

➤ Winning in the Global Marketplace

**“La PA senza i vincoli della carta:
il documento digitale come
punto di partenza
per lo snellimento ed il miglioramento
amministrativo.”**

Marco Arluno
Italy Marketing Director
Hummingbird SpA

Hummingbird

■ HUMMINGBIRD NEL MONDO

- 21 anni di esperienza nello sviluppo di soluzioni per la gestione delle informazioni aziendali
- Quotata alla Borsa di Toronto (TSE) e al NASDAQ
- N° 1 nella vendita di soluzioni di connettività, con una quota di mercato superiore al 70%
- Leader mondiale nella fornitura di soluzioni per l'Enterprise Content Management (ECM) e di Smart Enterprise Suites (SES)
- Iniziatore del mercato del Knowledge Management
- Più di 33.000 clienti in tutto il mondo
- 1.450 dipendenti, 40 sedi nel mondo



■ HUMMINGBIRD IN ITALIA:

- Presente dal 1998
- 2 sedi: Roma e Milano
- 30 dipendenti
- 65+ Partner



I documenti

- I documenti sono testimonianze di eventi
- I documenti sono i portatori del massimo contenuto informativo
- Sono caratterizzati da: forma, contenuto, proprietà
- Hanno un proprio ciclo di vita
- Sono alla base di processi, procedure, procedimenti

➤ Oggi sono all'attenzione del Legislatore:

- CNIPA - Deliberazione n. 11 del 19 febbraio 2004 (GU n. 57 del 9-03-2004)
- MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE, Decreto 23 gennaio 2004 (GU n. 27 del 3-02-2004)
- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, Direttiva 27 novembre 2003
- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, Decreto 14 ottobre 2003
- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, Direttiva del 9 dicembre 2002
- Autorità per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, Deliberazione n. 42 del 13 dicembre 2001 (GU n. 296 del 21-12-2001)
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 9 agosto 2001
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445

⇒ **NUOVO CODICE
DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE**

Gestire i documenti

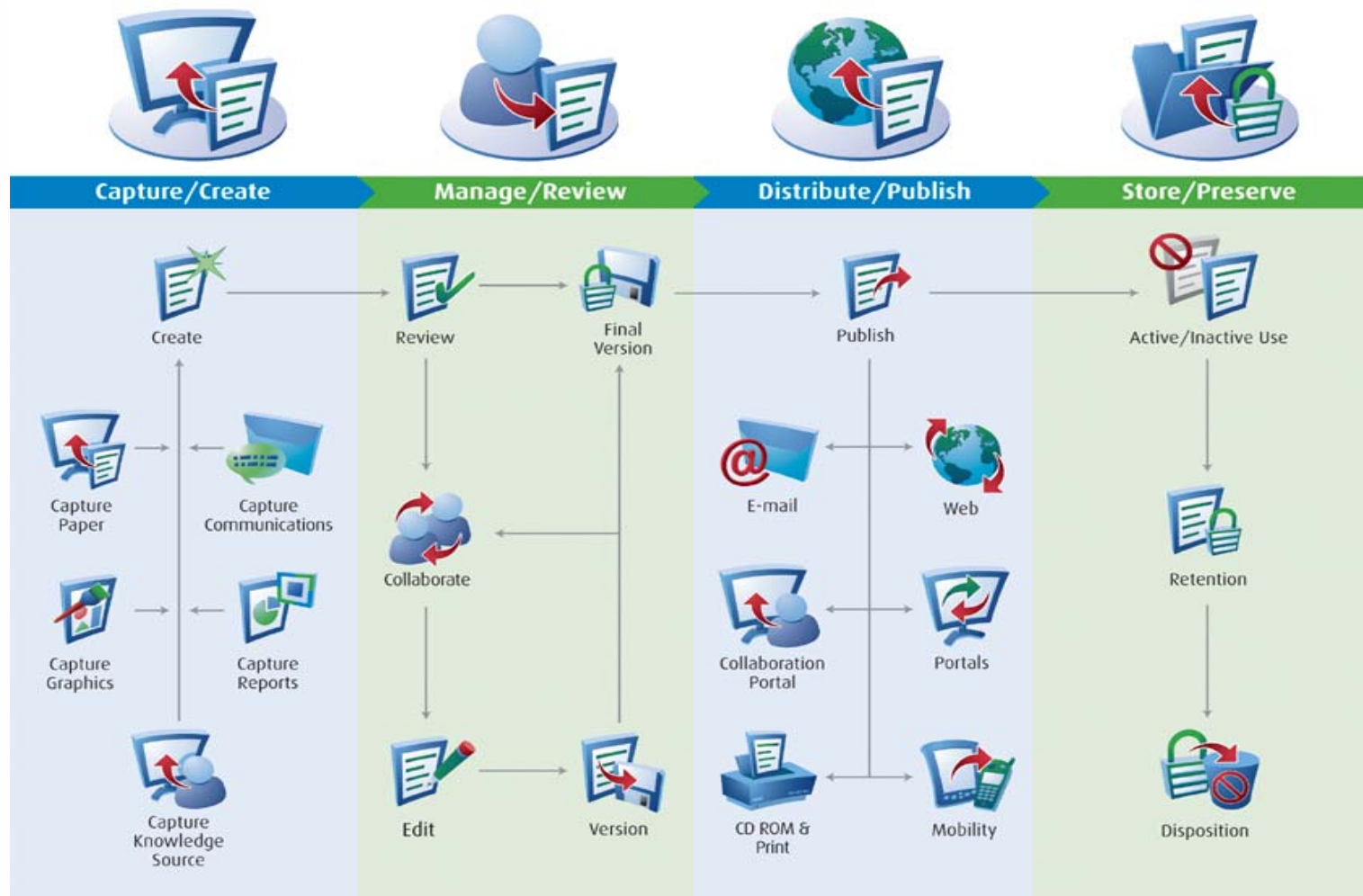
■ Gestire i documenti significa:

