

Maggio, 2014

BOTTEGA

BILANCIO '13 E PREVISIONI

In utile e due obiettivi importanti: nessuno con le mani in mano, anzi.

RILANCIO IN ECCELLENZA

Marco 32 anni: amore, lavoro e calcio. Dal tunnel dell'alcool al ritorno a nuova vita.

OSPEDALE CIVILE

La cooperativa non demorde e attacca sulla querelle Ospedale.



CONTENUTI

INDICE

02-05 Bilancio '13 in utile e due obiettivi importanti

Intervista all'Amministratore Delegato Marco Omodei

06-09 Le Previsioni per il 2014

Nessuno con le mani in mano, anzi.

10-11 Nozze d'Argento con Mondadori

Prosegue la partnership con la prestigiosa casa editrice

12-15 Bottega Amica, per un rilancio in eccellenza

Marco 32 anni: amore, lavoro e ... calcio

16-17 Ospedale civile: il punto della situazione

La cooperativa attacca

18-19 Call Center Tributi

A Bologna e a Genova, Bottega al servizio dei cittadini

20 Notizie Flash

Due buone notizie dell'ultima ora!

21 Fra i migliori anni... della nostra vita.

5, 10 e 20 anni in Bottega



BILANCIO 2013

Intervista all'Amministratore Delegato Marco Omodei.

La prima è una domanda apparentemente obbligata. L'esercizio chiude in utile oppure no?

L'esercizio 2013 chiude con un utile pari ad € 39.198; questo risultato è stato fortemente influenzato da alcune decisioni prese dal CdA in sede di approvazione di bilancio che hanno sensibilmente ridotto l'utile derivante dalla gestione.

Qual è il fatturato dell'esercizio appena concluso?

Il fatturato dell'esercizio appena concluso si attesta ad € 5.531.875 segnando un + 1,19% rispetto all'esercizio precedente; analizzando la composizione emerge che l'81% del fatturato deriva da commesse con Enti Pubblici mentre solo il 19% deriva da committenti privati; nel 2012 la suddivisione era 85% enti pubblici e 15% aziende private.

In prospettiva, gran parte del fatturato a bilancio è il risultato dell'appalto con gli Spedali Civili. Da tempo ci si è comunque attivati per diversificare sempre più l'offerta in modo da eludere il più possibile il rischio rappresentato dal forte legame con una commessa ora più che mai a rischio. Qual è la situazione?

Perseguendo l'obiettivo della riduzione della "dipendenza" dall'Azienda Spedali Civili, anche nel corso del 2013 si è lavorato per acquisire nuovi clienti al fine di diversificare il rischio; se l'anno precedente il fatturato derivante dalla commessa Spedali Civili rappresentava il 66%, nel 2013 la quota si è ridotta di 4 punti percentuali attestandosi al 62% seguendo il trend già in atto da alcuni anni.

Quali sono state le principali attività intraprese nella gestione appena conclusa e quale fatturato complessivo ne è risultato?

Tra le attività avviate nel corso dell'esercizio appena concluso segnaliamo la gestione del call center tributi per i comuni dell'Emilia Romagna e l'avvio di un nuovo call center sanitario;

continua.

Nuova gestione del call center tributi per i comuni dell'Emilia Romagna e l'avvio di un nuovo call center sanitario: per entrambe queste commesse si prevede un incremento nel corso del 2014 grazie anche alla manifestata soddisfazione da parte dei committenti.

per entrambe queste commesse si prevede un incremento nel corso del 2014 grazie anche alla manifestata soddisfazione da parte dei committenti. Anche il settore archiviazione ottica ha visto incrementare la propria attività legata soprattutto al consolidamento del lavoro di digitalizzazione di documenti per un importante Gruppo Bancario. In termini numerici le commesse sopraccitate hanno contribuito con un incremento di fatturato quantificabile in € 220.000.

Ci può stimare le dimensioni dell'organico?
Passando all'analisi dell'organico, a fine 2013 il totale degli addetti era di 249, di cui 185 donne e 64 uomini; i soggetti in condizione di svantaggio risultavano essere 95 con una percentuale sui normodotati pari al 61,7%, più che doppia rispetto a quella prevista dalla L. 381/91.



