



31 Gennaio 2017

Supporto e progetti 2018 dell'area Amministrazione e Risorse BU Atenei - SERVIZI

Claudia Battista

Di cosa parleremo?

Cenni attività funzione SERVIZI

Focus area Amministrazione e Risorse

Funzione Servizi: missione

Progetti

- Messa in esercizio di alcuni prodotti
- Realizzazione di soluzioni Portali

Assistenza specialistica

- Gestione del supporto di secondo livello di alcuni prodotti (via CT)
- Consulenza applicativa di alcune aree
- Formazione



Servizi: aree gestite

U-GOV Contabilità

CONTABILITÀ

U-GOV Gestione Progetti

GESTIONE PROGETTI

U-GOV Carriere e Stipendi di Ateneo (CSA)

CARRIERE STIPENDI

U-GOV Compensi, Missioni e Incarichi

U-BUY

PROCUREMENT

U-WEB

SERVIZI ALLA PERSONA

UBUDGET

PERFORMANCE MGNT

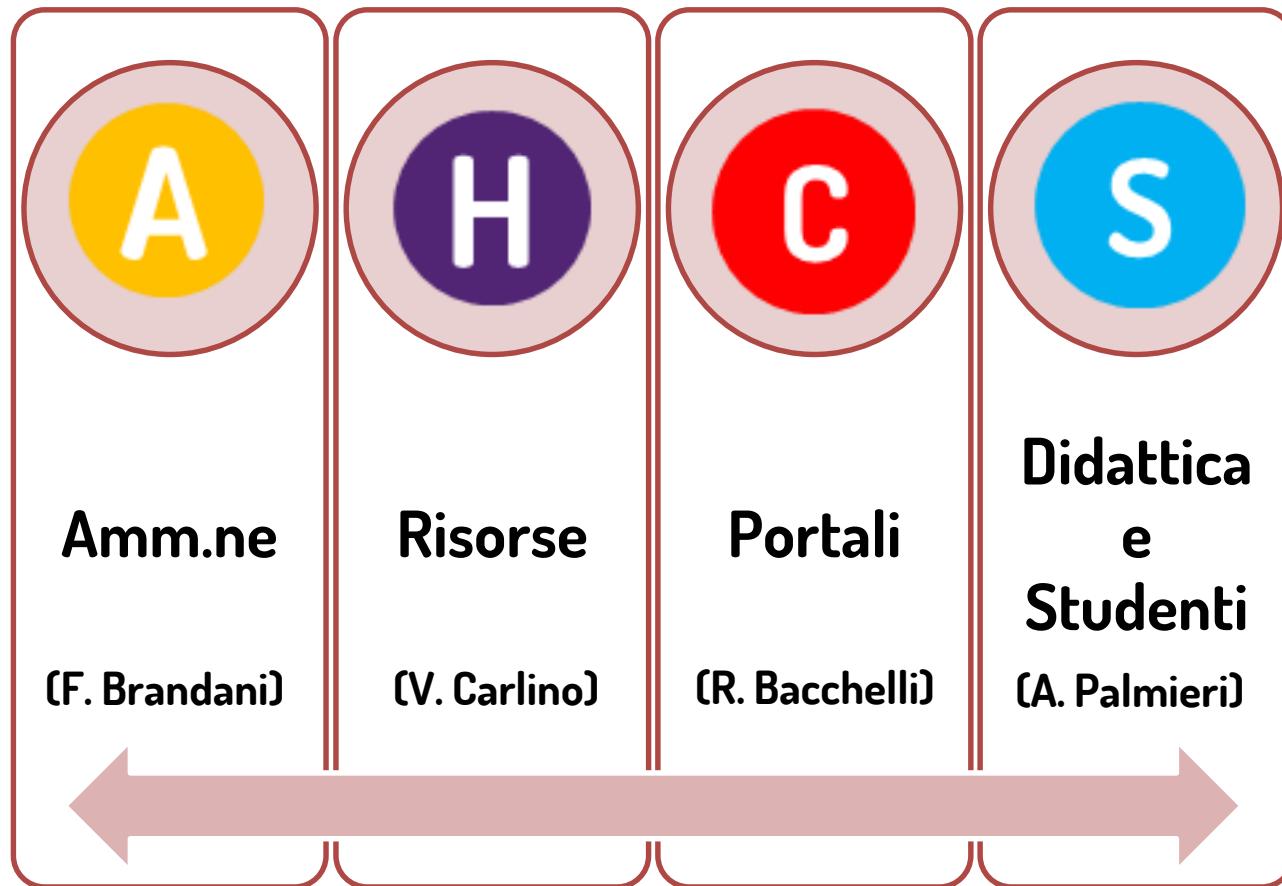
Portali web

PORTALE ATENEO

Didattica e Studenti

DIDATTICA e STUDENTI

Servizi: organizzazione



Focus area Amministrazione e Risorse

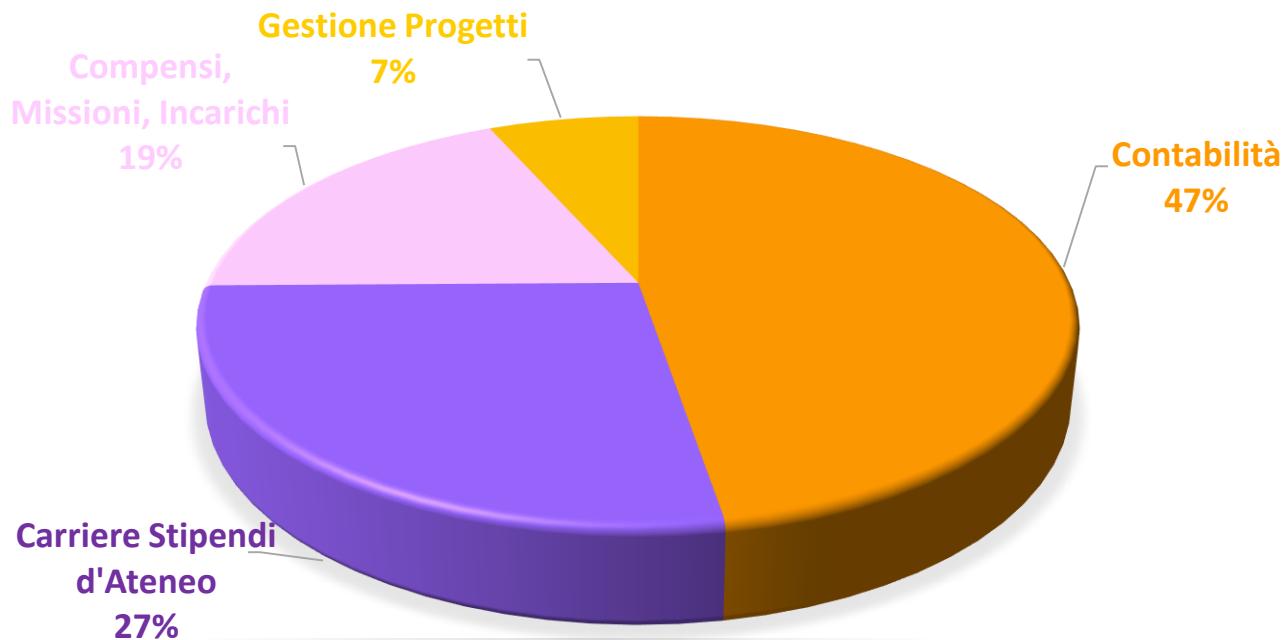


Assistenza
specialistica

Progetti 2018

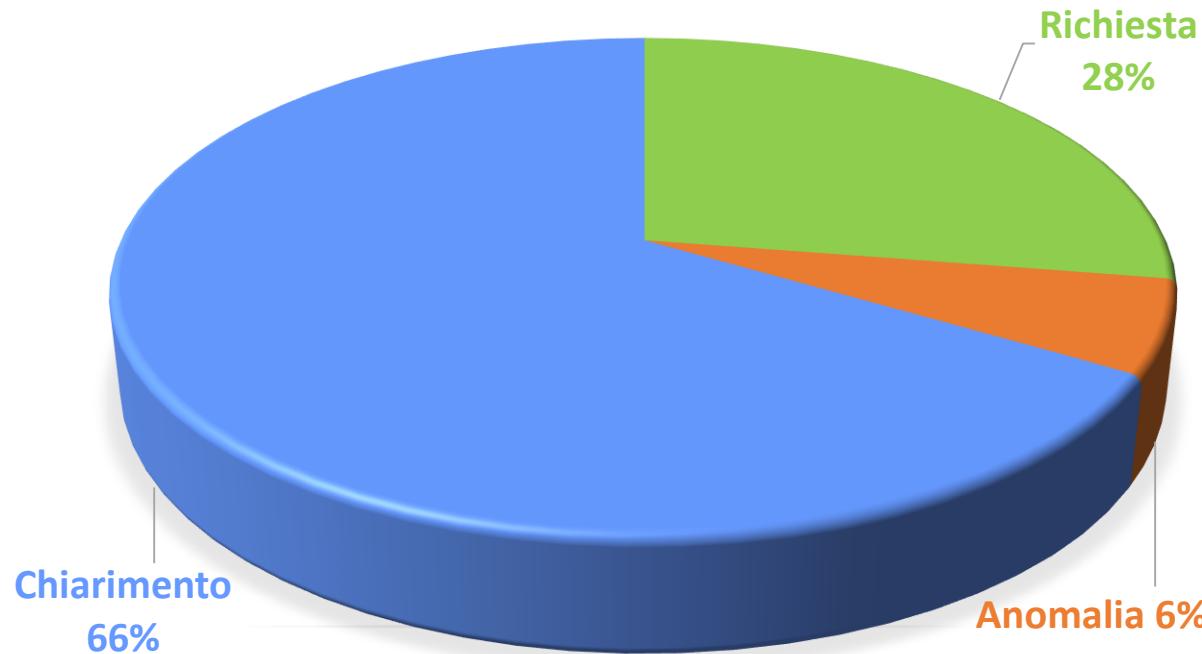
Numero ticket Amministrazione e Risorse 2017

