

## **FATTORI DI CONTESTO ESTERNO/INTERNO E LE RELATIVE PARTI INTERESSATE**

Definizioni:

Contesto dell'organizzazione (req. 3.2.2 ISO 9001:2015) : combinazione di fattori interni ed esterni che possono avere un'influenza sull' approccio di un'organizzazione per sviluppare e conseguire i suoi obiettivi.

Parte interessata/stakeholder (req.3.2.3 ISO 9000:2015) : persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata, o percepire se stessa come influenzata da una decisione o attività

## **FATTORI INDIVIDUATI E BREVE COMMENTO SU LORO GESTIONE**

F.A.I. Tools è un'azienda di distribuzione di utensili di precisione nata nel 1989, da un'evoluzione della precedente F.A.I. forniture aziendali operante da anni nel settore.

Tralasciando tutta la genesi dell'operazione del 1989 che ha portato l'azienda all'ampliamento del proprio mercato F.A.I. Tools si è dedicata negli anni al consolidamento di alcune partnership storiche con strutture leader nell'utensileria e negli strumenti di misura e del servizio ai clienti delle zone di competenza storica (province di Bologna, Modena, Ferrara e a partire da quest'anno anche di Reggio Emilia).

Grazie all'ampliamento del sito web, servizio a tutti i clienti che richiedono offerte e servizi tramite [www.faitools.it](http://www.faitools.it)

### CONTESTO DI TIPO GENERALE:

- a) Fornitura, servizio e consulenza in nome e per conto di specifici Marchi-Brand della meccanica di precisione nel settore dell'asportazione truciolo degli strumenti di misura.
- b) Presidio della tipologia di clientela (meccanica artigianale e medio/grandi aziende) delle province di nostra competenza e di chiunque ci richieda una consulenza tramite il sito internet.
- c) Servizio su specifiche richieste inerenti il ns. settore, servendoci di fornitori terzi.

### CONTESTO PARTICOLARE:

- 1) Fornitura, servizio e consulenza ai clienti del settore meccanico che operano nelle suddette zone. Dallo scorso anno, particolare enfasi è stata data allo strumento web per tutti i clienti che richiedano il nostro interessamento tramite il sito
- 2) Divulgazione delle politiche commerciali concordate con i nostri partner di riferimento, nell'ottica di bilanciare un'offerta tecnico – commerciale adeguata per la nostra clientela.
- 3) Rispetto in ambito nazionale delle politiche dei grossi Brand.
- 4) Servizio su specifiche richieste inerenti il ns. settore, servendoci di fornitori terzi nell'ottica di fungere da consulente del cliente (ove possibile)

	<b>PARTI INTERESSATE</b>	<b>RILEVANTI/ NO</b>	<b>REQUISITI (ASPETTATIVE)</b>	<b>RILEVANTI /NO</b>
1	<i>Partners</i>	<i>SI</i>	Ampliare la penetrazione sul mercato e presidiarlo	SI
2	<i>Fornitori</i>	<i>SI</i>	Rispettare le condizioni pattuite, aumentando il fatturato	SI
3	<i>Clienti</i>	<i>SI</i>	Migliorare servizio e qualità dello stesso in un ottica di sempre migliore rapporto qualità prezzo	SI
4	<i>Dipendenti</i>	<i>SI</i>	Ambiente di lavoro sano e stimolante; buon livello di crescita, stipendio, stima e prezzi	SI
5	<i>Spedizionieri</i>	<i>SI</i>	Tempistica adeguata dei ritiri; tariffe	SI
6	<i>Titolari</i>	<i>SI</i>	Remuneratività dell'investimento, Ampliamento e crescita dell'azienda	SI
7	<i>Banche</i>	SI	Remuneratività del rapporto	NO
8	<i>Enti</i>	SI	Ruolo sociale e adempimenti dell'azienda	NO
9	<i>Associazioni di Categoria</i>	SI	Maggiore coinvolgimento azienda / servizi	NO
10	<i>Commercialista, Fiscalista-Paghe</i>	SI	Maggiore coinvolgimento azienda / servizi	NO
11	<i>Referenti cliente</i>	SI	Rapporti stimolanti; crescita e opportunità	SI
12	<i>Referenti Fornitore</i>	SI	Rapporti stimolanti; crescita e opportunità	SI
13	<i>Referenti Marketing</i>	SI	Rapporti stimolanti; crescita e opportunità	SI
14	<i>Navigatori Sito WEB</i>	SI	Occasioni, aggiornamenti e opportunità	SI
15	<i>Potenziali clienti</i>	SI	Raffronto; crescita e opportunità	SI
16	<i>Potenziali Fornitori</i>	SI	Raffronto; crescita e opportunità	SI
17	<i>ENTI DI SERVIZIO</i>	SI	Raffronto; coordinamento, crescita, opportunità	SI
18	<i>Liste Social, mail</i>	<i>SI</i>	<i>Novità, promozioni, aggiornamenti opportunità</i>	<i>SI</i>
19	<i>Aziende e referenti concorrenza/settori adiacenti/complem.</i>	<i>SI</i>	<i>Tutte le comunicazioni</i>	<i>SI</i>

