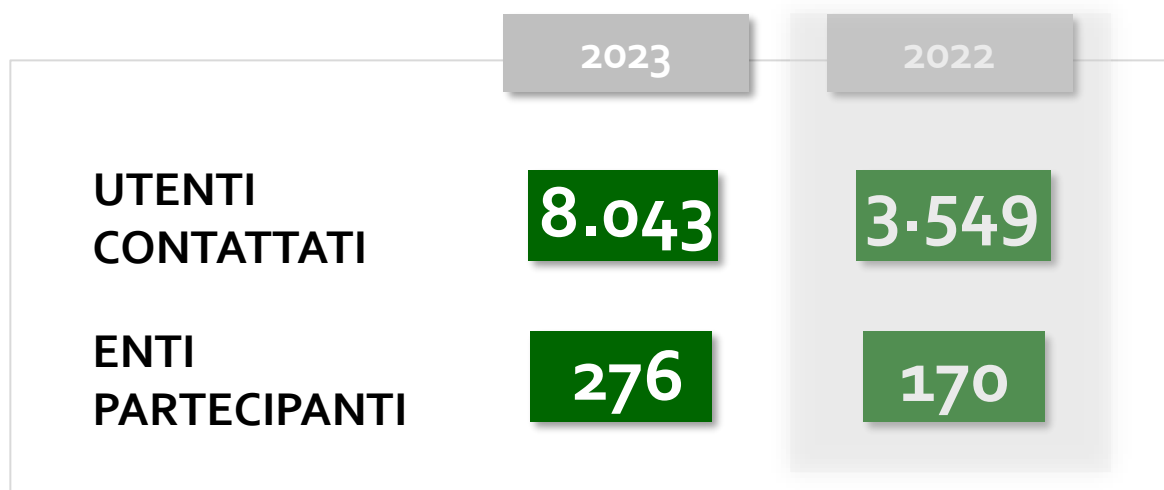
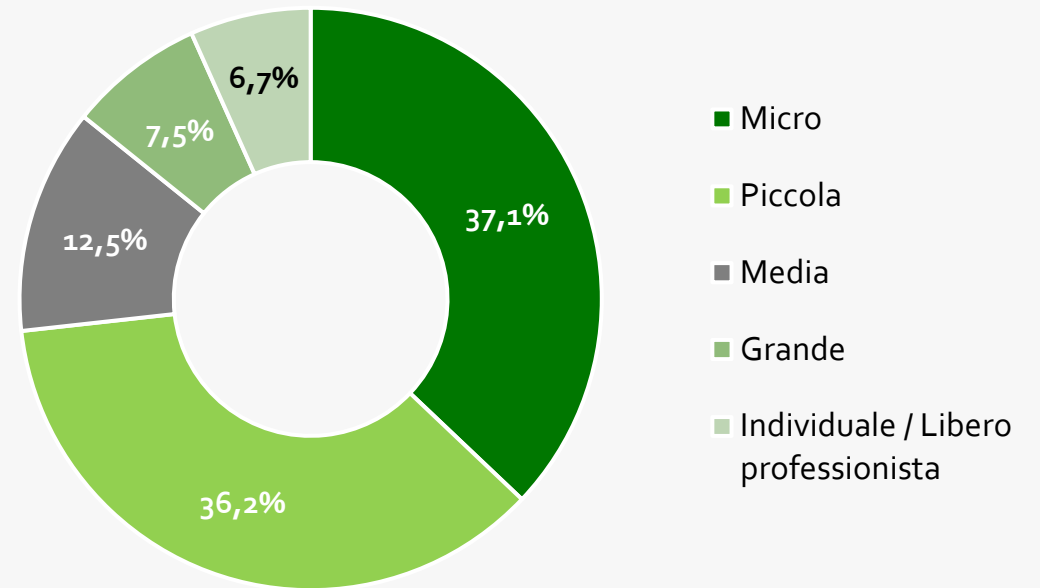


