



REGIONE BASILICATA
UFFICIO S. I.

STATO AVANZAMENTO LAVORI

Fornitore:	Publisyys Spa
Prodotto:	CRM ed emoticons www.qualitapa.gov.it
SAL:	[digita qui il trimestre di riferimento]
C.I.G./C.U.P.:	[digita qui il codice unico di progetto]

CONTROLLO DEL DOCUMENTO

APPROVAZIONI			
	Data	Autore	
Redatto da:		Dott. Maurizio Argoneto	
Approvato da:		Dott. Giuseppe Bernardo	
VARIAZIONI			
Versione prec.	Data	Autore	Paragrafi modificati
DISTRIBUZIONE			
	Copia n°	Destinatario	Locazione



Indice

1. Introduzione.....	3
1.1 Riferimenti.....	3
2. Misura dello stato di avanzamento del progetto/obiettivo.....	4
2.1 Attività svolte nel periodo di riferimento.....	4
2.2 Stato di avanzamento delle attività.....	4
2.3 Attività previste nel periodo successivo.....	5
2.5 Stato dei costi.....	5
3. Allegati.....	6



1. Introduzione

Il CRM progettato e in via di sviluppo oltre ad essere uno strumento di registrazione dati e di consultazione, permetterà di impostare delle vere e proprie *campagne informative* orientate a specifiche categorie di persone. Sarà possibile scegliere con il CRM il *target* di utenti, secondo vari criteri (legati all'età, al titolo di studio, al comune di residenza, ai temi di interesse nel patto, alle preferenze personali, etc.). Ogni campagna impostata nel CRM verrà registrata: per gli invii tramite email sarà anche possibile verificare se i singoli utenti hanno aperto il messaggio e cliccato sui link in esso contenuti. Complementare al CRM è il Sistema di Analisi e Reportistica, che a partire dai dati raccolti nel CRM consentirà di effettuare ricerche in tempo reale e di produrre report riepilogativi. Si tratterà quindi di un prezioso ausilio per i *decision makers* del Patto, in quanto permetterà in ogni momento con dati aggiornati in tempo reale di verificare l'efficacia delle azioni di governo prese e consentirà, in un'ottica di *supporto alle decisioni*, di focalizzare in modo più preciso le azioni future.

1.1 Riferimenti

Riferimento al Ticket su coda GSA, n° 68898: Sviluppo soluzione CRM



2. Misura dello stato di avanzamento del progetto/obiettivo

2.1 Attività svolte nel periodo di riferimento

In questo periodo sono state già sviluppate molte delle principali funzionalità del CRM che sono state raggruppate in quattro sottosistemi principali.

- Il CitizenManagementSystem implementa i servizi di gestione della relazione con il cittadino. Sarà possibile ricercare i dati di un utente, inserirne di nuovi (es. registrare una sua visita ad un centro SPRING, inserire dati aggiuntivi, come le sue risposte ad un sondaggio, etc.). Fondamentale in questo sottosistema è la possibilità di accentrare e unificare completamente l'universo dei dati relativi ad un singolo cittadino nella sua interazione con i servizi: tutto ciò andrà a costituire il profilo dell'utente.
- Lo UserTrackingSystem in particolare ha il compito di tenere traccia, in modo implicito, delle azioni che il cittadino effettuerà sul portale dei servizi.
- Il sistema di gestione delle campagne (CampaignManagementSystem) consente la creazione di campagne di comunicazione "proattive" verso i cittadini, che potranno tradursi in invii di mail e/o altre comunicazione offline.
- Il sottosistema ReportDSSApplicLogic implementa la "business-logic" delle funzionalità di reportistica e analisi dei dati. Di forte integrazione con il CRM è il sistema per l'invio delle mail.

2.2 Stato di avanzamento delle attività

Le attività descritte nel paragrafo di cui sopra, che sono ad una fase conclusiva dello sviluppo, per la messa in esercizio necessitano delle ulteriori fasi di sviluppo, già previste nel progetto originale e che possono riassumersi in:

- Sviluppo Plugin del Kaistar;
- Personalizzazione dei moduli di raccolta delle informazioni;
- Interfacce di integrazione per sistemi eterogenei, diversi dal Kaistar.



2.3 Attività previste nel periodo successivo

Nel periodo successivo si continuerà lo sviluppo delle componenti nell'ottica dell'elenco sopra descritto.

2.5 Stato dei costi

La presente documentazione rappresenta lo sviluppo



3. Allegati

[questa sezione conterrà eventuali allegati. Nel caso in cui non fossero presenti allegati, la sezione può essere omessa.]

Progressivo	Descrizione Allegato
1	Allegato 1