

Indice

1	Descrizione Progetto	1
1	Organigramma Aziendale	2
2	Sistema Fiscale	2
2.1	Persone Giuridiche	2
2.2	Persone Fisiche	3
3	Gruppo Sistelia	4
3.1	ReteTurismo	4
2	Elenco Costi CAPEX-OPEX	6
1	CAPEX	6
2	OPEX	6
2.1	Acqua	7
2.2	Luce	7
2.3	Gas	7
3	Analisi VAN-WACC	9
4	Analisi Rischi	10
1	Variazione Tasso Cambio	10
2	Malattia Dipendenti	15
3	Tasso Guasto Postazioni	17
	Elenco Acronimi	18
	Bibliografia	19

Capitolo 1

Descrizione Progetto

Lo scopo di questo progetto consiste nella valutazione dei costi operativi di un call center con operatività 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per conto di un'azienda del settore utilities.

Nello specifico sono stati analizzati i costi sostenuti durante l'anno solare 2016 (dal 1 Gennaio al 31 Dicembre) da una società albanese, con sede nella capitale Tirana, che fornisce un servizio di **outbound** per conto della società **Sistelia Group S.r.l.**, specializzato nell'installazione di piattaforme di call center e fornitore di richieste avanzate per conto di aziende terze operanti nei più disparati settori.

La società oggetto dello studio, la **Agostini Nanni Valenti (ANV) S.r.l.**, costituita il 1 Gennaio 2016, ha un capitale sociale di partenza pari a €35000 ripartito equamente tra i suoi 3 soci. La sua sede legale e sociale è stata stabilita in Albania perchè in questo modo si riescono a sfruttare le opportunità che offre questo paese per attrarre gli investimenti esteri, in particolare:

- una burocrazia snella ed un sistema fiscale che agevole tramite apposite normative le iniziative imprenditoriali. A titolo di esempio, si può evidenziare come la costituzione di una società a responsabilità limitata può avvenire nell'arco di un giorno e garantisce la registrazione anche presso l'Ufficio Imposte e delle Aziende;
- un **cambio favorevole**. La moneta locale, il *lek* (**ALL**), presenta il seguente tasso di cambio:

$$1 \text{ €}: 136,51 \text{ ALL}^1$$

Per nostra semplicità abbiamo eseguito i nostri calcoli in *euro* tenendo conto del tenore di vita a Tirana.

- una **posizione geografica strategica** tra i paesi dell'*Unione Europea* (UE) (Italia e Grecia) e quelli della penisola balcanica (confina con il Montenegro a nord-ovest, il Kosovo a nord-est, la Macedonia ad est) che permette facilmente di poter espandere la propria presenza nei mercati di questi paesi, senza dimenticare altri potenziali paesi come la Croazia, la Romania o la Bulgaria.
- la presenza di **accordi bilaterali** con l'Italia (che costituisce il principale partner commerciale) e con l'UE in generale, che favoriscono gli scambi commerciali e, nel nostro

¹dati aggiornati al 15/12/2016 (fonte http://it.coinmill.com/ALL_EUR.html)