## Partecipazione, dati di sintesi e feedback sulle criticità

### IL CAMPIONE



### TIPOLOGIA ENTE

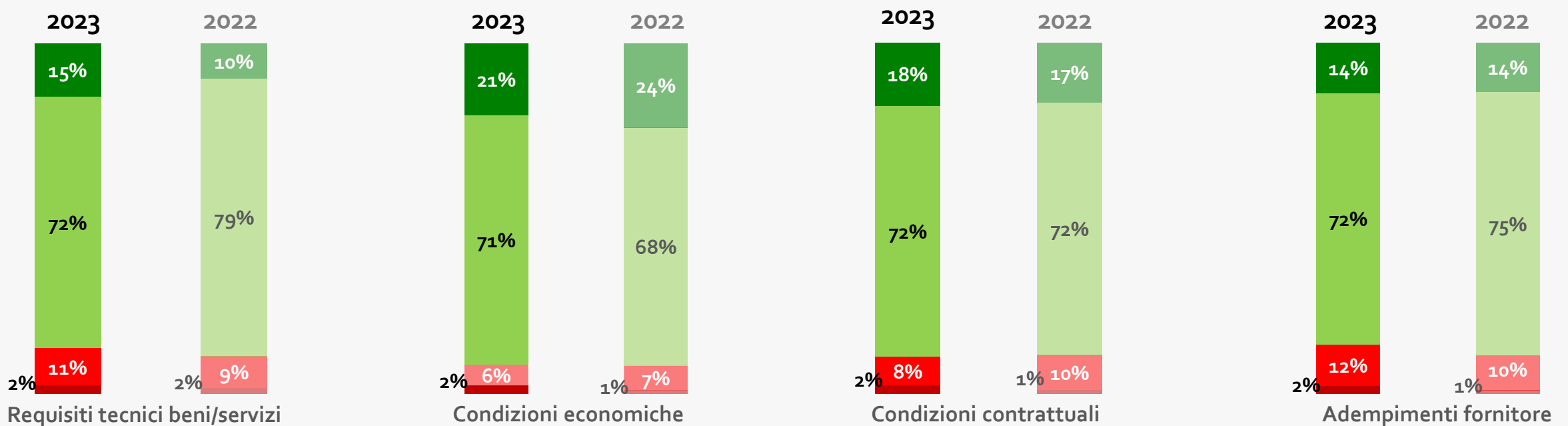


### ALCUNI DATI

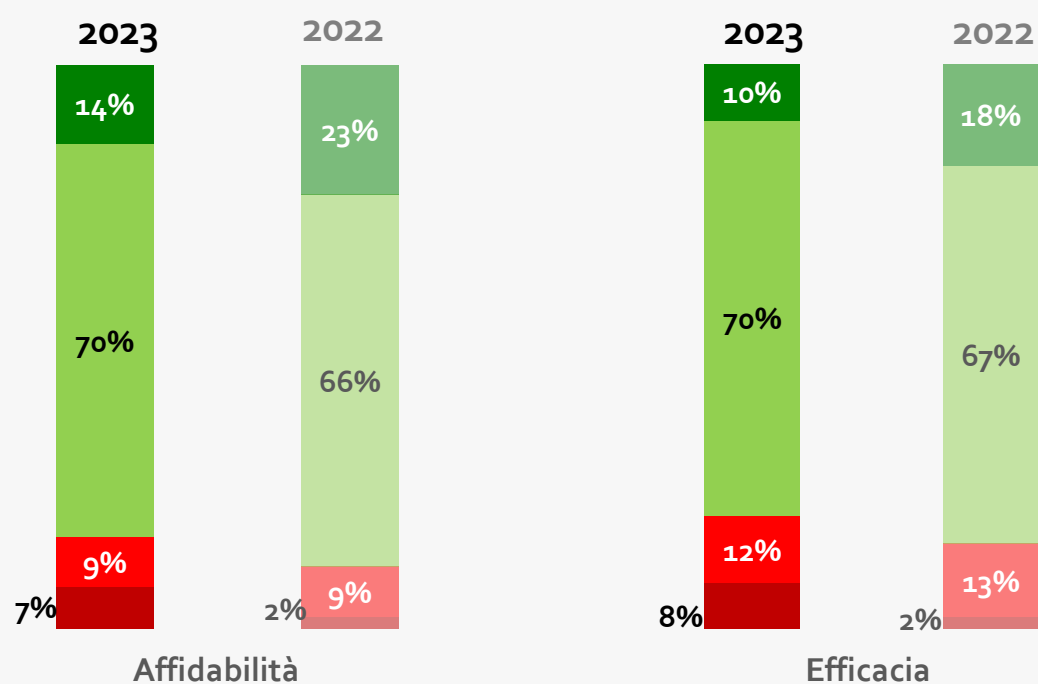
#### Legenda



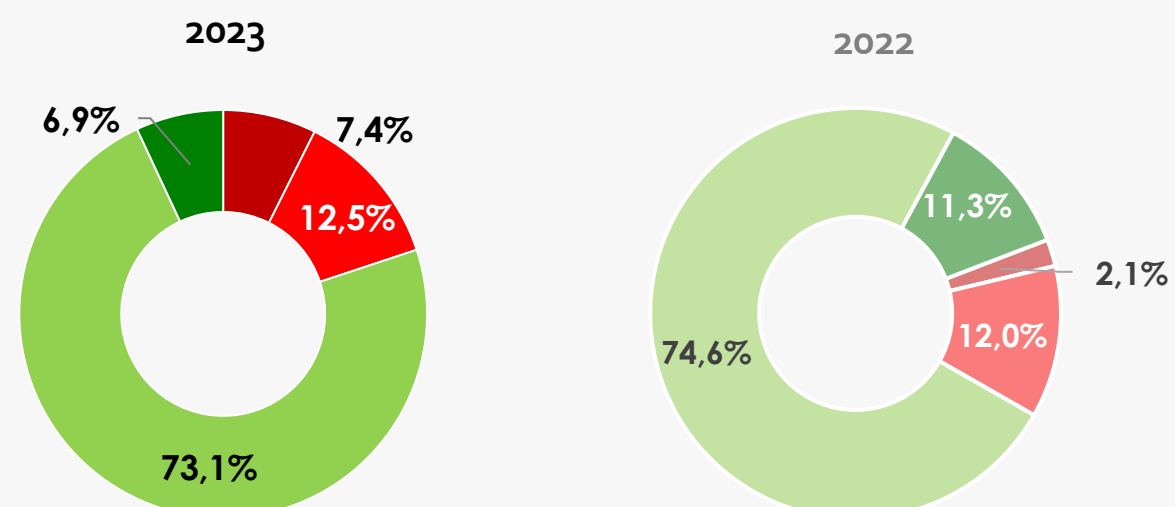
### CONVENZIONI



### SISTEMA TELEMATICO DI ACQUISTO



### VALUTAZIONE COMPLESSIVA ESPERIENZA D'ACQUISTO



Legenda



Ambiti su cui si è già intervenuto



Ambiti su cui si sta lavorando



Ambiti su cui non è possibile intervenire

## SATER E STRUMENTI DI ACQUISTO

### Complessità del sistema, interfaccia non user-friendly e difficoltà di reperimento delle informazioni

A gennaio 2024 è stata rilasciata una nuova versione della piattaforma SATER, che presenta una veste grafica completamente rinnovata e più intuitiva. Ad esempio, è stata rinnovata l'articolazione dei menu ed è stata semplificata la consultazione e lo scorrimento delle informazioni nelle tabelle più complesse. In sede di una prossima rilevazione, dopo un congruo periodo di utilizzo da parte degli utenti, saranno raccolti nuovi suggerimenti per apportare ulteriori migliorie.



### Lentezza del sistema

Con il rilascio della nuova versione della piattaforma SATER, il sistema presenta adesso un'infrastruttura software aggiornata, in grado di rendere più fluida la navigazione e garantire migliori tempi di risposta. Le prestazioni della nuova versione di SATER saranno oggetto di costante monitoraggio nel corso dell'anno.



