



San Patrignano

SanPatrignano.



Impresa sociale e nuovi modelli gestionali: il caso di San Patrignano

Il più grande centro di recupero dalla droga d'Europa innova il proprio sistema informativo, adottando la soluzione Microsoft Dynamics NAV e nuove procedure di change management. Obiettivo: sostituire un sistema gestionale basato su tecnologia Unix, ripensare le procedure di comunicazione interna, inserimento e archiviazione dati nei sistemi informativi.

Grazie a Microsoft, e alla duttilità del suo software, San Patrignano può gestire informazioni condivise e nativamente integrate tra di loro.

SERVIZI

Enterprise Resource Planning

"Sono tre i punti di forza della soluzione ERP targata Microsoft: la facilità d'uso, che consente agli utenti di trovarsi di fronte a un ambiente familiare e semplice; l'apertura di Microsoft Dynamics NAV a nuove soluzioni, che in futuro il mercato proporrà; la garanzia di un fornitore solido ed attento".

*Nicola Cecchi
IT manager
San Patrignano*



HANNO OTTENUTO

- Facilità d'uso
- **Piena copertura funzionale** dei processi
- **Razionalizzazione** dell'attività degli end user
- Gestione dei processi in modo integrato direttamente sul sistema ERP centrale, ottenendo **informazioni condivise** e nativamente integrate tra di loro

CHI

San Patrignano accoglie giovani con problemi di droga, senza discriminazioni ideologiche, sociali, religiose e in modo completamente gratuito, senza contributi economici degli interessati, dei loro familiari e dello Stato.

Dal 1978 a oggi ha ospitato oltre 20mila persone. Attualmente accoglie 1800 ragazzi. La sua organizzazione è composta da 140 operatori volontari, cui si aggiungono 350 tra dipendenti, collaboratori e consulenti.

PERCHÉ

- Ridefinire processi e flussi organizzativi per conseguire una **gestione integrata** di una realtà no profit
- Sostituire il gestionale di prima generazione, mancante di funzionalità di CRM, analisi economiche finanziarie, reportistica e gestione delle commesse
- Gestire le commesse più importanti con **strumenti di project management** integrati
- Attuare una politica di change management

COME

- San Patrignano ha adottato Microsoft Dynamics NAV
- La soluzione gestisce contabilità generale, ciclo attivo, ciclo passivo, magazzino, produzione, gestione delle relazioni con l'esterno (CRM)
- La Comunità ha inoltre implementato, per le commesse più importanti, Microsoft Office Project

SOFTWARE E SERVIZI

- **Microsoft Dynamics™ NAV**
- **Microsoft® Project Server 2003**
- **Microsoft Project Professional 2003**
- **Microsoft Project Web Access**
- **Microsoft SQL Server™ 2000**
- **Microsoft Windows® Server™ 2003**



Le Esigenze

Ridefinire processi e flussi di comunicazione interna e raccolta dati per arrivare a una gestione integrata di tutte le attività della comunità e dei servizi offerti agli ospiti

I fondi necessari al mantenimento delle attività di San Patrignano derivano, per il 50 per cento, dai beni e servizi prodotti secondo il principio dell'autogestione e, per il restante 50 per cento, da donazioni di privati. Grazie alla gratuità dei suoi servizi la comunità garantisce allo Stato un risparmio di 25 milioni di euro ogni anno. San Patrignano è un modello efficace di impresa no profit, costantemente aperta all'adozione di logiche funzionali innovative, ma sempre mirate all'assolvimento della sua missione: accoglienza, recupero e reinserimento sociale di giovani tossicodipendenti.

L'impegno produttivo e di formazione professionale di San Patrignano si svolge, infatti in diversi settori: arredi, oggettistica, tessuti stampati, vini, formaggi, vivaistica, allevamenti, allestimenti, fino alle arti grafiche e Internet.

La presenza dei sistemi informativi a San Patrignano è sempre cresciuta nel tempo, ma il gestionale restava l'aspetto più debole e datato. Realizzato in ambiente Unix, risaliva ai primi anni 90 e non era presente un database relazionale.

Nel 2004, la struttura IT di San Patrignano si è mossa sul mercato per identificare un nuovo fornitore e un prodotto gestionale in grado di documentare in maniera proattiva le sue procedure.