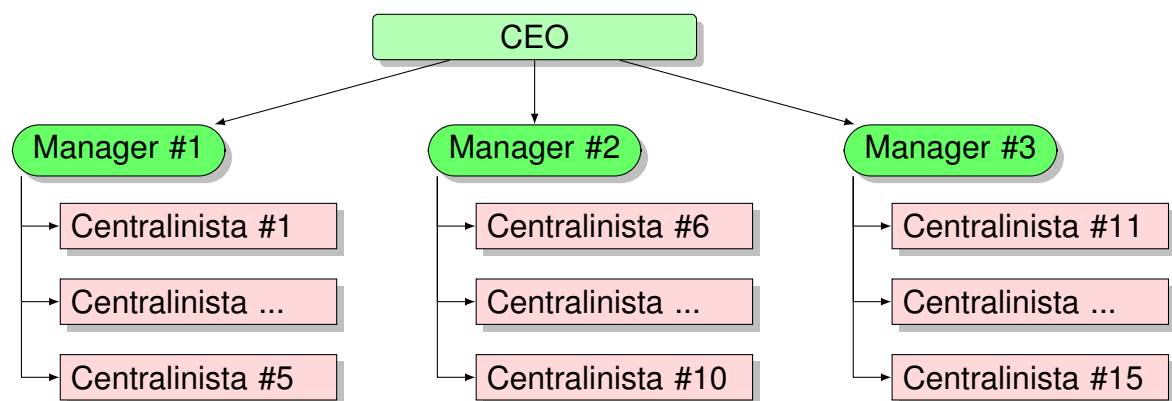
caso, permettono di evitare la **doppia imposizione**. In pratica, gli utili che realizzeremo in Albania andranno a costituire una base imponibile per il pagamento delle tasse soltanto in questo paese e non in Italia.

1 Organigramma Aziendale

La struttura della **ANV S.r.l.** prevede una struttura gerarchica piramidale, in particolare:

- i **soci fondatori** ricevono gli utili generati dalla società ripartiti in base alle quote possedute della stessa, adeguano il patrimonio societario in base alle strategie descritte nel piano di investimento annuale presentato dal **Chief Executive Officer (CEO)** e giudicano l'operato di quest'ultimo sui risultati ottenuti;
- un **presidente** o **CEO** responsabile degli investimenti, a capo del consiglio di amministrazione che prevede oltre ai soci fondatori anche altri 3 manager;
- **3 manager** responsabili, ognuno, del funzionamento di una squadra di 10 centralinisti;
- **30 centralinisti** suddivisi in due turni da 6 ore ciascuno in una giornata dalle 9:30 alle 21:30.

Tale struttura può essere schematizzata dalla seguente figura:



Si può osservare come si tratta di una società di piccole dimensioni adeguata sia alle disponibilità economiche di ciascun socio sia al potenziale ufficio disponibile a Tirana, in quanto già provvisto della maggiorparte delle strutture necessarie al funzionamento di un call center.

2 Sistema Fiscale

2.1 Persone Giuridiche

Una persona giuridica, ovvero un ente il cui ordinamento giuridico attribuisce la *capacità giuridica* (diventando, quindi, un **soggetto di diritto**) è considerata come residente in Albania se ha una struttura permanente, la sede principale, o una sede per la reale gestione degli affari nel Paese.

Imposta sul reddito aziendale

Tutte le imprese che siano albanesi o straniere registrate ai fini *Imposta sul Valore Aggiunto* (IVA) sono soggette all'*imposta sul reddito aziendale* calcolata sulla base delle seguenti aliquote:

- **15%**, per le grandi imprese;
- **imposta semplificata** per le piccole imprese o piccoli imprenditori che realizzano un fatturato annuo lordo inferiore di **ALL 8 milioni** (circa 58603,77€). Le aliquote previste sono:

Aliquota Applicata (%)	Fatturato Annuale(ALL)
5	5 000 000 to 8 000 000
0	<5 000 000

IVA

E' applicata sulla vendita delle merci e dei servizi a un tasso standard del 20% e 10% sulle medicine. La VAT non si applica sulle esportazioni e sui servizi internazionali come per esempio il trasporto di merci e passeggeri.