### Attivazione tempestiva delle Convenzioni

La programmazione delle gare di Intercent-ER è pianificata con l'obiettivo primario di garantire la continuità dell'approvvigionamento alle Amministrazioni del territorio. L'Agenzia si impegna a rispettare la tempistica di attivazione delle Convenzioni definita nella sua pianificazione, pubblicata sul sito dell'Agenzia e aggiornata con cadenza almeno trimestrale; tuttavia, alcuni ritardi sui tempi previsti possono verificarsi a causa di problematiche legate, ad esempio, a criticità emerse in fase di svolgimento della procedura o a eventuali ricorsi. Per il futuro, Intercent-ER si impegnerà ulteriormente per ridurre per quanto possibile i tempi di conclusione delle procedure e per anticipare la pubblicazione della sua programmazione annuale.



### Semplificazione delle procedure per affidamento diretto

Per rispondere alle esigenze manifestate dagli utenti, nel mese di febbraio 2024 Intercent-ER ha rilasciato un nuovo modulo semplificato di SATER per la gestione degli affidamenti diretti di valore inferiore a 5.000 e a 40.000 euro, oltre che relativo agli affidamenti alle società in-house. A supporto degli utilizzatori, inoltre, l'Agenzia ha pubblicato un [breve videotutorial](#), dedicato a illustrare specificamente la nuova funzionalità, attraverso la visualizzazione delle principali operazioni da compiere.



### Complessità della scheda prodotti

La scheda «Prodotti» è costituita da dati strutturati utili alla corretta individuazione delle caratteristiche dei beni/servizi/lavori oggetto della procedura. L'attuale impostazione è finalizzata a facilitare le attività di controllo in capo alla stazione appaltante nella fase di apertura e analisi delle buste. Per garantire una corretta compilazione sono presenti funzionalità di verifica utili ad automatizzare quanto più possibile i controlli sui dati inseriti dal fornitore in sede di sottomissione dell'offerta.



