



LOMBARDIA INFORMATICA

Aggiudicata la gara per l'esternalizzazione del Front Office del Contact Center regionale

Il servizio fino ad oggi garantito da Lombardia Informatica, tramite la società Lombardia Contact, viene esternalizzato tramite gara pubblica

Milano, 20 maggio 2015 – **Lombardia Informatica Spa**, società di servizi a capitale interamente regionale che svolge un ruolo di "cerniera" tra la domanda della Pubblica Amministrazione e l'offerta del mercato dell'Information & Communication Technology in Lombardia, annuncia **l'avvenuta aggiudicazione provvisoria della gara ad evidenza pubblica per la cessione di Lombardia Contact al prezzo di Euro 12.514.113**. Il valore totale a base d'asta per la vendita era composto dal capitale sociale di Euro 2.000.000 e dall'avviamento commerciale stimato, a base d'asta, in Euro 1.300.000 (con offerte in rialzo); **si è determinata quindi una plusvalenza di Euro 10.514.113**.

Ad aggiudicarsi provvisoriamente la gara pubblica **GPI S.p.a.**, capofila dell'omonimo Gruppo con sede a Trento. Dal 1988 realizza soluzioni e servizi per Sanità e Sociale.

“Siamo molto soddisfatti dell'avvenuta operazione che ha visto l'aggiudicazione provvisoria della gara pubblica per la cessione di Lombardia Contact da parte di una società di Trento, GPI S.p.a. Società di grande competenza e preparazione che si affaccia per la prima volta sul mercato lombardo e che si propone di mantenere, come da noi richiesto, alti standard di servizio e di impegnarsi concretamente in innovazione e ampliamento delle prestazioni” commenta Davide Rovera, Presidente di Lombardia Informatica Spa. “Voglio inoltre evidenziare la plusvalenza ottenuta dall'operazione pari a ben 10.514.113 Euro, nuovo ossigeno per la nostra Regione”.

Lombardia Contact srl (LC) è la società veicolo costituita da Lombardia Informatica nel luglio 2014 allo scopo di esternalizzare il Front Office del Contact Center regionale.

Lombardia Informatica ha intrapreso negli ultimi anni, su indicazione di Regione Lombardia, un percorso evolutivo del proprio assetto organizzativo. A partire dal 2010 è stato avviato un processo di ristrutturazione aziendale che ha previsto l'esternalizzazione di attività ritenute non core, attività operative e trasferimento ad altri enti regionali di quelle attività avviate da Lombardia Informatica che, ormai mature, potevano continuare in autonomia.

I servizi erogati dal Front Office del Contact Center regionale hanno sempre rappresentato un perimetro operativo che poteva essere delegato a fornitori privati, in quanto non ritenuto core per la società in house di Regione Lombardia. Quando, nell'ambito del più ampio progetto CRS-

Per informazioni: Ufficio stampa “Lombardia Informatica”

Ab Comunicazioni
Alice Prencipe – prencipe@abcomunicazioni.it
Tel 02 26413003

-www.lispa.it



LOMBARDIA INFORMATICA

SISS (Carta Regionale Servizi – Sistema Informativo Socio Sanitario), fu avviato il servizio di Call Center Regionale, fu costituita una società ad hoc (Lombardia Call) nella quale Lombardia Informatica rappresentava una quota minoritaria di partecipazione mentre la quota maggioritaria era in mano ad operatori economici privati. Nel 2006 Lombardia Informatica ha acquisito la totalità delle quote di Lombardia Call ed ha affittato, tramite procedura di gara europea ad evidenza pubblica, il Ramo di Front Office del CCR che in essa operava. **Di fatto le attività operative e ritenute “non core” sono sempre state affidate al mercato, mentre sono state mantenute le attività di supporto al governo regionale, della progettazione, della gestione e monitoraggio dell’attività dei fornitori.**

Il contratto che l’aggiudicatario della gara ha trovato in capo alla società ceduta ha la durata di 6 anni per un valore annuale di circa 22 Mln di euro. Tale valore rappresenta una stima calcolata sui dati storici relativi ai contatti gestiti ed è condizionato alla effettiva erogazione del servizio.

