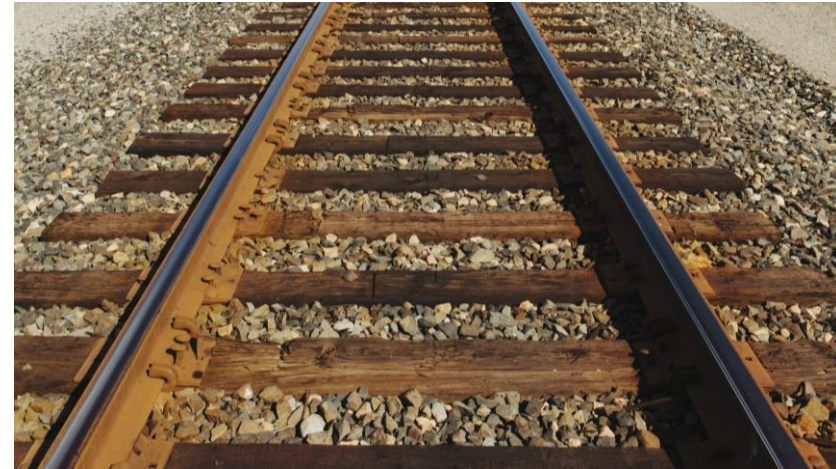




**CFP**

centro  
di formazione  
professionale



# UN MODELLO DI SVILUPPO DI DIGITALIZZAZIONE D'IMPRESA



smartBiz

Questo processo è troppo lento

Idea

IT

Sviluppo

Consegna



1 occorre creare un **team** interdisciplinare

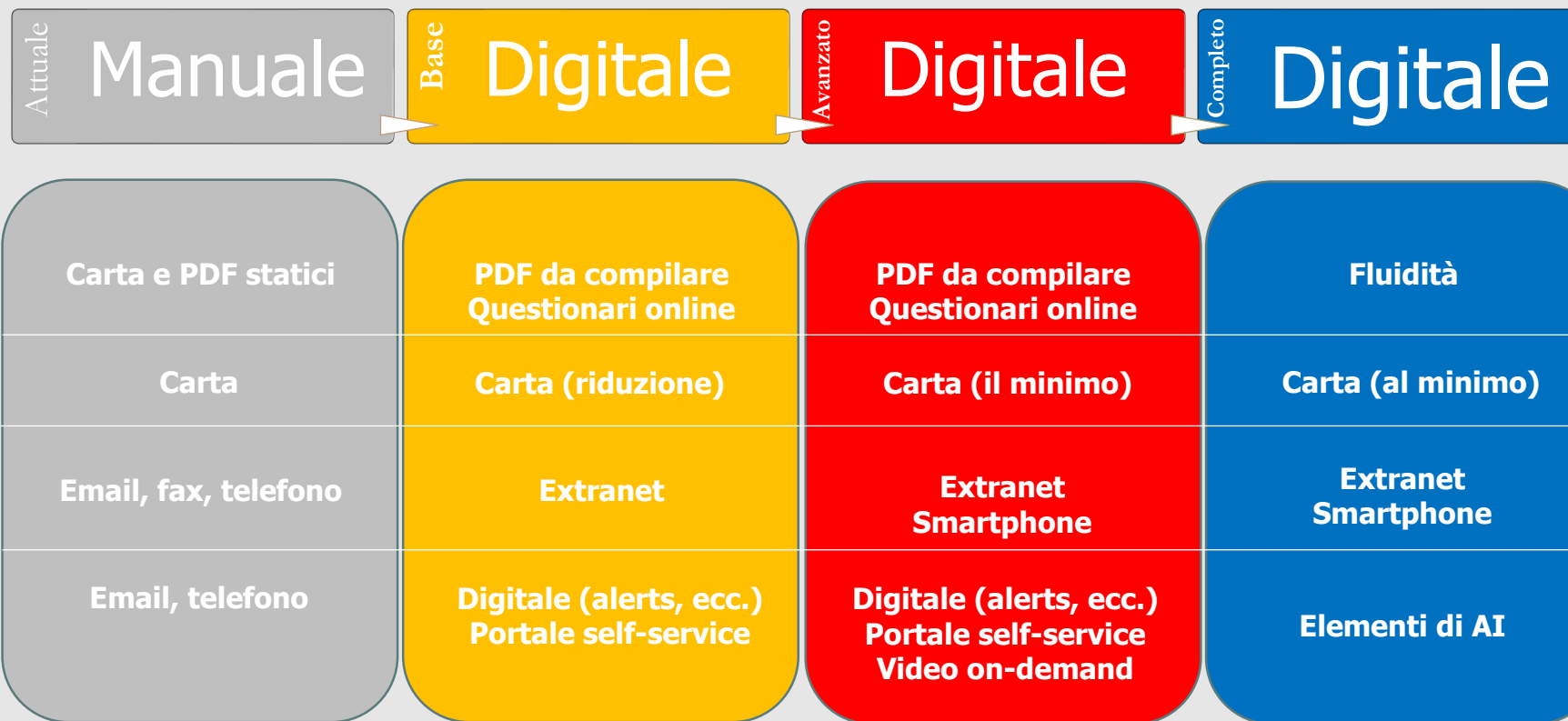
**THINK TANK**  
(amministrazione, marketing,  
organizzazione, territorio)