**IL FATTURATO
DELL'ESERCIZIO 2013
SI ATTESTA AD
€ 5.531.875 (+ 1,19%)**



“

Perseguendo l'obiettivo della riduzione della "dipendenza" dall'Azienda Spedali Civili, anche nel corso del 2013 si è lavorato per acquisire nuovi clienti al fine di diversificare il rischio.

In virtù degli inserimenti lavorativi compiuti da Bottega può essere valutato il valore creato per la PA nell'ultima gestione?

Utilizzando il modello Valo.R.Is per la valutazione del valore creato per la P.A. attraverso l'inserimento in cooperativa di soggetti svantaggiati, per l'anno 2013 si può stimare che La Bottega Informatica abbia creato un valore per la Pubblica Amministrazione per un importo di oltre 533.000 euro. Vista la tipologia di attività in espansione (call center ed archiviazione ottica) ottimali per l'inserimento lavorativo, l'obiettivo dato all'ufficio risorse umane è quello di selezionare ed avviare al lavoro in via preferenziale soggetti svantaggiati.

Qual è il totale attuale dei soci?

A fine anno la base sociale risultava essere costituita da un totale di n. 132 soci di cui 115 lavoratori e 17 volontari. A seguito della perdita dell'appalto Spedali Civili dal 2014 lo scenario è completamente cambiato; al 01/01 i dipendenti si sono ridotti a 103 di cui 43 soci lavoratori e 56 soggetti in condizioni di svantaggio



PREVISIONE 2014

Il cda non si piange addosso per la perdita degli ospedali civili nessuno con le mani in mano, anzi: ridotti i costi generali, migliorate le prestazioni dei centri di costo e buone prospettive sul fronte commesse

La perdita dell'appalto (confidiamo momentanea) del Civile ha creato non pochi problemi a Bottega. Come più volte abbiamo detto ai nostri colleghi e soci che lavorano per la commessa Civile e che oggi sono assunti da Chimera e Parma Multiservice, la perdita dell'appalto creava problemi non a loro (anche se qualcosa ci hanno rimesso) ma a quelli che rimanevano in Bottega. Infatti i costi generali dell'azienda sarebbero gravati solo su un terzo del fatturato e sarebbe stato impossibile con le ridotte marginalità farvi completamente fronte.

Di fronte a questa prospettiva il Consiglio di Amministrazione non è stato con le mani in mano, nè ha indugiato a piangersi addosso, ma ha preso diverse decisioni che perseguono lo scopo di ridurre i costi generali e di migliorare le prestazioni dei nostri centri di costo più critici: il centro stampa e il call center di Ravenna. E' stata decisa la seguente riorga-

nizzazione:
Marco Omodei: amministratore delegato;
Valentina Vavalà: responsabile della produzione;
Daniela Cristini: coordinatrice del centro stampa;
Paola Rossi: responsabile sociale e del personale;
Tania Baiguera: responsabile del call center Engineering;
Per il momento non è stato sostituito Daniele Gazzorelli e l'attività commerciale è distribuita tra i vari responsabili.

E' stato riconsiderato l'organico del centro stampa e sono state attribuite al gruppo Engineering attività compatibili con il mantenimento del servizio nei momenti di morbida.

E' stata avviata l'attività di rilevazione dell'impegno orario dei singoli operatori per ciascuna commessa, allo scopo di individuare i nostri costi effettivi e, se del caso, rinegoziare i prezzi con i nostri fornitori.

La Perdita dell'appalto

(confidiamo momentanea) del Civile ha creato non pochi problemi a Bottega



Sul fronte delle commesse le prospettive sono discretamente buone: dopo aver vinto la gara della Provincia per 3 anni, abbiamo acquisito un'importante commessa permanente con Mondadori, già nostro cliente.