2.2 Persone Fisiche

Una persona fisica, invece, è soggetta al pagamento delle tasse relative ai guadagni realizzati all'interno del territorio albanese, se non è residente, altrimenti deve pagare le tasse su tutti i guadagni realizzati anche all'estero. Sono previste le seguenti aliquote:

Reddito da lavoro mensile (in ALL)		Aliquota
<i>Da</i>	<i>Fino a</i>	
0	30000	0%
30001	130000	13% dell'importo superiore ad ALL 30000
130001		ALL 13000 + 23% dell'importo superiore ad ALL 130000

per semplicità riportiamo la precedente tabella con i valori riportati in **euro**:

Reddito da lavoro mensile (in €)		Aliquota
<i>Da</i>	<i>Fino a</i>	
0	219,77	0%
219,77	952,31	13% dell'importo superiore ad € 219,77
952,31		€ 95,23 + 23% dell'importo superiore ad € 952,31

Nel nostro caso avremmo la seguente situazione:

Tabella 1.1: Stipendi Dipendenti

	Centralinista	Manager	CEO
Reddito Imponibile Mensile (€)	459,67	947,90	5163,83
Imposta sui Redditi (€)	31,19 ²	94,66 ³	1063,88 ⁴
Contributi Previdenziali (11,20 %)(€)	51,48	106,16	578,35
Stipendio Netto (€)	377,00	747,08	3521,60

3 Gruppo Sistelia

3.1 ReteTurismo

²(aliquota del 13,00 %) pari a $(459,67 - 219,77) \cdot 0,13$

³(aliquota del 13,00 %) pari a $(947,90 - 219,77) \cdot 0,13$

⁴(aliquota del 23,00 %) pari a $(5163,83 - 952,31) \cdot 0,23 + 95,23$

Tabella 1.2: Costo Azienda Dipendenti

	Centralinista	Manager	CEO	TOTALE
Reddito Imponibile Mensile (€)	459,67	947,90	5163,83	
Contributi Previdenziali (16,70 %)(€)	76,76	158,30	862,36	
Costo Mensile Singolo Dipendente (€)	536,43	1106,20	6026,19	
num. dipendenti	30	3	1	34
Costo Mensile Dipendenti (€)	16092,90	3318,60	6026,19	25437,69
Costo Annuale Dipendenti (€)	193114,80	39823,20	72314,28	305252,28

Capitolo 2

Elenco Costi CAPEX-OPEX

1 CAPEX

Tabella 2.1: CAPEX

	Prezzo unitario (€)	Quantita'	TOTALE (€)
Attrezzatura Sistelia			
Pacchetto Clienti e servizi ¹	20989,00	1	20989,00
Software Gestione Personale	1890,00	1	1890,00
Servizio Supporto	102,00	48	4896,00
File Server Gestione Rete Informatica	2490,00	1	2490,00
Attrezzatura Ufficio			
Postazioni	100,83	17	1714,00
Sedie	65,00	18	1170,00
Laptop	469,00	4	1876,00
Spedizione Postazione (25 Kg)	492,25	17	8368,25
Spedizione Sedie (7,5 Kg)	154,28	18	2776,95
Caparra 2 mesi	10000,00	1	10000,00
TOTALE			56170,20

2 OPEX

Gli OPEX stimati mensilmente sono:

Tabella 2.2: OPEX

		Costo Mensile (€)
Utenze		
	Telefono ²	36,00
	Abbonamento Skype ³	237,90
	Acqua	45,88
	Luce	31,17
	Gas	252,62
Sorveglianza 24h		19710,00
Pulizie		8880,00
Cancelleria		500,00
Stipendi Dipendenti		25437,69
Affitto Locale		5000,00
TOTALE (€)		60131,26

Tabella 2.3: Bolletta dell'Acqua

Base Stima Consumo	Quantita' m³	Costo (LEK)	Costo (€)
giornaliero	1,87	280,50	2,05
mensile	41,14	6171,00	45,88

2.1 Acqua

2.2 Luce

Tabella 2.4: Bolletta della Luce

Base Stima Consumo	Quantita' (kWh)	Costo (€)
annuale	5343,00	347,01
mensile	445,25	31,77

2.3 Gas

¹Soluzione Full

²comprende anche l'abbonamento ADSL

³Abbonamento World unlimited mins

Tabella 2.5: Bolletta del Gas

Base Stima Consumo	Quantita' (mln m³)	Costo (\$)	Costo (€)
annuale	81,00	3159,00	3031,44
mensile	6,75	263,25	252,62

