

<b>OFFERTA TECNICA RELATIVA A:</b>	
Numero RDO	2632576
Descrizione RDO	Fornitura di un software applicativo per la gestione dei turni di reperibilità dei servizi
Criterio di Aggiudicazione	Gara ad offerta economicamente piu' vantaggiosa
Lotto	1 (Fornitura di un software applicativo per la gestione dei turni di reperibilità dei servizi)
CIG	ZC02E184BB
CUP	Non inserito

<b>AMMINISTRAZIONE</b>	
Nome Ente	AUSL RIETI
Codice Fiscale Ente	00821180577
Nome ufficio	DIREZIONE SISTEMA INFORMATICO
Indirizzo ufficio	VIA DEL TERMINILLO, 42 - RIETI (RI)
Telefono / FAX ufficio	0746279758 / 0746279754
Codice univoco ufficio per Fatturazione Elettronica	UFX1HE
Punto ordinante	CAMPOGIANI ROBERTO / CF:CMRRT58C07H282C
Firmatari del contratto	Fabrizio Bernini / CF:BRNFRZ57E20B243U

<b>FORNITORE</b>	
Ragione o Denominazione Sociale	ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI S.P.A.
Forma di partecipazione	Singolo operatore economico (D.Lgs. 50/2016, art. 45, comma 2, lett. a)
Codice Identificativo dell'Operatore Economico	01262190513
Codice Fiscale Operatore Economico	03225010481
Partita IVA di Fatturazione	
Sede Legale	VIA LUNGARNO 305/A - TERRANUOVA

	BRACCIOLINI (AR)
Telefono	0559197206
Posta Elettronica Certificata	ZCS@PEC.IT
Tipologia impresa	Società per Azioni
Numero di iscrizione al Registro Imprese/Nome e Nr iscrizione Albo Professionale	03225010481
Data di iscrizione Registro Imprese/Albo Professionale	24/10/1988
Provincia sede Registro Imprese/Albo Professionale	AR
PEC Ufficio Agenzia Entrate competente al rilascio attestazione regolarità pagamenti imposte e tasse:	DP.AREZZO@PEC.AGENZIAENTRATE.IT
CCNL applicato / Settore	METALMECCANICO / SOFTWARE E ROBOTICA
Legge 136/2010: dati rilasciati dal Fornitore ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari	
Nessun dato rilasciato	

DATI DELL'OFFERTA	
Identificativo univoco dell'offerta	6541747
Offerta sottoscritta da	Bernini Fabrizio
Email di contatto	ZCS@PEC.IT
L'Offerta sarà irrevocabile ed impegnativa fino al	15/11/2020 12:00
<b>Contenuto tecnico dell'Offerta - Oggetto di Fornitura (1 di 1)</b>	
Bando	Fornitura di un software applicativo per la gestione dei turni di reperibilità dei servizi
Categoria	Servizi di manutenzione software
Descrizione Oggetto di Fornitura	Servizi di manutenzione Software
<b>PARAMETRO RICHIESTO</b>	<b>VALORE OFFERTO</b>
Descrizione tecnica	Rif. Capitolato tecnico
Tipo contratto	Acquisto
Oggetto	Rif. Capitolato tecnico
Modalità di erogazione	Rif. Capitolato tecnico
Durata del contratto [mesi]	36

Unità di misura	fornitura
Denominazione del software	ZSCHEDULING

**SITUAZIONE DI CONTROLLO DI CUI ALL'ART. 2359 C.C.**

L'operatore economico non si trova rispetto ad un altro partecipante alla presente procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale

**SUBAPPALTO**

Il Fornitore dichiara che, in caso di aggiudicazione, per il lotto "1" non intende affidare alcuna attività oggetto della presente gara in subappalto

**Dichiarazione necessaria per la partecipazione alla Richiesta di Offerta resa ai sensi e per gli effetti degli artt. 46,47 e 76 del d.P.R. n.445/2000**

- Il Fornitore è pienamente a conoscenza di quanto previsto dalle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione relativamente alla procedura di acquisto mediante Richiesta di Offerta (artt. 46 e 50).
- Il presente documento costituisce una proposta contrattuale rivolta al Punto Ordinante dell'Amministrazione richiedente ai sensi dell'art. 1329 del codice civile, che rimane pertanto valida, efficace ed irrevocabile sino fino alla data sopra indicata ("L'Offerta è irrevocabile ed impegnativa fino al").
- Il Fornitore dichiara di aver preso piena conoscenza della documentazione predisposta ed inviata dal Punto Ordinante in allegato alla Richiesta di Offerta, prendendo atto e sottoscrivendo per accettazione unitamente al presente documento, ai sensi di quanto previsto dall'art. 53 delle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione, che il relativo Contratto sarà regolato dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili al/ai Bene/i Servizio/i offerto/i, nonché dalle eventuali Condizioni particolari di Contratto predisposte e inviate dal Punto Ordinante, obbligandosi, in caso di aggiudicazione, ad osservarle in ogni loro parte.
- Il Fornitore è consapevole che, qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione, l'Impresa verrà esclusa dalla procedura per la quale è rilasciata, o, se risultata aggiudicataria, decadrà dalla aggiudicazione medesima la quale verrà annullata e/o revocata, e l'Amministrazione titolare della presente Richiesta di Offerta escute l'eventuale cauzione provvisoria; inoltre, qualora la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione fosse accertata dopo la stipula, questa potrà essere risolta di diritto dalla Amministrazione titolare della presente Richiesta di Offerta ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.
- Per quanto non espressamente indicato si rinvia a quanto disposto dalle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione; al Contratto sarà in ogni caso applicabile la disciplina generale e speciale che regola gli acquisti della Pubblica Amministrazione.
- Il Fornitore dichiara che non sussiste la causa interdittiva di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.lgs. n. 165/2001 nei confronti della stazione appaltante e/o della Committente;
- Il Fornitore ha preso piena conoscenza del "Patto di Integrità", eventualmente predisposto dalla Stazione appaltante e/o dalla Committente, allegato alla richiesta di offerta, accettando le clausole ivi contenute e si impegna a rispettarne le prescrizioni;
- Il presente Documento di Offerta è esente da registrazione ai sensi del Testo Unico del 22/12/1986 n. 917, art. 6 e s.m.i., salvo che in caso d'uso ovvero ove diversamente e preventivamente esplicitato dall'Amministrazione nelle Condizioni Particolari di Fornitura della Richiesta di Offerta.

**ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE**



 INFINITY **ZSCHEDULING**

 **ZUCCHETTI**

PER UNA PIANIFICAZIONE EFFICIENTE



### **PIANIFICA AL MEGLIO I TUOI TURNI...**

**Infinity ZScheduling Zucchetti** è il software che consente una razionale ed omogenea gestione dei turni, delle reperibilità e una pianificazione puntuale delle attività degli operatori, permettendo un risparmio di tempi e costi considerevole.



# GESTISCI ATTIVITA' RISORSE E TEMPI

## **...CON LE PERSONE GIUSTE...**

Con Infinity ZScheduling l'azienda è in grado di assegnare le risorse con le competenze più adatte al corretto espletamento dell'attività lavorativa.

La soluzione permette infatti di classificare e incrociare le competenze del personale e le informazioni relative alle attività da svolgere, migliorando così la produttività e la qualità del servizio offerto.

## **...AL MOMENTO GIUSTO!**

Attribuendo in maniera funzionale i carichi di lavoro, Infinity ZScheduling riduce tempi ed errori nell'elaborazione della pianificazione, diminuisce e previene ritardi o disservizi e consente di aumentare la soddisfazione delle risorse umane.

In ogni momento è inoltre possibile intervenire sulla pianificazione al fine di gestire le eccezioni quotidiane.

## PER RISPONDERE A TUTTE LE ESIGENZE

Realizzato completamente in tecnologia web e in logica di workflow, Infinity ZScheduling permette a tutte le figure coinvolte nel processo di **disporre sempre e in tempo reale di tutti i dati e le informazioni** necessarie per lo svolgimento della propria attività.

### RESPONSABILE DI PRODUZIONE

- organizza e pianifica le risorse e i collaboratori;
- verifica con estrema semplicità e in tempo reale la copertura del turno/attività;
- approva, respinge o modifica le richieste di variazione alla pianificazione inserite dalle risorse;
- verifica eventuali scostamenti rispetto al preventivo per avviare le opportune azioni correttive.

### DIREZIONE DEL PERSONALE

- governa e monitora la pianificazione dell'intero organico aziendale;
- dispone di strumenti di controllo per intervenire sul piano in caso di necessità.

### DIPENDENTI

- visualizzano la schedulazione delle attività dalla propria postazione;
- trovano on-line le informazioni necessarie allo svolgimento della propria attività lavorativa;
- possono richiedere al Responsabile variazioni alla pianificazione attraverso strumenti di workflow.

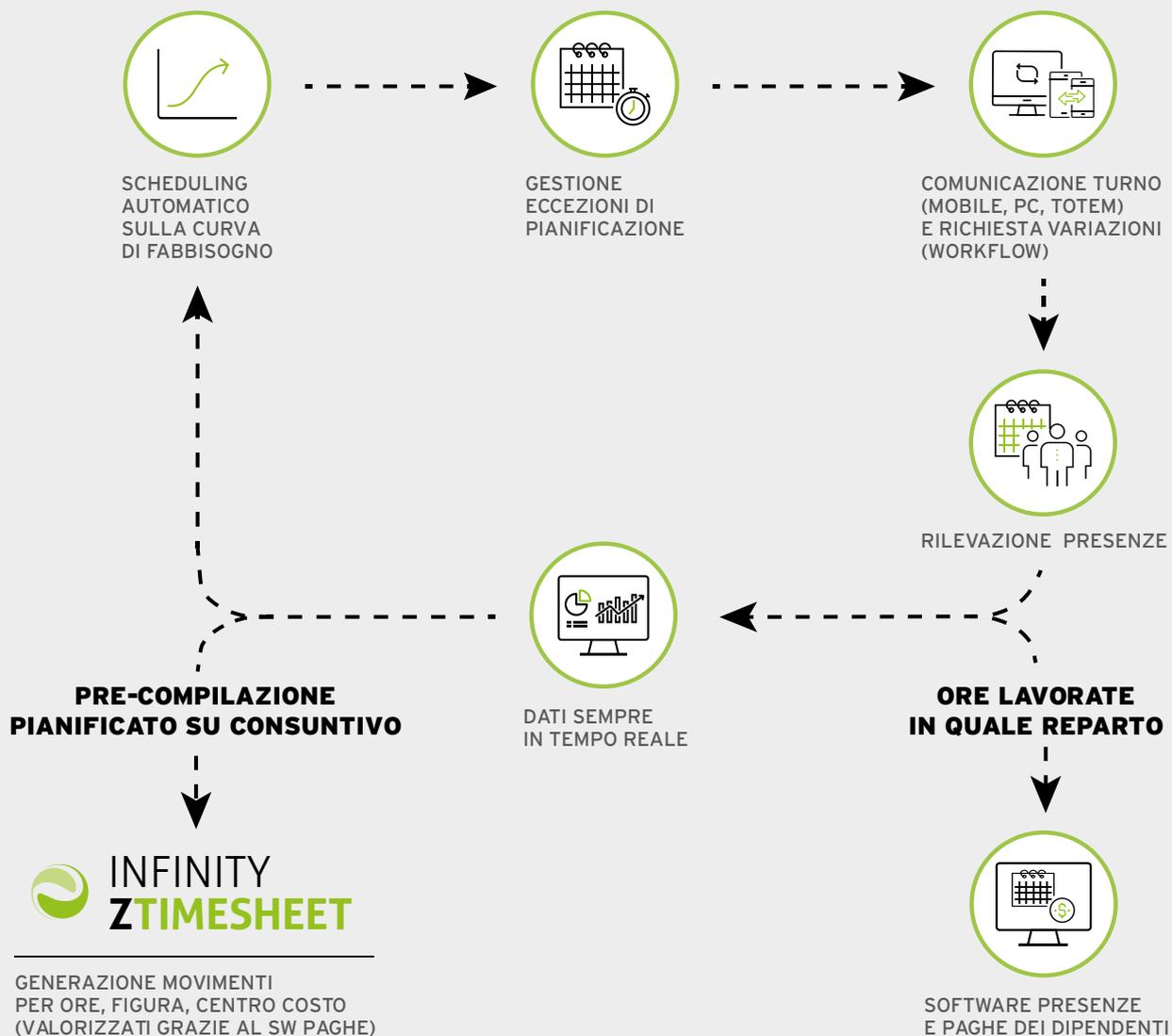
Come trovare il corretto equilibrio tra flessibilità dell'orario lavorativo e corretta copertura di personale?

Come assicurare maggior produttività senza aumentare i carichi di lavoro?

Come garantire la sicurezza sul posto di lavoro mantenendo però bassi i costi del personale?

**Con ZScheduling soddisfatti ogni tipo di esigenza!**





## PER OTTIMIZZARE I PROCESSI





## FUNZIONALITA'

### DATI SEMPRE AGGIORNATI

Grazie alla **base dati anagrafica unica** Infinity ZScheduling acquisisce in automatico dai vari applicativi aziendali (software gestione risorse umane, presenze...) tutte le informazioni relative a ogni collaboratore, **garantendo così l'utilizzo di dati aggiornati**, la correttezza dell'elaborazione e l'applicazione di tutte le eccezioni e di tutte le differenze normative presenti nei vari contratti di lavoro. Un grande risparmio di tempo e di possibili errori per l'utente.

### CALENDARIO? PRESENTE!

Il calendario definito, importato nel software presenze, viene pubblicato personalizzando per ogni categoria di utenti (responsabile produzione, responsabili di reparto e turnisti) l'accesso alle varie funzioni utilizzabili. In questo modo il **responsabile di reparto** può ottimizzare la pianificazione con modifiche manuali, **i turnisti** hanno sempre accesso immediato alla pianificazione aggiornata e ogni soggetto può stampare il calendario, personalizzato con le informazioni di proprio interesse garantendo il rispetto della normativa in materia di tutela della privacy.



### ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ AUTOMATICA

Impostazione di regole per le fasce orarie (periodo di validità, personale necessario, fabbisogni eccezionali, assegnazioni o esclusioni di determinati operatori, ecc.) e di matrici, utili in caso di schema rigido di turnazione, per **definire in modo totalmente automatico la sequenza di attività cicliche** e l'allocazione dei diversi turnisti.

### ELABORAZIONE CURVA DI FABBISOGNO

In base alle caratteristiche del personale e alle regole di turnazione preimpostate, il software elabora un calendario che garantisce la migliore copertura del fabbisogno richiesto, **assegnando a ciascuna attività i dipendenti idonei in base alle competenze e alle regole contrattuali e aziendali.** Nel caso non siano indicate a priori fasce orarie specifiche Infinity ZScheduling propone fasce orarie che, rispettando le regole stabilite dall'azienda, ottimizzano l'organizzazione.

### GESTIONE EFFICIENTE DELLE ECCEZIONI

Qualsiasi mancanza di copertura dovuta per esempio all'assenza di alcuni operatori può essere gestita tempestivamente tramite la **funzione di ricerca del personale** in sostituzione per un determinato turno/attività.

#### Infinity ZScheduling è una soluzione adattabile ai più diversi contesti organizzativi



AZIENDA  
DI PRODUZIONE



CALL CENTER



AEREOPORTI



AZIENDA  
DI SERVIZI



SANITA'



FACILITY  
MANAGEMENT



GDO



CASE DI RIPOSO  
E ASILI



LOGISTICA

... e molte altre ancora!

## MODULI AGGIUNTIVI

### ACTIVITY PLAN

---

**Activity Plan** è il modulo specifico per ottimizzare la gestione di attività che devono essere svolte in serie, offrendo ai dipendenti:

- **pianificazione scadenzata delle attività** da svolgere in serie (definizione scadenze, priorità e fabbisogni di ogni singola attività);
- **ottimizzazione degli spostamenti geografici** per lo svolgimento delle diverse attività;
- **individuazione di eventuali squilibri nei carichi di lavoro** tra le varie attività in serie.

### WORKFLOW SCHEDULING

---

**Workflow Scheduling** è il modulo che consente al personale di **richiedere cambiamenti alla turnazione**, secondo un processo autorizzativo semplice e ben definito. Il responsabile, che ha accesso al calendario turni, è in grado di verificare preventivamente l'impatto sulla pianificazione e può quindi approvare o respingere tali richieste. Se approvate, le modifiche verranno recepite in tempo reale dalla soluzione, con notevoli vantaggi in termini di tempo e riduzione di errori nella gestione dei turni.

### TOTEMSHIFT

---

I turnisti non hanno una propria postazione fissa con accesso alla rete? Con TotemShift si risolvono tutti i problemi per la comunicazione dei turni. Attraverso l'installazione di appositi **terminali touch screen** (HR Totem), tutti i dipendenti che non dispongono di un PC potranno visualizzare con accesso profilato la propria pianificazione aggiornata, quella del proprio gruppo di lavoro ed effettuare eventuali richieste di variazione.

### PREVISIONE DEL FABBISOGNO

---

Un prezioso collaboratore alla pianificazione del personale è **Infinity ZForecast Zucchetti, il software che applica i vantaggi dell'intelligenza artificiale alla programmazione, pianificazione e gestione dello staff.**

Infinity ZForecast auto-apprende (processo di machine-learning) le dinamiche aziendali, procede ad una previsione delle condizioni di lavoro e propone un dimensionamento del personale in base alla specifica curva di fabbisogno delle singole attività.

### APP MOBILE

---

Grazie alle applicazioni mobile la **gestione turni arriva anche su smartphone e tablet!**

Le app trasportano sui dispositivi mobili tutte le funzionalità utili ai turnisti che lavorano fuori sede o che non dispongono di postazione fisse.

**App ZScheduling Planner:** è pensata per snellire le attività quotidiane di chi pianifica turni e progetti. Il pianificatore potrà così visualizzare, assegnare e pubblicare le attività e aggiornare il calendario direttamente dal suo smartphone.

**App ZScheduling:** è l'applicazione per semplificare la gestione del calendario turni, che diventa sempre accessibile da mobile sia per il pianificatore responsabile sia per ciascun lavoratore: in questo modo tutti sono sempre informati sui turni, possono proporre cambi e sono aggiornati su ogni variazione.



Infinity ZScheduling è stato studiato e realizzato secondo un approccio modulare per consentire a ciascuna azienda di configurare la soluzione sulle proprie esigenze specifiche di organizzazione delle attività, ottimizzando così la risorsa aziendale più importante, il proprio personale.

## MOLTO PIÙ DI UN SOFTWARE

tante opzioni  
a tua disposizione.



Accedi in qualsiasi luogo e momento da pc oppure da tablet e smartphone

---



Puoi installarlo direttamente in azienda, utilizzarlo in cloud o affidarti alla sicurezza del Datacenter Zucchetti

---



Scegli la formula commerciale più adatta alle tue esigenze con la modalità flat o pay per use

---



Affidati alla consulenza a valore di Zucchetti o dei Service Center Zucchetti specializzati sul territorio per un progetto completo di miglioramento dei processi.

---

## INFINITY ZUCCHETTI

### UN'UNICA PIATTAFORMA INTEGRATA PER LA GESTIONE DEL PERSONALE

Con Infinity Zucchetti risolvi i problemi dovuti a soluzioni che “non si parlano” e che quindi, anziché facilitare il business e promuovere l'efficienza, producono complessità. Superi i vincoli tecnici dei tradizionali sistemi spesso tra loro incompatibili, per disegnare, costruire e gestire processi che integrano gli aspetti amministrativi, di organizzazione, sviluppo e sicurezza di ogni persona in azienda all'interno di un'unica proposta applicativa.

**SOFTWARE | APP MOBILE | ANALYTICS |  
INTELLIGENZA ARTIFICIALE | IOT | HARDWARE**

### 5 AREE APPLICATIVE

Anagrafica unica, un unico portale di condivisione e collaborazione, gestione documentale, strumenti di analytics e workflow a supporto di ogni manager aziendale



#### HR

- Paghe
- Presenze
- Workflow Presenze
- Costi e Budget
- Welfare Aziendale
- Dossier Risorse Umane
- Compensation e Valutazioni
- Selezione
- Formazione



#### TRAVEL & FLEET

- Trasferte
- Note Spese
- Prenotazione Auto
- Pagamenti Elettronici
- Flotte Aziendali
- Localizzazione Automezzi



#### AUDIT MANAGEMENT

- Ispezioni e verifiche
- Incident Management
- Programmi e Piani di Audit



#### WORKFORCE MANAGEMENT

- Forecast
- Turni
- Timesheet



#### SAFETY & SECURITY

- Valutazione Rischi
- Sorveglianza Sanitaria
- Adempimenti Formativi
- Appalti e Fornitori
- Accessi
- Piani di Manutenzione





## IL MONDO DELLE SOLUZIONI INFINITY NON FINISCE QUI!

- BI & Analytics
- Collaboration & Communication
- Document Management
- Portal & E-Commerce
- CRM
- Digital Transformation
- ERP
- Asset Management

Con Infinity Zucchetti l'azienda diventa un vero Virtual Workspace, un luogo di lavoro virtuale, accessibile ovunque con un semplice Internet browser, dove è possibile accedere alle informazioni, eseguire transazioni e collaborare con gli utenti interni ed esterni all'ecosistema aziendale, semplificando le attività quotidiane e massimizzando l'efficienza.

Infinity Zucchetti infatti è la più ampia piattaforma sul mercato che dà una risposta per ogni area aziendale, realizzando una nuova concezione dell'organizzazione. Soluzioni che, sviluppate con un unico linguaggio di sviluppo e totalmente web-native, sono tra loro collegate per offrire un'unica user experience, favorire la collaborazione all'interno delle diverse divisioni aziendali e porre le basi per la realizzazione di articolati progetti e sistemi informativi.



# ZUCCHETTI

---



Via Solferino, 1  
Lodi, ITALY  
T +39 0371/594.2444  
F +39 0371/594.2520  
market@zucchetti.it

**[www.zucchetti.it](http://www.zucchetti.it)**

Il software che crea successo



INFINITY ZUCCHETTI



## Infinity ZScheduling

Le persone giuste. Al posto giusto. Nel momento giusto.

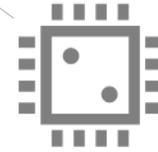




## Costo del personale... una questione di controllo!

---

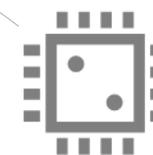
Infinity ZScheduling è la soluzione per gestire i turni, le attività e le reperibilità dei lavoratori bilanciando regole e comportamenti spesso tra loro discrepanti e ottimizzando il processo di pianificazione.



## SOFTWARE

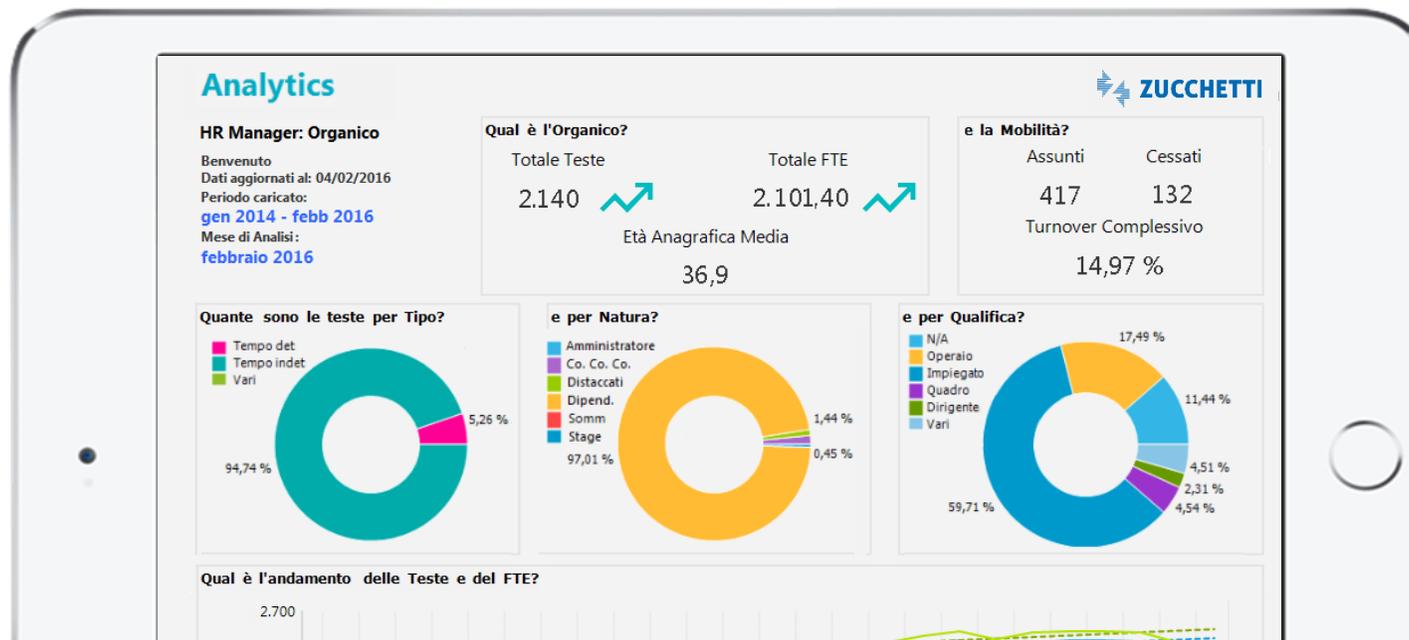
Moduli specifici per adattare il sistema di pianificazione turni alle necessità di gestione dell'azienda, alla tipologia di processi, all'organizzazione e alla postazione di lavoro del personale.