Anno Creazione Tipo Ticket	2017			Grand Total
	Chiarimento	Richiesta	Anomalia	
	Numero Ticket	Numero Ticket	Numero Ticket	
Prodotto				
Contabilità	9.389	2.795	549	12.733
Carriere Stipendi d'Ateneo	4.665	1.897	813	7.375
Compensi, Missioni, Incarichi	3.113	1.643	243	4.999
Gestione Progetti	702	1.058	18	1.778
Grand Total	17.869	7.393	1.623	26.885



Numero ticket Amministrazione e Risorse 2017

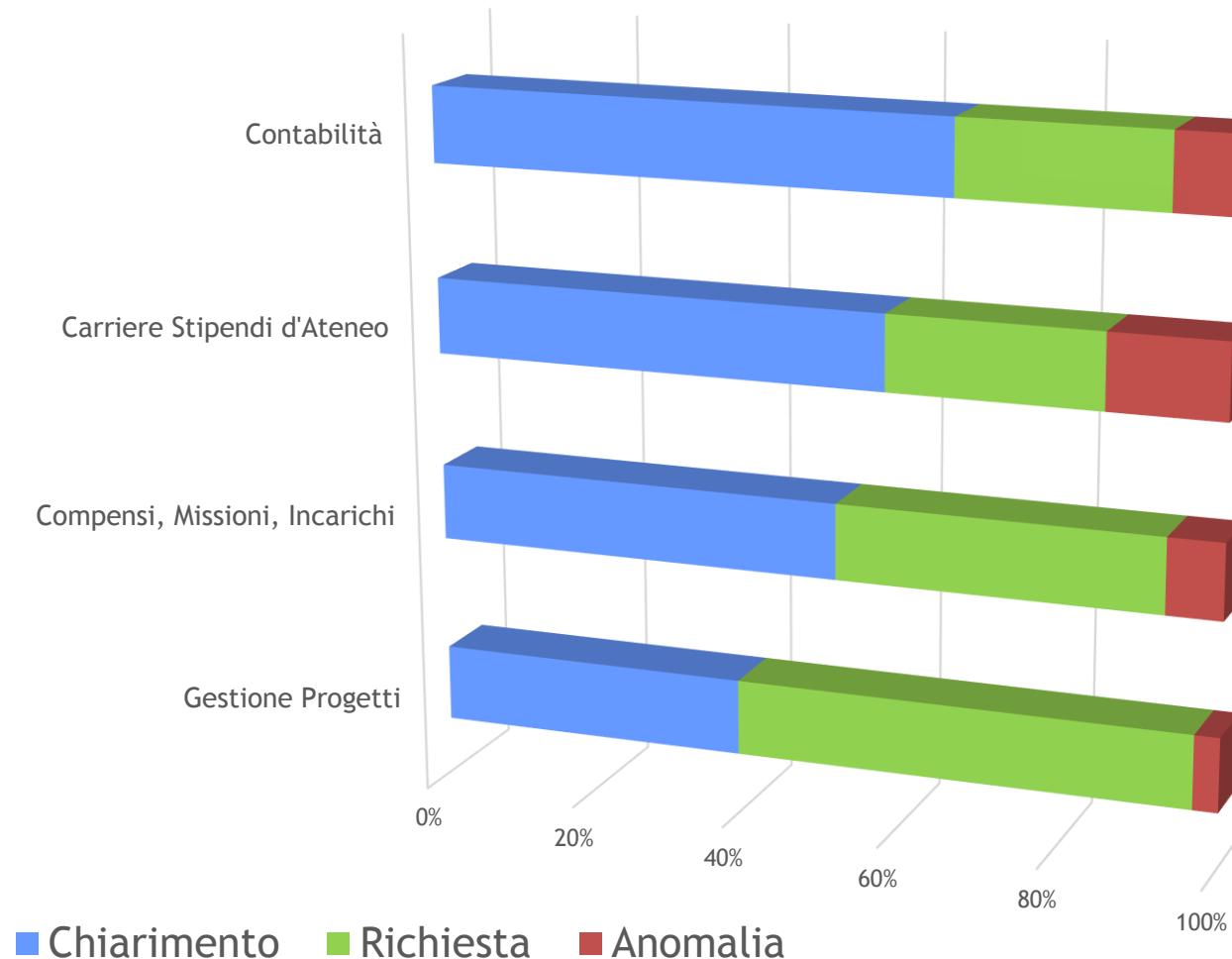
Prodotto	Anno Creazione		2017				Grand Total	
	Tipo Issue		Chiarimento		Richiesta			
	Numero Ticket	% Numero Ticket	Numero Ticket	% Numero Ticket	Numero Ticket	% Numero Ticket		
Contabilità	9.389	73,74%	2.795	21,95%	549	4,31%	12.733	
Carriere Stipendi d'Ateneo	4.665	63,25%	1.897	25,72%	813	11,02%	7.375	
Compensi, Missioni, Incarichi	3.113	62,27%	1.643	32,87%	243	4,86%	4.999	
Gestione Progetti	702	39,48%	1.058	59,51%	18	1,01%	1.778	
Grand Total	17.869	66,46%	7.393	27,50%	1.623	6,04%	26.885	



