



Workshop – Regioni e Comuni Report

6/7 aprile 2017



Abstract

Agenda Workshop

Condivisione dei risultati



Abstract

Il documento, finalizzato ad analizzare i macro-processi coinvolti nella gestione stipendiale, contiene una sintesi delle attività svolte durante il workshop del 6- 7 Aprile 2017, a cui hanno preso parte alcuni referenti di Regioni e i Comuni. Durante il workshop sono state approfondite, nel dettaglio, le attività associate a ciascun macro processo esaminato, e sono stati individuati interlocutori, strumenti, punti di forza e criticità.



Abstract

Agenda Workshop

Condivisione dei risultati

Agenda Workshop

Durante le giornata abbiamo approfondito:

- le attività associate a ciascun macro processo comprensive di interlocutori, strumenti, love e pain point.
- i need specifici delle singole attività e quelli trasversali che coprono tutto il processo.

Giorno 1

09:15	Intro
09:30	Social Defreeze
09:45	Immatricolazione
11:00	Coffee Break
11:15	Retribuzione e adempimenti
13:15	Pranzo
14:00	Fascicolo dipendente
15:00	Assistenza e formazione utenti
15:40	Coffee Break
15:55	Cessazione
17:05	Wrap up

Giorno 2

09:15	Introduzione
09:25	Variazione dati
10:40	Formazione
11:10	Coffee Break
11:25	Gestione presenze
13:20	Pranzo
14:00	Variazione inquadramento
15:10	Coffee Break
15:25	Trasferimento
16:10	Parking lot
16:30	Wrap up

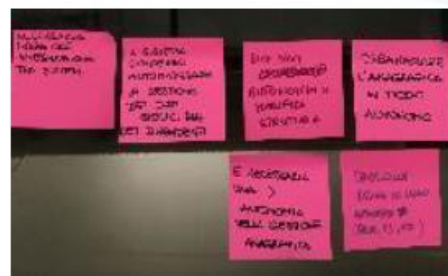
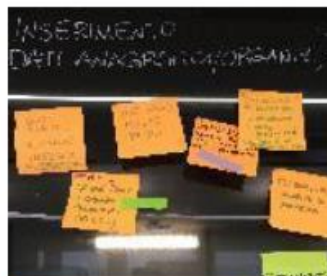


Abstract

Agenda Workshop

Condivisione dei risultati

Immatricolazione



Risultato della discussione di gruppo

1. Need specifici rilevati

- La ricerca del dipendente all'interno del sistema dovrebbe essere meno macchinosa e complessa
- E' necessario avere accesso allo storico del dipendente tramite sistema

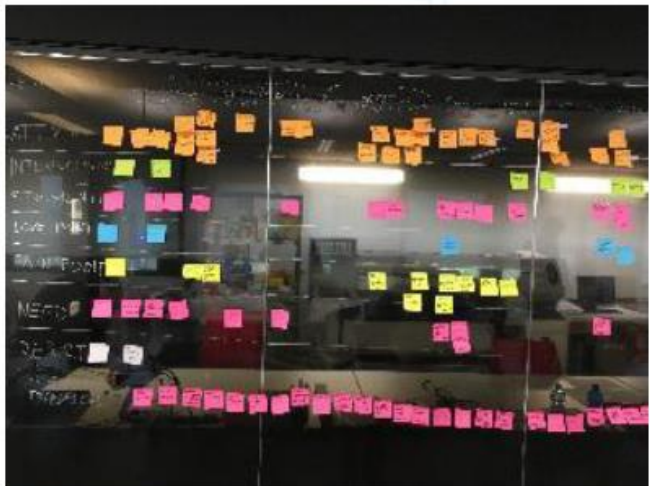
2. Need rilevati dagli enti Prospect

- TOSCANA: il sistema dovrebbe poter gestire anche il personale esterno (es. personale addetto alla pulizia)
- MARINO: il sistema interno dovrebbe essere integrato con il nuovo portale

