

AGENDA DIGITALE, LA PAROLA AI PROTAGONISTI DELL'INNOVAZIONE

Continua il giro d'opinioni avviato sullo scorso numero: ad alcuni importanti fornitori di servizi e soluzioni abbiamo chiesto il loro punto di vista sulle azioni da intraprendere per portare avanti i piani dell'Agenda Digitale, con particolare riferimento ai temi dell'eGovernment e del commercio elettronico



PAOLO DEGL'INNOCENTI VICE PRESIDENT SOFTWARE GROUP IBM ITALIA

Soluzioni di Smarter Commerce, integrate da tecnologie avanzate di analisi, per trasformare i processi e rispondere al meglio alle esigenze dei consumatori

IBM stima per lo Smarter Commerce un'opportunità di mercato pari a 70 miliardi di dollari, generata dalle richieste di imprese che cercano, in misura sempre maggiore, modalità per una trasformazione dei processi, dal procurement alla supply chain, al marketing e alle vendite, fino al customer service. Le soluzioni IBM in quest'am-

bito nascono da investimenti in ricerca e sviluppo nell'area della business analytics e in importanti acquisizioni tra cui Sterling Commerce, Unica, Coremetrics, DemandTec, Emptoris, Tealeaf Technology che ci hanno consentito di ottenere un portafoglio di offerta completo. L'obiettivo, con le soluzioni dell'area



Smarter Commerce integrate dalle tecnologie avanzate di analisi dati e contenuti, è di aiutare le imprese a fare più business rispondendo meglio alle esigenze dei consumatori, indirizzando in modo integrato le singole fasi del ciclo di vita commerciale, ovvero i nuovi modi di acquistare e vendere prodotti e servizi, garantendosi una maggiore fedeltà da parte dei clienti nell'era del Mobile e dei Social network.

MARCO GILETTA EMEA CONSULTING DIRECTOR PUBLIC SECTOR, HEWLETT PACKARD

In Italia punte di eccellenza dell'eGovernment, ma molto c'è ancora da fare in comparti quali la sanità, la giustizia e la PA locale

Nell'ambito del programma di contenimento dei costi della Pubblica Amministrazione, il Governo Monti ha rafforzato l'iniziativa di "spending review" finalizzata a ottenere consistenti risparmi sulla spesa pubblica. Il programma di spending review agisce su una spesa di circa 295 miliardi di euro su base annua con l'obiettivo di ridurre gli sprechi, riorganizzare le attività e le istituzioni pubbliche, riordinare e restringere i confini dell'intervento del settore pubblico. Non vi è dubbio che tale programma, insieme all'Agenda Digitale recentemente lanciata, possano rappresentare un forte impulso nel nostro Paese

all'eGovernment, inteso come processo di cambiamento organizzativo e culturale della PA abilitato dalle nuove tecnologie. Per quanto concerne i servizi di eGovernment, il nostro Paese presenta oggi punte di eccellenza in alcuni settori, quali per esempio l'area fiscale e previdenziale. Molto però c'è ancora da fare in altri comparti quali la sanità, la giustizia e la Pubblica Amministrazione locale. Spendere meno e spendere meglio, ottimizzando al tempo stesso il rapporto nei confronti del cittadino/utente sono oggi imperativi categorici il cui successo non può prescindere da un progressivo e massiccio utilizzo della



tecnologia. A questo si deve però abbinare un profondo ridisegno dell'organizzazione, dei processi e della 'cultura' aziendale della PA, all'interno di una più ampia strategia nazionale sull'eGovernment che metta al centro la competitività del Sistema Paese ed i bisogni dei citta-

dini/utenti. In questo scenario, HP si propone come player per la gestione di grandi programmi di trasformazione, abbinando ad una profonda conoscenza delle problematiche del settore pubblico, soluzioni, servizi e tecnologie abilitanti alla digitalizzazione della PA.

VINCENZO POMPA AMMINISTRATORE DELEGATO POSTECOM, GRUPPO POSTE ITALIANE

Promuovere la presenza delle PMI sul Web con soluzioni di commercio elettronico "chiavi in mano" integrate con i sistemi di pagamento, spedizione e logistica



Il mercato dell'eCommerce in Italia ha un potenziale di 9,5 miliardi di euro nel 2012, ed è previsto che raddoppi entro il 2015. Aprirsi a questo mercato è sempre più importante per la crescita del Sistema Paese, ed

