

**DELIBERAZIONE ADOTTATA DAL CONSIGLIO GENERALE**  
**NELLA RIUNIONE DEL 6 GIUGNO 2017**

Partecipano all'adozione della presente deliberazione i Signori:

Ing. Angelo STICCHI DAMIANI (Presidente dell'ACI), Dott. Adriano BASO, Avv. Federico BENDINELLI, Geom. Valerio BETTONI, Dott. Salomone BEVILACQUA, Dott. Antonio BRESCHI, Dott. Giovanni Battista CANEVELLO, Sig. Ivan Franco CAPELLI, Sig. Simone CAPUANO, Geom. Eugenio CASTELLI, Dott. Mario COLELLI, Dott. Antonio COPPOLA, Dott. Mario DELL'UNTO, Dott. Rocco FARFAGLIA, Dott. Giovanni FORCINITI, Dott. Elio GALANTI, Dott.ssa Giuseppina FUSCO, Dott. Bernardo MENNINI, Comm. Roberto PIZZININI, Dott. Gianfranco ROMANELLI, Arch. Massimo RUFFILLI, Sig. Pietro Paolo SEDDONE, Dott. Paolo SESTI, Avv. Camillo TATOZZI, Sig. Ettore VIERIN.

E' presente in qualità di Segretario del Consiglio Generale

Dott. Francesco TUFARELLI                      - Segretario Generale dell'ACI

Sono presenti per il Collegio dei Revisori dei Conti:

Pres. Dott. Claudio DE ROSE (Presidente Collegio dei Revisori dei Conti), Dott. Guido DEL BUE, Prof. Claudio LENOCI, Dott. Marco MONTANARO, Dott. Enrico SANSONE.

**IL CONSIGLIO GENERALE.** Adotta la seguente deliberazione:

"Vista la deliberazione adottata nella riunione del 31 gennaio 2017, con la quale è stato approvato il Piano della Performance dell'ACI per il triennio 2017-2019, di cui fa parte il documento Piani e programmi di attività per l'anno 2017 approvato dal Consiglio Generale nella seduta del 26 ottobre 2016; preso atto che il vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance in ACI prevede che le variazioni rispetto agli obiettivi programmati, relative ai progetti/attività che determinano modifiche al Piano della performance, siano sottoposte allo stesso Consiglio Generale per il conseguente aggiornamento del Piano; preso atto che l'OIV (Organismo Indipendente di Valutazione) è in corso di rinnovo secondo le procedure normativamente previste; vista la proposta presentata dalla Direzione Attività Associative e Gestione Sviluppo Reti di variazione del progetto direzionale interno "CRM: piattaforma di gestione informativa integrata della rete"; considerato che il progetto approvato dal Consiglio Generale del 26 ottobre 2016 e poi recepito nell'ambito del citato Piano della Performance 2017-2019 prevedeva la diffusione della piattaforma CRM presso tutti gli Automobile Club entro il 2017; tenuto conto che la Direzione medesima ha rappresentato che la diffusione del CRM è risultata più impegnativa rispetto alle previsioni iniziali, in quanto nel corso della

sperimentazione è emerso che l'utilizzo di tale strumento presuppone una significativa integrazione dell'operatività abituale e delle competenze relazionali dei collaboratori delle delegazioni, richiedendo un maggiore impegno in termini di formazione e di affiancamento alla rete; considerato che a tali maggiori impegni la Direzione dichiara di non riuscire a far fronte con le attuali risorse disponibili; considerato che conseguentemente la Direzione medesima propone la riformulazione di alcuni target del progetto, limitando la diffusione per l'anno 2017 dell'applicativo CRM a 51 Automobile Club a fronte della totalità degli stessi inizialmente previsti; tenuto conto che per lo stesso esercizio rimane invariato l'importo di € 30.000 inizialmente stanziato relativamente al costo delle missioni e che, con riferimento alle attività promozionali, viene proposta una riduzione da €100.000 a €80.000 della relativa spesa, in connessione con il minor numero di Automobile Club interessati alla diffusione del progetto nel corso dell'anno; preso altresì atto di quanto rappresentato dalla Direzione in ordine al completamento dell'iniziativa nonché in merito ai relativi costi per attività promozionali e missioni nel corso dell'anno 2018, con definizione delle relative attività entro il primo semestre 2018; tenuto conto che le variazioni proposte comportano conseguenti modifiche alle pertinenti sezioni del Piano della Performance 2017-2019 e del connesso documento Piani e programmi di attività per l'anno 2017; approva, su proposta della Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti: 1) la riformulazione della descrizione dell'obiettivo di progetto limitandolo agli Automobile Club interessati e la riformulazione della descrizione degli indicatori 2) e 3) con conseguente sostituzione dei relativi target da "SI" (inteso come diffusione a tutta la Federazione) a "n.51 Automobile Club"; 2) la riduzione della voce di costo "attività promozionali" da €100.000 ad €80.000 ed autorizza le conseguenti modifiche al Piano della Performance relativamente al progetto stesso, come evidenziate nelle schede allegate al verbale della seduta sotto la lett. C), che costituiscono parte integrante della presente deliberazione. Il presente provvedimento rimane subordinato al rilascio di conforme nulla osta in merito alle suddette variazioni da parte dell'OIV, non appena lo stesso Organismo sarà rinnovato."

