

Dott.ssa Emanuela Biagioli

Project Management Consultant

05/11/2024



Cessione del credito

Esodati del Superbonus con
Intesa San Paolo



INTESA  **SANPAOLO**

Deloitte.

Contents

Dott.ssa Emanuela Biagioli.....	1
Project Management Consultant.....	1
05/11/2024	1
1. Introduzione e Obiettivi del Progetto	3
Descrizione del Progetto	3
Obiettivo Principale.....	3
2. Ruolo e Responsabilità	3
Ruolo di Consulenza.....	3
Responsabilità Specifiche.....	3
3. Attività Principali Svolte	3
Creazione e Gestione dei Canali di Comunicazione	3
Coordinamento Supporto	4
Problem Solving e Mediazione tra Utenti e Fiscalisti.....	4
Modifica dei Plafond e Gestione delle Richieste Personalizzate	4
4. Collaborazione con gli Enti Coinvolti.....	4
Comunicazione con Intesa San Paolo	5
Interazione con Deloitte	5
Interazione con gli Utenti.....	5
5. Risultati e Impatti	5
6. Conclusioni e Valore del Progetto	6
Riflessione sull'Impatto del Progetto	6
Prospettive Future	6

1. Introduzione e Obiettivi del Progetto

Descrizione del Progetto

Il presente progetto, avviato più di un anno e mezzo fa e tuttora in corso, mira a fornire supporto completo e assistenza ai membri dell'Associazione Nazionale Esodati del Superbonus per la cessione del credito d'imposta derivante dal Superbonus. Il progetto si è svolto in collaborazione con Intesa San Paolo, con la finalità di facilitare la cessione del credito a favore di oltre 1000 famiglie e imprese italiane, per un valore stimato di 140 milioni di euro.

Obiettivo Principale

Assistere le famiglie e imprese nella corretta cessione del credito d'imposta, assicurando la risoluzione delle pratiche grazie al coordinamento tra associazione, istituti di credito e consulenti fiscali, e garantire una gestione efficace dei plafond assegnati.

2. Ruolo e Responsabilità

Ruolo di Consulenza

Ho operato come consulente esperta di project management per gestire e coordinare il progetto, mantenendo un canale di comunicazione continuo e diretto tra l'associazione, Intesa San Paolo, Deloitte e gli utenti. Il mio ruolo ha richiesto una gestione attenta delle problematiche e delle aspettative degli utenti, oltre che delle esigenze tecniche e normative delle banche e dei fiscalisti.

Responsabilità Specifiche

- Creazione di canali di comunicazione diretti e dedicati per agevolare la gestione delle richieste.
 - Gestione di problematiche complesse e intermediazione tra utenti e consulenti fiscali.
 - Aggiornamento e modifica dei plafond disponibili in base alle esigenze specifiche degli utenti.
 - Risoluzione di pratiche con dati mancanti o errati.
 - Coordinamento e confronto continuo con Deloitte su tematiche normative e richieste di modifica pratiche.
-

3. Attività Principali Svolte

Creazione e Gestione dei Canali di Comunicazione

Per rispondere in maniera efficiente alle esigenze degli utenti, ho creato diversi canali di comunicazione dedicati.

- **Chat Tematiche:** Ho istituito chat segmentate in base alle tipologie di esigenze, che ci hanno permesso di organizzare gli utenti in gruppi omogenei (ad esempio, utenti con problemi specifici nella documentazione, utenti che necessitano di supporto tecnico per la presentazione delle pratiche, ecc.).
- **Gruppi di Supporto Specializzato:** Ho creato gruppi di supporto dedicati a risolvere problemi specifici, come ad esempio assistenza per chi aveva difficoltà con la banca o chi necessitava di chiarimenti con il fiscalista.
- **Flusso di Comunicazione Diretta H24:** Ho mantenuto un canale di comunicazione aperto e diretto 24 ore su 24 con i referenti di Intesa San Paolo e Deloitte per risolvere problematiche in tempo reale, migliorando così la velocità e la precisione delle risposte fornite agli utenti.

Coordinamento Supporto

Vista la mole di richieste ho coordinato un gruppo di vari volontari che si sono avvicendati nel tempo e che si sono offerti gratuitamente di supportare sotto la mia direzione le richieste più basiche.

- **Know-How:** Ho fornito le procedure specifiche del progetto, per assicurare che potessero risolvere i problemi comuni e basici e interagire in modo efficace con gli utenti.
- **Supporto Continuo e Supervisione:** Mi sono assicurata di mantenere un dialogo continuo, supervisionando le risposte date agli utenti per garantire la qualità del supporto e intervenendo direttamente nei casi più complessi.

Problem Solving e Mediazione tra Utenti e Fiscalisti

Uno dei compiti principali è stato risolvere le problematiche burocratiche e normative che spesso impedivano la cessione del credito.