Capitolo 3

Analisi VAN-WACC

Capitolo 4

Analisi Rischi

1 Variazione Tasso Cambio

Tabella 4.1: Andamento Tasso di Cambio (€-LEK)

Data	LEK
07/07/2016	136,78
08/07/2016	136,54
10/07/2016	136,55
11/07/2016	136,68
12/07/2016	136,73
13/07/2016	136,83
14/07/2016	136,77
15/07/2016	136,52
17/07/2016	136,53
18/07/2016	136,57
19/07/2016	136,43
20/07/2016	136,40
21/07/2016	135,95
22/07/2016	135,18
24/07/2016	135,17
25/07/2016	135,98
26/07/2016	136,34
27/07/2016	137,15
28/07/2016	136,18
29/07/2016	138,62
31/07/2016	136,12
01/08/2016	136,11
02/08/2016	136,80
03/08/2016	138,34
04/08/2016	136,06
05/08/2016	135,52

Tabella 4.1: continua nella prossima pagina

Tabella 4.1: continua dalla pagina precedente

Data	LEK
07/08/2016	135,55
08/08/2016	135,48
09/08/2016	136,21
10/08/2016	135,95
11/08/2016	136,01
12/08/2016	136,17
14/08/2016	136,13
15/08/2016	136,33
16/08/2016	135,77
17/08/2016	136,30
18/08/2016	137,37
19/08/2016	137,26
21/08/2016	136,62
22/08/2016	136,63
23/08/2016	136,86
24/08/2016	136,43
25/08/2016	137,22
26/08/2016	135,97
28/08/2016	135,77
29/08/2016	137,18
30/08/2016	136,64
31/08/2016	137,69
01/09/2016	137,54
02/09/2016	137,06
04/09/2016	137,05
05/09/2016	137,35
06/09/2016	138,64
07/09/2016	137,62
08/09/2016	137,28
09/09/2016	137,16
11/09/2016	137,17
12/09/2016	137,37
13/09/2016	137,63
14/09/2016	138,04
15/09/2016	137,34
16/09/2016	136,21
18/09/2016	136,21
19/09/2016	137,14
20/09/2016	137,17
21/09/2016	137,67
22/09/2016	137,84
23/09/2016	137,04

Tabella 4.1: continua nella prossima pagina

Tabella 4.1: continua dalla pagina precedente

Data	LEK
25/09/2016	137,05
26/09/2016	137,42
27/09/2016	137,19
28/09/2016	137,01
29/09/2016	137,47
30/09/2016	137,48
02/10/2016	137,26
03/10/2016	136,93
04/10/2016	137,40
05/10/2016	137,24
06/10/2016	136,90
07/10/2016	138,20
09/10/2016	137,95
10/10/2016	137,07
11/10/2016	136,03
12/10/2016	136,92
13/10/2016	137,00
14/10/2016	136,05
16/10/2016	136,03
17/10/2016	137,32
18/10/2016	137,09
19/10/2016	137,04
20/10/2016	135,88
21/10/2016	135,53
23/10/2016	136,07
24/10/2016	136,03
25/10/2016	136,23
26/10/2016	136,57
27/10/2016	136,42
28/10/2016	137,42
30/10/2016	136,54
31/10/2016	137,04
01/11/2016	137,48
02/11/2016	137,06
03/11/2016	136,47
04/11/2016	137,19
06/11/2016	136,41
07/11/2016	136,66
08/11/2016	136,57
09/11/2016	134,87
10/11/2016	136,32
11/11/2016	135,98

