

Allegato 7 – TIPOLOGIE DI SERVIZI QUALIFICATI INNOVATIVI

1) Servizi qualificati di sostegno all'innovazione – primo sostegno per l'innovazione

Tipologia di servizio	Contenuto
Servizi di audit e assesment del potenziale e dell'impatto sociale	<p>Sono finalizzati alla diagnosi della situazione competitiva di un'impresa, sotto il profilo del mercato, della tecnologia di prodotto e di processo, della strategia degli impatti sociali e dell'organizzazione, attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • audit tecnologico • audit competitivo e strategico • analisi dell'impatto sociale e di stakeholder engagement • analisi SWOT • valutazione del potenziale innovativo e di crescita dell'impresa

2) Servizi qualificati di supporto alla ricerca e sviluppo ed alla innovazione di prodotto e/o processo

Tipologia di servizio	Contenuto
Supporto alla ricerca e sviluppo e all'innovazione di prodotto e/o processo nella fase di concetto	<ul style="list-style-type: none"> • servizi di supporto allo sviluppo di nuove idee e di concetti di prodotto/processo • metodi di creatività e <i>problem solving</i> applicati all'innovazione di prodotto/processo • utilizzo di strumenti di <i>Customer Relationship Management</i> (anche in versione social) per intercettare le esperienze dei clienti • utilizzo di "Scenari descrittivi della <i>user experience</i>" per comprendere bisogni dei clienti non ancora espressi/soddisfatti • raccolta analisi della <i>Customer satisfaction/experience</i> finalizzata a confermare e validare le soluzioni innovative attuate e aumentare la fidelizzazione del cliente rafforzando il dialogo • tracciabilità proprietà intellettuale • metodi cooperativi di sviluppo di idee, relative a prodotti e processi • organizzazione di eventi di crowdsourcing quali <i>barcamp, hackathon, call for ideas, call for solutions</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • supporto all'approccio del Systemic Design in funzione della creazione di prodotti sempre più volti alla Circular economy
Supporto all'introduzione di nuovi prodotti	<ul style="list-style-type: none"> • ricerche di mercato per l'ideazione di nuovi prodotti e del relativo modello di business • definizione di mappa dei prevedibili impatti aziendali e previsioni economico-finanziarie • test concetti di prodotto
Gestione e valorizzazione della proprietà intellettuale	<ul style="list-style-type: none"> • analisi e studi brevettuali • procedure di brevettazione • gestione della proprietà intellettuale • gestione di disegni e marchi • valutazione dell'idea progettuale o del brevetto • analisi del posizionamento tecnologico • analisi delle potenzialità/obsolescenza • rinforzo dell'idea brevettuale • strategie di accesso ai mercati
Supporto all'innovazione dell'offerta	<ul style="list-style-type: none"> • strumenti del marketing strategico mediante i quali comprendere le dimensioni della "value proposition" • strumenti di "stakeholder engagement" e ricerca sociale per l'analisi delle percezioni sui prodotti/servizi offerti dall'azienda • metodi e strumenti tipici dell'approccio "benefit oriented" con i quali esplorare i "bisogni" dei clienti e identificare le soluzioni più efficaci per i clienti più avanzati ("Lead Customers") unitamente agli elementi chiave della comunicazione • strumenti della comunicazione commerciale per la messa a punto del messaggio in grado di stimolare e massimizzare la percezione del valore offerto • strumenti della comunicazione commerciale volta a valorizzare le aziende che si impegnano, attraverso l'adesione a certificazioni ambientali/sociali, a modificare in ottica di sostenibilità i propri processi produttivi/prodotti

3) Servizi qualificati di supporto all'innovazione organizzativa e alla conseguente introduzione di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) e alla sperimentazione di pratiche di innovazione sociale

