

DETERMINAZIONE DEL SEGRETARIO GENERALE N. 113 DEL 6/9/2012

**SISTEMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) – CANONE 2012 E PIANO DI SVILUPPO DELLA PIATTAFORMA**

Il Segretario Generale

**visto** lo Statuto approvato con deliberazione del Consiglio Camerale n. 2 del 17.9.2001, così come modificato con deliberazioni n. 11 del 10.6.2010 e n. 20 del 30.11.2011

**valutato** che, a fronte del calo del tasso di frequentazione degli uffici da parte delle imprese, dovuto alla telematizzazione dei procedimenti anagrafici, si rende sempre più necessario rafforzare e qualificare i canali alternativi di contatto diretto con l'utenza imprenditoriale, al fine di divulgare la conoscenza della ampia gamma di servizi camerali e promuoverne più diffusamente l'utilizzo;

**considerato** che la CCIAA di Pavia ha aderito, a partire dal 2006, alla piattaforma Customer Relationship Management (CRM) "Ciao Impresa" sviluppata da Retecamere, un sistema strutturato di gestione della relazione con il cliente/utente che permette di segmentare il pubblico di riferimento e di potenziare la comunicazione con le imprese e con i diversi interlocutori dell'Ente;

**vista la nota**, in atti al prot. CCIAA n. 14122/2012, con cui Retecamere comunica il costo di adesione al servizio per l'anno 2012 e il Piano di Sviluppo della piattaforma, che prevede:

- € 2.950,00 quale canone a compensazione delle attività di hosting, assistenza tecnica multicanale, manutenzione della piattaforma;
- € 2.000,00, una tantum per le attività di sviluppo e implementazione della nuova versione della piattaforma che comprendono: progettazione, sviluppo, acquisto software e licenze, test e rilascio, formazione del personale camerale e follow up;

per un importo complessivo di € 4.950,00;

**considerato** che nel database CRM della Camera di Commercio di Pavia risultano ad oggi inseriti n. 11.200 indirizzi di imprese locali che ne hanno fatto espressa richiesta, i quali rappresentano una quota parziale rispetto agli oltre 50.000 potenziali utenti dei servizi offerti dalla Camera di Commercio di Pavia;

**considerato altresì** che il ricorso a tale strumento ha prodotto risultati molto apprezzabili in termini di adesioni ai programmi camerali di promozione così pubblicizzati e che oltre 500 aziende hanno richiesto di essere inserite nel data base e di ricevere informazioni sulle iniziative camerali

**ritenuta pertanto** l'opportunità di aderire al servizio;

determina

- 1) di aderire al servizio CRM "Ciao Impresa" per l'annualità 2012;
- 2) di imputare la somma € 4.950,00 Iva inclusa al conto 325050 centro di costo C415 del Budget direzionale per l'esercizio in corso.

Pavia, 6/9/2012

IL SEGRETARIO GENERALE

(Federica Pasinetti)



VISTO CONTABILE

IL PRESENTE PROVVEDIMENTO

NON HA RILEVANZA CONTABILE

TROVA COPERTURA NEI PERTINENTI

CAPITOLI DI BILANCIO

DATA, 6/9/2012

IL RESPONSABILE DEL  
SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE

(Rag. Paola Brega)

