IN BASKET
IL CASO TECHNOSYSTEM

BUSTA N. 1
NON ESTRATTA
Documenti

DOCUMENTO N°1

COMUNICAZIONE INTERNA

A : Franco Strada
DA : Cristiano Fede – Responsabile Marketing
Cc : Federico Rampolli – Responsabile Divisione Commerciale

Milano 2 Gennaio 2023

Caro Franco,
Ti trasmetto la nota di presentazione che riguarda il lancio del nostro servizio di acquisti *on line* per la Divisione Home & Entertainment. Come tu ben sai, questo rappresenterà una importante opportunità di sviluppo del nostro business.
Allego comunicazione interna riguardante l'attivazione del nuovo link di accesso.
Sono certo che l'ufficio Vendite Italia attiverà le iniziative opportune per lanciare il servizio e che si adopererà per alimentare il sistema, coinvolgendo soprattutto i numerosi clienti dell'Area Nord che rappresenta la realtà commerciale più interessante per la Divisione H. & E.
Ti invio i miei più cari saluti.

Cristiano Fede

ALLEGATO AL DOCUMENTO N°1

COMUNICAZIONE INTERNA

A : Responsabili Divisioni/Servizi
DA : Cristiano Fede – Responsabile Marketing

OGGETTO: Attivazione servizio di acquisti on line – Divisione H & E
Pagine Web: http://www.TechnoSystem/shoppingonline.com

Dal 1° gennaio 2023 è attivo il nuovo servizio di acquisti on line dedicato ai prodotti della Divisione Home & Entertainment.
Obiettivo di questa iniziativa è di creare un punto di riferimento virtuale a livello nazionale ed internazionale in grado di offrire la gamma completa dei nostri prodotti garantendo alla clientela il miglior servizio pre e post-vendita, oltre che prezzi competitivi, velocità nelle consegne e sicurezza nelle transizioni economiche.
Le caratteristiche tecniche, i prezzi e le disponibilità di magazzino sono aggiornati in real time, in modo da permettere a tutti i clienti la consultazione del sito con la sicurezza assoluta di avere i prezzi più competitivi con una disponibilità esatta, effettiva e reale del magazzino. Inoltre, con il potente motore di ricerca, è possibile cercare e trovare il prodotto e l'articolo più adatto alle necessità dei clienti più esigenti.
Il lancio del nuovo servizio permetterà quindi di:
- consultare l'intera gamma di prodotti della Divisione H & E
- richiedere ordini su tutti gli articoli
- pagare comodamente con diverse soluzioni
- essere costantemente aggiornati su nuovi prodotti di vendita
- disporre di un servizio di spedizione rapido ed efficace
- avere costantemente sotto controllo la situazione dei propri ordini.

Al link si accede direttamente attraverso la home page del nostro sito, cliccando sull'icona "Shopping on line".

L'utente troverà estremamente confortevole navigare attraverso le pagine del sito puntualmente dettagliate di semplici istruzioni per l'uso e per la compilazione guidata degli ordini: a tal fine, abbiamo utilizzato volutamente un layout di pagine schematico, che permette un agevole approccio al servizio, con spiegazioni che accompagnano anche l'utente meno esperto durante tutto il processo di acquisto, dalla fase di registrazione ed assegnazione della user id e della password di accesso, all'indicazione dei mezzi di pagamento.
Nelle diverse pagine è infatti sempre presente una barra di navigazione veloce, composta da una serie di "bottoni". Grazie a questi link è possibile raggiungere velocemente le pagine più importanti, come la home page con tutte le promozioni, la pagina dei prodotti, la pagina personale con tutte le funzionalità dedicate ai clienti, il "carrello" personale e i contatti telefonici/con TechnoSystem Shopping On Line.
Abbiamo previsto inoltre una funzione piuttosto innovativa, che comporta la possibilità per il cliente di controllare costantemente la situazione dei suo ordini attraverso la sezione "I miei ordini", contenente la lista di tutti gli acquisti che la persona ha effettuato e che riporta informazioni utili come il numero d'ordine, la data di acquisto, il totale della spesa e lo "stato" in cui si trova la merce, dove per "stato" intendiamo il punto in cui si trova l'ordine, dalla conferma alla spedizione della merce.
È comunque sempre attivo un numero verde che assiste il cliente per qualsiasi problema al momento dell'ordinazione, o nelle modalità di pagamento/spedizione.
Oltre ai mezzi di pagamento tradizionali (in contanti, con bonifico bancario, bollettino postale e carta di credito) prevediamo, naturalmente, la possibilità di pagare gli acquisti in comode rate, che il cliente potrà scegliere di addebitare sul proprio conto corrente.