è fondamentale che le imprese italiane si adattino a questo mutato contesto in tempi rapidi. Poste Italiane ha sviluppato la propria offerta di eCommerce per supportare le PMI italiane nella gestione della loro presen-

za sul web offrendo una soluzione chiavi in mano per la creazione, gestione e promozione della propria attività online. Attraverso 'Poste e-commerce', Poste Italiane supporta le aziende nello sviluppo del commercio elettronico con soluzioni su misura facilitando l'accesso al mercato nazionale e internazionale promuovendo lo sviluppo del 'made in Italy'. L'obiettivo è proporsi come unico interlocutore in grado di coprire tutte le principali attività del business online, con soluzioni - basate

su una piattaforma tecnologica tra le più evolute nel panorama della vendita online - che vanno dalla realizzazione del sito alla creazione di campagne promozionali, dagli strumenti di pagamento alle attività di spedizione e logistica, all'assistenza clienti. Ma anche di supportare le attività all'estero, attraverso accordi in corso di definizione con i principali operatori postali mondiali, in particolare di Russia, Cina, Armenia e Olanda, per sviluppare corsie privilegiate per l'eCommerce.

ALDO URSINI PRINCIPAL, CAP GEMINI

La tecnologia ha un ruolo chiave nella modernizzazione della PA, ma occorre il coinvolgimento attivo dei cittadini e del mondo produttivo al proprio interno



La tecnologia ha assunto un ruolo chiave nel processo di modernizzazione della PA divenendo, insieme all'innovazione legislativa e alla partecipazione consapevole di cittadini e mondo produttivo, il principale driver di cambiamento dei processi di eGov e dei modelli organizzativi e operazionali che li sottendono. Per incentivare la partecipazione attiva ai processi della PA (22% della popolazione, fonte Agenda Digitale 2011) è indispensabile promuovere un cambiamento culturale e qualificare la relazione fra i diversi attori, attribuendo a cittadini e imprese il compito di configurare le proprie esigenze di servizi e stimolare gli interventi di cambiamento necessari attraverso un piano d'intervento compatibile con le attuali capacità di spesa della PA.

Il raggiungimento di una migliore efficienza organizzativa (anche come meccanismo adattivo alle restrizioni di spesa imposte dalla "spending review") e la razionalizzazione dei processi tradizionali (ormai incompatibili con i nuovi vincoli di efficacia ed economicità), sono solo due degli elementi del processo innovativo che la PA si trova oggi ad affrontare per ridisegnare i propri

confini portando il cittadino e il mondo produttivo al proprio interno (come parte attiva e sinergica dei processi) e raccogliendone comportamenti, idee e contributi.

Capgemini è già parte attiva di questo cambiamento proponendo soluzioni di Multicanalità Integrata (basate su piattaforme open source e dati aperti) che mettono a disposi-

zione del cittadino una rete di servizi integrati distribuita su elementi fisici (sportelli pubblici, centri servizi, intermediari di servizi) e virtuali (sistemi online, portali, mobile app). Attraverso questo tipo di soluzioni il cittadino può infatti instaurare un dialogo bidirezionale con la PA, fruire di servizi "semplificati" e partecipare attivamente alla governance del Paese.

verso questo tipo di soluzioni il cittadino può infatti instaurare un dialogo bidirezionale con la PA, fruire di servizi "semplificati" e partecipare attivamente alla governance del Paese.

CRISTINA SARNACCHIARO DIRETTORE GENERALE ORSYP

Razionalizzare i data center per liberare risorse da dedicare ai processi di eGovernment dell'Agenda Digitale

I progetti di eGovernment previsti dall'Agenda per l'Italia Digitale rappresentano un'opportunità per la Pubblica Amministrazione di realizzare un piano di ammodernamento delle risorse informatiche; infatti il successo di questi progetti non può prescindere da un'infrastruttura ICT efficiente e performante.

La trasformazione è complessa, e condizionata da un lato dall'esistenza e condivisione di una chiara visione organizzativa del modello generale da adottare in termini di razionalizzazione, armonizzazione tra le diverse

amministrazioni, locali e centrali, e integrazione, laddove è possibile, dei processi; dall'altro dalla capacità di reperire i fondi necessari a finanziare i progetti stessi. Finanziamenti, che nell'attuale contesto economico, risultano critici da ottenere. Appare così necessario adottare un approccio innovativo che permetta di migliorare il processo di allocazione liberando risorse da dedicare ai progetti d'innovazione.

Nell'ambito IT, per esempio, l'attuazione di politiche di consolidamento e razionalizzazione dei data center genererebbe



STEFANO MATTEVI RESPONSABILE MARKETING VERTICAL SOLUTIONS TOP CLIENT & PUBLIC SECTOR, TELECOM ITALIA

Agevolare lo sviluppo di una nuova Italia digitale con soluzioni per l'eGovernment sempre più basate sul Cloud computing

Telecom Italia si propone come partner tecnologico per implementare i nuovi modelli di eGovernment come motori del processo di innovazione e digitalizzazione del Paese.

