

Appian potenzia la front line del servizio pubblico

Anche se non fanno sempre notizia, i Comuni svolgono la maggior parte del lavoro in termini di servizi pubblici, dalla raccolta dei rifiuti alla manutenzione delle strade, dall'azione sociale all'istruzione.

Il Département des Yvelines serve oltre 1,4 milioni di persone e come pubblica amministrazione locale conta 4.000 dipendenti, che lavorano tutti con un obiettivo fondamentale: soddisfare le esigenze di tutti gli abitanti nelle Yvelines.

La sfida: un sistema informativo (SI) per i servizi sociali.

Con l'obiettivo di ampliare e migliorare i propri servizi per rispondere alle esigenze della popolazione, il Département des Yvelines ha recentemente lanciato un ambizioso progetto di trasformazione dei servizi sociali. Una priorità fondamentale è stata quella di mettere gli assistenti sociali in condizione di prendere decisioni più informate e armonizzate sull'assistenza sociale ai cittadini.

In precedenza, il Département des Yvelines organizzava i programmi di assistenza sociale utilizzando la posta elettronica e una serie di strumenti e documenti autonomi. I dirigenti del comune si sono resi conto che un sistema connesso, che fornisse una visibilità più chiara, avrebbe reso l'erogazione dei servizi più semplice ed efficace, sia per il personale che per i cittadini.

In particolare, il Département des Yvelines aveva bisogno di una soluzione più unificata e flessibile per gestire e coordinare gli appuntamenti tra gli assistenti sociali ed i cittadini, fornendo al contempo un proseguimento unificato delle attività. Il sistema aveva bisogno di funzionalità mobili e di fornire un unico punto di accesso alle informazioni chiave da utilizzare negli incontri con i cittadini. Aveva inoltre bisogno di supportare le firme elettroniche sui documenti e di integrarsi con il sistema CRM esistente, Microsoft Dynamics.

L'approccio: il miglior strumento possibile per consentire il miglior aiuto possibile.

Lavorando inizialmente con i servizi per l'impiego e per l'edilizia abitativa, Appian ha collaborato con il comune per identificare le aree chiave di miglioramento e stabilire un processo comune, per poi ideare e costruire una soluzione efficace.

“Ciò che rende unico il Département des Yvelines è la profonda volontà di automazione del suo lavoro”, spiega Matthias Kapfer, Technical Delivery Manager di Appian. “Le persone hanno compreso i problemi legati ai loro strumenti e processi precedenti. Volevano il miglior strumento possibile per aumentare la produttività e fornire il miglior aiuto possibile alle persone.”



Yvelines
Le Département

Settore:

Pubblica amministrazione locale

Dipendenti:

4.000

Processo:

Case Management

Dopo aver trascorso le prime tre settimane a realizzare quello che Kapfer descrive come “sprint zero” per comprendere appieno il background del progetto, Appian ha attivato la garanzia di otto settimane e si è messa al lavoro, superando le molteplici sfide di COVID-19 lungo il percorso.

“Il team di Appian ha dimostrato una forte volontà di rispettare il piano iniziale”, osserva Kapfer. “Abbiamo completato tutto ciò che era stato concordato nell'ambito iniziale, rispettando i tempi e il bilancio.”

La soluzione: un'unica fonte di informazioni critiche.

Il comune dispone ora di una soluzione completa che si integra con Microsoft Dynamics. La piattaforma di Case Management fornisce un'unica fonte di informazioni precedentemente frammentate e acquisisce dati critici, documenti importanti e firme elettroniche dai dispositivi mobili in loco durante gli incontri con i cittadini.

La soluzione digitale ha ridotto la documentazione cartacea, l'inserimento dei dati e il tempo amministrativo dedicato all'aggiornamento del sistema CRM dopo le riunioni. Con le informazioni chiave acquisite e approvate dai cittadini in loco con una firma elettronica, i tempi di realizzazione si accorciano, gli errori si riducono e si assiste alla costruzione del lavoro in collaborazione, con i cittadini che partecipano attivamente alla realizzazione dei progetti per se stessi. Anche la fiducia tra personale e cittadini è migliorata.

I vantaggi: comuni, semplici e comprensibili.

I responsabili del consiglio hanno ora a disposizione uno strumento che consente loro di seguire l'attività dell'intero team, senza dover passare attraverso molteplici processi ed e-mail, ed il processo di generazione automatica dei contratti ha ridotto di almeno il 50% il tempo necessario per creare e convalidare i contratti.

Il team tecnico, invece, ha beneficiato della possibilità di monitorare tutte le attività del sistema in un unico luogo e con un unico strumento.

Kapfer spiega: “Grazie al low-code, i manager possono visualizzare ogni componente del processo e capire cosa sta succedendo. Questo è molto importante per il riconoscimento, perché capiscono cosa abbiamo fatto e quanto sia facile costruire in Appian.”

Per gli utenti finali, il vantaggio principale è quello di avere un processo comune, semplice e comprensibile che può essere utilizzato ovunque.



Siamo rimasti davvero colpiti da Appian. Nonostante i nostri vincoli interni legati al CRM e il fatto che questa fosse la nostra prima implementazione della metodologia Agile, abbiamo raggiunto gli obiettivi in termini di tempo, qualità e bilancio nell'ambito del progetto iniziale.

Marc Phirmis, Project Manager,
Département des Yvelines



Gli assistenti sociali hanno tutto davanti a sé. Non hanno bisogno di recuperare le informazioni sulla famiglia nello strumento A, le informazioni sugli appuntamenti nello strumento B e le informazioni finanziarie nello strumento C: è tutto in Appian. Offre semplicità, chiarezza e un'unica fonte di informazioni.

Matthias Kapfer, Technical
Delivery Manager, Storia di
successo, Appian