3. Need trasversali rilevati

- La reportistica dovrebbe essere flessibile e gestita in autonomia
- E' necessaria una tracciatura del processo (chi sta facendo cosa)
- E' necessario il miglioramento della funzionalità ricerca
- Si richiede l'anagrafica unica con valenza su tutti gli ambiti di gestione
- La trasmissione dei residui (ferie, permessi...) in caso di passaggio di personale dovrebbe essere gestita in modo automatico da sistema

Retribuzione e adempimenti



Risultato della discussione di gruppo

1. Need specifici rilevati

- E' necessario avere la visibilità sulla data in cui vengono inseriti i file retributivi nell'economico
- Il sistema dovrebbe dare conferma dell'avvenuta ricezione del dato dipendente
- Il cedolino speciale dovrebbe mostrare le integrazioni con le variazioni di debito

2. Need rilevati dagli enti Prospect

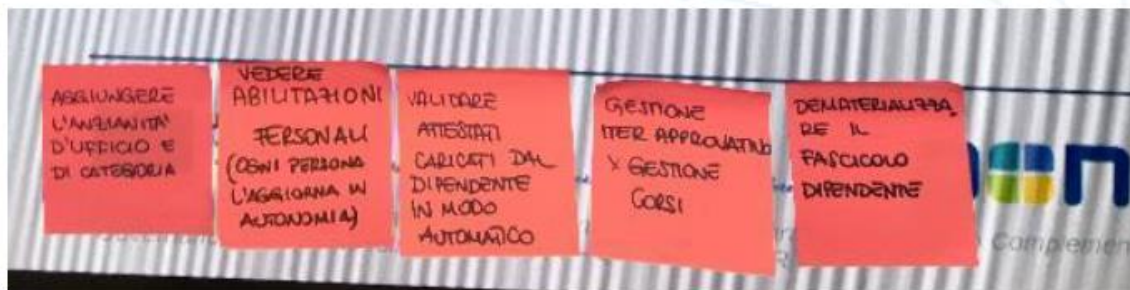
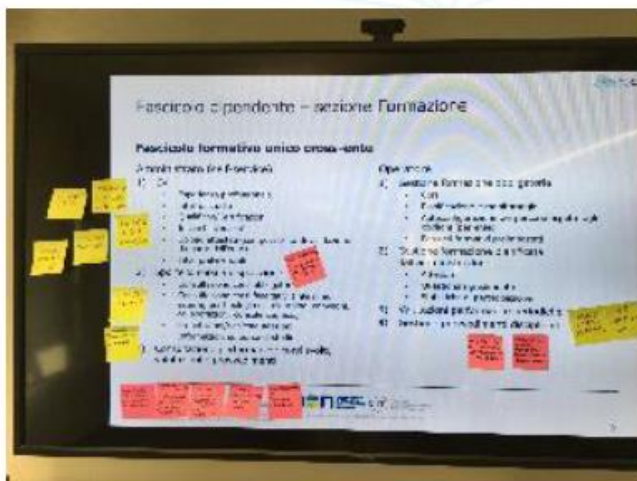
- MARINO. L'elaborazione del cedolino dovrebbe essere fatta mese su mese
- TOSCANA. E' necessaria garantire efficienza nella ricezione di informazioni provenienti da diversi enti
- TOSCANA. E' necessario migliorare il controllo delle denunce

Need trasversali rilevati

- Possibilità di avere un cedolino annuo riepilogativo
- Omogeneizzare tutte le attività simili per garantire miglior supporto
- Maggiore e più celere assistenza in caso di problemi
- Avere la possibilità di aggiornare i dati su base storica
- Poter rettificare in modo agile i dati del singolo dipendente anche dopo l'invio dei flussi per i cedolini
- Migliorare l'iter di richiesta e gestione delle eccezioni e di casi specifici
- E' necessario un report annuale che mostri i casi specifici
- E' necessaria la possibilità di lanciare il cedolino in modo autonomo