L'obiettivo è di progettare soluzioni complesse con una governance infrastrutturale ad alta affidabilità, e focalizzarsi così su alcune aree determinanti per l'ammodernamento del Sistema Paese quali la razionalizzazione delle infrastrutture ICT e dei costi di amministrazione, la gestione del territorio in termini energetici, ambientali, di inclusione e di sicurezza, la diffusione di nuovi modelli di servizio per la Sanità digitale e i processi di dematerializzazione, in grado

di consentire maggiore efficienza e interoperabilità tra gli uffici della Pubblica Amministrazione.

Le soluzioni per la PA di Telecom Italia si basano sempre di più sulle soluzioni Cloud della Nuvola Italiana, pensate per proporre innovativi modelli di fruizione in rete di risorse infrastrutturali ed applicative, con elevati livelli di scalabilità e di economicità d'uso. Per le PA, in particolare, sono attivi gli Smart Services, ovvero soluzioni per la gestione intelligente e sostenibile del territorio; i Servizi per la Sanità Digitale, che permettono di implementare soluzioni di telemedicina e favoriscono la digitalizzazione dei processi interni delle strutture ospedaliere; i Servizi per la Burocrazia digitale (Telecom Italia con Poste, ha realizzato il Sistema di Comunicazione elettronica tra Cittadini e PA), e soluzioni per la gestione documentale e la realizzazione di applicazioni di front office per la semplificazione dei rapporti tra cittadini e PA, la gestione delle risorse umane e il controllo di gestione. Telecom Italia mette anche a disposizione le proprie competenze e i propri LAB distribuiti sul territorio per agevolare lo sviluppo di una nuova Italia Digitale.

accurate in poche settimane, grazie a strumenti e metodologie studiati per raccogliere i dati in modo granulare e autonomo, senza impatti sulle risorse e senza interruzione delle normali attività elaborative.





EZIO MELZI
DIRETTORE GENERALE
BRAVOSOLUTION

eGovernment, un'occasione di rilancio dell'immagine della PA presso i cittadini, oltre che di efficienza e risparmio

Le disposizioni in materia di Agenda Digitale recentemente approvate dalla Commissione Europea pongono l'innovazione tecnologica alla base delle iniziative di efficientamento degli apparati pubblici, in particolare per quanto riguarda la relazione con i cittadini e le imprese. L'eGovernment - espressione della trasformazione tecnologica in atto - offre alla Pubblica Amministrazione una grande occasione di rilancio nei confronti del sistema Paese, dopo un periodo particolarmente difficile sul fronte della credibilità. Penso in particolare alla gestione della spesa pubblica che, con il supporto di specifiche soluzioni tecnologiche, potrebbe essere più trasparente, controllata e mirata alla riduzione degli sprechi, grazie anche alla possibilità di confrontare più agevolmente i comportamenti di spesa degli

amministratori. Molte esperienze nazionali e internazionali dimostrano infatti che il fatto di rendere pubbliche le performance d'acquisto costituisce un valido sprone per gli amministratori, favorendo i comportamenti virtuosi.

Penso inoltre a quanto le PMI apprezzeranno la riduzione di costi burocratici derivante dall'adozione di metodologie online da parte delle stazioni appaltanti pubbliche: parliamo di costi che oggi pesano sui fornitori nell'ordine di 1,2 miliardi di euro l'anno! La modernizzazione dei processi - in particolare di spesa - porterebbe dunque alla PA il favore dei cittadini e delle imprese oltre, come noto, a maggior efficienza e risparmio. Considerato ciò, è difficile credere che possano ancora sussistere ostacoli alla diffusione massiva delle tecnologie in grado di abilitare questo rinnovamento.

L'impegno per rendere più efficienti le procedure di incasso, pagamento e gestione documentale, e abilitare i servizi B2C

Innovazione per i cittadini, per le imprese e per la pubblica amministrazione: il Consorzio CBI prosegue il suo impegno a supporto del rilancio della competitività del tessuto economico nazionale lavorando, di concerto con i vertici ABI, per la realizzazione e l'applicazione dell'Agenda Digitale. In particolare, nell'ambito dello scambio di flussi finanziari e informativi tra gli istituti bancari, le imprese, i cittadini e la Pubblica Amministrazione, si pone l'obiettivo

di rendere più efficienti le procedure di incasso, pagamento, riconciliazione e gestione documentale. Un circolo che una volta diventato virtuoso può essere in grado di sviluppare positivamente l'economia dei territori, della Pubblica Amministrazione e di conseguenza delle imprese.