ALLEGATO C) AL VERBALE DEL CONSIGLIO GENERALE DEL 6 GIUGNO 2017



Automobile Club d'Italia

Direzione Attività Associative e  
Gestione e Sviluppo Reti

Automobile Club d'Italia  
Protocollo Uscita  
Direzione Attività Associative  
e Sviluppo Reti  
acodi 0007/0000762/17  
Data 30/05/2017  
Cod. Registro: SOCI

Egr. Sig.  
Segretario Generale  
Dr. Francesco Tufarelli

Spett. le  
Ufficio per l'O.I.V.

e p.c.

Spett.le  
Ufficio Pianificazione

LORO SEDI

**Oggetto:** Obiettivi di performance organizzativa 2017.  
Varianza del progetto direzionale interno "CRM: piattaforma di gestione informativa integrata della Rete".

Nell'ambito del Piano e Programmi di Attività per l'anno 2017, approvato dal Consiglio Generale dell'Ente nella seduta del 26 ottobre 2016, è stato assegnato alla Direzione scrivente il progetto direzionale interno "CRM: piattaforma di gestione informativa integrata della Rete", di durata annuale, con l'obiettivo di *attivare le funzionalità social del CRM e diffondere le procedure presso tutti gli Automobile Club entro l'anno di riferimento.*

In considerazione di tale obiettivo, la Direzione scrivente ha definito un cronoprogramma delle fasi attuative del progetto, in accordo con la Società ACI Informatica, a cui è affidata la gestione operativa del CRM. In particolare, sono state pianificate le due macro attività di completamento della piattaforma informatica e di diffusione dell'applicativo presso la Federazione, al fine di rendere disponibile il CRM presso l'intera Rete, entro il 2017.

In relazione alla seconda delle attività sopra citate, una volta iniziata, in fase sperimentale, la diffusione dell'applicativo presso i primi Automobile Club, è stato verificato che l'utilizzo di tale strumento presuppone una significativa integrazione dell'operatività abituale e delle competenze relazionali dei Collaboratori delle Delegazioni, richiedendo un maggiore impegno in termini di formazione e di affiancamento alla Rete.

Conseguentemente, a parità di Risorse umane disponibili e stante la capacità organizzativa della Direzione Attività Associative (n. 1 persona, capo-progetto), della Direzione Sviluppo Commerciale Rete ACI di ACI Informatica (n. 21 account commerciali e n. 4 capi-area) e della struttura tecnica di ACI Informatica (n. 1 capo-progetto tecnico), si è resa necessaria una nuova pianificazione dei tempi di diffusione dell'applicativo, ridimensionando, per l'anno 2017, il numero degli Automobile Club presso i quali sarà possibile implementare il software e, soprattutto, le necessarie competenze.

Il nuovo piano di estensione alla Rete prevede, infatti, dopo l'avviamento dei primi 5 Automobile Club e altri 6 entro la fine di giugno c.a., una capacità di diffusione massima di circa 40 Automobile Club nel secondo semestre 2017, per un totale di 51 Sodalizi (e circa 750 Delegazioni) entro la fine dell'anno in corso. Per garantire il rispetto di un programma così articolato anche in caso di eventuali criticità, al momento non prevedibili, si è ritenuto opportuno mantenere (per il secondo semestre 2017) un margine di tolleranza di circa il 20% rispetto alla capacità massima di diffusione. Infine, il progetto si chiuderà nel 2017, mentre l'attività di estensione dell'applicativo all'intera Rete delle Delegazioni proseguirà nel 2018, terminando entro giugno. Per la conclusione dell'iniziativa sul territorio si prevede di impegnare €30.000,00 per costi di missione e € 80.000,00 per l'attività promozionale, come verrà indicato nelle schede attività previste per la pianificazione 2018.