- Essere in grado di acquisirne le diverse tipologie
- Essere in grado di organizzarli
- Essere in grado di ricercarli
- Essere in grado di produrne o visualizzarne una copia conforme
- Essere in grado di controllarne i diritti d'accesso
- Essere in grado di conservarli
- Essere in grado di gestirne il ciclo di vita

■ Attenzione!!!

- Circa il 50% dei documenti viene copiato in media fino a 6 volte
- Circa il 7% dei documenti viene smarrito
- Circa il 20% dei documenti non è disponibile quando serve
- L'85% dei documenti archiviati non viene mai più riutilizzato
- Di questi il 40% contiene informazioni che l'Ente, non sapendo di averle o non riuscendo a trovarle, paga per ottenere da altre fonti

Il ciclo di vita dei documenti

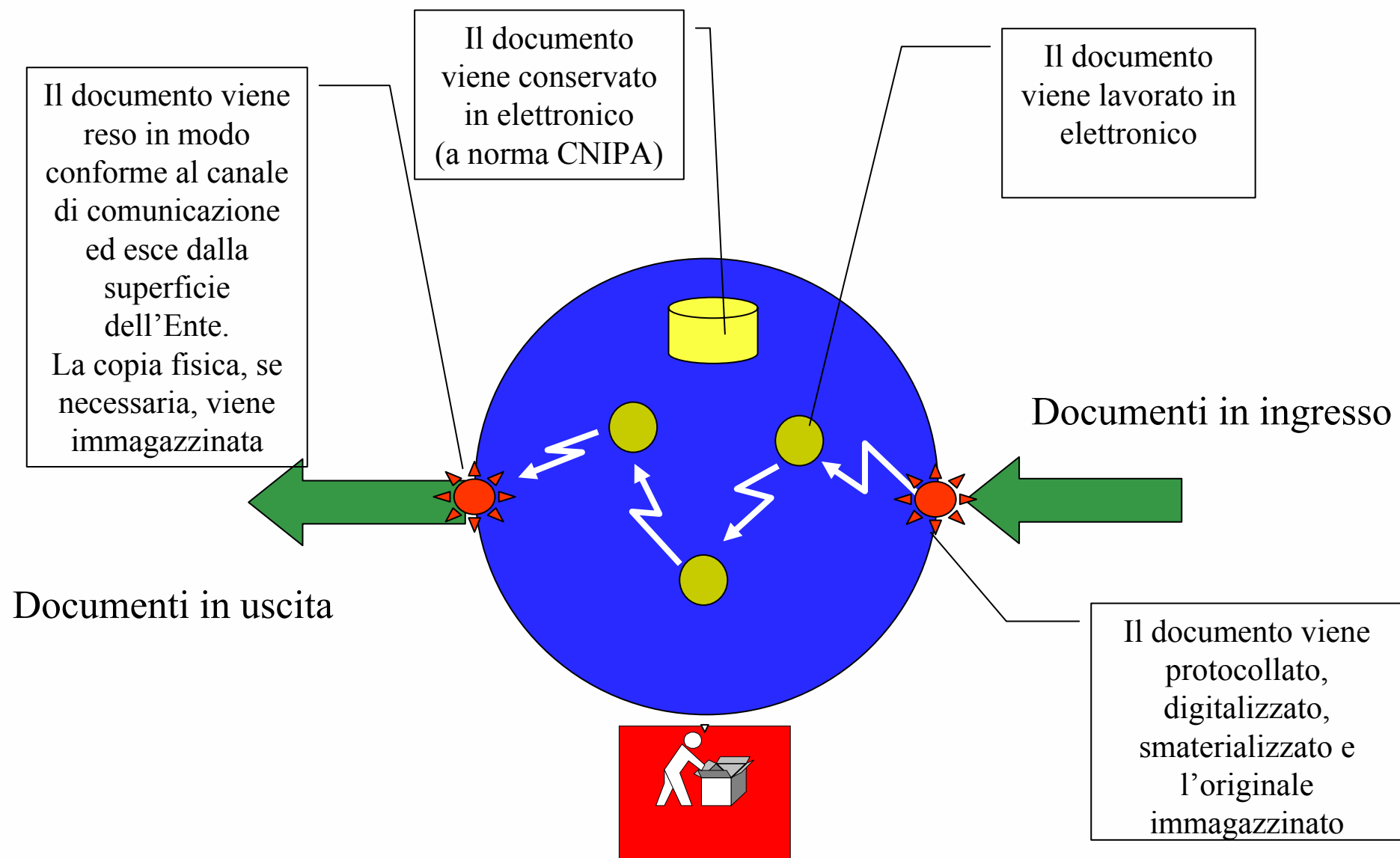


Protocollo

Protocollo

- Una delle applicazioni più diffuse, soprattutto presso la PA, è quella del Protocollo Informatico
- I grossi vantaggi sono legati alla possibilità di smaterializzare il documento appena tocca la “superficie” dell’organizzazione o di un’unità operativa:
 - Minimi rischi di smarrimento
 - Facile reperibilità
 - Accessibilità massima ma controllata
 - “alla velocità dell’elettrone”
-accanto a quelli tradizionali legati all’operatività ed agli spazi
- ...ma è anche possibile creare “nuovi” servizi e riconfigurare l’organizzazione del lavoro a seconda delle esigenze.

La digitalizzazione dei documenti



Sistemi a supporto dei Servizi Sanitari

Sistema a supporto dei Servizi Sanitari

■ Obiettivi:

- Disporre di un unico ambiente attraverso il quale gestire le informazioni sanitarie dei pazienti
- Gestire i documenti (Cartelle Cliniche, ma anche Delibere e documenti amministrativi) in modo conforme alle normative vigenti.
- Poter reperire, ben organizzati, tutti i contenuti necessari a rispondere alle necessità dei pazienti e degli utenti
- Ottimizzare il contributo di ogni profilo ed esaltarne gli aspetti di professionalità
- Consentire a team di specialisti variamente disclocati di collaborare tra loro, tracciando quanto prodotto e le comunicazioni in conformità ai regolamenti vigenti.
- Migliorare lo scambio di informazioni con realtà esterne
- Documentare con reportistica adeguata le attività svolte
- Facilità di formazione e di utilizzo
- Automatizzare processi e procedimenti assicurando il rispetto degli adempimenti previsti e dei termini della Carta dei Servizi

