



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



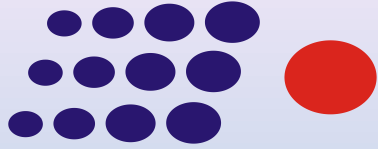
Instrumente Structurale
2007-2013

Realizarea unui call-center pentru realizarea de studii de piata prin finantare nerambursabila

Neomar Consulting SRL- 8.12.2009



Inițiativă locală. Dezvoltare regională.



neomar

innovative marketing solutions

www.neomar.ro



Neomar Consulting pe scurt.

Companie specializata in realizarea de studii de piata, analize sectoriale si studii pentru profilarea clientilor

Cienti si proiecte indeosebi din zona materialelor de constructii si industrie: Saint Gobain, Lindab, Dunapack, Ruukki, Macon, Bramac, Sidma, Euroconstruct, etc)

Companie activa pe piata din 2004. Cifra de afaceri cca. 95.000 euro in 2009

40% din proiectele perioadei 2007-2008 au inclus in metodologie realizarea si a unui sondaj de opinie. Din motive logistice, realizarea operationala a acestor sondaje a fost subcontractata catre alte agentii specializate.

Necesitatea finantarii

Problema:

- 40% din proiectele realizate necesitau realizarea unor sondaje de opinie.
- Neavand personal specific (operatori interviu) si nici logistica necesara Neomar Consulting subcontracta proiectele catre alte companii specializate.
- **Problemele** acestui mod de realizare a proiectelor:
 1. **Costuri operationale mai mari**
 2. **Capacitate mai redusa de control** a calitatii rezultatelor si a de supervizare a operatorilor de interviu.
 3. **Imposibilitatea de a asigura un cadru stabil** pentru o dezvoltare durabila a companiei



Solutia: Crearea conditiilor necesare realizarii sondajelor de opinie prin telefon si internet pe plan intern prin realizarea unui call-center.



Beneficii

1. Diversificarea portofoliului de proiecte si perfectionarea instrumentelor de realizare a studiilor de piata
2. Precizie sporita a informatiilor colectate
3. Reducerea costurilor directe ale proiectelor
4. Crearea perspectivelor de crestere pe termen lung si imbunatatirea rezultatelor financiare

Descrierea proiectului

- Call center format din 8 posturi de lucru si 1 supervisor
- **Obiectul achizitiilor:**
 - 9 sisteme de calcul complete
 - Licente software pentru sisteme de operare si aplicatii tip office
 - Software specializat pentru realizarea de sondaje prin internet si telefon
 - 2 servere + sisteme de operare pentru rulara aplicatiilor specializate
 - Echipamente de telecomunicatii (centrala si periferice)
 - Mobilier de birou
 - Alte echipamente periferice
 - Materiale publicitare pentru promovarea proiectului
 - Servicii specializate de instarea si configurare IT si telecom
- **Bugetul total al proiectului:** cca. 150.000 RON (70% finantare nerambursabila)

Etapele proiectului

1. Cum a fost identificat programul?

- Prin intermediul unui email trimis “nesolicitat” de catre o firma de consultanta.
- Au fost cercetate ulterior pe plan intern mai multe aspecte legate de eligibilitate si de modalitatea de aplicare



2. Cum a fost intocmita documentatia de aplicare?

1. Documentatie intocmita 100% intern
2. Ghidul solicitantului a fost foarte clar (cu exceptia instructiunilor pentru realizarea planului de afaceri)
3. Resurse necesare: 3 saptamani - 1 persoana cu nivel de calificare superior - cca 4 ore/zi (cca. 55 ore in total)



4. Rezultatele economice preliminare

- 4 locuri noi de munca create pana acum
- 8 locuri noi de munca estimate in total
- 3 proiecte derulate pana in prezent in primele 2 luni de existenta (octombrie si noiembrie)
- Circa 25% reducere a costurilor in conditiile unor rezultate de calitate mai buna.



3. Implementarea?

1. Implementarea a durat cca. 5 luni
2. Resurse implicate: bugetul necesar pentru achizitii + o persoana cu nivel de calificare superior (program de lucru alocat cca. 4-8 ore / saptamana)

Dificultati intampinate

Timpu lung de la depunerea aplicatiei pana la semnarea contractului + modificarea preturilor in acest interval

- Cursul euro a crescut de la 3.6 la 4.2 in timp ce bugetul proiectului a fost exprimat in RON
- **Rezolvari:**
 - Reducerea preturilor la unele produse datorita contextului pietei (in euro)
 - Negocierea conditiilor cu unii furnizori (software)
 - Alegerea unor solutii mai ieftine decat cele prevazute initial