R



## Automobile Club d'Italia

Per le ragioni suesposte, si richiede una varianza del Gantt del progetto, come indicato nell'allegato 1, e degli indicatori, come di seguito proposto:

Indicatore 1: Rilascio della funzionalità di comunicazione organizzativa  
Target: SI

Indicatore 2: Diffusione del modulo campagne presso la Federazione  
Target: 51 Automobile Club

Indicatore 3: Rilascio dei supporti tecnico-formativi alla Federazione  
Target: 51 Automobile Club

Nel rispetto del requisito di coerenza e consequenzialità del Piano della Performance dell'Ente, si richiede, altresì, una corrispondente varianza degli indicatori dell'obiettivo di performance organizzativa assegnato alla Direzione Attività Associtative e Gestione e Sviluppo Reti in riferimento alla progettualità "CRM: piattaforma di gestione informativa integrata della Rete".

Per quanto riguarda le previsioni economiche, così come presenti nel budget inizialmente assegnato al progetto, si comunica quanto segue:

- il "costo missioni" rimane invariato perché, oltre all'attività di implementazione del software presso gli Automobile Club, è stata avviata un'attività di acquisizione di nuovi contatti mediante postazione mobile di CRM nella maggiori manifestazioni con presenza dell'ACI. Abbiamo già partecipato ad "Auto e moto retrò" a Torino e a Rimini "Off Road". Inoltre, è prevista la presenza al "Rally d'Italia" in Sardegna, al "GP d'Italia" a Monza, ad "AutoClassica" a Padova e al "Motorshow" di Bologna; al termine del progetto, continueranno le attività di implementazione presso i restanti Automobile Club e la partecipazione ad eventi da individuare per le quali prevediamo costi analoghi per il 2018.
- il costo delle "attività tecniche", comprensive delle implementazioni informatiche e dei costi da sostenere per il noleggio delle licenze CRM è stato confermato dalla stessa ACI Informatica nella misura inizialmente prevista, come rappresentato nel documento fornito dalla stessa Società (All. 2). In tale nota ACI Informatica rappresenta alla Direzione le variazioni intervenute nella composizione del budget, che resta invariato nel suo ammontare complessivo in quanto i costi relativi alle "attività tecniche" prescindono dal piano di diffusione del software;
- il costo relativo alle "attività promozionali", resta in quota parte necessario per l'attuazione delle iniziative di supporto alla Rete dei 51 Automobile Club coinvolti nell'anno in corso. ACI Informatica nella nota che si fornisce in allegato (All.3), rappresenta il programma di implementazione e sviluppo territoriale del CRM: quantificando una previsione di costi pari a € 80.000, per l'anno 2017, rispetto al budget inizialmente assegnato pari ad € 100.000, si configura una riduzione del budget relativo alla voce di costo "attività promozionali" pari ad € 20.000. Per tale ragione si richiede una varianza in decremento del budget del progetto come di seguito indicato:
  - investimenti software di terzi € 1.242.292,00 (invariato)
  - costi missioni € 30.000,00 (invariato)
  - costi attività promozionali € 80.000,00 (variazione richiesta -20.000€).

Nel restare a disposizione per ogni eventuale chiarimento, si porgono i migliori saluti.

IL DIRETTORE GENERALE  
(Antonio Colitti)