Ore lavorate Amministrazione e Risorse 2017

		Anno imputazione
		2017
Tipo Issue	Prodotto	Ore Lavorate
Chiarimento	Contabilità	6.938,20
	Carriere Stipendi d'Ateneo	5.715,12
	Compensi, Missioni, Incarichi	2.739,20
	Gestione Progetti	1.014,65
Change Total		16.407,17
Richiesta	Contabilità	2.703,20
	Carriere Stipendi d'Ateneo	2.647,70
	Compensi, Missioni, Incarichi	2.153,55
	Gestione Progetti	1.483,63
Help Total		8.988,08
Anomalia	Contabilità	764,42
	Carriere Stipendi d'Ateneo	1.446,23
	Compensi, Missioni, Incarichi	369,12
	Gestione Progetti	81,07
Fault Total		2.660,83
Grand Total		28.056,08

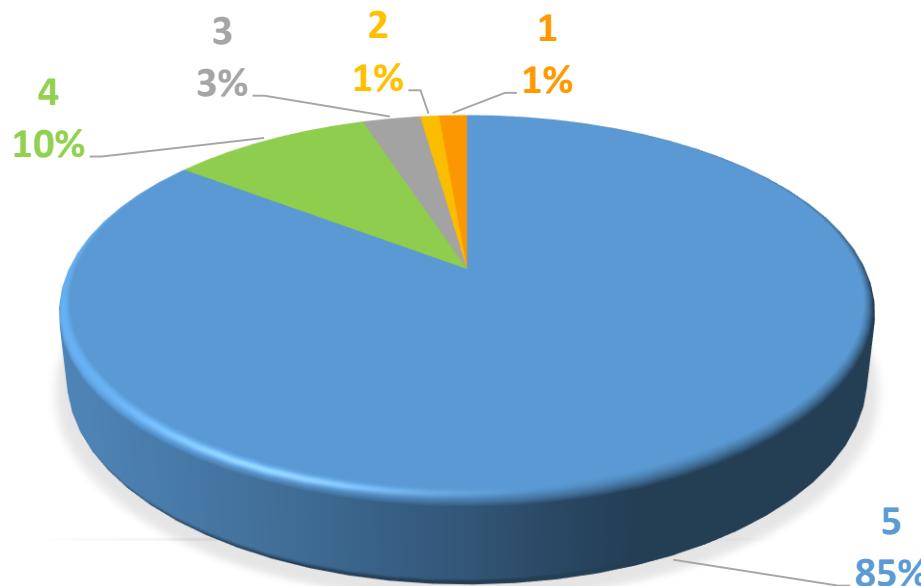
Ore lavorate Amministrazione e Risorse 2017