2 occorre avere i **feedback** degli utenti

**Personale  
esperienza  
di contatto**

3 occorre **digitalizzarla**

**COLLEZIONE  
DEI DATI**



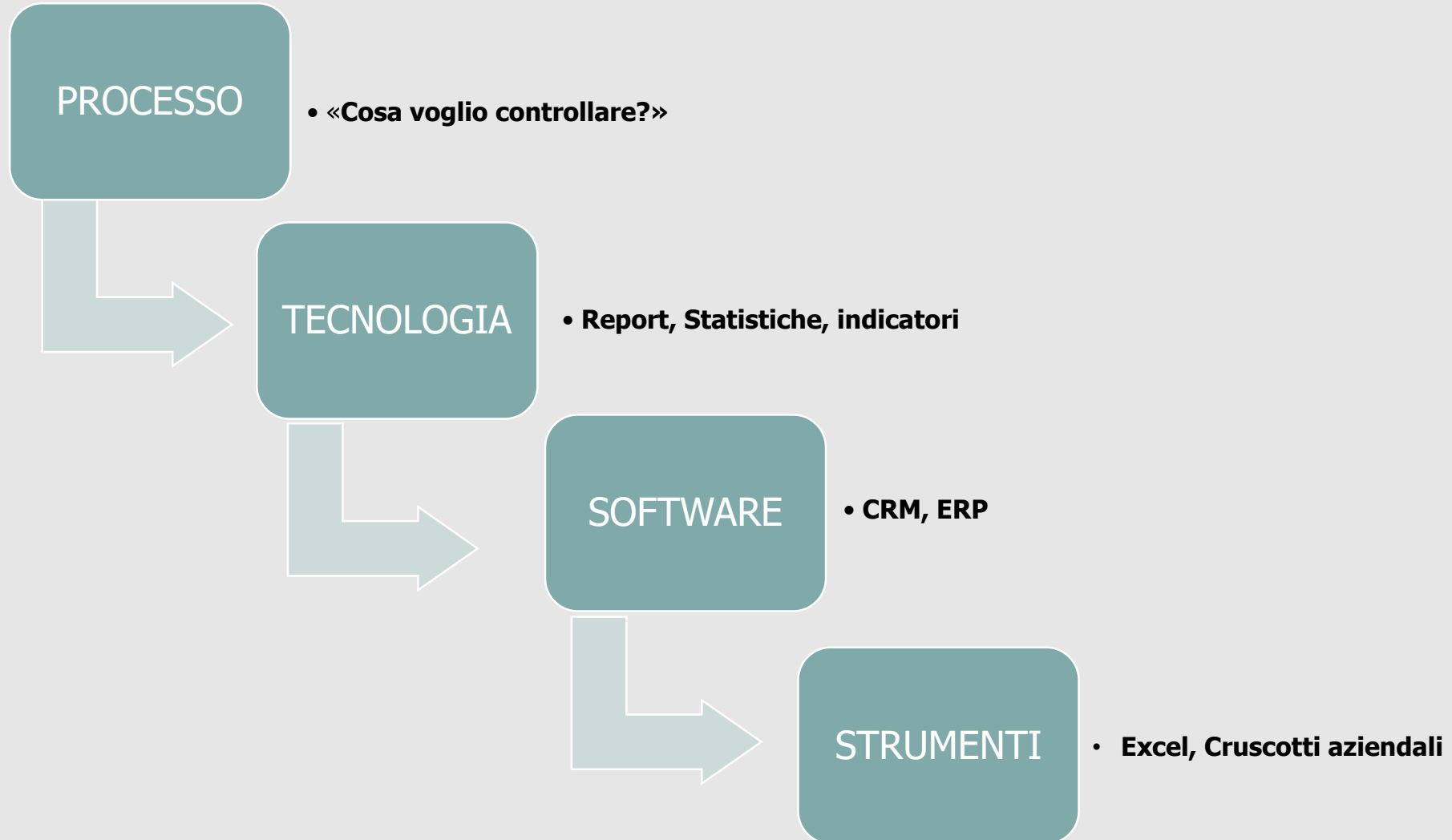


Migliorare la qualità del **servizio** reso

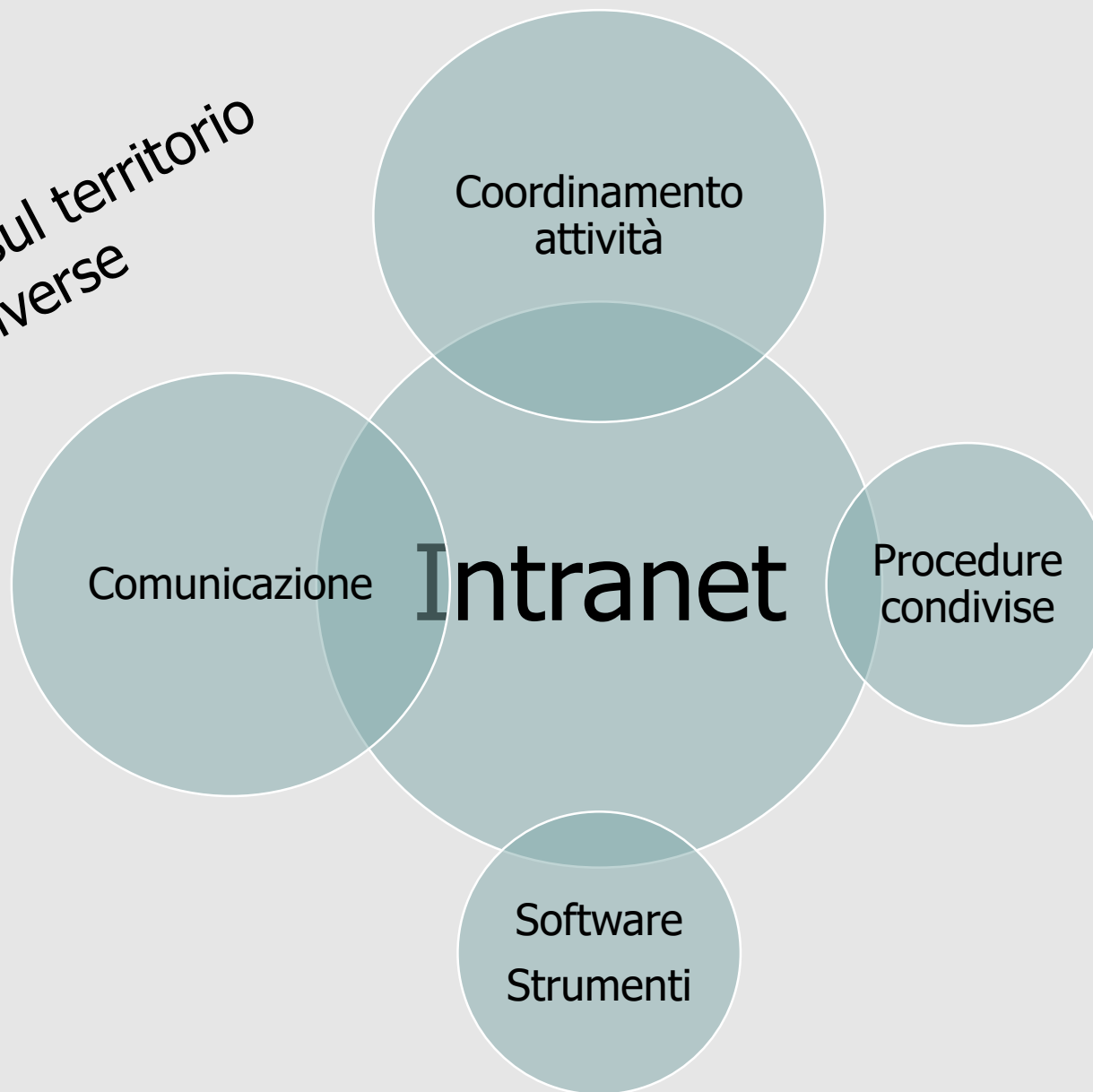


Migliorare i **processi** informativi eliminando le diseconomie funzionali

# Approcciare ad una metodologia di Business Intelligence



Struttura radicata sul territorio  
con sedi diverse





# COSA OSSERVARE?

Il momento dell'accesso al servizio da parte degli utenti



## Punti cruciali

- Il primo contatto è il momento nel quale si costruisce la fiducia -

- **Evitare** che alla 'sofferenza' si aggiunga la fatica e la difficoltà
- **Evitare** un difficile accesso: scoraggia le persone
- **Evitare** l'effetto «**contro distributivo**»:
  - servizi rivolti ai 'deboli' ma fruiti dai meno deboli
- **Evitare** l'effetto «**autoreferenzialità**»:
  - modellare l'organizzazione dei servizi sulle esigenze interne che non sugli utenti



