



## **DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA N. 4 del 28 gennaio 2025**

### **OGGETTO: ASSEGNAZIONE ALL'AZIENDA SPECIALE ASSET BASILICATA DEL SERVIZIO "CRM EVOLUTO" - PROVVEDIMENTI**

Il Presidente pone in discussione l'argomento iscritto al punto n. 4 dell'ordine del giorno comunicando che, nell'ambito delle strategie di innovazione del sistema camerale, è in via di strutturazione un "Customer Relationship Management" (CRM) evoluto ed unico.

In particolare, attraverso la regia di Unioncamere, si svilupperà a breve un processo a favore dell'intero sistema che consentirà un efficace potenziamento dell'autonomia, per le Camere, di organizzare i propri servizi alle imprese mantenendo un contatto continuativo con i propri stakeholder ed analizzando efficacemente le loro necessità, anticipando altresì le loro esigenze e sviluppando strategie mirate.

Lo strumento consentirà di meglio soddisfare i bisogni delle imprese italiane permettendo - tra l'altro - una vista dei servizi completa per l'impresa, una omnicanalità eccellente ed una valorizzazione ragionata dei dati anche con l'impiego dell'intelligenza artificiale.

Tutto ciò anche grazie al supporto di un Competence center presso Unioncamere che consentirà di utilizzare al meglio la nuova piattaforma, composto da specialisti e da risorse professionali anche interne al sistema, a partire da InfoCamere.

È stato individuato, a livello nazionale, il partner tecnologico e si stanno curando le fasi operative: è stato configurato, in particolare, il modello di gestione della Piattaforma identificando le tipologie di "utenti camerali" (dimensione della Camera, presenza o meno di azienda speciale etc.), ed è stato realizzato un kit documentale concernente la necessaria policy privacy e il relativo modello di gestione; si sta adeguatamente formando il personale interessato attraverso appositi webinar esplicativi; è inoltre in corso il processo di certificazione ISO 27001 e 27701 ai fini privacy da parte di Dintec.

Quanto agli oneri, trattandosi di iniziativa strategica, Unioncamere sosterrà il costo infrastrutturale di impianto, per la customizzazione delle licenze e l'integrazione delle piattaforme nel CRM; almeno per il primo anno, poi, le Camere di commercio e Aziende Speciali e le Unioni regionali non dovranno sostenere alcun costo in termini di licenze, canone etc.

Tutto ciò premesso, ritiene il Presidente che lo strumento, cui la Camera di commercio della Basilicata ha prontamente aderito anche per sfruttare la gratuità della prima annualità concessa da Unioncamere, debba senz'altro essere implementato a livello locale, in quanto una Camera di commercio moderna è chiamata a costruire



relazioni solide e durature con le imprese del proprio territorio, nonché proiettarsi in un'ottica di interazione volta anche a spingere al massimo la progettazione comunitaria in fase di forte espansione da parte della Camera di commercio della Basilicata e della propria azienda speciale.

In tal senso vanno coinvolte le realtà più dinamiche e protese ai rapporti con le imprese ed alla digitalizzazione del territorio, quali l'azienda speciale ASSET Basilicata attraverso il proprio personale, e la società IC Outsourcing attraverso il personale assegnato al servizio di supporto al PID.

Soccorrono, in tal senso:

- a) la vigente "Convenzione tra Camera di commercio della Basilicata e Asset Basilicata finalizzata alla regolamentazione della gestione di servizi camerali" sottoscritta in data 26 e 27 agosto 2024;
- b) l'offerta del 21/08/2023 della "IC Outsourcing" Srl acquisita al prot. 26357 del 28/08/2023 e il relativo Allegato A "Servizio di supporto al PID e alla doppia transizione – digitale ed energetica", accettata dalla Camera di commercio della Basilicata in data 07/09/2023 a seguito di delibera di Giunta n. 47 del 05/09/2023.

Il Presidente, al termine del suo intervento, propone pertanto alla Giunta di assegnare, con effetto immediato, all'azienda speciale "ASSET Basilicata" la gestione, per la Camera di commercio della Basilicata, del "CRM evoluto" promosso da Unioncamere (che assume le funzioni di Competence Center a supporto della gestione, del monitoraggio e dell'evoluzione del CRM di Sistema), attraverso il proprio personale svolgente le funzioni di cui alla vigente "Convenzione tra Camera di commercio della Basilicata e Asset Basilicata finalizzata alla regolamentazione della gestione di servizi camerali" sottoscritta in data 26 e 27 agosto 2024, con particolare riferimento alle attività di cui alla lettera p) del punto 2 (*"coordinamento gestione attività delegate: si tratta della erogazione di servizi ad alta complessità rinvenienti dal ruolo dell'Azienda Speciale ASSET Basilicata. In sintesi il servizio racchiude il supporto all'Ente camerale per la gestione delle attività promozionali, amministrative, contabili e di segreteria congiunte tra i due soggetti e relative alle attività affidate, delegate o svolte dall'Azienda Speciale"*), nonché di incaricare il Segretario Generale e il Direttore dell'azienda speciale "ASSET Basilicata" di porre in essere ogni atto conseguente.