Tabella 4.1: continua nella prossima pagina

Tabella 4.1: continua dalla pagina precedente

Data	LEK
13/11/2016	136,00
14/11/2016	136,00
15/11/2016	135,89
16/11/2016	136,05
17/11/2016	134,59
18/11/2016	135,38
20/11/2016	135,38
21/11/2016	135,80
22/11/2016	135,80
23/11/2016	135,94
24/11/2016	135,81
25/11/2016	136,11
27/11/2016	136,19
28/11/2016	135,73
29/11/2016	136,37
30/11/2016	135,68
01/12/2016	135,77
02/12/2016	136,05
04/12/2016	134,45
05/12/2016	136,84
06/12/2016	137,10
07/12/2016	135,81
08/12/2016	135,78
09/12/2016	135,86
11/12/2016	135,65
12/12/2016	135,81
13/12/2016	135,63
14/12/2016	134,65
15/12/2016	135,50
16/12/2016	135,73
18/12/2016	135,66
19/12/2016	135,17
20/12/2016	134,45
21/12/2016	134,37
22/12/2016	134,43
23/12/2016	134,35
25/12/2016	134,60
26/12/2016	134,38
27/12/2016	134,52
28/12/2016	134,94
29/12/2016	134,86
30/12/2016	134,90

Tabella 4.1: continua nella prossima pagina

Tabella 4.1: continua dalla pagina precedente

Data	LEK
01/01/2017	134,95
02/01/2017	134,39

Tabella 4.1: si conclude dalla pagina precedente

Prendendo in esame il campione caratterizzato dai valori precedentemente esposti, si possono calcolare le seguenti statistiche di interesse:

Tabella 4.2: Statistiche

Statistica	Valore
Media Campionaria	136,47083
Varianza Campionaria Corretta	0,88366
Deviazione Standard Corretta	0,94003

Da questi valori si può determinare il seguente intervallo di confidenza con il 95 % di attendibilità

$$[135,53; 137,41]$$

possiamo calcolare, quindi, il valore del VAN nel punto di pareggio (€65355,07) con i seguenti fattori di aggiustamento del tasso di cambio in corrispondenza degli estremi dell'intervallo di confidenza preso in esame:

Tabella 4.3: Variazione VAN

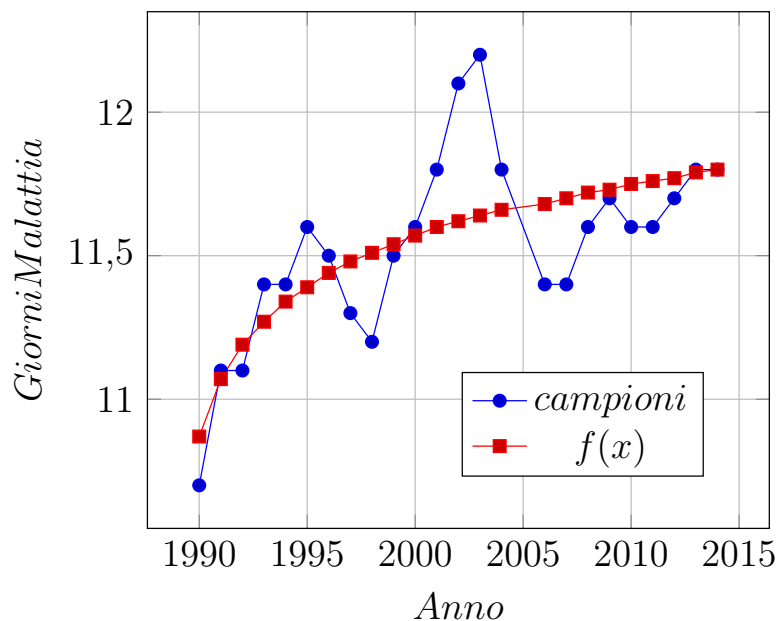
Estremo Intervallo Confidenza	Aggiustamento	Valore VAN	
		Punto Pareggio	Caso di Studio 15 % Ottimo
135,53	1,007	-4429,54	206380,00
137,41	0,993	4639,44	2154498,00

