

SVIMSERVICE SPA

STORIA E FORMULA IMPRENDITORIALE

Più che un'azienda la Svimservice, ha osservato il sociologo Domenico De Masi, è la “dilatazione di una famiglia”: sei fratelli imprenditori che integrano le proprie professionalità in un'impresa, lavoro e gioco al tempo stesso. Un gioco di squadra fondato sulla compresenza fisica di professional e impiegati: circa duecentocinquanta collaboratori.

Sv.I.M. - Sviluppo Imprese Meridionali: era questa, negli anni Sessanta, la ragione sociale della società capofila di un gruppo di aziende che operavano nel settore metalmeccanico, dei trasporti e dei montaggi tecnologici. Nel 1974 in seno al gruppo si costituì la Svimservice, una società di servizi che doveva centralizzare e razionalizzare una serie di servizi per le altre società del Gruppo. Quando poi, tre anni dopo, la crisi della siderurgia determinò lo smembramento del gruppo, la Svimservice sarebbe stata chiusa se Domenico Di Paola insieme ai fratelli Ferdinando e Giancarlo non si fosse determinato a rilevarla con l'obiettivo di farne un'impresa leader, facendo tesoro del know how e dell'esperienza acquisita.

Svimservice S.p.A. è oggi una delle maggiori aziende italiane di servizi informatici per la Pubblica Amministrazione e la Sanità, tra le prime cinque nel campo dell'informatica sanitaria e presente anche a livello europeo. Alla guida l'ing. Domenico Di Paola, presidente del CDA e amministratore delegato e l'avv. Giancarlo Di Paola, amministratore delegato e direttore generale.

Nel 1979 Svimservice si è aggiudicata il servizio di gestione informatizzata delle prescrizioni farmaceutiche nella Regione Puglia, allargando, nel 1988, la gamma delle prestazioni assicurate al controllo della qualità dei servizi forniti e della spesa sanitaria.

Nel 1998 ha progettato e realizzato, dopo una gara europea, il Sistema Informativo Sanitario Regionale (SISR) della Regione Puglia, che si distingue a livello nazionale per dimensione territoriale, complessità organizzativa e per il carattere innovativo delle soluzioni adottate.

Dal 1998, ha avviato un programma di controllo della qualità, conforme a standard ISO 9001 Vision 2000, basato sul principio della qualità totale, che le ha permesso di raggiungere obiettivi quali la formalizzazione di tutti i processi di produzione del software e di erogazione di servizi ICT, l'implementazione di un modello gestionale organizzato sui principi di *Management by Objectives*, unitamente alla formazione orientata alla cultura della qualità totale ed all'auditing dei processi chiave.

Nel 1999 Svimservice ha costituito Al faro S.r.l., un centro permanente di ricerca e formazione manageriale per la Sanità e la Pubblica Amministrazione, che coniuga capacità gestionale certificata con metodologie innovative al fine di formare le nuove figure richieste dallo sviluppo dell'Information Technology.

Nel 2001 è stata costituita la Svimservice Hellas A.E. con l'obiettivo di diffondere il know-how, introdurre l'innovazione tecnologica ed organizzativa e fornire servizi e sistemi informativi nel settore pubblico in Grecia.

Nel giugno 2002 il raggruppamento d'impres Svimservice S.p.A. – Svimservice Hellas A.E. si è conquistato un ruolo di primo piano nel Programma di modernizzazione del Sistema Sanitario Nazionale ellenico, aggiudicandosi la gara per la gestione della farmaceutica, primo step di un grande piano di innovazione informatica e gestionale della Sanità in Grecia.

Svimservice è socio del Consorzio S2B, che opera quale partner di Telecom e Finsiel per l'attuazione nella Regione Lombardia del Progetto CRS-SISS (Carta Regionale dei Servizi – Sistema Informativo Socio Sanitario).

