

Storia di successo



Collaborazione e digitalizzazione dei processi nella Pubblica Amministrazione

Dalla gestione della comunicazione interna alle richieste di assistenza fino all'amministrazione, Secoval si affida a Interacta per digitalizzare i processi di trasformazione di oltre 40 comuni

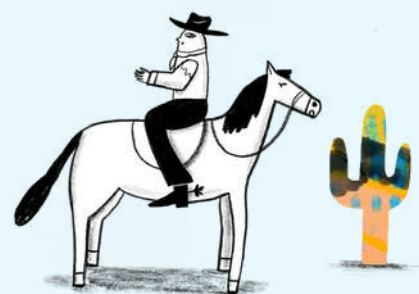


[interacta.space](https://www.interacta.space)

Indice



- Mission highlight e Obiettivi raggiunti
- 1. Incontriamo Secoval
- 2. Gestire le attività di trasformazione digitale degli enti pubblici in modo efficace
- 3. Tante community per la gestione centralizzata delle attività
- 4. Il circolo virtuoso della digitalizzazione degli enti pubblici
- Contatti



Quello che stai guardando
è un indice interattivo



Mission highlight

Centralizzare le attività di trasformazione digitale

Secoval cercava un modo per **centralizzare le attività di trasformazione digitale di oltre 40 comuni**: con oltre 35 community costantemente in espansione, una media al giorno di 200 richieste e oltre 80 commenti, ha sicuramente trovato in Interacta il suo alleato naturale.



Obiettivi raggiunti

- **collaborazione** su un'unica piattaforma accessibile e intuitiva
- **abbandono delle comunicazioni interne via email**
- **facilitare** la Pubblica Amministrazione di oltre 40 Comuni nella **gestione dei processi interni**
- **tracciamento di ogni richiesta di assistenza** e dei dati utili a **prendere decisioni informate** e basate sulle necessità reali delle persone
- **diffusione della conoscenza** a tutte le persone
- **comunicazione interna più fluida e coinvolgente**

1.

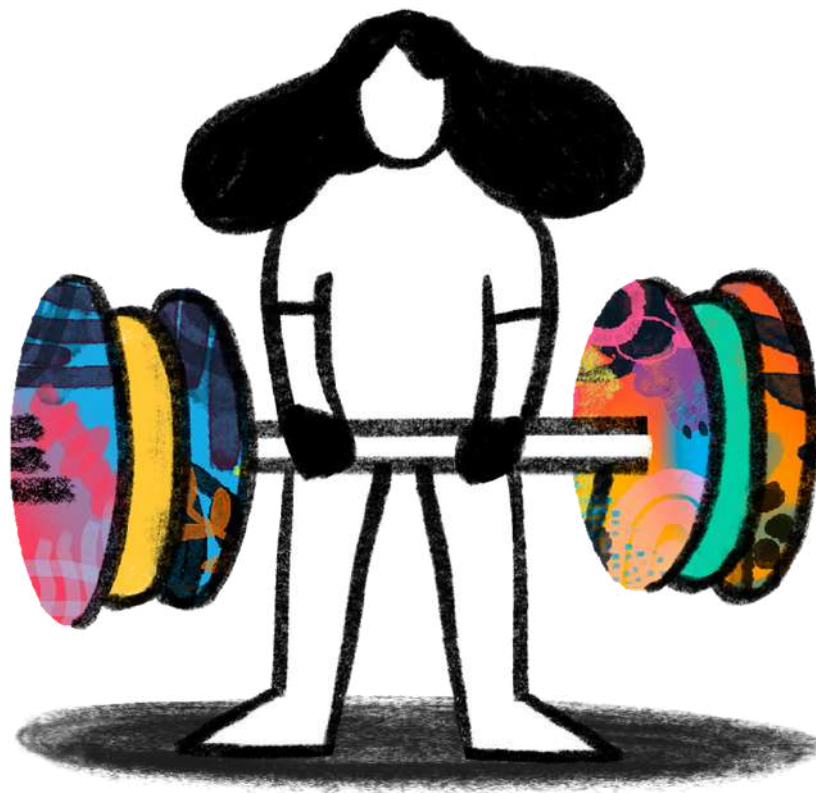
Incontriamo Secoval

Innovazione tecnologica, digitalizzazione, sviluppo di servizi all'avanguardia per affrontare con coraggio, determinazione e competenze le nuove sfide del cambiamento.

Da oltre 20 anni il business team Secoval, formato principalmente da giovani fortemente motivati e dinamici, è pioniere dell'innovazione e dello sviluppo, il vero e proprio braccio tecnologico e operativo per molti comuni del "nord est bresciano" che guardano al futuro.