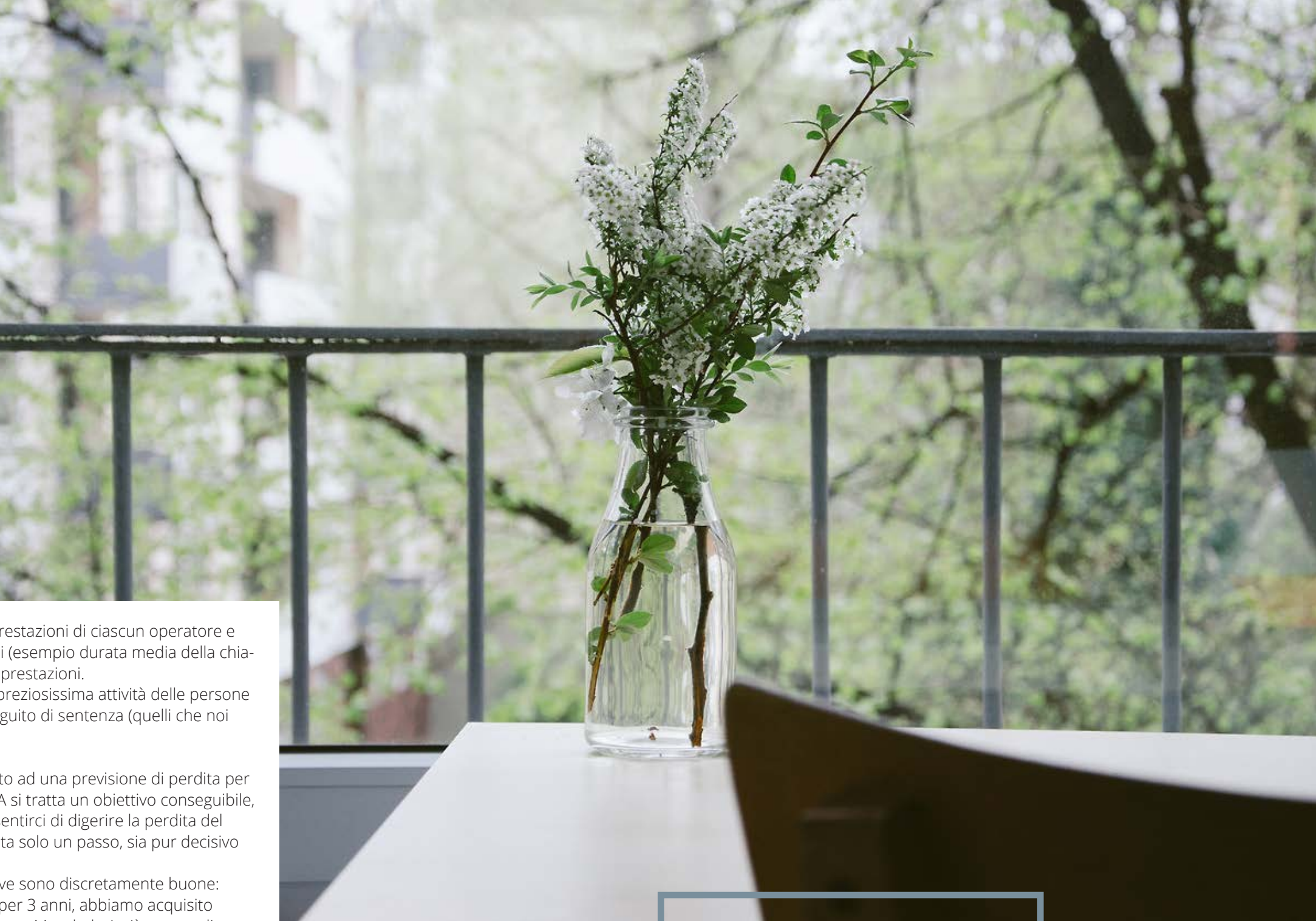
Per i call center sono state rilevate le prestazioni di ciascun operatore e sono stati indicati obiettivi prestazionali (esempio durata media della chiamata), in modo da migliorare le nostre prestazioni. E' stata organizzata e programmata la preziosissima attività delle persone che devono prestare la loro opera a seguito di sentenza (quelli che noi chiamiamo "gli LPU").