## LA GIUNTA

nella seguente composizione:

- Michele SOMMA	Settore Industria Presidente	presente
- Fausto DE MARE	Settore Commercio	presente



- Rocco DI GIUSEPPE	Settore Industria	<i>assente</i>
- Angela MARTINO	Settore Commercio	presente
- Rodolfo ORANGES	Settore Artigianato	presente
- Antonio PESSOLANI	Settore Agricoltura	presente

VISTA la legge 29 dicembre 1993, n. 580 recante “*Riordinamento delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura*” e successive modificazioni, e in particolare il comma 2 dell’art. 15 ove si prevede che le riunioni del Consiglio sono valide con la presenza della maggioranza dei componenti in carica;

VERIFICATA la regolarità della propria composizione (essendo presenti all’atto dell’assunzione della presente deliberazione n. 5 consiglieri, rispetto a n. 6 consiglieri attualmente in carica);

VISTO lo Statuto della Camera di commercio della Basilicata approvato con deliberazione del Consiglio n. 8 del 17 dicembre 2018, come modificato con successive delibere consiliari n. 16 del 15 ottobre 2020, n. 22 del 21 dicembre 2020 e n. 3 del 29 marzo 2024;

UDITA l’ampia e dettagliata relazione del Presidente, e condivisive appieno i contenuti;

VISTO, in particolare, l’art. 12 comma 5 dello Statuto della Camera di commercio della Basilicata, ove si prevede che l’Ente Camerale può utilizzare il personale dell’Azienda per specifici compiti, servizi e progetti “*previa stipula di apposita convenzione*”;

VISTA la vigente “Convenzione tra Camera di commercio della Basilicata e Asset Basilicata finalizzata alla regolamentazione della gestione di servizi camerale” sottoscritta in data 26 e 27 agosto 2024 e, in particolare, il punto 2:

*“La Camera di commercio della Basilicata si avvale dell’Azienda Speciale ASSET Basilicata per le attività di seguito riportate: ... p) coordinamento gestione attività delegate: si tratta della erogazione di servizi ad alta complessità rinvenienti dal ruolo dell’Azienda Speciale ASSET Basilicata. In sintesi il servizio racchiude il supporto all’Ente camerale per la gestione delle attività promozionali, amministrative, contabili e di segreteria congiunte tra i due soggetti e relative alle attività affidate, delegate o svolte dall’Azienda Speciale”;*

Vista altresì l’offerta del 21/08/2023 della “IC Outsourcing” Srl acquisita al prot. 26357 del 28/08/2023 e il relativo Allegato A “Servizio di supporto al PID e alla doppia transizione – digitale ed energetica”, accettata dalla Camera di commercio della Basilicata in data 07/09/2023 a seguito di delibera di Giunta n. 47 del 05/09/2023;



VISTE le note di Unioncamere prot. 17694 del 13/06/2024 e prot. 36449 del 16/12/2024, con cui vengono rispettivamente comunicati l'avvio e lo sviluppo dell'iniziativa strategica sul "CRM evoluto e unico" di sistema;

CONSIDERATO che l'Azienda Speciale "ASSET Basilicata", nonché la società IC Outsourcing attraverso il personale assegnato al servizio di supporto al PID dispongono di competenze tecniche e organizzative adeguate alla gestione del servizio, grazie all'esperienza nella realizzazione di progetti a supporto del sistema imprenditoriale e alla digitalizzazione del territorio;

CONSIDERATO che il coinvolgimento delle predette strutture consente di ottimizzare l'impiego delle risorse e di garantire l'efficacia delle attività previste come definite a livello nazionale;

RITENUTO, pertanto, di coinvolgere nel progetto le realtà più dinamiche e protese ai rapporti con le imprese ed alla digitalizzazione del territorio, quali l'azienda speciale ASSET Basilicata attraverso il proprio personale, e la società IC Outsourcing attraverso il personale assegnato al servizio di supporto al PID;

Dopo ampio ed approfondito dibattito;

Ad unanimità di voti dei presenti, con votazione nominale

#### DELIBERA

1. di assegnare, con effetto immediato, all'azienda speciale "ASSET Basilicata" la gestione, per la Camera di commercio della Basilicata, del "CRM evoluto" promosso da Unioncamere (che assume le funzioni di Competence Center a supporto della gestione, del monitoraggio e dell'evoluzione del CRM di Sistema), attraverso il proprio personale svolgente le funzioni di cui alla vigente "Convenzione tra Camera di commercio della Basilicata e Asset Basilicata finalizzata alla regolamentazione della gestione di servizi camerali" sottoscritta in data 26 e 27 agosto 2024, con particolare riferimento alle attività di cui alla lettera p) del punto 2 (*"coordinamento gestione attività delegate: si tratta della erogazione di servizi ad alta complessità rinvenienti dal ruolo dell'Azienda Speciale ASSET Basilicata. In sintesi il servizio racchiude il supporto all'Ente camerale per la gestione delle attività promozionali, amministrative, contabili e di segreteria congiunte tra i due soggetti e relative alle attività affidate, delegate o svolte dall'Azienda Speciale"*);
2. di incaricare il Segretario Generale, ai sensi del punto 5 della vigente "Convenzione tra Camera di commercio della Basilicata e Asset Basilicata finalizzata alla regolamentazione della gestione di servizi camerali" (*"Entro sette giorni dalla sottoscrizione della presente convenzione, il Direttore*



