



## I PROGETTI VINCITORI

### **BAT: “Un sistema di valutazione delle performance per monitorare l’efficienza dei servizi erogati dalla Provincia di Barletta-Andria-Trani”.**

Il sistema adottato dalla Bat, rispondendo a quanto previsto dal decreto Brunetta, ha la finalità di supportare l’intera attività di programmazione e pianificazione dell’ente, consentendo il monitoraggio tra performance attese e performance realmente conseguite e quindi la valutazione delle performance stesse. Il sistema è stato realizzato utilizzando un framework applicativo di mercato rivisitato ed adattato ad un modello di misurazione e valutazione delle performance pensato ed elaborato dalla Provincia di Barletta - Andria - Trani sulla base delle specifiche caratteristiche dell’ente. Il sistema consente una visione chiara, coerente e completa degli obiettivi pluriennali e annuali, di tipo sia strategico sia operativo, dei 16 settori in cui è articolato l’ente; rende, inoltre, questi obiettivi immediatamente visibili all’Organismo Indipendente di Valutazione, che ne verifica la rispondenza alla mission istituzionale. La definizione di ogni singolo obiettivo prende forma con la configurazione di uno o più indicatori di tipo sia qualitativo che quantitativo e mirano a graduare e definire sia l’efficienza amministrativa sia l’efficienza economica su base temporale. Attraverso l’attività di misurazione della performance si mira alla riduzione dei tempi e dei costi dell’attività amministrativa. Un altro importante obiettivo è il miglioramento dei servizi resi all’esterno.

#### **I benefici**

Il primo beneficio riscontrato consiste nel forte impulso dato all’automazione dei processi dell’ente, con una notevole riduzione dei tempi di realizzazione delle attività. La Provincia di Barletta – Andria – Trani prevede un’implementazione del sistema informatico adottato per giungere a un suo completo utilizzo nell’intera attività di programmazione pluriennale e annuale con una previsione di riduzione dei tempi pari se non superiore al 50%. Il secondo beneficio derivato dall’adozione del sistema è il miglioramento degli indici di produttività mediante un maggior coinvolgimento dei dipendenti attraverso il sistema di valutazione.

#### **La Bat**

La Provincia di Andria, Barletta e Trani è un ente di nuova istituzione la cui legge costitutiva risale all’11.06.2004 (n.148), ma a tutti gli effetti gli organi politici ed amministrativi si sono insediati e hanno iniziato le loro attività nel luglio 2009. Attualmente l’organico dell’Ente è formato da 14 dirigenti e da 233 dipendenti (oggi tutti inseriti nel sistema di misurazione e valutazione delle performance per il personale di comparto e dirigenziale), oltre al Segretario Generale.

La Provincia di BAT ha vinto il Premio Innovazione nell’Amministrazione e nella Finanza ed è risultata finalista anche nella categoria ICT nella Pubblica Amministrazione e in Sanità.

### **AVVOCATURA: “Migliorare l’efficienza dell’Avvocatura dello Stato attraverso un innovativo sistema di gestione documentale”.**

A partire dal 2004, con l’obiettivo di ridurre i costi relativi all’archiviazione degli atti, l’Avvocatura dello Stato di Bari ha intrapreso un progetto sperimentale per la dematerializzazione e l’archiviazione digitale dei propri documenti. I sistemi informativi dell’Avvocatura di Bari gestiscono oltre al protocollo informatico di primo livello predisposto dall’Avvocatura generale per la protocollazione degli atti, anche le informazioni relative alla vita dei fascicoli quali, ad esempio, l’autorità giudiziaria,



il nome del giudice, le udienze e le scadenze. La prima fase del progetto ha previsto l'integrazione del sistema informatico di protocollazione con un repository digitale che contiene le immagini degli atti, dei documenti e degli allegati inviati e ricevuti dall'Avvocatura di Bari. La documentazione viene quindi scannerizzata quotidianamente e trasformata in file formato PDF. Attualmente sono archiviati oltre 380.000 documenti, molti dei quali possono superare le cento pagine, e la banca dati si alimenta con circa 60.000 documenti nuovi ogni anno. Il nuovo sistema viene gestito autonomamente dall'Avvocatura dello Stato di Bari, pur essendo integrato con i sistemi informativi dell'Avvocatura generale dello Stato. Per ogni fascicolo è così possibile visualizzare a sistema tutte le informazioni contenute sia nella banca dati centrale sia nella banca dati locale dell'Avvocatura di Bari, ottenendo in questo modo l'esatta replica digitale dei fascicoli cartacei.