** La Regione Toscana presenta un cedolino molto dettagliato (più di mille voci) che è risultato essere un need condiviso anche dagli altri enti*

Fascicolo dipendente – sezione Formazione



Risultato della discussione di gruppo

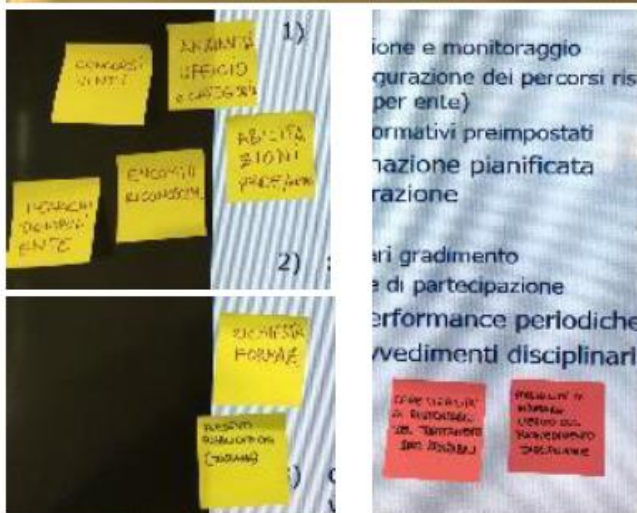
I partecipanti hanno valutato le opzioni e le funzionalità da implementare per alimentare la sezione Formazione del Fascicolo dipendente. Hanno in conclusione espresso le seguenti indicazioni rispetto alla proposta presentata.

Amministrato

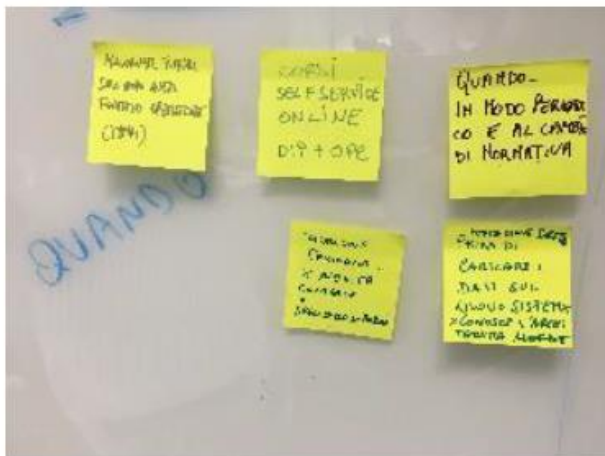
- Aggiungere l'anzianità d'ufficio e di categoria
- Possibilità di aggiungere in autonomia e di avere visibilità sulle abilitazioni personali
- Dematerializzazione del fascicolo dipendente

Operatore

- E' necessaria la visibilità dei nomi dei responsabili che trattano i dati sensibili
- Possibilità di inserire l'esito del provvedimento disciplinare
- Validare in modo automatico gli attestati caricati dal dipendente



Assistenza e Formazione utenti



Risultato della discussione di gruppo

ASSISTENZA E FORMAZIONE UTENTI:

Abbiamo chiesto ai partecipanti di immaginare l'ecosistema di assistenza e formazione che dovrà integrare le funzionalità ed i servizi offerti dal nuovo sistema NoiPA, come completamento del modello di servizio.