# CHECK LIST

Componenti dell'accesso da presidiare e programmare

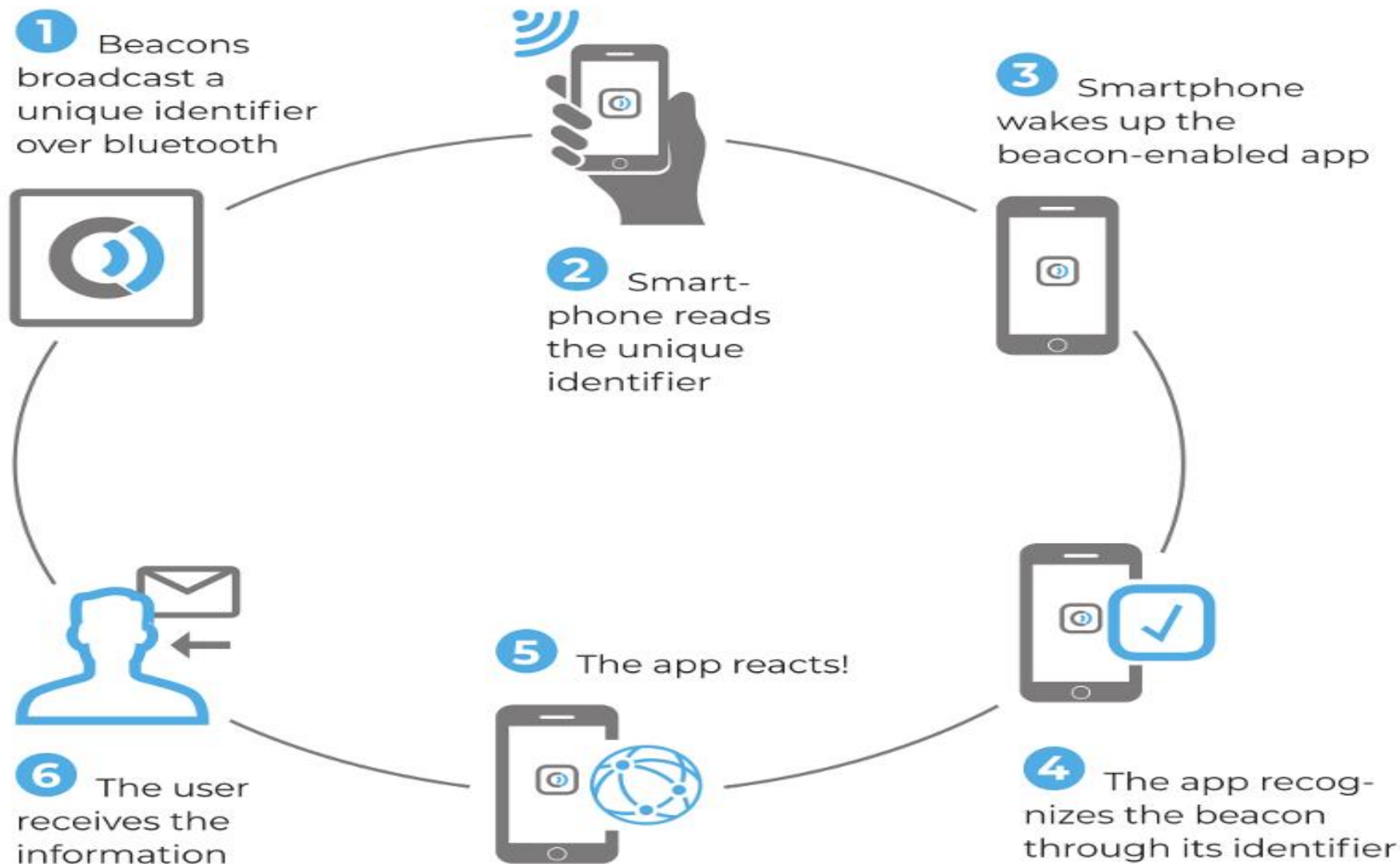
# Check list

1. Esiste un'adeguata conoscenza del servizio tra la popolazione e l'utenza potenziale?
2. Sono attivi strumenti di comunicazione allo scopo?
3. Come si presenta all'utente l'iter materiale di accesso?
4. Chi sono gli operatori di primo contatto con il pubblico?
5. Quali sono le modalità per selezionare gli utenti che devono essere presi in carico con priorità?
6. Quali sono i tempi e l'iter del procedimento di accesso?
7. Quali sono le informazioni che riceve l'utente nel momento di primo accesso?
8. Qual è il setting della comunicazione operatori/utenti durante l'accesso?
9. Ci si limita ad «aspettare l'utenza» o «si va a cercarla»?
10. Quando l'accesso è anche intervento, come si procede e con quale preparazione?
11. Esiste un sistema di valutazione dell'accesso da parte dell'utente?



# BEACON

Un esempio di implicazione Tecnologia/Processi



- Quali servizi vanno progettati?
- Come si progettano?
- Quale si vuole offrire fin da subito?
- Nei panni dell'utente: cosa si vorrebbe ricevere?  
e cosa NON si vorrebbe ricevere?