GANTT ANNO 2017

PLANIFICAZIONE DI DETTAGLIO progetto "Definizione di un modello innovativo di customer relationship management (CRM) in ambito associativo"

| Obiettivi operativi                                               | Step di realizzazione<br>(azioni, dati ed elementi organizzativi e materiali) | Strumenti Computazionali |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Indicatore di misurazione | Target |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------------|--------|
|                                                                   |                                                                               |                          | Gen | Feb | Mar | Apr | Mag | Giù | Lug | Ago | Set | Ott | Nov | Dic |                           |        |
| Inserimento nel CRM delle anagrafiche trattate da servizi interni | Integrazione dati da servizio Invita Revisione                                | ACInformativa            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | dati acquisiti nel CRM    | 1      |
|                                                                   | Acquisizione dati di contatto da Direzione Sport                              | ACInformativa            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | dati acquisiti nel CRM    | 1      |
|                                                                   | Sviluppo servizio di interazione con gestionale Pratiche light                | ACInformativa            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | riuscio servizio          | 1      |
|                                                                   | Acquisizione dati in Eventi e Manifestazioni                                  | ACInformativa            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | dati acquisiti nel CRM    | 1      |
| Integrazione richieste di assistenza B2B e B2C                    | Integrazione delle richieste di assistenza provenienti da canale social       | ACInformativa            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | dati acquisiti nel CRM    | 1      |
| Agenda Condivisa                                                  | Protocollo di comunicazione integrata del network della Federazione ACI       | ACInformativa            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | protocollo in collaudo    | 1      |
| Analisi dei risultati                                             | Verifica dell'efficacia delle azioni commerciali                              | ACInformativa            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | report statistici         | 1      |
| FIRMA CAPO PROGETTO                                               |                                                                               |                          |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                           |        |





Oggetto :  
Progetto CRM ACI

Data  
25/5/2017

Da

P. PEDRINI

A

A. Colitti

Il presente memo a supporto di una corretta lettura dei costi previsti per l'anno 2017, elencati nella scheda preventivo attività in versione 2 del Marzo 2017 (di cui si allega di seguito il prospetto riepilogativo) e relativi alla gestione del progetto CRM ACI e alla sua diffusione presso i punti di servizio ACI.

Più in particolare, la voce relativa alle licenze software è composta da due tipologie di costo.

- La prima è relativa alla previsione di costo per il noleggio di licenze (noleggio software CRM) per un totale di 224.000 euro.
- La seconda è inserita nella previsione di costo per ammortamento SW di 82.133 euro, nel quale sono compresi i canoni di ammortamento di licenze acquistate.

Il totale di questi costi copre le esigenze di implementazione del software su tutti i punti di servizio ACI sia gli Automobile Club che le Delegazioni, sulla base del mix noto alla data.

Per quanto attiene alla realizzazione delle componenti software, si conferma che al 31/12/2017, data di chiusura del progetto, saranno completate tutte le funzionalità previste nei piani di progetto concordati con ACI.

Si precisa che la previsione di costo, sebbene copra tutte le esigenze del progetto note alla data, dovrà essere rimodulata nei due anni di interesse (2017 e 2018) in linea con i piani di diffusione definiti con ACI e al fine di supportare al meglio il processo di formazione di tutti i punti di servizio (AACC e delegazioni ACI).

Tale diffusione comporterà un impegno importante nel supportare la Federazione sull'intero territorio nazionale in merito alle numerose funzioni d'uso del software.

Più in dettaglio, nel primo semestre è iniziata la diffusione presso 11 Automobile Club; a partire da giugno 2017, il CRM verrà diffuso sul resto del territorio nazionale con una cadenza di almeno 20 Automobile Club e le relative Delegazioni in un numero, ovviamente, rilevante ogni trimestre. Il termine previsto per il termine dell'attività, come condiviso con ACI, sarà il 30 giugno 2018.



| Scheda DAA01S01 - Prospetto economico anno 2017 |                 |        |                |              |
|-------------------------------------------------|-----------------|--------|----------------|--------------|
| Voci di costo                                   | Unità di misura | Q.tà   | Costo unitario | COSTO TOTALE |
| Personale acit.it (*)                           | FTE             | 6,7    |                | 485.878      |
| Rimborso spese e viaggi                         | giorni          | 20     |                | 3.400        |
| sviluppo CRM                                    |                 |        |                | 220.000      |
| manutenzione hw                                 |                 |        |                | 12.000       |
| manutenzione sw base                            |                 |        |                | 11.000       |
| nolegglo sw base                                |                 |        |                | 3.000        |
| nolegglo software cim                           | lo              | 224000 | 1.000          | 224.000      |
| supporto premier Microsoft                      |                 |        |                | 30.000       |
| Ammortamento HW                                 |                 |        |                | 8.084        |
| Ammortamento SW                                 |                 |        |                | 82.193       |
| Totale costi diretti                            |                 |        |                | 1.080.552    |
| Totale costi o ripartizione (15%)               |                 |        |                | 162.076      |
| Totale costi                                    |                 |        |                | 1.242.627    |