Siete quindi tutti invitati ad accedere al sito e a navigare nelle nuove pagine dedicate allo shopping on line. Sono, naturalmente, graditi suggerimenti e consigli per migliorare ulteriormente il nuovo servizio.
Grazie.

DOCUMENTO N° 2

INVITO

Circolo del golf "LE GARDENIE" – Stresa

La S.V. è invitata al cocktail-party di inaugurazione che si terrà presso la sede del Circolo del Golf "LE GARDENIE", alle ore 17,00 di martedì 28 prossimo venturo.

È gradito un cortese cenno di adesione.

Il Presidente del Circolo

M.Tassoni

DOCUMENTO N° 3

MESSAGGIO

Caro Giorgio,

chi di noi potrebbe seguire di più Claudio Scotti a proposito delle modalità di contatto da implementare con i Clienti attuali e potenziali?
Mi sono resa conto parlando con lui, l'altro giorno, che si stava lasciando sfuggire una grossa opportunità di promozione dei nostri prodotti in occasione di una importante manifestazione che riunisce alcune delle realtà più interessanti del settore della meccanica di precisione del Nord Italia.

Credo che questo abbia un riflesso negativo sull'immagine della nostra azienda, mentre spetta anche a lui ricercare opportunità di business, oltre a rispondere adeguatamente alle richieste.

Ciao, Carla.

DOCUMENTO N° 4

Fabrizio lavora in Divisione Commerciale…
Inviare un presente
F. Strada

COMUNICAZIONE INTERNA

A : Tutto il personale
DA : Claudia Dazzi – Direzione Centrale Personale & Organizzazione

OGGETTO: Matrimonio di Fabrizio Coletta, Divisione Commerciale

Roma, 20 Dicembre 2022

Vi comunico che Fabrizio Coletta si sposerà il 24 gennaio 2023.
Mi è gradito esprimere, a nome dell'Azienda le più vive congratulazioni per una persona che svolge il suo lavoro con estrema dedizione e accuratezza dimostrandosi elemento di elevata affidabilità per i colleghi e per i superiori.

Claudia Dazzi.

DOCUMENTO N°5

COMUNICAZIONE INTERNA

A : Tutti i Responsabili Uffici di Milano
DA : Direzione Centrale Sistemi Informativi

OGGETTO: Manutenzione Server Uffici di Milano

Roma, 3 gennaio 2023

Vi informo che nel giorno **11 gennaio 2023 alle ore 18.00** verrà spento il server degli uffici di Milano per manutenzione straordinaria. A partire da quell'ora, agli utenti presenti negli uffici non sarà più possibile:

- utilizzare file memorizzati sul suddetto server
- effettuare stampe
- utilizzare la posta elettronica
- navigare in internet.

Vi prego di organizzarvi di conseguenza al fine di minimizzare i problemi sulla normale operatività di lavoro.

Vi ringrazio della collaborazione.

Carlo Scarpa.

Responsabile Direzione Centrale Sistemi Informativi.

DOCUMENTO N°6

COMUNICAZIONE INTERNA

A : Tutti i Responsabili di Servizio

DA : Federico Rampolli – Responsabile Divisione Commerciale

OGGETTO: Immagine della TechnoSystem S.P.A.

