

Deliberazione di Giunta

Sistema unico di prenotazione on-line per l'accesso ai servizi di Front-Office

Il Presidente riferisce:

La Camera di commercio si trova ad affrontare il nuovo ruolo disegnato dalla legge di riordino del sistema camerale (D.Lgs. 219/2016) con importanti compiti e attività multifunzionali e diversificate. Il Consiglio, nel disegnare le linee strategiche per il quinquennio 2021/2025, ha prestato particolare attenzione al ridisegno della struttura, assumendo quale prospettiva il riconoscimento della fondamentale rilevanza della digitalizzazione, della comunicazione e della sostenibilità.

Nell'analisi di contesto è emersa la necessità di riorganizzare le attività lavorative avvalendosi di un'adeguata struttura tecnologica.

A questo riguardo il Piano degli Investimenti, in linea con il programma triennale delle opere pubbliche, allegato al Preventivo 2023 approvato dal Consiglio camerale con la deliberazione n. 6/C del 19/12/2022, quantifica gli investimenti previsti per la corrente annualità in complessivi € 1.320.000,00, suddivisi in lavori di ristrutturazione e di efficientamento energetico sugli immobili di proprietà e forniture di beni, quali macchine elettroniche, mobili d'ufficio, attrezzature, arredamenti e materiale bibliografico.

La Giunta, in coerenza con il Piano degli investimenti, ha previsto una serie di interventi di riqualificazione della sede principale, tra i quali quelli aventi ad oggetto il restyling, sia dal punto di vista dell'accoglienza che sotto il profilo della digitalizzazione e della sostenibilità, del Salone Front Office della sede di Cuneo, ridenominato "Salone del futuro".

La riorganizzazione dell'ufficio di Front Office della sede camerale, la cui attuale configurazione ha oramai più di venti anni, rappresenta l'opportunità di adeguare gli spazi alle nuove esigenze delle attività a servizio delle imprese e del territorio, nonché procedere all'aggiornamento dell'infrastruttura tecnologica che consentirà, tra l'altro, il miglioramento e la semplificazione delle modalità di prenotazione dei servizi camerali da parte dell'utenza. Nello specifico il sistema sarà costituito da un'agenda prenotazioni unificata per le sedi di Cuneo, Alba, Saluzzo e Mondovì e dall'hardware necessario alla gestione dell'utenza presso lo sportello di Cuneo, oggetto di intervento di riqualificazione.

Al fine di esplorare le soluzioni più adeguate alle necessità dell'Ente, è stata contattata un'azienda del territorio che ha presentato l'offerta di un sistema acquisibile con la formula del noleggio e avente le seguenti caratteristiche:

- fornitura "chiavi in mano", da concludersi entro il primo semestre dell'anno in corso, comprensiva di piattaforma di prenotazione per le quattro sedi camerali e di infrastrutture tecnologiche da installare presso gli sportelli del Front Office di Cuneo. L'offerta è comprensiva di manutenzione, prima formazione operatori e utenti, attività di set-up e installazione prime postazioni licenze sui client. Il canone

annuale presenta un costo variabile da € 22.823,45 a € 32.798,90 + IVA, in riferimento alla soluzione hardware scelta, ferma restando la soluzione software.

Parallelamente è stata analizzata l'offerta di Infocamere scpa, società di gestione informatica, di un nuovo software sviluppato per il sistema camerale e allo stato attuale già utilizzabile, relativo a:

- adozione di un'agenda di prenotazione, che andrà a confluire e sarà resa interoperabile con circa 25 servizi digitali camerale attraverso una piattaforma attualmente in fase di realizzazione, che sarà portata a regime entro la fine del 2025. Il collegamento dell'agenda con le infrastrutture tecnologiche di gestione dell'utenza presso la sede di Cuneo avverrà presumibilmente nella seconda metà del 2024.

La soluzione proposta da Infocamere presenta un costo iniziale di circa € 13.000,00/16.000,00 + IVA e un canone annuo successivo al primo anno di esercizio pari a circa € 5.000,00/7.000,00 + IVA, in riferimento alle implementazioni che verranno richieste.

La Giunta camerale

- udita la relazione del Presidente;
- visto il Piano degli Investimenti allegato al Preventivo 2023, approvato dal Consiglio camerale con la deliberazione n. 6/C del 19/12/2022;
- considerati gli interventi di restyling, sia dal punto di vista dell'accoglienza sia sotto il profilo della digitalizzazione e della sostenibilità, del Salone Front Office della sede di Cuneo, ridenominato "Salone del futuro";
- condivisa la necessità di intraprendere un processo di trasformazione e modernizzazione dei sistemi di Front Office, con lo scopo di semplificare l'interazione con l'utenza e di accrescere la qualità dei servizi erogati;
- valutata l'opportunità di adottare sistemi tecnologici coerenti con la nuova immagine dell'Ente, che consentano di unificare e migliorare i sistemi di prenotazione e gestione degli appuntamenti per le quattro sedi camerale (Cuneo, Alba, Mondovì, Saluzzo);
- ritenuta preferibile la soluzione proposta da Infocamere, società in house del sistema camerale, sia per il minor costo sia soprattutto per la scalabilità della stessa rispetto ai servizi digitali del sistema camerale;
- viste le disponibilità di bilancio;
- all'unanimità dei presenti

delibera

- di prevedere l'adozione di una soluzione tecnologica di gestione delle prenotazioni on line presso le quattro sedi camerale coerente con il processo di trasformazione e modernizzazione adottato dall'Ente camerale al fine di

accrescere gli standard tecnologici e qualitativi dei servizi resi agli utenti dei servizi camerali, riducendo i tempi e le modalità di fruizione;

- di scegliere la fornitura sviluppata dalla società in house Infocamere scpa descritta in premessa al costo iniziale pari a circa € 13.000,00 + IVA;
- di dare atto che l'adesione al servizio comporterà un canone annuo, successivo al primo anno di esercizio, pari a circa € 5.000,00 + IVA, in riferimento alle implementazioni che verranno richieste;
- di demandare al dirigente dell'area l'incarico di porre in essere tutte le azioni necessarie per la realizzazione dell'iniziativa;
- di rendere la presente deliberazione immediatamente esecutiva.