

# Profilo EIDOS 2009

---



## **Indice dei contenuti**

<b>1</b>	<b>EIDOS in 10 punti.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Storia EIDOS .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Servizi EIDOS .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Organizzazione EIDOS.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Alcuni Clienti EIDOS .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Alcuni Lavori EIDOS .....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Certificazioni e partnership .....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Sistema Qualità EIDOS.....</b>	<b>9</b>

# Profilo aziendale EIDOS

## 1 EIDOS in 10 punti

<b>Missione</b>	Fornire servizi professionali informatici, curando lo sviluppo di <b>Soluzioni</b> , la <b>Formazione</b> , la <b>Consulenza</b> e. la <b>Gestione</b> sulle tecnologie Microsoft e Java.
<b>Visione</b>	Costruire fiducia.
<b>Prodotti</b>	<b>Soluzioni</b> – Soluzioni Applicative e Infrastrutturali. <b>Formazione</b> – Soluzioni Formative (anche e-Learning). <b>Consulenza</b> – Consulenza Applicativa e Sistemistica. <b>Gestione</b> – Gestione Applicativa, Gestione Infrastrutture, Gestione Conoscenza.
<b>Value Proposition</b>	EIDOS offre servizi informatici al <b>Miglior Costo Totale</b> <b>Alta Affidabilità, Velocità di risposta, Prezzi competitivi</b>
<b>Valori aziendali</b>	<b>Servizio al Cliente - Passione per l'Informatica</b> <b>Responsabilità personale - Apprendimento continuo</b>
<b>Sistema di Produzione</b>	EIDOS lavora secondo il proprio sistema di produzione, mutuato dallo schema metodologico Microsoft, che cura tutto il ciclo di vita della Soluzione IT, dalla fase di preparazione a quelle di costruzione ed esercizio.
<b>Fondazione e Dimensioni</b>	EIDOS è nata a Roma nel 1990. Nel 2008 ha ricavato circa 8,2 milioni di Euro con più di 100 Persone in organico.
<b>Certificazioni e partnership</b>	Sistema Qualità UNI EN ISO 9001: <b>2000</b> dal 2003 e UNI EN ISO 9001:1994 dal 1997. Microsoft <b>GOLD</b> Certified Partner per le competenze <b>Learning Solutions, Custom Development Solutions, Information Worker Solutions, Data Management Solutions, Advanced Infrastructure Solutions e Networking Infrastructure Solutions</b> . Microsoft Certified <b>Business Solutions</b> Partner. <b>Oracle Partner</b> Test center Thomson Prometric. <b>75 persone certificate</b> , con un totale di circa <b>260 percorsi di certificazione completati</b> e più di <b>500 esami superati</b> . Membro <b>IAMCP</b> International Association of Microsoft Certified Partner. <b>PMI R.E.P.</b> (Registered Education Provider per il Project Management Institute).
<b>Alcuni Clienti</b>	Accenture, Almaviva, Artigiancassa, AVCP – Autorità di Vigilanza Contratti Pubblici, Banca Nazionale del Lavoro, Consip, ENAV, Engineering, Ericsson, Ghella, Italferr, INPDAP, Q8 Kuwait Petroleum Italia, MCC, Microsoft, Poste Italiane, Radio Vaticana, Sogei, Telecom Italia, Terna, Unicredit UGIS, Xister.
<b>Contatti</b>	<b>EIDOS <a href="http://www.eidos.biz">www.eidos.biz</a> ♦ <a href="mailto:eidos@eidos.biz">eidos@eidos.biz</a></b> Via dei Mamili, 11 - 00175 ROMA ♦ Tel. +39 06.769.806.1 ♦ Fax +39 06.769.852.51 <b>Amministratore:</b> Giuseppe Lucibello <a href="mailto:g.lucibello@eidos.biz">g.lucibello@eidos.biz</a> Responsabile <b>Marketing e Vendite:</b> Vittorio Goletti <a href="mailto:v.goletti@eidos.biz">v.goletti@eidos.biz</a> Responsabile <b>Delivery:</b> Claudio Cappiello <a href="mailto:c.cappiello@eidos.biz">c.cappiello@eidos.biz</a>

# Profilo aziendale EIDOS

## 2 Storia EIDOS

EIDOS nasce a Roma nel 1990, e da subito si specializza nei corsi sui prodotti Microsoft e nella realizzazione di strumenti di formazione a distanza (CBT).

