

SISTEMA DI CONTROLLO SULLE SOCIETA' PARTECIPATE: OBIETTIVI GESTIONALI

OBIETTIVO	TRAGUARDO	INTERVENTI PREVISTI	STATO AVANZAMENTO - chiusura (aggiornamento a marzo 2020)
4.2 APPROVVIGIONAMENTI: Miglioramento nella gestione degli approvvigionamenti	4.2.1. implementare la programmazione degli approvvigionamenti, almeno su base biennale	Aggiornamento del Programma pluriennale dei contratti di approvvigionamento.	Il piano è stato completato e pubblicato a gennaio 2019.
5.3 ERP / CRM: Aggiornamento e miglioramento del software gestionale	5.3.1 implementazione CRM a completamento del progetto ERP/CRM	Implementazione del nuovo Aggiornamento di tutti i moduli del Sw: A- analisi stato di fatto e necessità CRM; B- definizione del piano di attività/progetto; C- attuazione; D- inizio formazione del personale	A) La fase di analisi è terminata a dicembre 2019. B) La nuova infrastruttura CRM è stata implementata. C) Sono state avviate le attività di sviluppo (affinamento dei flussi) che, a seguito dell'analisi di cui al punto A) sono risultate essere più impegnative del previsto. Gli interventi attuativi relativi al nuovo CRM devono essere pertanto riprogrammati a breve termine alla luce delle difficoltà riscontrate, da ultima l'impossibilità di avere la presenza di tutto il personale in azienda.
	5.3.2 UNBUNDLING: Implementare la gestione contabile secondo le prescrizioni dettate all'Autorità	Adeguamento e mantenimento SW con le attività legate alle richieste dell'Autorità (Unbundling) con lo sviluppo di tutte le funzionalità necessarie	Nel 2019 sono state implementate a software Navision le prime modifiche, in relazione alla reportistica richiesta da ARERA. Le richieste ARERA su unbundling sono in continua evoluzione, pertanto le attività di adeguamento del sw gestionale proseguiranno almeno anche per il prossimo anno.
5.4 GESTIONE DOCUMENTALE: miglioramento e semplificazione nei flussi documentali interni ed esterni, ammodernamenti tecnologici	5.4.1. SW per la gestione documentale conforme alle direttive AGID (protocollo, determine, Spid, firma digitale, archiviazione e conservazione, ecc)	Sviluppo delle apposite funzionalità a seguito avvio del progetto previsto entro giugno 2019	E' stata completata l'analisi delle necessità per le singole aree aziendali. Sono iniziate le attività di configurazione ed implementazione. Gli interventi attuativi relativi al nuovo software per la gestione documentale e le attività di test sono in corso ma avanzano con un leggero ritardo.
5.6 SERVIZI AL CLIENTE: Miglioramento/sviluppo servizi On Line	5.6.1.Implementazione / miglioramento Kontakt Center	Implementazione / miglioramento del Kontakt Center al fine di gestire gli standard qualitativi previsti dalla Carta del Servizio Idrico previsto dalla delibera 655/2015 dell'ARERA A) attività di sviluppo a supporto progetto CRM	Attività minime di sviluppo nell'attuale Kontakt Center sono già state effettuate lo scorso anno: tale configurazione è sufficiente per la gestione degli standard qualitativi della Carta dei Servizi (delibera 655/2015). Interventi di miglioramento sono comunque previsti nel nuovo CRM in fase di implementazione.
5.7 PIANO DIGITALIZZAZIONE PA e AgID: Adeguamenti a quanto previsto	5.7.1. Adempimenti legati all'agenda digitale PA AdID	- Analisi di quanto previsto dal piano digitalizzazione PA e AgID - individuazione degli interventi abilitatori da parte di AdC - Pianificazione delle attività necessarie	A) eseguito B) eseguito: In parte le attività/sistemi sono conformi, mentre in altri casi si devono acquistare o implementare nuovi sw. C) Attività in corso che proseguirà nel 2020.
6.3 TEMPI DI RISPOSTA: Mantenimento della soddisfazione e del servizio al Cliente	6.3.1. SERVIZIO IDRICO: Mantenimento dei tempi di risposta al Cliente per i vari aspetti: (vedi indicatori ARERA)	Periodico e costante monitoraggio dei tempi di risposta, attraverso l'analisi degli indicatori.	A seguito dell'estrazione dei dati definitivi per l'annuale comunicazione all'ARERA, si riscontra il mantenimento di buoni standard qualitativi nel rispetto dei tempi.
7.1 SCARICHI IDRICI: Migliorare il controllo quanti-qualitativo degli scarichi conciarati	7.1.1. SCARICHI CONCIARI: Migliorare la conoscenza dei cicli produttivi e verifica a piè di fabbrica di quanto previsto dal nuovo regolamento e quanto dichiarato in sede di richiesta autorizzazione allo scarico	A) predisposizione programma verifiche anno 2019 con almeno 14 visite nell'anno B) attuare il programma	Nell'anno 2019 si sono svolti 14 sopralluoghi presso le utenze industriali, come da programma