



Nexus: applicativo condiviso con la rete diplomatico-consolare per la gestione dei contatti con le aziende italiane all'estero

Anno di riferimento: 2019

➤ Responsabile/i del Progetto

Min Plen Stefano Nicoletti Nicoletti

Funzionario Amm.vo Dott.sa Patrizia Giocoli

➤ Referenti per successivi contatti con l'Amministrazione

➤ Funzionario Amm.vo Dott.sa Patrizia Giocoli

➤ Dgsp-01@esteri.it; dgsp-01.nexus@esteri.it

Descrizione sintetica del progetto

- Creazione di un applicativo informatico in grado di consentire, sia a livello centrale sia agli Uffici all'estero, la gestione informatizzata di tutte le richieste di informazione e di assistenza inviate dalle imprese italiane interessate ad operare nei mercati internazionali nonché il supporto fornito dai funzionari all'estero e gli esiti di tali azioni.
 - Strutturazione di una banca dati unica che permetta di disporre, a livello locale, delle informazioni sul numero e le caratteristiche delle aziende assistite da ciascun Ufficio, della tipologia degli interventi richiesti e dei loro esiti, nonché degli eventuali contatti della stessa azienda con altri Uffici della rete; a livello centrale, di informazioni aggregate di carattere quantitativo e qualitativo sul complesso dell'attività di diplomazia allo scopo anche di valutare più compiutamente l'idoneità e la distribuzione delle risorse a disposizione della rete diplomatica
 - Dopo una prima fase di test e la messa on line della prima versione dell'applicativo si è svolta una seconda fase di sviluppo della piattaforma nella sua architettura logica e informatica tesa ad aumentare fruibilità e conoscenza sul pubblico esterno ed a incrementarne uso e conoscibilità da parte della rete diplomatica.
-

Settori interessati

DGSP-01 e uffici economico-commerciali di tutte le Ambasciate e Consolati della Rete

Situazione antecedente alla realizzazione del progetto

- Il Ministero (e la rete diplomatico-consolare) non disponeva di un sistema standardizzato per tracciare in modo efficace e funzionale, i rapporti sviluppati con le aziende, ovvero: la gestione delle richieste pervenute, i contatti stabiliti, gli incontri avvenuti, le azioni di supporto espletate, ecc.
 - La maggioranza degli Uffici all'estero presenta difficoltà nel tenere traccia dei vari interventi svolti a sostegno delle imprese italiane e dei seguiti di tale attività di supporto, anche per la frequente tendenza delle aziende a non fornire di propria iniziativa un'informazione di ritorno agli Uffici economico-commerciali della rete.
 - Da questa constatazione, e allo scopo di creare uno strumento di informazione e di lavoro condiviso per tutta la rete diplomatica nasce l'idea di mettere a disposizione della rete una piattaforma condivisa per la gestione dei contatti con le aziende, un piccolo CRM interno che possa rappresentare un valido ausilio per la tracciabilità delle azioni svolte e dei loro seguiti.
-

-
- Progettazione della piattaforma nella sua architettura logica e informatica
 - Test della piattaforma con dieci Sedi, selezionate tenendo conto delle diverse condizioni economiche, ambientali e di presenza imprenditoriale italiana nel Paese, oltre alla diversa struttura degli Uffici (per es. in termini di dotazione di personale, presenza o meno di Uffici ICE e altri attori del Sistema Paese)
 - Lancio della piattaforma per tutta la Rete
 - Successiva fase di raccolta di suggerimenti da parte degli operatori presso gli uffici economico- commerciali e nuova fase di programmazione attraverso lo sviluppo di nuove funzionalità:
 - Realizzazione di un **sistema personalizzato di CRM (Customer Relationship Management)** per la gestione delle richieste di assistenza attraverso un meccanismo di risposta via web verso utenti esterni in tutte le fasi di gestione delle richieste (dall'invio della richiesta tramite formulario web alla chiusura/archiviazione del dossier). (segue)