I Servizi erogati in ambito sanitario per un totale di circa 7.100.000 di contatti gestiti (anno 2014) sono riferiti a:

- Prenotazione prestazioni sanitarie - Numero Verde 800.638.638
- Assistenza specialistica prenotazioni per operatori socio sanitari e cittadini
- Assistenza ai cittadini per servizi SISS e CRS – 800.030.606

In ambito amministrativo i Servizi si riferiscono ad Assistenza tecnica sulle Entrate Regionali:

per Bandi di Finanziamento On Line;

per i servizi erogati dalla Azienda Regionale Centrale Acquisti (ARCA);

per gli utenti dei Sistemi Informativi di Regione Lombardia (SPOC)

per un totale di circa 1.120.000 contatti gestiti, nel corso dell’anno 2014.

È composto da tre poli tecnologici: due in Sicilia (Paternò e Biancavilla) a cui si aggiunge il Polo Lombardo di recente (2014) realizzazione localizzato presso gli edifici di Lombardia Informatica (Milano) e **impiega complessivamente circa 890 addetti.**

Si segnala che al fine di perseguire al meglio gli **obiettivi strategici di Regione Lombardia in termini di controllo dei servizi erogati ed evoluzione degli stessi, Lombardia Informatica ha mantenuto all’interno della propria organizzazione tutte le strutture di Back-Office del Contact Center Regionale.**

L’operazione di esternalizzazione del servizio si inserisce inoltre in un più ampio programma di Regione Lombardia denominato “**Progetto di trasformazione**” volto **ad una riduzione dei costi e di ampliamento dell’offerta.** Il progetto, partito nella seconda metà del 2014, presenta diverse caratteristiche:

- **PARTNERSHIP CON IL PRIVATO: il coinvolgimento diretto di Lombardia Contact garantirà una forte motivazione nello sviluppo del Progetto** in quanto la stessa società potrà trarne significativi benefici. **Lombardia Contact, infatti, propone e**

Per informazioni: Ufficio stampa “Lombardia Informatica”

Ab Comunicazioni
Alice Prencipe – prencipe@abcomunicazioni.it
Tel 02 26413003

-www.lispa.it



LOMBARDIA **INFORMATICA**

sviluppa l'innovazione: il Partner è chiamato a formulare annualmente nuove proposte e poi a svilupparle.

- **INNOVAZIONE:** il Progetto è volto a generare un profondo cambiamento del Contact Center Regionale grazie **al massivo utilizzo del canale internet e di soluzioni digitali insieme all'adozione di tecnologie innovative per l'automazione.** La pianificazione di progetto è aperta a cogliere tutte le opportunità del mercato in continua e rapidissima evoluzione.
- **CONCRETEZZA:** al tempo stesso il progetto è improntato al pragmatismo ed alla concretezza nel delineare un percorso di evoluzione progressiva che tiene conto da un lato della necessità di garantire continuità e qualità del servizio nell'avvicendamento del Partner esterno, dall'altro dell'esigenze di offrire certezze al mercato durante la delicata fase della vendita.

Nello specifico operativamente, il processo di trasformazione si sviluppa su diverse componenti, di seguito le principali:

- **Channel Shifting Automazione:** automazione di alcune attività per la gestione dei contatti (sia inbound che outbound).
- **Channel Shifting Canali Alternativi:** interventi strutturati per promuovere canali alternativi per le prenotazioni (Internet, Farmacie, MMG (Medici di medicina generale) /PDF (Pediatri di famiglia).
- **Estensione del servizio:** estensione dell'offerta a realtà oggi ancora non servite come Privati, Libera Professione, ASL etc.
- **Organizzazione sistemica:** interventi di carattere organizzativo per il governo dell'offerta sanitaria.

In particolare gli interventi di "Channel Shifting" hanno come finalità la riduzione del numero di contatti gestiti telefonicamente da operatore e, di conseguenza, l'abbattimento dei costi per Regione Lombardia. Come detto, il Progetto è stato avviato nella seconda metà del 2014 e sono stati pianificati interventi fino alla fine del 2016.

A disposizione su richiesta ulteriore materiale di approfondimento.

Per informazioni: Ufficio stampa "Lombardia Informatica"

Ab Comunicazioni
Alice Prencipe – prencipe@abcomunicazioni.it
Tel 02 26413003

-www.lispa.it