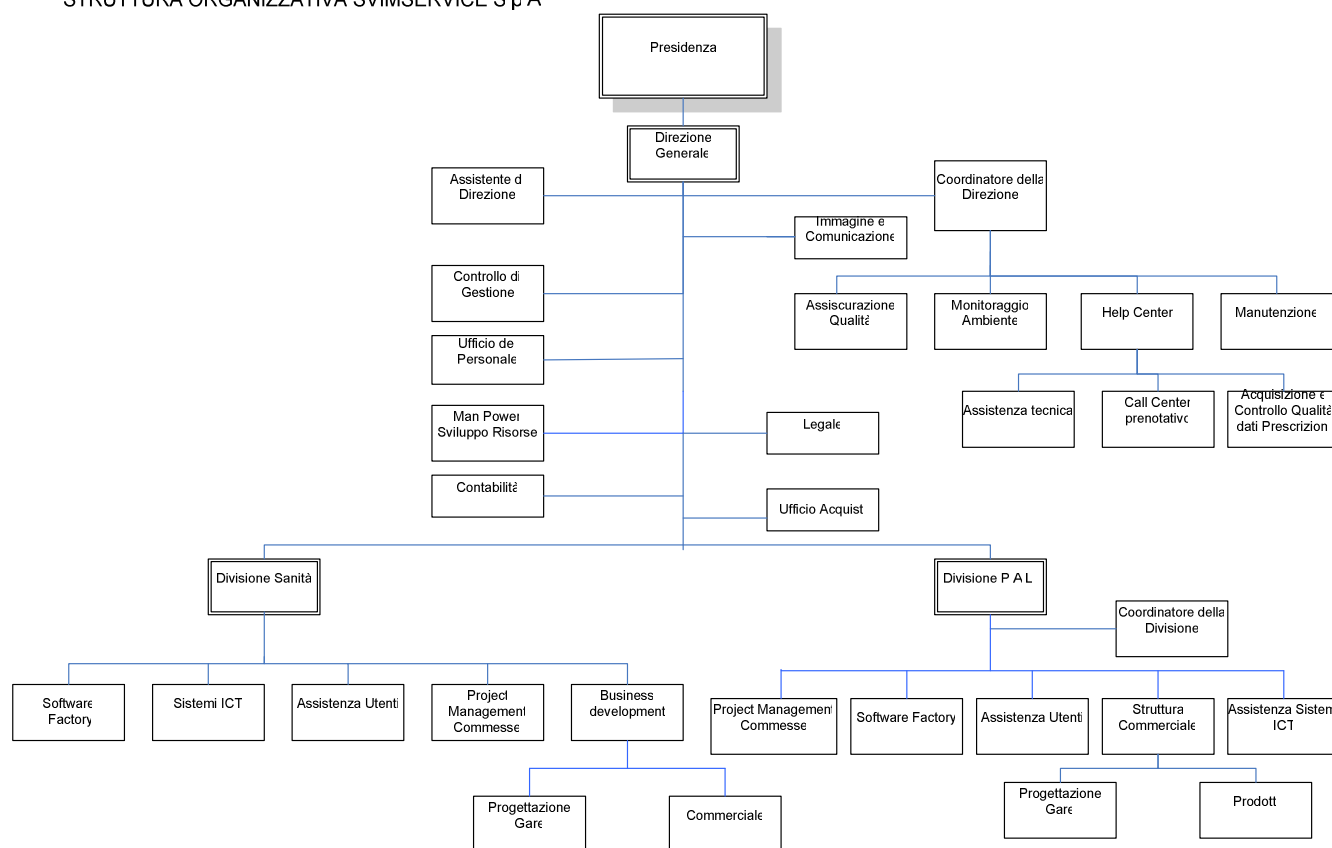
Una politica di fidelizzazione costruita su di un meccanismo di incentivi mantiene su un valore bassissimo il turnover tanto che il 40% dei dipendenti vanta un'anzianità di servizio che supera i 10 anni. Il personale è oggetto di programmi di formazione permanente che mantengono su livelli elevati la motivazione e la competenza.

