

PERIODO 2017 - 2024 NUOVI SERVIZI ATTIVATI - SERVIZI IMPLEMENTATI			PARAMETRI DI VALUTAZIONE Valori da 1 (min) a 5 (max)					PESO ATTRIBUITO	ANALISI RICOGNITIVA			
N.	Descrizione sintetica del servizio	Atto di costituzione e/o attivazione (se esistente)	a) Impegno da profondere rispetto al totale dell'impegno reso	b) Attività da dedicare in relazione alle funzioni esercitate	c) Rilevanza oggettiva del servizio sull'economia produttiva della struttura	d) Entità delle risorse da impegnare rispetto al totale delle risorse a disposizione	e) Livello strategico del servizio attivato in relazione agli obiettivi da conseguire	Media punteggi di valutazione	SUSSISTENZA DEL SERVIZIO	SCOSTAMENTI	MOTIVAZIONI	
1	Costituzione Consulte territoriali città di Milano, di Monza e della Brianza e del Lodigiano	Deliberazioni di Giunta n. 9 e 12 del 10/10/2017 Relazioni previsionali e programmatiche	3	3	3	1	2	2	sì	Nessuno	Le Consulte territoriali di Milano Monza e di Lodi, create dopo l'accorpamento delle Camere di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi, si riuniscono con regolarità, al fine di valorizzare le specificità dei vari territori e di fornire un apporto sulle tematiche afferenti agli obiettivi strategici dell'Ente. Il lavoro delle Consulte territoriali, che è proseguito anche nel corso del 2024, ha concorso a offrire spunti di riflessione e a dare impulso propositivo, oltre che per la preparazione del Programma Pluriennale 2023 - 2027, anche per l'adozione della Relazione previsionale e programmatica 2024.	
2	Potenziamento, diversificazione ed estensione dei servizi offerti dalla Camera di Commercio presso le sedi decentrate.	Disposizione Organizzativa n. 2/2017 Disposizione Organizzativa 17/2023	2	2	4	3	3	3	sì	Nessuno	A seguito dell'accorpamento, si è proceduto progressivamente ad estendere anche presso le sedi di Monza e di Lodi alcuni servizi che, tenuto conto del tessuto imprenditoriale milanese più votato ai servizi, venivano già erogati presso la sede di Milano, con particolare riferimento alle assistenze specialistiche, all'ampliamento dei servizi digitali e a una maggiore interoperabilità dei servizi offerti. Nel 2021 si è proceduto a rendere disponibili alcuni servizi più innovativi anche presso le sedi decentrate. Nel 2022 presso la sede di Lodi è stato avviato il Desk su appuntamento per il deposito di marchi e brevetti mentre presso la sede di Monza è stato attivato il Desk su appuntamento in materia di orientamento digitale. Nel 2023 sono state potenziate le attività di coordinamento tra le sedi, anche a seguito dei recenti progetti di digitalizzazione - come ad esempio, l'introduzione del CRM (Customer Relationship Management) - che coinvolgono gli Sportelli polifunzionali. E' altresì proseguito il raccordo operativo nella gestione delle attività svolte dagli sportelli al fine di promuovere una coerente gestione dei flussi dell'utenza e delle modalità di erogazione dei servizi e di garantire l'uniformità e la razionalizzazione delle procedure. Nel corso del 2024 è stato attivato presso gli Sportelli polifunzionali della sede di Lodi in servizio di assistenza in materia di permessi di soggiorno.	
