

La Business Intelligence tra Reggio e Bologna

Due Comuni dell'Emilia Romagna, tre esperienze di Business Intelligence da condividere: quando il dato diventa uniforme e di qualità, si trasforma nel fondamento di ogni analisi, a tutto beneficio degli enti e dunque dei cittadini

(03/11/2008)

Il Comune di Reggio Emilia ha ammodernato la propria area di riscossione dell'Ici con gli strumenti forniti dalla Business Intelligence. Occorre infatti attivare processi che consentissero di individuare una serie di fenomeni, tra cui l'abusivismo edilizio e l'evasione e l'elusione relativa all'Ici.

In particolare, per un efficiente controllo dell'Ici, è indispensabile tenere conto di diversi fattori. La dinamica dell'imposta presuppone infatti l'esistenza di un gap temporale tra versamenti e controllo e quindi occorre un'opportuna gestione della storicizzazione delle informazioni. La possibilità di usufruire di agevolazioni e detrazioni necessita di integrazione tra diverse banche dati per un controllo efficace e la complessità dei controlli da effettuare e la mole dei dati sono notevoli e richiedono l'automatizzazione dei processi e la focalizzazione degli sforzi sulle posizioni potenzialmente più remunerative.

Per permettere il raggiungimento di questi obiettivi il Comune ha realizzato, con la collaborazione di **Iconsulting** (società partner anche per gli altri progetti), un ambiente integrato di analisi. In particolare, l'Anagrafe è stata estesa con le informazioni storiche; sono state integrate le basi dati di Anagrafe, Toponomastica e Catasto ed è stata migliorata la qualità dei dati.

Le basi dati d'interesse per l'analisi sono state integrate nel Data Warehouse in conformità alla strategia generale dell'Ente, che punta a fornire un ambiente unico e centralizzato di integrazione e certificazione dei dati, e la predisposizione di modalità di fruizioni semplici per gli utenti delle aree e settori interessati. La soluzione ha consentito di realizzare un'approfondita analisi storica su periodi temporali variabili, in modo da evidenziare evasioni ed elusioni. Inoltre ha permesso di mappare e monitorare fenomeni tra cui la scissione fittizia del nucleo familiare, il sovraffollamento degli immobili, la presenza di più famiglie in un immobile, gli abusi edilizi, l'uso dell'immobile prima della dichiarazione di fine dei lavori.

Attenzione anche al monitoraggio del PEG

Il Comune ha adottato un approccio di Business Intelligence per ottimizzare le performance della propria Area Controllo di Gestione. Era infatti necessario verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti, nonché monitorare la funzionalità dell'organizzazione con indicatori di efficacia ed efficienza, e il livello di economicità nell'impiego delle risorse per la realizzazione degli obiettivi del PEG (equilibrio tra entrate e uscite).

La Business Intelligence si è anche fatta carico di supportare le attività di programmazione e controllo con processi informativi automatizzati e certificati, in grado di ridurre l'esigenza di rielaborazioni manuali dei dati.

Punto chiave della soluzione è l'integrazione delle informazioni e dei documenti disponibili, che ha collegato le informazioni del PEG con quelle relative alle linee strategiche della Relazione Previsionale e programmatica (RPP).

Questo ha consentito di legare controllo strategico e controllo operativo e di gestione, permettendo di valutare in tempo reale come le linee strategiche si attuino negli effettivi programmi dei servizi. Grazie alla soluzione, gli utenti del Controllo di Gestione e delle diverse aree e settori dell'Ente hanno ora la possibilità di valutare e analizzare l'impiego di risorse a livello di prodotti e progetti del PEG, centri di responsabilità, aree dell'organizzazione e linee strategiche della RPP. Possono quindi essere monitorate le risorse attribuite a prodotti e progetti in termini di entrate e di uscite. Vengono inoltre calcolati e messi a disposizione indicatori per valutare la qualità dei servizi offerti e la corrispondenza rispetto agli indicatori economici.

Il sistema accede a diversi archivi interni ed esterni all'ente, collegando i dati in informazioni certificate e significative per l'analisi attraverso processi fortemente automatizzati. Il sistema offre quindi gli strumenti necessari per misurare la capacità dell'ente, globalmente e a livello delle singole strutture, nel raggiungere gli obiettivi prefissati e nel minimizzare le risorse impiegate. Informa tempestivamente gli organi responsabili di eventuali scostamenti tra obiettivi pianificati e risultati conseguiti, in modo che possano decidere e attuare le opportune azioni correttive.

A Bologna un reporting strategico

Il costante evolversi delle dinamiche ambientali riguardanti il mondo delle autonomie locali, caratterizzato sempre più da un forte livello di complessità, ha condotto il Comune di Bologna ad adoperarsi per integrare le varie informazioni contenute nei diversi sistemi gestionali e migliorare il processo di reportistica operativa esistente.

Il Comune si è così attivato per fornire un ambiente che permettesse l'analisi libera delle attività e dei processi, rendendo gli utenti indipendenti nella fruizione delle informazioni e liberando i responsabili dei Sistemi Informativi da attività senza valore aggiunto. Contestualmente, è stato implementato un cruscotto di sintesi in logica Balanced Scorecard, basato su indicatori delle performance delle diverse aree e settori. Sono così stati integrati e certificati i dati all'interno di un unico Data Warehouse centralizzato e sono stati creati report istituzionale e operativi, sempre aggiornati, di facile lettura e analizzabili a diversi livelli di dettaglio, per il monitoraggio dei processi.

Gli interventi hanno impattato su diverse aree. L'Area Polizia Municipale usa la soluzione per l'analisi (a partire dai dati del gestionale della Polizia Municipale PMGU di Sapignoli) delle contravvenzioni e per monitorare pagamenti, ricorsi, archiviazioni, cartelle esattoriali emesse, nonché stimare gli incassi futuri. È possibile oggi dettagliare per tipologia di rilevatore e per profilo del trasgressore e analizzare aspetti quali la tipologia di accesso alla Zona a Traffico Limitato. Il primo report prevede di analizzare con dettaglio mensile il numero di verbali eseguiti e l'entrata potenziale (importo ai 60 giorni), per tipologia di rilevazione.

Al Personale è possibile monitorare la produttività delle risorse e le dinamiche ad essa correlate. L'Area Affari Istituzionali e Quartieri può valutare l'efficienza nella gestione dei procedimenti attraverso l'analisi della durata dettagliata per fasi, per settore, per stato (chiusi, aperti, in corso e scaduti rispetto alla durata normativa).

L'Area Ambiente monitora invece sul territorio gli indicatori ambientali relativi all'inquinamento dell'aria, accedendo in maniera automatizzata ai dati delle centraline pubblicati giornalmente da ARPA. Positivi i benefici riscontrati anche nell'Area ICT, che è ormai in grado di tenere sistematicamente sotto controllo gli indicatori e i benchmark di performance di riferimento per l'area, e analizzare in profondità le cause degli scostamenti rispetto agli obiettivi, e infine per il monitoraggio delle risorse finanziarie.