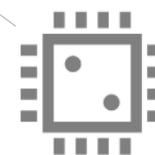
# Un'offerta modulare



# ANALYTICS

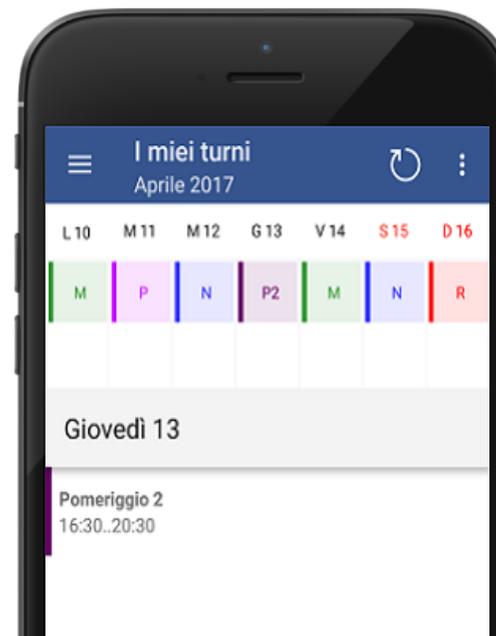
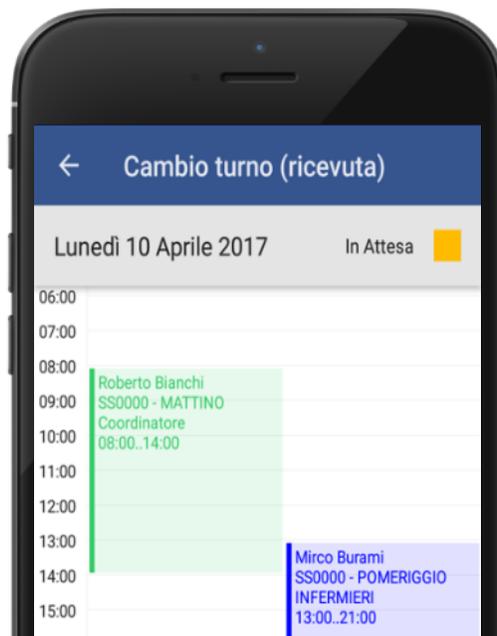
pivot, grafici e cruscotti con interfaccia intuitiva per un'evidenza immediata su trend e obiettivi e un processo decisionale più veloce.

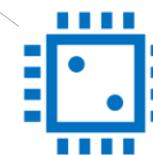




## APP MOBILE

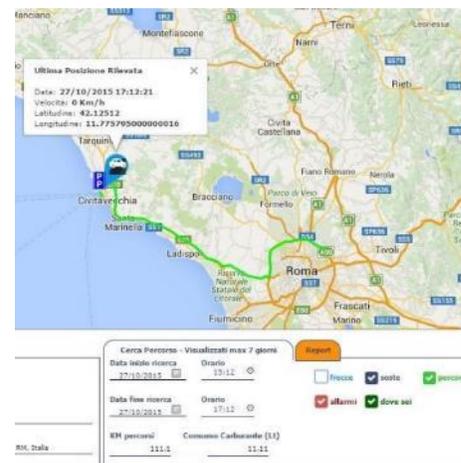
per estendere le funzioni del software in mobilità  
e per offrire nuove funzioni su smartphone e tablet ai lavoratori e ai responsabili.





## IOT, HARDWARE E SENSORI

fai parlare l'azienda per raccogliere in automatico i dati su tutto ciò che accade alle tue persone: timbratori multifunzione, controllo accessi, geolocalizzazione, sensori e tag su macchinari, veicoli, edifici aziendali.





INFINITY ZUCCHETTI



# Infinity ZScheduling

---

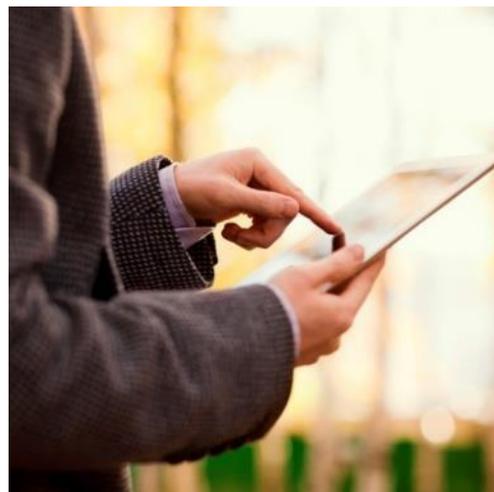
APPROFONDIMENTO FUNZIONI E MODULI

# Ottimizza i tuoi processi aziendali

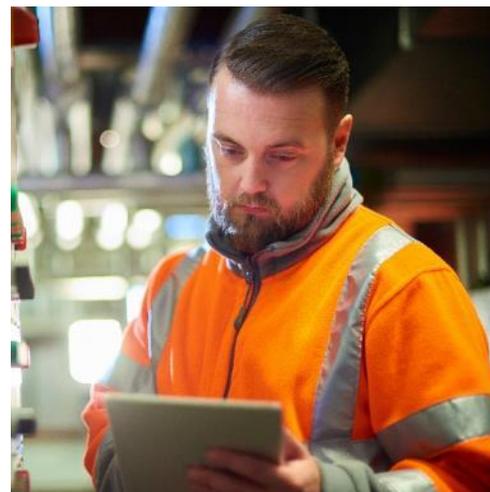
---



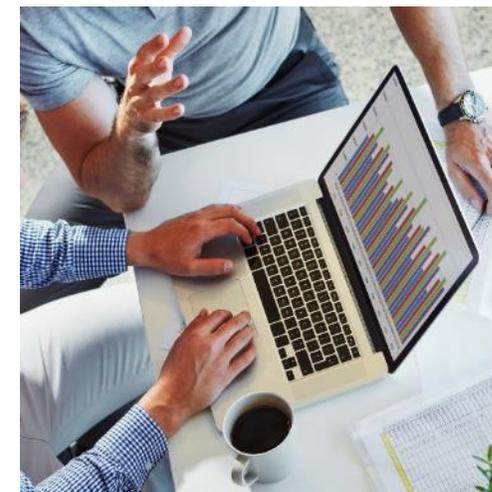
**PIANIFICAZIONE AUTOMATICA**  
in base alle regole aziendali



**GESTIONE DI ECCEZIONI**  
assenze e cambi turno



**CALENDARIO CONDIVISO**  
tramite pc, totem e app



**ANALYTICS**  
per controllo di attività e costi

# Tutto ciò di cui hai bisogno

## FUNZIONI PRINCIPALI

REGOLE E MATRICI  
CURVA DI FABBISOGNO  
PIANIFICAZIONE AUTOMATICA  
ASSENZE E LAST MINUTE CHANGE  
CALENDARIO TURNI E OPERATORE

## MODULI AGGIUNTIVI

ACTIVITY PLAN  
WORKFLOW SCHEDULING  
TOTEMSHIFT  
APP MOBILE LAVORATORE  
APP MOBILE RESPONSABILE



ANAGRAFICHE



PORTALE



WORKFLOW



DOCUMENTI



ANALISI

PLATFORM



# Regole e matrici

Infinity ZScheduling dà il giusto peso a ogni regola

## FABBISOGNO

di personale quantitativo e qualitativo (skill/mansioni)

## CONTRATTI DI LAVORO

ore di lavoro settimanali, ore di riposo tra due turni...

## SICUREZZA SUL LAVORO

idoneità lavorativa, formazione obbligatoria...

## RAPPORTO CON I COLLABORATORI

incompatibilità operatori, equità di distribuzione dei turni

## LOGICHE DI ROTAZIONE DELLE SQUADRE

matrici per gestire produzioni cicliche



# Fabbisogno e skill

Ogni operatore è associato a idoneità lavorative e competenze per migliorare la qualità e l'efficienza.

## COMPETENZE

per evitare scoperture e scegliere sempre le persone migliori

## IDONEITA'

per essere sempre in regola con la sicurezza sul lavoro

## RUOLI SICUREZZA

per far sì che ci sia sempre l'addetto primo soccorso e antincendio

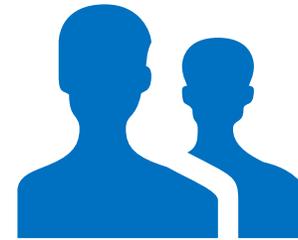
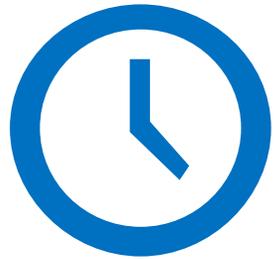
## MULTISKILL

per mappare su ogni lavoratore le competenze multiple

# Produzione: struttura operativa

---

Nella distinta base del prodotto riepiloghi  
i turni (fasi di lavoro), le skill (mansioni)  
e il numero di operatori necessari







## Last minute change

Su tutti i periodi elaborati il responsabile può intervenire per verificare le coperture effettuate in automatico ed eventualmente apportare le correzioni necessarie.

### CAMBI TURNO

proposta delle sostituzioni e filtri per la ricerca di personale

### CONTROLLO COSTANTE

il software segnala la coerenza di ogni modifica rispetto alle regole

# Activity Plan

---

Il modulo specifico per ottimizzare le attività svolte in serie.

## PIANIFICAZIONE SCADENZATA

definizione di scadenze, priorità e fabbisogni di ogni singola attività in serie

## OTTIMIZZAZIONE DEGLI SPOSTAMENTI

suggerimento del migliore tragitto per le diverse attività in serie

## ANALISI STRATEGICA

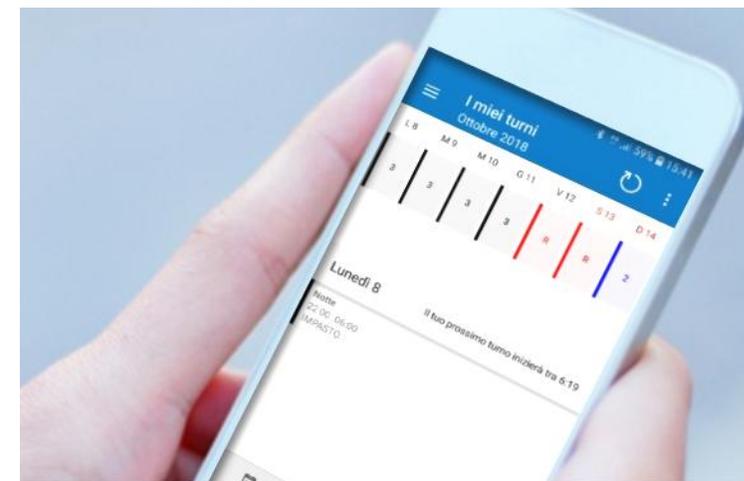
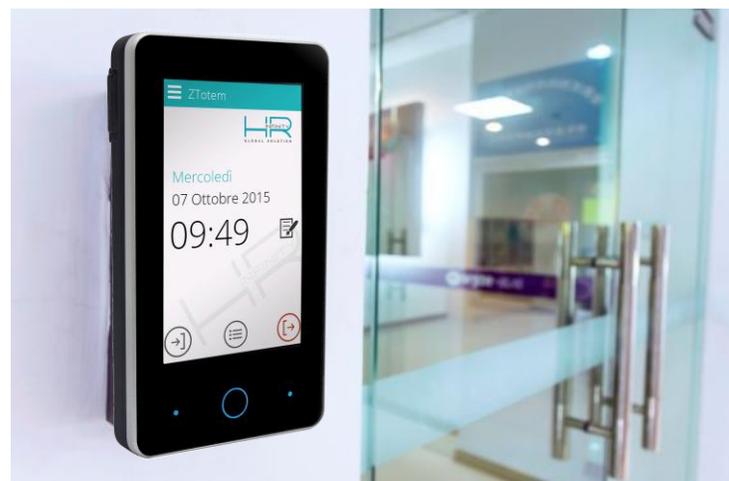
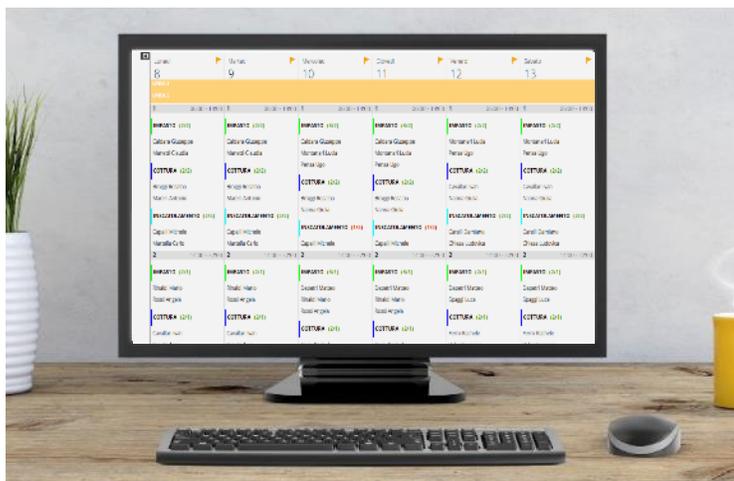
per valutare squilibri e sostenibilità della pianificazione in serie



# Condivisione e gestione del calendario

Niente più bacheche e stampe.

Il calendario è visibile da tutti gli operatori via pc, totem e app mobile per una condivisione puntuale e una gestione immediata delle variazioni.



# App per il responsabile

Settimana 27	2	3	4	5	6	7	8
Assistenza...omiciliare	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Marco Cabrini		LO Utente3 14:00-22:00	LO Utente5 12:00-20:00	LO Utente1 06:00-14:00	LO Utente1 06:00-14:00		
Lucio Cardani	LO Utente2 14:00-22:00	MI Utente4 11:00-12:00			LO Utente2 14:00-22:00		
Francesco Compierchio		MI Utente3 08:00-10:00 LO Utente4 10:00-18:00	LO Utente4 10:00-18:00	MI Utente2 11:00-12:00 MI Utente5 14:00-16:00		LO Utente5 12:00-20:00	
Giorgia Dellera			LO Utente2 14:00-22:00	LO Utente3 14:00-22:00	LO Utente4 10:00-18:00	MI Utente5 14:00-16:00	LO Utente5 12:00-20:00
Matteo Ferri	MI Utente1 09:00-11:00 MI Utente2		LO Utente1 06:00-14:00		LO Utente5 12:00-20:00	MI Utente2 11:00-12:00	

Tramite l'app ZScheduling Planner il responsabile può sempre e dovunque, anche in modalità offline:

- visualizzare e pubblicare le attività
- assegnare le attività per soddisfare i fabbisogni
- modificare e aggiornare il calendario



INFINITY ZUCCHETTI



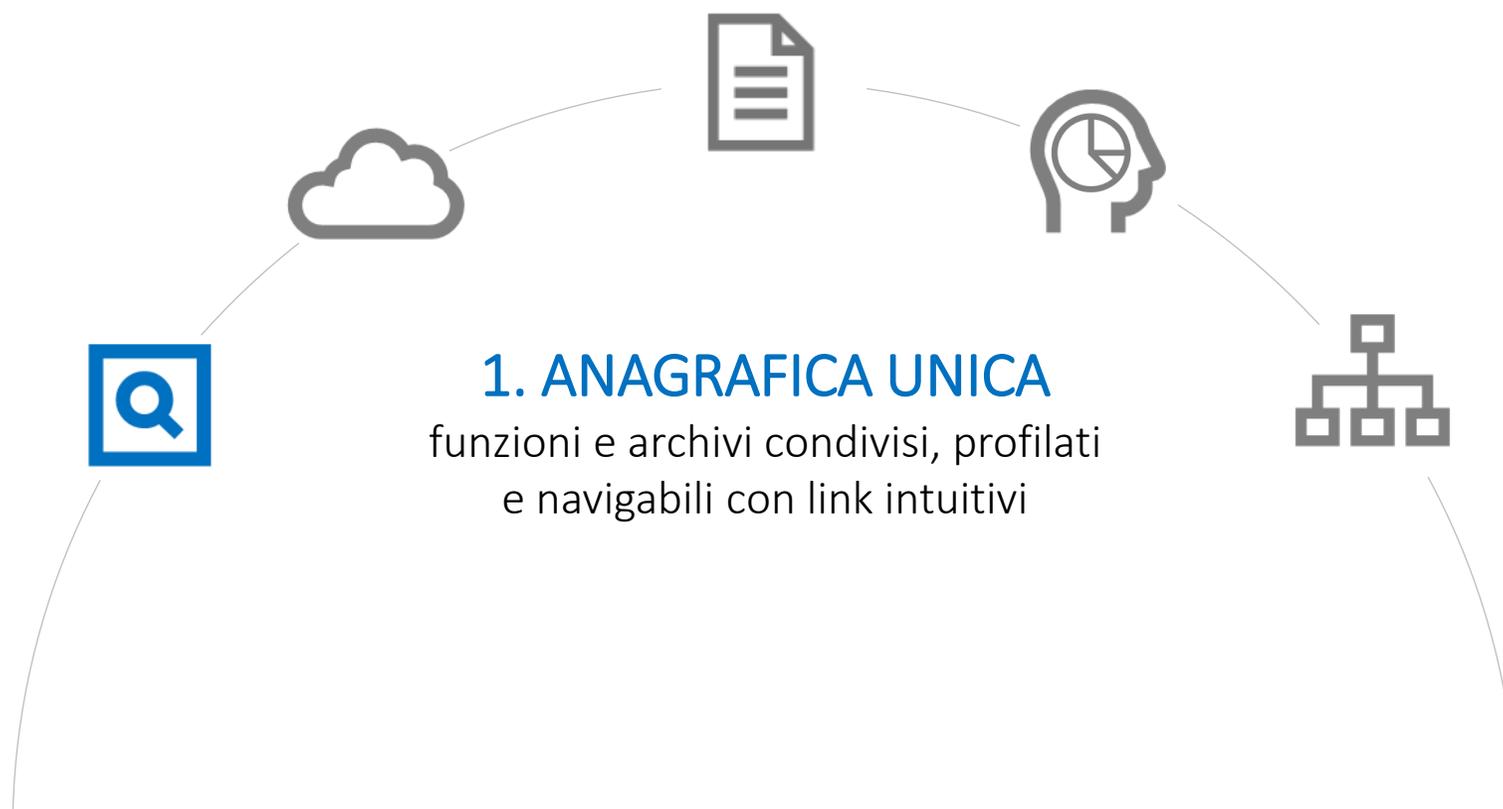
# Infinity ZScheduling

PLATFORM: LA SEMPLICITA' DELLA TECNOLOGIA INFINITY



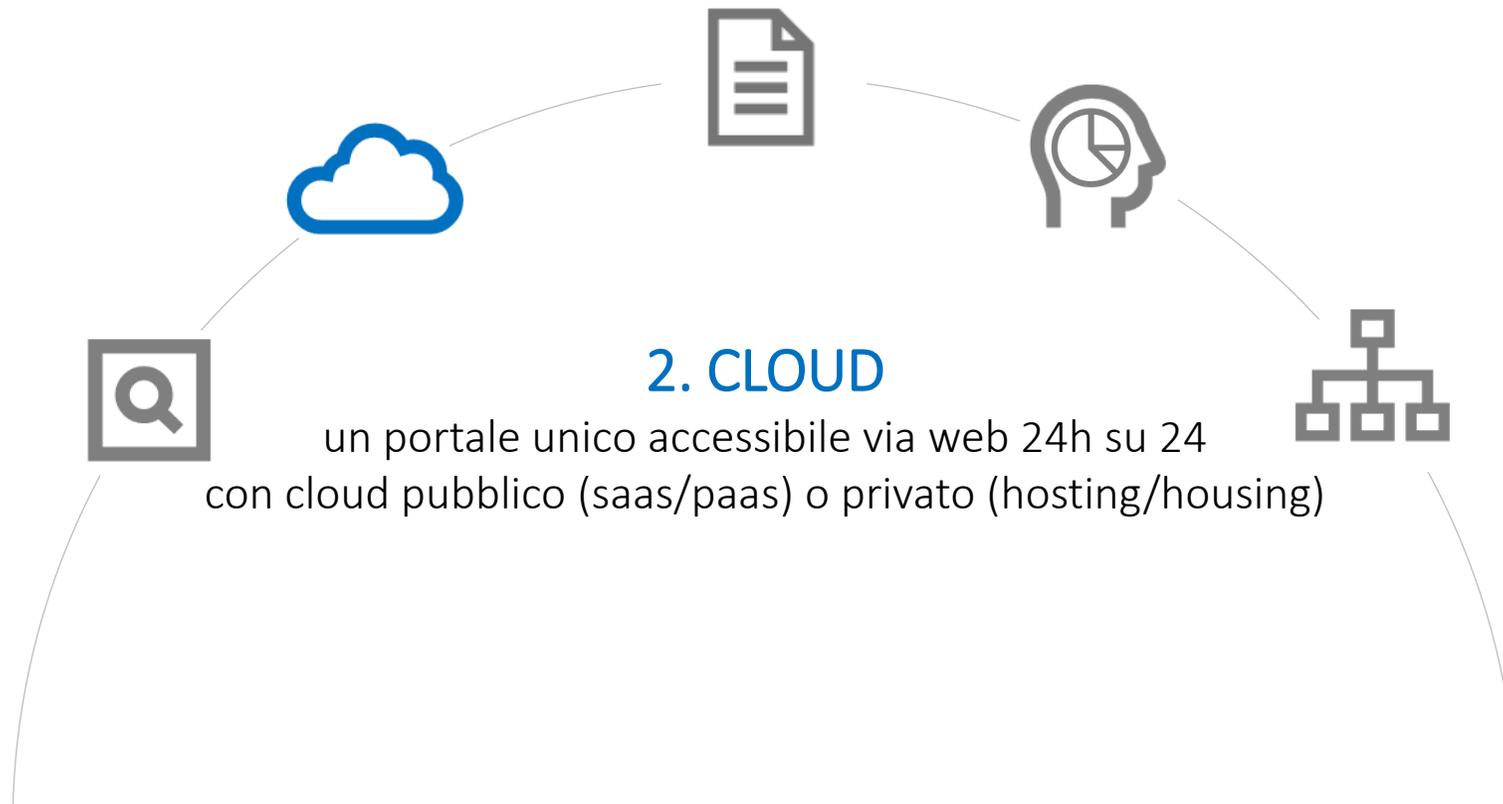
# Un'azienda digitale, integrata, semplice

Infinity ZScheduling è parte di Infinity Zucchetti, la prima piattaforma applicativa che integra tutti i processi di gestione delle persone in azienda con una tecnologia tra le più avanzate, complete e flessibili del mercato.



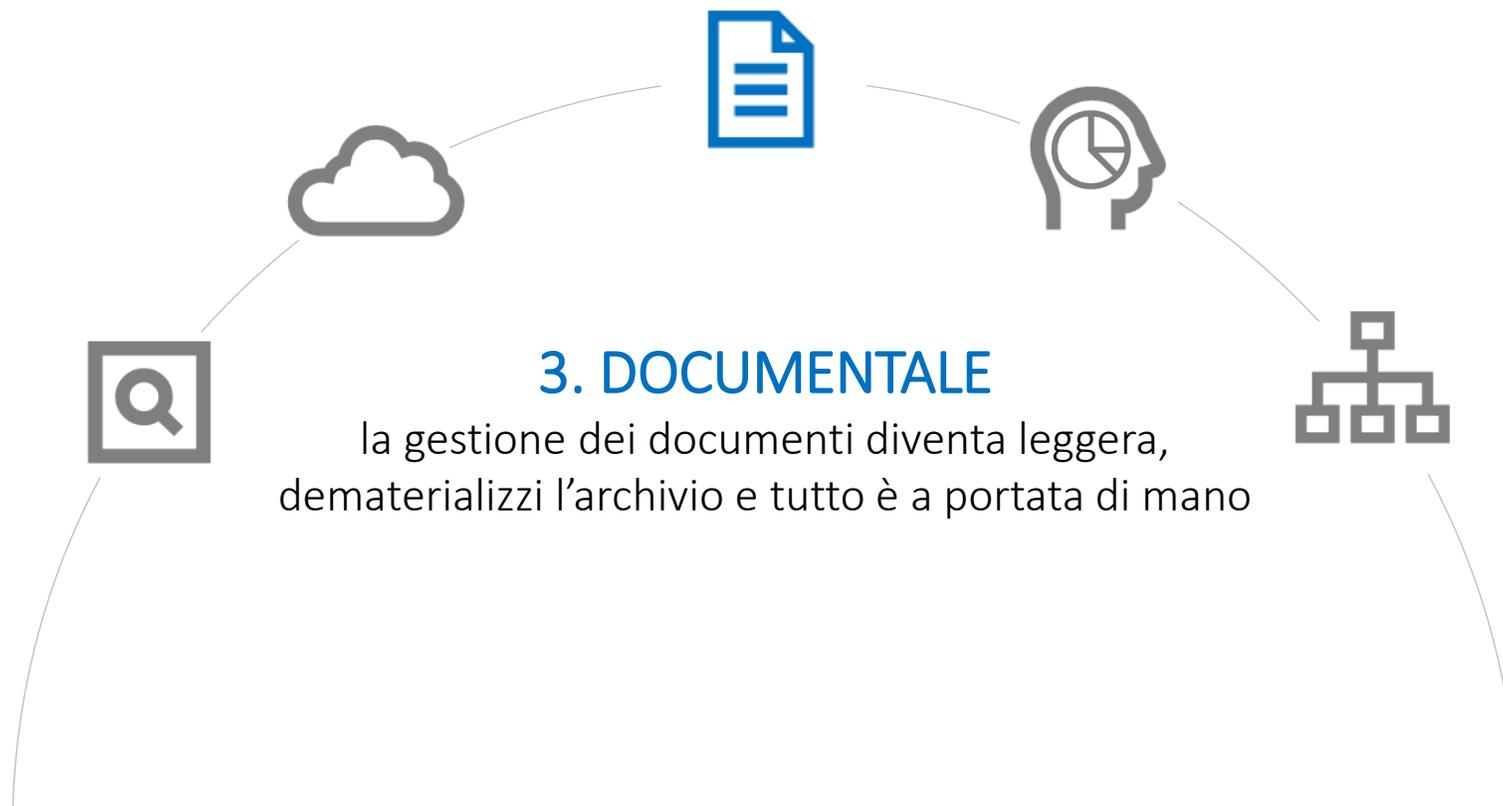
# Un'azienda digitale, integrata, semplice

Infinity ZScheduling è parte di Infinity Zucchetti, la prima piattaforma applicativa che integra tutti i processi di gestione delle persone in azienda con una tecnologia tra le più avanzate, complete e flessibili del mercato.