La sfida



2.

Gestire le attività di trasformazione digitale degli enti pubblici in modo efficace

Per gestire in modo più efficiente i processi di oltre 40 comuni, **Secoval aveva bisogno di uno strumento più orizzontale e trasversale**. Ma non solo, lo strumento avrebbe dovuto anche sostenere il personale delle società partecipate e dei comuni nella loro collaborazione quotidiana e dare nuova visibilità sui dati per una loro analisi più approfondita. Come ci racconta Luca Belli, Digital Transformation Manager delle Società Partecipate Comunità Montana Valle Sabbia:

“

Sentivamo la necessità di avere un sistema di digitalizzazione dei processi interni ed esterni verso i Comuni, i Clienti e i Soci. Contemporaneamente, era nata l'esigenza di sostituire alcuni software che utilizzavamo per diversi scopi, come il CRM, la gestione dei ticket di assistenza e l'emissione dei preventivi, ognuno con le proprie logiche. Abbiamo visto in Interacta lo strumento per riunire tutte le attività in un'unica piattaforma.

”

Prima di Interacta

Secoval aveva già provato ad adottare altre piattaforme di gestione progettuale, senza però riscontrare reali benefici nella semplicità di utilizzo e nella facilità di gestione della comunicazione.

L'ambizione era quella di trovare una piattaforma facile da usare, anche da parte degli addetti comunali, e che potesse raccogliere in modo interattivo e coinvolgente tutte le attività d'interazione tra le società del Gruppo.

Senza tralasciare anche la necessità di avere un **team di esperti sempre disponibili**, sia nella fase di avvio del progetto, che come supporto continuativo nel tempo, volto a seguire la naturale evoluzione delle necessità della società.



La soluzione



3.

Tante community per la gestione centralizzata delle attività



La prima attività totalmente migrata su Interacta è stata il nuovo sistema di ticket per raccogliere e gestire le richieste di assistenza IT. Poco dopo, è stato attivato il collegamento alla community di rendicontazione, utilizzata da tutti i dipendenti delle società per rendicontare a fine giornata le attività svolte. Questa è stata la scintilla che ha messo in moto tutto.

Ad oggi, con le attività di assistenza che passano da Interacta, sono stati coinvolti

700+
dipendenti

dei Comuni che la utilizzano pubblicando le richieste di assistenza IT, e al tempo stesso la parte di rendicontazione ha permesso alle persone che lavorano nelle 4 società della Comunità Montana Valle Sabbia di iniziare a utilizzare la piattaforma quotidianamente e scoprirne tutti i vantaggi.

Dopo il successo di questa prima applicazione, l'adozione di Interacta in altri uffici del Gruppo è stato un processo di evoluzione naturale. A un anno dall'avvio del progetto

35+
community

sono oltre 35 le community attive, pensate per permettere a tutti i reparti delle società coinvolte di **gestire la comunicazione interna**, l'**amministrazione**, i **progetti** e le **richieste di assistenza**, semplificando i processi di collaborazione e di gestione delle attività.

Una comunicazione interna più fluida e coinvolgente

Con tante società all'interno del Gruppo, serviva uno strumento che facilitasse il passaggio di informazioni tra tutte le persone e che permettesse alla conoscenza di circolare da un ufficio all'altro, da una società all'altra, in modo veloce e coinvolgente. Questi obiettivi sono stati raggiunti grazie alle **community**:

- di **news**, per restare sempre al corrente delle ultime notizie tra tutte le società e i Comuni;
- più **operative**, per fare il punto della situazione sui progetti avviati; eliminando le informazioni scambiate via newsletter a favore di comunicazioni molto più interattive e coinvolgenti;
- con **consigli e pillole informative** utili su come utilizzare determinati strumenti e procedure;
- di **knowledge base** per la condivisione della conoscenza interna.

Gestione automatizzata dell'assistenza IT

Inizialmente Interacta è stata utilizzata con lo scopo di digitalizzare le richieste di ticketing IT, mettendo in pista anche una **gestione automatizzata dei problemi su server e firewall**: nel momento in cui si verificano degli errori, il sistema apre in automatico un post per segnalare la casistica di errore e permettere un pronto intervento da parte dell'area IT. La possibilità è stata anche quella di rendicontare in automatico le attività degli operatori tecnici che svolgono i ticket. **Questo ha permesso una stretta collaborazione e un aumento del coinvolgimento dei front user e dei back user**, ovvero degli operatori comunali e gli operatori che si occupano di gestire le richieste.