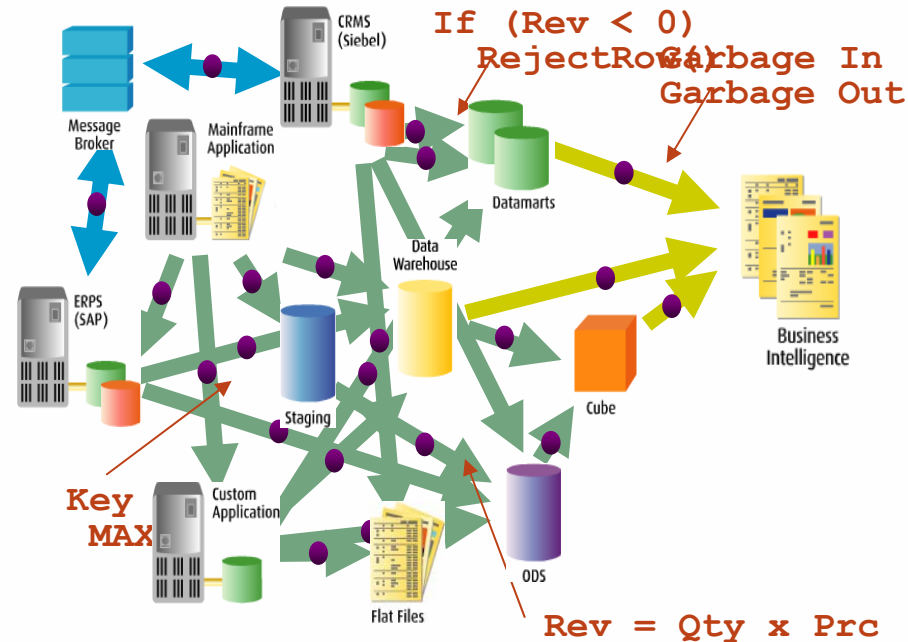
I dati

- I dati sono una rappresentazione di un fenomeno
 - La significatività della rappresentazione dipende dal contesto
 - Sono caratterizzati da un valore
 - Hanno un proprio ciclo di vita
 - Sono utilizzati per valutazioni
 - C'è una supply chain del dato
- E' critico presidiare le logiche di generazione, trasformazione, conservazione, propagazione dei dati.