La fase successiva del progetto prevede l'adozione di moduli software a supporto della collaborazione tra il personale addetto. Questo sistema gestisce le diverse attività legate a ciascun fascicolo digitale permettendo a ciascun avvocato, ad esempio, di segnalare le scadenze amministrative assegnandole direttamente al personale dell'Avvocatura. Ad esempio, gli avvocati possono segnalare le scadenze per il ritiro delle copie delle sentenze al personale addetto, che ritrova questo compito a sistema tra le attività da svolgere durante la settimana. L'Avvocatura dello Stato di Bari prevede di estendere ulteriormente l'utilizzo dei nuovi sistemi attraverso l'integrazione con un sistema di posta elettronica per la comunicazione tra le Avvocature ed il Ministero, che attualmente sono in comunicazione tra loro solo attraverso il fax ed il tradizionale servizio postale.

### **I benefici**

Grazie al nuovo sistema, ciascun avvocato può reperire in modo rapido i fascicoli di interesse, visualizzando a video le informazioni, senza dover richiedere di volta in volta in archivio i volumi in formato cartaceo. È così diminuito in modo consistente il tempo di risposta da parte degli avvocati, con un conseguente aumento della produttività dell'Avvocatura e della qualità del lavoro dei dipendenti. Il nuovo sistema, oltre all'immediata accessibilità e reperibilità degli atti, ha consentito la drastica riduzione della movimentazione dei fascicoli e la diminuzione dell'impatto sui processi interni dell'Avvocatura di attività a basso valore aggiunto quali, ad esempio, la ricerca dei volumi cartacei e l'attività di fotocopiatura, cui è associata anche la diminuzione dei costi sostenuti per l'utilizzo di carta. Inoltre, è stato possibile riqualificare parte del personale dedicato agli archivi che ora può essere dedicato ad attività a maggior valore aggiunto. Analogamente, i moduli per la gestione del workflow (flusso di lavoro) hanno assicurato un miglioramento dell'attività svolta dall'Avvocatura, con un recupero di efficienza per il personale amministrativo stimato in circa il 25%. Infine, la gestione digitale dei processi lavorativi consente la tracciabilità delle attività svolte da tutti i dipendenti dell'Avvocatura, contribuendo a migliorare il controllo sui processi interni e la pianificazione del lavoro.

### **L'Avvocatura dello Stato**

L'Avvocatura dello Stato è un organo tecnico statale istituito formalmente nel 1876 che si occupa delle questioni legali delle amministrazioni statali quali Ministeri, Enti pubblici, scuole, università, ecc. L'organizzazione dell'Avvocatura è su base territoriale: l'Avvocatura generale dello Stato ha sede a Roma mentre le 25 Avvocature distrettuali risiedono presso le Corti d'Appello locali. In Puglia sono presenti due Avvocature distrettuali a Lecce ed a Bari. L'Avvocatura distrettuale di Stato di Bari conta attualmente 11 avvocati e 28 impiegati amministrativi ministeriali, per un totale di 39 dipendenti.

L'Avvocatura Distrettuale di Stato di Bari si è aggiudicata il Premio Innovazione ICT nella categoria ICT nella Pubblica Amministrazione e in Sanità.



