

**5. CRONOPROGRAMMA ATTIVITA'**

| ID   | Linea di azione  | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 | M7 | M8 | M9 | M10 | M11 | M12 |
|------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 0    | Networking   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| 1    | Brand  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| 2    | Elaborazione e definizione dei disciplinari per le procedure di licensing e certificazione |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| 3    | Progetti e implementazione del Centro Servizi  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| 4    | Strategie e campagne di comunicazione e marketing  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| 5    | Progettazione, implementazione, gestione di portale e piattaforma                          |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| 6    | Fattibilità, progettazione, implementazione, gestione del programma di Coalition loyalty   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| 7    | Monitoraggio e definizione di un modello di gestione sostenibile                           |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| 8    |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| ...n |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |

ALLEGATO A

**PROGETTO ESECUTIVO**

ALLEGATO  
ALLA DELIBERA  
DI G.C. n. 651/2012

Nome del Progetto: **"START-UP EMOZIONE NAPOLI"**

Comune richiedente: Napoli

2

me

## **1. DATI PROGETTO**

- **Nome del Progetto: START-UP EMOZIONE NAPOLI**
- **Comune proponente: COMUNE DI NAPOLI**
- **Altri Comuni coinvolti: Nessuno**
- **Importo totale progetto: € 37,500**
- **Finanziamento richiesto: € 30,000 pari al 80 % del totale**
- **Co-finanziamento locale: € 7,500 pari al 20 % del totale**

## **2. FINALITA', CONTESTO E OBIETTIVI SPECIFICI**

Avviare una fase propedeutica di studio e di analisi tesa alla realizzazione efficace del progetto "Emozione Napoli", di seguito descritto, quale parte integrante e sostanziale dello stesso.

Il progetto Emozione Napoli intende valorizzare la città di Napoli, le sue tradizioni, la sua cultura e le sue produzioni che in numerosi settori (artigianato, sartoria, gioielleria, enogastronomia, etc.) rappresentano un valore e una leva distintiva.

Il progetto non intende limitarsi ad una mera attività di promozione e comunicazione, ma persegue la finalità di mettere a sistema e valorizzare produzioni, servizi, patrimonio attivando un sistema virtuoso in grado di contribuire allo sviluppo economico e sociale dell'area cittadina perseguendo, contestualmente, livelli di soddisfazione e tutela dei consumatori e della comunità locale.

A tal fine, il Comune di Napoli intende focalizzarsi su due linee di intervento specifiche aventi ad oggetto rispettivamente:

- la realizzazione e l'attivazione di un **Centro Servizi**
- la realizzazione e la messa in funzione del **Portale della Community**

Il Centro Servizi "Emozione Napoli" e il Portale della Community rispondono, in particolare, all'esigenza di poter disporre di una infrastruttura tecnico-metodologica per la valutazione, "certificazione" e valorizzazione delle aziende e dei prodotti "Emozione Napoli" e per la trasmissione dei valori culturali e territoriali da esse veicolati.

**Obiettivi**

**Brand/Marca**

Connotare la produzione "Emozione Napoli", ossia prodotti e aziende che rispettano particolari requisiti, e l'insieme delle risorse immateriali storia/cultura e arte/paesaggio. Questa finalità potrà essere conseguita definendo e costruendo specificamente una identità di marca/brand "Emozione Napoli" che richiede l'individuazione degli elementi distintivi che meglio possano rappresentare l'identità della città, e del territorio, e la sua unicità anche attraverso la messa a sistema degli elementi caratterizzanti la propria cultura.

*me* 2

### *Centro Servizi*

Valorizzare le eccellenze produttive valutando, certificando, accreditando le imprese, i soggetti, i prodotti "Emozione Napoli".

La strategia di marca si fonda tra l'altro su una certificazione di qualità per i prodotti e i servizi, verificandone i processi produttivi, mappati e codificati con l'elaborazione dei relativi disciplinari di produzione.

### *Community*

Commistione tra comunità virtuale e comunità reale, composta da imprese, istituzioni/ente locale, portatori di interesse, municipalizzate, la cui finalità è la valorizzazione delle risorse del territorio e la promozione e commercializzazione di prodotti e servizi "Emozione Napoli".

Il Portale e la Piattaforma rappresentano l'ambiente della comunità virtuale con un'alta flessibilità d'impiego per far fronte alle esigenze di comunicazione dei propri membri, sia nella forma individuale che collettiva. Forniscono, tra l'altro, info e suggestioni su città, storia, cultura, servizi, promozioni; riempiono di contenuti e sostengono funzionalità e appeal di "Emozione Napoli".

### *Programma di coalition loyalty*

Prevede l'adozione di meccanismi di incentivazione che possano influire sulle procedure di acquisto dei prodotti e servizi "Emozione Napoli" favorendo la copertura dei costi di gestione dell'iniziativa una volta a regime.