Questo insieme di misure ci ha condotto ad una previsione di perdita per il 2014 di circa 50.000 €; secondo il CdA si tratta un obiettivo conseguibile, forse anche migliorabile, e tale da consentirci di digerire la perdita del Civile. Naturalmente per noi rappresenta solo un passo, sia pur decisivo verso il ritorno all'utile di bilancio.

Sul fronte delle commesse le prospettive sono discretamente buone: dopo aver vinto la gara della Provincia per 3 anni, abbiamo acquisito un'importante commessa permanente con Mondadori, già nostro cliente, con una previsione di fatturato di oltre 100.000 €. Sono in corso contatti con il Comune di Brescia per l'attività connessa alla gestione dei verbali delle contravvenzioni. Per il call center si sta avviando un nuovo servizio con Engineering, anche se ci stiamo convincendo della necessità di rinegoziare complessivamente i termini degli accordi, alla luce dell'esperienza di ormai 9 mesi. Si tratta di commesse durature e quindi per noi veramente vitali.

Abbiamo acquisito una rilevante commessa spot con Banca Prossima (stimata in circa 100.000 €) e sono in corso contatti di varia natura per consolidarci ulteriormente.

In estrema sintesi, la perdita (ripetiamo per ora momentanea) dell'appalto del Civile non ha messo in ginocchio Bottega; anzi ci ha costretto a migliorarci sempre di più. Noi pensiamo che Bottega sia in condizione di poter continuare a lungo la sua attività e di potersi espandere con lo scopo di creare nuovo lavoro e di migliorare le condizioni di chi lavora con noi.



**RIDURRE I COSTI
GENERALI E
MIGLIORARE LE
PRESTAZIONI**

**TUTTA
LA CUSTOMER
SERVICE
DEGLI
ABBONAMENTI
GESTITA
DA BOTTEGA
NOZZE
D'ARGENTO
CON
MONDADORI**

BOTTEGA + MONDADORI

Prosegue la partnership fra la nostra cooperativa e la prestigiosa casa editrice La nostra cooperativa da circa 25 anni svolge il servizio di data-entry relativo agli abbonamenti dell'azienda Mondadori.

La casa editrice della galassia Fininvest ha una sede operativa da anni in via Padana Superiore a Roncadelle, ma dal 1° aprile 2014 questa ha chiuso definitivamente i battenti. Mondadori si trasferirà nel veronese e per questo motivo ha già raggiunto un accordo con i propri lavoratori attivi nel sito bresciano per il trasferimento presso le sedi di Milano o Verona o per il loro prepensionamento. Quello che invece non verrà

**UN
SIGNIFICATIVO
AUMENTO DI
FATTURATO**

trasferita è tutta l'attività di Customer Service degli abbonamenti. Dal 1° marzo ci è stato infatti chiesto di gestire tutto il servizio completo, dal ritiro della posta presso il CMP, allo smistamento di tutti i documenti (abbonamenti Euroclub, abbonamenti riviste, rinnovi, ordini, rifiuti, agenti, collezioni, fax, email, corrispondenza ordinaria, rac-

comandate, resi, ecc.), all'apertura delle buste, alla correzione degli scarti, al caricamento on-line delle carte di credito, alla scansione dei documenti, alla conservazione etc. Il fatto che un'azienda importante come la Mondadori abbia scelto la nostra cooperativa come partner per proseguire un'attività così delicata rappresenta per noi un grande segnale di fiducia ed è motivo di orgoglio, in quanto significa che in questi anni abbiamo sempre svolto un ottimo lavoro e siamo riusciti a fidelizzare un cliente davvero importante.

Questa attività comporta per noi un significativo aumento di fatturato per quanto riguarda l'area inserimento dati, dove sono sempre stati impegnati gli inserimenti lavorativi più difficoltosi. Oggi questo aumento di attività ci consente di tenere attivo il settore e di aver richiamato dalla cassa integrazione un paio di soggetti svantaggiati.