-
- Creazione di un sistema omogeneo e informatizzato per la raccolta e l'archiviazione **automatica del consenso al trattamento dei dati personali anche per le attività di promozione e informazione da parte degli uffici economico- commerciali** della rete diplomatica verso l'utenza esterna alla luce degli obblighi derivanti dal Regolamento (UE) 2016/679 entrato in vigore nel maggio 2018.
 - Strutturazione di un **sistema di rilevamento e archiviazione della soddisfazione dell'utente sulla qualità del servizio di assistenza e informazione** erogato dagli operatori delle sezioni economico- commerciali della rete estera nonché sulla qualità e facilità d'utilizzo della piattaforma stessa
 - Realizzazione di un **servizio web di scambio bidirezionale** tra i dati relativi alle aziende contenuti nella piattaforma Eventisistemapaese.esteri.it e quelli rilevati in "Nexus" per consentire l'armonizzazione delle informazioni relative alle imprese registrate dalle due piattaforme;
-

- (*“Conoscere gli utenti”*) disporre, a livello locale, delle informazioni sul numero e le caratteristiche delle aziende assistite da ciascun Ufficio, della tipologia degli interventi richiesti e dei loro esiti, nonché degli eventuali contatti della stessa azienda con altri Uffici della rete; a livello centrale, di informazioni aggregate di carattere quantitativo e qualitativo sul complesso dell'attività di diplomazia economica utili
 - (*“Fidelizzare gli utenti”*) creare un “filtro di accesso” ai servizi della diplomazia economica prevedendo la compilazione di un formulario obbligatorio per la richiesta di assistenza e informazione alle Sedi e all'ufficio centrale e gestire in modo uniforme e trasparente attraverso l'uso di CRM il dialogo con gli utenti
 - (*“Migliorare i servizi”*) Misurare la performance e il valore dell'azione di diplomazia economica (valutare meglio – anche con parametri quantitativi - l'idoneità e la distribuzione delle risorse a disposizione della rete e prevedere eventuali rimodulazioni o adattamenti)
-

- Miglioramento della **rapidità e trasparenza nel dialogo** con l'utenza esterna attraverso la creazione di un **sistema informatizzato di ricezione e gestione delle richieste** (Customer relationship Management) personalizzato;
 - **Efficientamento delle procedure e standardizzazione dei metodi di lavoro** all'interno degli uffici attraverso nuove procedure automatizzate per il monitoraggio delle attività e dei contatti con le aziende;
 - Creazione di una **banca dati unificata tra centro e sedi di contatti**, e tra diverse piattaforme informatiche in uso che permettono di tracciare più agevolmente esigenze e profili degli utenti;
 - Possibilità di **rilevare automaticamente il livello di gradimento dei servizi erogati** direttamente dagli utenti;
-

Ostacoli più significativi riscontrati nell'attuazione del progetto

- Resistenza e lentezza nell'adozione di uno strumento di lavoro nuovo che nella fase iniziale necessitava anche di affinamenti sul fronte informatico
 - Tempo lavoro necessario all'alimentazione dei dati da parte delle rete
 - Necessità di mettere adeguatamente in luce i vantaggi che l'uso di NEXUS arreca in termini di percezione della qualità del servizio e attenzione verso l'utenza e nella misurazione più sistematica degli esiti dell'azione condotta.
-

Modalità di coinvolgimento del personale

- Il personale delle sedi è stato attivamente coinvolto nel processo di miglioramento del applicativo attraverso le osservazioni – talora anche critiche - pervenute.
 - È costantemente operativo un servizio di assistenza tecnica alla Rete per l'utilizzo dell'applicativo mentre tutto il personale dell'Ufficio preposto a contatti con le aziende è in grado di operare su di esso e fornire assistenza sulle modalità di utilizzo di Nexus.
-