Formazione

Come

- Ricevere formazione dal sistema e avere la possibilità di parlare con altri dipendenti
- Corsi self service online
- Formazione periodica in aula
- MARINO: In affiancamento a personale più esperto

Quando

- Periodicamente e durante un cambio di normativa
- Prima di utilizzare a pieno regime il nuovo portale

NEED: avere un ambiente di simulazione da utilizzare per formazione

Assistenza

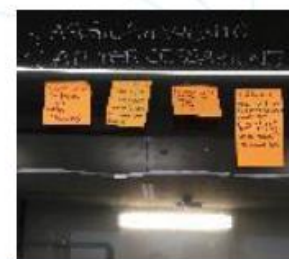
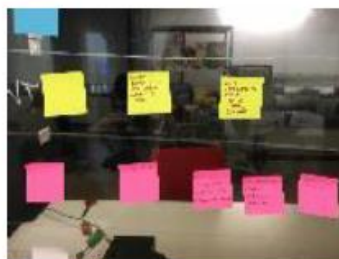
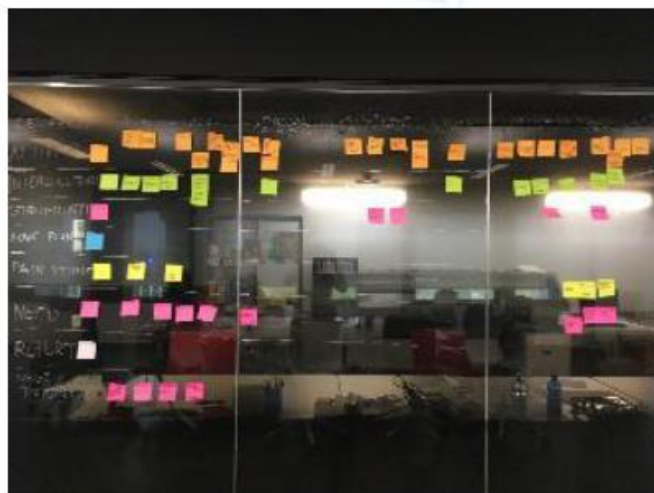
Come

- Helpdesk che presenta già alcune soluzioni a problemi risolti
- Assistenza telefonica
- Chat
- F.A.Q.
- Assistenza telefonica dedicata esclusivamente agli operatori

Quando

- La priorità deve essere data in base alla prossimità delle chiusure
- News direttamente sul portale

Cessazione



Risultato della discussione di gruppo

1. Need specifici rilevati

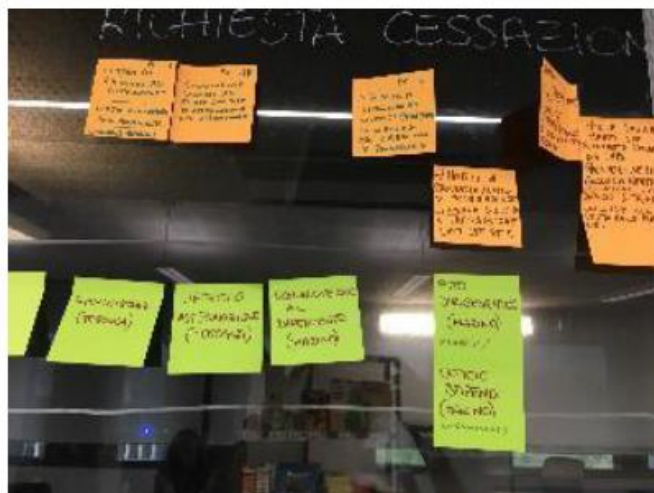
- E' necessario poter inserire gli eredi direttamente in banca dati
- E' necessario automatizzare il calcolo del conguaglio sulla tredicesima
- E' necessario poter erogare le spettanze nel momento della cessazione

2. Need rilevati dagli enti Prospect

- MARINO: E' necessaria una reportistica periodica sui debiti ai cessati

3. Need trasversali rilevati

- E' necessaria la ricezione di un avviso, qualora la cessazione sia stata pianificata (passaggio tra enti)
- Resoconto periodico sul numero dei cessati (soprattutto per la comunicazione verso altri enti)
- E' necessario automatizzare il processo di gestione dei rinnovi per i dipendenti con contratto a tempo determinato
- E' necessario poter bloccare l'erogazione dello stipendio nel momento della cessazione, finché non si sia calcolata la situazione debitoria