Abbiamo inoltre assunto una nuova operatrice addetta allo smistamento, Francesca, che gestiva da anni questa attività all'interno della Mondadori per conto di un'altra cooperativa e che ci ha aiutato a organizzare al meglio tutte le attività correlate a questo servizio.



MARCO

AMORE, LAVORO E ... CALCIO

Sta già pensando alle vacanze estive, che passerà insieme alla fidanzata a Favignana, un paradiso nelle isole Egadi, in Sicilia. Lui che non avrebbe avuto il coraggio nemmeno di uscire dalla propria stanza da letto.

Marco oggi ha 32 anni, ma è come fosse nato solo una manciata di mesi fa, una seconda volta. E guarda al suo buio passato con lucida consapevolezza: la serena consapevolezza degli scampati alla tempesta. "Ho avuto fortuna", si schernisce, ma la verità è che è stato coraggioso. Lui, che per la paura degli incubi notturni per anni si è chiuso in camera affogando il terrore nell'alcol, ha saputo affrontare i suoi mostri guardandoli in faccia, riconoscendoli per quel che sono. "Oggi ho un lavoro, ho

una ragazza, ho il calcio. Mi è stata ridata una vita" sorride.

Alto, slanciato, fisico da atleta, una gestualità che avvicina naturalmente l'interlocutore. Tutto è incominciato una decina d'anni fa. È la separazione dei genitori a rompere la routine di una normale famiglia. Marco lavora in fonderia. Una vita ordinaria: gli amici e soprattutto la grande passione del pallone, che quasi diventa una professione: "Giocavo in eccellenza, e guadagnavo bene". Ma a poco

a poco, quasi impercettibilmente, Marco comincia a chiudersi in se stesso. Non accetta l'abbandono del padre e la sera, dopo il lavoro, si mura in camera a pensare. Lo assalgono i mostri del sonno, incubi che non lo fanno dormire. Abbandona il calcio e comincia a bere. "Sempre da solo, e sempre e solo birra, io che se uscivo la sera per una pizza bevevo acqua minerale". Continua così per mesi. E poi i mesi diventano anni. Questa è la nuova routine di un ragazzo che al di fuori dei quattro muri della sua camera

“

Bottega Amica, per un rilancio in eccellenza. Dal tunnel dell'alcool al ritorno a nuova vita .



Il passo obbligatorio

Sono stato al Frassino di Camignone per 18 mesi. Mi hanno rimesso in piedi.

Mia madre era preoccupata, ne abbiamo parlato e ho capito che stavo esagerano. Ok, le ho detto, basta alcol. Per 15 giorni non ho bevuto e per 15 giorni non ho dormito.

da letto appare come tutti gli altri.

“Mia madre era preoccupata, ne abbiamo parlato e ho capito che stavo esagerano. Ok, le ho detto, basta alcol. Per 15 giorni non ho bevuto e per 15 giorni non ho dormito. Ho capito che il problema era più grosso di me”. E così si rivolge all'ufficio di Rezzato dei Servizi multidisciplinari integrati (Smi) di Brescia. “Mi hanno posto di fronte alla realtà. Ed è stato lì che ho toccato il fondo. Ho perso il lavoro, ho cominciato a bere anche di giorno, non mi lavavo nemmeno più. Non volevo vedere più nessuno, ho perfino preso a pugni il mio migliore amico, che un giorno ha sfondato la porta per tirarmi fuori dal mio antro. Alla fine mia madre



Ripartire

“Ho capito quanto era preziosa la strada che avevo fatto.”

TORNA IN SELLA MARCO, UN'ALTRA VOLTA, E RIESCE A TROVARE ANCHE L'AMORE. “PROPRIO DOVE NON CREDEVO: LA MIA VICINA DI SCRIVANIA. A GIUGNO ANDREMO A VIVERE INSIEME.

se n'è andata di casa, non ce la faceva più” confida con un fondo di tristezza negli occhi.