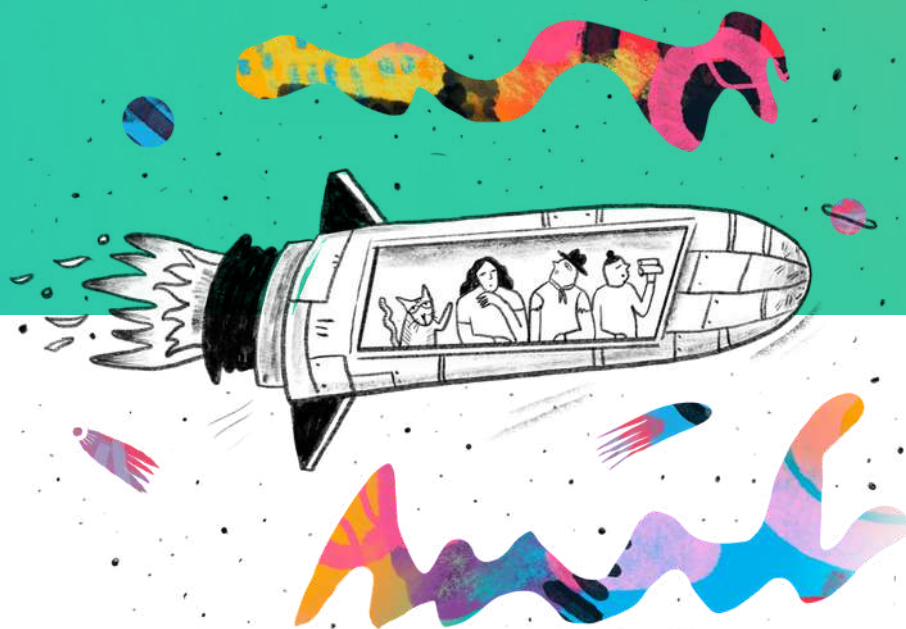
Le attività ordinarie sono più veloci e semplici

Le società del Gruppo Comunità Montana Valle Sabbia - Sae Valle Sabbia, Valle Sabbia Solidale, Consorzio Forestale di Valle Sabbia, oltre a Secoval - che accedono a Interacta utilizzano anche **diverse community dedicate ai progetti attivi**, dove vengono raccolte tutte le attività ordinarie, in modo che tutti abbiano a colpo d'occhio una visione a 360° di tutte le attività in corso.

Amministrazione unica, digitale e semplificata

Un'altra necessità era quella di **digitalizzare tutta la parte di gestione amministrativa, per avere un'amministrazione unica di tutte le società, che le supportasse a coordinare poi tutte le attività dei 40 comuni.**

"Questo è stato fatto grazie alla creazione di 6 community che interagiscono tra loro e ci permettono di gestire in modo digitale e semplificato tutta la parte del processo, che prima veniva fatta con strumenti separati, dall'email, a Excel fino a un software esterno, facendo fatica a tenere traccia di tutte le informazioni e delle attività da svolgere."



SupportCall Center integrato per le richieste dirette dei cittadini

La necessità era quella di gestire le richieste telefoniche dei cittadini per tutto quello che riguarda l'efficientamento energetico e il sistema di raccolta rifiuti dei Comuni. **Prima di Interacta, l'attività veniva gestita manualmente dagli operatori**, che procedevano a smistare le richieste e a dirottarle sull'operatore competente. **Adesso, grazie a Interacta, è stata attivata l'interoperabilità con i due applicativi esterni già utilizzati**: il software per la gestione del call center che, quando arriva una telefonata, **compila in automatico il post con tutte le informazioni necessarie a velocizzare le attività di presa in carico** delle richieste e sgravare gli operatori della raccolta di dati.

Uno dei valori cardine di Secoval infatti è l'ascolto delle reali necessità di ciascun Comune e delle persone, in ottica di miglioramento continuo. Per questo, la Società pone sempre massima attenzione anche alla raccolta di feedback, con l'obiettivo di perfezionare le community in base ai suggerimenti degli utilizzatori che sorgono di volta in volta. **Ogni processo non è quindi statico in nome del "Si è sempre fatto così"**. Anzi, secondo Luca Belli, *"l'adozione di Interacta, supportata anche dalla spinta alla digitalizzazione delle PA a livello nazionale, ha creato un circolo virtuoso nella gestione di tutte le attività delle diverse società e dei Comuni"*.



I risultati



4.

Il circolo virtuoso della digitalizzazione degli enti pubblici

La tecnologia e la digitalizzazione sono in grado di innescare un circolo virtuoso per le aziende e le persone delle organizzazioni, anche pubbliche. Nessuno è escluso dal cambiamento. **Il cambiamento è trasversale.**

“

“Utilizzando Interacta ci siamo accorti dei tanti benefici accumulati nel tempo, si è partiti con una certa diffidenza, mentre ora ci viene spesso chiesto di aggiungere altri processi all’interno della piattaforma”

”

La tecnologia e la digitalizzazione sono degli alleati: le persone per cavalcare la digital transformation devono costantemente curare, rafforzare e condividere le loro competenze. Portando così coinvolgimento e impatto positivo all’interno dell’organizzazione.

Abbiamo chiesto a Luca che cosa possono fare le aziende per supportare le persone, anche quelle che operano nelle pubbliche amministrazioni:



“Le aziende devono **supportare le persone** con strumenti di sostegno per chiudere i “gap” delle competenze hard e soft. Devono prevenire per **non far decadere la curva delle competenze**, anche grazie a sistemi di **condivisione e collaborazione** come **Interacta**”.

“Con Interacta è migliorato il rapporto in termini di **snellimento della comunicazione e dei flussi interni**. Prima venivamo da una gestione dei flussi con vari software, i sistemi non comunicavano tra loro e la comunicazione tra le società era difficile.

Adesso, i **processi amministrativi** e di gestione della comunicazione interna sono **semplici e snelli**, con collegamenti più frequenti e meno formali tra le persone.”

Nuove opportunità per la digitalizzazione dei comuni italiani

Senza contare poi che grazie al **Piano di Ripresa e Resilienza Nazionale**, ci sono nuove opportunità da cogliere per la digitalizzazione che i comuni d'Italia che possono essere un volano per reinterpretare il cambiamento in modo proattivo.

In Secoval, l'adozione di Interacta unita alle misure del PNRR di digitalizzazione ha portato a 3 grandi risultati:

1. **Semplificare la collaborazione tra le società**, migliorando la gestione interna dei processi.
2. Un approccio pensato per **ottimizzare l'utilizzo dei servizi tramite smartphone** con architetture web scalabili, affidabili e basate su interfacce ben definite.
3. Supportare le PA nel prendere **decisioni migliori, basate sui dati**, grazie a Big Data e nel prossimo futuro anche grazie a sistemi di Machine Learning.



Secoval ha trovato in Interacta uno strumento in grado di **digitalizzare i processi di oltre 40 comuni**, semplificando la collaborazione tra le società e migliorando la gestione interna dei processi.

Grazie alla creazione di community dedicate alla Comunicazione Interna, all'Amministrazione, ai progetti e alle richieste di ticketing IT, Secoval ha ottenuto una **gestione ottimizzata e trasversale dei processi di digitalizzazione**, permettendo un'analisi più approfondita dei dati e rendendo le informazioni fruibili anche agli operatori comunali e ad altri interlocutori esterni.

Punti di forza



Diffusione della collaborazione su una **piattaforma unica** e accessibile: grazie alle community create su Interacta, le diverse società coinvolte nel progetto possono gestire la comunicazione interna, l'amministrazione, i progetti e le richieste di assistenza in modo collaborativo, semplificando i processi di gestione delle attività.



Mai più senza



Mai più senza il tracciamento puntuale del flusso di attività nelle community:

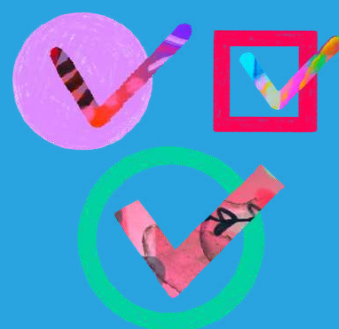
"Prima era faticoso conoscere lo stato di avanzamento e chi avesse in carico l'attività. Con Interacta abbiamo completamente abbattuto l'incertezza delle comunicazioni via email e chat".

Valore per il business



La **completa automazione delle richieste di assistenza** dei Comuni ha portato alla **riduzione di oltre 50 telefonate al giorno** verso il centralino di Secoval.

Inoltre, i processi di richiesta preventivi ed emissioni ordini vengono gestiti totalmente su Interacta, risparmiando tempo, email e carta stampata.



Qualcosa di questa storia **ti ha incuriosito?**

Incontra un nostro consulente di prodotto, ti spiegherà come Interacta può soddisfare le esigenze anche della tua azienda.

Contatta
il team



Digital Work Experience Platform

La piattaforma che mette le persone al centro di ogni interazione ed evolve in modo naturale le organizzazioni nella condivisione della conoscenza e nella gestione dei processi



interacta.space