Un lavoro strategico per il quale occorreva trovare un software duttile e completo, in grado di farsi carico dei bisogni di un'attività quale quella di una realtà no profit.

La software selection si è protratta per più di un anno e dopo valutazioni che hanno coinvolto 10 fornitori, San Patrignano ha scelto di affidarsi a Microsoft Dynamics NAV, per l'**affidabilità del brand, dei servizi di sostegno al cliente e per la possibilità di creare un sistema disegnato sulle caratteristiche della comunità.**

La Soluzione

Creare un ambiente di lavoro di alta efficienza con Microsoft Dynamics NAV

L'introduzione di Microsoft Dynamics NAV ha consentito alla Comunità di usufruire di nuove funzionalità per gestire tutte le attività, in particolare contabilità generale, ciclo attivo e passivo, logistica, produzione e gestione delle relazioni con l'esterno (legato all'attività di fund raising).

Rispetto all'applicativo in uso precedentemente, Microsoft Dynamics NAV ha permesso l'integrazione del modulo relativo al CRM. "L'implementazione della soluzione è iniziata a settembre 2005,

proprio dal segmento CRM. L'intero sistema è diventato poi operativo a novembre 2006. Fondamentale, in questo periodo, è stato l'apporto di Gruppo Sistema, Microsoft Gold Certified Partner, che è riuscito a condurre l'intero lavoro tenendo conto dell'altro forte cambiamento che San Patrignano stava nel frattempo ponendo in essere: il processo di change management", spiega l'IT Manager della comunità, Nicola Cecchi. "Con questa riorganizzazione, abbiamo cercato di codificare, attraverso documentazione scritta, le varie aree funzionali della Comunità. In questo progetto, sono stati ridisegnati figure, ruoli e struttura organizzativa. L'intera operazione ha richiesto più tempo di quanto fosse stato inizialmente preventivato, e il partner ci ha seguito con attenzione, sposando i nostri cambiamenti con quelli prettamente operativi, in modo che tutto risultasse un flusso armonico".

Oggi il Sistema Informativo di San Patrignano consta di 350 client collegati in rete. Le soluzioni Microsoft adottate presidiano tutte le attività interne della Comunità. La soluzione rappresenta un modo affidabile di immagazzinare i dati, grazie a Microsoft SQL Server, il database nativo di Microsoft Dynamics NAV.

Il sistema di sicurezza non soltanto controlla chi accede e a quali dati, ma assicura anche che non vi siano mai incoerenze.

In pratica, **la Comunità gestisce oggi i processi in modo integrato direttamente sul sistema ERP centrale**, ottenendo informazioni condivise e nativamente integrate tra loro.

Insieme a Microsoft Dynamics NAV, San Patrignano ha adottato anche Microsoft Project Server 2003, specificamente dedicato alla comprensione e al controllo degli aspetti finanziari e della programmazione dei progetti. "Questa soluzione è per noi fondamentale, perché va a toccare un aspetto critico della nostra attività, quello legato al **monitoraggio dei progetti di investimento**, che abbiano una durata di più anni.

La soluzione, che scambia dati economici con Microsoft Dynamics NAV, è un'area funzionale di forte impatto", spiega Nicola Cecchi.

"Utilizzando l'ERP di Microsoft siamo entrati in un mondo che abiliterà, in futuro,

all'utilizzo di altre funzionalità", prosegue l'IT Manager. "**Microsoft Dynamics NAV, infatti, ci garantisce anche per il futuro:** non avremo più sistemi non integrati, o non in grado di comunicare. Sappiamo che questa applicazione parlerà, in maniera nativa, con quanto Microsoft svilupperà nel futuro in termini di infrastruttura tecnologica e collaboration e con quanto il mercato proporrà, in termini di software gestionali".

Per quanto riguarda la formazione, l'ambiente di lavoro dell'ERP è molto simile al mondo Windows e Office, quindi non è stato necessario un particolare training sugli utenti. Sono stati invece progettati incontri per spiegare i nuovi ambiti funzionali che il change management ha previsto.

In particolare, sono stati organizzati corsi che hanno coinvolto i diversi key-user (uno per area) e li hanno introdotti al riposizionamento dei diversi ruoli.