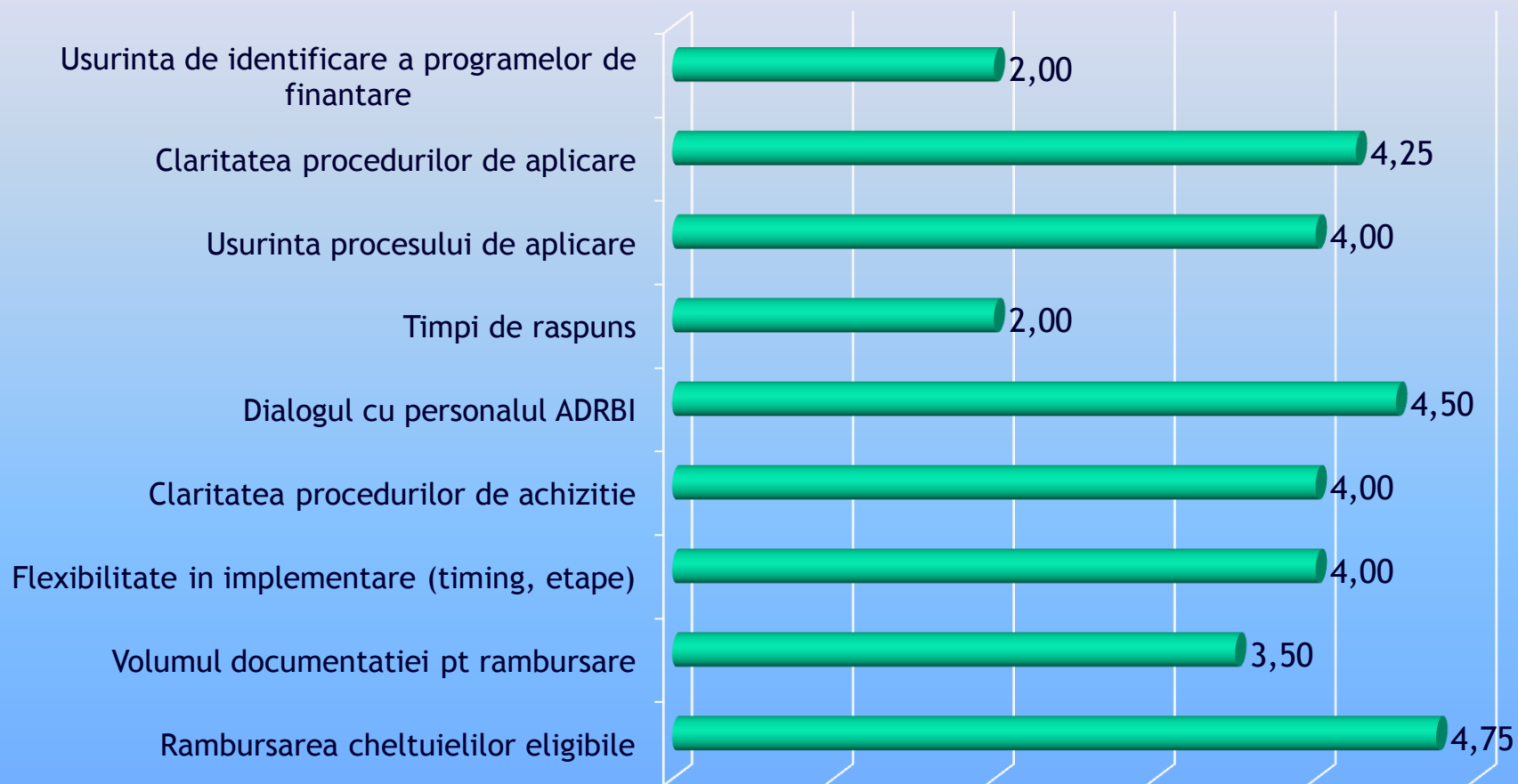
Dificultati in atragerea si alocarea resurselor necesare finantarii proiectului

- Rezolvate intern prin:
 - Negocierea unor termene de plata cu furnizorii firmei
 - Anticiparea acestor cheltuieli din timp si amanarea unor cheltuieli nenecesare pentru crearea unor rezerve (ex. nerepartizarea dividendelor)
- Nu s-a apelat la credite bancare datorita costurilor ridicate ale finantarii si garantiilor exagerate solicitate de banci

Rigiditatea unor proceduri de achizitie si neclaritati procedurale

- O serie de **situatii neprevazute** de lege cum ar fi:
 - Limba de redactare a documentelor de achizitie daca toti furnizorii nu sunt din Romania),
 - Neprezentarea la selectia de oferte decat a 2 furnizori,
 - Diferente dintre procedurile de ofertare uzuale ale companiilor straine si rigorile legislatiei din Romania in privinta achizitiilor publice

Opinia noastra: Cat de usor este pentru o microintreprindere tipica din Romania?



1=poate fi considerabil imbunatatit; 2=poate fi imbunatatit; 3=rezonabil; 4=bine; 5=foarte bine

Sugestiile noastre pentru imbunatatirea proceselor

1

- **Cresterea notorietatii programelor**
 - Realizarea unor materiale de promovare prietenoase, intr-un limbaj comun (tinand cont de particularitatile micro-intreprinderilor din Romania)
 - Promovarea mai agresiva pe internet a programelor de finantare

2

- **Rezolvarea mai operativa a cererilor de finantare**
 - Realizarea unor check-list-uri si/sau materiale suplimentare de verificare utilizabile direct catre beneficiar pentru imbunatatirea calitatii documentatiei trimise
 - Scurtarea termenelor de evaluare si semnare a contractelor

3

- **Solutii sau consultanta cu privire la finantarea pe termen scurt a implementarii proiectului** (solutii posibile de finantare, mecanisme, institutii implicate, proceduri)
- **Crearea unor mecanisme legislative pentru a permite companiilor acumularea unor rezerve financiare necesare implementarii proiectelor** (ex. posibilitatea de a amana plata unor taxe catre bugetul de stat pe durata implementarii proiectelor)

Va multumim pentru atentie!

Pentru mai multe informații, vă rugăm să ne contactati

Bogdan Funieru - Director General

Mobil: 0722.697.705

NEOMAR Consulting SRL

Adresă: Str. Brezoianu 9, ap 11 - Bucuresti

Tel/Fax: 021-313.68.18 / 021.313.68.15

E-mail: office@neomar.ro

www.neomar.ro