Il Business Model Canvas

Progettato per:

Progettato da:

# Partner chiave

Attività chiave

# Valore offerto

Relazioni con i clienti

# Segmenti di clientela

Chi sono i nostri Partner chiave? Chi sono i nostri fornitori chiave?

Quali Risorse chiave stiamo acquisendo dai partner? Quali Attività chiave svolgono i partner?

motivazione per la partnership Ottimizzazione e risparmio Riduzione del rischio e dell'incertezza

Acquisizione di particolari risorse e attività

Quali sono le attività necessarie per il nostro valore o

I nostri canali di distribuzione? Le relazioni con i clienti?

I ricavi?

categorie

Produzione

Soluzione di problemi Piattaforma / Rete

Che tipo di valore forniamo ai clienti?

Quale problema dei nostri clienti stiamo aiutando a risolvere? Quale pacchetto di prodotti e servizi stiamo orrendo ai clienti? Quali bisogni deli clienti stiamo soddisfacendo?

caratteristiche

Novità Prestazioni Personalizzazione "Risolvere" Design

Marca / Status ml Prezzo

Riduzione dei costi Riduzione dei rischi Accessibilità Comodità / Usabilità

# Risorse chiave

Quali sono le risorse necessarie per il nostro valore

I nostri canali di distribuzione? Le relazioni con i clienti?

I ricavi?

tipologie di risorse

Fisiche

Intellettuali (marchi, brevetti, diritti d'autore, dati) Umane

Finanziarie

# Canali

Attraverso quali canali vogliono essere raggiunti i nostri clienti?

In che modo li stiamo raggiungendo? Come sono integrati i nostri canali? Quali funzionano meglio?

Quali sono i più e a livello di costi?

Come li stiamo integrando con le abitudini dei clienti?

fasi dei canali

1. Consapevolezza

Come aumentiamo la consapevolezza dei prodotti e servizi della nostra azienda?

1. Valutazione

Come facciamo ad aiutare i nostri clienti a valutare il valore offerto dalla nostra azienda?

1. Acquisto

Come possono i clienti, acquistare specifici prodotti e servizi della nostra azienda?

1. Consegna

In che modo consegniamo il valore offerto ai clienti?

1. Post vendita

Come forniamo assistenza post vendita?

# Struttura dei costi

Quali sono i costi più importanti del nostro Business Model? Quali delle Risorse chiave sono le più costose?

Quali delle Attività chiave sono le più costose?

la tua attività è più:

Orientata al costo (struttura dei costi snella, valore offerto a basso costo, massima automazione, outsourcing spinto) Orientata al valore (focalizzata sulla creazione del valore, valore offerto premium)

# Flussi di ricavi

Per quale valore, i nostri clienti vogliono veramente pagare? Per che cosa pagano?

In che modo stanno pagando? Come preferirebbero pagare?

Quanto contribuisce ai ricavi ogni di ricavi?

tipi prezzo fisso Prezzo dinamico

esempi di caratteristiche: Costi fissi (salari, affitti, utilities) Costi variabili

Economie di scala Economie di gamma

Vendita di beni Costo per l'uso Abbonamento

Noleggio / Affitto / Leasing Intermediazione

Pubblicità

Prezzo di listino

Dipendente dalle caratteristiche del prodotto Dipendente dal segmento cliente

Dipendente dal volume

Negoziazione ( contrattazione ) Tariffazione in tempo reale Mercato in tempo reale

**Descrivere il Business Model Canvas Idea: Sportello Informativo per Immigrati. Realizzato da:** **Ernestine**

**Partner Chiave:** Daniela mi aiuta, è un partner valido che fa questo per me: parla 3 lingue: ….. …. Fornitore di informazioni: Sindacato x migranti, INPS, Agenzia Entrate, Prefettura, ASL … Fornitore di Formazione Strutturata per Adulti (AsmeForm). Nomina della figura del DPO per una corretta gestione della Privacy (Informative, Modelli per raccolta dati e gestione dati Legali),

**Attività Chiave:** Lo sportello risolve problemi della vita quotidiana. Raccoglie i dati secondo quanto previsto dalla legge 196/2003. Utilizzo della rete Internet. Eroga informazioni agli immigrati. Permesso di Soggiorno, Situazione Previdenziale (INPS); Ufficio Immigrazione e Prefettura. Ricongiungimento familiare. Come fare con Salute/ASL, Scelta Medico di Base; Lo Sportello funzionerà anche come Consultorio di prima accoglienza, senza la presenza di personale sanitario; Anagrafe Comunale; Rilascio Codice Fiscale Agenzia Entrate; Daniela Riceve gli Immigrati della sua lingua (Francia), ……………………………….