Valutazioni ticket Amministrazione e Risorse 2017 risoluzione

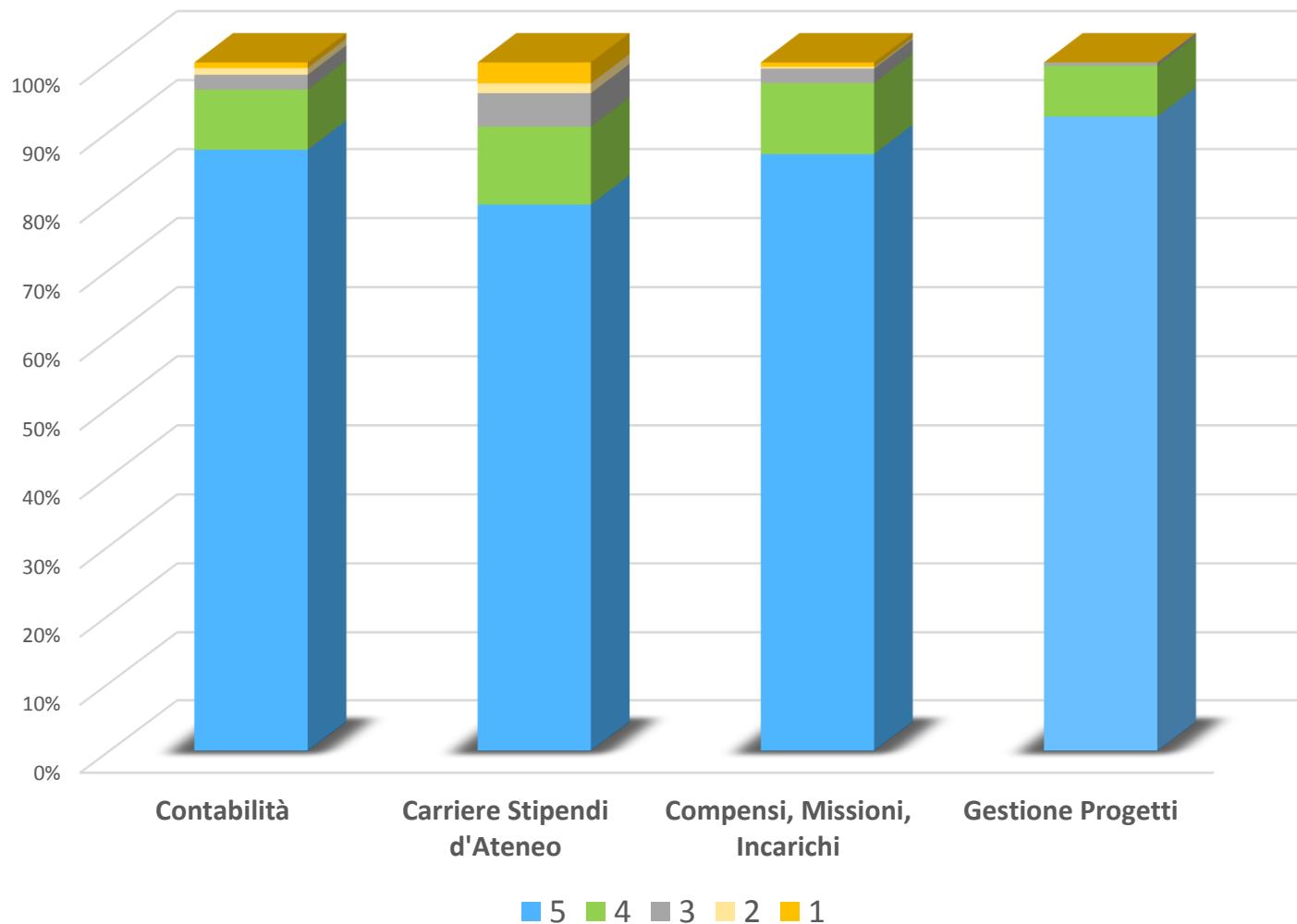
Si ritiene soddisfatto di come è stata risolta la sua segnalazione?

Prodotto	Semestre Ultima Risoluzione					Grand Total	
	Soddisfazione risoluzione						
	5	4	3	2	1		
Numero Ticket	Numero Ticket	Numero Ticket	Numero Ticket	Numero Ticket	Numero Ticket	Numero Ticket	
Contabilità	1.703	170	42	19	16	1.950	
Carriere Stipendi d'Ateneo	837	119	51	15	32	1.054	
Compensi, Missioni, Incarichi	666	79	16	2	5	768	
Gestione Progetti	188	15	1	0	0	204	
Grand Total	3.394	383	110	36	53	3.976	



