

Lo stato di salute della spesa telefonica sanitaria partendo da un'analisi dei sintomi per produrre un'ipotesi di diagnosi



Tecnologia: SPAGO BI

Settore: Sanità

Ente: Usl2 Perugia

KEY BI è la soluzione software di Business Intelligence applicabile a molteplici settori, che migliora la qualità dell'analisi e del controllo di gestione.



Obiettivi

L'Ente USL2 ha manifestato la necessità di analizzare i dati relativi al **traffico telefonico** di alcune sedi della ASL al fine di identificare eventuali anomalie soprattutto a livello di costi. In particolare l'**Azienda Sanitaria** voleva dotarsi di uno strumento che facilitasse i percorsi di analisi (**aree, sedi, uffici, utenza, etc.**). In più:

- Soddisfare le esigenze analitiche degli utenti
- Regolare la visibilità sui dati e documenti in relazione al ruolo degli utenti e delle responsabilità aziendali
- Impostare un modello rappresentativo
- Scegliere gli strumenti giusti per ogni categoria di utenti e di analisi necessarie
- Costruire un 'ambiente e modello di analisi personalizzato con diversi gradi di flessibilità
- Impostare un piano di sviluppo in evoluzione con il cambiamento delle esigenze utente

Soluzione

KEY BI è la soluzione di Business Intelligence che ha permesso l'analisi, l'azione e l'attuale monitoraggio e controllo dei dati.

Sono state individuate le seguenti tabelle di analisi:

- **Anagrafiche_aree:** Identifica le 4 diverse aree (Perugino, Assisano, Media Valle del Tevere, Trasimeno) della ASL N°2 della Regione Umbria.
- **Anagrafiche_sedi:** Presenta le sedi di tutte le aree (che si identificano attraverso la località e l'indirizzo) e il tipo di servizio offerto da ciascuna.
- **Addebiti:** Presenta delle informazioni relative agli addebiti; per le chiamate, in particolare, contiene il numero da cui viene effettuata la chiamata, l'anno, il bimestre, il mese e il relativo importo.
- **Anagrafiche_tipo_addebito:** Presenta tutte le spese effettuate e per ognuna di essa viene definita la tipologia alla quale appartengono (ovvero se sono riferite alle spese di traffico telefonico o di canone).
- **Numeri_brevi_interni:** Riporta principalmente i dati relativi alle utenze, ai numeri interni e il nome della persona che si occupa di quell'interno.
- **Dettaglio_omni_vista:** Contiene tutti i numeri a cui è stata effettuata la chiamata, la durata, la data e l'ora.

All'analisi è seguita la costruzione dei modelli di riferimento e delle viste significative per utente, con la possibilità di costruire il monitoraggio secondo necessità quali:

- Qual'è il Distretto/Area territoriale con maggior traffico/spesa ?
- Qual'è la Località territoriale con maggior traffico/spesa ?
- Qual'è la Sede/Indirizzo territoriale con maggior traffico/spesa ?
- Qual'è la Tipologia di chiamate effettuate e la loro incidenza?
- La distribuzione della spesa tra Canone e Traffico?
- La distribuzione della spesa tra Dati e Fonia?

Risultati

Le prime grandezze analizzate sono state le seguenti:

Canone

Traffico

Fonia

Dati

Lo scopo dell'analisi è stato di capire l'incidenza delle voci nella spesa complessiva, con particolare attenzione alla Fonia, questo per valutare strategie di ottimizzazione del servizio, anche con possibile revisione di alcune configurazioni (es. contratti). Da questa analisi si possono riscontrare i seguenti risultati:

COSTI: l'Ente ha ottimizzato i costi di telefonia grazie all'analisi ;

TEMPI: l'Ente è passato da una analisi "manuale" ad una automatica quindi si sono riscontrati minori tempi di analisi;

QUALITA': per lo stesso motivo, si sono riscontrati migliori dati di analisi e molteplici viste dei dati che prima risultavano difficilmente qualificabili;

COMUNICAZIONE: grazie alla Business Intelligence l'Ente ha oggi dati trasparenti e qualificati per una migliore comunicazione verso l'interno e l'esterno.