Il passo successivo è obbligatorio. La comunità. “Sono stato al Frassino di Camignone per 18 mesi. Mi hanno rimesso in piedi, disintossicandomi dall'alcol e dai sonniferi che prendevo per dormire”. Grazie alla terapia progressivamente Marco si riaffaccia al mondo. Ricomincia a lavorare - tre mesi di tirocinio in una cooperativa sociale e poi il calcio. “Sono ripartito dal fondo, dalla terza categoria. Così è la vita e così è il calcio”. Poi, il primo dicembre 2012, il ritorno alla normalità. “Sono uscito dalla comunità, ho trovato casa a Brescia e, attraverso lo Smi, che ha continuato

a seguirmi con grande pazienza e professionalità, ho conosciuto Bottega Informatica, che mi ha proposto di lavorare presso uno dei suoi servizi.

Il lavoro piace a Marco, lo riempie. E poi anche con la madre è rinato un rapporto. Ma la sera è dura tornare a casa da solo. “La solitudine mi pesava tanto e una notte ho ceduto di nuovo all'alcol. Mi sono fatto qualche birra. Il giorno dopo mi sono sentito perduto. Era come se tutta la strada fatta fino ad allora fosse andata sprecata. Sono volato allo Smi e ho trovato comprensione. Non me l'aspettavo. Ecco, credo sia stata quest'ultima esperienza la vera chiave di volta della mia vita. Ho capito quanto era preziosa la

strada che avevo fatto”.

Torna in sella Marco, un'altra volta, e riesce a trovare anche l'amore.

“Proprio dove non credevo: la mia vicina di scrivania. A giugno andremo a vivere insieme, ho già disdetto il contratto d'affitto del mio appartamento. E quest'estate, io che non ho mai viaggiato e ho passato anni chiuso in camera, la porto al mare in Sicilia”.



Bottega Denuncia “ Si dichiaro la decadenza del contratto: CNS non ha rispettato il disciplinare di gara, Civile reticente ed acquiescente. ”

LA COOPERATIVA NON DEMORDE E ATTACCA SULLA QUERELLE OSPEDALE.

In attesa della discussione del ricorso avanti al TAR, Bottega Informatica ha più volte incalzato l'Ospedale Civile affinché i nuovi appaltatori rispettassero l'offerta tecnica presentata. L'Ospedale è stato assai reticente, ma non ha potuto infine sottacere un dato: gli inserimenti lavorativi sono 44 e non 55 come offerto. Di contro non ha risposto né sul malfunzionamento del CUP (prenotazioni telefoniche), né sull'effettiva messa a disposizione di 150 unità presso i servizi numerati da 1 a 27 negli atti di gara (si tratta dei servizi pagati a canone e non a prestazione). Questo nostro pressing ha due motivazioni: da un lato esigiamo che non si dia luogo al gioco delle 3 carte: CNS si aggiudica la gara offrendo prestazioni che poi non mantiene e l'Ospedale è acquiescente; dall'altro abbiamo un interesse specifico in quanto l'art. 17 del Disciplinare di gara testualmente recita “La ditta aggiudicataria, dovrà fare in modo che il servizio, pena decadenza del contratto, inizi con l'organico indicato nel

progetto, in particolare con gli inserimenti lavorativi indicati già operativi. L'Azienda, su richiesta dell'aggiudicatario ed in caso di comprovata difficoltà a reperire da subito gli inserimenti indicati, potrà differire l'inizio del servizio per un tempo massimo non superiore a quindici giorni”. Pertanto, a nostro avviso, dal momento che i nuovi appaltatori non hanno iniziato con l'organico offerto, quanto meno per gli inserimenti lavorativi, l'Ospedale deve dichiarare la decadenza del contratto. E' assai grave che il servizio sia ugualmente iniziato e che non risulti intrapresa alcuna iniziativa in esecuzione del Disciplinare di Gara. Non riusciamo a trovare spiegazioni logiche se non una, che non ci piace. Abbiamo recentemente avuto un incontro con il Direttore Generale dr. Ezio Belleri per chiedere spiegazioni e per esigere il rispetto del Disciplinare di Gara. Se non avremo soddisfazione, saremo costretti ad adire alle vie legali, e non solo quelle amministrative.