ACI Informatica

## **Nota Specialist In Microsoft Dynamics CRM**

---



Il CRM - Microsoft Dynamics, progettato, realizzato e sperimentato ha lo scopo di:

- ✓ Acquisire nuovi clienti;
- ✓ Incrementare i prodotti venduti ai clienti già acquisiti;
- ✓ Curare le relazioni con i clienti più importanti;
- ✓ Fidelizzare i clienti esistenti;
- ✓ Trasformare gli attuali clienti in procuratori, ovvero in testimonial dei prodotti;
- ✓ Spostare i Soci verso le categorie superiori di tessere (upgrading);
- ✓ Gestire il post-vendita.

Attualmente è iniziata sul territorio la diffusione del CRM presso 5 AC che sono: Varese, Ferrara, Lucca, Teramo e Campobasso. Nel 2° trimestre saranno attivati ulteriori 6 AC: Torino, Reggio Emilia, Ascoli Piceno, Terni, Frosinone e Brindisi. A partire dal 3° trimestre 2017 il CRM verrà diffuso sul resto del territorio nazionale con inserimento di almeno 20 AC al trimestre ed un numero rilevante di delegazioni da attivare.

Tale diffusione comporterà un impegno importante da parte della Direzione Sviluppo commerciale Rete ACI nel supportare AC e delegazioni di tutta Italia sia in merito alla diffusione sia in merito all'utilizzo. Al fine di agevolare tale processo nel fornire addestramento sul territorio (Automobile Club e punti vendita (delegazioni)) relativamente all'uso della piattaforma Microsoft Dynamics CRM, si propone di richiedere il supporto di una società specializzata, leader nel settore, per una attività consulenziale per:

- ✓ visite presso le sedi degli Automobile Club provinciali e delle delegazioni (punti vendita) programmate;
- ✓ addestramento operativo nell'uso della piattaforma CRM;
- ✓ formazione on site sulle modalità di utilizzo ai fini delle vendite.

In sintesi i professionisti, supporteranno la Direzione Sviluppo Commerciale Rete ACI e la federazione per una migliore diffusione del CRM nell'ambito della formazione presso AC e Delegazioni secondo il programma di implementazione e sviluppo territoriale dei diversi Automobile Club, in alcuni casi l'intervento verrà richiesto in parallelo su diversi siti, e secondo le seguenti 4 Aree commerciali:

- ✓ Area Nord Ovest che comprende le regioni: Val D'Aosta; Piemonte; Lombardia; Trentino Alto Adige.
- ✓ Area Nord Est che comprende le regioni: Emilia Romagna; Veneto; Friuli Venezia Giulia.
- ✓ Area Centro che comprende le regioni: Liguria; Toscana; Marche; Umbria; Sardegna.
- ✓ Area Sud che comprende le regioni: Lazio; Abruzzo; Molise; Campania; Basilicata; Puglia; Calabria; Sicilia.

Il personale selezionato, prima dell'erogazione del servizio sul territorio, verrà formato da parte da personale ACI Informatica sulla specificità dei servizi offerti da ACI all'interno della piattaforma del CRM - Microsoft Dynamics. Tale formazione comporterà un impegno di 3 giornate di lavoro. Si riporta nel seguito la stima effettuata per definire il volume del servizio.

| periodo                | AC da visitare | N° Visite presso AC e Delegazioni previste | in giorni uomo* |
|------------------------|----------------|--------------------------------------------|-----------------|
| 3 trimestre 2017       | 29             | 299                                        | 158             |
| 4 trimestre 2017       | 15             | 183                                        | 93              |
| 1 trimestre 2018       | 22             | 363                                        | 186             |
| 2 trimestre 2018       | 17             | 67                                         | 37              |
| <b>Totale generale</b> | <b>83</b>      | <b>912</b>                                 | <b>474</b>      |

\* si prevede una media di due visite al giorno

A causa della pluralità di interventi formativi richiesti su tutto il territorio nazionale, il programma di implementazione e sviluppo territoriale è stato, suddiviso in trimestri e pianificato fino a giugno 2018.

Si riporta nel seguito la pianificazione di dettaglio per l'per ciascun AC diviso per trimestre.