# Un'azienda digitale, integrata, semplice

Infinity ZScheduling è parte di Infinity Zucchetti, la prima piattaforma applicativa che integra tutti i processi di gestione delle persone in azienda con una tecnologia tra le più avanzate, complete e flessibili del mercato.



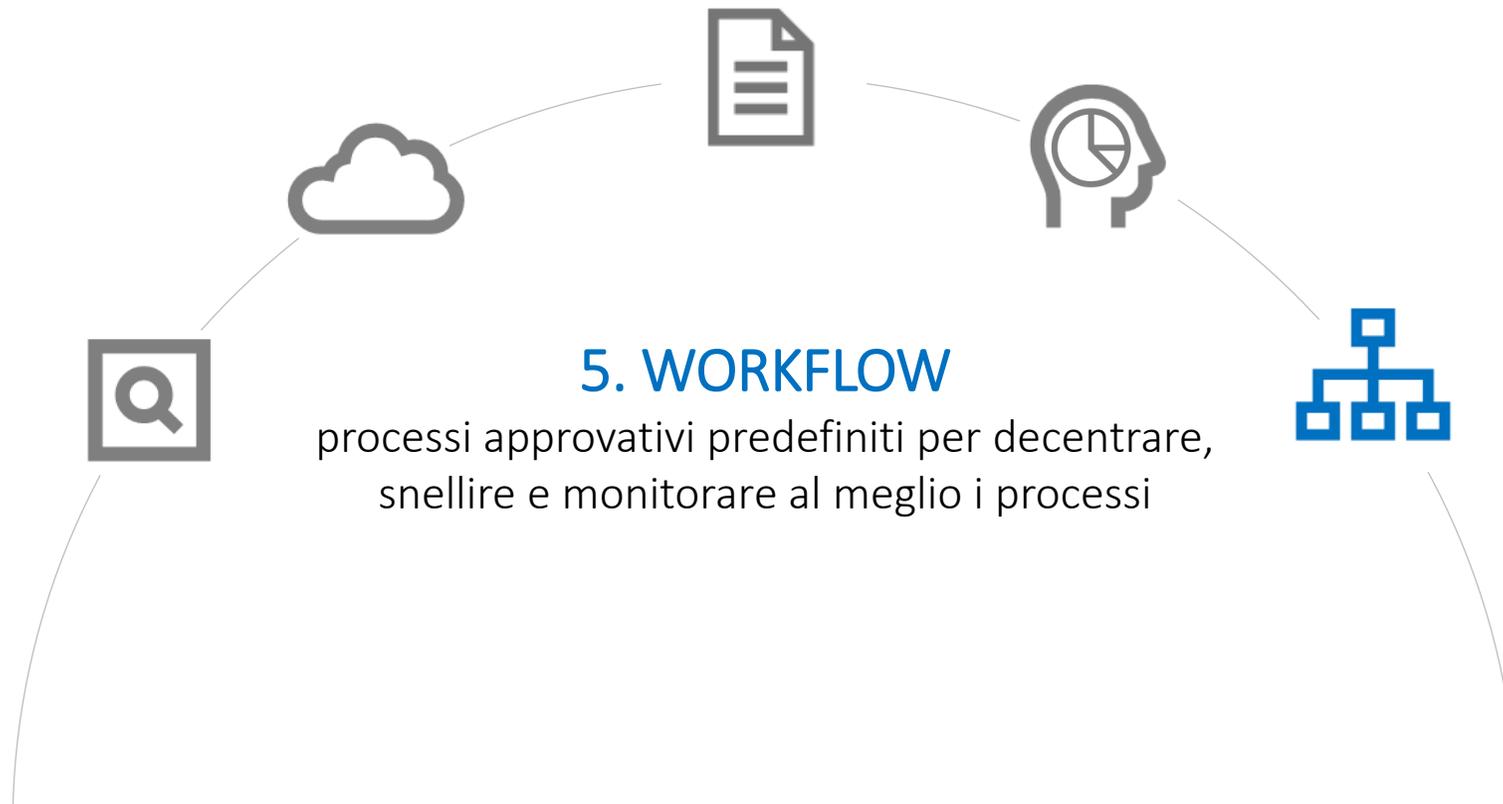
# Un'azienda digitale, integrata, semplice

Infinity ZScheduling è parte di Infinity Zucchetti, la prima piattaforma applicativa che integra tutti i processi di gestione delle persone in azienda con una tecnologia tra le più avanzate, complete e flessibili del mercato.



# Un'azienda digitale, integrata, semplice

Infinity ZScheduling è parte di Infinity Zucchetti, la prima piattaforma applicativa che integra tutti i processi di gestione delle persone in azienda con una tecnologia tra le più avanzate, complete e flessibili del mercato.



# 1. Anagrafica unica

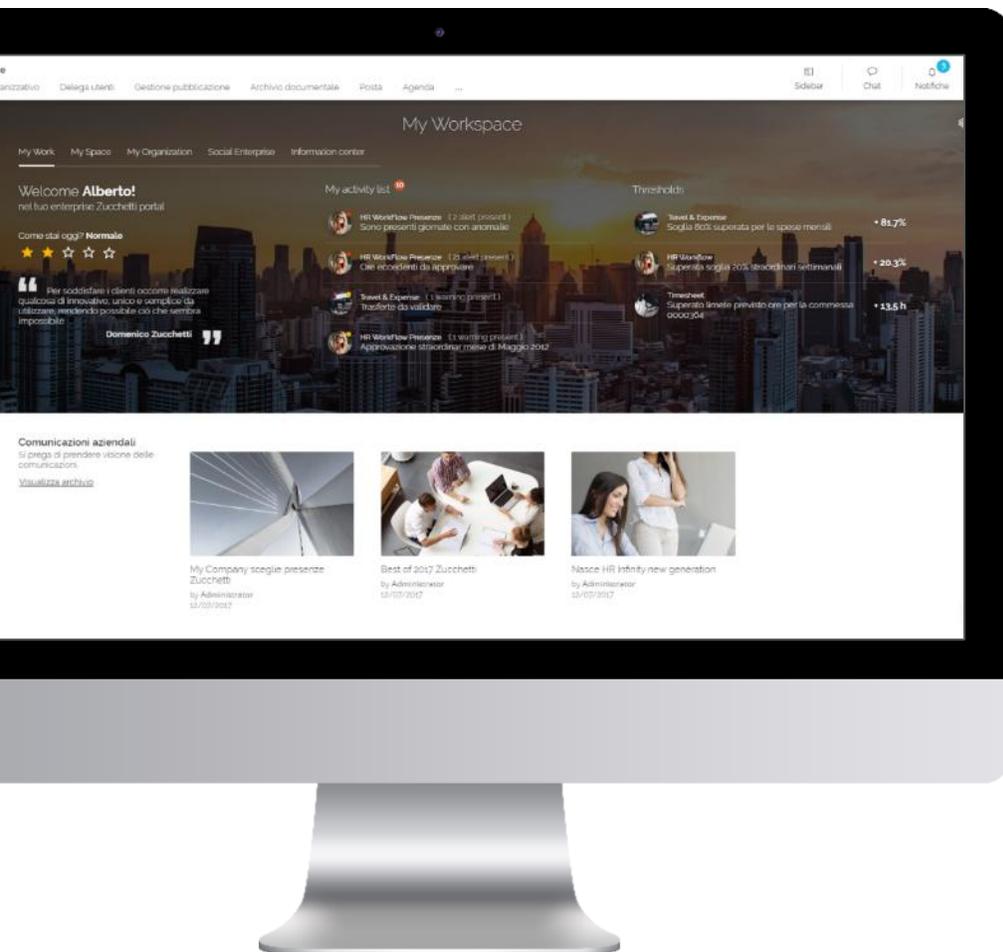
---

- No a dati replicati
- No a gestioni disallineate
- No ad aggiornamenti manuali di dati
- No a errori di imputazione

Nell'anagrafica di ogni lavoratore sono raggruppate tutte le informazioni utili a una corretta pianificazione delle attività, dalle skill al valore per ogni competenza, dalle idoneità di sicurezza ai dati contrattuali.



## 2. Un portale per tutti



01

### ACCESSO UNICO, PROFILATO, PERSONALIZZATO

Stesso portale per accedere a tutte le funzioni applicative del software e alla piattaforma comune (DMS, analytics...), ma con viste differenziate per le diverse tipologie di utenti

02

### SPAZIO DI LAVORO VIRTUALE PER MANAGER E UFFICI

Workspace con tutte le funzioni di gestione, di analisi dei processi, di comunicazione con il personale e di collaborazione con gli altri uffici

03

### PORTALE AZIENDALE PER IL PERSONALE

Pubblicazione del calendario turni e del piano attività, consultazione documenti aziendali, del dipendente e servizi al personale

# Senza confini

Per garantire controllo ed efficienza il portale è pensato con un'architettura estesa che premia la collaborazione, la condivisione di informazioni e di documenti dentro e fuori dall'azienda.

FILIALI italiane ed estere  
MANAGER  
RESPONSABILI  
DIPENDENTI  
TRASFERTISTI

SMART WORKER  
CLIENTI  
FORNITORI  
VISITATORI  
CANDIDATI

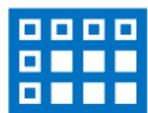




## 4. Open Data Connect

Una tecnologia innovativa basata sull'anagrafica unica.  
Un sistema aperto per valorizzare tutti i dati.

**AGGREGATI** da ogni fonte e processo aziendale  
**SEMPLICI** con grafici e cruscotti intuitivi e personalizzabili  
**CONDIVISI** con chi deve prendere le giuste decisioni



ESTRAZIONE E  
WEB REPORT



BI  
INTEGRATA



ANALYTICS  
PRONTE ALL'USO



CONNECTOR  
MICROSOFT





## 5. E tutto scorre...

---

La segnalazione di indisponibilità e le richieste di cambio turno vengono standardizzate e rese più efficienti grazie alla logica di workflow con notifiche automatiche, cruscotti di controllo e regole basate sull'organigramma aziendale.



INFINITY ZUCCHETTI



## La forza dell'integrazione

---

UN NUOVO PUNTO DI VISTA SUI PROCESSI CON LA PIATTAFORMA INFINITY ZUCCHETTI





## Una piattaforma unica per l'azienda

---

Sulla piattaforma applicativa Infinity Zucchetti  
si basano suite di soluzioni modulari  
con funzioni specifiche per ogni responsabile aziendale.

# 5 aree applicative integrate

Perché l'azienda è un ecosistema in cui le persone sono al centro di ogni processo. Integrarli è la chiave del successo.



# Le soluzioni di Workforce Management



PREVISIONE  
FABBISOGNO DI  
PERSONALE

TURNI

TIMESHEET



FABBISOGNO

PIANIFICAZIONE TURNI

CAMBI TURNO



PIANIFICAZIONE E  
CALENDARIO TURNI

PRODUZIONE TIMESHEET  
(RESPONSABILE)

PRODUZIONE TIMESHEET  
(LAVORATORI)



TERMINALI  
DI PRODUZIONE

# Questa è integrazione!

---

Infinity ZScheduling è integrato con diversi software della piattaforma Infinity Zucchetti per una gestione semplice ed efficace di tutti i processi aziendali.



# Questa è integrazione!



## ZSCHEDULING + GESTIONALI/ERP

Grazie al collegamento con i Gestionali/ERP i dati settimanali di produzione sono utilizzati per definire la pianificazione dei turni.

# Questa è integrazione!



## ZSCHEDULING + PREVISIONE DEL FABBISOGNO

Grazie all'integrazione con il software Infinity ZForecast e alle sue funzioni di intelligenza artificiale prevedi in base ai dati storici della tua azienda il fabbisogno di personale in base alla specifica curva di fabbisogno.

# Questa è integrazione!



## ZSCHEDULING + SICUREZZA SUL LAVORO

Grazie all'integrazione con il software Infinity Safety Solution controlliamo le idoneità, i dispositivi in uso e le competenze specifiche di ogni lavoratore, sia ai fini della pianificazione che del controllo.

# Questa è integrazione!



## ZSCHEDULING + PRESENZE E WORKFLOW

Grazie all'integrazione con il software Presenze e di Workflow Presenze le assenze e le ferie pianificate sono già considerate in fase di pianificazione e hai una visione completa di presenze, ore lavorate, ritardi e permessi.

# Questa è integrazione!



## ZSCHEDULING + TIMESHEET

Grazie all'integrazione con il software Infinity ZTimesheet le ore effettivamente lavorate da ogni dipendente saranno allocate in automatico al centro di costo, alla commessa o al progetto.

# Infinity Zucchetti: l'azienda senza confini

Infinity Zucchetti è la più ampia piattaforma sul mercato che dà una risposta per ogni area aziendale, realizzando una nuova concezione dell'organizzazione.

Tutte le soluzioni nascono da un unico linguaggio di sviluppo aperto anche a profonde personalizzazioni per realizzare articolati progetti e sistemi informativi e per adattarsi a ogni realtà aziendale.

Ecco le altre aree applicative Infinity collegate.





[www.zscheduling.it](http://www.zscheduling.it)



Il software che crea successo

ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI SPA

**FORNITURA DI UN SOFTWARE  
APPLICATIVO PER LA GESTIONE DEI  
TURNI DI REPERIBILITA' DEI SERVIZI  
PER LA ASL DI RIETI**

---

Relazione sul servizio di  
assistenza tecnica post-vendita

## ASSISTENZA TECNICA POST AVVIO E MANUTENZIONE ORDINARIA

I servizi di assistenza e manutenzione riguardano l'insieme degli interventi a supporto dell'operatività degli utenti nonché le attività di adeguamento su componenti applicativi e infrastrutturali della soluzione a regime. In particolare comprendono tutte le attività finalizzate a garantire la correttezza delle elaborazioni, il regolare funzionamento dell'ambiente applicativo e la sua evoluzione ed adeguamento alle esigenze della Committente, con un numero illimitato di interventi in caso di guasto o malfunzionamento.

Il servizio di manutenzione è un elemento importante della fornitura, in quanto garantisce la continuità dei servizi erogati tramite il sistema offerto per tutta la durata del contratto. Le modalità operative e le procedure adottate assicurano l'**efficacia degli interventi**, riducendo al minimo il disturbo agli utenti e consentendo di effettuare l'operazione in modo tempestivo, agevole ed in regime di sicurezza.

Nel presente progetto si eroga a partire dalla data del collaudo finale per la durata di 3 anni, coerentemente a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, il servizio di **Manutenzione Ordinaria** con lo scopo di :

- eliminare qualsiasi malfunzionamento del sistema;
- aggiornare il software per eventuali adeguamenti alle normative nazionali e regionali, a cui le Aziende Sanitarie sono tenute ad adeguarsi;
- rendere disponibili nuove versioni del software, sviluppate autonomamente dalla ditta fornitrice o in accordo con le Aziende Sanitarie;
- ottimizzare le prestazioni del sistema;
- effettuare periodicamente (almeno due volte all'anno) il tuning delle prestazioni del database.

Il presente progetto è anche comprensivo di Servizio di **Assistenza Tecnica Post Avvio** erogato attraverso **interventi telefonici, in teleassistenza e su specifiche necessità interventi in sede**.

I punti di forza della proposta sono:

- **Organizzazione:** ruoli e compiti che garantiscono la governance dei servizi; il modello adottato è caratterizzato dalla modularità della struttura e dall'impiego di figure altamente specializzate ed esperte. Queste ultime, oltre a fornire il supporto richiesto, rispettando parametri di efficienza e di soddisfazione dell'utente, assicurano rapidità e affidabilità per fronteggiare anche situazioni di criticità estemporanee.
- **Canali, procedure e processi** che facilitano l'attivazione del servizio – presenza di un *Single Point of Contact (SPOC)* – e l'integrazione della struttura organizzativa dedicata al servizio di Help Desk con le strutture specialistiche che erogano i servizi tecnologici e applicativi.
- **Idonea infrastruttura tecnologica** con caratteristiche e dimensionamento tali da garantire l'efficienza del servizio nel rispetto dei livelli di servizio attesi; essa include strumenti e soluzioni per la gestione delle chiamate, per il tracking dei problemi, per il coordinamento delle

strutture specialistiche di supporto e per la teleassistenza, per il monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza del servizio in tutti i suoi aspetti (SLA, customer satisfaction, ecc.).

- **Livelli di servizio e Copertura Oraria** aderenti alle richieste del capitolato di gara.
- **Produzione di reporting** sull'andamento del servizio e monitoraggio.
- **Tracciatura delle richieste di servizio e di supporto** al fine di costituire una knowledge base che permetta di monitorare l'efficienza del servizio e la soddisfazione degli utenti e di analizzare, tramite produzione di reporting, le problematiche ricorrenti e i trend di servizio per favorire il miglioramento delle prestazioni (*continuous improvement*).

### **Strumenti a supporto del servizio di assistenza e manutenzione**

A supporto delle attività di assistenza e manutenzione ZCS utilizza un set di strumenti software finalizzati al **Knowledge Management, Trouble Ticketing e Teleassistenza**.

Tali strumenti sono utilizzati in modo integrato per la tracciatura delle richieste, degli stati di avanzamento degli interventi, dell'alimentazione dell'ambiente di condivisione della conoscenza con informazioni adeguatamente catalogate (es. documentazione, "errori noti", ecc.). Ciò permette di **accelerare** i tempi di risposta dell'intero servizio di assistenza e di **condividere** la conoscenza relativa al sistema informativo sia al livello progettuale che con gli utilizzatori. Le informazioni raccolte sono utilizzate periodicamente per produrre **statistiche e report** di valutazione del servizio al fine di ottimizzare la reattività e l'efficacia del servizio erogato o dei processi organizzativi.

Gli strumenti utilizzati dal personale sono:

- **CASSIOPEA** per il Trouble Ticketing.
- **TeamViewer** per la Teleassistenza.
- **NAGIOS** e le sue funzioni di verifica dell'integrità e di analisi dell'infrastruttura per il Monitoraggio delle funzionalità server e dell'infrastruttura.
- Il **Portale CASSIOPEA** è uno strumento web sviluppato da Zucchetti Centro Sistemi a supporto delle attività di assistenza che opera verso i propri clienti. Attualmente con esso sono gestiti oltre 160 contratti di assistenza e manutenzione con una media di circa 7000 ticket / anno.

Il portale può essere raggiunto in varie modalità:

- Direttamente dall'applicativo.
- Da un qualsiasi browser collegandosi all'indirizzo fornito.
- Tramite redirect dalla vostra Web-Intranet Aziendale.

### **Modalità di accesso al servizio**

L'accesso ai servizi di assistenza e manutenzione prevede che tutte le chiamate provenienti dall'utenza siano fatte convergere verso un unico punto di raccolta (*Contact Center*) con accesso multicanale:

- **Accesso telefonico** – attraverso tale canale, le richieste degli utenti sono ricevute dagli operatori di Help Desk, qualificate e registrate attraverso il sistema di Trouble Ticketing di ZCS.
- **Accesso WEB (Portale Cassiopea)** – tale canale permette agli utenti di inoltrare le proprie richieste attraverso una apposita pagina web accessibile dopo un opportuno processo di

autenticazione. A fronte dell'inoltro della segnalazione, il sistema restituisce all'utente il relativo numero di ticket.

- **Accesso tramite e-mail** – è messo a disposizione dell'utenza un indirizzo di posta elettronica dedicato al quale sono indirizzate le richieste di assistenza; anche in questo caso gli operatori provvedono a contattare il richiedente, confermandogli la ricezione della richiesta e comunicandogli il relativo numero di ticket nonché richiedendogli eventualmente, ulteriori dettagli in merito. Tutte le segnalazioni via e-mail sono registrate sul sistema di gestione delle chiamate, al fine di consentire il corretto monitoraggio dell'iter di gestione della chiamata e i relativi livelli di servizio e alimentando il database per le analisi statistiche sul servizio.

### Modalità operative e gestione delle richieste

Le **modalità operative** utilizzate per la definizione e lo svolgimento dell'attività di assistenza sono guidate dall'applicazione di best practice e di standard di livello internazionale (COBIT ed ITIL prevalentemente). Il flusso generale di un'interazione/richiesta è illustrato nello schema a fianco. Il servizio di assistenza è articolato in:

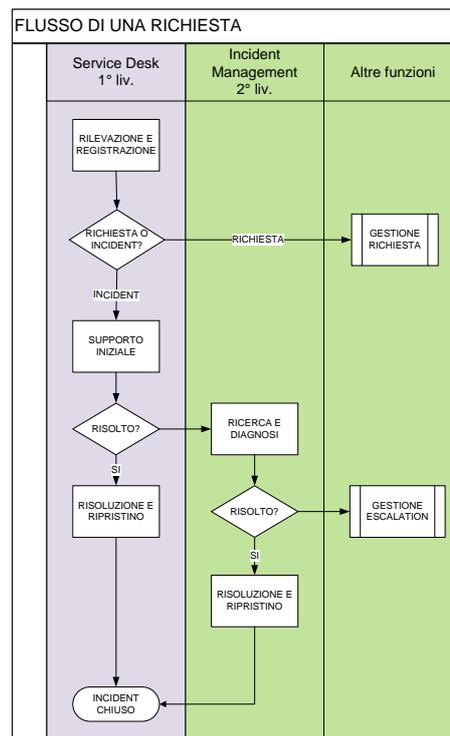
- **Help Desk di I livello** che assolve a compiti di ricezione delle chiamate (service desk) e attivazione degli opportuni livelli di riferimento in funzione del problema evidenziato, laddove la richiesta non sia di immediata soluzione.
- **Help Desk di II livello** che provvede all'incident management, secondo i necessari livelli di escalation innescati dall'Help Desk di I livello.
- **III livello di intervento (Altre funzioni)** responsabile della gestione dei casi che richiedono l'attivazione di ulteriori funzioni specialistiche (es. consulenti esterni).

ZCS mette a disposizione un **servizio di Contact Center/Help Desk** che eroga supporto specialistico a fronte di richieste di assistenza inerenti l'ambito tecnologico e applicativo della soluzione proposta.

Il servizio è configurato in modo da costituire un punto di contatto **unico e centralizzato (single point of contact – SPOC)** per la gestione di tutte le esigenze e di tutti i problemi manifestati e per l'attivazione di tutti gli attori necessari alla loro risoluzione.

Il servizio nel suo complesso provvede principalmente a:

- presidiare le linee telefoniche e dare risposta alle chiamate provenienti dagli utenti negli orari stabiliti;
- ricevere e registrare le richieste informative e le segnalazioni di malfunzionamento degli utenti inerenti le applicazioni e i sistemi informatici, realizzando un unico punto di accesso alle strutture di assistenza ed attivandone gli interventi specialistici che si rendessero necessari;
- assicurare assistenza di 1° livello per tutto quello che riguarda l'informativa, l'utilizzo delle applicazioni e la segnalazione, con una prima diagnosi e risoluzione diretta delle diverse anomalie e dei malfunzionamenti più frequenti e ripetitivi (Ticket di 1° livello);



- attivare l'escalation (Ticket di 2° livello) verso le strutture specialistiche competenti di 2° livello per la risoluzione di malfunzionamento, assegnando le relative priorità e comunicandone l'attivazione all'utente;
- assicurare la registrazione degli interventi (sono registrati l'evento scatenante, l'evoluzione del trattamento, la tempistica e gli esiti) ed il monitoraggio delle prestazioni complessive del servizio, attraverso indicatori di performance, finalizzato al controllo, al miglioramento dei processi ed alla produzione e consegna all'Azienda dei rapporti periodici sui livelli di servizio erogati.