*Fattori politici:* il contesto politico può condizionare significativamente uno specifico settore attraverso provvedimenti legislativi volti a regolamentarne il funzionamento. In particolare, i fattori politici comprendono aree come la politica fiscale, il diritto del lavoro, diritto ambientale, restrizioni commerciali, le tariffe, e la stabilità politica. I fattori politici possono comprendere anche beni e servizi che il governo vuole o deve fornire (beni di merito come ad esempio sanità, istruzione e pubblica sicurezza) e quelli che il governo non vuole o deve fornire perché considerati negativi (beni di demerito come ad esempio tabacco, gioco d'azzardo e bevande alcoliche). Inoltre, i governi hanno una grande influenza sulla salute, l'istruzione e le infrastrutture di una nazione. Alcune scelte possono aver impatto sull'azienda (ad esempio 2017-2018):

- 1) volontà di introdurre la fatturazione elettronica;
- 2) alcune tasse che rendono difficile aumentare il numero di addetti o il loro orario (IRAP)
- 3) possibilità di sgravi per i no assunti in formazione;
- 4) possibilità di cambiare il parco auto con mezzi strumentali (maggiorazione dell'ammortamento)
- 5) possibilità di fare pubblicità sui media (detassazione)
- 6) scelte politiche relative alla pandemia COVID-19
- 7) scelte politiche relative alla guerra europea Russia-Ucraina

*Fattori economici* comprendono la crescita economica, i tassi di interesse, i tassi di cambio e di tasso di inflazione. Questi fattori hanno un grande impatto sul modo in cui operano le imprese e come prendono decisioni. Ad esempio, i tassi di interesse della società, riguardano un costo del capitale e quindi in quale misura un business cresce e si espande. I tassi di cambio incidono sui costi di produzione dei beni perché fanno variare il prezzo delle merci importate in un'economia. L'andamento dei fattori economici può influenzare le scelte aziendali anche per effetto dei condizionamenti dei comportamenti di consumo posti in essere dalla domanda; (ad esempio 2017-2018):

- 1) *Aumento generale dei consumi del mercato già a partire dal 2016*
- 2) *Stabilità dei tassi di interesse; Dollaro in calo*
- 3) *Stabilità del tasso di inflazione*
- 4) *Problemi di decrescita del mercato (2019)*
- 5) *Emergenza Covid19 con fermo del mercato*
- 6) *Congiuntura economica post-pandemia e guerra Russia Ucraina*

*Fattori sociali:* gli aspetti culturali e di coscienza come la salute, il tasso di crescita della popolazione, della distribuzione per età, carriera e atteggiamenti accento sulla sicurezza. Sono le tendenze sociali che influenzano la domanda di prodotti di una società e come tale società opera. Ad esempio, l'invecchiamento della popolazione può comportare una minore disponibilità al lavoro (e quindi un aumento del costo del lavoro). Inoltre, le società possono cambiare diverse strategie di gestione per adattarsi a queste tendenze sociali (come ad esempio l'assunzione di lavoratori anziani). Le dinamiche dei fattori sociali possono produrre effetti significativi sulla consistenza e sulle caratteristiche della domanda reale e potenziale di un'azienda. ; (ad esempio 2017-2018 e **nuovo triennio a partire da 2019**):

- 1) *Sgravi per apprendistato e giovani lavoratori*
- 2) *Alternanza scuola lavoro*
- 3) *Nuovi incentivi pubblicità , 4.0 e fondo perduto Camcom*
- 4) *Nuove dinamiche commerciali partners 2020*
- 5) *Nuove possibilità decreti governativi a fronte ripartenza da Covid19 (2020) Nuovi incentivi pubblicità , 4.0 e fondo perduto Camcom*
- 6) *Importanza sempre più diffusa dei social*

*Fattori tecnologici:*, come ad esempio attività di ricerca e sviluppo, l'automazione, e il tasso di cambiamento tecnologico. Essi possono determinare le barriere all'ingresso a livello di produzione e di influenzare le decisioni di outsourcing. Inoltre, i cambiamenti tecnologici possono influenzare i costi, la qualità e la spinta verso l'innovazione. Fanno riferimento sia alle problematiche di produzione ed erogazione del servizio offerto sia la distribuzione dei prodotti. Per quanto riguarda Faitools ; (ad esempio 2017-2018):

- 1) *Nuovi prodotti a forti contenuto tecnologico (Frais) corsi di aggiornamento*
- 2) *Nuovi prodotti a forti contenuto tecnologico (Diatest) corsi di aggiornamento*
- 3) *Nuovi prodotti a contenuto tecnologico (Kyocera) corsi di aggiornamento*
- 4) *Corsi interni di formazione per utilizzo Ipad e nuovi telefoni smartphone e sito web*
- 5) *Smart-working e ampliamento utilizzo web e social (Covid19)*
- 6) *Nuovi Brand e nuove tecnologie di prodotti in base a evoluzione commerciale F.A.I. Tools 2020*

*Fattori ambientali:* includono gli aspetti ecologici e ambientali, meteo, clima e il cambiamento climatico, che potrebbe incidere in particolare settori quali il turismo, l'agricoltura, e le assicurazioni. In generale, la consapevolezza del cambiamento climatico influenza come operano le imprese e quali i prodotti che offrono con la creazione di nuovi mercati e la diminuzione o la distruzione di quelli esistenti.

. Per quanto riguarda Faitools ; (ad esempio 2017-2018 e **nuovo triennio a partire da 2019 e sua revisione**):

- 1) *Nuovi insediamenti (Philip Morris, altre aziende) o nuove aziende sul territorio*
- 2) *Nuovi concorrenti (gruppo emrg, ex dipendenti)*
- 3) *Nuovi punti di interesse (Eventi, Fico, Rossocorsa, Trentennale, Nuove dinamiche commerciali (Rev20) )*

- 4) *Stampa Pubblicità Specialistica, Radio e TV*
- 5) *Nuove dinamiche dovute a Covid 19 (Revisione piano triennale)*
- 6) *Fiere di settore (Mecspe)*

*Fattori includono l'evoluzione giuridica del diritto: ad esempio diritto dei consumatori, diritto antitrust, diritto del lavoro, della salute e della sicurezza. Questi fattori possono influenzano il modo in cui un'azienda opera, i suoi costi, e la domanda per i suoi prodotti. . Per quanto riguarda F.a.i. Tools ; (ad esempio 2017-2018):*

- 1) *Nuova legge Privacy GDPR*
- 2) *Normativa sulla sicurezza*
- 3) *Nuova legge di stabilità*
- 4) *Nuova normativa revisori obbligatori*
- 5) *Normativa fiscale (ad esempio editoria)*
- 6) *Nuove Normative dovute a Covid 19 (Revisione piano triennale)*
- 7) *Opportunità legate a C.I.G e ad aiuti imprese per superare pandemia*

## **FATTORI INTERNI F.a.i. Tools s.r.l.**

**Elementi di analisi competenze distintive dell'azienda su cui si è lavorato nel biennio 2016-2018 e implementazione triennio 2019-2022**

- Risorse Umane
- Risorse infrastrutturali
- Innovazione/ Idea di business
- Marketing (comunicazione/ promozione dei propri obiettivi, incentivazioni)
- *Economico (logiche economiche di gestione dell'azienda-promo, listini, premi, ecc)*
- *Logistica (flusso logistico delle merci)*
- Operatività (gestione dell'obiettivo)
- Finanza (finanziamento dell'obiettivo)
- Formazione tecnologica legata all'evoluzione
- ICT e WEB
- Acquisti e Pianificazione
- *Politiche fornitori (legate ai nostri partners)*
- Politiche di qualità
- *Fattore tecnologico*
- *Re-impostazione dinamiche commerciali*
- *Re-impostazione piano aziendale dovuto a Covid 19 (Revisione piano triennale)*
- *Nuova impostazione offerta commerciale F.A.I.Tools*
- *Dinamiche commerciali sul territorio*
- *Opportunità Marketing e gestione strategica social e web*