Bozza Nota Specialist in Microsoft Dynamics CRM



| 3° Trimestre 2017 | N° AC            | Area commerciale | AC/Province da visitare | N° Visite presso AC e Delegazioni (Punti Vendita) previsto | N° uomini |
|-------------------|------------------|------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------|-----------|
|                   | 1                | Nord Ovest       | Varese                  | 11                                                         | 6         |
|                   | 2                | Nord Est         | Ferrara                 | 13                                                         | 7         |
|                   | 3                | Centro           | Lucca                   | 15                                                         | 8         |
|                   | 4                | Sud              | Teramo                  | 6                                                          | 3         |
|                   | 5                | Sud              | Campobasso              | 1                                                          | 1         |
|                   | 6                | Nord Ovest       | Torino                  | 68                                                         | 34        |
|                   | 7                | Nord Est         | Ascoli Piceno           | 5                                                          | 3         |
|                   | 8                | Centro           | Terni                   | 3                                                          | 2         |
|                   | 9                | Sud              | Frosinone               | 3                                                          | 2         |
|                   | 10               | Sud              | Brindisi                | 4                                                          | 2         |
|                   | 11               | Nord Est         | Ancona                  | 4                                                          | 2         |
|                   | 12               | Sud              | Avellino                | 1                                                          | 1         |
|                   | 13               | Sud              | Bari                    | 17                                                         | 9         |
|                   | 14               | Sud              | Caserta                 | 4                                                          | 2         |
|                   | 15               | Sud              | Catanzaro               | 3                                                          | 2         |
|                   | 16               | Nord Ovest       | Como                    | 9                                                          | 5         |
|                   | 17               | Nord Ovest       | Cuneo                   | 7                                                          | 4         |
|                   | 18               | Nord Est         | Forlì                   | 8                                                          | 4         |
|                   | 19               | Sud              | Latina                  | 6                                                          | 3         |
|                   | 20               | Centro           | Massa Carrara           | 8                                                          | 4         |
|                   | 21               | Nord Est         | Modena                  | 30                                                         | 15        |
|                   | 22               | Nord Ovest       | Novara                  | 5                                                          | 3         |
|                   | 23               | Nord Est         | Padova                  | 6                                                          | 3         |
|                   | 24               | Centro           | Pescara                 | 5                                                          | 3         |
|                   | 26               | Centro           | Pistola                 | 20                                                         | 10        |
|                   | 26               | Centro           | Prato                   | 7                                                          | 4         |
|                   | 27               | Centro           | Sienna                  | 3                                                          | 2         |
|                   | 28               | Nord Ovest       | Brescia                 | 14                                                         | 7         |
|                   | 29               | Nord Est         | Verona                  | 13                                                         | 7         |
|                   | Totale trimestre |                  |                         | 299                                                        | 158       |

| 4 trimestre 2017 | N° AC | Area commerciale | AC/Province da visitare | N° Visite presso AC e Delegazioni (Punti vendita) previste | gg uomo* |
|------------------|-------|------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------|----------|
|                  | 1     | Centro           | L'Aquila                | 2                                                          | 1        |
|                  | 2     | Sud              | Lecco                   | 20                                                         | 10       |
|                  | 3     | Nord Ovest       | Genova                  | 34                                                         | 17       |
|                  | 4     | Nord Est         | Parma                   | 6                                                          | 3        |
|                  | 5     | Centro           | Grosseto                | 7                                                          | 4        |
|                  | 6     | Nord Est         | Vicenza                 | 5                                                          | 3        |
|                  | 7     | Nord Est         | Pesaro                  | 4                                                          | 2        |
|                  | 8     | Nord Ovest       | La Spezia               | 2                                                          | 1        |
|                  | 9     | Nord Est         | Venezia                 | 6                                                          | 3        |
|                  | 10    | Centro           | Arezzo                  | 10                                                         | 5        |
|                  | 11    | Centro           | Firenze                 | 44                                                         | 22       |
|                  | 12    | Nord Ovest       | Alessandria             | 8                                                          | 4        |
|                  | 13    | Nord Ovest       | Bergamo                 | 19                                                         | 10       |
|                  | 14    | Nord Ovest       | Pavia                   | 4                                                          | 2        |
|                  | 15    | Sud              | Salerno                 | 12                                                         | 6        |
| Totale trimestre |       |                  |                         | 183                                                        | 93       |

La pianificazione di dettaglio per l'anno 2018 verrà pubblicata successivamente, in funzione del rispetto del programma di attuazione dell'anno in corso.