Alla ricezione della segnalazione, l'operatore di Help Desk di I livello comunica all'utente il riferimento del ticket aperto e, inserendo tutte le informazioni necessarie nel sistema di trouble ticketing, assegna la priorità alla richiesta. In caso non sia possibile una risoluzione in prima istanza, il I livello inoltra la richiesta all'area di competenza del II livello (*incident management*).

La priorità assegnata ad una richiesta viene gestita dal servizio come un fattore continuamente controllato. L'aggravarsi di un problema già aperto, la permanenza eccessiva di un problema in coda di attesa o il variare delle condizioni del contesto nel quale la richiesta è stata fatta, generano una modifica del valore di priorità assegnato. L'Help Desk di II livello riceve, tramite lo strumento di *Problem Management* utilizzato, la segnalazione della richiesta, prende in carico la richiesta stessa e analizza il problema, provvedendo direttamente a contattare l'utente quando necessario. Il II livello è specializzato per area di competenza applicativa/sistemistica: riceve la responsabilità del problema e opera sulla base della definizione del problema, dell'identificazione dei componenti interessati e della priorità individuata al primo livello. In tale area sono racchiuse le massime conoscenze delle applicazioni, degli strumenti e dei prodotti utilizzati dall'utente; tale livello comprende le eventuali interazioni con i fornitori/consulenti esterni della componente oggetto del malfunzionamento, pertanto al secondo livello la soluzione viene sempre determinata.

L'assistenza di II livello si esplica nei seguenti tipi di intervento:

- **telefonico**: consiste nella trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale utente per la soluzione del problema denunciato; l'intervento si conclude solo dopo verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano realmente raggiunto la soluzione del problema;
- **remoto**: consiste nel collegamento da remoto al sistema di elaborazione per consentire l'analisi dei malfunzionamenti denunciati e l'eventuale rimozione delle relative cause (statisticamente il 90% dei casi viene risolto con intervento in teleassistenza).
- **on-site**: nel caso in cui sia necessario accedere direttamente al sistema per la risoluzione della problematica.

La risoluzione di un problema può determinare l'apertura di una catena di ticket. Una richiesta è considerata evasa solo quando tutti i ticket nella catena sono stati chiusi. Una volta effettuata la chiusura tecnica del ticket, verificando con l'utente l'effettiva evasione della richiesta, si provvede alla chiusura definitiva del ticket.

### Personale dedicato all'assistenza

Il servizio di assistenza agli utenti è erogato dal Team di Help-Desk e Assistenza, che rappresenta l'unità organizzativa di ZCS deputata alle attività di gestione delle richieste di assistenza funzionale e supporto tecnico sulla piattaforma offerta.

Gli operatori del servizio offerto hanno ampie, specifiche e consolidate conoscenze nella gestione della piattaforma proposta e delle tematiche applicative di laboratorio e clinico-ospedaliera, in modo tale da rappresentare un reale punto di riferimento per gli utenti.

Il Team è composto da personale con i seguenti profili professionali:

- **Operatore di Contact Center/Help Desk di I livello**, con funzioni di customer care per interventi di immediata soluzione.
- **Specialista Funzionale**: Operatore Help Desk di II livello, con funzioni di risoluzione dei problemi specifici di tipo funzionale.
- **Assistente Tecnico**: Operatore Help Desk di II livello, con funzioni di risoluzione dei problemi specifici di tipo tecnico.

Nell'ambito del modello organizzativo adottato una delle risorse esperte (di II livello) con elevato profilo professionale e pluriennale esperienza, svolge anche il compito di **Team Leader** e ha la responsabilità della conduzione del Servizio, ovvero di:

- coordinare le attività del gruppo e riportare direttamente al Responsabile di Progetto;
- supervisionare e coordinare i processi e gli interventi di richiesti nell'ambito del servizio;
- organizzare e pianificare la turnazione delle risorse di servizio per l'Help desk e l'assistenza agli utenti sul breve e medio periodo in base alle previsioni di traffico "inbound" e dei carichi di lavoro;
- monitorare costantemente e in tempo reale i livelli di servizio per l'Help desk e l'assistenza agli utenti ed attiva le eventuali opportune azioni di rimodulazione e ridistribuzione della forza specialistica sulle due linee operative come, ad esempio, nel caso di "picchi" improvvisi di chiamate e/o picchi di lavoro pianificati ricorrendo a risorse qualificate secondo le procedure di escalation interna alle aziende;
- supervisionare e coordinare i processi di escalation verso i team di manutenzione per la risoluzione dei malfunzionamenti applicativi;
- supervisionare l'attività e gli interventi di formazione ed aggiornamento in occasione di interventi svolti nell'ambito del servizio;
- supervisionare il corretto svolgimento dei processi di alimentazione/popoloamento della base dati del Portale di progetto per la parte relativa al servizio in oggetto;
- analizzare costantemente i dati di reporting dello strumento di trouble-ticketing, esaminando in particolare le percentuali di risoluzione dei ticket per tipologia e per risorsa, al fine di individuare eventuali criticità su specifiche competenze delle risorse dedicate al servizio e predisporre quindi gli opportuni interventi atti a colmare il gap;
- analizzare costantemente i dati di reporting del sistema di trouble-ticketing per individuare le casistiche di problematiche più frequentemente poste dagli utenti, al fine sia di aggiornare costantemente le F.A.Q., sia di fornire all'Amministrazione indicazioni utili al miglioramento della qualità di utilizzo della piattaforma applicativa;
- attivare (autorizzare) e gestire il processo di escalation verso l'Amministrazione per la risoluzione delle problematiche che ne richiedono l'intervento;
- verificare costantemente il livello di competenza delle risorse impiegate nel servizio;
- fornire consulenza per la soluzione delle richieste più complesse.

Il Team Leader si relaziona costantemente con il Responsabile di Progetto e con la Struttura di Governo e Coordinamento del progetto per verificare l'andamento del servizio, affrontare e risolvere problematiche specifiche che richiedono l'interazione tra i vari team di progetto. Tutti gli operatori sono dotati di apparecchiature dedicate e all'avanguardia (personal computer, stampanti

condivise, connessioni alla rete, etc.) che vengono periodicamente aggiornate dal punto di vista tecnologico, in modo da consentire loro di effettuare il servizio in maniera puntuale e professionale.

### Assistenza tecnica

Il servizio di assistenza telefonica e teleassistenza con collegamento via internet proposto per la gestione della manutenzione correttiva sarà disponibile dal **lunedì al venerdì, con orario 9:00-18:00 e il sabato con orario 9:00-14:00**.

Di seguito si evidenziano in tabella le S.L.A. del Servizio di Assistenza proposto.

		Tempistiche	
Help Desk Assistenza e Manutenzione Correttiva		Intervento in Teleassistenza	Intervento in sede
	Problemi Bloccanti	30 minuti lavorativi	1 giorno lavorativo
	Problemi NON Bloccanti	4 ore lavorative	2 giorni lavorativi

ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI SPA

**FORNITURA DI UN SOFTWARE  
APPLICATIVO PER LA GESTIONE DEI  
TURNI DI REPERIBILITA' DEI SERVIZI  
PER LA ASL DI RIETI**

---

**Progetto Tecnico**

1. INTRODUZIONE .....	3
2. ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI.....	4
2.1. CERTIFICAZIONI.....	4
2.2. REFERENZE.....	4
3. ELEMENTI DELLA FORNITURA .....	6
4. LA SOLUZIONE INFINITY ZUCCHETTI ZSCHEDULING .....	7
4.1. HR INFINITY .....	8
<i>HR PORTAL</i> .....	8
<i>HR ANALYTICS</i> .....	9
<i>WEB REPORT</i> .....	10
<i>PROCESS MANAGEMENT</i> .....	11
4.2. APP ZCONNECT .....	11
4.3. ZSCHEDULING GESTIONE TURNI.....	11
5. REQUISITI TECNICI E FUNZIONALI GENERALI .....	14
6. ACCESSIBILITA' INTERFACCIA GRAFICA .....	17
7. FLESSIBILITA' SOLUZIONE PROPOSTA .....	18
8. MANUALISTICA.....	19
9. USABILITA' DELLA SOLUZIONE .....	20
10. PROGETTO ESECUTIVO: SERVIZI E TEMPI DI AVVIO .....	21
11. FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO .....	24
12. ASSISTENZA TECNICA POST AVVIO E MANUTENZIONE ORDINARIA .....	28

## 1. INTRODUZIONE

Il presente progetto contiene nei suoi elementi la **fornitura in licenza d'uso senza limitazioni temporali di utilizzo né di numero di utenti, del software Infinity Zscheduling Zucchetti**, l'applicativo per la gestione dei turni, delle reperibilità e della pianificazione delle attività, per le esigenze di **reperibilità degli operatori coinvolti nei servizi di Elisoccorso, Sistema Informatico, Servizio Prevenzione e Protezione e Dipartimento di Prevenzione**.

**Infinity ZScheduling Zucchetti** è la soluzione che consente una razionale ed omogenea gestione dei turni, delle reperibilità e una pianificazione puntuale delle attività degli operatori, permettendo un risparmio di tempi e costi considerevole.

Attribuendo in maniera funzionale i carichi di lavoro, **Infinity ZScheduling** riduce tempi ed errori nell'elaborazione della pianificazione, diminuisce e previene ritardi o disservizi e consente di aumentare la soddisfazione delle risorse umane. In ogni momento è inoltre possibile intervenire sulla pianificazione al fine di gestire le eccezioni quotidiane.

Il sistema è realizzato completamente in **tecnologia web e in logica di workflow**, e permette a tutte le figure coinvolte nel processo di disporre sempre e in tempo reale di tutti i dati e le informazioni necessarie per lo svolgimento della propria attività. E' inoltre un applicativo configurabile per adattarsi al meglio alle esigenze dell'utenza e questo consente di raggiungere un elevato grado di **Flessibilità**.

Il sistema è progettato con particolare attenzione alla sua **Usabilità**, adottando gli accorgimenti necessari ad offrire all'utente un'esperienza di utilizzo gratificante, tutelandone la facilità d'uso, l'immediatezza nella ricerca delle informazioni, la percezione di familiarità e di sicurezza. L'utente, fin dai primi momenti di utilizzo, è in grado di orientarsi, di muoversi e di effettuare azioni in completa autonomia e scioltezza.

L'**Accessibilità** e la **Sicurezza** del Sistema sono caratteristiche sempre perseguite e tenute in considerazione, a partire dalla fase progettuale della soluzione fino alla fase di Delivery e successiva Manutenzione Evolutiva.

Il sistema garantisce piena rispondenza alle disposizioni di legge in materia di protezione dei dati personali (GDPR) e garantisce il recepimento delle eventuali modifiche a seguito dell'entrata in vigore di nuove normative nell'arco di vigenza della fornitura.

L'accesso al sistema avviene tramite integrazione con autenticazione LDAP del dominio aziendale, pertanto ne eredita le politiche di sicurezza in termini di lunghezza della password e di scadenza della stessa. La disabilitazione di un utente a livello LDAP produce automaticamente l'inabilitazione di quell'utente ad accedere al programma. Zucchetti Centro Sistemi gestisce la fase di autorizzazione e quindi di gestione dei ruoli e profili assegnati a ciascun utente abilitato ad accedere al sistema, abilitando varie tipologie di responsabilità, quali quelle di amministratore di sistema, utente applicativo in sola lettura, utente applicativo in lettura e scrittura a seconda del ruolo ricoperto all'interno dell'applicativo stesso. Ad ogni profilo corrisponde l'accesso a tutte o ad alcune funzionalità.

## 2. ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI

**Zucchetti Centro Sistemi** (società del **GRUPPO ZUCCHETTI** per brevità ZCS), nasce nel 1985 come Software House, grazie all'imprinting innovativo del suo fondatore Fabrizio Bernini, oggi Presidente dell'azienda, ben presto si afferma anche nei mercati internazionali della robotica, dell'automazione e delle energie rinnovabili. Dal 2000 ZCS fa parte di **Zucchetti SpA**, leader dell'ICT in Italia ed in Europa. Oggi l'azienda si contraddistingue sui mercati in cui opera per le soluzioni innovative, performanti e competitive che integrano le più avanzate tecnologie

Zucchetti Centro Sistemi è organizzata in 5 Divisioni (Software Division, Healthcare Division, Automation Division, Robotics Division, Green Innovation Division) che nascono dall'esigenza di diversificare ed estendere il know-how accumulato nella progettazione di software gestionali, ad ambiti diversi e complementari con l'obiettivo di garantire l'eccellenza dell'offerta su tre fronti: informatica, elettronica e meccanica. Oggi ZCS realizza soluzioni diversificate ma connesse da fattori tecnologici comuni come l'utilizzo del Cloud, dell'Internet of Things, Big Data e quindi dell'Intelligenza Artificiale, ovvero di tutte le tecnologie 4.0.

Zucchetti Centro Sistemi Spa, **Infinity Business Partner Zucchetti**, gestisce i numerosi clienti a livello nazionale tramite un team di consulenti applicativi di pluridecennale esperienza. Grazie ad investimenti continui in formazione, dispone di tutte le certificazioni tecniche Zucchetti in ambito HR e ERP, che fanno del gruppo uno degli attori principali nel panorama italiano per competenze nel settore dei software HR.

ZCS si pone oggi anche nel **mercato pubblico dell'eHealth** come un'azienda 4.0, pronta ad investire in un rapporto di partnership con il cliente e ad evolvere le proprie soluzioni verso un nuovo paradigma che parta dalla tecnologia e che sfrutti l'innovazione tecnologica, ma che sia capace di darne un senso di concretezza e di efficienza per il cliente nello sviluppo di valore, di nuovi modelli organizzativi, nuovi servizi, nuovi modelli di business e di sostenibilità economica e ambientale.

### 2.1. CERTIFICAZIONI

L'azienda è certificata UNI EN ISO 9000 ed ha conseguito il marchio di qualità italiano CSQ 9151.CNSO ed il marchio internazionale IQ-NET IT-17778.

### 2.2. REFERENZE

Sono molte le aziende della Sanità che hanno scelto il software di gestione dei turni Zucchetti. Tra queste:

- ✓ GRUPPO KOS, gruppo sanitario italiano operante nell'assistenza socio-sanitaria e nella cronicità residenziale, nella riabilitazione e nella psichiatria, nella tecnologia avanzata applicata alla medicina e nella medicina per acuti.
- ✓ GRUPPO MULTIMEDICA gruppo ospedaliero privato e medicina specialistica.
- ✓ ISTITUTO NEUROLOGICO NAZIONALE CASIMIRO MONDINO, IRCCS di Pavia.

- ✓ POLICLINICO DI MILANO, IRCCS di Milano.
- ✓ POLICLINICO GEMELLI di Roma.
- ✓ POLICLINICO UMBERTO I di Roma.
- ✓ **ITALIAN HOSPITAL GROUP (Case History consultabile nella documentazione integrativa allegata)**

### 3. ELEMENTI DELLA FORNITURA

Il presente progetto concerne la Fornitura Triennale completa del Sistema di Gestione Turni per i Servizi di Reperibilità dell'ASL di Rieti ed è articolato nei seguenti elementi:

1. **Licenza d'uso** permanente e illimitata nel numero di utenti utilizzatori del software Infinity ZScheduling Zucchetti.
2. Servizi Professionali di **Installazione e Configurazione** del software Infinity ZScheduling Zucchetti.
3. Servizio Professionali di **Assistenza all'Avviamento, Assistenza Sistemistica e Assistenza Applicativa e Affiancamento** Personalizzato degli operatori e degli utenti, erogato in modalità **On-Site**.
4. **Garanzia e manutenzione** sull'applicativo per l'intera durata del contratto.
5. Fornitura e aggiornamento della **manualistica** necessaria all'attività (manuali tecnici ed operativi) comprensiva della descrizione delle strutture dati e delle procedure, idonea ad assicurare il corretto utilizzo del software fornito.
6. Servizio di help-desk per la **manutenzione ordinaria e straordinaria** per la durata del progetto.
7. Componenti necessarie al funzionamento del Sistema (Database).

## 4. LA SOLUZIONE INFINITY ZUCCHETTI ZSCHEDULING

Analizzando le specifiche esigenze di gestione dei turni di reperibilità dell'ASL di Rieti, si è individuato in **Infinity Zucchetti ZScheduling**, la migliore soluzione in grado di soddisfare completamente le esigenze di ASL Rieti e tutti i requisiti espressi nella documentazione di Gara.

Zscheduling può operare in autonomia come nel presente progetto, ma è al contempo una soluzione completamente interoperabile e integrabile con i più diffusi software ERP e HR sul mercato, in modo da seguire nel tempo l'evoluzione e il mutamento di esigenze del Servizio a cui è assegnato.

Zscheduling è nativamente integrato anche alle soluzioni ZForecast, ZTimesheet, Safety Solution e HR Infinity: grazie alla comune tecnologia web e alla base dati anagrafica unica, è possibile abilitare la gestione completa di tutti gli aspetti di amministrazione, gestione, organizzazione e sicurezza sul lavoro.

Infatti ZScheduling fa parte della **suite Zucchetti Infinity**, la **suite software completa per l'impresa** che vuole gestire con un unico strumento, **in modo integrato e strategico**, tutti i processi aziendali: logistica, magazzino, acquisti, contabilità, amministrazione, produzione, marketing, vendite, post-vendita, risorse umane, sicurezza sul lavoro. I moduli che compongono la suite sono di seguito riportati:



Nel presente progetto, la gestione dei turni di reperibilità è realizzata attraverso l'installazione e la configurazione dei moduli HR Portal, Zscheduling- App Zconnect. Questo tipo di configurazione consente una gestione ottimale del Servizio di reperibilità, coerentemente alle specifiche indicate.

## 4.1. HR INFINITY

**HR Infinity** è il software Zucchetti di nuova generazione che permette alla direzione HR di contribuire in modo nuovo e significativo al raggiungimento degli obiettivi strategici e operativi dell'organizzazione aziendale, valorizzare il capitale umano, migliorare notevolmente l'efficienza dei processi e la produttività di tutti i collaboratori.

HR Infinity è un'applicazione web-based nativa, scalabile, multilingua che grazie alle sue caratteristiche di portabilità può facilmente integrarsi con i sistemi informativi aziendali esistenti.

L'architettura dati della suite HR Infinity si fonda sul concetto di base dati comune (*integrata*) a tutti gli applicativi: si tratta di una caratteristica peculiare del sistema di gestione del personale di Zucchetti. La base dati comune è un plus significativo che permette di snellire le attività dell'ufficio del personale, riducendo drasticamente le attività ripetitive e a basso valore aggiunto, ottimizzando i processi e migliorando l'efficienza.

Le informazioni comuni alle diverse applicazioni della suite HR Infinity, infatti, vengono inserite un'unica volta, anziché essere re-imputate in tutti gli applicativi.

Ciò permette:

- la gestione unica e centralizzata delle informazioni;
- la riduzione dei costi di gestione, della manutenzione dell'architettura sistemistica e della base dati;
- l'eliminazione degli errori dovuti alla re-imputazione manuale dei dati comuni in diversi applicativi;
- la definizione unica degli accessi e dei profili utenti, garantendo alti livelli di sicurezza;
- la disponibilità immediata delle informazioni.

La base dati comune contiene tutte le tabelle delle singole applicazioni della suite oltre a quelle comuni che sono alla base dell'interoperabilità, permettendo così ad HR Infinity di usufruire di un evoluto ed efficiente sistema di gestione e recupero del dato.

HR Infinity si compone di diversi moduli per adattarsi alle reali esigenze delle aziende che necessitano di una soluzione completa per la gestione del personale o che desiderano integrare i singoli moduli della suite con sistemi presenti in azienda, valorizzando gli investimenti già effettuati.

## HR PORTAL

È il federatore dei diversi applicativi e consente di condividere informazioni e documenti ai diversi utenti in relazione alle relative credenziali di accesso (Ufficio del Personale, Manager, Dipendente).

- pubblicazione e consultazione di comunicazioni e documenti aziendali
- pubblicazione e consultazione dei documenti del dipendente (cedolino, foglio presenze, CU, detrazioni, ecc.)
- visualizzazione dei propri dati contrattuali e retributivi e aggiornamento dei dati anagrafici da parte dei dipendenti
- erogazione dei servizi self-service per i dipendenti: visualizzazione timbrature e cartellino mensile, inserimento giustificativi assenza, ferie, note spese, ecc.
- presenza di utilità di sistema per l'Ufficio Risorse Umane: DMS, strumenti di workflow e ERM, soluzioni di BPM e BI integrate

Con HR Portal aumenta la collaborazione con tutta la popolazione aziendale. Grazie allo sportello virtuale si **può infatti attivare utili servizi informativi che permettono alla popolazione aziendale di richiedere chiarimenti e ottenere informazioni in modo semplice e veloce.**

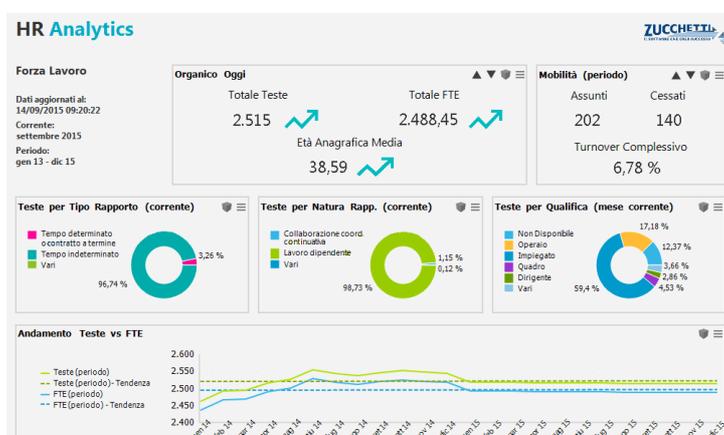
Uno strumento di comunicazione diretto e immediato per dare risposta ai dipendenti in modo da:

- offrire un servizio migliore;
- risparmiare il tempo solitamente perso in telefonate ed e-mail;
- ottimizzare la gestione delle domande ricevute, che sono sempre tracciate e organizzate;
- creare una sezione di FAQ con ogni risposta pubblicata.

HR Portal mette a disposizione un sistema di digitalizzazione di tutta la tua documentazione. Con un avanzato sistema di **Document Management System** è possibile, infatti, archiviare, gestire, condividere, distribuire la documentazione prodotta (cedolini, fogli presenze, CU, lettere di assunzione, contratti ecc.) e mandare i documenti, quali il LUL, in conservazione sostitutiva.

## HR ANALYTICS

Le HR Analytics Zucchetti rappresentano lo strumento più semplice e veloce per ottenere tutte le informazioni sui principali fenomeni del personale e, soprattutto, valutarne l'andamento rispetto agli obiettivi prefissati.



Non semplici dati o informazioni, ma **cruscotti già predisposti** che, grazie alla perfetta integrazione con le soluzioni della suite HR Infinity Global Solution, sono **automaticamente alimentati con i dati necessari**.

Analisi semplici e flessibili per visualizzare i dati con diversi strumenti, trovare correlazioni, approfondire gli andamenti:

- istogrammi;
- grafici a torta (singoli o multipli);
- grafici a bolla e diagrammi a dispersione;
- grafici a radar;
- mappe;
- tag cloud;
- report tabellari e pivot.



È possibile utilizzare direttamente dal portale alcuni report preimpostati per analizzare in modo veloce ed efficace i dati elaborati con le soluzioni HR Zucchetti. **HR Portal** propone anche l'ingresso ad una serie di moduli di carattere trasversale agli applicativi della suite HR Infinity come ad esempio l' **Estrattore Dati**, che consente di costruire query e di estrarre il risultato delle stesse su file CSV, su file EXCEL, su file RTF.

Le maggiori funzionalità disponibili in questo modulo sono le seguenti:

- Estrazione di un qualsiasi campo del database;
- Analisi dei dati alla situazione attuale o alle situazioni storiche;
- Definizione dei criteri di selezione della popolazione e di ordinamento;
- Definizione del titolo, argomento e formato di uscita;
- Allineamento dei dati storici;
- Esecuzione di query con parametri di lancio;
- Definizione dei raggruppamenti, di filtri dinamici attraverso la creazione di parametri richiesti in fase di elaborazione dell'estrazione e di formule;
- Collegamento a modelli di Excel e a modelli di Word per la gestione della stampa unione.

### *WEB REPORT*

La piattaforma Infinity dispone inoltre di uno strumento di produzione reports finalizzato alla costruzione di prospetti e statistiche per le quali è possibile definire funzionalità di calcolo sui dati estratti. L'utente mediante formule può effettuare calcoli algebrici per predisporre i risultati desiderati. Con semplici operazioni di disegno del layout l'utente può provvedere alla definizione del prospetto.

Grazie a questo strumento è possibile definire qualsiasi tipologia e livello di reportistica: schede individuali, analisi nominative, analisi statistiche, etc. I dati, nel formato predisposto, possono essere generati per la stampa o per il trasferimento su file destinato ai più diffusi strumenti di Office

Automation. Una volta definiti i report vengono messi a disposizione degli utenti finali, classificati per argomento.

## PROCESS MANAGEMENT

**HR Portal mette a disposizione un sistema di Business Process Management** per ridisegnare ed ottimizzare i processi di gestione del personale, massimizzare l'efficacia e l'efficienza dei progetti di cambiamento come in caso di acquisizioni o fusioni con altre aziende.