Tipologia di servizio	Contenuto
<p>Supporto al cambiamento organizzativo, inclusa la innovazione organizzativa mediante la gestione temporanea di impresa (Temporary Management – TM)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analisi e mappatura dei processi organizzativi volti anche all’accompagnamento di sistemi di certificazione per la qualità di base e all’elaborazione di politiche di RSI • realizzazione di benchmarking (in caso di analisi basata sul benchmarking) • analisi e mappatura delle prospettive dei portatori di interesse e delle resistenze al cambiamento se presenti e strategie per superare i fattori di criticità • ridisegno dei processi e/o delle strutture organizzative • supporto all’implementazione di nuove strutture e procedure organizzative • analisi e controllo dei costi aziendali (es. attraverso Activity Based Costing e Activity Based Management) e determinazione del pricing • supporto al management nella gestione del cambiamento organizzativo (change management) • supporto all’implementazione di assets organizzativi volti all’ottimizzazione della struttura finanziaria e all’efficienza ed efficacia della gestione del credito (in considerazione delle nuove procedure previste da Basilea 2 e 3) • gestione della situazione di criticità sia positiva che negativa o della successione aziendale • affidamento in via temporanea anche mediante contratto di servizi della gestione a manager professionali (con esperienza almeno di 10 anni in campo gestionale)
<p>Supporto alla certificazione avanzata</p>	<ul style="list-style-type: none"> • servizi di consulenza per l’implementazione di sistemi di gestione e alla certificazione di sistema secondo schemi di enti normativi e regolamentari di rilevanza internazionale quali ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> - processo di registrazione EMAS - processo di certificazione UNI EN ISO 14001 e 15064 - implementazione di sistemi di gestione conformi alle norme volontarie

	<p>sull'ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> - implementazione di sistemi per la responsabilità sociale (es. SA8000, AA1000, altre certificazioni di responsabilità sociale relative a specifici settori, a valenza internazionale) - supporto all'implementazione di sistemi di gestione per garantire la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro - OHSAS 18001 - supporto all'implementazione di sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni - ISO 27001 - supporto all'implementazione di sistemi di gestione per la sicurezza alimentare - ISO 22000 • servizi di consulenza per l'integrazione dei sistemi di gestione esistenti o previsti in un unico Sistema di Gestione Integrato • servizi di consulenza per l'adozione di schemi di certificazione avanzata capaci di contribuire in modo significativo all'innalzamento delle capacità competitive delle imprese con riferimento a specifici settori come ad esempio la certificazione IRIS per settore ferroviario, ISO/TS 16949 nel settore automotive, etc. • servizi di consulenza per l'accreditamento dei laboratori di prova e di taratura in relazione ai requisiti previsti dallo standard ISO/IEC 17025 • servizi di consulenza per la certificazione di prodotto (es. Global Gap, IFS, BRC, ISO 22005, Ecolabel)
<p>Servizi per l'efficienza e la responsabilità ambientale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • consulenza per il supporto all'innovazione in campo ambientale (compresi i servizi per la partecipazione a programmi di riduzione d'impatto di attività e prodotti sull'ambiente quali, ad esempio, il programma Responsible Care e all'integrazione delle valutazioni d'impatto sull'ambiente nell'ambito del Product Lifecycle Management) • servizi per l'implementazione dei sistemi organizzativi e gestionali aziendali per l'acquisizione delle conoscenze e servizi tecnici necessari per il superamento degli obblighi previsti dal Regolamento REACH • servizi di supporto all'implementazione di sistemi di gestione integrati Energia/Ambiente
<p>Servizi di miglioramento dell'efficienza delle operazioni produttive</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analisi delle perdite del sistema produttivo e sviluppo di appropriati indicatori di prestazione e di monitoraggio • miglioramento dell'efficienza operativa

	<ul style="list-style-type: none"> • ottimizzazione della logistica interna di magazzino/stabilimento in termini di metodi/strumenti/persone • produzione snella • eccellenza nella produzione • ottimizzazione delle attività di manutenzione • ottimizzazione della logistica interna
Gestione della catena di fornitura	<ul style="list-style-type: none"> • selezione, valutazione e formazione dei fornitori • tecniche di rilevazione e analisi delle esigenze del cliente e del fornitore per la costruzione del modello di contratto (contract management) • modelli di sistemi di misura dei livelli di servizio • modelli di sistemi e di misura degli impatti socio ambientali e delle attività di compensazione/mitigazione • analisi delle perdite del sistema logistico e sviluppo di appropriati indicatori di prestazione • incremento delle capacità d'integrazione dei processi aziendali nei rapporti cliente-fornitore • incremento delle capacità di condivisione delle informazioni fra i vari attori della filiera • incremento della conformità (compliance) rispetto ad un codice etico condiviso tra i vari attori della filiera • supporto all'implementazione di software di gestione della supply chain