Svimservice ha tra i suoi punti di forza:

- la posizione di leader tra i fornitori di servizi informatici per la Sanità e gli Enti Locali;
- la posizione di “*first mover*” per i servizi info-telematici sanitari;
- una forte cultura aziendale, una forza lavoro altamente qualificata, un basso turnover;
- l'eccellente performance economica, unita ad una solida posizione finanziaria;
- la visione chiara di una strategia di *e-government*.

FORMA GIURIDICA, ORGANIGRAMMA AZIENDALE E ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE

STRUTTURA ORGANIZZATIVA SVIMSERVICE S p A



Svimservice S.p.A è una società per azioni e articola la propria presenza sul territorio regionale e nazionale attraverso proprie sedi operative che amplificano la struttura logistica e consentono di raggiungere dimensioni e complessità d'intervento maggiori e di mantenere un elevato livello di sviluppo.

La struttura organizzativa di Svimservice prevede la presenza di due Divisioni operative che si occupano del core business aziendale e di alcune aree funzionali di staff alla Direzione Generale.

Lo staff 'Affari Generali', grazie ad una organizzazione di tipo funzionale, supporta la Direzione Generale nella Gestione del Personale, Contabilità, Controllo di Gestione, Servizi Globali, Servizi Legali. Le aree operative sono organizzate in forma divisionale con un ruolo di supervisione ricoperto dal Coordinatore per la Direzione Generale.

Le due Divisioni Svimservice sono:

1. Divisione Pubblica Amministrazione Locale (PAL), che si occupa dell'offerta di software e servizi (gestione del bilancio, tributi, personale, area dei servizi al cittadino) per gli Enti Locali, quali Comuni e Province nella Regione Puglia e in Italia;
2. Divisione Sanità che sviluppa l'offerta ICT per le Aziende Sanitarie del Servizio Sanitario Regionale e Nazionale

All'interno delle strutture operative le attività di progettazione e sviluppo software vengono condotte nell'ambito delle Software Factory (distinte per Sanità e PAL). Il Team sistemistico fornisce il supporto tecnico sistemistico sia per i progetti interni che presso i clienti. La struttura di *Project management* ha la responsabilità delle singole commesse cliente e del coordinamento delle attività sul campo.

STILE ORGANIZZATIVO E DIREZIONALE

Lo stile direzionale incide positivamente sulla qualità di realizzazione dei risultati attraverso una leadership basata sull'empowerment e secondo una logica di gestione per obiettivi.

Per il raggiungimento di un ottimale clima di collaborazione all'interno dei gruppi di lavoro le Divisioni operative di Svimservice sono supportate dalla figura del *Responsabile del Wellness aziendale* messo a disposizione dalla Direzione generale. Il compito del Responsabile del Wellness aziendale è anche quello di conferire al processo di sviluppo delle risorse umane una valenza aziendale, al di sopra degli obiettivi delle singole divisioni.

Le Divisioni Operative stabiliscono gli obiettivi di budget; ciascun Responsabile di Commessa (project management aziendale) tiene conto del rispetto dei costi messi a budget e delle direttive in materia di wellness aziendale. All'interno dei gruppi operativi, inoltre, particolare attenzione viene posta allo sviluppo delle competenze professionali, tramite formazione in aula e in outdoor e training on the job. Lo stile direttivo, quindi, si realizza tramite obiettivi misurabili dati dalla Direzione di Divisione alla struttura di Project Management con modalità di coordinamento basata sull'empowerment e realizzata dal Middle management.

MISSION E STRATEGIE DI SVILUPPO DELL'IMPRESA

La mission di Svimservice può essere riassunta in poche parole: *“agevolare la vita del cittadino”* tramite tecnologie e servizi informatici innovativi. L'impegno è quello di abbattere le barriere tecnologiche ed organizzative per rendere i propri servizi usabili ed accessibili da parte tutti i cittadini attraverso una pluralità di canali.

D'altra parte la Puglia, il territorio nel quale Svimservice ha le proprie radici, è una regione in forte crescita, situata al centro del *sun belt* dell'Europa, con un basso livello di resistenza al cambiamento e una disponibilità di forza lavoro qualificata e flessibile. La presenza di tre università, due parchi scientifici, molte scuole di formazione d'eccellenza, importanti società di informatica, due grossi gruppi privati operanti nel mercato dei media, un polo fieristico che si caratterizza come "porta verso l'Oriente", ne fa il contesto ideale per anticipare e sviluppare il cambiamento.