	SUE - Digitalizzazione dello sportello unico per l'edilizia in collaborazione con il Comune di Milano	Deliberazione di Giunta n. 46 del 27/11/2017 Deliberazione di Giunta n. 4 del 21.01.2019 Deliberazione di Giunta n. 155 del 20/12/2021 Determina n. 209 del 21/02/2022 Delibera n. 132 del 27/10/2022 Determina n. 1347 dell'8/11/2022 Deliberazione di Giunta n. 131 del 18/12/2023							Modifica priorità strategiche dell'Ente	Modifica priorità strategiche dell'Ente	Da diversi anni il Comune di Milano e la Camera di Commercio hanno avviato una proficua partnership nell'ambito delle attività inerenti lo Sportello Unico delle attività produttive e più recentemente anche per le attività impattanti sullo Sportello Unico per l'edilizia (SUE). Per lo Sportello SUE era stata inizialmente pattuita la digitalizzazione di sette procedimenti pilota; la positività dei riscontri ottenuti, ha spinto l'Amministrazione comunale a chiedere l'inserimento di ulteriori 12 procedimenti nel corso del 2019. Nel 2021 è stato sottoscritto un accordo di collaborazione con il Comune di Milano finalizzato alla prosecuzione dell'implementazione digitale dei moduli SUAP-SUE (front-end). Tale accordo di collaborazione, finalizzato ad implementare i flussi digitali degli sportelli unici comunali delle attività produttive (SUAP) e dell'edilizia (SUE), è proseguito anche nel 2023.	
3	Creazione del Punto Impresa Digitale (PID)	Delibera di Giuntan. 51 del 27/11/2017 Delibera di Giunta n. 40 del 4.3.2019 Delibera di Giunta n. 81 del 18.05.2020 Delibera di Giunta n. 25 del 22/02/2021 Delibera di Giunta n. 11 del 31.01.2022 Delibera di Giunta n. 27 del 6.3.2023 PIAO 2023 - 2025 Relazione previsionale e programmatica 2023 PIAO 2024 - 2026 Relazione previsionale e programmatica 2024	5	5	5	4	5	5	sì	Nessuno	Tra i programmi strategici valutati di interesse nazionale da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, figura anche la creazione e lo sviluppo del Punto digitale di impresa. Nel corso del 2019 è proseguita l'attività di interazione tra Digital Promoter e imprese. Sono altresì proseguite le assistenze specialistiche sul tema innovazione, l'organizzazione di eventi di divulgazione e confronto su Impresa 4.0 e digitalizzazione per l'export e l'attività di prima assistenza alle imprese. Nel 2021 la Camera di commercio, anche sulla spinta delle indicazioni contenute nel PNRR, ha proseguito nel consolidamento del proprio ruolo di guida e facilitatore dei processi di digital transformation, avviato con il Punto Impresa Digitale (PID). Nel 2021 l'Ente, oltre allo sviluppo di progetti di open innovation e alla promozione di interventi a sostegno delle imprese più colpite dalla pandemia, ha ulteriormente arricchito l'offerta di servizi in ambito di assistenza ed orientamento. Nel diventare un punto di riferimento per il PNRR sviluppando progettualità in collaborazione con i principali player finalizzate a convogliare risorse a beneficio del nostro sistema imprenditoriale. Nel 2022 il sistema camerale ha cercato di cogliere pienamente l'effetto "booster" generato dal PNRR, integrando la programmazione PID in tutte le sue declinazioni operative nello schema del Piano, ampliando le collaborazioni con gli altri referenti per l'attuazione e assumendo un ruolo diretto nella progettazione e realizzazione di interventi e strumenti capaci di promuovere i processi di digital transformation del sistema delle imprese. Nel 2023 hanno continuato ad essere messi a disposizione servizi di formazione sempre più interattivi e integrati, oltre che servizi di assistenza ed orientamento. Sono stati inoltre definiti alcuni strumenti in tema di cybersecurity. Sono altresì proseguiti lo sviluppo di progettualità specifiche (es. progetto DigIT e l'accordo di collaborazione con il CNR ed ENEAExport) e l'impegno nel sostenere gli investimenti tecnologici delle imprese. Nel 2024 le principali attività del PID si sono mosse lungo i seguenti filoni: valutazione della maturità digitale dell'impresa (servizio di consulenza operato dai digital promoter su grado di innovazione tecnologica, digital marketing, cybersecurity, open innovation); profilazione dell'impresa (analisi dei dati disponibili per orientare la promozione e ottimizzare i servizi offerti); strategia di comunicazione per migliorare il posizionamento sul mercato rispetto all'utenza target, ai competitor e ai partner; supporto all'impresa, attraverso l'erogazione di servizi di formazione e accompagnamento professionale (es. programma Digital Mentor); eventi di networking, con giornate tematiche per incentivare la disseminazione di nuove idee e allargare il bacino di utenza (creazione di nuovi format; co-branding con le associazioni di categoria); erogazione di contributi, finalizzati a specifici interventi in linea con la missione del PID nazionale.	