Roma, 2 Gennaio 2023

Cari Colleghi,
siamo pronti a cominciare un nuovo anno, che sarà certamente impegnativo per ciascuno di noi e che richiederà lo sforzo di tutti.
Il nostro obiettivo prioritario del 2023 è quello di consolidare ulteriormente la fiducia che i Clienti ripongono verso la TechnoSystem. Tale fiducia deve essere da noi convalidata con un maggior impegno alla qualità e con la massima attenzione alla *customer satisfaction*.
Si tratta di consolidare un'operatività dei team, sviluppando la credibilità della struttura che deve fondarsi su valori certi, migliorando nelle risorse umane la motivazione e l'orientamento al Cliente nella logica del mercato.
Esorto pertanto tutti i Responsabili di Servizio a rivedere, se necessario, la propria organizzazione e le metodologie di lavoro per attuare il pieno coinvolgimento di tutti i componenti dello staff su un programma di attività qualificato che possa ulteriormente valorizzare la nostra immagine sulla clientela di riferimento.
Sono certo che saprete attuare quanto anche da Voi auspicato.
Vi prego di comunicarmi entro il 28 febbraio c.a. le azioni che volete intraprendere per:

- Focalizzare le risorse sul business
- Migliorare il clima del team
- Migliorare l'integrazione tra team di settori diversi

Cordiali saluti

Federico Rampolli

DOCUMENTO N°7

COMUNICAZIONE INTERNA

A : F. Strada

DA : Federico Rampolli

OGGETTO: Lancio StarGame XP

Roma, 7 Gennaio 2023

Caro Franco,

desidero informarti riguardo ad alcune novità che mi sono pervenute dalla Produzione rispetto alla nuova console StarGame XP che, come tu ben sai, stiamo per lanciare sul mercato. Dalla Produzione, infatti, mi è stato riferito che le console che usciranno dagli stabilimenti non saranno del tutto uguali al prototipo, e che i controlli qualità effettuati su un primo gruppo di 1500 prodotti rivelano un problema legato alle prestazioni del controller analogico TRIALSHOCK, che sembra non assicurare un perfetto allineamento tra la percezione individuale della vibrazione del joystick rispetto ai movimenti dei protagonisti del videogioco. Sembra che il difetto sia piuttosto impercettibile, soprattutto per coloro che per la prima volta acquistano una console, ma potrebbe non sfuggire ad un occhio molto più esperto, attento a cogliere tutte le potenzialità del prodotto e ad apprezzarne le differenze rispetto alle versioni precedenti: gli appassionati del settore, infatti, pur rappresentando una fetta ridotta rispetto al mercato più ampio di possibili utilizzatori, rientrano in quella categoria di clienti che, se soddisfatti, sono fortemente fidelizzati e tendono a ripetere il comportamento di acquisto seguendo fedelmente, anche attraverso la stampa specializzata, tutte le innovazioni tecnologiche che la casa propone. Le analisi di costo indicano che una eventuale modifica produttiva per risolvere definitivamente il problema comporterebbe un ulteriore investimento economico ed una difficoltà oggettiva a mantenere il prezzo di lancio pubblicizzato, nonché un notevole ritardo nella commercializzazione del prodotto. Come responsabile delle Vendite Italia, tu ben sai che la TechnoSystem ha già raccolto ordini per 15.000 console, fornendo ai venditori della rete alcuni prototipi dimostrativi.
Vorrei avere da te un riscontro quanto prima, per capire cosa ne pensi e decidere insieme come affrontare questa situazione.

Federico Rampolli
Responsabile Divisione Commerciale

DOCUMENTO N°8

COMUNICAZIONE INTERNA

A : F. Strada

DA : Claudia Dazzi – Direzione Centrale Personale e Organizzazione

OGGETTO: Lettera di Testa del 2 dicembre 2022

Roma, 15 Dicembre 2022

Caro Franco,
ho ricevuto direttamente da Marco Testa la lettera che ti allego.
Ti lascio immaginare quali ripercussioni abbia suscitato in sede, dal momento che si evidenzia una situazione critica di disagio interno.
Ti invito pertanto a chiarire la situazione con Testa e colgo l'occasione per informarti che ho già attivato una ricerca per una nuova persona da inserire nelle Vendite Italia, in risposta ad una tua sollecitazione.

Cordiali saluti.

