

PROGETTI ICT

INVESTIRE NEL DIGITALE PER GUADAGNARE EFFICIENZA

La trasformazione tecnologica della cooperativa sociale Elleuno nelle parole del CIO Emanuela Urban.

Paolo Morati

Negli ultimi anni la cooperativa sociale Elleuno, fondata nel 1989 con sede a Casale Monferrato (Alessandria) e oggi realtà con circa 2.600 soci lavoratori operativa in 11 Regioni e specializzata nei servizi alla persona - non autosufficienti, disabili, minori e pazienti dei presidi ospedalieri - è passata attraverso una serie di rinnovi dell'infrastruttura IT e dei relativi applicativi, studiati per guadagnare efficienza in termini di processi svolti all'interno, così come verso l'esterno. Il tutto tenendo conto del suo interlocutore principale, rappresentato dagli enti della Pubblica Amministrazione, con i quali si rapporta sul territorio e le comunità di riferimento, anche in un'ottica consulenziale e di partnership, e di 80 uffici remoti sparsi sul territorio nazionale, dalla Puglia al Friuli Venezia Giulia. "Cominciando dal versante automazione dell'ufficio, abbiamo introdotto l'utilizzo di Microsoft SharePoint e quindi di tutta la parte di comunicazione legata alla piattaforma Lync, insieme a dispositivi Polycom finalizzati alla Unified Communication, con una implementazione avviata nel 2012 e che oggi vede gran parte delle nostre postazioni installate sul territorio comunicare attraverso questi strumenti, mettendo a disposizione dei singoli operatori anche dispositivi mobili. Contemporaneamente abbiamo introdotto un portale aziendale per lo scambio di documenti e progetti nonché l'organizzazione di riunioni e gruppi di lavoro. Si tratta di uno spazio indirizzato esclusivamente al coordinamento della nostra struttu-

ra e alle rispettive figure professionali, includendo anche la parte di gestione documentale in un percorso che comprende parallelamente le iniziative legate alla dematerializzazione", spiega **Emanuela Urban**, CIO di Elleuno e a capo di uno staff che copre anche gli aspetti sviluppo e networking, sottolineando l'intenzione futura di ampliare sempre di più l'uso della piattaforma e dei sistemi di audio e video conferenza per incrementare la possibilità di non spostarsi in luoghi diversi e quindi di ottimizzare il tempo di lavoro nonché gli investimenti necessari ai viaggi.

'Timbrare' da remoto

Un tema operativo significativo sul quale Elleuno si sta impegnando è quello della cartella sanitaria informatizzata, un sistema che permette la gestione del paziente e l'aggiornamento delle singole prestazioni erogate partendo, in caso di assistenza domiciliare, dalla timbratura da remoto da parte del dipendente che si reca presso l'assistito e la conseguente rilevazione delle operazioni compiute direttamente sul campo. "In pratica, affidandosi a uno smartphone viene letto un QR code e quindi inseriti i dati di pertinenza registrati sulla cartella dell'assistito, memorizzata a sua volta all'interno dell'archivio presente nel nostro data center di Casale Monferrato; una struttura progettata sulla base di tre nodi fisici più una trentina di macchine virtuali alla quale i diversi uffici si connettono attraverso



Emanuela Urban, CIO di Elleuno

una rete privata virtuale (VPN)", continua Urban, aggiungendo come in termini di database la strategia preveda invece una fase di centralizzazione su tecnologia SQL Server sulla quale far dunque convergere tutte le applicazioni in uso, arrivando all'introduzione di sempre più funzionalità di business intelligence grazie a una uniformità totale dei dati a disposizione. "Attualmente siamo in una fase di consolidamento delle applicazioni, e stiamo cambiando tutta l'infrastruttura che copre la parte paghe e stipendi. Si tratta di una delle implementazioni più importanti che abbiamo mai fatto essendo il nostro business strettamente legato proprio alla gestione di persone che si trovano necessariamente dislocate sul territorio nazionale affiancando anche singole persone nel loro ambiente".

Un percorso verso gli analytics

Tra gli obiettivi del percorso che la cooperativa sta compiendo verso il mondo degli analytics c'è quello di arrivare a un maggiore controllo dei costi legati al dispiegamento e utilizzo delle risorse, tenendo anche conto dei vincoli legati alla gestione degli appalti aggiudicatisi che quantificano in modo preciso l'impegno in ore da erogare sotto forma di prestazioni, il che rende necessario un controllo capillare della fase di avanzamento di un progetto rispetto a quanto previsto in origine. Il tutto avendo già nel giorno di chiusura dei cedolini il dato preciso sull'andamento mensile laddove in precedenza si rendeva necessario estrarre i dati e riportarli in un foglio Excel per poi compiere analisi e generare report. Una procedura che poteva anche richiedere un mese di tempo per poter essere chiusa. "Ancora oggi facciamo leva in modo pesante su Excel per alcune funzioni, ma siamo comunque già partiti con la nuova applicazione paghe ottimizzando il controllo di gestione, e più avanti abbiamo previsto un passaggio del nuovo sistema anche sulla parte contabilità", afferma Urban.

Proprio la nuova applicazione paghe sviluppata ha consentito anche l'introduzione di un portale apposito che mette a disposizione dei dipendenti una serie di servizi di comunicazione per snellire e rendere interamente digitali un gruppo di procedure. "Abbiamo quindi previsto la consegna dei cedolini in modalità elettronica insieme a una serie di documenti di natura fiscale quali le certificazioni dei redditi, i documenti per le detrazioni e così via. Attraverso il portale, dopo essersi autenticati i dipendenti possono controllare il proprio residuo ferie, avere a disposizione informazioni sull'organigramma attuale e altri dati di interesse per lo svolgimento della propria attività in cooperativa. Tra le ricadu-

te positive interne c'è invece l'eliminazione delle procedure di stampa, imbustamento, spedizione e registrazione consegne, con il conseguente risparmio economico nonché di tempo", continua Urban.

La fatturazione elettronica

Un altro cambiamento legato all'uso dei sistemi informativi che Elleuno ha introdotto di recente e legato alle applicazioni amministrative è quello relativo ai sistemi di invio e controllo della fatturazione elettronica obbligatoria verso la PA in vigore dal 31 marzo. In Elleuno è stato sviluppato un processo integrato e automatizzato gestito attraverso una suite apposita che si occupa a oggi dell'invio di circa 600 fatture al mese. "Dal punto di vista dei nostri sistemi informativi l'impatto non si è rivelato particolarmente pesante considerato che parliamo di un web service al quale viene mandato un file in formato XML. Il problema vero è che le PA non sono ancora tutte pronte a ricevere le fatture così create nonostante a imporlo sia stata la legge per cui, per esempio, ci troviamo di fronte a codici errati con conseguenti errori amministrativi", sottolinea Urban. In tutto questo percorso evolutivo finora descritto, Elleuno non ha invece ancora sposato uno dei trend più caldi del settore ICT degli ultimi anni, ossia quello delle applicazioni cloud, in particolar modo a causa dei problemi di banda trasmissiva che in certe aree del territorio non le rendono utilizzabili in modo efficace. "È qualcosa che abbiamo valutato già lo scorso anno e per ora stiamo pensando, affiancati da un fornitore locale, alla posa di una linea in fibra ottica che dovrebbe rendere più performante la trasmissione dati, il che potrebbe poi farci cambiare idea portandoci nella nuvola per determinate applicazioni", conclude Urban.