4	Interventi in tema di digitalizzazione e Digital transformation	Delibera di Giunta n. 110 del 20.07.2020 Piano Performance 2020 - 2023 Delibera di Giunta n. 131 dell'8/11/2021 Delibera di Giunta n. 15 del 13.2.2023 PIAO 2023 - 2025 Delibera di Giunta n. 32 del 4.3.2024 PIAO 2024 - 2026	4	5	5	4	5	5	si	Nessuno	Al fine di garantire la continuità operativa dell'Ente anche durante la fase di emergenza sanitaria, nel 2021 l'Ente ha promosso la più ampia digitalizzazione sia dei servizi interni che dei servizi rivolti all'utenza. Anche nel 2021 si sono mantenute le seguenti attività già avviate nel 2020 e (introduzione della funzionalità di assegnazione di appuntamenti dal beck office; sviluppo evolutivo della web application per la realizzazione di pubblicazioni ed elaborazioni statistiche; realizzazione di un nuovo sito dedicato alle start up). Inoltre è stato approvato un piano di interventi di sviluppo dei servizi digitali a supporto delle attività amministrative e promozionali dell'Ente a favore delle imprese. L'Ente ha individuato nel 2022 il Responsabile per la transizione digitale. In continuità con gli anni precedenti è proseguito il sostegno all'utilizzo dei servizi online, aumentandone la disponibilità e potenziandone le infrastrutture. In particolare nel 2023 sono stati avviate numerose attività, tra cui un percorso di rinnovamento degli attuali servizi online, l'analisi per la realizzazione di un progetto di sviluppo in tema di assistenza virtuale, un progetto relativo a un nuovo modello di gestione degli appuntamenti e l'individuazione di una soluzione tecnologica che consenta di dematerializzare i processi che richiedono la firma di documentazione cartacea. Nel corso del 2024 è stato avviato il progetto di Digital Transformation, che vede coinvolte tutte le Aree dell'Ente, con l'obiettivo di creare nuove competenze digitali e sfruttare appieno le opportunità delle nuove tecnologie per offrire servizi più evoluti e una migliore customer experience agli utenti.