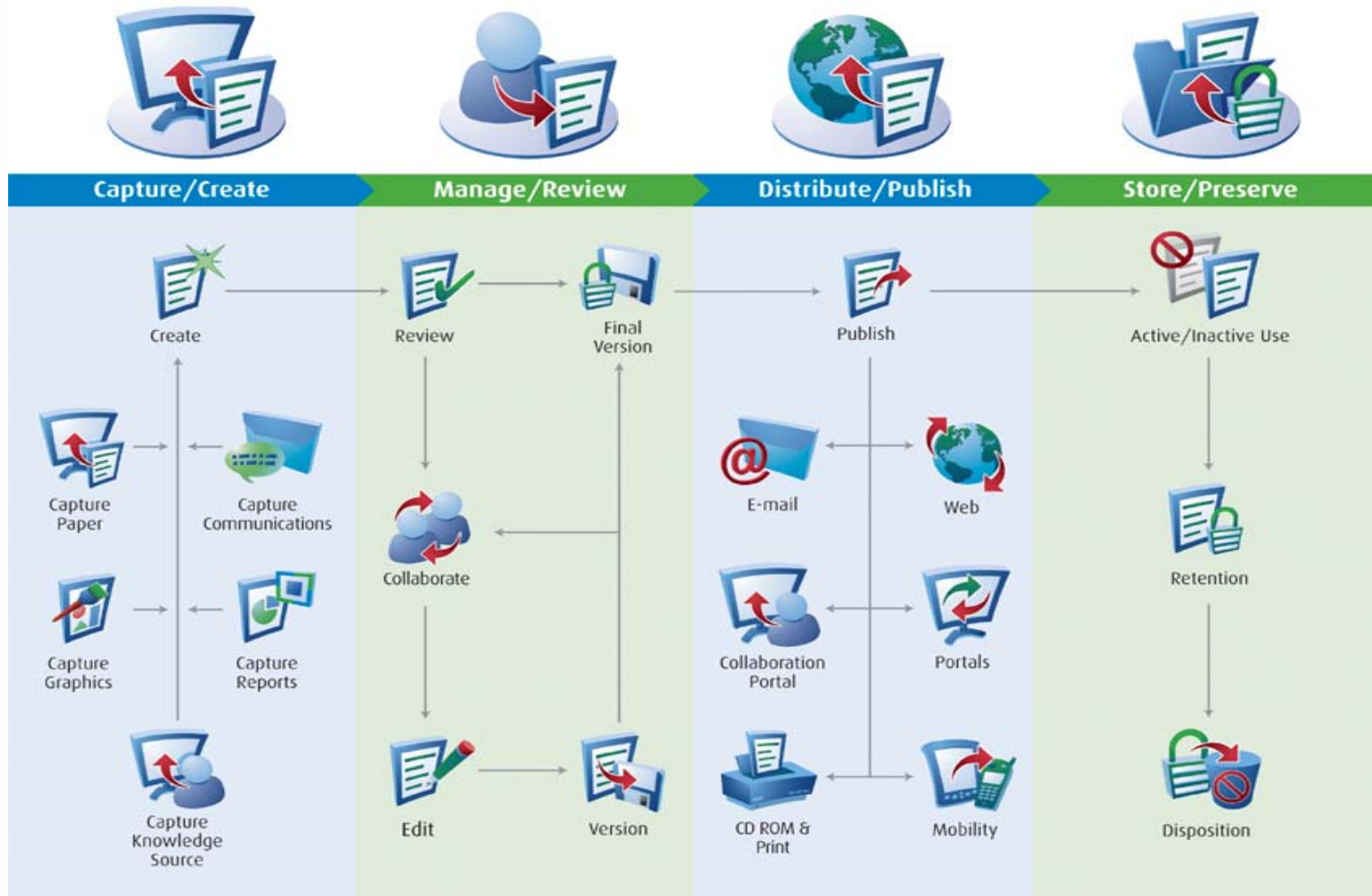
Gestire i dati

■ Gestire i dati significa:

- Essere in grado di individuarne la fonte prima
- Essere in grado di tracciarne la catena di propagazione
- Essere in grado di documentarne il flusso e le interrelazioni
- Essere in grado di attingere alle fonti più disparate