Nel 1995, EIDOS entra nel mercato dello sviluppo informatico, realizza applicazioni Internet e Intranet e diventa Microsoft Certified Solution Provider.

L'impegno e l'aggiornamento sulle tecnologie Microsoft investe anche l'offerta di servizi formativi: nel 1999, con la qualifica di Certified Technical Education Center, EIDOS diventa uno dei centri di formazione selezionati da Microsoft per diffondere e certificare le competenze sulle tecnologie.

Dal 2002 EIDOS è Microsoft Gold Certified Partner per la competenza Learning Solutions. Nel 2004, EIDOS diventa Microsoft Certified Business Solutions Partner, per l'implementazione di Microsoft Dynamics CRM (precedentemente Microsoft Business Solutions - CRM), e come Microsoft Gold Certified Partner aggiunge alla competenza Learning Solutions, conseguita nel 2002, anche quella Advanced Infrastructure Solutions. Tra il 2005 e il 2006, ottiene 3 ulteriori competenze, la Information Worker Solutions, la Custom Development Solutions e la Data Management Solutions, che accreditano a livello Gold anche lo sviluppo delle applicazioni, con le sue diverse aree di attività. Nel 2008 consegue la competenza Networking Infrastructure Solutions portando a 6 il totale delle competenze.

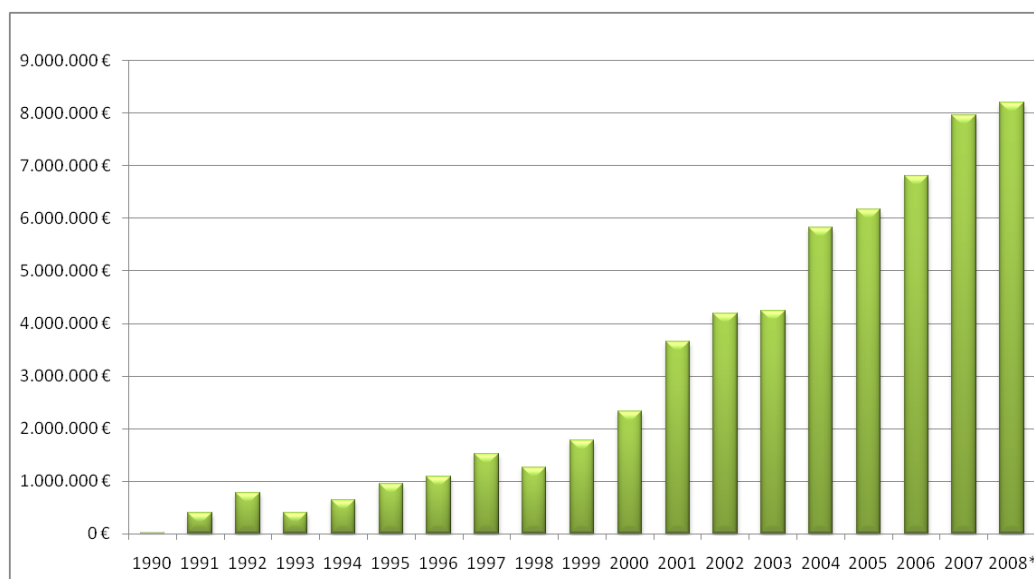
I servizi EIDOS, con il passare degli anni, si perfezionano e si evolvono grazie al reciproco scambio di esperienze. Attualmente, grazie alla combinazione tra le competenze formative e l'esperienza nello sviluppo e nella gestione delle infrastrutture di rete, EIDOS copre tutti gli stadi del ciclo di vita della soluzione IT, dalla preparazione alla costruzione all'esercizio, garantendo così ai propri Clienti soluzioni complete e integrate. Anche le nostre conoscenze si sono ampliate nel corso degli anni: dal 2004 siamo specializzati sulla tecnologia Java e nel 2007 abbiamo acquisito la partnership Oracle.

È del 2007 anche la certificazione R.E.P. (Registered Education Provider) per il Project Management Institute.

Il Sistema Qualità EIDOS, certificato fin dal 1997, è stato riconosciuto nel 2003 conforme ai requisiti della norma UNI EN **ISO 9001:2000**. Nel 2007 è stato certificato anche secondo la norma **SA8000**, standard internazionale sulla Responsabilità Sociale.

L'andamento del fatturato EIDOS ha avuto una crescita continua nei diciannove anni di attività.

