

### 3. ASSEGNAZIONE DA PARTE DELLA DIREZIONE E CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI 2020

In considerazione dei risultati raggiunti, nelle tabelle sotto riportate sono sinteticamente elencati gli obiettivi proposti per l'anno 2020.

Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2020	Risorse	Modalità
Formazione	F. Bandiera	Definire una offerta innovativa, differenziante e in linea con le linee strategiche di t2i, con particolare attenzione ai singoli territori di riferimento delle camere socie e tematiche particolarmente innovative (es. Blockchain, tecnico per la sostenibilità)	Interne	Effettuare benchmark continuativi Costruzione rapporto in logica account con associazioni e stakeholder locali
		Incrementare 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, sulle aree di competenza specifiche.	Interne, tool: <i>Linkedin Sales Navigator</i>	Definizione piano di dettaglio per lo sviluppo commerciale in sinergia con direzione per offerta più distintiva (es. Alta formazione su Tecnologie digitali con UniPD e STMicroelectronics) 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). Sviluppo di una riorganizzazione completa del team Formazione	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. Nuova offerta da stabilizzare Asincrona con piattaforma podcast per contenuti in FAD
		Mantenere nella realizzazione delle attività formative finanziate l'interesse e la partecipazione (% abbandoni attività finanziate <10)	Interne	Formazione tutor, selezione accurata, mantenimento dell'accreditamento regionale come ente di formazione



		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 2020	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	Eseguire le analisi con attenzione seguendo la relativa PPD o PPI
		Mantenere i servizi di analisi rispetto all'anno precedente (fatturato del laboratorio chimico complessivo entro il 10% in meno)	Interne	Aumento offerta (mosto, export, antifrodi) con supporto commerciale e organizzazione eventi anche attraverso aggancio associazioni di categoria e grandi operatori
		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 <sup>2</sup> i

Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2020	Risorse	Modalità
Organismo	A. Cibin	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 2020-2021	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
		Mantenimento dei servizi del "Laboratorio Notificato" con fidelizzazione della base clienti (<=10% su fatturato 2019 per emergenza COVID) Aumento delle attività di prova sulla reazione al fuoco (SBI) (+10% su fatturato 2019)	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.	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 sistematico di <u>LinkedIn Sales Navigator</u>	Interne	Proposizione dei servizi nell'area TriVeneto tramite area Marketing/Commerciale e associazioni – offerta di webinar verticali tematici in cobranding
		Organizzazione di eventi di comunicazione e divulgativi sui servizi offerti di laboratorio	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 t2i in corso proponendo servizi
		Mantenimento dell'Organismo di Certificazione notificato con avvio di almeno 10 attività di certificazione.	Interne/esterne	Seguire i requisiti ISO 17065 portati a sistema. Avviare attività commerciale e tecnica.
		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 e definizione accordi di collaborazione
		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 2020	Risorse	Modalità
<b>Lab. Metrologico</b>	<b>F. Taffarello</b>	Attività di taratura conto terzi e verifica della strumentazione: sviluppo di servizi a maggiore valore specifico ed incremento dell'attività (+5% su fatturato complessivo 2019); 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 (es. settore automotive) e servizi estesi da realizzare presso il cliente
		Identificazione e sviluppo di almeno 5 casi di <i>cross selling</i> con altre aree aziendali su clienti acquisiti	Interne	Conoscenza delle attività di t2i in corso proponendo servizi

Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2020	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. Sviluppo del progetto EDIH-European DIH per la regione Veneto in collaborazione con i principali stakeholder del territorio	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 riferita a strumenti analoghi) e strumenti regionali (bandi per RIR e aggregazioni di impresa)	Interne/Esterne	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 2020	Risorse	Modalità
Servizi per la tutela della proprietà industriale 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. Supporto alle aziende nell'accesso a bandi nazionali ed europei di supporto e valorizzazione della IP. Consolidamento nuovo servizio lanciato nel 2020 basato su blockchain "Innochian" per la protezione del processo innovativo	Interne	Interazione diretta con i referenti CCIAA coinvolte; sviluppo accordi specifici per presenza su base regolare per attività di orientamento (istituzionali). Attività congiunta con i soci di diffusione/workshop. Offering specifica del nuovo servizio Innochian, 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 t2i in corso proponendo servizi a valore aggiunto. Definizione specifiche di affinamento sistema reporting VTE per estrazioni informazioni su aziende clienti e prospect

Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2020	Risorse	Modalità
ICT	G. Monolo	Consolidamento della architettura complessiva di sistema per la disponibilità di maggiori velocità della rete e lo 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 Definizione soluzione univoca e strutturale per sistemi di videoconferencing e video riunione, repository contenuti, sistemi di log e piattaforma di podcast per fruizione asincrona	Interne	Utilizzo sistema ticket – sistema CRM; Collaborazione con area Formazion e Amministrazione. Interazione con provider per riduzione costi e razionalizzazione investimenti
		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 <sup>2</sup> i in corso proponendo servizi
		Mantenimento del documento GDPR e allineamento del modello 231	Interne	Revisione semestrale

Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2020	Risorse	Modalità
Direzione Commerciale e Marketing	A. Previato/ G. Tortella	Sviluppo del un piano di Market Development "Club" scadenziato su base mensile, specifico sulle aree: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi formativi</li> <li>• Servizi incubazione</li> <li>• Servizi tecnico-specialistici</li> </ul> Con monitoraggio mensile dei risultati	Interne/es terne	Interazione con responsabili aree; Utilizzo <i>Linkedin Sales Navigator</i>
		Utilizzo e <i>fine tuning</i> strumento software CRM per analisi base clienti	Interne/es terne	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/es terne	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. Consolidamento relazione su accelerazione di impresa e startup con Università di Verona	Interne	Identificazione target aziendali e competenze specifiche da proporre
		Coordinamento costante con i responsabili delle aree di riferimento per analisi sviluppo prospect e finalizzazione proposte	Interne	Piano mensile 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 2020	Risorse	Modalità
Servizi nuova impresa/ incubazione	A. Previato	Sviluppo dei servizi offerti dall'incubatore certificato – consolidamento carta dei servizi e logica account	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 – attualmente 44 da varie province	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). Proposte da sviluppare ad hoc verso i progetti "InnovationLab" con cordate di comuni, come Rovigo.	Interne	Sviluppo progetti mirati con ricaduta territoriale
		Presentazioni dirette in azienda e gruppi di aziende/associazioni. Sistematizzare opportunità di matchmaking attraverso accordi specifici, es. Gruppo Giovani di Assindustria Veneto Centro.	Interne	Eventi e workshop mirati

Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2020	Risorse	Modalità
Amministrazione & Finanza	E. Zanatta	Presidio e sviluppo della gestione dei processi amministrativi/di rendicontazione secondo gli obiettivi aziendali	Interne/ esterne	Monitoraggio e aggiornamento indicatori su processi aziendali; gestione progettuale condivisa con responsabili di area. Definizione di un protocollo per la gestione fornitori, con termini di pagamento anticipati per <500€, e la gestione degli insoluti entro i 6 mesi.
		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>

Settore	Resp.	Obiettivi e indicatori 2020	Risorse	Modalità
Sicurezza	Fabio Franceschetti	Mantenere il controllo delle scadenze formative e sanitarie in ambito sicurezza, con attenzione emergenza COVID	Interne, INAZ Esterne Medico	Aggiornamento della piattaforma HRweb dedicata alla sicurezza e pianificazione corsi di aggiornamento. Informativa ad hoc a tutto il personale
		Aggiornare il DVR ai cambiamenti ed alle scadenze	interne	Incontri e verifiche dei luoghi di lavoro nelle varie sedi
		Mantenere il rispetto normativo con assenza di sanzioni	Interne ed esterne	Collaborazione con Datore di Lavoro, Medico Competente, RLS e preposti



<b>Settore</b>	<b>Resp.</b>	<b>Obiettivi e indicatori 2020</b>	<b>Risorse</b>	<b>Modalità</b>
		Redigere/Aggiornare la documentazione riferita al Sistema sicurezza aziendale	interne	Collaborazione con lo studio del medico competente
		Mantenere la riduzione tassi INAIL per prevenzione sicurezza	interne	Collaborazione con ODV
		Formazione generale e specifica nuovi assunti	Interne	Collaborazione con preposti