## **GEATECNO: “Un sistema CRM per migliorare la gestione dei contatti con i clienti ed assicurare un rapporto costante nel post vendita attraverso telecontrollo e monitoraggio dell'impianto fotovoltaico”.**

A partire da gennaio 2010, Geatecno ha adottato un sistema di Customer Relationship Management (CRM) open source, con lo scopo di riunire in un unico database le informazioni relative ai contatti commerciali raccolti dai propri consulenti. Per soddisfare le esigenze di collaborazione tra le diverse unità organizzative di Geatecno, è stata adottata un'architettura Web based, che permette al personale di accedere al sistema da remoto tramite autenticazione, anche attraverso l'utilizzo di personal computer connessi ad Internet. Il CRM permette così di tracciare ed amministrare le informazioni sui potenziali clienti in qualsiasi fase del processo commerciale, incrementando l'efficacia e l'efficienza delle attività di consulenza e vendita. In particolare, il nuovo sistema supporta Geatecno a partire dal primo contatto di un potenziale cliente (Lead), i cui dati e richieste vengono memorizzati all'interno di apposite schede dedicate. Ciascun potenziale cliente viene successivamente assegnato ad un consulente di Geatecno che intraprende le opportune azioni commerciali come, ad esempio, incontri di persona e visite di sopralluogo presso gli edifici dove i clienti desiderano installare gli impianti. In tal modo, a ciascun Lead corrisponde un'attività pianificata o in corso, grazie alla quale vengono raccolte informazioni che sono memorizzate all'interno del nuovo sistema CRM. Oltre ad informazioni di carattere commerciale, vengono raccolte in questa fase anche dati tecnici come, ad esempio, le foto e le planimetrie degli edifici, anch'esse allegate in formato digitale al profilo del cliente disponibile nel CRM. Nel caso l'attività di pre-vendita abbia esito positivo, la scheda-cliente viene aggiornata e le informazioni relative alle richieste ed alle caratteristiche degli impianti sono a disposizione del personale tecnico che le utilizza per predisporre i preventivi. Attraverso un apposito sistema di alert automatico via e-mail, il nuovo sistema segnala il completamento dei preventivi ai consulenti di riferimento, che possono facilmente scaricare il documento sul proprio PC e recapitarlo al cliente.

### **I benefici**

Il nuovo sistema ha consentito di tenere in considerazione le specificità del settore impiantistico ed energetico. Il nuovo software CRM permette alla Direzione di Geatecno di monitorare le performance dei processi commerciali, ottenendo informazioni sia a livello complessivo sia di dettaglio. Questo sistema consente, oltre ad un controllo puntuale dell'attività dei consulenti, anche il monitoraggio in tempo reale del lavoro svolto dal team tecnico di Geatecno. Infatti, il nuovo CRM supporta anche nella preparazione di report analitici, che monitorano l'efficacia e l'efficienza nella gestione dei contatti/clienti. In tal modo l'azienda può verificare, ad esempio, il tempo trascorso tra l'opportunità di vendita e la realizzazione del preventivo, allo scopo di minimizzare i tempi di risposta al cliente. Infine, grazie all'accurato e completo database clienti del nuovo CRM, è possibile intraprendere azioni commerciali e di marketing personalizzate. Ad esempio, una maggiore personalizzazione dei servizi di manutenzione degli impianti, l'invio di newsletter e la realizzazione di eventi, con un impatto positivo sulla fidelizzazione dei clienti.

### **La Geatecno srl**

Geatecno ha sede a Modugno, in provincia di Bari, e si occupa di consulenza, progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti solari fotovoltaici, solari termici, eolici e a biomassa. L'azienda si occupa anche di consulenza energetica e ambientale sulle tematiche relative al risparmio energetico, alla produzione ed al recupero di energia. Grazie al lavoro sinergico di 50 collaboratori tra dipendenti e consulenti, ha realizzato fino ad oggi circa 400 impianti per un fatturato che nel 2010 ha superato gli 8 milioni di Euro. La Geatecno srl ha vinto il Premio Innovazione ICT nella Categoria “Business Intelligence e CRM (Customer Relationship Management)” ed è stata anche finalista al Premio Innovazione nel Marketing e nelle Vendite”.

*L'Ufficio Stampa*