Nel 2008 EIDOS ha ricavato circa 8,2 milioni di Euro.



\* previsto

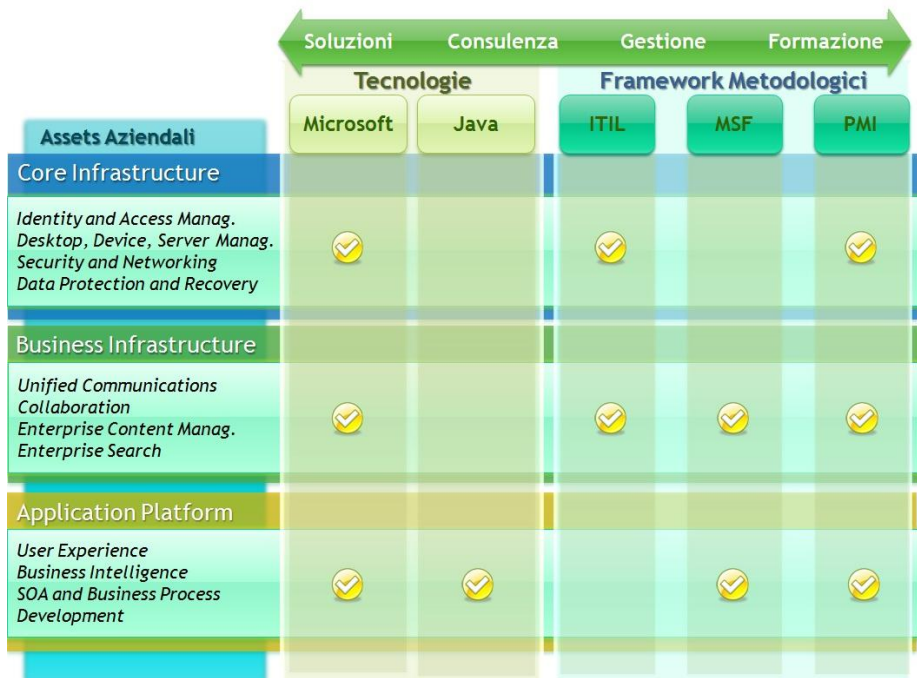
# Profilo aziendale EIDOS

## 3 Servizi EIDOS

I **Servizi Professionali**, Soluzioni, Consulenza, Gestione e Formazione offerti da EIDOS assistono le Aziende nella progettazione, lo sviluppo, il consolidamento e la gestione dei propri asset IT. EIDOS eroga i propri servizi basandosi su consolidati **framework metodologici**, sostenuti e diffusi internamente dai Processi Strategici "Delivery" e "Project Management".

### SOLUZIONI

**Soluzioni Applicative.** Sviluppiamo applicazioni "chiavi in mano" su tecnologia Microsoft e Java. Per la costruzione delle nostre applicazioni, seguiamo un processo di sviluppo strutturato basato sulla metodologia MSF (Microsoft Solutions Framework), e ci avvaliamo di Project Manager certificati PMI (Project Management Institute). Siamo Microsoft **Gold Certified Partner** per le competenze **Custom Development Solutions, Information Worker Solutions, Data Management Solutions.** Siamo **Microsoft Certified Business Solutions Partner** per l'implementazione di Microsoft Dynamics CRM. Inoltre, **siamo Oracle Partner** per lo sviluppo di soluzioni enterprise basate su piattaforma Oracle.



**Soluzioni Infrastrutturali.** Realizziamo soluzioni per infrastrutture di reti e soluzioni di security in ambiente Microsoft, su prodotti quali SMS, MOM, Windows 2003 Server, Exchange, SQL, ISA Server. Offriamo servizi di supporto tecnico e personalizzazione su soluzioni specifiche come Microsoft PEC (Posta Elettronica Certificata) e Microsoft Dynamics. Siamo Microsoft **Gold Certified Partner** per le competenze **Advanced Infrastructure Solutions** e **Networking Infrastructure Solutions.**

### CONSULENZA

Forniamo risorse specializzate nello sviluppo di applicazioni sulle tecnologie Microsoft e Java e nella gestione e manutenzione delle infrastrutture. Offriamo inoltre servizi di assistenza agli utenti e di training on the job.