"Nostro obiettivo era di organizzare, progressivamente, tutte le aree. Quella che ci ha creato più difficoltà è stata quella del ciclo passivo, in quanto San Patrignano possiede molti capitoli di spesa, dati dalla complessità delle sue attività", spiega Nicola Cecchi.

I Benefici

Un ERP snello, che ottimizza la gestione delle informazioni

L'intero progetto di implementazione di Microsoft Dynamics NAV, e della concomitante riorganizzazione interna, ha avuto come risultato un forte miglioramento in termini di efficienza gestionale. Oggi le persone hanno più tempo e si possono concentrare su attività che prima trascuravano. "È cresciuta notevolmente la qualità della tecnologia utilizzata. Oggi ci appoggiamo a uno strumento moderno, con un nuovo ambiente operativo.

Le diverse professionalità lavorano con maggiore autonomia", continua l'IT Manager.

Da subito, si è avuto un riscontro positivo da parte degli utenti, che hanno constatato come per le singole operazioni occorresse

meno tempo, anche per merito di server e database più agili.

"Abbiamo assistito a un recupero di efficienza, unito a un nuovo fattore, che prima non veniva considerato: il controllo di gestione", commenta Nicola Cecchi. La coscienza e la condivisione della necessità del progetto ha rappresentato, così come è tipico per le imprese sociali e il no profit, un notevole elemento di sponsorship.

"Tale situazione ha espresso un forte commitment, sia per quanto riguarda il cambiamento dell'applicativo, che per il change management". Tre i punti di forza evidenziati dall'IT Manager, per quanto riguarda la soluzione ERP targata Microsoft: "**La facilità d'uso**, che consente agli utenti di trovarsi di fronte a un ambiente familiare e semplice; **l'apertura** di Microsoft Dynamics NAV **la garanzia** di un fornitore solido ed attento".

La relazione con il partner Gruppo Sistema

Anche nella scelta del partner di Microsoft, San Patrignano ha applicato criteri di ricerca orientati ad efficienza e affidabilità, come spiega l'IT Manager: "Gruppo Sistema si è dimostrato un partner calato sul concreto, sull'attività operativa. Sapevamo che avremmo avuto problemi con la fase più strettamente legata al change management. E il partner è stato in grado di supportarci nei momenti più delicati".

"A dare le massime garanzie all'intero progetto è la visione complessiva che sta dietro alla soluzione, ossia la stessa Microsoft. Ciò significa che un domani, insieme a Microsoft, sapremo rispondere a ogni esigenza di San Patrignano, sia di tipo infrastrutturale sia di sistema".

Stefano Renzi
Responsabile commerciale
Gruppo Sistema





Gruppo Sistema,

Microsoft Gold Certified Partner, opera nel settore informatico dai primi anni 80 ed oggi, con oltre 70 persone, è attivo su tutto il territorio nazionale. Gruppo Sistema realizza progetti complessi, anche di rilevanza internazionale, nei settori della distribuzione, servizi e produzione. Utilizzando le soluzioni ITC più evolute, Gruppo Sistema si impegna a generare valore ed a contribuire allo sviluppo competitivo delle aziende clienti.

Per ulteriori informazioni su Gruppo Sistema:

www.grupposistema.it

Conclude Stefano Renzi, commerciale di Gruppo Sistema che ha seguito in prima persona l'evoluzione del rapporto con San Patrignano: "San Patrignano ha avuto la

forza di partire dalla criticità del gestionale in essere per arrivare al concetto di "collaboration".

Microsoft®

© 2007 Microsoft. Tutti i diritti riservati.
Questa pubblicazione è puramente informativa.
Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi registrati citati sono di proprietà delle rispettive società.

Microsoft - Centro Direzionale S. Felice - Pal. A
Via Rivoltana, 13 - 20090 Segrate (MI)
Visitateci su Internet www.microsoft.com/italy/
Servizio Clienti 02.70.398.398. E-mail: infoita@microsoft.com

CHSERERPNAV0207

Per saperne di più

Per ulteriori informazioni sui prodotti o servizi Microsoft, rivolgetevi al Servizio Clienti (02.70.398.398) o visitate il sito Web: www.microsoft.com/italy/business/

Per ulteriori informazioni sulla comunità di San Patrignano: www.sanpatrignano.org

Per approfondimenti sulle testimonianze dei clienti: www.microsoft.com/italy/casi/