Inoltre, per ogni trimestre, sono previsti 2 eventi di presentazione destinati agli AC in fase di avvio, presso la sede centrale di ACI.

In virtù di quanto sopra esposto, del programma di implementazione e sviluppo territoriale definito per l'anno in corso e degli eventi correlati, nell'ottica di fornire un intervento sempre più aderente alle necessità della federazione ACI, si richiede un intervento economico a favore della Direzione Sviluppo Commerciale Rete ACI, che va ad aggiungersi all'attuale Budget riconosciuto con delibera del 06/04/2017, per un importo pari a € 80.000,00 che si è stimato possa rappresentare la copertura totale dei costi che ACI Informatica dovrà sostenere per tale servizio limitatamente alle attività pianificate per l'anno 2017. I costi per lo svolgimento delle attività pianificate per l'anno 2018 verranno successivamente inseriti nel Budget del prossimo anno.

**PRIORITA' POLITICA 2: SVILUPPO ATTIVITA' ASSOCIATIVA**

| AREA STRATEGICA | DENOMINAZIONE                                                            | FINALITA'/DESCRIZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | PROPONENTI                                                 | STRUTTURE COINVOLTE                                                                                                                 | INDICATORI DI MISURAZIONE E TARGET                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | BUDGET                                                                                                                                                                             |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SOCI            | CRM - PIATTAFORMA DI GESTIONE INFORMATIVA INTEGRATA DELLA RETE (Annuale) | <p><b>Obiettivi:</b> attivare le funzionalità social del CRM e diffondere le procedure presso <del> tutti </del> gli Automobile Club.</p> <p><b>Descrizione:</b> nel corso del 2017 si prevede lo sviluppo dei seguenti <i>task</i> progettuali:</p> <p>1) ampliamento dei canali di provenienza dei dati creando modalità automatiche di <i>import/export</i> e servizi di aggiornamento quotidiano dei Data Base;</p> <p>2) evoluzione degli strumenti di comunicazione organizzativa;</p> <p>3) integrazione delle funzionalità dei canali social/più diffusi con la piattaforma;</p> <p>4) sviluppo delle funzionalità di gestione della <i>privacy</i> in conformità con le nuove direttive europee in materia.</p> <p>Si procederà, inoltre, ad una diffusione progressiva del CRM presso <del> tutti </del> n.51 A.C.</p> | DIREZIONE ATTIVITA' ASSOCIATIVE E GESTIONE E SVILUPPO RETI | <p>DIREZIONE INNOVAZIONE E SVILUPPO</p> <p>SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI</p> <p>DIREZIONI COMPARTIMENTALI</p> <p>FEDERAZIONE ACI</p> | <p><b>Indicatore 1):</b><br/>Rilascio della funzionalità di comunicazione organizzativa<br/>Target:<br/>SI</p> <p><b>Indicatore 2):</b><br/>Diffusione del modulo campagne <del> e tutte </del> presso la Federazione<br/>Target:<br/>SI 51 Automobile Club</p> <p><b>Indicatore 3):</b><br/>Rilascio dei supporti tecnico - formativi alla rete della Federazione ACI<br/>Target:<br/>SI 51 Automobile Club</p> | <p><b>INVESTIMENTI:</b><br/>€1.242.292,00<br/>software di terzi</p> <p><b>COSTI:</b><br/>€ 30.000,00<br/>missioni</p> <p>Attività promozionale<br/>€100.000,00<br/>€ 80.000,00</p> |