5	Progetti strategici per le imprese del settore turistico	Delibera di Giunta n. 51 del 27/11/2017 Delibera di Giunta n. 42 del 4.3.2019 Delibera di Giunta n. 82 del 18.05.2020 Delibera di Giunta 161 del 9.11.2020 Delibera di Giunta n. 28 del 22/02/2021 PIAO 2022 - 2024 Delibera di Giunta n. 29 del 6.3.2023 PIAO 2023 - 2025 Relazione previsionale e programmatica 2023 Delibere di Giunta n. 14 del 29.1.2024, n. 26 del 12.2.2024, n. 37 del 4.3.2024, n. 145 del 1.8.2024 PIAO 2024 - 2026 Relazione previsionale e programmatica 2024	5	5	5	4	5	5	si	Nessuno	Tra i programmi strategici valutati di interesse nazionale da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, figura anche il turismo e l'attrattività del territorio. Nel corso nel 2021 il programma delle azioni si è svolto lungo 2 filoni di intervento: "Destinazione Milano Monza Brianza Lodi" con lo sviluppo di un piano di promozione e di comunicazione dell'offerta turistica del territorio e "Interventi per la ripresa competitiva delle imprese" con contributi e servizi dedicati per far fronte efficacemente alla crisi del settore turistico. Le principali azioni su cui si è focalizzato l'Ente riguardano principalmente i seguenti due filoni: 1. Destinazione Milano/Monza Brianza/Lodi; 2. Imprese competitive - Innovare la filiera. Nel 2023, il programma Turismo ha capitalizzato e consolidato ulteriormente i risultati ottenuti, secondo una strategia funzionale al nuovo contesto competitivo, sviluppando i due filoni sopra indicati; in particolare: 1. Destinazione Milano/Monza Brianza/Lodi, le attività si sono sostanziate nella realizzazione di campagne promozionali, nello sviluppo del Piano MICE e nella realizzazione di azioni per definire promuovere Milano come una destinazione turistica sostenibile e accessibile; 2. Imprese competitive - Innovare la filiera, è proseguita l'attività relativa all'offerta di percorsi di formazione avanzata e di bandi di contributo; è stata inoltre rafforzata l'attività di matchmaking internazionali. Nel 2024 sono stati consolidati gli obiettivi strategici perseguiti negli scorsi anni, con il principale obiettivo di accompagnare il territorio a un posizionamento di alto profilo qualitativo come destinazione turistica, mantenendo quali direttrici strategiche consolidate "Destinazione Milano-Monza Brianza-Lodi" e "Imprese competitive: innovare la filiera".
6	SUAP - Servizio di Sportello Unico per le Attività Produttive svolto dalla Camera per conto delle amministrazioni comunali	Deliberazione di Giunta n. 63 del 21/12/2017 Deliberazione di Giunta n. 225 del 17.12.2018 Delibera di Giunta 171 del 3.12.2020 Determinazione dirigenziale n. 77 del 27/01/2021 Delibera della Giunta camerale n. 103 del 22.7.2024 PIAO 2022 - 2024 PIAO 2023 - 2025 PIAO 2024 - 2026 Relazione previsionale e programmatica 2023 Relazione previsionale e programmatica 2024	4	4	5	5	5	5	Aumento da 2 a 5 per aumento del volume e della complessità delle attività	Aumento da 2 a 5 per aumento del volume e della complessità delle attività	La Camera di Commercio svolge un innovativo servizio rivolto alle Amministrazioni comunali finalizzato ad assicurare lo svolgimento delle funzioni in materia di Sportello Unico per le Attività Produttive per conto di quei comuni che intendono affidare all'Ente camerale tali attività. Nel corso del 2019 la Camera di Commercio si è dedicata a una fase di significativa espansione del progetto Suap associato camerale. Con delibera di Giunta n. 3 del 20/12/2021 sono stati approvati i nuovi testi standard di convezioni per la gestione di SUAP e SUEP, confermando il ruolo dell'Ente come partner delle amministrazioni comunali per il biennio 2021 - 2022. Inoltre nel 2021, altri 7 Comuni hanno aderito al servizio Suap associato. Nel 2022 la quota di imprese che utilizzano il SUAP camerale ha registrato un ulteriore incremento. Inoltre, sempre nel 2022 è stato presentato presso Regione Lombardia un business plan per il servizio SUAP regionale. Negli anni 2023 - 2024 il servizio SUAP associato camerale è stato progressivamente esteso. In particolare, nel 2024 la gestione dello Sportello Unico delle Attività Produttive viene assicurata, previa sottoscrizione di apposita convenzione, anche al Comune di Milano, con conseguente notevole incremento del volume e della complessità delle attività.
7	Rilascio della firma digitale remota	Piano Performance 2018-2020 - Relazione Previsionale e Programmatica anno 2018 Piani Performance anni successivi, da ultimo Piano 2024 - 2026	3	2	2	3	3	3	si	Nessuno	La Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi, sin dalla sua costituzione, ha implementato e sperimentato nuove attività che mirano ad ampliare l'offerta dei servizi digitali alle imprese. Tra questi particolare importanza riveste il rilascio delle firme digitali nelle sue varie tipologie (smart card, token e firma digitale remota). Negli anni successivi è proseguito il rilascio delle firme digitali remote presso tutti gli sportelli polifunzionali dell'Ente.
8	Assistenza rivolta agli utenti relativamente all'utilizzo degli strumenti digitali	Piano Performance 2018-2020 - Relazione Previsionale e Programmatica anno 2018 PIAO 2022 - 2024 PIAO 2023 - 2025 Piani Performance/PIAO anni successivi, da ultimo Piano 2024 - 2026	3	3	2	3	3	3	si	Nessuno	La nuova Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi, sin dalla sua costituzione, ha garantito agli utenti un servizio di consulenza su alcuni temi del digitale relativi al sistema camerale e al tessuto delle imprese. Il servizio è rivolto a imprenditori, dipendenti di impresa, liberi professionisti e cittadini che vogliono superare dubbi e problemi nell'utilizzo degli strumenti, o semplicemente che desiderino conoscere meglio i servizi digitali offerti dal sistema dalle Camere di Commercio. Nel corso del 2021 è proseguita l'attività di assistenza dedicata all'utilizzo degli strumenti digitali. Nel 2022, oltre alla prosecuzione dell'attività di assistenza agli utenti, sono state adottate svariate iniziative di formazione e promozione per le imprese in tema di digitalizzazione delle procedure amministrative (SPID, cassetto digitale e firma remota), con la realizzazione di 12 eventi. Anche nel 2023 Nel corso degli anni successivi è proseguita l'attività di promozione rivolta alle imprese dei servizi digitali erogati e dei servizi messi a disposizione da parte dell'Ente.

9	Stampa in azienda dei certificati di origine telematica	Piano Performance 2018-2020 - Relazione Previsionale e Programmatica anno 2018	2	2	2	1	2	2	si	Nessuno	La Camera di Commercio ha attivato un servizio sperimentale per consentire ad alcune imprese selezionate di stampare direttamente in azienda i certificati di origine richiesti online. Nel corso degli anni il servizio è stato progressivamente implementato ed è stata messa a disposizione degli utenti la piattaforma Cert'O per effettuare le richieste in modalità telematica (sono state predisposti e messi a disposizione degli utenti delle FAQ, un corso e - learning e un manuale utente). Dal 16.03.2020 questa modalità è obbligatoria per tutte le richieste di certificati di origine. Dallo 01.07.2020 è possibile stampare i certificati di origine su carta bianca. Nel corso del 2021 sono state coinvolte, attraverso vari incontri, le altre Camere lombarde per promuovere l'utilizzo di questa modalità sul territorio regionale. La Lombardia è l'unica Regione ad aver adottato in maniera uniforme il rilascio dei CO su carta bianca. Nel 2022 sono stati realizzati alcuni corsi di formazione in materia di certificati di origine, rivolti a imprese esportatrici e professionisti del settore. Inoltre, sono stati realizzati, nell'ambito del Tavolo di lavoro certificati di origine Lombardia, incontri con altre camere di commercio al fine di trovare soluzioni per semplificare e far convergere le diverse procedure. Infine sono state realizzate due interviste a grandi camere europee per verificare la possibilità di attivare nuove procedure. Negli anni successivi è proseguita la possibilità da parte delle aziende di utilizzare questo servizio.
10	Servizi in ambito di sostenibilità e transizione ecologica	Delibera Giunta n. 27 del 6.3.2023 PIAO 2023 - 2025 PIAO 2024 - 2026 Relazione previsionale e programmatica 2023 Relazione previsionale e programmatica 2024	5	5	5	4	5	5	Nuovo	Nuovo	Per il triennio 2023 - 2025 la Camera di commercio - a seguito dell'attivazione della procedura prevista dall'art. 18 co 10 L.n. 580/1993 relativa all'incremento del 20% dell'imporato del diritto annuale - ha destinato le risorse addizionali anche alla transizione ecologica. In questa ottica nel 2023 sono state realizzate varie attività in tale ambito, tra cui corsi di formazione rivolte alle imprese sulle tematiche della sostenibilità e dell'innovazione e assistenze specialistiche in tema di efficientamento energetico, con particolare riferimento alle fonti energetiche alternative e alle Comunità Energetiche Rinnovabili. Una progettualità specifica è stata dedicata alla mobilità sostenibile, con un affondo nel settore "bike". Nel corso del 2024, oltre alla promozione e allo sviluppo della bike economy, è stato attuato un progetto che ha visto coinvolte le imprese lombarde iscritte all'Albo Nazionale Gestori Ambientali in un processo di valutazione della loro Carbon Footprint (consumi di CO2 e altri gas inquinanti).
11	Sviluppo ed integrazione di PagoPA con i Servizi online	Determinazione del Segretario generale n. 1146 del 19/12/2018 Piano Performance 2019-2021	1	1	2	2	1	1	Diminuzione da 2 a 1 per consolidamento dell'attività	Diminuzione per consolidamento dell'attività	A seguito delle linee guida emanate da AGID per l'effettuazione dei pagamenti elettronici in favore delle Pubbliche Amministrazioni, il sistema di pagamenti elettronici PAGOPA è stato attivato per l'intera suite dei servizi online, che è andata in produzione progressivamente nel corso dell'ultimo quadrimestre del 2019: da questa data tutti i pagamenti online vengono gestiti attraverso questo canale.
12	Realizzazione di una sezione di open data sul portale camerale relativa ai dati del Registro Imprese e dei Registri Ambientali	Deliberazione di Giunta n. 184 del 29/10/2018 Piano Performance 2019-2021	3	3	5	2	5	4	si	Nessuno	La Camera di Commercio gestisce quotidianamente un enorme flusso di informazioni economiche e numerose banche dati. Considerata l'importanza di tali informazioni nel 2019 l'Ente ha costruito un dataset interrogabile tramite una piattaforma in grado di fornire agli utenti dati statistici esportati dal Registro delle Imprese e dai Registri ambientali e ha realizzato una piattaforma collagata al portale camerale che consente agli utenti di accedere e selezionare, visualizzare, scaricare i file costruiti. I dati inseriti nella piattaforma vengono aggiornati annualmente. Dal 2021 è stata creata la nuova Piattaforma dedicata ESTER - Imprese. Nel corso degli anni successivi è proseguita l'attività di implementazione dei dati inseriti nella Piattaforma.
13	Evoluzione e consolidamento del portale www.milomb.camcom.it	Deliberazione di Giunta n. 135 del 16/07/2018 Piani Performance/PIAO anni successivi, da ultimo Piano 2024 - 2026	3	2	3	2	3	3	si	Nessuno	Nella seconda metà del 2018 la Camera di Commercio si è impegnata in un'attività di evoluzione e consolidamento del portale istituzionale dell'Ente. Successivamente si è provveduto all'aggiornamento delle applicazioni presenti sul portale e ad aggiornarne costantemente e tempestivamente i contenuti, mettendo a disposizione degli utenti competenze, asset e servizi offerti dall'Ente. Durante il periodo di emergenza sanitaria, protrattosi anche nel 2021, il portale ha continuato a rappresentare uno strumento indispensabile per fornire avvisi agli utenti informazioni in merito alle nuove modalità di erogazione dei servizi e alle iniziative a favore delle imprese messe in campo dalla Camera di commercio. In continuità con le azioni avviate negli scorsi anni, nel 2022 è stata potenziata la capacità dell'Ente di realizzare e raccontare contenuti diversificati per le policy tematiche, migliorando la qualità dei contenuti pubblicati e delle home page di sezione, uniformando lo stile di comunicazione sia da un punto di vista grafico che testuale e favorendo la ricerca delle informazioni da parte dell'utente attraverso percorsi diversificati per target. Nel 2023 è stato implementato il motore di ricerca del sito, aggiungendo la funzionalità di suggerimenti in fase di digitazione del testo e consentendo il successivo affinamento della ricerca tramite apposite classificazioni dei contenuti/documenti, al fine di garantire agli utenti ricerche mirate e per migliorare l'esperienza complessiva di navigazione.
14	Registro on line per accesso generalizzato e documentale e Portale informatico automatizzato (REGI) per la gestione del trattamento dei dati	Delibera di Giunta n. 114 del 14/06/2018 Determinazione del Segretario generale n. 935 del 19/10/2018	4	3	3	3	3	3	si	Nessuno	A seguito dell'approvazione nel maggio 2018 da parte della Giunta del Regolamento per l'esercizio del diritto d'accesso documentale e del diritto di accesso civico e generalizzato ai documenti, alle informazioni e ai dati detenuti dalla Camera di Commercio, nel corso del 2019 si è provveduto a consolidare tale strumento, ad effettuare un'attenta analisi dei processi e a svolgere sessioni di formazione ed assistenza agli uffici competenti. Nel 2021 tale strumento ha continuato ad essere utilizzato ed implementato. Nel 2022 è stato avviato un aggiornamento di Regi con la collaborazione trasversale da parte di tutte le strutture (verifica della necessità di inserire nuovi trattamenti di dati personali o di modificare gli esistenti; integrazione delle basi giuridiche dei trattamenti). Negli anni successivi le strutture dell'Ente hanno proseguito nella integrazione ed implementazione del Registro.

15	Introduzione controllo analogo	Disposizione Organizzativa n.8/2018	2	3	2	3	2	2	Diminuzione da 3 a 2 per consolidamento dell'attività	Diminuzione da 3 a 2 per consolidamento dell'attività	Nel febbraio 2018, nell'ambito di alcuni processi di riorganizzazione, è stato introdotto anche per il nuovo Ente un sistema di controllo analogo sulle società partecipate al fine di assicurarne un costante monitoraggio e agevolare un pieno ed effettivo controllo su tali società. Nel corso degli anni si sono svolte le attività di analisi di documenti, di verifica dello stato di attuazione degli obiettivi delle varie società. Tali attività sono state confermate negli Organigrammi dell'Ente (Organigramma del 28/05/2024).
16	Introduzione di un sistema di customer relationship management	Piano Performance 2021 - 2023 PIAO 2022 - 2023 PIAO 2023 - 2025 PIAO 2024 - 2026	5	4	3	3	5	4	Aumento da 3 a 4 per ulteriore incremento e implementazione del sistema	Aumento da 3 a 4 per ulteriore incremento e implementazione del sistema	Al fine di gestire più efficacemente i rapporti con i propri utenti, l'Ente ha deciso di introdurre un sistema di customer relationship management. Nel 2021 il progetto è stato avviato sia dal lato amministrativo che dal lato progettuale con incontri propedeutici con team di progetto per definizione programmazione e gruppo di lavoro. Nel 2022 sono state realizzate azioni propedeutiche all'utilizzo del nuovo modulo (es. importazione contatti e realizzazione automatismi di importazione dati). E' stata inoltre inviata la prima newsletter con l'utilizzo del modulo marketing CRM. Nel 2023 è continuata l'attività di sviluppo e utilizzo del CRM con riferimento alla formazione, alla definizione di policy e ad alcune integrazioni evolutive. Nel 2024 sono state implementate le attività connesse al sistema di Customer Relationship Management con azioni di customizzazione, analisi dei dati, rilevazione dei bisogni degli utenti e sperimentazione di azioni di marketing automation.

Punteggio totale	55
-------------------------	-----------

Importo da inserire nel Fondo 2025	604.061,00 €
---	---------------------