

RELAZIONE

BANDO VOUCHER DIGITALI I4.0

Il progetto realizzato ha permesso al CAF UNCOM di Piacenza di raggiungere un livello maggiore di efficienza e di innovazione tecnologica. Gli interventi realizzati hanno permesso all'azienda di adattarsi alle nuove tecnologie digitali per offrire servizi unici, aggiornati ed efficienti ai clienti e soci. Lo sviluppo di Metromappa, un vero e proprio nuovo canale di comunicazione, vede realizzata una mappa generale dei servizi offerti dal CAF Imprese Uncom Piacenza. La "mappa innovativa" realizzata permette di visionare 5 diverse linee identificate da colori e numeri facilmente distinguibili: linea 1 Istituzionale e Lobby (colore blu); linea 2 Consulenza e Gestione Aziendale (colore verde); linea 3 Capitale Umano e Formazione (colore giallo); linea 4 Finanziamenti e Contributi (colore arancione); linea 5 Start Up e Innovazione (colore viola). Cliccando su qualsiasi punto della Innovation Map è possibile visualizzare un menu a tendina con il dettaglio dei servizi, opportunità e referenti collegati al punto di interesse.

Questo nuovo strumento rappresenta per il Caf una grande innovazione tecnologica che permette di migliorare la comunicazione a 360°, coniugandola con interattività e divertimento, che ha ricadute soprattutto a lungo termine sul rapporto con i clienti e i soci presenti e futuri. L'investimento in questo progetto ha comportato anche l'adeguamento di una sala all'interno della struttura con il rifacimento dell'impianto elettrico e l'acquisto di nuove sedute e mobili per garantire la sicurezza ma anche e soprattutto la fattibilità del progetto stesso.

Una parte consistente dell'innovazione tecnologica installata è stata l'attività di consulenza ricevuta da un fornitore di fiducia. In modo particolare il fornitore ha fornito gli "strumenti" necessari per comprendere a pieno l'utilizzo di questo strumento, le modalità di aggiornamento autonomo (es aggiungere, togliere e modificare eventuali servizi), assistenza guidata per l'ottimizzazione dei processi, implementazione del sistema web per aggiungere anche eventuali dati aggiuntivi riferiti ad eventi, convenzioni ed iscrizioni. L'attività di consulenza, realizzata dal fornitore di fiducia che da anni segue le dinamiche digitali e informatiche dell'azienda, è stata fondamentale per comprendere la nuova soluzione tecnologica che permette una navigazione immersiva, interattiva e partecipativa dell'ambiente reale.

La realizzazione di questo progetto ha permesso al Caf di raggiungere un obiettivo molto importante che è quello di implementare il modello aziendale con strumentazioni digitali, arrivando ad offrire un nuovo servizio ai clienti e soci. Questo nuovo servizio in particolare è estremamente semplice, veloce e semplifica la burocrazia che da sempre è causa di rallentamenti e malcontenti. Grazie alla nuova Innovation Map, l'azienda permette di fidelizzare i clienti e di richiamarne dei nuovi in quanto consente di visionare comodamente dal proprio smartphone i servizi e le opportunità offerte. Questo nuovo canale crea infatti una via comunicativa diretta con l'interessato e la semplificazione delle pratiche. I vantaggi raggiunti sono bidirezionali in quanto creano benefici sia per l'azienda che per il cliente finale: da una parte si incrementano i risultati aziendali grazie ad una maggiore efficienza e controllo delle attività interne e riduzione dei costi nel lungo periodo; dall'altro l'intervento ha una ricaduta sul cliente finale in quanto, in modo facile e veloce potrà ottenere informazioni su tutta l'azienda.

Il progetto realizzato ha comportato quindi un grande "passo in avanti" per l'azienda che in questo modo ha incrementato la sua maturità digitale mettendola a servizio dei dipendenti e del cliente finale.