### **3. AMBITI DI INTERVENTO E LINEE DI AZIONE**

*Studiare ed analizzare le criticità e la fattibilità delle seguenti attività necessarie alla realizzazione del progetto "Emozione Napoli" ed avviare una prima fase di promozione dello stesso:*

- ▲ *Networking;*
- ▲ *Brand;*
- ▲ *Elaborazione e definizione dei disciplinari per le procedure di licensing e certificazione;*
- ▲ *Progettazione e implementazione del Centro Servizi;*
- ▲ *Strategie e campagne di comunicazione e marketing;*
- ▲ *Progettazione, implementazione, gestione di portale e piattaforma;*
- ▲ *Fattibilità, progettazione, implementazione, gestione del programma di Coalition loyalty;*
- ▲ *Monitoraggio e definizione di un modello di gestione sostenibile.*

Il progetto "Emozione Napoli" nella fase esecutiva prevede due linee di intervento, di seguito riportate in modo dettagliato:

## **Realizzazione ed Attivazione del Centro Servizi**

Il Centro Servizi dovrà rispondere, in particolare, a due finalità:

- mettere in pratica gli strumenti e le procedure per la verifica e la "certificazione" delle aziende e dei prodotti nel rispetto del disciplinare del marchio "Emozione Napoli";
- realizzare una infrastruttura tecnologica per il supporto alla tracciabilità e alla valorizzazione dei prodotti "Emozione Napoli"

Il principio ispiratore è quello di certificare i prodotti con marchio "Emozione Napoli" a fronte di una serie di criteri, regole e principi di produzione che siano riconosciuti e condivisi, e soprattutto oggettivi e misurabili. Per questo motivo il Centro Servizi deve essere visto come un sistema articolato di metodologie di lavoro, procedure operative e tecnologie per la concessione del marchio e la gestione del suo mantenimento.

Le aziende, i cui prodotti ambiscono al marchio "Emozione Napoli", dovranno testimoniare la conformità delle produzioni ad una serie di parametri dedotti in linea di principio da disciplinari e/o procedure di produzione. I parametri tecnici di prodotto/processo dovranno essere acquisiti a livello centrale dove saranno organizzati in opportune schede di prodotto, consultabili dai consumatori dei prodotti a marchio "Emozione Napoli".

I dati tecnici di prodotto, integrati con dati non dinamici caratterizzanti le aziende, saranno mantenuti a livello centrale per verificare l'allineamento delle produzioni agli standard del marchio "Emozione Napoli".

- Attività da svolgere

Per la realizzazione del Centro Servizi dovranno essere svolte almeno le attività di seguito indicate:

- Analisi settori di interesse

Si dovrà compiere una analisi dei settori merceologici interessanti per l'acquisizione del marchio "Emozione Napoli". Successivamente si procederà, attraverso l'analisi di alcune aziende campione dei vari settori, alla determinazione dei criteri qualitativi ritenuti di interesse per la candidabilità delle aziende all'ottenimento del marchio.

I criteri individuati dovranno essere raggruppabili in una area dei criteri comuni ed una o più aree di criteri di ambito (ad esempio: settore merceologico, dimensione del business).

- Identificazione criteri per la certificazione dei prodotti

Nell'ambito dei criteri proposti si dovrà successivamente procedere con la identificazione di una serie di elementi oggettivi e quantificabili per la determinazione delle soglie di qualificazione di prodotti proposti a marchio.

Per ogni serie di elementi saranno proposte delle check list di controllo per la valutazione (e/o autovalutazione) al fine di determinare il punteggio di qualificazione dei prodotti.

- Predisposizione Infrastruttura Tecnologica

Si dovrà predisporre una infrastruttura tecnologica (hardware) ed applicativa del Centro Servizi che garantirà l'implementazione dei seguenti servizi:

- gestione delle pratiche di concessione marchio e sorveglianza
- tracciabilità dei prodotti

L'infrastruttura del CS dovrà offrire caratteristiche di robustezza e modularità tali da assicurare sue evoluzioni nel tempo con bassi impatti sia tecnologici che economici.

- **Gestione delle pratiche di concessione marchio e sorveglianza**

Il servizio di gestione delle pratiche di concessione dovrà supportare l'iter di concessione delle richieste di adesione al marchio "Emozione Napoli".

Il servizio dovrà prevedere la definizione, in un opportuno database dei criteri e delle checklist di valutazione. Nello stesso data base saranno raccolti i risultati ricavati durante audit presso le aziende ed a fronte di autovalutazioni compiute dalle aziende stesse.

Il servizio dovrà consentire il monitoraggio degli indicatori di verifica della compliance ai requisiti stabiliti dal marchio "Emozione Napoli".

- **Tracciabilità dei prodotti**

Per assicurare la tracciabilità dei prodotti il CS dovrà essere in grado di acquisire dalle aziende aderenti al marchio i dati relativi alle produzioni svolte e definiti nell'ambito del disciplinare di marchio.

I dati acquisiti saranno referenziati ai diversi lotti di produzione della singola azienda e dovranno essere consultabili dai consumatori che vi accederanno tramite un codice a barre (tradizionale e/o bidimensionale) apposto sulle etichette dei prodotti o anche tramite accesso via web.

Il sistema di tracciabilità dovrà assicurare al consumatore l'accesso a tutti i dati di tracciabilità e di caratterizzazione del prodotto acquistato e/o di interesse.