## STRUMENTI DI INFORMAZIONE E SUPPORTO

### Inserimento di un Tutor online nello svolgimento delle procedure e collegamenti automatici alle guide

A fine 2023 l'Agenzia ha attivato un nuovo strumento di supporto per gli utenti basato sull'intelligenza artificiale, il «[Cerca Manuali SATER](#)», attraverso cui è possibile cercare frasi o parole chiave all'interno di tutte le guide all'uso del Sistema e delle FAQ. Il sistema di ricerca rimanda l'utente direttamente alla pagina dello specifico manuale che contiene l'informazione desiderata. Si valuterà, inoltre, la fattibilità di mettere a disposizione nei diversi moduli la presenza di link contestuali ai manuali di riferimento o ad assistenti virtuali.



### Miglioramento dei manuali e degli strumenti di supporto

Il Cerca Manuali SATER è stato implementato proprio con l'obiettivo di rendere più semplice la consultazione e l'utilizzo dei manuali, attraverso la ricerca di frasi o parole chiave all'interno delle guide all'uso e delle FAQ e il rimando dell'utente direttamente alla pagina dello specifico manuale che contiene l'informazione desiderata. È stato inoltre reso disponibile un Vademecum sintetico, che riassume in poche slide i nuovi flussi di pubblicazione di SATER e le interrelazioni con le altre piattaforme dell'ecosistema nazionale di e-procurement. Inoltre, nel corso del 2024, anche a seguito del rilascio del nuovo SATER 4.0, i manuali saranno oggetto di una profonda revisione che punterà a semplificarli e a ridurre la lunghezza complessiva.



### Disponibilità di FAQ con problemi di utilizzo più frequenti

Dall'inizio del 2024 nella sezione del sito dedicata ai Manuali sono state pubblicate diverse nuove risposte alle FAQ relative ai problemi di utilizzo più frequenti. È intenzione dell'Agenzia implementare costantemente le FAQ sulla base delle segnalazioni pervenute e delle principali domande poste nei webinar.



### Potenziamento Call Center

Le performance dell'help desk sono oggetto di monitoraggio costante da parte di Intercent-ER: soprattutto tra fine 2023 e inizio 2024 sono emerse effettive criticità nei tempi telefonici di risposta, soprattutto a causa del forte incremento di chiamate determinato dal lancio del nuovo SATER e dalle nuove disposizioni in materia di e-procurement. Per far fronte a tali difficoltà e migliorare il supporto agli utenti, negli ultimi mesi le risorse assegnate al call center sono state raddoppiate.



## Legenda



Ambiti su cui si è già intervenuto



Ambiti su cui si sta lavorando



Ambiti su cui non è possibile intervenire

**Organizzazione di webinar**

Nel corso del 2024 l'Agenzia ha previsto un calendario di 6 incontri formativi via webinar dedicati alle specifiche funzionalità della piattaforma. Come d'abitudine, le registrazioni degli incontri sono poi rese disponibili sul sito dell'Agenzia nella sezione Supporto e sul canale YouTube dedicato, unitamente alle slide presentate dai relatori e alle risposte alle domande inviate dagli utenti. Ad oggi sono stati realizzati 4 webinar; gli ulteriori 2 incontri verranno realizzati nei prossimi mesi. Si suggerisce di consultare il sito web dell'Agenzia per restare aggiornati sugli appuntamenti.

**Disponibilità di video esplicativi**

Ad inizio 2024 Intercent-ER ha promosso un nuovo strumento di supporto per i propri utenti, il videotutorial, disponibile nella sezione «Supporto» del sito dell'Agenzia. Attraverso delle brevi pillole video ci si propone di fornire agli utenti, in pochi minuti e attraverso la visualizzazione delle principali operazioni da compiere, uno strumento agile e veloce per poter iniziare a utilizzare le nuove funzioni di SATER. Tale modalità sarà via via integrata con nuovi contenuti.

**Disponibilità di una newsletter informativa**

Per iscriversi alla newsletter mensile, che offre una panoramica delle attività svolte nel mese precedente dall'Agenzia, è necessario registrarsi tramite il link presente nella homepage del sito web: <https://intercenter.regione.emilia-romagna.it/newsletter>. In caso di mancata ricezione, si consiglia di verificare nella posta indesiderata ed eventualmente di inviare una segnalazione a [comunicazioneintercentER@regione.emilia-romagna.it](mailto:comunicazioneintercentER@regione.emilia-romagna.it)