Le nostre risorse di consulenza, accuratamente selezionate e continuamente aggiornate e valutate nelle loro conoscenze e competenze, danno un alto valore aggiunto ai progetti dei nostri Clienti, anche grazie ad un processo strutturato che ne gestisce l'inserimento e il turn-over. La qualità tecnologica delle nostre risorse è avvalorata anche dalle numerose certificazioni che possiedono: in EIDOS lavorano circa 75 persone certificate, con un numero complessivo di circa 260 certificazioni.

### GESTIONE

**Gestione Applicativa.** Come naturale evoluzione delle Soluzioni Applicative sviluppate, l'offerta EIDOS prevede anche un prodotto di Gestione Applicativa, che cura in modo strutturato la manutenzione adeguata ed evolutiva delle applicazioni.

**Gestione Infrastrutture.** Siamo il partner ideale per la gestione di sistemi informativi su piattaforma Microsoft e offriamo la nostra consulenza anche per la gestione progettuale, ad esempio sul framework di gestione MOF (Microsoft Operations Framework), e sulle best practices ITIL.

**Gestione Conoscenza.** Offriamo formazione "in outsourcing", ovvero prendiamo in carico le esigenze di formazione di un Cliente e ne gestiamo tutti gli aspetti, dalla definizione degli skill gap, alla progettazione degli interventi formativi, alla misurazione dei risultati, sulla base di un budget predefinito.

# Profilo aziendale EIDOS

## FORMAZIONE

**Soluzioni Formative.** Siamo specializzati da anni nella costruzione di soluzioni formative ad hoc che, grazie al dosaggio personalizzato delle diverse modalità di formazione (aula, e-learning, tutoraggio, assistenza agli utenti, supporto alle certificazioni), garantiscono il miglior risultato in termini di accrescimento degli skill delle Persone al miglior costo totale per il Cliente. Siamo Microsoft Gold Certified Partner per le **Learning Solutions**.

**Formazione certificata.** Offriamo anche corsi di formazione standard sulle tecnologie, nelle nostre aule attrezzate o presso le sedi dei Clienti, in particolare i MOC (Microsoft Official Curriculum) erogati da Trainer certificati Microsoft, corsi Office e Information Worker, preparazione agli esami di certificazione Microsoft - per i quali siamo anche test center certificato Thomson Prometric -, corsi su Java, sulle best practices ITIL e sul Project Management (per cui siamo PMI R.E.P. Registered Education Provider).

# Profilo aziendale EIDOS

## 4 Organizzazione EIDOS

EIDOS è organizzata in due unità operative (**Marketing e Vendite e Delivery**), e in **Servizi** trasversali, che svolgono le attività comuni a tutta la struttura. Vi sono poi i **Processi strategici**, che curano l'esecuzione della Strategia del Business Plan, i **Technology Architect** e i **Technology Specialist**, specialisti sulle tecnologie.

### LE UNITÀ OPERATIVE

#### Marketing e Vendite

L'unità **Marketing e Vendite** acquisisce e sviluppa Clienti.

In particolare, il **Marketing** promuove il Brand EIDOS, definisce i prodotti, cura le relazioni istituzionali e le partnership, coordina la partecipazione alle gare, gestisce la base informativa di EIDOS, il CRM e la comunicazione esterna.

Le **Vendite** sono affidate a quattro Account Manager.

Gli Account Manager sono organizzati per Cliente e vendono tutti i prodotti EIDOS ai Clienti loro assegnati tranne la formazione certificata.

Quest'ultima, viene gestita da un solo Account Manager specializzato e venduta a tutti i Clienti comprendendo: corsi a calendario o a catalogo sulle tecnologie Microsoft, Java, ITIL.

#### Delivery

Il **Delivery** è l'unità produttiva di EIDOS, quella che realizza soluzioni ed eroga i servizi di consulenza e gestione.

Nel Delivery operano quattro Service Manager, che hanno l'obiettivo di assicurare il rispetto dei requisiti concordati e delle esigenze dei Clienti, garantendo così la qualità e l'efficienza dei servizi.

Tre Service Manager sono organizzati per Cliente, e curano perciò tutti i progetti in corso con i Clienti loro assegnati.

Il quarto Service Manager è specializzato nella formazione certificata e gestisce l'erogazione dei corsi a catalogo per tutti i Clienti EIDOS.

Le Persone del team Delivery sono coordinate dal responsabile HCP (Human Capital Process), che ne cura l'allocazione sui progetti e lo sviluppo professionale.

### I SERVIZI

**Persone.** Acquisisce le Persone. Si occupa della loro selezione, retribuzione e formazione, e delle partnership per il recruitment.

