offerta di valorizzazione delle competenze interne e possibili integrazione con professionisti esterni	Interne	Sviluppo in collaborazione con area Formazione e offerta al mercato
		Sviluppo relazione con enti del territorio per azioni finanziate e mirate (es. CCIAA socie)	Interne	Sviluppo progetti mirati con ricaduta territoriale
		Presentazioni dirette in azienda e gruppi di aziende/associazioni	Interne	Eventi e workshop mirati



Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2019	Risorse	Modalità
Amministrazione & Finanza	E. Zanatta	Presidio e sviluppo della gestione dei processi amministrativi/di rendicontazione secondo gli obiettivi aziendali 2019	Interne/ esterne	Monitoraggio e aggiornamento indicatori su processi aziendali; gestione progettuale condivisa con responsabili di area
		Gestione delle risorse umane di propria responsabilità secondo criteri di efficacia, efficienza e soddisfazione di tutte le persone	Interne	Monitoraggio periodico, riunioni e feedback personale
		Supporto alla Direzione nel Controllo di gestione e organizzazione delle risorse	Interne	Reportistica/analisi e supporti al <i>decision making</i>
		Completamento della implementazione dei progetti di rinnovo Software in corso (CRM, JDOC) per la migliore efficacia del <i>workflow</i> e integrazione del processo amministrativo con gli altri processi aziendali	Interne/ esterne	Gestione progetti di implementazione/team interfunzionali di <i>roll out</i>
		Miglioramento dei processi operativi anche attraverso l'impiego di strumenti innovativi quali sistemi di gestione documentale digitale – presidio per avvio graduale di archiviazione ottica sostitutiva e fatturazione elettronica, coerentemente con normative vigenti	Interne/ esterne	Interazione con responsabili area; gestione progetti di implementazione/team interfunzionali di <i>roll out</i>