2 Malattia Dipendenti

Anno	Giorni Malattia
1990	10,7
1991	11,1
1992	11,1
1993	11,4
1994	11,4
1995	11,6
1996	11,5
1997	11,3
1998	11,2
1999	11,5
2000	11,6
2001	11,8
2002	12,1
2003	12,2
2004	11,8
2006	11,4
2007	11,4
2008	11,6
2009	11,7
2010	11,6
2011	11,6
2012	11,7
2013	11,8
2014	11,8

La regressione calcolata è di tipo logaritmica ed e' pari a:

$$f(x) = 0,293204 * \ln(12,53 * 10^{15} * x)$$



Quindi, si osserva che la nostra stima per l'anno 2016 di nostro interesse, il numero di giorni di malattia per singolo dipendente si assesta intorno ai:

$$x = 26$$

(perche' il 2016 rappresenterebbe il 26 e-simo valore nel nostro intervallo di campioni)

$$f(26) = 11,82(\text{consideriamo } 12)$$

consideriamo le seguenti ipotesi per ogni singolo centralinista:

Tabella 4.4: Assunzioni iniziali in un singolo mese

	Quantita'
Giorni lavorativi	18,50
Giorni assenza	12,00
Probabilita' di stipulare un contratto (%) ¹	15,60

Tabella 4.5: Numero contratti centralinisti

	Singolo Centralinisti	30 Centralinisti
Numero chiamate giornaliere	94,00	2820
Numero chiamate mensili	1739,00 ²	52170
Contratti stipulati mensilmente	271,29	8138,52
Chiamate mensili in caso di assenza per 12 giorni	611,00 ³	18330
Contratti stipulati in caso di assenza per 12 giorni	95,32 ⁴	2859,48

¹dati istat

²(94,00*18,50)

³(94,00*(18,50-12,00))

⁴(611*0,156)

Tabella 4.6: Variazione Fatturato

	VAN PAREGGIO	VAN CASO REALE
Probabilita' di successo di un contratto (%)	11,54	15,00
Numero contratti stipulati (1 mese)	8138,52	8138,52
Numero contratti stipulati (30 malati in 1 mese)	2859,48	2859,48
Numero contratti successo (1 mese)	939,50	1220,78
Numero contratti successo (30 malati in 1 mese)	329,98	428,92
Fatturato Lordo (€) (1 mese)	75160,00	97662,40
Fatturato Lordo (€) (30 malati in 1 mese)	26398,72	34313,76
Fatturato Netto (€) (1 mese)	65314,04	84917,46
Fatturato Netto (€) (30 malati in 1 mese)	22953,69	29835,81

3 Tasso Guasto Postazioni

Analisi Guasto Postazioni

Elenco Acronimi

ALL *ALbanian Lek*

La moneta in uso in Albania. E' definita dallo standard **ISO 4217**

ANV *Agostini Nanni Valenti*

Società albanese operante nel settore dei call center facente parte del gruppo Sistelia

CEO *Chief Executive Officer*

E' la figura del consiglio di amministrazione posto a capo del management aziendale. E' l'equivalente dell'amministratore delegato

IVA *Imposta sul Valore Aggiunto*

E' un'imposta applicata sul valore aggiun-

to di ogni fase della produzione, di scambio di beni e servizi. E' indicata anche come **VAT** (*Value Added Tax*), mentre in Albania è nota come **TVSH** (*Tatimi mbi Vlerën e SHturar*)

OPEX *OPERating EXPenditure*

Noto anche come *spesa operativa* è il costo per gestire un prodotto, un business o un sistema

UE *Unione Europea*

Un'organizzazione internazionale politica ed economica di carattere sovranazionale, comprendente di 28 paesi membri indipendenti e democratici dell'Europa[2]

Bibliografia

- [1] Entrata Albania UE
http://ec.europa.eu/economy_finance/international/enlargement/index_it.htm
- [2] Lista paesi europei aggiornata al 01/07/2013
https://europa.eu/european-union/about-eu/countries/member-countries_it