Da qui il programma strategico di Svimservice, che ha tre macro-obiettivi:

1. consolidarsi come primaria società di informatica sanitaria nazionale;
2. qualificare le proprie risorse per "esportare" in tutta Italia la "generazione digitale pugliese";
3. agevolare il *climbing*, ovvero il salto tecnologico nell'area dei Balcani.

DIPENDENTI E SISTEMI PREMIANTI DELLE RISORSE UMANE

Svimservice occupa attualmente 235 persone, in prevalenza specialisti di tecnologie dell'informazione, ingegneri del software, tecnici ed amministratori di sistemi e reti. Il numero di addetti è composto in netta maggioranza da giovani: il 53% ha meno di 35 anni di età.

La Politica della Qualità dell'azienda si richiama espressamente alla soddisfazione del personale come valore ispiratore delle azioni del management.

In tal senso il management aziendale pone particolare attenzione alla qualità della vita all'interno dell'azienda, attrezzando al meglio sia gli ambienti di lavoro (spazio adeguato, insonorizzazione, divieto di fumo) che quelli di utilizzo comune (*open space* per i *break*).

Per quanto riguarda i *benefit* (auto aziendale, cellulare, ecc.) essi sono generalmente assegnati con una logica di fidelizzazione delle *key people*. In taluni casi l'attribuzione del benefit può essere utilizzato come leva incentivante. Gli interventi sulla parte variabile della retribuzione (es. assegnazione di un superminimo, premio di produzione) sono effettuati su personale skillato con un'anzianità di servizio elevata.

Ogni anno vengono organizzati eventi di gruppo (viaggi all'estero, crociere, ecc.), che vengono assegnati sia tenendo conto dei risultati aziendali del singolo, che di una adeguata turnazione del meccanismo premiale, in modo da coinvolgere nel tempo tutti i dipendenti.

HOUSE ORGAN AZIENDALI

Una *Webzine* accessibile dal sito aziendale www.svimservice.it ha animato la comunicazione interna ed esterna di Svimservice per alcuni anni, raccogliendo oltre alle voci di collaboratori e dipendenti, anche quelle di illustri rappresentanti dell'economia e della cultura.

Attualmente la comunicazione interna si attua attraverso una rete intranet ed il portale “*Inter...nos*”, sul quale confluiscono utilities comuni, riviste specialistiche e informazioni relative ad eventi di interesse dei dipendenti, mentre la comunicazione esterna si sviluppa attraverso attività di relazioni pubbliche e ufficio stampa.

TIPOLOGIA SERVIZI EROGATI E UTENTI DESTINATARI DEI SERVIZI

L'azienda offre una gamma diversificata e completa di prodotti e servizi nel settore ICT a beneficio di tutti i cittadini in quanto si rivolge in particolare ai settori della Pubblica Amministrazione (*e-government*) e della Sanità (*health-care*) con la fornitura di pacchetti software integrati finalizzati al miglioramento dei servizi resi ai cittadini.

In sintesi, l'offerta di prodotti/servizi comprende:

- progettazione e implementazione di sistemi informatici e telematici;
- progettazione e realizzazione di reti e sistemi locali e geografici;
- gestione in *outsourcing* di sistemi informatici e telematici;
- fornitura di sistemi “chiavi in mano”: *site preparation*, installazione software di base, di ambiente e applicativo, avviamento, gestione operativa dei sistemi;
- studi di fattibilità per progetti di automazione integrale o parziale;
- gestione della sicurezza dei sistemi informativi;
- *help desk* e assistenza specialistica;
- *system & network management*;
- progettazione e gestione di sistemi e servizi di *document management*;
- formazione e addestramento del personale EDP e degli utenti finali;
- formazione manageriale per i quadri dirigenti.