Valutazioni ticket Amministrazione e Risorse 2017

risoluzione

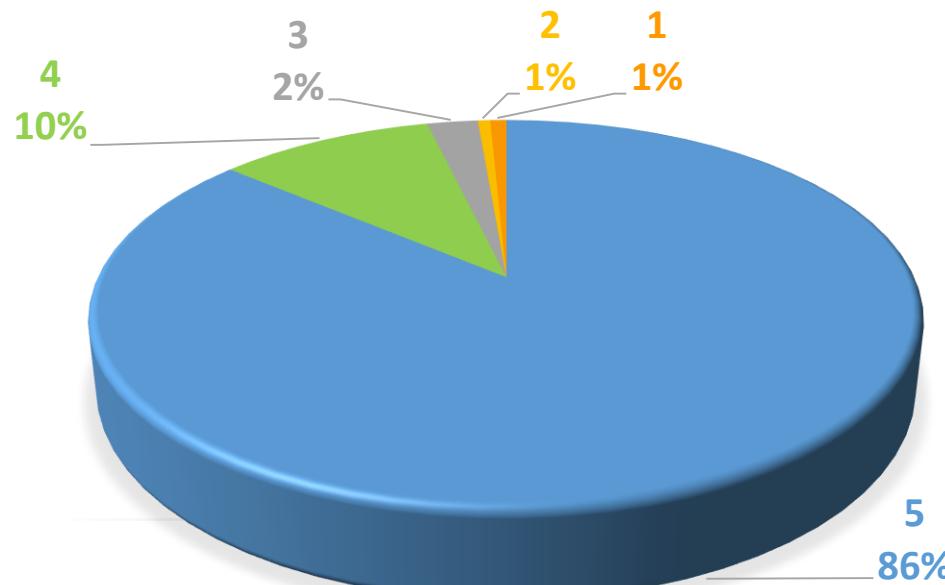


Valutazioni ticket Amministrazione e Risorse 2017

qualità del servizio

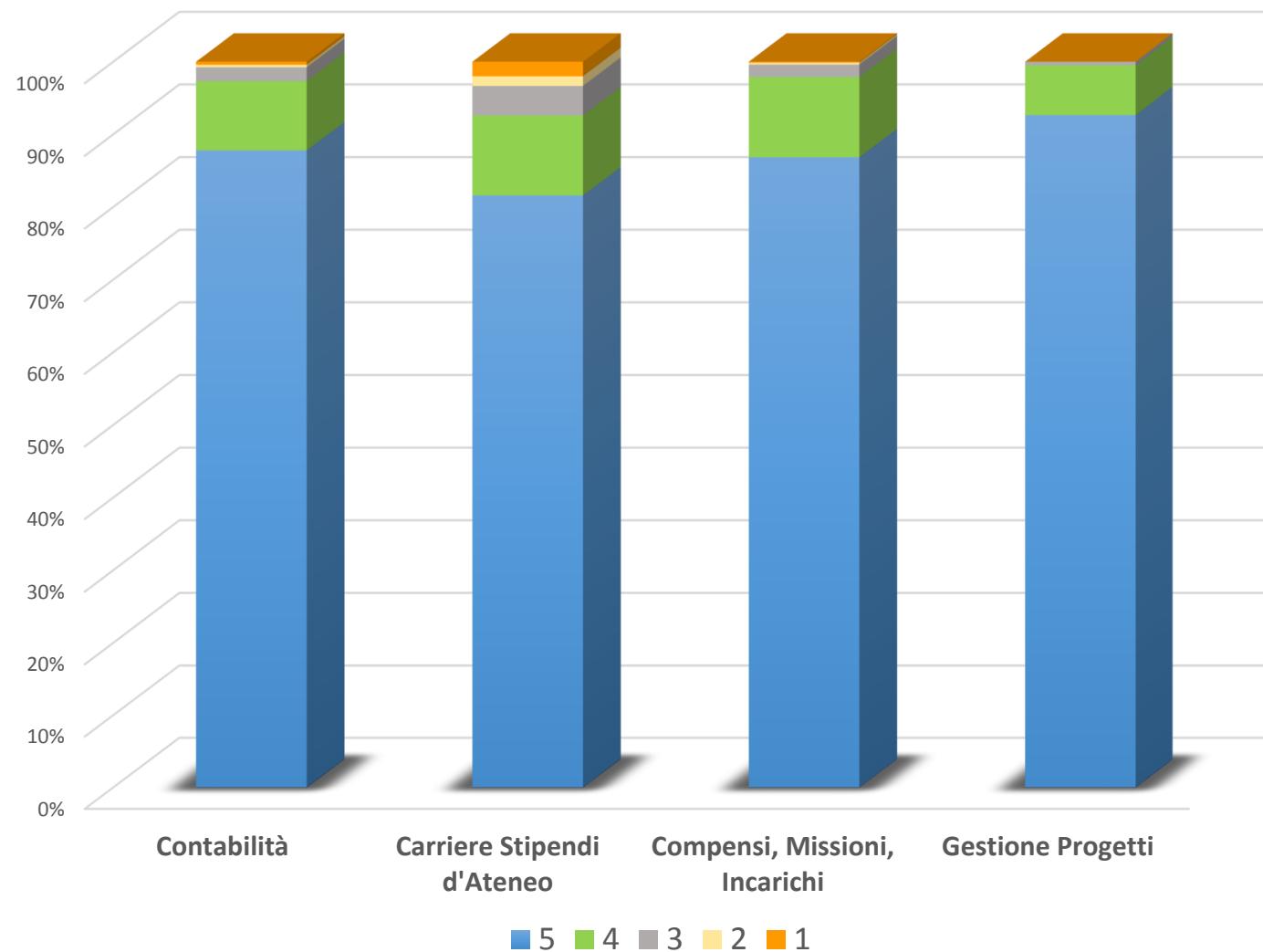
Indipendentemente dalla risoluzione, come valuta la qualità del servizio di assistenza fornito sulla presente segnalazione?