**Amministrazione.** Pianifica e controlla le risorse finanziarie. Si occupa del Ciclo Attivo e Passivo, di Finanza e Controllo, della Contabilità e del Bilancio, del sistema di Balanced ScoreCard (BSC), e fornisce supporto all'Assemblea Soci.

**Sistema Informativo.** Fornisce alle Persone le informazioni di cui hanno bisogno per lavorare. Si occupa di Network, Security, Backup, Teleworking, Office operations, Solutions Test, Laboratorio, Help-desk utenti.

**Sistema Gestione Integrato.** Gestisce il Sistema Qualità e l'innovazione di processo.

#### I Processi Strategici

Dal 2005, EIDOS ha introdotto nella propria organizzazione i **Processi Strategici**, ciascuno dei quali si occupa di uno specifico aspetto considerato un fattore critico di successo per l'esecuzione della strategia descritta nel Business Plan.

#### I Technology Architect e i Technology Specialist

Nella struttura EIDOS, hanno un ruolo di rilievo anche i **Technology Architect** e i **Technology Specialist**, ovvero i responsabili tecnologici delle nostre diverse aree di competenza. Il Technology Architect presenta l'Offerta EIDOS nell'ambito dell'area di competenza, supportando l'Account Manager nelle attività di pre-vendita (presentazioni al Cliente, redazione di offerte economiche,...) e il Processo Gare nelle attività di redazione di Offerte Tecniche. Il Technology Specialist supporta Account Manager e Technology Architect nelle attività di pre-vendita, dando un forte contributo tecnico ed estremamente verticale.

# Profilo aziendale EIDOS

## 5 Alcuni Clienti EIDOS

PA	IT	Trasporti	Finanza	Enterprise	Previdenza	TLC	Energia
Consip	Engineering	Italferr	Artigiancassa	Xister	INPDAP	Telecom Italia	Terna
Poste Italiane	Accenture	ENAV	Unicredit	Radio Vaticana		Ericsson	
AVCP	Almaviva		BNL	Q8			
Sogei	Microsoft		MCC	Ghella			

### CUSTOMER SATISFACTION

Il Servizio al Cliente è il primo dei nostri Valori aziendali.

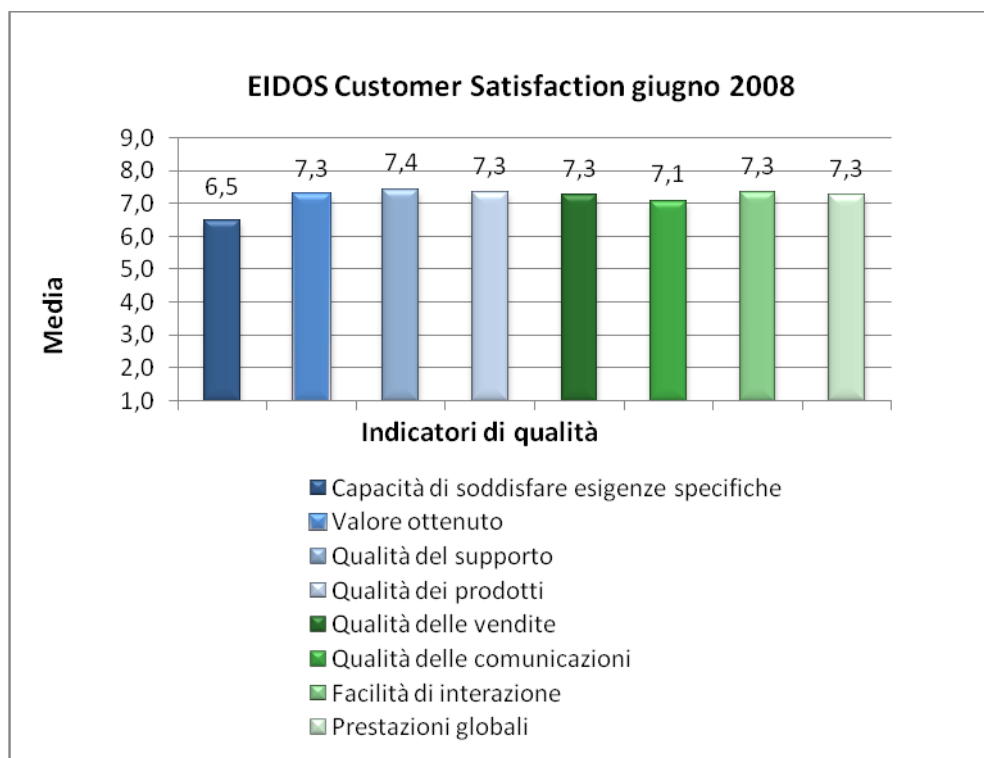
Ci impegniamo per migliorare ogni giorno la qualità del nostro lavoro, e periodicamente intervistiamo i nostri Clienti per misurare la loro soddisfazione. Le indagini di customer satisfaction ci consentono di comprendere e analizzare la percezione dei Clienti: le aree in cui il nostro servizio è al livello delle loro aspettative e quelle in cui possiamo migliorarlo.