Inoltre, con la soluzione per la gestione dell'**organigramma aziendale** definisce le varie relazioni gerarchiche per avere una fotografia che con semplicità ed immediatezza definisca la struttura dell'azienda o del gruppo, le responsabilità, le dinamiche autorizzative, i Dispositivi di Protezione Individuale connessi alla posizione ecc. Inoltre dispone sempre dello storico di tutte le attività, gli spostamenti, le posizioni ricoperte ecc.

### 4.2. APP ZCONNECT

È l'applicazione mobile che permette di disporre su dispositivi mobili (smartphone e tablet) delle funzionalità di un **portale completo per le Risorse Umane**: tutte le risorse utili per il dipendente (comunicazioni, news sull'azienda, documenti personali come il cedolino, il foglio presenze o il piano ferie) sono accessibili **24h su 24**, da ogni luogo e anche per chi come ad esempio turnisti, personale on site o commerciali non ha una postazione pc fissa.

Con l'applicazione ZConnect, in costante evoluzione per soddisfare le crescenti esigenze delle aziende, già oggi l'Ufficio Risorse Umane può permettere ai dipendenti della propria azienda di:

- *consultare i propri documenti personali: cedolino, foglio presenze, CU; leggere comunicazioni, circolari ed essere sempre aggiornati su tutte le novità dell'azienda;*
- *ricevere notifiche sulla pubblicazione di nuovi documenti o comunicazioni.*

ZConnect diventa quindi il canale di contatto privilegiato tra dipendente e azienda, con la **massima sicurezza** grazie alla protezione di ogni documento con PIN di identificazione del dipendente e con utilità come l'inserimento della propria foto che permettono di **personalizzare l'App e rendere così la comunicazione più moderna e coinvolgente.**

### 4.3. ZSCHEDULING GESTIONE TURNI

Infinity ZScheduling è la soluzione che consente una razionale ed omogenea gestione dei turni, delle reperibilità e una pianificazione puntuale delle attività degli operatori, permettendo un risparmio di tempi e costi considerevole. Con Infinity ZScheduling l'azienda è in grado di assegnare le risorse con le competenze più adatte al corretto espletamento dell'attività lavorativa: la soluzione permette infatti di classificare e incrociare le competenze del personale e le informazioni relative alle attività da svolgere, migliorando così la produttività e la qualità del servizio offerto.

ZScheduling può lavorare in autonomia o acquisire in automatico dai vari applicativi aziendali (software gestione risorse umane, presenze...) tutte le informazioni relative a ogni collaboratore, garantendo così l'utilizzo di dati aggiornati, la correttezza dell'elaborazione e l'applicazione di tutte le eccezioni e di tutte le differenze normative presenti nei vari contratti di lavoro.

Zscheduling è al servizio delle diverse tipologie di utenza coinvolte nella gestione della reperibilità, i Responsabili del Servizio, la Direzione ed i Dipendenti.

Con Zscheduling il **responsabile** di ciascun servizio di reperibilità:

- organizza e pianifica le risorse e i collaboratori;
- verifica con estrema semplicità e in tempo reale la copertura del turno/attività;
- approva, respinge o modifica le richieste di variazione alla pianificazione inserite dalle risorse;
- verifica eventuali scostamenti rispetto al preventivo per avviare le opportune azioni correttive.

Anche i **dipendenti** sono supportati dalla soluzione, grazie alla quale:

- visualizzano la schedulazione delle attività dalla propria postazione;
- trovano on-line le informazioni necessarie allo svolgimento della propria attività lavorativa;
- possono richiedere al Responsabile variazioni alla pianificazione attraverso strumenti di workflow.

Infine la **Direzione** è supportata nelle operazioni di:

- governo e monitoraggio della pianificazione del personale dedicato al servizio di reperibilità;
- controllo per intervenire sul piano in caso di necessità.

La soluzione è caratterizzata da funzionalità complete per la gestione ottimale dei turni del personale, di seguito se ne elencano alcune.

### ***Regole e matrici***

Impostazione di regole per le fasce orarie (periodo di validità, personale necessario, fabbisogni eccezionali, assegnazioni o esclusioni di determinati operatori, ecc.) e di matrici, utili in caso di schema rigido di turnazione, per definire in modo totalmente automatico la sequenza di attività cicliche e l'allocazione dei diversi turnisti.

### ***Curva di fabbisogno***

In base alle caratteristiche del personale e alle regole di turnazione preimpostate, il software elabora un calendario che garantisce la migliore copertura del fabbisogno richiesto, assegnando a ciascuna attività i collaboratori idonei in base alle competenze e alle regole contrattuali e aziendali. Nel caso non siano indicate a priori fasce orarie specifiche Scheduling propone fasce orarie che, rispettando le regole stabilite dall'azienda, ottimizzino l'organizzazione.

### ***Pubblicazione del calendario***

Il calendario definito viene pubblicato personalizzando per ogni categoria di utenti l'accesso alle varie funzioni utilizzabili. In questo modo il responsabile del servizio può ottimizzare la pianificazione con modifiche manuali, gli operatori hanno sempre accesso immediato alla pianificazione aggiornata e ogni soggetto può stampare il calendario, personalizzandolo con le informazioni di proprio interesse nel rispetto della normativa in materia di tutela della privacy.

### ***Gestione delle eccezioni***

Qualsiasi mancanza di copertura dovuta per esempio all'assenza di alcuni operatori può essere gestita tempestivamente tramite la funzione di ricerca del personale in sostituzione per un determinato turno/attività.

### ***Inserimento delle assenze***

Per ciascuna causale di assenza è anche possibile definire quali gruppi di utenti hanno l'abilitazione ad inserire, modificare ed eventualmente eliminare una determinata assenza nel calendario della pianificazione.

### ***Calendario operatore***

Dopo la pubblicazione dei turni effettuata dal responsabile del servizio, ogni operatore ha la possibilità di visualizzare i propri turni all'interno del calendario operatore, che viene aggiornato automaticamente ad ogni successiva variazione della pianificazione.

### ***Workflow Scheduling***

Workflow Scheduling è il modulo che consente al personale di richiedere cambiamenti alla turnazione, secondo un processo autorizzativo semplice e ben definito. Il responsabile, che ha accesso al calendario turni, è in grado di verificare preventivamente l'impatto sulla pianificazione e può quindi approvare o respingere tali richieste. Se approvate, le modifiche verranno recepite in tempo reale dalla soluzione, con notevoli vantaggi in termini di tempo e riduzione di errori nella gestione dei turni.

## 5. REQUISITI TECNICI E FUNZIONALI GENERALI

Il sistema è caratterizzato da elevata configurabilità ed adattabilità e risponde alle specifiche funzionali richieste. Di seguito si descrivono puntualmente le funzionalità della soluzione che soddisfano le singole esigenze espresse nel capitolato di gara.

REQUISITO	<i>I. Il sistema deve gestire l'anagrafica completa dei dipendenti, con la possibilità di inserimento manuale dei dati (come ad esempio il nome, cognome, numero di telefono fisso e cellulare, e-mail del dipendente) sia tramite l'account amministratore oppure direttamente dall'account dipendente (in questo caso solo per l'aggiornamento);</i>
	Zscheduling permette di inserire l'anagrafica completa degli operatori coinvolti nella reperibilità; l'inserimento può essere effettuato dall'utente amministratore manualmente o tramite integrazione con altri applicativi (opzionale, non compresa in fornitura). Anche l'utente dipendente può essere configurato con abilitazione alla modifica e aggiornamento dei propri dati anagrafici.
REQUISITO	<i>II. Il sistema deve dare la possibilità di generare i turni di più servizi per un periodo selezionato (per un mese, un semestre, tutto l'anno...) tenendo conto delle esigenze personali degli operatori raccolte preliminarmente;</i>
	Zscheduling permette la pianificazione dei turni, su base settimanale, mensile, semestrale, annuale. La pianificazione avviene con una generazione puntuale sulla base dei fabbisogni orari, skill del personale, orario contrattuale previsto, normativa in vigore, relative prescrizioni dei dipendenti per possibile astensione da reperibilità.
REQUISITO	<i>III. All'interno di ciascun servizio sono presenti n. gruppi che svolgono tipologie diverse di reperibilità, e i singoli utenti devono poter essere inseriti sia in uno solo dei gruppi, sia in più di essi;</i>
	È possibile caricare lo stesso personale su più gruppi di reperibilità.
REQUISITO	<i>IV. I turni generati dal sistema devono essere predisposti a subire variazioni per esigenze impreviste che saranno gestite inserendo manualmente l'informazione di malattia e/o assenza, ricalcolando automaticamente le nuove turnazioni. Comunque il personale con ruolo di amministratore deve poter intervenire sui turni con modifica manuale;</i>
	Grazie alla funzionalità <b>Gestione delle eccezioni</b> , qualsiasi mancanza di copertura dovuta per esempio all'assenza di alcuni operatori può essere gestita tempestivamente tramite la funzione di ricerca del personale in sostituzione per un determinato turno, ricalcolo automatico delle nuove turnazioni o in alternativa inserimento manuale del nuovo turno. L'inserimento delle assenze viene inserito manualmente, è possibile per ciascuna causale di assenza, definire quali gruppi di utenti hanno l'abilitazione ad inserire, modificare ed eventualmente eliminare una determinata assenza nel calendario della pianificazione.
REQUISITO	<i>V. Il sistema deve generare i turni per il personale, garantendo la non sovrapposizione dei turni della pronta reperibilità dei singoli servizi e dei gruppi all'interno dei servizi.</i>
	Il sistema permette di controllare eventuali accavallamenti per singolo servizio o gruppo.
REQUISITO	<i>VI. Il sistema deve gestire anche turni che hanno una durata di 24 ore;</i>
	Il sistema garantisce la gestione dei turni sulle 24 ore.
REQUISITO	<i>VII. Il sistema deve ottimizzare il numero dei turni di ciascun servizio, affinché, a fine anno, il numero di festivi, feriali e sabati effettivamente eseguiti sia il più possibile uguale per tutti i dipendenti;</i>

	In base alle caratteristiche del personale e alle regole di turnazione preimpostate, il software elabora un calendario che garantisce la migliore copertura del fabbisogno richiesto, assegnando a ciascun servizio gli operatori idonei in base alle competenze, alla disponibilità e alle regole contrattuali e aziendali. Nel caso non siano indicate a priori fasce orarie specifiche Scheduling propone fasce orarie che, rispettando le regole stabilite dall'azienda, ottimizzano l'organizzazione nel senso della distribuzione più equa possibile dei festivi, feriali e sabati effettivamente eseguiti.
REQUISITO	<i>VIII. Il numero dei reperibili per ciascun servizio deve consentire l'introduzione e/o eliminazione di un nominativo;</i>
	E' possibile escludere dalla reperibilità un dipendente o aggiungere eventuale altro dipendente non previsto, tramite specifico campo anagrafico di inclusione/esclusione.
REQUISITO	<i>IX. Il sistema deve essere predisposto per poter generare i turni con squadre variabili;</i>
	E' possibile generare i turni per singole squadre. La squadra è il campo anagrafico inseribile.
REQUISITO	<i>X. Nel caso dei turni dell'Elisuperficie, il sistema deve gestire la rotazione dinamica dei capisquadra sulla base del numero di volte per cui si è assunto il ruolo;</i>
	E' possibile impostare tutte le regole di turnazione desiderate, come ad esempio l'equità della distribuzione dell'assegnazione del ruolo di caposquadra di turno.
REQUISITO	<i>XI. I turni generati dovranno essere resi esportabili in formato Excel, così da garantire:</i> <i>1. I dati della turnazione a livello mensile con la visualizzazione giornaliera dei turni;</i> <i>2. La visualizzazione delle squadre, in caso si tratti di elisuperficie, con il nome del capo squadra evidenziato;</i> <i>3. I recapiti telefonici degli operatori che fanno parte del turno;</i> <i>4. I turni devono essere presentati anche per operatore e non solo per giornata.</i>
	Il calendario della turnazione generale e il calendario personalizzato del singolo operatore sono esportabili e stampabili. Grazie all' <b>Estrattore Dati</b> , è inoltre possibile costruire query e di estrarre il risultato delle stesse su file CSV, su file EXCEL, su file RTF. E' possibile visualizzare la turnazione mensile suddivisa per giorno, le squadre assegnate al turno con recapito telefonico per ogni operatore. Il turno può essere visualizzato per operatore.
REQUISITO	<i>XII. Il sistema deve essere flessibile e consentire cambi tra i vari operatori (a causa di una malattia, ferie, permesso o motivi personali), previa approvazione dalla parte del personale amministrativo.</i>
	Grazie alla funzionalità Workflow Scheduling il personale può richiedere cambiamenti alla turnazione, secondo un processo autorizzativo semplice e ben definito. Il personale amministrativo che ha accesso al calendario turni, è in grado di verificare preventivamente l'impatto sulla pianificazione e può quindi approvare o respingere tali richieste. Se approvate, le modifiche sono recepite in tempo reale dalla soluzione, con notevoli vantaggi in termini di tempo e riduzione di errori nella gestione dei turni.
REQUISITO	<i>XIII. Il sistema deve prevedere anche possibili variazioni del numero di operatori per singolo turno o dei servizi di reperibilità stessi qualora sia deciso a livello aziendale di apportare modifiche alla struttura dei turni;</i>
	Il sistema è configurabile e le configurazioni possono essere agevolmente variate nel tempo, ad esempio è possibile variare il numero di operatori per turno in caso di mutamento delle esigenze operative.
REQUISITO	<i>XIV. Il sistema fornirà una soluzione per la gestione del flusso di approvazione delle richieste (es. cambio turno) fatte da parte dei dipendenti verso l'amministrazione;</i>
	Grazie alla funzionalità Workflow Scheduling il personale può richiedere cambiamenti alla turnazione, secondo un processo autorizzativo semplice e ben definito. Il personale amministrativo che ha accesso al calendario turni, è in grado di verificare preventivamente l'impatto sulla pianificazione e può quindi approvare o respingere tali richieste. Se approvate, le modifiche sono recepite in tempo reale dalla

	soluzione, con notevoli vantaggi in termini di tempo e riduzione di errori nella gestione dei turni.
REQUISITO	<i>XV. Il sistema provvederà ad inviare al dipendente una mail e un sms di notifica quando vi saranno cambi di turno;</i>
	In caso di cambio turno, il sistema invia la notifica via mail/sms all'operatore.
REQUISITO	<i>XVI. Il sistema deve trasmettere al Servizio di Centralino/portineria della ASL le informazioni sul personale in servizio e fornire ogni eventuale successivo aggiornamento. L'invio delle turnazioni al Servizio di Centralino/portineria della ASL dovrà avvenire attraverso mail, o accedendo direttamente al programma;</i>
	Il sistema invia al Centralino della ASL le informazioni e gli aggiornamenti sulla turnazione in entrambe le modalità, tramite mail o abilitando l'utente centralino ad accedere al sistema e consultare le informazioni desiderate.
REQUISITO	<i>XVII. Il sistema provvederà a gestire le informazioni riguardo la reperibilità in modo da avere le informazioni necessarie affinché l'amministrazione verifichi a fine mese l'effettiva fruizione di una sola reperibilità giornaliera;</i>
	La Direzione e l'Amministrazione hanno strumenti di supporto per il governo e monitoraggio della pianificazione del personale dedicato al servizio di reperibilità e il controllo della corretta rotazione, ad esempio per verificare la distribuzione equa e corretta della reperibilità tra i dipendenti.
REQUISITO	<i>XVIII. Il sistema dovrà essere di semplice utilizzo e con interfaccia intuitiva;</i>
	Il sistema è progettato e realizzato con particolare attenzione all' <b>usabilità</b> delle funzioni in modo da supportare una netta riduzione degli errori e da agevolare le operazioni degli utenti; l'omogeneità delle interfacce, la capacità di auto-adattamento al dispositivo in uso, l'elevata configurabilità e la presenza di specifiche funzionalità di ausilio consentono agli utilizzatori <b>elevati livelli di comprensibilità, apprendibilità, operabilità, attrattività e conformità</b>
REQUISITO	<i>XIX. Ad integrazione di quanto richiesto il sistema potrà gestire l'agenda personale di lavoro dei dipendenti in modo individuale, o condiviso, e un processo di messaggistica interna, capace di facilitare la fruibilità della comunicazione tra gli utenti;</i>
	Il Planning dei Turni può essere condiviso tra i vari dipendenti o condiviso.

## 6. ACCESSIBILITA' INTERFACCIA GRAFICA

La soluzione oggetto della fornitura è pensata, progettata e realizzata con accorgimenti volti a garantire l'erogazione di un servizio e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.

La progettazione dell'interfaccia grafica è realizzata seguendo i tipici accorgimenti che permettono la piena accessibilità del software, quali ad esempio:

- Disponibilità di tutte le funzioni anche tramite tastiera.
- Utilizzo di testi chiari, fluenti e facilmente comprensibili.
- Assenza di informazioni di tipo numerico visualizzate graficamente.
- Assenza di testo visualizzato su uno sfondo grafico complesso.
- Presentazione delle informazioni in modo che siano accessibili sia agli utenti non vedenti che agli utenti non udenti che agli utenti sordo-ciechi.
- Inclusione di una rappresentazione testuale accessibile per tutte le informazioni.
- Assenza di contenuti che possano causare crisi epilettiche.
- Presenza di funzionalità di supporto per 'muoversi' nell'applicazione, trovare contenuti e determinare la propria posizione all'interno della soluzione.
- Supporti per l'utente ad evitare gli errori ed agevolarlo nella loro correzione.
- Assistenza nell'inserimento di dati e informazioni.
- Compatibilità massima con i programmi utente e con le tecnologie assistive.
- Compatibilità col maggior numero di browser e configurazioni software.
- Utilizzo di colori standard e ad alto contrasto tra di loro
- Compatibilità con i principali sistemi screenreader.

## 7. FLESSIBILITA' SOLUZIONE PROPOSTA

Infinity Zucchetti Zscheduling è una soluzione altamente configurabile e adattabile ai diversi contesti organizzativi. Il sistema permette infatti la piena parametrizzazione sulla base di fenomeni esterni, come ad esempio la Curva di Fabbisogno o il Fatturato.

E' possibile impostare svariate regole e fabbisogno diverso sulla base del Calendario.

Si possono definire regole di blocco personalizzate , bloccanti o solo warning.

Inoltre la procedura è aperta e può integrarsi con altri applicativi secondo i più diffusi e comuni standard di integrazione e abilitare ad esempio l'importazione delle assenze/presenze da fonti esterne.

E' possibile predisporre report o export per sistemi esterni, come ad esempio Payroll per le indennità di reperibilità, informazioni per il controllo di gestione, Tesoreria etc.

## 8. MANUALISTICA

L'utente, a supporto dell'utilizzo del sistema, ha sempre a disposizione un Manuale On Line, consultabile al seguente link: [https://infinitycloud.it/HelpOnline/jsp/zhut\\_html.jsp](https://infinitycloud.it/HelpOnline/jsp/zhut_html.jsp).

L'accesso è consentito a coloro che risultano sottoscrittori di licenza d'uso Zscheduling.

Il Manuale On Line, mostrato nella Figura seguente, è visionabile solo a seguito di rilascio delle opportune credenziali utente e sarà mostrato in fase di DEMO.

infinitycloud.it/HelpOnline/jsp/zhut\_html.jsp

Help on-line

Zscheduling 05.04.99

Index Filter

Infiniti\_ZScheduling

- Introduzione anagrafiche
- Tabelle
- Pianificazione turni
- Anagrafici
- Pianificazione ruoli sicurezza
- Pianificazione Attività
- Forecast
- Altri moduli
- Sistema
- Utilità
- Manuali

Benvenuto

INFINITY PROJECT

"La flessibilità, il dinamismo e la continua ricerca di Innovazione tecnologica che, da sempre, caratterizzano il gruppo Zucchetti, hanno consentito la reale soluzione Web che, grazie alla sua completezza, semplicità d'uso e facilità di installazione e manutenzione, cambia il volto delle aziende e diventa il nuovo business per realtà sia piccole che di grandi dimensioni."

Questa pubblicazione contiene informazioni protette da copyright: nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, trascritta o copiata senza l'autore.

**Responsabilità**

Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità per danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura che l'utente possa, o terzi possano, in alcun modo subire dall'utilizzo o dal mancato utilizzo delle procedure e da errori delle stesse.

© 2018 HR INFINITY, INFINITY PROJECT. All rights reserved.

Ultima Revisione  
Luglio 2019

Inoltre, a supporto della formazione erogata è rilasciato un manuale utente ad hoc, dedicato all'impianto specifico di gestione turni dell'ASL Rieti, stilato e validato col supporto di ZCS, in collaborazione con i Key Users. Tale manuale ha l'obiettivo di andare a riepilogare le procedure operative da seguire per l'utilizzo delle principali funzionalità che caratterizzano la soluzione specifica del Cliente.

## 9. USABILITA' DELLA SOLUZIONE

Il sistema ha una architettura WEB nativa ed è progettato e realizzato con particolare attenzione all'**usabilità** delle funzioni in modo da supportare una netta riduzione degli errori e da agevolare le operazioni degli utenti; l'omogeneità delle interfacce, la capacità di auto-adattamento al dispositivo in uso, l'elevata configurabilità e la presenza di specifiche funzionalità di ausilio consentono agli utilizzatori **elevati livelli di comprensibilità, apprendibilità, operabilità, attrattività e conformità**. Grazie all'adozione di un'interfaccia efficace e intuitiva viene replicata un'esperienza di interazione del tutto simile a quella di un applicativo desktop, seppur mediante tecnologie web. La scelta dei font e dei caratteri è stata fatta specificatamente per rendere la visibilità migliore possibile. Le icone dei tasti funzione hanno il medesimo significato in tutte le interfacce applicative. Alcune icone sono corredate da una breve descrizione delle funzionalità associate (tool tip) in modo da garantire la massima comprensibilità delle stesse.

La soluzione presenta inoltre, alcune funzionalità di ausilio che velocizzano l'apprendimento dell'operatore, quali: **Suggerimenti, Dettagli, Percorsi logici, Help in linea, Segnalazioni di allarmi ed errori**.

Il sistema è in grado di adeguarsi a qualsiasi tipo di schermo; infatti, la disposizione dei tasti e dei vari campi varia autonomamente in funzione dello spazio disponibile sul monitor.

## 10. PROGETTO ESECUTIVO: SERVIZI E TEMPI DI AVVIO

ZCS applica alla Gestione di Progetto una metodologia suddivisa in quattro fasi di seguito descritta.

1. **Define** [Definizione]: Fase di definizione delle linee guida di gestione del Progetto e costituzione del Gruppo di Lavoro.
2. **Design** [Analisi]: Fase di raccolta requisiti e definizione delle specifiche per l'impianto a tendere.
3. **Develop & Test** [Configurazione, Sviluppo e Test]: Fase di configurazione e implementazione impianto sulla base delle specifiche impostate nella fase precedente.
4. **Deliver** [Rilascio]: Fase di rilascio in Produzione e preparazione della documentazione utile al passaggio di consegne ai team di Assistenza in Esercizio.

L'attività di Project Management è presente su tutte le fasi di Progetto a governo delle diverse attività nel rispetto di tempi, costi e qualità dei rilasci.

### ***FASE DEFINE***

Le Attività principali previste in questa fase sono le seguenti:

1. **Apertura Progetto**
  - Definire I principali aspetti di Progetto (Obiettivi, perimetro, timing, rischi, etc.).
  - Definire le linee guida per tutte le attività di progetto
  - Coinvolgere tutti gli attori condividendo gli obiettivi di progetto ed i risultati attesi.
  - Definire l'organizzazione interna di Progetto.
2. **Gestione documentazione**
  - Definire il processo di gestione documenti (template standard e metodologie di condivisione).
3. **Definizione del modello di comunicazione e frequenza dei meeting**
4. **Approccio ai Test**
  - Condividere l'approccio ai Test.
5. **Metodologia di Training**
  - Descrivere la metodologia di training.
6. **Definizione dell'ambiente e installazione sw**
  - Definire le specifiche, attivare l'ambiente e gestire l'installazione delle applicazioni

### ***FASE DESIGN***

Le Attività principali previste in questa fase sono le seguenti:

## **1. Collezionare requisiti per ogni task**

- Definire i requisiti funzionali
- Definire i requisiti tecnici
- Descrivere il processo
- Definire la System Integration e flussi tra le differenti applicazioni
- Collezionare i requisiti
- Definire i dati (formato e contenuto) per l'iniziale caricamento

## **2. Pianificare i workshop**

- Organizzare meeting dedicati per
  - Garantire che il fornitore abbia una completa e corretta comprensione dell'ambiente e dei requisiti
  - Raggiungere un livello più approfondito di requisiti

### ***FASE DEVELOP & TEST***

Le Attività principali previste in questa fase sono le seguenti:

- 1. Configurazione, implementazione e test interno di tutte le attività identificate nella fase di design**
- 2. Pianificare e svolgere la fase di test**
  - Pianificare e svolgere gli integration test
  - Pianificare e svolgere i test di sistema
- 3. Formazione**
  - Pianificare e svolgere le sessioni concordate di formazione per i Key user

### ***FASE DELIVER***

Le Attività principali previste in questa fase sono le seguenti:

- 1. Preparazione del meeting Go no Go (basato sui risultati delle sessioni di test)**
- 2. Preparazione del piano di Cut-Over e Roll-out (una volta che si è deciso per il Go)**
  - Pianificare e svolgere tutte le sotto-attività identificate relative alle attività pre Go-live
- 3. Supporto Post Go-Live**
  - Garantire assistenza per un determinato periodo concordato con il cliente dopo il Live
- 4. Handover**
  - Garantire che tutte le informazioni necessarie siano in possesso del Service provider dopo il Go Live
- 5. Chiusura di progetto**

### ***FASE PROJECT MANAGEMENT***

Le Attività principali previste in questa fase sono le seguenti:

- 1. Monitoraggio avanzamento progetto**
  - Collezionare aggiornamenti da ogni attore coinvolto
  - Controllare il corretto avanzamento delle attività rispetto alla pianificazione di progetto
  - Assicurare il livello di qualità stabilito per il progetto
  - Identificare e Analizzare eventuali gaps con quanto pianificato, valutando possibili azioni e il loro
- 2. Communication Management**

- Comunicare al management lo stato dell'arte di progetto
  - Informare sull'avanzamento di progetto il cliente e tutti gli attori interessati
  - Assicurare il giusto coinvolgimento di tutti gli attori di progetto
- 3. Gestione dei meetings**
- 4. Gestione documentazione**
- Assicurare la corretta consegna della documentazione (timing, contenuti, formati, etc. )

Di seguito si riporta il Gantt del Progetto con l'evidenza per ciascun modulo delle varie fasi progettuali. Il Piano definitivo potrà essere redatto e condiviso tra Cliente e Fornitore a valle dell'avvio ufficiale del progetto.