Alcuni esempi sono il progetto sviluppato con l'Agenzia del Territorio - al fine di consentire agli utenti del portale web dell'Agenzia di pagare i servizi

GRUPPO ICBPI

Il Gruppo ICBPI (Istituto Centrale delle Banche Popolari Italiane) è un operatore di riferimento del sistema bancario, con un'offerta che spazia dalla monetica ai sistemi di pagamento, dai security services ai servizi per la compliance, le segnalazioni di vigilanza

erogati -, quello con Equitalia Holding per la gestione del Fondo Unico di Giustizia e la tesoreria del Gruppo, quello con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, sviluppato attraverso il DIPE, per il monitoraggio finanziario delle grandi opere pubbliche al fine di evitarne l'infiltrazione di capitali illeciti e quello per la certificazione dei crediti verso le amministrazioni pubbliche a seguito della Convenzione siglata lo scorso 22 ottobre tra il MEF e l'ABI.

LILIANA FRATINI PASSI
DIRETTORE GENERALE
CONSORZIO CBI



Questo impegno si concentra sullo sviluppo dell'area dei servizi Business-to-Consumer per portare la PA e le imprese italiane in uno scenario internazionale sempre più interconnesso. Un esempio è il nuovo servizio CBILL, che a partire da gennaio 2013 consentirà a un'azienda o un ente di inviare telematicamente una bolletta ai propri clienti, abilitandone il pagamento automatico tramite internet e semplificando i processi di riconciliazione contabile.

Per le banche, l'Agenda Digitale è anche un'occasione per promuovere strumenti alternativi al contante, in particolare tramite i canali Mobile e Internet

e l'antiriciclaggio. Attualmente opera in un contesto in cui le banche sono impegnate a ripensare ai propri modelli di business e di gestione e, dunque, da una parte a presidiare le dinamiche evolutive dei bisogni della clientela finale e dall'altra ad efficientare le

proprie macchine operative. In tale scenario, ovviamente, gioca un ruolo importante anche l'avvio dell'Agenda Digitale che, in particolare, si prefigge l'obiettivo di individuare e promuovere strumenti alternativi al contante, secondo quanto accade in al-

tri Paesi europei. In tal senso occorre puntare sulla costante innovazione tecnologica e di processo, in particolare dei canali Mobile e Internet che sono due importanti leve di fidelizzazione e di engagement, insieme ai servizi di e-commerce, settore che oggi

rappresenta il principale propulsore dei consumi nazionali (su base annua vale quasi 9 miliardi di euro, circa il 12% del totale delle spese, con una crescita pari al 17%) e che si prefigura come un'opportunità di crescita anche per gli istituti di credito.

ANDREA VIGANÒ
OFFER MANAGER, ITALTEL

La Pubblica Amministrazione si trova ad affrontare sfide sempre più stringenti per l'efficienza dei servizi, l'ammodernamento della macchina amministrativa, la digitalizzazione dei processi. Una Pubblica Amministrazione efficiente rappresenta un requisito essenziale per garantire ai cittadini e alle imprese, maggiori servizi e di miglior qualità. I servizi che la Pubblica Amministrazione fornisce assumono un ruolo centrale nell'economia

del sistema e per la competitività del nostro Paese. Il decreto Agenda Digitale (Crescita 2.0) include ampie misure volte a consolidare il percorso, già intrapreso, di efficienza e semplificazione del settore Pubblico. Il decreto darà un forte impulso a nuove piattaforme tecnologiche per consentire la creazione di nuovi servizi applicativi di eGov. Ma tutto questo da solo non è sufficiente. Occorre rivisitare processi, procedure,

Occorre rivisitare processi, procedure e ruoli organizzativi della Pubblica Amministrazione, individuando ulteriori competenze in grado di guidare i processi di innovazione

ruoli organizzativi, individuando ulteriori competenze della classe dirigente pubblica, che dovrà guidare i processi di innovazione: sono queste alcune delle sfide della PA. La Pubblica Amministrazione insomma ha bisogno di innovare e non solo di digitalizzare l'esistente: non dovrebbe essere guidata solo dal criterio del massimo ribasso nell'aggiudicazione delle gare d'appalto, ma dovrebbe scegliere tra coloro che la possono gui-

dare nell'evoluzione tecnologica, forti di una lunga esperienza e di un know how consolidato. Il nostro Paese in questo senso può contare su competenze forti, tra cui ci sono quelle di Italtel, la cui offerta Officina@PA è rivolta specificamente alla Pubblica Amministrazione centrale e locale, e indirizza molti temi di Agenda Digitale quali smart city, e-health, catasto delle infrastrutture, giustizia e sicurezza digitali.