Nel settore dell'*e-government* l'azienda contribuisce al processo di modernizzazione dell'apparato burocratico perseguendo, fondamentalmente, due obiettivi: da un lato, la semplificazione delle procedure amministrative e, dall'altro, un più deciso orientamento al risultato delle procedure stesse.

Nel settore *health-care* fornisce servizi professionali e pacchetti software integrati. In particolare i nuovi prodotti/servizi info-telematici sono finalizzati:

- al miglioramento dei servizi resi ai cittadini;
- a fornire strumenti di supporto all'attività dei professionisti della Sanità;
- a favorire la continuità dei processi di assistenza e di cura dei pazienti;
- a garantire una maggiore efficacia e efficienza nella gestione dei flussi informativi sanitari tra i diversi operatori coinvolti;
- a ridurre tempi e costi associati a tali processi

MERCATI DI RIFERIMENTO DEI PRODOTTI/SERVIZI

Svimservice occupa una posizione di primo piano nel mercato italiano dell'Information Technology e particolarmente nel settore sanità, ove è presente sia come gestore di sistemi sia come produttore di applicazioni specifiche, quali ad esempio l'anagrafe degli assistibili, la medicina di base, la medicina specialistica, il monitoraggio della spesa farmaceutica, il CUP Centro Unico Prenotazioni (accessibile tramite sportelli al pubblico, farmacie, medici di base e call center), l'informatizzazione del pronto soccorso, il sistema informativo direzionale.

Gli sviluppi più interessanti riguardano l'*e-health*. Sia direttamente (a seguito di aggiudicazione di gara) che in collaborazione con un raggruppamento di imprese di rilevanza internazionale, Svimservice ha partecipato allo sviluppo del software applicativo del Progetto CRS-SISS (Carta Regionale dei Servizi – Sistema Informativo Socio Sanitario) promosso dalla Regione Lombardia: un sistema informativo basato su tecnologie web e supportato da *IC-card*, che collega in rete tutti gli operatori socio-sanitari. Il sistema è stato sperimentato con successo nella provincia di Lecco ed è in corso di estensione sull'intera Regione Lombardia; Svimservice vi collabora attualmente attraverso il Consorzio S2B.

Oltre al progetto CRS-SISS, tra le attività più significative in corso nell'area Sanità si segnalano:

- la realizzazione e gestione in Puglia del SISR - Sistema Informativo Sanitario Regionale;
- la gestione delle ricette e della spesa farmaceutica per tutta la Regione Puglia (circa 35 milioni di ricette/anno)
- la realizzazione dell'anagrafe sanitaria della Regione Liguria;
- la informatizzazione della Azienda USL Napoli/5;
- la gestione informatizzata di sistemi CUP di sette ASL pugliesi (su 12 in totale), con una copertura di circa il 70% della popolazione regionale;
- l'avvio in 3 ASL pugliesi del sistema di monitoraggio del comportamento prescrittivo dei medici di famiglia, a supporto della definizione di budget distrettuali.

L'azienda è presente con forza anche sul mercato dell'informatica per gli Enti Locali, ai quali offre soluzioni globali, ossia prodotti/servizi con elevatissimo grado di affidabilità, personalizzazione e copertura di tutte le esigenze del cliente.

L'azienda appare seriamente impegnata nella riduzione della distanza tra cittadino e pubblica amministrazione, con servizi che moltiplicano le modalità di accesso e di scambio delle informazioni.

Appaiono rilevanti, sul fronte della Pubblica Amministrazione Locale:

- i progetti di informatizzazione delle Ripartizioni Ragioneria, Personale, Servizi Demografici, Tributi, Polizia Municipale, Contratti e Appalti del Comune di Bari;
- la realizzazione e gestione di alcuni dei sistemi informativi delle Province di Bari e Lecce;

- la realizzazione e gestione del sistema informativo del personale del Comune di Milano;
- la realizzazione e gestione del sistema informativo dei servizi sociali del Comune di Brescia;
- la realizzazione e gestione del sistema di gestione degli atti dell'O.RE.CO, Organo Regionale di Controllo della Regione Lombardia;
- la realizzazione e gestione del sistemi contabili e del personale del Comune e della Provincia di Cagliari.