**SCHEDE OBIETTIVI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2017**

| Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti                                                  |        |                                                                                                                                                                             |                                                                           |                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivi riferiti alle progettualità                                                                      | Peso % | Indicatore                                                                                                                                                                  | Fonte                                                                     | Target assegnato                                                                                                    |
| 1 CRM - Piattaforma di Gestione Informativa Unica della Rete                                               | 15%    | Rilascio della funzionalità di comunicazione organizzativa (peso relativo: 40%)                                                                                             | Archivio Direzione                                                        | SI                                                                                                                  |
|                                                                                                            |        | Diffusione del modulo campagne attivata, presso la Federazione (peso relativo: 30%)                                                                                         | Archivio Direzione                                                        | SI, 51 A.C.                                                                                                         |
|                                                                                                            |        | Rilascio dei supporti tecnico - formativi alla rete della Federazione A.CI (peso relativo: 30%)                                                                             | Archivio Direzione                                                        | SI, 51 A.C.                                                                                                         |
| Obiettivi riferiti alle attività gestionali                                                                | Peso % | Indicatore                                                                                                                                                                  | Fonte                                                                     | Target assegnato                                                                                                    |
| 2 Invita alla revisione                                                                                    | 15%    | N. incontri di presentazione del servizio erogati dall'Automobile Club                                                                                                      | Archivio Direzione                                                        | 12                                                                                                                  |
| 3 Razionalizzazione o consolidamento della base associativa nelle sue diverse organizzazioni               | 10%    | N. accordi al 27/12/2017 (promozione diretta o tramite canali indiretti)                                                                                                    | Data Base Soci                                                            | ≥ 250.000                                                                                                           |
| 4 Rilancie e consolidamento delle convenzioni nazionali                                                    | 10%    | N. nuove conversioni nazionali da sottoscrivere (peso relativo: 50%)                                                                                                        | Archivio Direzione                                                        | 3                                                                                                                   |
|                                                                                                            |        | Rinnovo delle convenzioni nazionali in essere (peso relativo: 50%)                                                                                                          | Archivio Direzione                                                        | almeno il 75% rispetto al 2015                                                                                      |
| Obiettivi di miglioramento organizzativo e/o dei servizi erogati                                           | Peso % | Indicatore                                                                                                                                                                  | Fonte                                                                     | Target assegnato                                                                                                    |
| 5 Nuovi prodotti associativi                                                                               | 15%    | Analisi o definizione della struttura dei nuovi prodotti associativi                                                                                                        | Archivio Direzione                                                        | 1 documento                                                                                                         |
| 6 Iniziative di sviluppo e fidelizzazione associativa                                                      | 15%    | N. Automobili Club coinvolti nelle campagne di fidelizzazione (peso relativo 50%)                                                                                           | Archivio Direzione                                                        | ≥ 60                                                                                                                |
|                                                                                                            |        | Campagna incentivante per le delegazioni (peso relativo 50%)                                                                                                                | Archivio Direzione                                                        | lancio di 1 campagna                                                                                                |
| 7 Potenziamento dell'azione in materia di trasparenza ed anticorruzione per ridurre le aree a rischio      | 5%     | Partecipazione al gruppo di lavoro per la redazione del regolamento previsto dal PTFC per la disciplina del nuovo accesso civico generalizzato ex art. 5 c.2 D.Lgs. 33/2013 | Archivio Servizio Trasparenza, Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico | Elaborazione regolamento di successo                                                                                |
| 8 Contributo attuazione ed implementazione del PTFC (art.16 D.Lgs. 156/2001)                               | 5%     | Definizione di misure tecniche a prevenire o contrastare i fenomeni di corruzione (peso relativo 50%)                                                                       | Archivio Direzione                                                        | Relazione con misure da proporre al RPCT per il PTFC 2016-2020                                                      |
|                                                                                                            |        | Monitoraggio delle attività e delle misure di prevenzione (peso relativo 50%)                                                                                               |                                                                           | N.2 report (15 luglio e 15 dicembre) da inviare al Servizio Trasparenza, Anticorruzione e Relazioni con il Pubblico |
| 9 Qualificazione del processo di pubblicazione dei dati, normativamente previsti in materia di trasparenza | 5%     | Pubblicazione dei dati di pertinenza attraverso l'utilizzo della Piattaforma Amministrazione Trasparente - PAT A.CI                                                         | Piattaforma/Archivio Direzione                                            | SI                                                                                                                  |
| 10 Customer satisfaction                                                                                   | 5%     | N. giudizi positivi espressi sulla struttura / n. utenti (interni/esterni)                                                                                                  | Data Base DRU                                                             | 70% giudizi positivi (in conformità ai criteri del vigente CC)                                                      |
| Assegnazione                                                                                               |        |                                                                                                                                                                             |                                                                           |                                                                                                                     |
| Data e firma per accettazione (titolari)                                                                   |        |                                                                                                                                                                             |                                                                           |                                                                                                                     |