Variazione dati



Risultato della discussione di gruppo

1. Need specifici rilevati

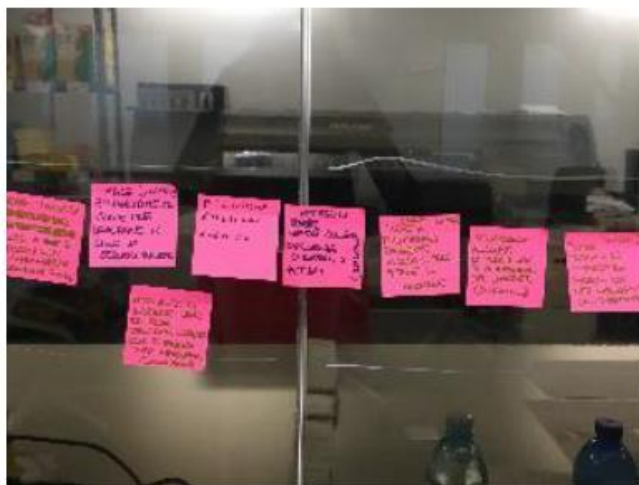
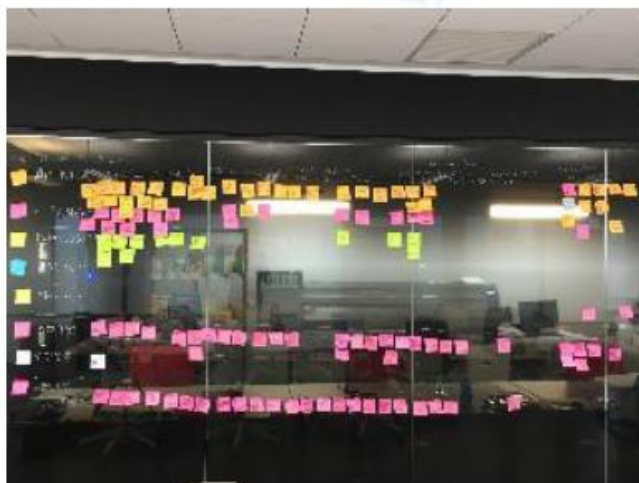
- E' necessario un cruscotto per il dirigente per poter apportare modifiche organizzative, intese come spostamenti di personale nella struttura

2. Need rilevati dagli enti Prospect

- TOSCANA. E' necessaria una reportistica periodica sulle variazioni di dati (chi ha modificato cosa)

3. Need trasversali rilevati

- Report di storicizzazione dei dati
- Report annuale riepilogativo di tutti i dipendenti che usufruiscono della 104
- Tracciatura a sistema delle attività extra lavorative
- Poter assegnare un budget ad unità organizzativa/ centro di costo per la gestione e il monitoraggio degli straordinari
- Smaterializzare l'assegno del nucleo familiare in accordo con l'Agenzia delle Entrate



Risultato della discussione di gruppo

1. Need specifici rilevati

- E' necessario un report ad hoc periodico e annuale relativo alle indennità
- E' necessario per l'amministrato poter richiedere il riepilogo delle proprie timbrature
- L'utente dovrebbe poter inviare via mail il giustificativo assenze
- Possibilità per l'amministrato di inserire la variazione del turno, a seguito dell'approvazione

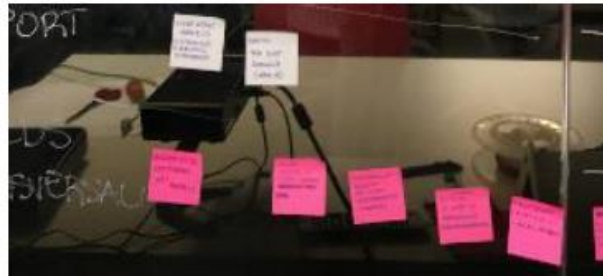
2. Need rilevati dagli enti Prospect

- TOSCANA. E' necessario monitorare e gestire in modo automatico un amministrato che ha più profili orari e più sedi
- TOSCANA. E' necessario garantire all'amministrato più profili orari in base alle esigenze