Già dalla fine del 2004, EIDOS rileva la customer satisfaction tramite una società specializzata (TNS Prognostics), incaricata da Microsoft di effettuare le indagini per conto dei Microsoft Certified Partner che lo richiedono. EIDOS ha aderito a questa iniziativa per poter garantire ai Clienti un'indagine rigorosa, imparziale, e massimamente confidenziale.

A giugno 2008 è stata effettuata un'indagine ad un campione di key customer.

I questionari compilati riportano un giudizio di media soddisfazione con un picco pari al 14% di Clienti molto soddisfatti. Nessun Cliente ha espresso insoddisfazione.

Il grafico illustra i valori medi ottenuti per i principali indicatori di qualità. Su una scala da 1 a 9, in cui 1 è Insufficiente o Scarso e 9 è Esemplare, EIDOS ha ottenuto tutte valutazioni superiori al 6.



# Profilo aziendale EIDOS

## 6 Alcuni Lavori EIDOS

Servizio	Segmento	Descrizione	Importo
Consulenza	PA	Sviluppo, manutenzione, gestione dei sistemi di Bilancio e Finanza Pubblica del Sistema Informativo Integrato del Ministero dell'Economia e delle Finanze Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato e della Corte dei Conti.	€ 2.409.998,32
Consulenza	TR	Assistenza specialistica per l'area "Sviluppo sistemi di elaborazione per la vendita" per una società enterprise che opera per il settore Trasporti.	€ 175.322,65
Consulenza	PA	Supporto sistemico per la gestione del ced di una Pubblica Amministrazione Centrale.	€ 29.406,66
Consulenza	TLC	Consulenza sistemistica diretta all'implementazione in ambiente Windows degli "Adeguamenti al Provvedimento del Garante sui dati di traffico Analisi", per una compagnia telefonica.	€ 26.500,00
Soluzione	FI	Realizzazione e manutenzione di applicazioni per la gestione delle leggi agevolative regionali per vari Istituti di Credito.	€ 213.262,00
Soluzione	TR	Definizione e macro-analisi propedeutiche di nuove funzionalità delle applicazioni Legacy di una società di trasporti.	€ 146.669,50
Soluzione	PA	Realizzazione delle soluzioni software per il I e II Dipartimento e IGESPE del Ministero dell'Economia e delle Finanze.	€ 131.042,50
Soluzione	EN	Sviluppo soluzioni e supporto sistemico a favore di Clienti Microsoft.	€ 124.109,90
Soluzione	TLC	Servizi professionali in Voice, Data, IP Vas con UMTS e GSM/GPRS per una compagnia telefonica.	€ 35.090,67
Soluzione	EN	Implementazione struttura tecnologica MS Exchange per una società enterprise.	€ 17.240,00
Gestione	TR	Manutenzione evolutiva delle applicazioni Legacy di una società di trasporti per la realizzazione di nuove funzionalità sulle soluzioni esistenti.	€ 162.272,20
Gestione	PA	Evoluzione delle funzionalità dei sistemi web-based per una Pubblica Amministrazione Centrale.	€ 63.470,00
Formazione	PA	Fornitura dei Servizi per il Progetto SIAP Sistema Informativo per l'Amministrazione del Personale della Corte dei Conti.	€ 381.431,00
Formazione	PA	Formazione certificata Microsoft in ambito sistemistico, di sviluppo applicazioni e di gestione database per una Pubblica Amministrazione Centrale.	€ 15.143,50

# Profilo aziendale EIDOS

## 7 Certificazioni e partnership



Microsoft Certified  
Business Solutions Partner



Sistema Qualità  
UNI EN ISO 9001:2000



Learning Solutions  
Custom Development Solutions  
Information Worker Solutions  
Data Management Solutions  
Advanced Infrastructure Solutions  
Networking Infrastructure Solutions