*dell’Azienda Speciale trasmetterà al Segretario Generale della Camera di commercio l’elenco del personale dell’Azienda Speciale che, ai sensi dell’art. 12 comma 5 dello Statuto dell’Azienda Speciale stessa, la Camera potrà utilizzare per ciascuna attività di cui ai precedenti punti 2 e 3, comprensivo della percentuale di utilizzo di ciascuna unità ...” e “... I Dirigenti della Camera di commercio, ciascuno per le proprie Aree di competenza e dandone informazione al Direttore dell’Azienda Speciale, potranno impartire disposizioni operative al personale dell’Azienda Speciale assegnato ai singoli compiti, che il personale stesso sarà tenuto a rispettare”)* di attribuire, con proprio ordine di servizio e previa intesa con il Direttore dell’Azienda Speciale, al personale dell’azienda speciale assegnato allo svolgimento di servizi camerali in forza della richiamata Convenzione tra Camera di commercio della Basilicata e Asset Basilicata i seguenti ruoli operativi previsti dal progetto:

- ✓ Responsabile/Referente
  - ✓ Communication manager
  - ✓ Service Agent
  - ✓ Support Agent
  - ✓ Utente di Front End
3. di incaricare il Direttore dell’azienda speciale “ASSET Basilicata”, al quale sarà attribuito il ruolo di Responsabile/Referente ai fini del coordinamento delle figure operative che si interfaceranno con la piattaforma di CRM, di utilizzare, allo scopo, anche il personale assegnato alla Camera di commercio della Basilicata dalla “IC Outsourcing” Scrl in virtù dell’offerta del 21/08/2023 acquisita al prot. 26357 del 28/08/2023 e del relativo Allegato A “Servizio di supporto al PID e alla doppia transizione – digitale ed energetica”, accettata dalla Camera di commercio della Basilicata in data 07/09/2023 a seguito di delibera di Giunta n. 47 del 05/09/2023;
  4. di incaricare il Direttore dell’azienda speciale “ASSET Basilicata” di intrattenere personalmente, nell’ambito della sua percentuale di assegnazione alle funzioni della Camera di commercio della Basilicata di cui alla lettera p) del punto 2 della richiamata Convenzione tra Camera di commercio della Basilicata e Asset Basilicata, ovvero attraverso il personale dell’azienda da lui indicato, ogni rapporto inerente al progetto con Unioncamere, Infocamere, DINTEC e Ic Outsourcing;
  5. di nominare tramite il Segretario Generale, in virtù dei poteri conferitigli dal vigente “Modello organizzativo individuazione dei ruoli privacy e del connesso sistema di responsabilità” l’azienda speciale “ASSET Basilicata” Responsabile esterno del trattamento di dati personali ai sensi degli artt. 4, 8 e 28 del Regolamento UE 679/2016 e di incaricare il Segretario Generale e il Direttore



- dell'azienda speciale di relazionarsi, rispettivamente, con il DPO della Camera di commercio e con il DPO dell'azienda speciale in relazione alle rilevanti ricadute del progetto in tema di privacy;
6. di incaricare il Direttore dell'azienda speciale "ASSET Basilicata", ovvero il personale dell'azienda da lui delegato, di coordinarsi, per ogni attività in merito, con il Responsabile del Servizio camerale "Relazioni con l'azienda speciale" e con il personale ad esso assegnato dal Segretario Generale dell'Ente;
  7. di dare atto che le attività assegnate con il presente atto all'azienda speciale "ASSET Basilicata" rientrano tra quelle previste dalla "Convenzione tra Camera di commercio della Basilicata e Asset Basilicata finalizzata alla regolamentazione della gestione di servizi camerali" sottoscritta in data 26 e 27 agosto 2024 e non comportano oneri aggiuntivi.

IL SEGRETARIO

IL PRESIDENTE

Il presente documento nel suo originale informatico è firmato digitalmente, ai sensi dell'art. 24 del d.lgs.7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" e s.m.i.. Ove stampato, ai sensi dell'art. 3 bis commi 4 bis, 4 ter e 4 quater del suddetto Codice, lo stesso riproduce in copia l'originale informatico sottoscritto con firma digitale predisposto e conservato presso la Camera di Commercio della Basilicata. L'indicazione a stampa del soggetto firmatario responsabile dell'atto rende il documento cartaceo con piena validità legale, secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del d. lgs. 39 del 12 dicembre 1993.