

Gestire il servizio mensa migliora le entrate dell'Ente e il rapporto con il cittadino

KEY REF è la soluzione software che permette un'efficiente gestione del servizio mensa scolastica per l'Ente e il fornitore e permette al cittadino di tenere sempre sotto controllo la propria spesa

Obiettivi del Progetto

Il progetto nasce dalla necessità dei fornitori di servizi mensa di offrire un maggiore controllo del servizio agli Enti appaltatori. L'Ente dal canto suo ha manifestato la necessità di gestire tutto il processo del servizio: iscrizione, pagamento, verifica dei pasti erogati, e darne evidenza al cittadino. Oggi, ad obiettivi raggiunti, si riscontra un'ampia sinergia tra i fornitori e gli Enti nel miglioramento costante del servizio con la richiesta di implementazioni.

Soluzione

KEY REF permette di gestire ogni fase del processo del servizio mensa, fino a farlo diventare un vero e proprio "modello di servizio":

- L'**iscrizione** al servizio con il rilascio di una tessera di riconoscimento univoca, e la profilatura dell'utente per tipo di esenzione e tipo di dieta associata;
- Il **sistema di pagamento**, completamente integrato al sistema, può essere reso a mezzo:
 - Bollettino Postale (lo scambio di tracciati record integrato con i sistemi di Posteitaliane permette l'allineato in tempo reale dei dati)
 - EFT POS: Tramite la tessera di riconoscimento rilasciata all'utente (a banda magnetica) si possono effettuare micro-pagamenti di ricarica della tessera presso gli esercenti che hanno accettato in comodato l'EFT POS fornito dal gestore.
 - Pagamento On Line secondo i propri istituti di credito.
- **Gestione Crediti**: L'applicazione permette il controllo dei crediti degli utenti e l'eventuale notifica in SMS di fine -credito con avviso o sollecito;
- **Gestione Prenotazioni e Presenze**: La gestione delle prenotazioni, presenze, pasto da parte del personale incaricato durante la fase di espletamento del servizio può essere effettuata in 3 diverse modalità:
 - Con la compilazione di un modulo presenze cartaceo e l'invio via fax all'amministratore
 - Con la compilazione del modulo presenze su pagina web dedicata
 - Attraverso palmare per mezzo della tessera di riconoscimento
- **Gestione Report**: L'applicazione permette il controllo delle consumazioni, delle presenze e dei crediti e pagamenti al fine della consuntivazione del servizio per tutti gli attori coinvolti nel processo.

L'applicazione KEY REF permette 4 livelli di gestione e consultazione:

- 1) **Utente Amministratore**: per il personale incaricato dall'ente con tutti i diritti di popolamento anagrafiche, iscrizioni, e gestione servizi (**KEY CLI**);
- 2) **Utente operativo**: per il personale incaricato della verifica delle presenze all'interno del plesso ove si svolge il servizio (questa attività può essere resa anche via fax o a mezzo palmare);
- 3) **Utente di gestione**: per il personale gestore servizio con i diritti di configurazione dei servizi e di gestione dei report (**KEY BI**);
- 4) **Utente finale** ovvero il sottoscrittore del servizio a cui è riservato un portale di accesso per la consultazione del proprio profilo di utenza, presenze e crediti (**KEY COM**).

KEYref

Tecnologia: Sugar CRM

Settore:

Gestione mensa per Scuola Pubblica di tutti i livelli

Ente : Comune di Lariano (RM)
Fornitore Servizio mensa: Allfood

Ente : Comune di Magione (PG)
Fornitore Servizio mensa: CIR

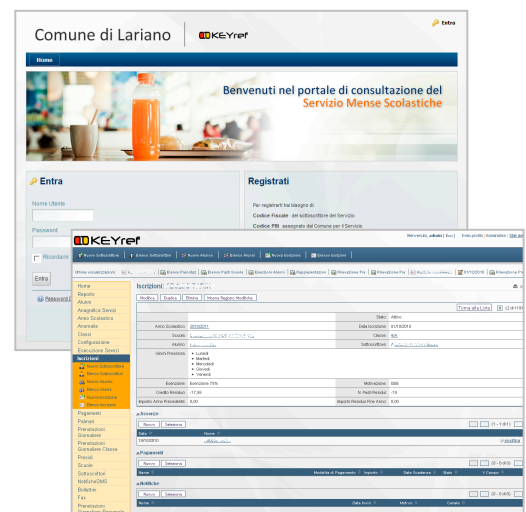
Risultati

Entrambi gli Enti coinvolti hanno riscontrato risultati su diversi livelli:

INCASSI: passando da un servizio post a un pre-pagato e aumentando i canali di accesso per il pagamento, gli Enti hanno migliorato notevolmente le entrate relative al servizio, riducendo i costi di cashflow.

TEMPI/COSTI/QUALITA': hanno ridotto i tempi e migliorato la qualità del lavoro per il personale dell'Ente preposto alla gestione del servizio, sia nelle fasi di iscrizione che di rendicontazione, riducendo quindi i costi del personale. Hanno potuto assegnare un incarico-lavoro al personale di servizio della scuola nella fase di prenotazione e gestione presenza dell'alunno senza ulteriori oneri a carico.

COMUNICAZIONE: hanno reso trasparente e dato visibilità del servizio all'utente attraverso il portale dedicato alla consultazione del servizio mensa.



“La gestione informatica del servizio mense ha dato una serie di risultati e vantaggi misurabili per il Comune di Lariano. Possiamo riassumerli in due principali obiettivi realizzati. Il primo è il servizio verso il cittadino che riscontra una facilità e una semplificazione nel rapporto con l’istituzione, in tutte le fasi del processo: dall’iscrizione, al controllo, al pagamento del servizio. Il secondo è il vantaggio finanziario per le casse del Comune: questo servizio contava all’incirca il 20-30% di utenti in morosità, con i relativi costi di gestione. L’introduzione della tessera del servizio e del pagamento a “ricarica” ha permesso il recupero completo delle morosità. Oggi il pagamento è riscontrato per il 95% degli utenti, e oltretutto in anticipo di cassa rispetto al servizio reso, come tutti i servizi “a ricarica”: un elemento significativo per le casse dell’ente in un periodo di pesanti tagli finanziari ai Comuni”.



Fausto Pietroni
Assessore Pubblica Istruzione Comune di Lariano

