



**Trasmissione a mezzo posta elettronica**

Prot. n. 63/D

Modena, 17 Gennaio 2013

Spett.le  
Organismo indipendente di valutazione (OIV)  
degli AA.CC. associati  
[oiv.aaccassociati@aci.it](mailto:oiv.aaccassociati@aci.it)

e p.c. Dott. Giovanni Monaca  
[g.monaca@aci.it](mailto:g.monaca@aci.it)

**Oggetto: monitoraggio performance organizzativa di Ente. Progettualità locale 2012.  
Trasmissione relazione e documentazione probatoria.**

In riferimento a quanto in oggetto ed in ossequio a quanto disposto dalla Delibera CIVIT 6/2012, con la presente si trasmette la seguente documentazione:

- 1) Relazione finale progetto locale **Digitalizzazione archivio Servizio Bollo Sicuro A.C.Modena**;
- 2) Schede Fa/Ac e Fb/Ac relative alla realizzazione degli step previsti nel quarto trimestre 2012
- 3) Documentazione probatoria attestante i risultati raggiunti e l'avvenuto conseguimento dell'obiettivo inerente il progetto deliberato in ambito locale.

Il sottoscritto resta a completa disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti e coglie l'occasione per porgere i migliori saluti.

AUTOMOBILE CLUB MODENA  
IL DIRETTORE  
(Dott. Giuseppe Pottocar)

- Adligata ut supra



# AUTOMOBILE CLUB MODENA

## PROGETTO LOCALE 2012

### DIGITALIZZAZIONE ARCHIVIO SERVIZIO BOLLO SICURO

#### MONITORAGGIO TRIMESTRALE PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E RELAZIONE FINALE 2012

#### OBIETTIVO ED ANALISI QUALITIVA DEI RISULTATI

Nel 2012 l'Automobile Club Modena ha realizzato una importante innovazione tecnologica volta a trasferire in formato digitale l'imponente Archivio e la banca dati del Servizio Bollo Sicuro, costituita da circa 25.000 contratti sottoscritti dai Soci dell'Automobile Club Modena.

Il Servizio Bollo Sicuro, istituito dall'Automobile Club Modena nei primi anni '80, rappresenta da sempre uno dei principali punti di forza dell'offerta di servizi esclusivi ai Soci modenesi, ma necessitava di interventi di ammodernamento e sviluppo volti al conseguimento di importanti obiettivi di natura istituzionale, organizzativa, economico - finanziaria e commerciale.

Da un punto di vista giuridico e formale, è stato realizzato l'adeguamento dell'imponente archivio alle più recenti disposizioni legislative in tema di semplificazione amministrativa, "smaterializzazione" e sicurezza degli archivi ed in generale dei luoghi di lavoro. L'operazione di digitalizzazione permette ora di gestire in tempo reale ed in sicurezza - grazie all'utilizzo di strumenti, procedure e protocolli informatici con relativa certificazione - un enorme archivio costituito in precedenza da documentazione totalmente in forma cartacea..

La realizzazione del progetto in esame ha consentito inoltre di conseguire importanti risultati dal punto di vista istituzionale e commerciale.

L'iniziativa proietta A.C. Modena nel campo dell' *high-tech* e permette alla nostra organizzazione di:

- a) rafforzare gli strumenti di fidelizzazione dei Soci con servizi *one-to-one* non esclusivamente legati agli adempimenti tributari ma anche alla patente, alla sicurezza stradale, ai viaggi, agli acquisti, al tempo libero, ecc. Infatti, la completa informatizzazione del servizio Bollo Sicuro costituisce solo il primo passo di una evoluzione che consentirà al Socio di disporre in esclusiva di una banca dati automobilistica personale, accessibile in totale sicurezza da qualsiasi personal computer o smartphone.
- b) segmentare ed utilizzare in chiave di marketing l'enorme quantità di informazioni relative ai Soci modenesi possessori di tessere Aci con rinnovo automatico. Tali informazioni non erano in precedenza gestibili in modo efficace ed economico, poiché disponibili solo in forma cartacea;

- c) gestire e consultare via web, quindi direttamente dalle delegazioni di Modena e Provincia, tutte le posizioni contrattuali dei Soci con servizio Bollo Sicuro, evitando con ciò errori, costi diretti ed indiretti di comunicazione ed inutili e dispendiose procedure burocratiche sia agli operatori dell'Automobile Club, sia agli stessi Clienti;
- d) ridurre i costi. Per quanto concerne i costi dell'operazione, le recenti evoluzioni delle tecnologie informatiche da un lato e gli accordi di collaborazione formalizzati recentemente dal nostro Ente dall'altro, hanno consentito di realizzare l'imponente progetto contenendo notevolmente i costi del personale straordinario necessario per realizzare le numerose fasi operative e limitando i costi dell'investimento ad un modesto canone mensile *all inclusive* relativo a software, hardware, addestramento del personale, costi di manutenzione server e certificazione di qualità, assicurazioni, ecc.

Infine, non devono essere sottovalutati gli importanti ritorni in termini di immagine, di consolidamento della *leadership* dell'A.C. Modena nel campo dell'assistenza globale ai *mover* e nella capacità di attrarre nuovi segmenti di potenziali Soci, identificabili in particolare nei giovani consumatori, maggiormente attratti da servizi basati sull'utilizzo di strumenti informatici in grado di garantire facilità di accesso alle informazioni, elevata personalizzazione dell'offerta e drastica riduzione di tempi e costi di fruizione dei servizi.

## **OBIETTIVO ED ANALISI QUANTITATIVA DEI RISULTATI**

**Obiettivo 2012:** completa digitalizzazione dell'Archivio Bollo Sicuro dell'Ente, contenente i contratti *Bollo Sicuro* sottoscritti dai Soci dell'A.C. Modena.

**Indicatori e target:** n. 25.000 contratti *Bollo sicuro* digitalizzati dal 1/1 al 31/12/2012.

**Contratti digitalizzati nel IV Trimestre 2012:** n. **3.283**.

**Totale contratti digitalizzati nel 2012:** n. **25.385**.

Si evidenzia, pertanto, il pieno conseguimento dei risultati e di tutti gli obiettivi definiti in relazione al progetto locale in esame.

A completamento della presente relazione, si allega la seguente **documentazione probatoria attestante** i risultati conseguiti ed il raggiungimento dei relativi obiettivi di performance organizzativa:

- 1) Elenco dei 25.385 contratti Bollo Sicuro digitalizzati, identificati per numero progressivo e nominativo del Socio A.C. Modena titolare del Servizio Bollo Sicuro.
- 2) Schede Fa/Ac e Fb/Ac, predisposte al fine di consentire il monitoraggio relativo alla realizzazione degli step previsti nel quarto trimestre 2012.

Modena, 17 Gennaio 2012.

IL DIRETTORE  
(Dott. Giuseppe Pottocar)

