

**Rendicontazione delle iniziative affidate a Lepida ScpA
al 2° quadrimestre 2024**

CCDF : Servizio informazioni - Digitale Facile in Emilia-Romagna

Tipo iniziativa	servizio
Responsabile dell'iniziativa di Lepida ScpA	Lena Caterina
Direttore della divisione competente di Lepida ScpA	Lena Caterina
Responsabile regionale	De Luigi Fabio
Supporto del Responsabile regionale	Gilodi Cristina
Codice Identificativo Gara	B254F34898

Contesto di riferimento

Attivazione e gestione di un call center con apposito numero verde a favore dei cittadini. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17, esclusi i festivi. Il servizio dovrà erogare: Informazioni su cosa fanno gli sportelli, i riferimenti e orari degli sportelli, effettuare per il cittadino impossibilitato la prenotazione di accesso ai servizi, sia locali erogati dagli enti sub-attuatori sia relativi al servizio di facilitazione remota regionale. Dovranno essere registrati dati statistici di accesso al servizio, attraverso un form standardizzato, e fornite statistiche periodiche di attività/utilizzo del servizio da parte dei cittadini ed eventuali criticità rilevate nell'erogazione del servizio o nel reperimento delle informazioni online da parte del cittadino. Il servizio è stato dimensionato per un numero massimo di chiamate giornaliere pari a 120

Obiettivi

1. Attivazione di un call center informativo e di prenotazione
2. Erogazione del servizio di call center

Prodotti

Prodotti previsti	Prodotti realizzati nel quadrimestre
Webform per l'inserimento dei dati di contatto	https://applicazioni.regione.emilia-romagna.it/pia-mon/progetto/272/sal/2248/sal_prodotti/1816?downloadBlob=&propertyName=allegato
Statistiche mensili del servizio	https://applicazioni.regione.emilia-romagna.it/pia-mon/progetto/272/sal/2248/sal_prodotti/1815?downloadBlob=&propertyName=allegato

Tabella 1. Attività 2024

Macro-attività	Attività	Impegnato	Realizzato nel IQ	Realizzato nel IIQ	Realizzato nel IIIQ	Realizzato totale	Capitolo	Nr Impegno	Data inizio prevista	Data fine prevista	Data inizio effettiva	Data fine effettiva	% Avanzamento
WP0 Project management	Attivazione e gestione di un Call Center con Numero Verde	3.100,00	0	2.480,00	620,00	3.100,00	U03826	8033	03/06/24	31/12/24	03/06/24	31/12/24	42
WP5 Gestione e manutenzione	Erogazione del servizio telefonico	46.320,00	0	17.510,00	25.209,32	42.719,32	U03826	8033	03/06/24	31/12/24	03/06/24	31/12/24	42
	totale	49.420,00	0	19.990,00	25.829,32	45.819,32							

Tabella 2. Riclassificazione del budget per voci di costo

Voci di costo	Anno	Impegnato	Realizzato nel IQ	Realizzato nel IIQ	Realizzato nel IIIQ	Realizzato totale
Appalti servizi	2024	2.470,00	0	0	169,32	169,32

Voci di costo	Anno	Impegnato	Realizzato nel IQ	Realizzato nel IIQ	Realizzato nel IIIQ	Realizzato totale
Autoproduzione (inclusi costi generali)	2024	46.950,00	0	19.990,00	25.660,00	45.650,00
	Totale 2024	49.420,00	0	19.990,00	25.829,32	45.819,32

(1) Sono esclusi gli affitti per gli immobili in uso alla società

Tabella 3. Acquisizione di servizi a listino

Servizio a listino	Prezzo unitario	Quantità	Quantità rendicontata IQ	Quantità rendicontata IIQ	Quantità rendicontata IIIQ	Quantità rendicontata	Impegnato	Realizzato nel IQ	Realizzato nel IIQ	Realizzato nel IIIQ	Realizzato to Totale	Data inizio attività	Data fine attività

Tabella 4. Figure professionali previste

Figura professionale	Anno	Prezzo unitario	Giorni/ ore uomo previsti	Impegnato	Giorni/ore uomo rendicontate	Realizzato nel IQ	Realizzato nel IIQ	Realizzato nel IIIQ	Realizzato totale
ICT System Administrator and Network Junior	2024	260,00	145,00	37.700,00	140,00	0,00	13.000,00	23.400,00	36.400,00
ICT Project Specialist	2024	410,00	15,00	6.150,00	15,00	0,00	4.510,00	1.640,00	6.150,00
Enterprise Architect Operation Manager	2024	620,00	5,00	3.100,00	5,00	0,00	2.480,00	620,00	3.100,00
			Totale 2024	46.950,00		0,00	19.990,00	25.660,00	45.650,00

Tabella 5. Risorse del contratto di servizio 2024-2026

Capitolo di bilancio	2024		2025	2026	Totale	
	Impegno	Realizzato	Impegno	Impegno	Impegno	Realizzato
U03826	49.420,00	45.819,32	0	0	49.420,00	45.819,32

Capitolo di bilancio	2024		2025	2026	Totale	
	Impegno	Realizzato	Impegno	Impegno	Impegno	Realizzato
TOTALE	49.420,00	45.819,32	0	0	49.420,00	45.819,32

Tabella 6. Indicatori

Indicatore	Valore III Q 2023	Valore I Q 2024	Valore II Q 2024	Target 2024	Potenziale stimato
% Chiamate evase		99,00	99,00	90,00	90,00

Tabella 7. Importi in fatturazione nel quadrimestre

Cup	Contratto / D.G.R.	Macro-attività	Realizzato nel IIQ	Capitolo	Nr Impegno
E31F23000370006	1632/2024	WP5 Gestione e manutenzione	17.510,00	U03826	3024008033
E31F23000370006	1632/2024	WP0 Project management	2.480,00	U03826	3024008033
Totale			19.990,00		

Risultati conseguiti nel quadrimestre

Risultato	Tipologia
E' stato avviato il Call Center, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17.00, presidiato da un operatore. I dati qualitativi relativi alle chiamate vengono inseriti in un webform, al fine di fornire statistiche settimanali al servizio regionale	Autoproduzione

Eventuali anomalie e contromisure intraprese

Titolo	Descrizione	Contromisura	Stato	Priorità
Minore attività	Le attività del call center sono state minori del previsto in fase di avvio per il basso numero di chiamate in ingresso	L'anomalia si è risolta nel corso dell'attività	aperta	Bassa