Attualmente Svimservice è impegnata in grandi progetti di modernizzazione ed informatizzazione della Pubblica Amministrazione e della Sanità in Puglia, Lombardia, Liguria, Toscana, Campania, Umbria, Sicilia e Sardegna.

QUOTA EXPORT SUL TOTALE DELLA PRODUZIONE

Nel 2002 il mercato di riferimento si è aperto anche all'estero, in seguito alla costituzione nel 2001 della Svimservice Hellas A.E. che si è aggiudicata la gara di gestione delle ricette farmaceutiche del maggior ente mutualistico greco: IKA - Idryma Koinonikon Asfaliseon di Atene.

La quota export sul totale della produzione è stata di circa il 2% negli anni 2003/2004. La tipologia dei servizi forniti da Svimservice S.p.A. a Svimservice Hellas A.E. è consistita in trasferimento di know how e messa a disposizione di software per l'area farmaceutica.

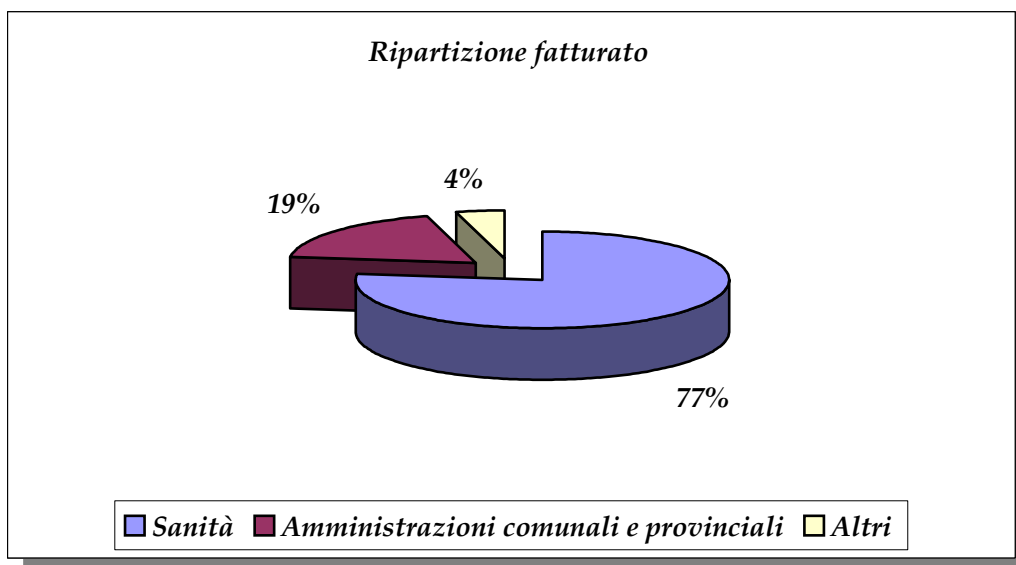
Conclusosi l'intervento di supporto allo *start up*, i partner greci operano oggi in sufficiente autonomia, avvalendosi di assistenza e supporto consulenziale Svimservice.

BILANCIO E FATTURATO

L'esercizio 2005 è stato chiuso con un fatturato di circa 18 milioni di Euro. Sul totale dei ricavi, quasi due terzi provengono dalle attività di sviluppo, implementazione e conduzione di sistemi informativi per la sanità.

Per rappresentare la dimensione economica e patrimoniale dell'attività di Svimservice si riportano alcuni dati significativi di gestione riferiti al biennio 2004-2005.

Importi in euro migliaia	2004	2005
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	16.039.	17.680
Valore della produzione	16.484	17.926
Valore aggiunto	11.580	11.119
Totale attivo	21.668	16.721
Patrimonio Netto	9.048	7.271



Come si evince dal grafico quasi i due terzi dei ricavi provengono dalle attività di sviluppo, implementazione e conduzione di sistemi informativi per la sanità e per la restante parte da soluzioni informatiche per la pubblica amministrazione.