Sistema Qualità  
conforme alla norma  
sulla Responsabilità  
Sociale SA8000



### TEST CENTER

**PROMETRIC™** Centro di certificazione Prometric

### PARTNERSHIP AZIENDALI



IAMCert  
International  
Association  
of Microsoft  
Certified Partners



PMI R.E.P.  
Registered  
Education  
Provider



Partner di  
Quint Wellington  
Redwood  
per la Formazione  
su ITIL

### CIRCA 260 CERTIFICAZIONI PERSONALI



Microsoft Certified  
Professional Developer



Microsoft Certified  
Solution Developer



Microsoft Certified  
Application Developer



Microsoft Certified  
Professional+Internet



Microsoft Certified  
Professional+Site Builder



Microsoft Certified  
Trainer



Microsoft Certified  
System Engineer



Microsoft Certified  
Systems Administrator



Microsoft Certified  
Database Administrator



Microsoft Certified  
Professional



Microsoft Office  
Specialist



PMP  
Project  
Management  
Professional

# Profilo aziendale EIDOS

## 8 Sistema Qualità EIDOS

Nel 2003 il Sistema Qualità EIDOS è stato riconosciuto da CSQ conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 (cert. n. 9175.EIDO), per i seguenti campi applicativi:

- Progettazione, sviluppo, realizzazione, installazione e manutenzione di soluzioni informatiche: software, infrastrutture IT e e-Learning.
- Erogazione di servizi di manutenzione, assistenza, conduzione tecnica e di gestione operativa delle infrastrutture informatiche e dei sistemi informativi.
- Progettazione ed erogazione di servizi di formazione informatica inclusa l'assistenza agli utenti, anche in modalità e-Learning.
- Erogazione di servizi professionali di consulenza e assistenza informatica di tipo applicativo e sistemistica.



Già certificata secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:1994 fin dal 1997, EIDOS è una delle poche società italiane ad essere certificate sia per la Formazione che per l'Informatica e con questo aggiornamento rinnova il proprio impegno nel voler offrire ai suoi Clienti prodotti e servizi di Qualità. EIDOS è membro dell'Associazione Italiana Cultura Qualità; in tale ambito partecipa attivamente a gruppi di studio e convegni.

Per aggiungere valore ai suoi Clienti, EIDOS ha costruito un sistema basato su indicatori rigorosi, cercando di sviluppare in modo continuo e sistematico la propria padronanza tecnologica, la capacità di gestire i progetti e l'utilizzo di schemi di sviluppo software evoluti. EIDOS considera la Qualità come sinonimo di capacità di **soddisfare le esigenze esplicite ed implicite dei Clienti**.

Nel 2007 EIDOS ha conseguito la certificazione del proprio sistema aziendale in conformità con i requisiti della norma SA8000, ovvero lo standard internazionale sulla Responsabilità Sociale, mantenendo il medesimo campo d'applicazione con cui è stato rilasciato il certificato Qualità.

La Qualità dei prodotti è un valore prioritario di ogni Persona dell'organizzazione, da perseguire nei comportamenti quotidiani e da diffondere all'esterno. EIDOS crede, infatti, che si possa raggiungere un eccellente livello di Qualità non solo creandone la consapevolezza tra i propri collaboratori, ma anche stimolando il confronto continuo con gli interlocutori dell'azienda, siano essi Clienti, Fornitori, Concorrenti o Partner.



Il Sistema di Gestione Integrato EIDOS è descritto nel relativo Manuale Integrato. Tale Manuale riporta gli impegni generali di EIDOS per il mantenimento degli standard di qualità ed etici prefissati, a cui fanno seguito procedure, istruzioni operative, guide metodologiche e modulistica. Seppur specifiche per le singole aree aziendali, le procedure sono organizzate in maniera tale da assicurare una tracciabilità completa del processo che porta alla erogazione del servizio o alla realizzazione di un prodotto, ivi compresi aspetti come gli approvvigionamenti, la formazione e lo sviluppo delle competenze del personale, l'assistenza al Cliente e la gestione dei reclami.

Le responsabilità e gli impegni per la Qualità ed Etici sono così suddivisi: il Comitato Esecutivo (CE) definisce gli indirizzi, il Responsabile del Sistema Gestione Integrato (SGI) applica le procedure, l'Organo Amministrativo (OA) le approva.