- **Infrastruttura tecnologica periferica**

Dovrà essere proposta una soluzione tecnologica per la tracciabilità dei prodotti da installare, su richiesta, presso le aziende aderenti al marchio.

La soluzione di tracciabilità periferica dovrà aiutare le aziende nella realizzazione di un sistema di tracciabilità proprio in grado di dialogare con il sistema di tracciabilità a livello di Centro Servizi.

- **Identificazione e registrazione dei contenuti delle informazioni di arricchimento**

Per completare le informazioni sui luoghi in cui i prodotti "Emozione Napoli" sono realizzati, bisognerà acquisire ed organizzare in una opportuna banca dati, integrata nell'ambito del Centro Servizi con gli applicativi di tracciabilità ed il Portale della Community, apposite schede sui luoghi, la storia, le tradizioni e la cultura dei territori di origine.

*Handwritten signature* 5

## **Realizzazione e messa in funzione del Portale della Community**

Il Portale della Community si propone quale luogo virtuale per la promozione e la valorizzazione delle aziende e delle produzioni "certificate" con il marchio "Emozione Napoli" e del prodotto "Napoli" nel suo complesso.

Il Portale mira a diventare il punto di riferimento di tutti gli appassionati del "mondo Napoli" interessati ad approfondire la conoscenza del territorio, delle sue tradizioni, della storia e soprattutto delle tante eccellenze produttive che l'hanno resa famosa nel mondo. In tal senso i prodotti "Emozione Napoli" si configurano come veri e propri "ambasciatori della napoletanità" nel mondo, intesa come quella combinazione, unica e irripetibile, di elementi di creatività, arte, sapienza artigianale, tradizione, ingegno che esprime l'essenza profonda della cultura partenopea.

Il Portale della Community dovrà dunque essere realizzato in maniera tale da assicurare un triplice livello di accesso:

- Amministratore / Gestore in qualità di responsabile della gestione del funzionamento del sistema e dei contenuti del "mondo Napoli"
- Imprese in qualità di attori/promotori del proprio sistema di offerta "Emozione Napoli"
- Utenti in qualità di destinatari del "mondo Napoli" e fruitori del relativo "sistema di offerta allargato"

Il Portale della Community dovrà essere integrato con il sistema di tracciabilità del Centro Servizi in maniera tale da garantire l'immediato accesso alle informazioni dei singoli lotti di produzione "certificati" con il marchio "Emozione Napoli" e alle specifiche caratteristiche distintive.

- Attività da svolgere

Per la realizzazione del Portale della Community dovranno essere eseguite almeno le attività di seguito indicate.

- Realizzazione della piattaforma web per la valorizzazione del mondo "Emozione Napoli"

Dovrà essere realizzata una infrastruttura tecnologica robusta e scalabile in grado di integrarsi con la piattaforma di tracciabilità del Centro Servizi.

Dovranno essere, altresì, definite almeno tre proposte grafiche a partire dalle quali potrà essere individuato il layout di riferimento che sarà utilizzato per lo sviluppo della piattaforma web.

Il sistema dovrà prevedere una doppia area di accesso riservata, rispettivamente per l'amministratore del sistema e per le imprese "certificate" Emozione Napoli" che potranno disporre di appositi strumenti web per la promozione e la valorizzazione delle proprie produzioni.

*cur* 6

E' richiesta altresì la predisposizione di una apposita area di registrazione per gli utenti interessati ad essere informati su tutte le iniziative e le promozioni del "mondo Emozione Napoli"

- **Popolamento del Portale della Community**

Al fine di permettere un primo popolamento del Portale ed assicurare una adeguata valorizzazione dello stesso, dovrà essere assicurato il necessario supporto iniziale in fase di redazione dei contenuti.

In considerazione degli obiettivi di diffusione del Portale su diverse aree geografiche, è richiesta la redazione dei contenuti anche in lingua inglese.

- **Affiancamento tecnico-specialistico**

Durante la fase di start-up del Portale dovrà essere garantita una adeguata assistenza tecnica finalizzata all'efficace trasferimento del know-how e delle competenze per la gestione del Portale web. Dovrà essere organizzata pertanto una apposita sessione presso il Comune per la formazione degli operatori. Dovrà essere assicurato, inoltre, un adeguato servizio di assistenza tecnica in caso di necessità.

- **Promozione e comunicazione**

Dovrà essere assicurata, inoltre, un adeguato livello di assistenza anche nella fase di lancio del Portale soprattutto in riferimento all'organizzazione di apposite azioni di comunicazione tese a favorire un significativo livello di visibilità e promozione dello stesso presso tutti gli stakeholders. In particolare dovrà essere messa a punto una specifica strategia di comunicazione in grado di orientare le azioni di promozione del Portale ed assicurare un efficace raggiungimento dei risultati perseguiti.

#### **4. RISULTATI ATTESI**

Garantire la qualità e autenticità dei prodotti identificati con il marchio "Emozione Napoli", intesa come utilizzo di fattori produttivi idonei a sviluppare produzioni di qualità realmente corrispondenti ai valori del territorio e alla sua conformazione ambientale, antropologica e culturale