Semestre Ultima Risoluzione						
Soddisfazione qualità servizio						
Prodotto	2/2017					Grand Total
	5	4	3	2	1	
Contabilità	1.712	186	37	7	8	1.950
Carriere Stipendi d'Ateneo	860	116	43	14	21	1.054
Compensi, Missioni, Incarichi	667	85	13	2	1	768
Gestione Progetti	189	14	1	0	0	204
Grand Total	3.428	401	94	23	30	3.976



Valutazioni ticket Amministrazione e Risorse 2017

qualità del servizio



Valutazioni ticket Amministrazione e Risorse 2017

Prodotto	Semestre Ultima Risoluzione				
	2/2017	Numero Ticket	Numero Ticket Valutati	% Num. Ticket Valutati	Media Valutazioni Ticket (qualità servizio)
Contabilità	5.182	1.950	37,63%	4,84	4,81
Carriere Stipendi d'Ateneo	3.298	1.054	31,96%	4,69	4,63
Compensi, Missioni, Incarichi	2.507	768	30,63%	4,84	4,82
Gestione Progetti	727	204	28,06%	4,93	4,92
Grand Total	11.714	3.976	33,94%	4,81	4,77

Quali considerazioni?

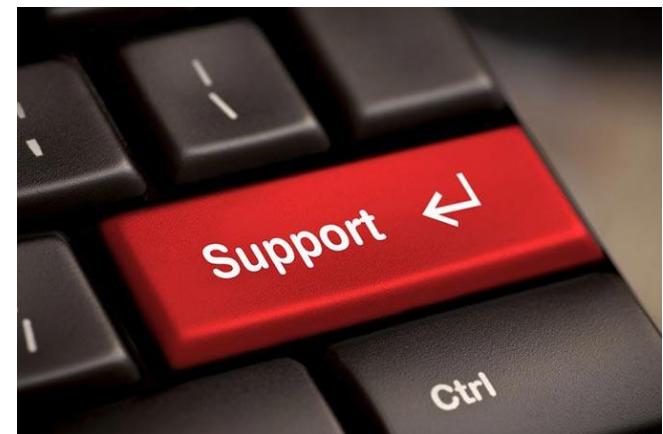


Il supporto in area Amministrazione e Risorse

Il supporto via Customer Portal è lo strumento attraverso cui quotidianamente raccogliamo le problematiche degli Uffici Amministrativi

Esiste una domanda di assistenza specialistica a prescindere dai prodotti od adiacente ad essi

E' spesso richiesto un elevato livello di conoscenze per rispondere ai ticket



Il supporto in area Amministrazione e Risorse

Cineca ha investito e continua ad investire per assicurare le competenze necessarie

Il supporto è presidiato da esperti della materia, specialisti di dominio

Ne deriva la possibilità di risolvere problemi specifici, ma anche cogliere i bisogni oltre le richieste per attivare servizi di formazione ed assistenza specifica



La consulenza non può essere erogata via ticket

Il servizio di Audit contabile

Grazie all'esperienza ed alla cultura del controllo maturata attraverso l'affiancamento specialistico presso i clienti e attraverso l'help desk, abbiamo deciso di proporre un servizio che:

- Rappresenti un controllo continuativo dei dati;
- Monitori le risultanze numeriche di bilancio;
- Anticipi le criticità legate ai momenti topici (chiusure di bilancio, adempimenti);
- Distribuisca in maniera uniforme e tempestiva le attività dedicate ai controlli.



Obiettivo primario è la crescita di competenza del personale di ateneo, con:

- La segnalazione delle problematiche;
- L'affiancamento nell'individuazione dei correttivi (breve webex)

Fronti progettuali 2018

Installazione moduli U-Web



Prime installazioni U-Buy



Progetti U-Budget



Installazione moduli U-WEB

U-WEB è una suite di web app

- Anagrafica

- Dati Fiscali

- Miei documenti

- Missioni

- Timesheet

- Reporting

- RDA



Prime installazioni U-BUY

Nel corso del 2017 Cineca ha acquisito la piattaforma **'Appalti&Contratti e-Procurement'** proponendola alle Università interessate e prevedendone l'integrazione con UGOV Contabilità e con Titulus.



L'evoluzione normativa (d.lgs. 18.4.2016 n. 50), recante il **nuovo Codice dei contratti pubblici, a partire dal 18 ottobre 2018 impone** procedure di gara interamente gestite con sistemi telematici.

Moduli U-BUY

APPALTI & AFFIDAMENTI (AA) 	<p>Gare telematiche: Il modulo è dedicato alla gestione di tutto l'iter di espletamento di una procedura di affidamento, di qualsiasi importo e tipologia, realizzata in modalità telematica o cartacea.</p> <p>Comunicazioni ANAC: Prevede la compilazione e la pubblicazione dei dati per l'assolvimento di tutti gli adempimenti previsti dalla normativa su trasparenza e anticorruzione (comunicazioni ANA, Legge 190/2012)..</p>
ELENCO OPERATORI (EO) 	<p>È il modulo della suite dedicato alla gestione in modalità completamente telematica di uno o più elenchi di operatori economici qualificati per lavori, forniture, servizi o incarichi professionali.</p> <p>Le imprese possono consultare i bandi attivi e presentare le domande di iscrizione direttamente on-line, seguendo un semplice percorso assistito con le istruzioni e i documenti da inviare alla stazione appaltante.</p>
MERCATO ELETTRONICO (ME) 	<p>La soluzione comprende sia la componente di back office per la gestione degli operatori iscritti, delle richieste di offerta e degli ordini di acquisto, sia il Portale per la pubblicazione del catalogo e l'interazione con gli operatori.</p>
PROCESSO ACQUISTI (PA) 	<p>Il modulo prevede la gestione del processo di acquisto, dall'inserimento della richiesta di acquisto, fino alla ricezione dei beni o regolare esecuzione del servizio. Il modulo si integra con U-GOV Contabilità che gestisce le problematiche inerenti la ricezione della fattura ed il pagamento.</p>

Come ci stiamo organizzando per i progetti U-BUY

- Formazione di un gruppo di specialisti interno:
 - Nelle competenze funzionali;
 - Nelle competenze normative.
- Affiancamento, a un pool di esperti, nei progetti di avvio dei primi Atenei per svolgere le varie fasi:
 - Presentazione della soluzione e raccolta dei requisiti;
 - Configurazione del sistema;
 - Formazione e affiancamento;
 - Supporto post avvio di primo livello.
- Avvii con aspetti progettuali standardizzati



Progetti UBUDGET

- Obiettivo: permettere agli Atenei la definizione di un **proprio modello** di Budget
- Aspetti presidiati:
 - ✓ inserimento del budget economico, degli investimenti, di cassa;
 - ✓ pianificazione di breve e medio periodo (budget annuale e budget triennale);
 - ✓ definizione di un ciclo negoziale che consente il confronto fra le risorse richieste dalle strutture e gli obiettivi che si propongono di raggiungere;
 - ✓ rolling budget
- Massima configurabilità:
 - ✓ personalizzazione del processo e delle dimensioni di budget (anche non strettamente contabili);
 - ✓ personalizzazione delle schede di budget;
 - ✓ scelta dei dati di consuntivo ripresi da U-Gov per il supporto alla programmazione;
 - ✓ definizione del workflow negoziale;
 - ✓ gestione delle security utenti e delle relazioni fra dimensioni di pianificazione;
 - ✓ reportistica (oltre a quella obbligatoria per legge)

Progetti UBUDGET

- Gestione di un progetto:
 - ✓ verificare il modello di budget utilizzato dall'Ateneo;
 - ✓ confronto con modelli di altri atenei;
 - ✓ capire le esigenze e le necessità dell'Ateneo e tradurle in configurazioni



uBUDGET
UNIVERSITY BUDGET APPLICATION

- Tempistiche del progetto:
 - ✓ luglio – ottobre in base all'organizzazione dell'Ateneo;
 - ✓ normalmente in settembre-ottobre gli utenti devono iniziare ad utilizzare la procedura
 - ✓ formazione effettuata immediatamente prima dell'avvio
- Modifiche al modello:
 - ✓ da un anno all'altro si possono modificare dimensioni, relazioni fra le dimensioni, attori, impostazioni delle schede, etc
 - ✓ vanno verificate le modifiche in base alle tempistiche e ai fini del rolling budget,
 - ✓ vanno inserite le nuove configurazioni

Atenei in produzione UBUDGET

Università di Bologna

Università di Pavia

Università di Roma «La Sapienza» (*)

Università di Torino (*)

Università di Napoli Federico II (*)

Università di Venezia Ca' Foscari (*)

Università di Salerno (*)

Università di Padova

Università dell'Insubria

Università di Brescia

Politecnico di Bari

Università di Camerino

Politecnico di Torino

Università di Ferrara

Università di Parma

Università di Verona

Università di Siena

Università Statale di Milano

Università di Milano Bicocca

Politecnico di Milano

Università di Sassari

Scuola Normale Superiore di Pisa

(*) Atenei ex Planning

Grazie

c.battista@cineca.it

www.cineca.it