Nome	Data d'inizio	Data di fine
Avviamento Infinity Zucchetti Zscheduling	02/11/2020	19/04/2021
Progetto Gestione Reperibilità ASL Rieti	15/10/2020	19/04/2021
Attività: GENERALI (GEN)	04/11/2020	19/04/2021
A01 - GEN-Organizzazione e Gestione progetto	04/11/2020	19/04/2021
A02 - GEN-Installazione Prodotti	05/11/2020	21/12/2020
A03 - GEN-HR Portal + Folder organizzativo	30/12/2020	12/04/2021
Attività: ZCHEDULING (ZCH)	15/10/2020	02/04/2021
ZSCHEDULING - FUNZIONALITA'	15/10/2020	02/04/2021
Z00 - ZCH - Analisi	15/10/2020	23/10/2020
Z01 - ZCH - Modulo Base	26/10/2020	02/04/2021
Z09 - ZCH - Migrazione Dati	19/10/2020	13/11/2020
Attività: MODULI COMUNI (DBM)	15/12/2020	02/03/2021
N01 - DBM - Organizzazione aziendale	15/12/2020	02/03/2021

Come si evince dal GANTT, l'avviamento di Infinity Zucchetti Zscheduling è completato in 6 mesi. Il dettaglio del numero di giornate dedicate alle singole attività è riportato nella seguente tabella:

Attività per Avviamento ZScheduling –	N. gg
Analisi e Documentazione	2,0
Configurazione impianto	4,0
Formazione utenti	4,0
Tuning per il perfezionamento dell'elaborazione	2,0
Affiancamento in Test	1,0
Elaborazione in Produzione	2,0
Reportistica	5,0
<b>TOTALE</b>	<b>20,0</b>

## 11. FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

Le sessioni di formazione vere e proprie sono normalmente pianificate durante le fasi di collaudo e avvio dell'impianto e sono realizzate con un approccio "**Train-the-Trainer**". La proposta formativa prevede infatti una formazione dei Key users del Cliente che diventeranno a loro volta formatori della popolazione aziendale. Per particolari esigenze, e ove specificato nell'ambito di perimetro di Progetto, ZCS si rende disponibile anche alla formazione dell'intera popolazione degli utenti finali nelle modalità e con la logistica da definire insieme al Cliente.

Per formare i Key users del Cliente vengono di norma schedate delle sessioni di training durante le fasi di collaudo e avvio dell'impianto, a valle di una dettagliata pianificazione degli incontri condivisa con il Cliente attraverso un documento denominato "Piano formativo". Il piano formativo è un documento di riepilogo che riporta per singolo 'servizio' un programma di dettaglio degli argomenti dei corsi, il numero di sessioni pianificate, le modalità di erogazione scelte, i destinatari degli incontri, il docente delle differenti sessioni schedate, le giornate di affiancamento on the job previste.

In particolare, il flusso logico del processo formativo può essere riassunto schematicamente come segue:

- Condivisione di un piano formativo standard.
- Raccolta delle esigenze formative puntuali per il Cliente.
- Personalizzazione e rilascio del piano formative.
- Erogazione delle sessioni di training.
- Invio dei verbali post sessione di training.

La proposta formativa ZCS si pone l'obiettivo di formare gli utenti all'utilizzo degli applicativi per renderli operativi ed autonomi nell'utilizzo delle funzionalità dei differenti moduli attivati.

I principi guida nella definizione del piano formativo e dei singoli interventi formativi sono:

- aderenza della formazione ai singoli profili professionali in termini di contenuti e modalità di erogazione;
- stimolo alla partecipazione attiva del fruitore nel processo di apprendimento;
- opportunità di effettuare prove pratiche;
- applicabilità rapida delle conoscenze acquisite;
- definizione delle sessioni formative in maniera tale da garantire una adeguata copertura rispetto alle esigenze.

Lo schema metodologico che viene utilizzato per la progettazione, lo sviluppo e la realizzazione dell'intervento formativo, prevede le seguenti fasi: analisi delle esigenze, progettazione degli interventi, erogazione degli interventi, verifica e valutazione dei risultati.

### **FASE 1 – ANALISI DELLE ESIGENZE**

Ad inizio progetto viene condiviso il template standard del piano formativo che riporta le sessioni formative che di norma sono previste, con relativa durata media, in modo che il Cliente possa avere un'idea complessiva della pianificazione e dell'impegno richiesto ai propri collaboratori.

Il piano formativo di ciascun applicativo in ambito di Progetto viene poi rivisto e reso definitivo a valle della fase di analisi in cui vengono rilevate le peculiarità del Cliente, le sue esigenze e la sua complessità oltre ad eventuali elementi non standard da indirizzare.

Di seguito sintesi delle attività principali previste.

### **1. Condivisione della Metodologia di Formazione**

- Descrivere la metodologia di formazione ZCS
- Presentare il piano formativo standard (sessioni, argomenti, durata)

### **2. Raccolta esigenze**

- Identificare i fabbisogni formativi
- Identificare eventuali esigenze differenti o ulteriori rispetto al piano standard sia negli argomenti oggetto di formazione che nelle modalità di erogazione

### **3. Gestione documentazione**

- Definire il processo di gestione documenti (template standard e metodologie di condivisione)

## ***FASE 2 – PROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI***

Una volta ultimata la raccolta informazioni, l'offerta formativa viene calata sulla realtà del Cliente attraverso la produzione di un piano formativo ad hoc per le esigenze del Cliente stesso. All'interno di tale Piano formativo sono riportate le proposte degli incontri di training con i dettagli su:

- Data del corso
- Oggetto del corso
- Modalità di erogazione
- Durata stimata
- Docente del corso
- Destinatari del corso

Tale documento diventa quindi la guida per tutta la successiva parte di erogazione, andando a definire tutti i momenti di formazione previsti.

Di seguito sintesi delle attività principali previste.

### **1. Definizione Piano formativo**

- Modificare e adeguare il piano formativo standard (numero sessioni, modalità) alle esigenze del Cliente
- Calendarizzare le sessioni formative

## ***FASE 3 – EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI***

A seguire della pianificazione delle attività formative attraverso la stesura e condivisione del Piano Formativo personalizzato, l'ultima fase è l'erogazione del training al Cliente stesso.

Le sessioni di formazioni agli utenti possono essere erogate principalmente in 3 modalità:

- Sessioni didattiche frontali in aula / da remoto
- Webinar
- Affiancamento o training on the job

La prima modalità utilizzata, nonché quella più comune, è quella delle sessioni didattiche frontali che possono essere erogate sia con la presenza fisica del consulente presso le sedi del Cliente sia da remoto. Durante le sessioni, il Cliente forma i nuovi utenti sulle funzionalità dell'impianto, mostrando loro quali sono i passi da seguire sull'applicativo per compiere una certa azione o per generare un certo output. Il vantaggio di tale modalità è sicuramente la possibilità di interazione tra Cliente e fornitore, in quanto per qualsiasi cosa non chiara il Cliente può richiedere una nuova

spiegazione o un approfondimento del tema. Su richiesta l'attività di Formazione può essere erogata direttamente dal consulente ZCS.

In questa sede, garantita la possibilità di accedere all'applicazione ai partecipanti, vengono proposte delle esercitazioni direttamente sull'applicativo simulando casistiche operative comuni e consentendo a coloro che partecipano alla sessione formativa di operare e prendere confidenza con lo strumento.

Una seconda modalità attraverso la quale è possibile erogare formazione al Cliente è il Webinar. Per questa modalità Zucchetti mette a disposizione il docente del corso che si farà carico di pianificare la scaletta delle attività ed erogazione della sessione formativa ma l'organizzazione della seduta e la gestione post produzione sono demandati al Cliente. Tale modalità è spesso utilizzata in contesti di Clienti con una popolazione utenti molto ampia per la sua facilità di diffusione.

Per dare continuità alle sessioni di formazione erogate e per dare supporto al Cliente una volta avvenuto il rilascio in Produzione, Zucchetti si rende disponibile durante le prime elaborazioni con periodi di affiancamento on the job.

Durante gli affiancamenti, il Cliente utilizza i nuovi applicativi messi a disposizione per portare a termine le sue normali attività avendo a disposizione un consulente applicativo Zucchetti pronto a supportarlo/guidarlo in caso di necessità; i questo modo gli utenti hanno la possibilità di apprendere sul campo evitando possibili problemi derivanti dalla non familiarità col nuovo sistema.

All'interno del piano formativo che viene condiviso al Cliente, viene specificato per ogni singolo incontro la modalità proposta tra quelle sopra citate.

Ad accompagnamento di ciascuna sessione di formazione sarà prodotto un verbale che andrà a declinare:

- Data
- Orari del corso
- Agenda del corso
- Partecipanti al corso
- Altre informazioni rilevanti della sessione

A valle della sessione formativa sarà cura del Consulente Applicativo redigere il verbale e consegnarlo al riferimento Cliente.

A supporto della formazione erogata vengono rilasciati al Cliente una serie di manuali standard per ogni applicativo della suite che è stato acquistato. Viene rimandata al Cliente la possibilità di realizzare un manuale utente ad hoc che può essere stilato/validato col supporto di Zucchetti. Tale manuale avrà l'obiettivo di andare a riepilogare le procedure operative da seguire per l'utilizzo delle principali funzionalità che caratterizzano la soluzione del Cliente.

Di seguito sintesi delle attività principali previste.

#### **1. Erogazione e documentazione delle sessioni formative**

- Erogare sessioni formative
- Redigere verbale della sessione
- Produrre o mettere a disposizione materiale a supporto del corso

#### ***FASE 4 – VERIFICA E VALUTAZIONE (OPZIONALE)***

In questa fase può essere richiesto

al Formatore un feedback su quanto avvenuto durante le sessioni informative in termini di

- grado di attenzione
- grado di interesse
- feedback ricevuti (da cui evincere nuove eventuali esigenze formative)

- grado di idoneità dei partecipanti agli argomenti trattati
- feedback forniti sulle esercitazioni effettuate
- ...

ai Partecipanti un feedback su quanto avvenuto durante le sessioni informative in termini di

- grado di chiarezza dei contenuti esposti
- grado di completezza degli argomenti trattati
- grado di validità delle esercitazioni eventualmente previste durante le sessioni
- grado di adeguatezza del materiale condiviso
- grado di adeguatezza della logistica e degli strumenti utilizzati
- ...

## 12. ASSISTENZA TECNICA POST AVVIO E MANUTENZIONE ORDINARIA

I servizi di assistenza e manutenzione riguardano l'insieme degli interventi a supporto dell'operatività degli utenti nonché le attività di adeguamento su componenti applicativi e infrastrutturali della soluzione a regime. In particolare comprendono tutte le attività finalizzate a garantire la correttezza delle elaborazioni, il regolare funzionamento dell'ambiente applicativo e la sua evoluzione ed adeguamento alle esigenze della Committente, con un numero illimitato di interventi in caso di guasto o malfunzionamento.

Il servizio di manutenzione è un elemento importante della fornitura, in quanto garantisce la continuità dei servizi erogati tramite il sistema offerto per tutta la durata del contratto. Le modalità operative e le procedure adottate assicurano l'**efficacia degli interventi**, riducendo al minimo il disturbo agli utenti e consentendo di effettuare l'operazione in modo tempestivo, agevole ed in regime di sicurezza.

Nel presente progetto si eroga a partire dalla data del collaudo finale per la durata di 3 anni, coerentemente a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, il servizio di **Manutenzione Ordinaria** con lo scopo di :

- eliminare qualsiasi malfunzionamento del sistema;
- aggiornare il software per eventuali adeguamenti alle normative nazionali e regionali, a cui le Aziende Sanitarie sono tenute ad adeguarsi;
- rendere disponibili nuove versioni del software, sviluppate autonomamente dalla ditta fornitrice o in accordo con le Aziende Sanitarie;
- ottimizzare le prestazioni del sistema;
- effettuare periodicamente (almeno due volte all'anno) il tuning delle prestazioni del database.

Il presente progetto è anche comprensivo di Servizio di **Assistenza Tecnica Post Avvio** erogato attraverso **interventi telefonici, in teleassistenza e su specifiche necessità interventi in sede**.

I punti di forza della proposta sono:

- **Organizzazione:** ruoli e compiti che garantiscono la governance dei servizi; il modello adottato è caratterizzato dalla modularità della struttura e dall'impiego di figure altamente specializzate ed esperte. Queste ultime, oltre a fornire il supporto richiesto, rispettando parametri di efficienza e di soddisfazione dell'utente, assicurano rapidità e affidabilità per fronteggiare anche situazioni di criticità estemporanee.
- **Canali, procedure e processi** che facilitano l'attivazione del servizio – presenza di un *Single Point of Contact (SPOC)* – e l'integrazione della struttura organizzativa dedicata al servizio di Help Desk con le strutture specialistiche che erogano i servizi tecnologici e applicativi.
- **Idonea infrastruttura tecnologica** con caratteristiche e dimensionamento tali da garantire l'efficienza del servizio nel rispetto dei livelli di servizio attesi; essa include strumenti e soluzioni per la gestione delle chiamate, per il tracking dei problemi, per il coordinamento delle

strutture specialistiche di supporto e per la teleassistenza, per il monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza del servizio in tutti i suoi aspetti (SLA, customer satisfaction, ecc.).

- **Livelli di servizio e Copertura Oraria** aderenti alle richieste del capitolato di gara.
- **Produzione di reporting** sull'andamento del servizio e monitoraggio.
- **Tracciatura delle richieste di servizio e di supporto** al fine di costituire una knowledge base che permetta di monitorare l'efficienza del servizio e la soddisfazione degli utenti e di analizzare, tramite produzione di reporting, le problematiche ricorrenti e i trend di servizio per favorire il miglioramento delle prestazioni (*continuous improvement*).

### **Strumenti a supporto del servizio di assistenza e manutenzione**

A supporto delle attività di assistenza e manutenzione ZCS utilizza un set di strumenti software finalizzati al **Knowledge Management, Trouble Ticketing e Teleassistenza**.

Tali strumenti sono utilizzati in modo integrato per la tracciatura delle richieste, degli stati di avanzamento degli interventi, dell'alimentazione dell'ambiente di condivisione della conoscenza con informazioni adeguatamente catalogate (es. documentazione, "errori noti", ecc.). Ciò permette di **accelerare** i tempi di risposta dell'intero servizio di assistenza e di **condividere** la conoscenza relativa al sistema informativo sia al livello progettuale che con gli utilizzatori. Le informazioni raccolte sono utilizzate periodicamente per produrre **statistiche e report** di valutazione del servizio al fine di ottimizzare la reattività e l'efficacia del servizio erogato o dei processi organizzativi.

Gli strumenti utilizzati dal personale sono:

- **CASSIOPEA** per il Trouble Ticketing.
- **TeamViewer** per la Teleassistenza.
- **NAGIOS** e le sue funzioni di verifica dell'integrità e di analisi dell'infrastruttura per il Monitoraggio delle funzionalità server e dell'infrastruttura.
- Il **Portale CASSIOPEA** è uno strumento web sviluppato da Zucchetti Centro Sistemi a supporto delle attività di assistenza che opera verso i propri clienti. Attualmente con esso sono gestiti oltre 160 contratti di assistenza e manutenzione con una media di circa 7000 ticket / anno.

Il portale può essere raggiunto in varie modalità:

- Direttamente dall'applicativo.
- Da un qualsiasi browser collegandosi all'indirizzo fornito.
- Tramite redirect dalla vostra Web-Intranet Aziendale.

### **Modalità di accesso al servizio**

L'accesso ai servizi di assistenza e manutenzione prevede che tutte le chiamate provenienti dall'utenza siano fatte convergere verso un unico punto di raccolta (*Contact Center*) con accesso multicanale:

- **Accesso telefonico** – attraverso tale canale, le richieste degli utenti sono ricevute dagli operatori di Help Desk, qualificate e registrate attraverso il sistema di Trouble Ticketing di ZCS.
- **Accesso WEB (Portale Cassiopea)** – tale canale permette agli utenti di inoltrare le proprie richieste attraverso una apposita pagina web accessibile dopo un opportuno processo di autenticazione. A fronte dell'inoltro della segnalazione, il sistema restituisce all'utente il relativo numero di ticket.

- **Accesso tramite e-mail** – è messo a disposizione dell'utente un indirizzo di posta elettronica dedicato al quale sono indirizzate le richieste di assistenza; anche in questo caso gli operatori provvedono a contattare il richiedente, confermandogli la ricezione della richiesta e comunicandogli il relativo numero di ticket nonché richiedendogli eventualmente, ulteriori dettagli in merito. Tutte le segnalazioni via e-mail sono registrate sul sistema di gestione delle chiamate, al fine di consentire il corretto monitoraggio dell'iter di gestione della chiamata e i relativi livelli di servizio e alimentando il database per le analisi statistiche sul servizio.

### Modalità operative e gestione delle richieste

Le **modalità operative** utilizzate per la definizione e lo svolgimento dell'attività di assistenza sono guidate dall'applicazione di best practice e di standard di livello internazionale (COBIT ed ITIL prevalentemente). Il flusso generale di un'interazione/richiesta è illustrato nello schema a fianco. Il servizio di assistenza è articolato in:

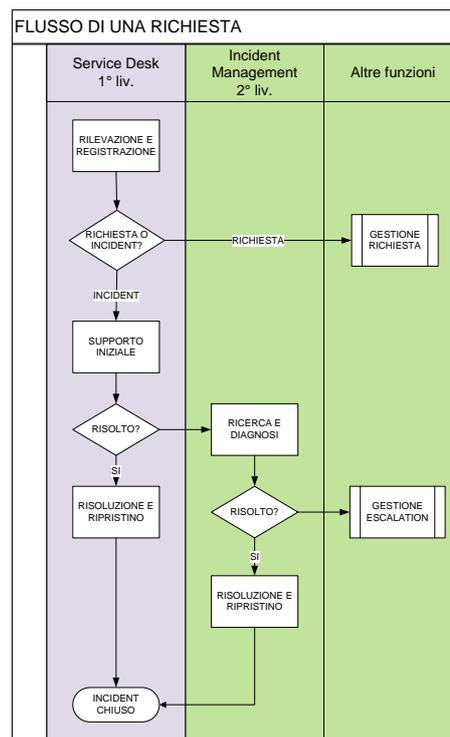
- **Help Desk di I livello** che assolve a compiti di ricezione delle chiamate (service desk) e attivazione degli opportuni livelli di riferimento in funzione del problema evidenziato, laddove la richiesta non sia di immediata soluzione.
- **Help Desk di II livello** che provvede all'incident management, secondo i necessari livelli di escalation innescati dall'Help Desk di I livello.
- **III livello di intervento (Altre funzioni)** responsabile della gestione dei casi che richiedono l'attivazione di ulteriori funzioni specialistiche (es. consulenti esterni).

ZCS mette a disposizione un **servizio di Contact Center/Help Desk** che eroga supporto specialistico a fronte di richieste di assistenza inerenti l'ambito tecnologico e applicativo della soluzione proposta.

Il servizio è configurato in modo da costituire un punto di contatto **unico e centralizzato (single point of contact – SPOC)** per la gestione di tutte le esigenze e di tutti i problemi manifestati e per l'attivazione di tutti gli attori necessari alla loro risoluzione.

Il servizio nel suo complesso provvede principalmente a:

- presidiare le linee telefoniche e dare risposta alle chiamate provenienti dagli utenti negli orari stabiliti;
- ricevere e registrare le richieste informative e le segnalazioni di malfunzionamento degli utenti inerenti le applicazioni e i sistemi informatici, realizzando un unico punto di accesso alle strutture di assistenza ed attivandone gli interventi specialistici che si rendessero necessari;
- assicurare assistenza di 1° livello per tutto quello che riguarda l'informativa, l'utilizzo delle applicazioni e la segnalazione, con una prima diagnosi e risoluzione diretta delle diverse anomalie e dei malfunzionamenti più frequenti e ripetitivi (Ticket di 1° livello);
- attivare l'escalation (Ticket di 2° livello) verso le strutture specialistiche competenti di 2° livello per la risoluzione di malfunzionamento, assegnando le relative priorità e comunicandone l'attivazione all'utente;



- assicurare la registrazione degli interventi (sono registrati l'evento scatenante, l'evoluzione del trattamento, la tempistica e gli esiti) ed il monitoraggio delle prestazioni complessive del servizio, attraverso indicatori di performance, finalizzato al controllo, al miglioramento dei processi ed alla produzione e consegna all'Azienda dei rapporti periodici sui livelli di servizio erogati.

Alla ricezione della segnalazione, l'operatore di Help Desk di I livello comunica all'utente il riferimento del ticket aperto e, inserendo tutte le informazioni necessarie nel sistema di trouble ticketing, assegna la priorità alla richiesta. In caso non sia possibile una risoluzione in prima istanza, il I livello inoltra la richiesta all'area di competenza del II livello (*incident management*).

La priorità assegnata ad una richiesta viene gestita dal servizio come un fattore continuamente controllato. L'aggravarsi di un problema già aperto, la permanenza eccessiva di un problema in coda di attesa o il variare delle condizioni del contesto nel quale la richiesta è stata fatta, generano una modifica del valore di priorità assegnato. L'Help Desk di II livello riceve, tramite lo strumento di *Problem Management* utilizzato, la segnalazione della richiesta, prende in carico la richiesta stessa e analizza il problema, provvedendo direttamente a contattare l'utente quando necessario. Il II livello è specializzato per area di competenza applicativa/sistemistica: riceve la responsabilità del problema e opera sulla base della definizione del problema, dell'identificazione dei componenti interessati e della priorità individuata al primo livello. In tale area sono racchiuse le massime conoscenze delle applicazioni, degli strumenti e dei prodotti utilizzati dall'utente; tale livello comprende le eventuali interazioni con i fornitori/consulenti esterni della componente oggetto del malfunzionamento, pertanto al secondo livello la soluzione viene sempre determinata.

L'assistenza di II livello si esplica nei seguenti tipi di intervento:

- **telefonico**: consiste nella trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale utente per la soluzione del problema denunciato; l'intervento si conclude solo dopo verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano realmente raggiunto la soluzione del problema;
- **remoto**: consiste nel collegamento da remoto al sistema di elaborazione per consentire l'analisi dei malfunzionamenti denunciati e l'eventuale rimozione delle relative cause (statisticamente il 90% dei casi viene risolto con intervento in teleassistenza).
- **on-site**: nel caso in cui sia necessario accedere direttamente al sistema per la risoluzione della problematica.

La risoluzione di un problema può determinare l'apertura di una catena di ticket. Una richiesta è considerata evasa solo quando tutti i ticket nella catena sono stati chiusi. Una volta effettuata la chiusura tecnica del ticket, verificando con l'utente l'effettiva evasione della richiesta, si provvede alla chiusura definitiva del ticket.

### **Personale dedicato all'assistenza**

Il servizio di assistenza agli utenti è erogato dal Team di Help-Desk e Assistenza, che rappresenta l'unità organizzativa di ZCS deputata alle attività di gestione delle richieste di assistenza funzionale e supporto tecnico sulla piattaforma offerta.

Gli operatori del servizio offerto hanno ampie, specifiche e consolidate conoscenze nella gestione della piattaforma proposta e delle tematiche applicative di laboratorio e clinico-ospedaliera, in modo tale da rappresentare un reale punto di riferimento per gli utenti.

Il Team è composto da personale con i seguenti profili professionali:

- **Operatore di Contact Center/Help Desk di I livello**, con funzioni di customer care per interventi di immediata soluzione.
- **Specialista Funzionale**: Operatore Help Desk di II livello, con funzioni di risoluzione dei problemi specifici di tipo funzionale.
- **Assistente Tecnico**: Operatore Help Desk di II livello, con funzioni di risoluzione dei problemi specifici di tipo tecnico.