3. Need trasversali rilevati

- E' necessario un report ad hoc periodico e annuale relativo alle indennità
- E' necessario poter modificare le assenze e le presenze
- Possibilità di fare un bilanciamento sulle ore lavorate in caso di sessioni di bilancio
- E' necessario prevedere un alert per il dirigente in caso di anomalie legate al part-time
- Occorre la possibilità per il dirigente di rilasciare autorizzazioni a seguito di alert
- Mettere a sistema i congedi parentali (che oggi vengono inseriti manualmente)
- E' necessario poter configurare la flessibilità e la compensazione oraria
- E' necessario prevedere diverse fattispecie nell'erogazione dello straordinario

Variazione inquadramento



Risultato della discussione di gruppo

1. Need specifici rilevati

- E' necessario dare evidenza delle situazioni di crediti e debiti

2. Need rilevati dagli enti Prospect

- MARINO. E' necessario un report per il conto annuale
- TOSCANA. E' necessario poter avere un'elaborazione massiva dei nuovi inquadramenti

3. Need trasversali rilevati

- E' necessario un report riepilogativo in cui si identifichi la direzione e la qualifica del dipendente
- E' necessario avere dei centri di costo con codifica comune
- E' necessario avere una notifica in caso di variazione inquadramento

Trasferimento



Risultato della discussione di gruppo

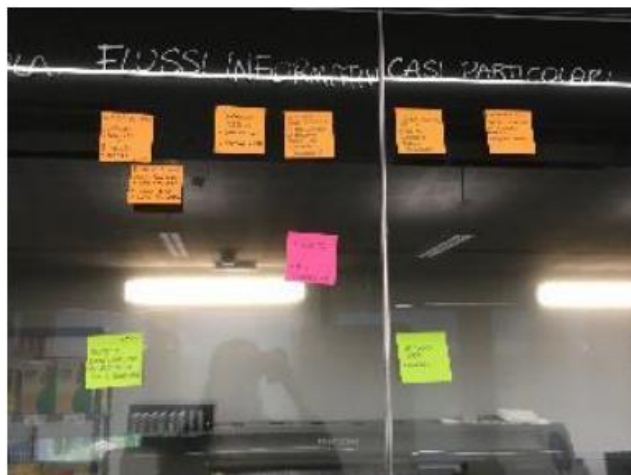
1. Need specifici rilevati

- E' necessario dare evidenza delle situazioni di crediti e debiti
- E' necessario poter inibire le detrazioni fiscali per le sole accessorie dei comandi
- E' necessario un alert sull'emissione della CU da parte dell'ente di appartenenza
- Gestione automatizzata dei ticket per i distaccati

2. Need rilevati dagli enti Prospect

3. Need trasversali rilevati

- E' necessario un report riepilogativo sui comandi e sui distacchi
- E' necessaria la trasmissione automatica tra enti delle informazioni sui distaccati e sui comandi
- E' necessaria la migrazione dei dati giuridici da altri sistemi al nuovo portale



I prossimi passi: dai need alle epiche, features e user story



Modalità di lavoro

I macro-processi individuati ed i blocchi di attività permettono l'individuazione delle epiche.

All'interno delle epiche, un maggior dettaglio viene risolto nelle feature, in cui le attività vengono poste in sequenza a formare un percorso che concorre al completamento dell'epica di appartenenza.

Infine, come ulteriore dettaglio e realizzazione dei need espressi durante gli workshop, si definiscono le user story, che contengono i servizi e le funzioni che dovranno essere messe a disposizione per soddisfare i bisogni utente.

Sono inoltre stati individuati bisogni trasversali e di alto livello, non connessi ad attività precise appartenenti ad un solo processo: tali need saranno declinati in epiche dedicate (es. reporting flessibile, profili autorizzativi).