- **Mediazione Attiva:** Ho agito da intermediaria tra utenti e fiscalisti, facilitando la risoluzione di incomprensioni e ostacoli burocratici che bloccavano il processo.
- **Risoluzione di Pratiche Bloccate:** Ho seguito direttamente le pratiche in sospeso, intervenendo con azioni correttive per sbloccare le situazioni problematiche e adattare le richieste alle normative fiscali vigenti.
- **Supporto Personalizzato:** In collaborazione con i fiscalisti, ho studiato soluzioni personalizzate per ogni pratica, affrontando i problemi in modo mirato per garantire la buona riuscita.

Modifica dei Plafond e Gestione delle Richieste Personalizzate

Per soddisfare le richieste specifiche degli utenti, ho monitorato e modificato i plafond disponibili.

- **Adattamento dei Plafond:** In base alle richieste degli utenti, ho adattato i plafond disponibili per massimizzare la cessione del credito. Questa attività ha richiesto un confronto costante con Intesa San Paolo per ottenere l'approvazione delle modifiche.
- **Supporto Tecnico per i Richiedenti:** Ho collaborato direttamente con i tecnici degli utenti per fornire chiarimenti e risolvere eventuali problematiche tecniche nelle richieste di approvazione, offrendo soluzioni pratiche e supporto per le pratiche complesse.

4. Collaborazione con gli Enti Coinvolti

Comunicazione con Intesa San Paolo

La collaborazione con Intesa San Paolo è stata cruciale per il successo del progetto.

- **Negoziati Continui per l'Aumento del Plafond:** Le trattative hanno permesso di aumentare il plafond disponibile per gli utenti, il che è stato essenziale per coprire anche i casi più complessi.
- **Risoluzione dei Casi Complessi:** Ho mantenuto una linea di comunicazione aperta con Intesa San Paolo per ottenere risposte rapide e risolvere le pratiche complesse, fornendo informazioni precise e supporto operativo per agevolare il processo di approvazione.

Interazione con Deloitte

La collaborazione con Deloitte ha riguardato la supervisione delle pratiche in base alle normative vigenti.

- **Adattamento alle Normative:** Ho gestito direttamente la comunicazione con Deloitte per assicurarmi che tutte le pratiche rispettassero le normative fiscali e ricevere supporto per le modifiche e integrazioni necessarie.
- **Richieste di Modifica delle Pratiche:** Ho coordinato le richieste di contatto e modifica con Deloitte per adattare le pratiche ai requisiti e risolvere eventuali errori o mancanze nei documenti degli utenti.

Interazione con gli Utenti

L'interazione continua H24 con i membri del gruppo che hanno richiesto di cedere è stata fondamentale per la buona riuscita.

- **Adattamento alle Normative:** Ho gestito direttamente la comunicazione con gli utenti per assicurarmi che tutte le pratiche rispettassero le normative fiscali e ricevere supporto per le modifiche e integrazioni necessarie.
- **Richieste di Modifica delle Pratiche:** Ho coordinato le richieste di contatto e modifica con gli utenti per adattare le pratiche ai requisiti e risolvere eventuali errori o mancanze nei documenti.
- **Mediazione Attiva:** Ho agito da intermediaria tra utenti e fiscalisti, facilitando la risoluzione di incomprensioni e ostacoli burocratici che bloccavano il processo.
- **Risoluzione di Pratiche Bloccate:** Ho seguito direttamente le pratiche in sospeso, intervenendo con azioni correttive per sbloccare le situazioni problematiche e adattare le richieste alle normative fiscali vigenti.
- **Supporto Personalizzato:** In collaborazione con i fiscalisti e i tecnici degli utenti, ho studiato soluzioni personalizzate per ogni pratica, affrontando i problemi in modo mirato per garantire la buona riuscita.
- **Supporto Continuo e Supervisione Diretta H24:** Mi sono assicurata di mantenere un dialogo continuo con il team, supervisionando le risposte date agli utenti per garantire la qualità del supporto e intervenendo direttamente nei casi più complessi.

5. Risultati e Impatti

Cessione del Credito Riuscita

Grazie alla consulenza fornita, siamo riusciti a completare con successo la cessione del credito d'imposta per oltre 1000 famiglie, con un valore totale compreso tra i 100 e i 140 milioni di euro.

Aumento del Plafond Disponibile

La collaborazione con Intesa San Paolo ha permesso di incrementare il plafond a disposizione, garantendo un margine maggiore per coprire anche le pratiche più complesse e risolvere i casi problematici.

Assistenza Continua e Risposte Pronte alle Sfide

Il progetto è ancora in corso, con attività di gestione e risoluzione di nuove problematiche che emergono costantemente. Questo supporto continuativo assicura che tutte le pratiche possano essere portate a buon fine.

6. Conclusioni e Valore del Progetto

Riflessione sull'Impatto del Progetto

Il progetto ha portato un valore significativo sia per le famiglie e imprese beneficiarie sia per l'associazione, contribuendo alla risoluzione di problematiche complesse e all'ottenimento del credito d'imposta per un gran numero di utenti.

Prospettive Future

Le prossime fasi del progetto prevedono la gestione continua delle pratiche ancora in sospeso, assicurando supporto e assistenza fino alla loro completa risoluzione.

Firma:

Emanuela B.

Consulente in Project Management