Nell'ambito del modello organizzativo adottato una delle risorse esperte (di II livello) con elevato profilo professionale e pluriennale esperienza, svolge anche il compito di **Team Leader** e ha la responsabilità della conduzione del Servizio, ovvero di:

- coordinare le attività del gruppo e riportare direttamente al Responsabile di Progetto;
- supervisionare e coordinare i processi e gli interventi di richiesti nell'ambito del servizio;
- organizzare e pianificare la turnazione delle risorse di servizio per l'Help desk e l'assistenza agli utenti sul breve e medio periodo in base alle previsioni di traffico "inbound" e dei carichi di lavoro;
- monitorare costantemente e in tempo reale i livelli di servizio per l'Help desk e l'assistenza agli utenti ed attiva le eventuali opportune azioni di rimodulazione e redistribuzione della forza specialistica sulle due linee operative come, ad esempio, nel caso di "picchi" improvvisi di chiamate e/o picchi di lavoro pianificati ricorrendo a risorse qualificate secondo le procedure di escalation interna alle aziende;
- supervisionare e coordinare i processi di escalation verso i team di manutenzione per la risoluzione dei malfunzionamenti applicativi;
- supervisionare l'attività e gli interventi di formazione ed aggiornamento in occasione di interventi svolti nell'ambito del servizio;
- supervisionare il corretto svolgimento dei processi di alimentazione/popoloamento della base dati del Portale di progetto per la parte relativa al servizio in oggetto;
- analizzare costantemente i dati di reporting dello strumento di trouble-ticketing, esaminando in particolare le percentuali di risoluzione dei ticket per tipologia e per risorsa, al fine di individuare eventuali criticità su specifiche competenze delle risorse dedicate al servizio e predisporre quindi gli opportuni interventi atti a colmarne il gap;
- analizzare costantemente i dati di reporting del sistema di trouble-ticketing per individuare le casistiche di problematiche più frequentemente poste dagli utenti, al fine sia di aggiornare costantemente le F.A.Q., sia di fornire all'Amministrazione indicazioni utili al miglioramento della qualità di utilizzo della piattaforma applicativa;
- attivare (autorizzare) e gestire il processo di escalation verso l'Amministrazione per la risoluzione delle problematiche che ne richiedono l'intervento;
- verificare costantemente il livello di competenza delle risorse impiegate nel servizio;
- fornire consulenza per la soluzione delle richieste più complesse.

Il Team Leader si relaziona costantemente con il Responsabile di Progetto e con la Struttura di Governo e Coordinamento del progetto per verificare l'andamento del servizio, affrontare e risolvere problematiche specifiche che richiedono l'interazione tra i vari team di progetto. Tutti gli operatori sono dotati di apparecchiature dedicate e all'avanguardia (personal computer, stampanti condivise, connessioni alla rete, etc.) che vengono periodicamente aggiornate dal punto di vista tecnologico, in modo da consentire loro di effettuare il servizio in maniera puntuale e professionale.

## Assistenza tecnica

Il servizio di assistenza telefonica e teleassistenza con collegamento via internet proposto per la gestione della manutenzione correttiva sarà disponibile dal **lunedì al venerdì, con orario 9:00-18:00 e il sabato con orario 9:00-14:00.**

Di seguito si evidenziano in tabella le S.L.A. del Servizio di Assistenza proposto.

		Tempistiche	
Help Desk Assistenza e Manutenzione Correttiva		<b>Intervento in Teleassistenza</b>	<b>Intervento in sede</b>
	<b>Problemi Bloccanti</b>	30 minuti lavorativi	1 giorno lavorativo
	<b>Problemi NON Bloccanti</b>	4 ore lavorative	2 giorni lavorativi

ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI SPA

**FORNITURA DI UN SOFTWARE  
APPLICATIVO PER LA GESTIONE DEI  
TURNI DI REPERIBILITA' DEI SERVIZI  
PER LA ASL DI RIETI**

---

**Servizio di Formazione**

## FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

La formazione risponde al compito di trasferire agli utenti le nuove modalità di lavoro a fronte dell'introduzione di un nuovo sistema informativo. Per tale motivo, quindi, costituisce la leva strategica che produce il salto di qualità necessario alla costruzione e valorizzazione del progetto stesso.

Una buona formazione calibrata nei contenuti e negli obiettivi da raggiungere garantisce una messa in esercizio sicura ed efficace del nuovo sistema informativo.

Il servizio proposto da agli utenti finali le conoscenze mirate sugli impatti organizzativi derivanti dall'introduzione del nuovo sistema, sulle sue componenti applicative e procedure operative e trasmette la sicurezza "operativa" necessaria a garantire il corretto e ottimale utilizzo del nuovo sistema.

Il piano di formazione proposto è stato progettato nel rispetto delle seguenti linee guida:

- ✓ **Formazione custom per tipologia di utenza:** le attività formative sono articolate con percorsi formativi differenziati in funzione delle specifiche esigenze delle diverse categorie di utenti. La fase di ingegnerizzazione dei percorsi formativi è svolta effettuando una calibrazione degli argomenti a seguito di indagini preliminari sulla platea da formare.
- ✓ **Valutazione dei corsi:** al termine dei corsi, gli utenti esprimono la propria valutazione rispetto al programma e alle modalità di effettuazione della sessione formativa. I risultati permettono di indirizzare le attività formative successive, evidenziano eventuali lacune da colmare (con ritorni formativi) e permettono di introdurre azioni correttive per ottimizzare le successive sessioni.
- ✓ **Monitoraggio e verifica del grado di apprendimento:** il servizio prevede anche un'attività di rendicontazione dell'attività formativa e degli obiettivi raggiunti. Questi risultati, uniti alla valutazione dei partecipanti e ai dati relativi a ciascuna edizione di corso, sono rendicontati all'Azienda tramite specifica reportistica (data di effettuazione; numero partecipanti e nominativi/struttura di appartenenza, ecc.) e concorrono alla formazione di un patrimonio informativo normalizzato e consolidato.
- ✓ **Training su elementi reali:** tutte le attività formative sono svolte su apposito ambiente di formazione, permettendo ai partecipanti di confrontarsi direttamente con la nuova soluzione in un ambiente sicuro; questo permette di sperimentare in assoluta libertà e prendere confidenza con interfaccia utente e logica applicativa del software.
- ✓ **Formazione qualificata:** il personale docente impiegato è costituito da specialisti applicativi altamente qualificati sulle modalità di gestione aula, sulle tematiche dei sistemi e dello specifico ambito applicativo oggetto del corso.
- ✓ **Sessioni interattive:** le sessioni formative prevedono un'interattività molto forte fra docenti e allievi. È previsto che i partecipanti siano direttamente coinvolti e chiamati a sperimentare in prima persona il funzionamento dell'applicativo tramite interventi strutturati da parte dei formatori.
- ✓ **Learning by doing:** tutto il percorso formativo spinge l'utente, fin dall'inizio, a mettere in pratica i concetti trasmessi dai formatori. Inoltre, a seguito della messa in produzione del sistema informativo l'attività formativa si trasforma in supporto continuativo (training on-

the-job) ad intensità calibrata sull'arco dell'evoluzione del go-live. Le prime fasi di avvio della soluzione vedono una presenza costante del personale di supporto agli utenti, presenza che diminuisce in seguito a favore di interventi su richiesta.

Il Piano di formazione esecutivo è messo a punto nel rispetto di esigenze di tipo:

- **Temporale:** il piano e la schedulazione dei corsi sono ottimizzati per erogare l'attività formativa nel rispetto della copertura di servizio e per gravare il meno possibile sull'operatività quotidiana delle risorse.
- **Di continuità del servizio:** le risorse sono coinvolte in modo graduale in modo da non impegnare in toto le risorse nelle attività formative e rispettare le necessità di continuità di servizio.
- **Di omogeneità delle sessioni:** l'attività formativa prevede sessioni in aula il cui contenuto sia utile, comprensibile e inerente all'attività di tutti i partecipanti. Per tale motivo, come specificato al paragrafo precedente, l'attività organizzata anche in funzione dei profili professionale dei partecipanti.

La formazione può essere effettuata:

- In aula presso le sedi aziendali;
- Per figura professionale;
- Con sessioni di recupero;
- Attraverso fornitura di materiale messo a disposizione dalla scrivente per tale scopo;
- Tramite l'utilizzo dell'apposito ambiente di formazione;
- Tramite sessioni on-line di web training attraverso sistemi multimediali;
- Con affiancamento e training on-the-job.

Le sessioni di formazione vere e proprie sono normalmente pianificate durante le fasi di collaudo e avvio dell'impianto e sono realizzate con un approccio "**Train-the-Trainer**". La proposta formativa prevede infatti una formazione dei Key users del Cliente che diventeranno a loro volta formatori della popolazione aziendale. Per particolari esigenze, e ove specificato nell'ambito di perimetro di Progetto, ZCS si rende disponibile anche alla formazione dell'intera popolazione degli utenti finali nelle modalità e con la logistica da definire insieme al Cliente.

Per formare i Key users del Cliente vengono di norma schedate delle sessioni di training durante le fasi di collaudo e avvio dell'impianto, a valle di una dettagliata pianificazione degli incontri condivisa con il Cliente attraverso un documento denominato "Piano formativo". Il piano formativo è un documento di riepilogo che riporta per singolo 'servizio' un programma di dettaglio degli argomenti dei corsi, il numero di sessioni pianificate, le modalità di erogazione scelte, i destinatari degli incontri, il docente delle differenti sessioni schedate, le giornate di affiancamento on the job previste.

In particolare, il flusso logico del processo formativo può essere riassunto schematicamente come segue:

- Condivisione di un piano formativo standard.
- Raccolta delle esigenze formative puntuali per il Cliente.
- Personalizzazione e rilascio del piano formative.
- Erogazione delle sessioni di training.
- Invio dei verbali post sessione di training.

La proposta formativa ZCS si pone l'obiettivo di formare gli utenti all'utilizzo degli applicativi per renderli operativi ed autonomi nell'utilizzo delle funzionalità dei differenti moduli attivati.

I principi guida nella definizione del piano formativo e dei singoli interventi formativi sono:

- aderenza della formazione ai singoli profili professionali in termini di contenuti e modalità di erogazione;
- stimolo alla partecipazione attiva del fruitore nel processo di apprendimento;
- opportunità di effettuare prove pratiche;
- applicabilità rapida delle conoscenze acquisite;
- definizione delle sessioni formative in maniera tale da garantire una adeguata copertura rispetto alle esigenze.

Lo schema metodologico che viene utilizzato per la progettazione, lo sviluppo e la realizzazione dell'intervento formativo, prevede le seguenti fasi: analisi delle esigenze, progettazione degli interventi, erogazione degli interventi, verifica e valutazione dei risultati.

### ***FASE 1 – ANALISI DELLE ESIGENZE***

Ad inizio progetto viene condiviso il template standard del piano formativo che riporta le sessioni formative che di norma sono previste, con relativa durata media, in modo che il Cliente possa avere un'idea complessiva della pianificazione e dell'impegno richiesto ai propri collaboratori.

Il piano formativo di ciascun applicativo in ambito di Progetto viene poi rivisto e reso definitivo a valle della fase di analisi in cui vengono rilevate le peculiarità del Cliente, le sue esigenze e la sua complessità oltre ad eventuali elementi non standard da indirizzare.

Di seguito sintesi delle attività principali previste.

#### **1. Condivisione della Metodologia di Formazione**

- Descrivere la metodologia di formazione ZCS
- Presentare il piano formativo standard (sessioni, argomenti, durata)

#### **2. Raccolta esigenze**

- Identificare i fabbisogni formativi
- Identificare eventuali esigenze differenti o ulteriori rispetto al piano standard sia negli argomenti oggetto di formazione che nelle modalità di erogazione

#### **3. Gestione documentazione**

- Definire il processo di gestione documenti (template standard e metodologie di condivisione)

### ***FASE 2 – PROGETTAZIONE DEGLI INTERVENTI***

Una volta ultimata la raccolta informazioni, l'offerta formativa viene calata sulla realtà del Cliente attraverso la produzione di un piano formativo ad hoc per le esigenze del Cliente stesso. All'interno di tale Piano formativo sono riportate le proposte degli incontri di training con i dettagli su:

- Data del corso
- Oggetto del corso
- Modalità di erogazione
- Durata stimata
- Docente del corso
- Destinatari del corso

Tale documento diventa quindi la guida per tutta la successiva parte di erogazione, andando a definire tutti i momenti di formazione previsti.

Di seguito sintesi delle attività principali previste.

#### **1. Definizione Piano formativo**

- Modificare e adeguare il piano formativo standard (numero sessioni, modalità) alle esigenze del Cliente
- Calendarizzare le sessioni formative

### ***FASE 3 – EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI***

A seguire della pianificazione delle attività formative attraverso la stesura e condivisione del Piano Formativo personalizzato, l'ultima fase è l'erogazione del training al Cliente stesso.

Le sessioni di formazioni agli utenti possono essere erogate principalmente in 3 modalità:

- Sessioni didattiche frontali in aula / da remoto
- Webinar
- Affiancamento o training on the job

La prima modalità utilizzata, nonché quella più comune, è quella delle sessioni didattiche frontali che possono essere erogate sia con la presenza fisica del consulente presso le sedi del Cliente sia da remoto. Durante le sessioni, il Cliente forma i nuovi utenti sulle funzionalità dell'impianto, mostrando loro quali sono i passi da seguire sull'applicativo per compiere una certa azione o per generare un certo output. Il vantaggio di tale modalità è sicuramente la possibilità di interazione tra Cliente e fornitore, in quanto per qualsiasi cosa non chiara il Cliente può richiedere una nuova spiegazione o un approfondimento del tema. Su richiesta l'attività di Formazione può essere erogata direttamente dal consulente ZCS.

In questa sede, garantita la possibilità di accedere all'applicazione ai partecipanti, vengono proposte delle esercitazioni direttamente sull'applicativo simulando casistiche operative comuni e consentendo a coloro che partecipano alla sessione formativa di operare e prendere confidenza con lo strumento.

Una seconda modalità attraverso la quale è possibile erogare formazione al Cliente è il Webinar. Per questa modalità Zucchetti mette a disposizione il docente del corso che si farà carico di pianificare la scaletta delle attività ed erogazione della sessione formativa ma l'organizzazione della seduta e la gestione post produzione sono demandati al Cliente. Tale modalità è spesso utilizzata in contesti di Clienti con una popolazione utenti molto ampia per la sua facilità di diffusione.

Per dare continuità alle sessioni di formazione erogate e per dare supporto al Cliente una volta avvenuto il rilascio in Produzione, Zucchetti si rende disponibile durante le prime elaborazioni con periodi di affiancamento on the job.

Durante gli affiancamenti, il Cliente utilizza i nuovi applicativi messi a disposizione per portare a termine le sue normali attività avendo a disposizione un consulente applicativo Zucchetti pronto a supportarlo/guidarlo in caso di necessità; in questo modo gli utenti hanno la possibilità di apprendere sul campo evitando possibili problemi derivanti dalla non familiarità col nuovo sistema.

All'interno del piano formativo che viene condiviso al Cliente, viene specificato per ogni singolo incontro la modalità proposta tra quelle sopra citate.

Ad accompagnamento di ciascuna sessione di formazione sarà prodotto un verbale che andrà a declinare:

- Data
- Orari del corso
- Agenda del corso
- Partecipanti al corso

- Altre informazioni rilevanti della sessione

A valle della sessione formativa sarà cura del Consulente Applicativo redigere il verbale e consegnarlo al riferimento Cliente.

A supporto della formazione erogata vengono rilasciati al Cliente una serie di manuali standard per ogni applicativo della suite che è stato acquistato. Viene rimandata al Cliente la possibilità di realizzare un manuale utente ad hoc che può essere stilato/validato col supporto di Zucchetti. Tale manuale avrà l'obiettivo di andare a riepilogare le procedure operative da seguire per l'utilizzo delle principali funzionalità che caratterizzano la soluzione del Cliente.

Di seguito sintesi delle attività principali previste.

### **1. Erogazione e documentazione delle sessioni formative**

- Erogare sessioni formative
- Redigere verbale della sessione
- Produrre o mettere a disposizione materiale a supporto del corso

### ***FASE 4 – VERIFICA E VALUTAZIONE (OPZIONALE)***

In questa fase può essere richiesto

al Formatore un feedback su quanto avvenuto durante le sessioni informative in termini di

- grado di attenzione
- grado di interesse
- feedback ricevuti (da cui evincere nuove eventuali esigenze formative)
- grado di idoneità dei partecipanti agli argomenti trattati
- feedback forniti sulle esercitazioni effettuate
- ...

ai Partecipanti un feedback su quanto avvenuto durante le sessioni informative in termini di

- grado di chiarezza dei contenuti esposti
- grado di completezza degli argomenti trattati
- grado di validità delle esercitazioni eventualmente previste durante le sessioni
- grado di adeguatezza del materiale condiviso
- grado di adeguatezza della logistica e degli strumenti utilizzati



# ZScheduling

APP CALENDARIO TURNI

L'app mobile che rende semplice la gestione di turni ed eccezioni al piano

L'App ZScheduling permette di semplificare le attività quotidiane di responsabili e lavoratori, che sono sempre informati sui turni, possono proporre cambi e sono aggiornati su ogni variazione.



PUBBLICAZIONE DEL CALENDARIO TURNI PER TUTTI I DIPENDENTI



INVIO DI RICHIESTE CAMBIO TURNI DA PARTE DEI TURNISTI



APPROVAZIONE/RIFIUTO DEI CAMBI TURNI DA PARTE DEL RESPONSABILE



VISUALIZZAZIONE TURNI E COLLEGHI NELLO STESSO TURNO



RICEZIONE NOTIFICHE SU CAMBIAMENTI TURNO



01

**CALENDARIO TURNI SEMPRE ACCESSIBILE**

L'app ZScheduling è pensata per semplificare le attività quotidiane di chi pianifica i turni e dei lavoratori. Il calendario turni è infatti sempre accessibile e aggiornabile in tempo reale da mobile, aspetto fondamentale per turnisti sprovvisti di PC.

02

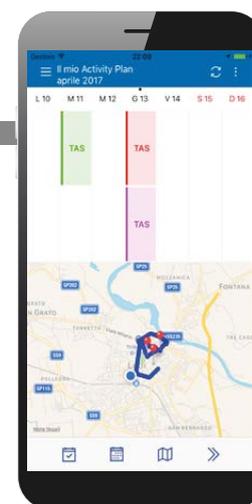
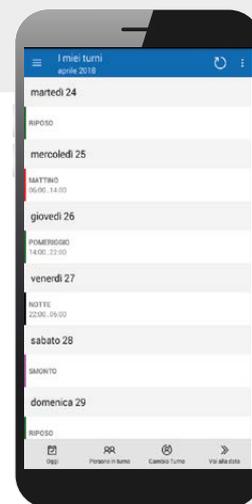
**TUTTO SOTTO CONTROLLO PER IL RESPONSABILE DI PIANIFICAZIONE**

Il personale incaricato di pianificare i turni del proprio gruppo di lavoro può farlo in maniera semplice ed efficace, grazie alla pubblicazione del calendario che viene reso visibile a tutti; può inoltre gestire tempestivamente le eccezioni grazie alla ricezione di notifiche su richieste di cambio turni, imprevisti, assenze improvvise e sostituzioni accettate

03

**TURNI SEMPRE SOTTO MANO PER I LAVORATORI**

I turnisti possono avere una panoramica completa della situazione: visualizzano i turni con vista giornaliera o settimanale, vedono quali colleghi lavorano nello stesso turno e i loro recapiti, possono richiedere, accettare o rifiutare un cambio turno. Con la funzione Activity Plan, inoltre, visualizzano le attività pianificate e gli spostamenti necessari.

**ZScheduling****APP CALENDARIO TURNI**

## La linea completa di App per ogni esigenza aziendale!

Una serie di Business App per facilitare la gestione di ogni aspetto del tuo business: dalla pianificazione turni alle timbrature del personale, dall'organizzazione di trasferte alla gestione della flotta aziendale e molto altro, il tutto grazie alla piattaforma integrata Infinity Zucchetti per la Gestione del Personale.

Scopri le TUTTE [www.zucchetti.it/app-personale](http://www.zucchetti.it/app-personale)



**ZUCCHETTI**



# INFINITY **ZSCHEDULING**

---

Scheda funzionale

## 1. PRODOTTO E OBIETTIVI

Nel corso degli anni i settori di attività nei quali si utilizzano i turni e i relativi servizi sono costantemente aumentati e, nello stesso tempo, sono aumentate la criticità e la complessità nell'organizzazione e nella **gestione del personale in turnazione**.

È pertanto necessario armonizzare le esigenze operative aziendali, gli accordi contrattuali e aziendali, ma anche le caratteristiche del personale, in termini di conoscenze e competenze, ma anche di attitudini ed esigenze. Infatti, l'ottimale programmazione del lavoro deve rispondere non solo ai **criteri di efficienza ed efficacia**, ma anche di **equità di trattamento del personale** e, quindi, deve considerare tutti gli aspetti sociali e fisiologici tipici della gestione delle risorse umane.

Si tratta di aspetti effettivamente delicati e complessi, per i quali si rende fondamentale l'utilizzo di strumenti che consentano lo svolgimento dell'attività in maniera produttiva. In questo senso, una soluzione informatizzata è ideale, perché garantisce **controllo** sulle informazioni, **organizzazione**, **risparmio di tempo**.

Infinity ZScheduling è la soluzione che risponde a tutte queste esigenze e che consente una **razionale ed omogenea gestione dei turni, delle reperibilità e una pianificazione puntuale delle attività** degli operatori, permettendo un risparmio di tempi e costi considerevole.

Con Infinity ZScheduling l'azienda è in grado di assegnare le risorse con le competenze più adatte al corretto espletamento dell'attività lavorativa: la soluzione permette infatti di **classificare e incrociare le competenze del personale e le informazioni relative alle attività da svolgere**, migliorando così la produttività e la qualità del servizio offerto.

Attribuendo in maniera funzionale i carichi di lavoro, Infinity ZScheduling Zucchetti riduce tempi ed errori nell'elaborazione della pianificazione, diminuisce e previene ritardi o disservizi e consente di aumentare la soddisfazione delle risorse umane.

In ogni momento è inoltre possibile intervenire sulla pianificazione al fine di gestire le eccezioni quotidiane.

## 2. CARATTERISTICHE GENERALI

Infinity ZScheduling è una soluzione **modulare**, completamente **scalabile** e **configurabile** sui diversi contratti di lavoro e per questo facilmente adattabile ai più diversi contesti organizzativi: aziende di produzione, aziende di servizi, GDO, retail, call center, sanità, case di riposo e asili, aeroporti, facility management, logistica e molte altre ancora.

Infinity ZScheduling è una soluzione con caratteristiche uniche: WEB BASED, disponibile in versione DESKTOP e MOBILE, utilizzabile in LICENZA o CLOUD in modalità Software as a Service, dotata di strumenti di BUSINESS ANALYTICS.

### Riduzione dei tempi e dei costi

Attribuendo in maniera funzionale i carichi di lavoro, l'applicazione riduce tempi ed errori nell'elaborazione delle attività, diminuisce e previene ritardi e disservizi e consente una drastica diminuzione dei tempi di confronto ed esportazione dati al sistema di rilevazione presenze. In definitiva, la soluzione consente l'aumento della produttività aziendale e un miglior controllo di gestione.

### Gestione dell'intero processo

Infinity ZScheduling consente l'organizzazione funzionale delle informazioni relative al personale ed alle attività da svolgere, la pianificazione rapida ed efficace dei piani periodici dei turni di lavoro e la produzione di consuntivi e statistiche ai fini del controllo di gestione.

### Completa integrazione

Infinity ZScheduling è una soluzione integrata nella **suite Infinity Zucchetti per la Gestione del personale** (aree HR, Travel & Fleet, Workforce, Safety & Security).

La possibilità di interfacciarsi verso **sistemi di rilevazione delle presenze anche non Zucchetti** permette di avere il quadro online degli operatori presenti anche nelle sedi periferiche e consente la giornaliera comunicazione dei dati agli uffici preposti. Il software di gestione delle presenze, potendo confrontare i dati provenienti dai rilevatori con i turni pianificati, non incorre nella possibilità di presentare anomalie.

Infinity ZScheduling, oltre che con le soluzioni di gestione presenze, è integrato inoltre con i software Infinity ZForecast per la **previsione del fabbisogno di personale** e Infinity ZTimesheet per il **controllo dei tempi di lavoro**: in questo modo si ottimizza l'intero processo di workforce management, dalla definizione quantitativa e qualitativa della forza fino alla rendicontazione delle attività svolte da ciascun operatore, contribuendo di conseguenza al miglioramento delle performance aziendali.

Importante inoltre l'integrazione con il software per la **sicurezza sul lavoro** Infinity Safety Solution, che permette di utilizzare le idoneità lavorative di ogni turnista ai fini della corretta definizione del piano turni.

### Dati anagrafici

Infinity ZScheduling dispone di un archivio anagrafico integrato con tutte le procedure della suite Infinity Zucchetti per la Gestione del Personale: le informazioni possono essere inserite sia dalla sede centrale che da quelle periferiche e aggiornate in tempo reale.