Per quanto riguarda la ripartizione del fatturato per area geografica, il principale mercato di riferimento di Svimservice è costituito da “Sud e Isole” (circa $\frac{3}{4}$ del fatturato nel 2005).

INVESTIMENTI IN RICERCA E SVILUPPO

Attraverso gli investimenti in Ricerca e Sviluppo, l'azienda contribuisce a definire e ad attuare le strategie e i programmi di sviluppo della società, in costante aderenza alle tendenze evolutive del mercato.

Sul fronte della Pubblica Amministrazione dal 2002 è stata messa a punto una piattaforma per lo sviluppo di servizi di *e-government* per la gestione del protocollo informatico, delle delibere e di procedimenti amministrativi.

Essa si ispira al piano di *e-government* del MIT (Ministero dell'Innovazione e delle Tecnologie) ed alle indicazioni del CNIPA (Centro Nazionale Italiano per la Pubblica Amministrazione).

Nel 2003 l'azienda ha attivato un progetto di ricerca e sviluppo nel settore dei servizi sanitari e infotelematici – Progetto Sesamo (Servizi per una Sanità Moderna) – che ha prodotto importanti risultati in corso di commercializzazione. Ispirato alla logica service-oriented, il Progetto Sesamo fa riferimento a uno scenario socio-sanitario che punta ad affidare servizi e prestazioni a strutture sempre più specializzate e con tecnologie altamente sofisticate. Esso implementa un modello di “sanità integrata”, in cui tutti i livelli di cura, dalla medicina di base, all'ospedale, all'assistenza domiciliare vengono collegati tramite servizi applicativi fruibili in rete, utilizzando il più possibile le infrastrutture info-telematiche esistenti.

Da alcuni anni, infine, Svimservice sta fornendo un importante supporto alle Aziende sanitarie nell'agevolare l'accesso dei cittadini ai servizi sanitari attraverso la realizzazione di servizi multicanale, quali il FarmaCUP (attivato anche grazie ad accordi con FederFarma), il MedCUP e i Call Center Prenotativi, che permettono la prenotazione di prestazioni sanitarie in farmacia, presso gli studi medici e via telefono.

Essi rappresentano un ulteriore passo in avanti verso la creazione di un sistema integrato di servizi e gestito in collaborazione tra pubblico e privato, con l'obiettivo di potenziare le attività di prenotazione delle prestazioni sanitarie attraverso la destrutturazione dello spazio e del tempo, e di incidere positivamente sui bisogni dei cittadini attraverso l'attività di *customer care*.

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ DI PROCESSI O DI PRODOTTI AZIENDALI

Svimservice ha certificato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità e il Sistema di Gestione Ambientale rispetto alle norme UNI EN ISO 9001: 2000 e UNI EN ISO 14001: 2004. Entrambi i sistemi di gestione hanno il seguente campo di applicazione: "Studio, analisi, progettazione, sviluppo, installazione, integrazione e manutenzione di soluzioni informatiche per sistemi informativi. Progettazione, sviluppo ed erogazione di servizi di conduzione funzionale e assistenza operativa di sistemi informativi."

PROPENSIONE ALL'INNOVAZIONE

La propensione all'innovazione per Svimservice non è un optional ma è un elemento che caratterizza costantemente la sua attività. Innovare significa agire come *first mover*, prevenire le esigenze dei clienti e sfruttare al meglio le tecnologie IT emergenti al fine di offrire servizi sempre più competitivi, più performanti, di maggiore qualità ed anche con un miglior rapporto costo/prestazioni per i clienti.

BREVETTI, RICONOSCIMENTI NAZIONALI

Nell'ottobre 2000 alla scuola di formazione svimservice Al faro è stata assegnata la Menzione Speciale per il settore della Pubblica Amministrazione nell'ambito del Premio Italiano per la Formazione "Aldo Fabris".

Nel 2002 Svimservice ha ottenuto la Menzione speciale per l'area Mezzogiorno nell'ambito del Premio Qualità Italia per le PMI, salendo così sul podio delle aziende italiane di eccellenza, secondo gli standard internazionali dell'EFQM - European Foundation of Quality Management.