Claudica Dazzi

ALLEGATO AL DOCUMENTO N°8

NOTA INTERNA

A : Claudia Dazzi – Direzione Centrale Personale e Organizzazione

DA : M. Testa

Data: 2 dicembre 2022

OGGETTO: Situazione del personale Vendite Italia – Area Centro

Cara Claudia,

la presente lettera è per informarti della situazione di estremo disagio nel quale il personale della nostra Area è costretto a lavorare e l'insostenibilità nel medio periodo del prolungarsi di tale situazione.
Come ben sai, alla luce delle due recenti dimissioni, nell'ultimo anno l'organico del supporto operativo è passato da 7 e 5 risorse.
Fortunatamente a questa grave carenza di personale fa riscontro un notevole aumento della domanda, che non riusciamo a soddisfare adeguatamente.
Non sono abituato a lamentarmi ma sono dati oggettivi. Il nostro Responsabile è perfettamente al corrente di questa situazione. So che stai cercando di compensare le necessità esistenti, ma ritengo che vada fatto un ulteriore esame della situazione per verificare se ci siano risorse idonee da mettere al servizio della nostra filiale.

Ti saluto cordialmente.

Marco Testa

DOCUMENTO N° 9

FACSIMILE

DA : Angelo Criscuolo – Edizioni Morelli - Roma

A : F. Strada

N° pagine: 1

Data: 18 dicembre 2022

MESSAGGIO: Incontro sviluppo opportunità nuovi mercati

Sono spiacente di comunicare la mia impossibilità a partecipare come docente al seminario da Voi organizzato sullo sviluppo di attività di formazione linguistica on line, previsto a Roma per il 15 gennaio 2023, pur credendo fermamente nell'importanza dell'iniziativa, per seri motivi familiari.

Distinti saluti.

Angelo Criscuolo

DOCUMENTO N°10

COMUNICAZIONE INTERNA

A : Tutti i Responsabili di Servizio – Divisione Commerciale

DA : Federico Rampolli

OGGETTO: Budget di Divisione 2023: verifica eventuali scostamenti/economie

Milano, 3 gennaio 2023

In relazione al consuntivo dei costi sostenuti da ciascuna Divisione riferiti al 2022, si pregano i Responsabili di verificare possibili riduzioni del budget assegnato 2023 circa i costi da sostenersi nell'anno in corso, comunicando all'area Amministrazione e Finanza sia le *economie* che si prevede di realizzare che le *integrazioni* che si possono rendere necessarie in funzione dell'attività da portare a termine. Sono certo della Vostra comprensione dello scenario economico che conduce a queste scelte e attendo vs. cortese riscontro.

Federico Rampolli
Responsabile Divisione Commerciale

5/1/2023
Carla, ti prego di farmi avere riscontro.
Di solito se ne occupava il supporto operativo,
ma adesso va assegnato a qualcun altro con
esperienza consolidata in questo campo.
F. Strada

DOCUMENTO N° 11

NOTA INTERNA

A : Giorgio Restelli

DA : Claudia Ferri

Data: 9 gennaio 2023

MESSAGGIO: comunicazione arrivata al Responsabile Customer Care in data odierna. La Digitech S.p.A. è una catena di negozi che distribuisce in tutta Italia i prodotti TechnoSystem.

OGGETTO: Lettera di contestazione della Digitech S.p.A.

È con grande disappunto che ci troviamo a constatare la diffusa inefficienza della rete di distribuzione della TechnoSystem. In più di un'occasione, infatti, abbiamo rilevato una notevole difficoltà a recepire con tempestività ed efficienza le richieste di consegna da parte della Clientela, con tempi di risposta molto lunghi ed una scarsa organizzazione nell'erogazione del servizio. Questi fattori hanno compromesso sensibilmente le potenzialità commerciali dei nostri punti vendita.
Segnaliamo inoltre che questo disservizio si è verificato in tutto il territorio nazionale, con particolari difficoltà nel Sud Italia.
In relazione a quanto sopra, è evidente che ove non vengano attivate al più presto iniziative volte a migliorare l'organizzazione del servizio, la Digitech S.p.A. si troverà costretta a non rivolgersi più alla TechnoSystem come fornitore ufficiale.

Dario Scarpello

Digitech S.p.A.