### Procedura multi-aziendale

L'applicativo, sviluppato in ottica multi-company, gestisce con un'unica installazione più aziende facenti parte dello stesso gruppo, anche con contratti di lavoro e travel policy diverse, garantendo la completa separazione logica degli ambienti.

## Praticità

La procedura è web-based, e come tale fruibile ovunque, da qualsiasi computer e dispositivi mobile utilizzando un browser HTML connesso alla rete aziendale oppure al Datacenter Zucchetti in caso di utilizzo in modalità SaaS.

## Gestione password - Sicurezza

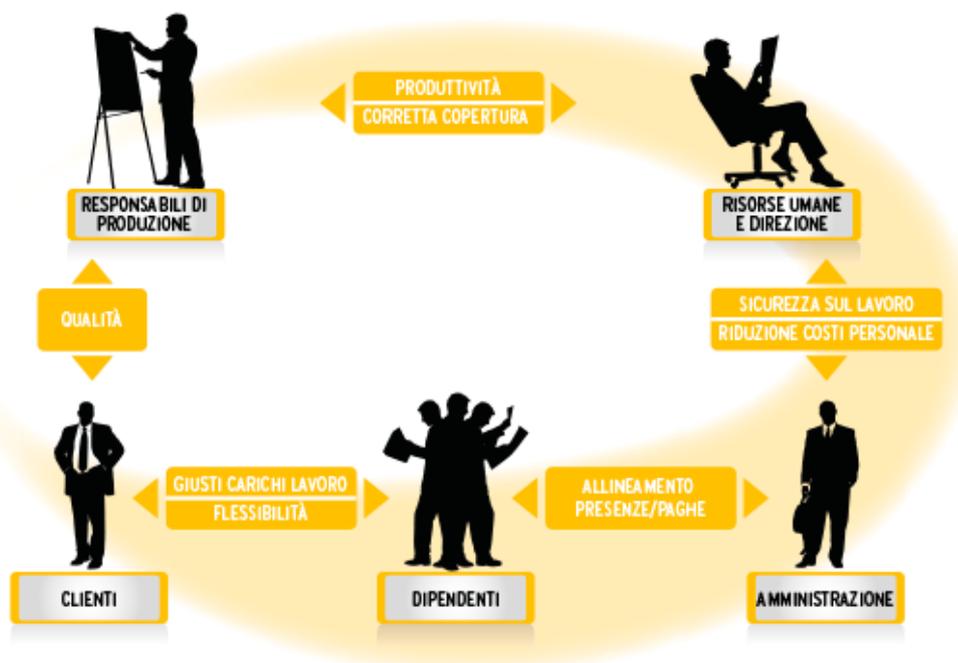
Particolare attenzione è stata posta alla sicurezza e configurabilità degli accessi tramite la gestione delle password, in conformità alla normativa sulla privacy. Per ogni utente è possibile definire:

- l'accesso ai dati e al personale su cui potrà operare
- le funzionalità che dovrà utilizzare definendo un "desktop" personalizzato
- per ogni funzione il tipo di accesso a cui è autorizzato (solo visualizzazione, inserimento, modifica, cancellazione)
- la lingua da utilizzare (attualmente la soluzione è disponibile in Italiana e Inglese)

## 3. FUNZIONI COINVOLTE

Con una pianificazione delle risorse efficiente risponde alle diverse esigenze di **tutti i settori aziendali** e fornisce le giuste risposte ai soggetti interni ed esterni coinvolti nel processo.

Realizzato completamente in tecnologia web e in logica di workflow, Infinity ZScheduling permette a tutti i settori aziendali e alle figure coinvolte nel processo di **disporre sempre e in tempo reale di tutti i dati e le informazioni necessarie** per lo svolgimento della propria attività.



### Responsabile

- organizza e pianifica le risorse e i collaboratori;
- dispone di uno strumento per verificare con estrema semplicità e in tempo reale la copertura del turno/attività;
- approva, respinge o modifica le richieste di variazione alla pianificazione inserite dalle risorse;
- verifica eventuali scostamenti rispetto al preventivo per avviare le opportune azioni correttive.

### Collaboratori

- visualizzano la schedulazione delle attività dalla propria postazione, da applicazioni per dispositivi mobile, totem ecc.;
- trovano on-line le informazioni necessarie allo svolgimento della propria attività lavorativa;
- richiedono al Responsabile variazioni alla pianificazione attraverso strumenti di workflow.

### Direzione del Personale

- governa e monitora la pianificazione dell'intero organico aziendale;
- dispone di strumenti di controllo per intervenire sul piano in caso di necessità.

## 4. MODULI E FUNZIONI BASE: SCHEDULING

### Base dati anagrafica strutturata

In ogni fase Scheduling acquisisce in automatico dai vari applicativi aziendali (software gestione risorse umane, presenze...) tutte le informazioni relative a ogni collaboratore, garantendo così l'utilizzo di dati aggiornati, la correttezza dell'elaborazione e l'applicazione di tutte le eccezioni e di tutte le differenze normative presenti nei vari contratti di lavoro. Un grande risparmio di tempo e di possibili errori per l'utente.

### Regole e matrici

Impostazione di regole per le fasce orarie (periodo di validità, personale necessario, fabbisogni eccezionali, assegnazioni o esclusioni di determinati operatori, ecc.) e di matrici, utili in caso di schema rigido di turnazione, per definire in modo totalmente automatico la sequenza di attività cicliche e l'allocazione dei diversi turnisti.

### Curva di fabbisogno

In base alle caratteristiche del personale e alle regole di turnazione preimpostate, il software elabora un calendario che garantisce la migliore copertura del fabbisogno richiesto, assegnando a ciascuna attività i collaboratori idonei in base alle competenze e alle regole contrattuali e aziendali. Nel caso non siano indicate a priori fasce orarie specifiche Scheduling propone fasce orarie che, rispettando le regole stabilite dall'azienda, ottimizzano l'organizzazione.

### **Pubblicazione del calendario**

Il calendario definito, importato nel software presenze, viene pubblicato personalizzando per ogni categoria di utenti (responsabile produzione, responsabili di reparto e turnisti) l'accesso alle varie funzioni utilizzabili. In questo modo il responsabile di reparto può ottimizzare la pianificazione con modifiche manuali, i turnisti hanno sempre accesso immediato alla pianificazione aggiornata e ogni soggetto può stampare il calendario, personalizzato con le informazioni di proprio interesse garantendo il rispetto della normativa in materia di tutela della privacy.

### **Gestione delle eccezioni**

Qualsiasi mancanza di copertura dovuta per esempio all'assenza di alcuni operatori può essere gestita tempestivamente tramite la funzione di ricerca del personale in sostituzione per un determinato turno/attività.

### **Inserimento delle assenze**

Per ciascuna causale di assenza è anche possibile definire quali gruppi di utenti hanno l'abilitazione ad inserire, modificare ed eventualmente eliminare una determinata assenza nel calendario della pianificazione.

### **Calendario operatore**

Dopo la pubblicazione dei turni effettuata dal responsabile, ogni collaboratore ha la possibilità di visualizzare i propri turni all'interno del calendario operatore, che viene aggiornato automaticamente ad ogni successiva variazione della pianificazione.

## **5. CARATTERISTICHE FUNZIONALI MODULI AGGIUNTIVI**

### **ACTPL - Activity Plan**

È il modulo specifico per ottimizzare la gestione di attività che devono essere svolte in serie, offrendo ai collaboratori una precisa pianificazione: il modulo infatti permette di definire scadenze, priorità e fabbisogni di ogni singola attività in modo da garantire la soddisfazione dei vincoli, delle regole contrattuali e aziendali. Qualora le attività da assegnare giornalmente siano dislocate su punti geograficamente distanti, l'elaboratore ottimizza i tragitti di spostamento che i collaboratori devono eseguire nella giornata. Il modulo assume anche una funzione di analisi strategica per valutare se le attività da pianificare siano sostenibili sulla base delle risorse a disposizione e quali attività potrebbero rimanere fuori dal piano. Punti di forza:

- Pianificazione scadenzata delle attività da svolgere in serie.
- Ottimizzazione degli spostamenti per lo svolgimento delle diverse attività.
- Individuazione di eventuali squilibri nei carichi di lavoro tra le varie attività in serie.

### WFSCHE - Workflow Scheduling

È il modulo che consente al personale di richiedere cambiamenti alla turnazione, secondo un processo autorizzativo semplice e ben definito. Il responsabile, che ha accesso al calendario turni, è in grado di verificare preventivamente l'impatto sulla pianificazione e può quindi approvare o respingere tali richieste. Se approvate, le modifiche verranno recepite in tempo reale dalla soluzione, con notevoli vantaggi in termini di tempo e riduzione di errori nella gestione dei turni. Punti di forza:

- Riduzione dei tempi di gestione.
- Aggiornamento in tempo reale del calendario turni a seguito di variazioni.
- Trasferimento dei dati ai sistemi gestionali e di amministrazione del personale (paghe, presenze, ecc.).
- Conferimento di maggiore autonomia ai collaboratori.

### ZT1TSC/ZT2TSC - TotemShift

I turnisti non hanno una propria postazione fissa con accesso alla rete? Con TotemShift si risolvono tutti i problemi per la comunicazione dei turni. Attraverso l'installazione di appositi terminali touch screen (HR Totem), tutti i collaboratori che non dispongono di un PC potranno visualizzare con accesso profilato la propria pianificazione aggiornata, quella del proprio gruppo di lavoro ed effettuare eventuali richieste di variazione.

### SCHEDAPP e SCHEDMP – App mobile ZScheduling e ZScheduling Planner

Con Infinity ZScheduling la gestione turni diventa anche mobile!

La **app ZScheduling** trasporta infatti su dispositivi mobili (smartphone e tablet) tutte le funzionalità di gestione turni utili a quei turnisti che lavorano fuori sede o che non dispongono di postazione fissa, che potranno visualizzare il calendario turni sempre aggiornato e inviare richieste ai propri responsabili. Una risposta ideale per le aziende attente all'innovazione, ma soprattutto all'efficienza.

La **app ZScheduling Planner** invece è l'applicazione disponibile da tablet pensata per il Responsabile, che deve avere sempre sotto controllo la pianificazione e operare le modifiche necessarie in ogni momento.

## 6. LA PIATTAFORMA INFINITY ZUCCHETTI

Infinity ZScheduling si basa su Infinity Zucchetti, una piattaforma applicativa che permette di integrare tutti i processi di gestione delle persone in azienda grazie ad una tecnologia web, cloud e a utili funzioni trasversali che favoriscono la collaborazione e il controllo dei processi:

- portale
- gestione documentale
- organigramma e workflow
- analisi

Con Infinity Zucchetti infatti si crea un vero e proprio Virtual Workspace, un luogo di lavoro virtuale, accessibile ovunque con un semplice Internet browser, dove è possibile accedere alle informazioni, eseguire transazioni e collaborare con gli utenti interni ed esterni all'ecosistema aziendale, semplificando le attività quotidiane e massimizzando l'efficienza.

### Portale

Il portale è uno spazio di lavoro virtuale completo e flessibile per tutte le tipologie di utenti aziendali.

Per manager e uffici di gestione è il punto di accesso unico a tutte le funzioni applicative del software e alle altre utilità della piattaforma comune (funzioni di gestione dei documenti, analisi dei processi, di comunicazione con il personale e di collaborazione con gli altri uffici...).

Per il personale invece è uno strumento per rimanere in contatto con l'azienda, ricevere comunicazioni, notifiche e documenti e per usufruire di utili servizi self-service che l'azienda mette a disposizione e che lo rende parte attiva dei processi, alleggerendo a livello centrale il peso delle attività di gestione a basso valore.

Nel caso di Infinity ZScheduling è proprio la tecnologia Infinity Zucchetti e il portale che permettono ad esempio ad ogni lavoratore o al responsabile di visualizzare il piano turni, segnalare assenze o inviare richieste di cambio turno da ogni device (pc, smartphone, tablet e rilevatori totem); oppure di ricevere notifiche o alert per l'avvenuta modifica del piano.

Il portale è accessibile via web 24h su 24, con accesso profilato per garantire la sicurezza e con viste differenziate a seconda delle diverse tipologie di utenti, che vedranno quindi solo le informazioni o le funzioni di proprio interesse.

### Gestione documentale (DMS)

Un Document Management System avanzato permette di digitalizzare e dematerializzare i documenti in ogni processo aziendale e in tutte le fasi di gestione: dalla redazione alla firma digitale, dalla condivisione del documento tra uffici e con il lavoratore fino all'archiviazione.

In questo modo tutti i documenti sono salvati, catalogati e sempre recuperabili all'interno del sistema e, aspetto ancora più importante, l'intero processo di gestione di ogni documento è tracciato e controllato.

## Organigramma, workflow e BPM

L'**organigramma** della piattaforma consente di definire le unità organizzative aziendali e quindi le dipendenze gerarchiche e funzionali e di associare il personale aziendale alle diverse unità: in ogni momento quindi è possibile individuare dove sono localizzate le risorse, da chi dipendono, che ruolo ricoprono, gli organici previsti e quelli effettivi, le sostituzioni a lungo termine e altre informazioni utili a tutta l'azienda.

La flessibilità di questo modulo rende libera l'azienda nel definire le unità organizzative (direzione, filiali, uffici, reparti...) e nel generare livelli organizzativi diversificati a seconda della struttura organizzativa. La definizione del modello organizzativo può seguire l'assetto societario o essere trasversale a tutte le aziende del gruppo.

La struttura ad "albero" e la visualizzazione ad organigramma consentono di verificare con immediatezza l'organizzazione dell'azienda.

Sono previste diverse modalità di gestione per velocizzare la creazione di nuove unità, il trasferimento di intere strutture e la ricerca delle risorse.

Per la generazione e la stampa degli organigrammi è stata prevista una funzione di esportazione dati che consente di integrarsi con le soluzioni applicative di terze parti che generano organigrammi.

L'organigramma è il punto di riferimento della piattaforma per la **generazione automatica dei profili utente** (collaboratori, responsabili, utenti della direzione del personale...) che ha impatto sulle funzioni che vengono rese disponibili e visibili e per i meccanismi di **workflow** perché definisce il ruolo che i diversi utenti ricopriranno nel processo aziendale.

Le funzioni di workflow sono indispensabili per raggiungere un maggiore coordinamento tra tutti gli attori coinvolti nella gestione: grazie a flussi di notifiche automatiche, cruscotti di controllo e regole basate sull'organigramma aziendale ogni processo operativo e approvativo è standardizzato e reso più efficiente.

## Analisi dati

Per il monitoraggio dei processi e delle performance la piattaforma Infinity Zucchetti offre una molteplicità di strumenti di Business Analytics, che insieme costituiscono la **tecnologia Zucchetti Open Data Connect**, un approccio strategico alla gestione e all'analisi dei dati aziendali che ha l'obiettivo di raccogliarli in modo automatico da tutte le fonti possibili, aggregarli, renderli immediatamente leggibili grazie a grafici e cruscotti intuitivi e trasformarli in informazioni a supporto delle decisioni aziendali.

- **web report**: con cui l'utente può in autonomia costruire analisi e query (attuali, storiche o cambiamenti), estraendo su fogli Excel tutti i campi previsti nel database della soluzione e utilizzandoli come elementi di filtro, ordinamenti, raggruppamenti e o colonne di dettaglio;
- **analytics**: un'interfaccia di business intelligence intuitiva, veloce e integrata direttamente al software con cui realizzare analisi puntuali corredate di grafici e cruscotti ed esportabili nei formati più diffusi

sul mercato. Zucchetti mette inoltre a disposizione un ampio catalogo di report già preimpostati per l'analisi dei principali fenomeni legati alla soluzione in uso: scaricandoli direttamente dall'applicativo l'utente ha analisi e grafici già pronti all'uso che si alimentano con i dati presenti nel software;

- **Connector a Microsoft Power BI:** i software Zucchetti offrono anche utili funzioni per l'estrazione e l'invio dei dati a Microsoft Power BI.

## 8. MODALITÀ DI DELIVERY

**Licenza:** prevede l'installazione delle soluzioni software presso il Cliente.

**Hosting:** il software acquistato in Licenza viene installato su una infrastruttura ad uso esclusivo del Cliente ospitata presso il datacenter Zucchetti, con elevata garanzia di affidabilità e sicurezza.

**PaaS (Platform as a Service):** il software acquistato in Licenza è installato presso il datacenter Zucchetti che, in qualità di amministratore, eroga la soluzione al Cliente, alleggerendolo dalle preoccupazioni di implementazione e gestione di un'infrastruttura hardware e garantendo performance ottimali.

**Cloud (in modalità Software as a Service):** la soluzione software è disponibile anche in modalità Pay per Use, ossia il Cliente non acquista Licenze, ma paga esclusivamente l'effettivo utilizzo della soluzione. Il software è erogato dal datacenter Zucchetti ed è utilizzabile via browser con un semplice collegamento Internet.

## 9. CARATTERISTICHE TECNOLOGICHE

Di seguito le principali caratteristiche tecnologiche della soluzione Infinity ZScheduling:

- Utilizzabile tramite comune browser (Explorer, Firefox, Mozilla);
- Sviluppato completamente in linguaggio java con supporto alla tecnologia Ajax;
- Disponibile per ambienti Windows, Linux, AIX, Unix, Apple e Main Frame;
- Compatibile con i più diffusi database: Oracle, Microsoft SQL Server, MY SQL, IBM DB2;
- Servlet container certificati: Tomcat, BEA Web Logic, IBM WEB Spere e JRun;
- Risoluzione video min. 1024x768.

<b>OFFERTA ECONOMICA RELATIVA A:</b>	
Numero RDO	2632576
Descrizione RDO	Fornitura di un software applicativo per la gestione dei turni di reperibilità dei servizi
Criterio di Aggiudicazione	Gara ad offerta economicamente piu' vantaggiosa
Lotto	1 (Fornitura di un software applicativo per la gestione dei turni di reperibilità dei servizi)
CIG	ZC02E184BB
CUP	Non inserito

<b>AMMINISTRAZIONE</b>	
Nome Ente	AUSL RIETI
Codice Fiscale Ente	00821180577
Nome ufficio	DIREZIONE SISTEMA INFORMATICO
Indirizzo ufficio	VIA DEL TERMINILLO, 42 - RIETI (RI)
Telefono / FAX ufficio	0746279758 / 0746279754
Codice univoco ufficio per Fatturazione Elettronica	UFX1HE
Punto ordinante	CAMPOGIANI ROBERTO / CF:CMRRT58C07H282C
Firmatari del contratto	Fabrizio Bernini / CF:BRNFRZ57E20B243U

<b>FORNITORE</b>	
Ragione o Denominazione Sociale	ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI S.P.A.
Forma di partecipazione	Singolo operatore economico (D.Lgs. 50/2016, art. 45, comma 2, lett. a)
Codice Identificativo dell'Operatore Economico	01262190513
Codice Fiscale Operatore Economico	03225010481
Partita IVA di Fatturazione	
Sede Legale	VIA LUNGARNO 305/A - TERRANUOVA

	BRACCIOLINI (AR)
Telefono	0559197206
Posta Elettronica Certificata	ZCS@PEC.IT
Tipologia impresa	Società per Azioni
Numero di iscrizione al Registro Imprese/Nome e Nr iscrizione Albo Professionale	03225010481
Data di iscrizione Registro Imprese/Albo Professionale	24/10/1988
Provincia sede Registro Imprese/Albo Professionale	AR
PEC Ufficio Agenzia Entrate competente al rilascio attestazione regolarità pagamenti imposte e tasse:	DP.AREZZO@PEC.AGENZIAENTRATE.IT
CCNL applicato / Settore	METALMECCANICO / SOFTWARE E ROBOTICA
Legge 136/2010: dati rilasciati dal Fornitore ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari	
Nessun dato rilasciato	

DATI DELL'OFFERTA	
Identificativo univoco dell'offerta	6541747
Offerta sottoscritta da	Bernini Fabrizio
Email di contatto	ZCS@PEC.IT
L'Offerta sarà irrevocabile ed impegnativa fino al	15/11/2020 12:00
<b>Contenuto dell'Offerta - Oggetto di Fornitura (1 di 1)</b>	
Bando	Fornitura di un software applicativo per la gestione dei turni di reperibilità dei servizi
Categoria	Servizi di manutenzione software
Descrizione Oggetto di Fornitura	Servizi di manutenzione Software
Quantità	1
<b>PARAMETRO RICHIESTO</b>	<b>VALORE OFFERTO</b>
Marca*	ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI
Codice articolo produttore*	ZSCHEDELING
Nome del servizio di manutenzione Software*	ASSISTENZA TECNICA POST-AVVIO E MANUTENZIONE

	CORRETTIVA
Descrizione tecnica*	Rif. Capitolato tecnico
Tipo contratto*	Acquisto
Oggetto*	Rif. Capitolato tecnico
Modalità di erogazione*	Rif. Capitolato tecnico
Durata del contratto [mesi]*	36
Unità di misura*	fornitura
Denominazione del software*	ZSCHEDULING
Prezzo*	32500
<b>Offerta economica per il lotto 1</b>	
Formulazione dell'offerta economica	Valore economico (Euro)
Valore dell'offerta per il Lotto 1	<b>32500,00000000 Euro (trentaduemilacinquecento Euro)</b>
Oneri di Sicurezza non oggetto di ribasso e non compresi nell'Offerta: <i>(non specificati)</i>	
Costi di Sicurezza aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all'art. 95, comma 10, del D. Lgs. n. 50/2016, compresi nell'Offerta: <i>(non specificati)</i>	

<b>INFORMAZIONI DI CONSEGNA E FATTURAZIONE</b>	
Data Limite per Consegna Beni / Decorrenza Servizi	60 giorni dalla stipula
Dati di Consegna	Via del terminillo n. 42Rieti - 02100 (RI)
Dati e Aliquote di Fatturazione	Codice IPA di Fatturazione Elettronica: UFX1HE . Aliquote: secondo la normativa vigente
Termini di Pagamento	60 GG Data Ricevimento Fattura

<b>SITUAZIONE DI CONTROLLO DI CUI ALL'ART. 2359 C.C.</b>
L'operatore economico non si trova rispetto ad un altro partecipante alla presente procedura di affidamento, in una situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile o in una qualsiasi relazione, anche di fatto, che comporti che le offerte sono imputabili ad un unico centro decisionale

**SUBAPPALTO**

Il Fornitore dichiara che, in caso di aggiudicazione,  
per il lotto "1" non intende affidare alcuna attività oggetto della  
presente gara in subappalto

**Dichiarazione necessaria per la partecipazione alla Richiesta di Offerta resa ai sensi e per gli effetti degli artt. 46,47 e 76 del d.P.R. n.445/2000**

- Il Fornitore è pienamente a conoscenza di quanto previsto dalle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione relativamente alla procedura di acquisto mediante Richiesta di Offerta (artt. 46 e 50).
- Il presente documento costituisce una proposta contrattuale rivolta al Punto Ordinante dell'Amministrazione richiedente ai sensi dell'art. 1329 del codice civile, che rimane pertanto valida, efficace ed irrevocabile sino fino alla data sopra indicata ("L'Offerta è irrevocabile ed impegnativa fino al").
- Il Fornitore dichiara di aver preso piena conoscenza della documentazione predisposta ed inviata dal Punto Ordinante in allegato alla Richiesta di Offerta, prendendo atto e sottoscrivendo per accettazione unitamente al presente documento, ai sensi di quanto previsto dall'art. 53 delle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione, che il relativo Contratto sarà regolato dalle Condizioni Generali di Contratto applicabili al/ai Bene/i Servizio/i offerto/i, nonché dalle eventuali Condizioni particolari di Contratto predisposte e inviate dal Punto Ordinante, obbligandosi, in caso di aggiudicazione, ad osservarle in ogni loro parte.
- Il Fornitore è consapevole che, qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione, l'Impresa verrà esclusa dalla procedura per la quale è rilasciata, o, se risultata aggiudicataria, decadrà dalla aggiudicazione medesima la quale verrà annullata e/o revocata, e l'Amministrazione titolare della presente Richiesta di Offerta escute l'eventuale cauzione provvisoria; inoltre, qualora la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione fosse accertata dopo la stipula, questa potrà essere risolta di diritto dalla Amministrazione titolare della presente Richiesta di Offerta ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.
- Per quanto non espressamente indicato si rinvia a quanto disposto dalle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione; al Contratto sarà in ogni caso applicabile la disciplina generale e speciale che regola gli acquisti della Pubblica Amministrazione.
- Il Fornitore dichiara che non sussiste la causa interdittiva di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D.lgs. n. 165/2001 nei confronti della stazione appaltante e/o della Committente;
- Il Fornitore ha preso piena conoscenza del "Patto di Integrità", eventualmente predisposto dalla Stazione appaltante e/o dalla Committente, allegato alla richiesta di offerta, accettando le clausole ivi contenute e si impegna a rispettarne le prescrizioni;
- Il presente Documento di Offerta è esente da registrazione ai sensi del Testo Unico del 22/12/1986 n. 917, art. 6 e s.m.i., salvo che in caso d'uso ovvero ove diversamente e preventivamente esplicitato dall'Amministrazione nelle Condizioni Particolari di Fornitura della Richiesta di Offerta.

**ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE**