



<< Programma operativo regionale (POR) FESR 2014-2020 “Investimenti a favore della crescita e dell’occupazione” >>

TITOLO DEL PROGETTO:

L’informatizzazione dei processi

DESCRIZIONE DEL PROGETTO:

Il progetto si è sostanziato nella realizzazione di una piattaforma informatica integrata creata ad hoc che consenta di far interagire tutti i reparti coinvolti (reparto commerciale, reparto consulenza, reparto formazione, reparto amministrativo, reparto comunicazione) informatizzando l’intero sistema partendo dalla ridefinizione dei processi interni fino all'erogazione del servizio. Il progetto di informatizzazione dei processi ha ridefinito le precedenti logiche operative consentendo di passare ad un approccio più smart e abbandonando pratiche ormai obsolete. L'integrazione dei nuovi sistemi informatici ha portato ad una nuova capacità, da parte dell'organizzazione, di erogare servizi innovativi, attrarre nuova utenza, adattare l'offerta all'attuale emergenza sanitaria e migliorare i processi interni.

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo del progetto si è sostanziato nel rendere più efficiente un servizio fino a quel momento gestito con procedure inefficienti che hanno causato molti ritardi ed errori nella gestione del cliente.

RISULTATO DEL PROGETTO:

Il nuovo sistema ha permesso di innovare i processi interni garantendo una migliore risposta in termini di servizio al cliente, oltre ad un impiego del tempo più efficiente da parte degli operatori. Con il sistema precedente, ormai obsoleto e tecnologicamente inadatto, i servizi forniti non risultavano all'altezza delle aspettative dei clienti sia a causa di ritardi nelle tempistiche che nelle dispersioni di dati e informazioni. Grazie all'informatizzazione dei processi aziendali risulta ora possibile garantire una risposta più rapida ed efficiente alle domande, fidelizzando in maniera migliore i clienti ed acquisendone di nuovi. Al contempo è migliorata anche l'offerta di Terziaria Trieste in termini di consulenza e formazione con servizi innovativi che possono rispondere alle nuove esigenze dei beneficiari dei servizi di Terziaria Trieste. L'investimento attuato può essere ritenuto il punto di partenza per i futuri sviluppi tecnologici che verranno introdotti nell'azienda al fine di rimanere sempre al passo con i tempi e rinnovare con costanza gli strumenti utilizzati.

Il progetto è co-finanziato con il Fondo Europeo di Sviluppo Regionale del Programma Operativo Regionale del Friuli Venezia Giulia; a fronte di una spesa totale preventivata pari a Euro 50.215,50 è stato concesso un contributo di Euro 25.107,75. Il progetto è stato avviato in data 31 agosto 2017 e si prevede di concluderlo entro i termini previsti dal Bando all’art. 10, c. 1.