**Risorse Chiave:** Lavoro di Daniela; INPS ci dà la certezza delle informazioni; Il Sindacato, LA presenza della figura del DPO per una corretta gestione della Privacy (Informative, Modelli per raccolta dati), La nostra capacità di dare Sostegno anche gratuitamente per persone in situazioni difficili; la capacità di ognuno che lavora nello Sportello; Sede (Fitto ….); Utenze, Pc, Stampante, Scrivanie, Intenet; Carta e cancelleria; Arredo di ufficio; Distributore di Caffè e bevande.….; Sedie di attesa; Tagliacode; Volantinaggio; Passaparola; Orientamento di informazioni da e per comunità (Filippina); Sito Web da cui far prendere appuntamenti e gestirli; Applicazione Web con cui gestire gli appuntamenti ed i dati, secondo la 196/2003. ….. Accesso in WiFi presso la nostra sede, GRATUITO. La presentazione del progetto al Microcredito che ci ha finanziato 10.000,00 Euro

**Valore Offerto:** Competenza nella soluzione INPS; Competenza e Celerità per Prefettura ed ASL; Competenza e Celerità per Ricongiungimento. Soddisfazione della buona riuscita della richiesta. **Risolvere** problemi complessi con il giusto rapporto qualità/prezzo. **Sede** con piena Accessibilità (Portatori di Handicap …) ed è situata vicino la Metro di Piazza Garibaldi

**Si offrono i seguenti Servizi Innovativi**:

Asl, Prefettura, Immigrazione, INPS, C.C.I.A.A., Formazione con AsmeForm;

Che **problemi** risolviamo?

ASL, Prefettura, INPS,

Risolviamo i seguenti **bisogni**:

Capire come fare il PIN per INPS,

Creazione dello SPID;

**Relazioni con i Clienti:** Confidenzialità; Rispetto della persona e delle proprie problematiche; Sostegno per i meno abbienti. Rispettare la gestione di dati dei Clienti iscritti secondo la 196/2003 ed il GDPR. Gestione delle comunicazioni secondo quanto previsto dal lavoro del DPO.

**Segmenti di Clientela:** Chi sono i nostri Clienti?

I nostri Clienti saranno gli immigrati presenti nel territorio Italiano che verranno in ufficio, indipendentemente dalla nazionalità.

Altri Clienti saranno quelli presenti nel territorio che vorranno avvalersi dei nostri servizi.

Altri Clienti sono quelli che utilizzeranno i nostri canali web per chiedere l’adesione ai servizi offerti.

**Quali Gruppi di Clienti Serviamo:**

Giovani per avviamento al lavoro, Adulti per ricerca lavoro, Anziani per richiesta assistenza

Donne in difficoltà (Baby sitting); Donne in cerca di lavoro;

Uomini in cerca di lavoro o con problematiche legali

**Canali:** Passaparola; Sito Web dello Sportello; li integriamo con le abitudini dei Clienti in base alle problematiche ed alle richieste di soddisfacimento di bisogni che hanno espresso in sede, mediante una mail o w.a. o Bot verso il Cliente

**Struttura dei Costi:** Utenze, Fitto, Acquisto Arredo, Acquisti Informatici (pc, stp, web, programmi …); WiFi, Daniela (Personale); Pulizia; Acquisti consumabili (carta, detersivi, Bicchieri di carta …); Distributore di Caffè e bevande; Tutte le Attività chiave contribuiscono in ugual maniera ai Costi. L’attività produce costi che sono orientati sia al Costo che al Valore.

**Costi Fissi:** Salario Daniela, Salario Ernestina; Affitto; Utilities; Manutenzione Programmata o Evolutiva; Corrispettivo economico da riconoscere al DPO.

**Costo Variabili:** Costi Covid; Manutenzione Imprevista ed Improvvisa;

**Economia di Scala:** sui consumabili, 2 volte all’anno

**Acquisto con Posta Pay:** Traduzioni, Traduzioni Giurate

**Attività di Recall e di Survey**; questionario o mail o telefonata

**Flussi di Ricavi:** Come Guadagniamo?

**Dipende dal Servizio**

Servizi dello Sportello

Come Guadagniamo da ognuno dei Gruppi che abbiamo come Clienti: Adulti con problematiche rilascio documenti;

Per quale valore i nostri Clienti ci pagano: Confidenzialità; Rispetto della persona e delle proprie problematiche; Sostegno per i meno abbienti

Per cosa Pagano: capacità; velocità; Competenza.

In che modo stanno pagando: Contanti; Carte di Credito con POS; Soluzioni per i meno abbienti (in natura).

Come preferirebbero pagare: A rate (Qui si applica un % di interesse), oppure mediante adesione a campagne (Leads) per quel tipo di Servizio

**Quanto contribuisce ai ricavi**

**Prezzo Fisso/Listino:** Dipende da cosa viene richiesto

**Dipende dalle caratteristiche del prodotto/Servizio:** Si, certamente ed in misura progressiva

**Dipende dal segmento del Cliente:** si farà attenzione a particolari categorie di segmento, purchè siano in un certo numero. (Sconti alle famiglie)

**Dipende dal Volume:** Dipende da cosa viene richiesto, ma almeno da 10 richieste identiche e cumulative in poi

**Prezzo Dinamico** (Economie di Scala)**:** se i pacchetti sono sempre uguali; in caso contrario il prezzo sarà variabile (10 INPS, 20 A.E, 5 ASL, 1 Comune, 1 VVUU … 1 Avvocato)