CALL CENTER

Call center tributi: a Bologna e Genova, Bottega al servizio dei cittadini. Tarsu, Tares, Ici, Imu, infrazioni al codice della strada

Da giugno 2013 Bottega ha assunto l'incarico di call center tributi. L'attività è condotta in collaborazione con Engineering Tributi Spa, società che si occupa tra l'altro di riscossione per conto di alcuni comuni italiani.

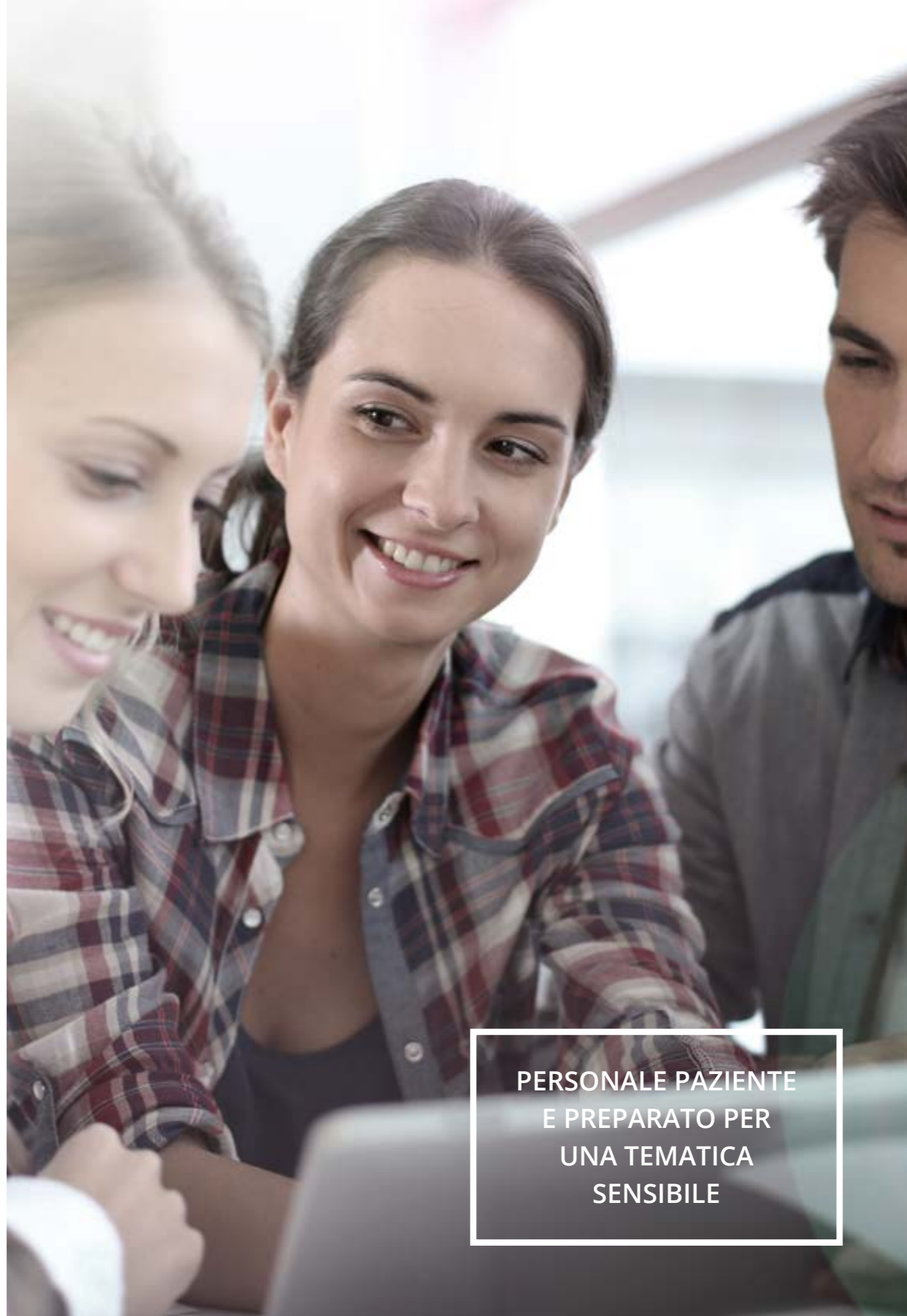
In particolare, Bottega ha attivato il call center per le province di Bologna e Genova.

Questa attività consiste in un gruppo stabile di operatori impegnati nell'arco della giornata nella ricezione di chiamate telefoniche e nel garantire agli utenti precise e orientate informazioni relative alla gestione ordinaria, riscossione, ricerca ed evasione TARSU/TARES, ricerca ed evasione ICI/IMU e riscossione coattiva diretta delle entrate comunali (in particolare, infrazioni al codice della strada). In determinati periodi dell'anno, quando vengono inviati ai contribuenti questionari volti all'accertamento fiscale o in occasione delle scadenze di pagamento di alcune tasse, tale tipologia di call center registra un incremento esponenziale di telefonate. Per questa ragione, la cooperativa si è strutturata in maniera tale da ge-

stire tali picchi formando operatori, generalmente dediti ad altri servizi, e impiegando alcuni collaboratori esterni.

L'attività risulta estremamente delicata, oltre che per la sensibilità degli argomenti trattati, anche perché gli utenti che contattano il call center risultano spesso preoccupati/irritati per la loro situazione fiscale. A questo si aggiunge inoltre la pressione a cui vengono sottoposti gli operatori nel dover rispettare degli SLA (service level agreement - accordo sul livello di servizio) molto stringenti imposti dal cliente. Ragion per cui gli operatori sono stati scelti sulla base di una selezione molto accurata e sono in grado di assicurare requisiti come comprovata sensibilità e pazienza accostata alla capacità di fornire risposte chiare e concise, servendosi della terminologia appropriata.

Per offrire un valido servizio è inoltre fondamentale garantire agli operatori, fatto salvo l'adeguata e accurata formazione iniziale sulle differenti tematiche da trattare, un costante aggiornamento delle stesse in considerazione delle nu-



**PERSONALE PAZIENTE
E PREPARATO PER
UNA TEMATICA
SENSIBILE**

ove leggi/normative applicate e dei regolamenti che si differenziano da comune a comune e che sono annualmente pubblicati. Questo nuova area è stata affidata a Tanja interlocutore diretto per il cliente, che gestisce interamente il gruppo sia nella formazione che nell'organizzazione del servizio, monitorando costantemente gli SLA, i risultati conseguiti dal gruppo e dai singoli operatori.



Due buone notizie dell'ultima ora! Bottega si è aggiudicata due nuove commesse!

NOTIZIE FLASH DALLA BOTTEGA



La ditta **SORIT** che ha l'appalto per la riscossione tributi nella provincia di Ravenna: si tratta dell'attività di call center, sino alla fine del 2015, con un fatturato annuo atteso di 45.000 €.

Per l'**ALER** di Brescia: aggiornamento dell'anagrafe degli utenti ALER. 5 persone a tempo pieno da giugno a dicembre del 2014: fatturato 96.000 €.

Continuiamo così!



5 anni in Bottega

Elisabetta Gattulli
Stefano Maestri
Manuela Manfredi
Lodovica Pluda
Federico Sicura

10 anni in Bottega

Anna Piazza

20 anni in Bottega

Roberta Garzetti



COMPLEANNI

LA DISABILITÀ **È** UN'ARTE:
È UN MODO INGEGNOSO
DI VIVERE



**EDIZIONE
MAGGIO 2014
"IL GIORNALINO
DELLA BOTTEGA"**



La Bottega Informatica
società cooperativa sociale

La Bottega Informatica Soc. Coop. Sociale ONLUS
Via Buffalora 3/h 25135 Brescia
tel. 030 2357712 fax 030 2359014 sito
info@labottgainformatica.it | www.labottgainformatica.it
P.iva 02800270171