# Back-end

## Variabili da tenere in conto

- La maggior parte delle persone **non iscritte**, che vengono in permanenza, presenta situazioni problematiche o ha già interrotto il rapporto di lavoro.
- La maggioranza dei quesiti degli **iscritti** riguarda la disdetta del rapporto di lavoro.
- Molti di loro presentano problematiche concernenti l'assicurazione malattia o l'infortunio.
- Molte sono le richieste relative all'insolvenza e recupero salariale.

# Back-end

## Criticità

### ❖ Lato utente

- Mancanza di filtri in fase di pre-colloquio
- Mancanza di una chiara «carta dei servizi»
- Mancanza di un «accesso» coordinato

### ❖ Lato operatore

- Mancanza di una formazione specifica
- Mancanza di procedure standardizzate
- Rischio «stress» e gestione della pressione



# Back-end

## Aree di miglioramento

### ❖ Organizzazione

- Riorganizzazione globale dei processi
- Rafforzare il ruolo del centralino
- Individuare responsabilità organizzative
- Definire deleghe e rivisitare le singole mansioni

### ❖ Formazione

- Formazione tecnica ad hoc e uniformata
- Formazione sulle capacità relazionali
- Attività di team building

### ❖ Risorse

- Supporto informatico valido
- Un gestionale centralizzato e condiviso