DOCUMENTO N° 12

MESSAGGI/TELEFONATE

Data 7 gennaio 2023

Nome _____

Numero di telefono 06 - *6713978*

Messaggio:

Invito CONFAPI all'assemblea annuale P.I. del settore elettronico per il 22 gennaio ore 17.00.
Sapere se partecipa il Responsabile Vendite o suo delegato.

Ricevuto da: Claudia

DOCUMENTO N° 13

COMUNICAZIONE INTERNA

A : F. Strada

DA : Cristiano Fede

OGGETTO: Procedure di aggiornamento Banca Dati

Milano, 20 dicembre 2022

Si porta all'attenzione dei Responsabili dei Servizi della Divisione Commerciale la necessità che vengano fornite precise istruzioni in merito alle procedure da seguire per l'aggiornamento della Banca Dati relativa alle opportunità di commercializzazione dei prodotti dell'Office Automation in Italia.
Infatti, a fronte della nota interna del 10 dicembre 2022 le istruzioni operative vengono seguite solo in parte lasciando scarsamente aggiornata la sezione riguardante le imprese concorrenti, in particolare dell'area Veneto e Friuli e, parzialmente, dell'area Umbria e Marche.
Tutto ciò premesso, pur recependo il messaggio di grande flessibilità, si ritiene che tale flessibilità debba trovare adeguato supporto documentale secondo le necessarie procedure in vigore.

Saremmo lieti di ricevere un suggerimento sulle modalità di aggiornamento del sistema.

Si ringrazia per la gentile attenzione

Cristiano Fede
Responsabile Marketing

a) DOCUMENTO N° 14

NOTA INTERNA

A : F. Strada

DA : C. Ferri

Data: 2 gennaio 2023

OGGETTO: Rinnovo mobili uffici

Franco,

Ti ricordo che il 15 c.m. arriveranno nelle Filiali i nuovi mobili per ufficio (scrivanie e poltrone).
Mi rendo conto che ciò creerà un po' di disordine, spero comunque che le operazioni non intralcino la normale operatività di lavoro.

Rimango in attesa di indicazioni in merito.

Claudia Ferri

DOCUMENTO N° 15

ASSOCIAZIONE PER L'IMPRENDITORIA GIOVANILE

Roma – Palermo

12 dicembre 2022

C.a. Franco Strada
TechnoSystem s.p.a.
20100 MILANO

Egr. Sig. Strada,

siamo un gruppo di imprenditori il cui interesse è sviluppare attività di commercializzazione dei nostri prodotti. A tal fine, stiamo preparando alcuni seminari serali sul tema dell'e-commerce destinati a coloro che intendono cominciare ad utilizzare la rete per incrementare le proprie opportunità di business. Vorremmo riuscire ad organizzare questi incontri su tutto il territorio nazionale.
A tal fine, saremo lieti di invitarLa a tenere il primo seminario in calendario, ad un gruppo di 12 persone, sui servizi che offrite alle aziende e sugli strumenti che la tecnologia può mettere a disposizione. In allegato troverà la lista delle persone iscritte.
Noi speriamo di organizzarlo per il 20 gennaio 2023 in un luogo ancora da decidere.

Le saremmo grati se potesse comunicarci, tramite telefono o posta, se è interessato a questa iniziativa. In seguito, saremo in grado di darLe tutti i dettagli circa il programma e le informazioni di cui avesse bisogno.
Rimaniamo in attesa di una Sua sollecita risposta.

Distinti saluti.

F. Brocca
Coordinatore Associazione

ALLEGATO AL DOCUMENTO N° 15

PARTECIPANTI AL SEMINARIO

Partecipante	**Nome Azienda**
Gianni Bosco	Stratosphere S.p.A.
Claudio Colombo	AlfaOmega
Patrizio Bevilacqua	Mobil Design
Francesco Tedeschi	Idea Casa
Luca Chiommi	Delta Conditioning
Filippo Quaroni	Mondo Carta
Claudia Pollini	Sapori della Campagna
Cristiano Federici	Calzaturificio Federici
Francesco D'Alessio	Top Shoes
Gianni Sisti	Herba s.r.l.
Andrea Tarantino	OfficeWorld
Pietro Scarlatti	Filati Scarlatti
Raul Gaggioli	Cosmetica 2000