- Essere in grado di valutare gli impatti nei cambiamenti della semantica
- Essere in grado di conservarli
- Essere in grado di gestirne il ciclo di vita
- Essere in grado di collocarli nel contesto corretto



Il ciclo di vita dei documenti e dei dati



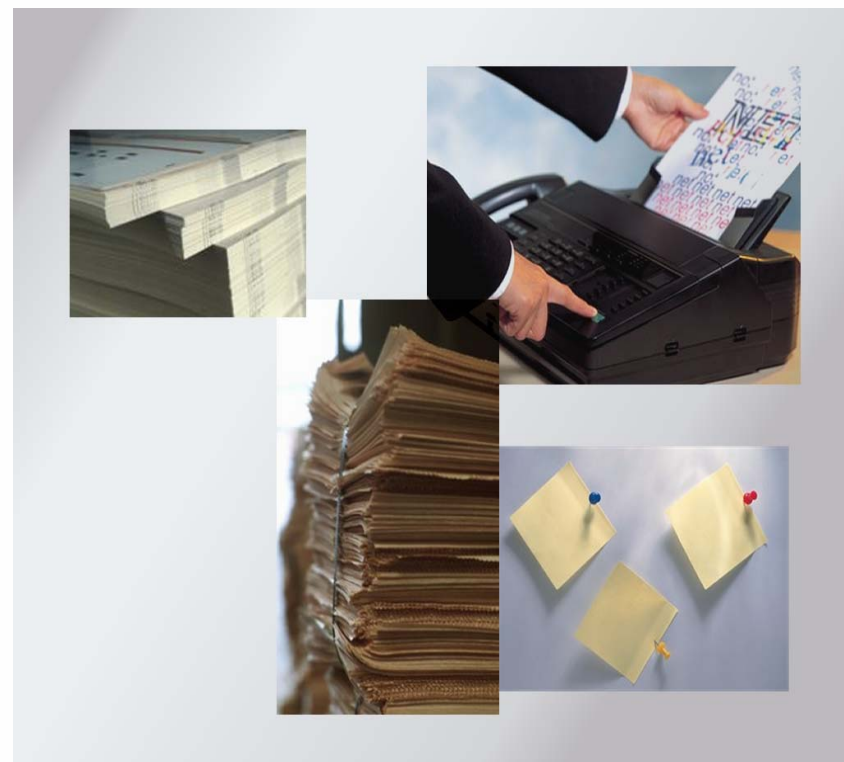
Data supply chain

I processi

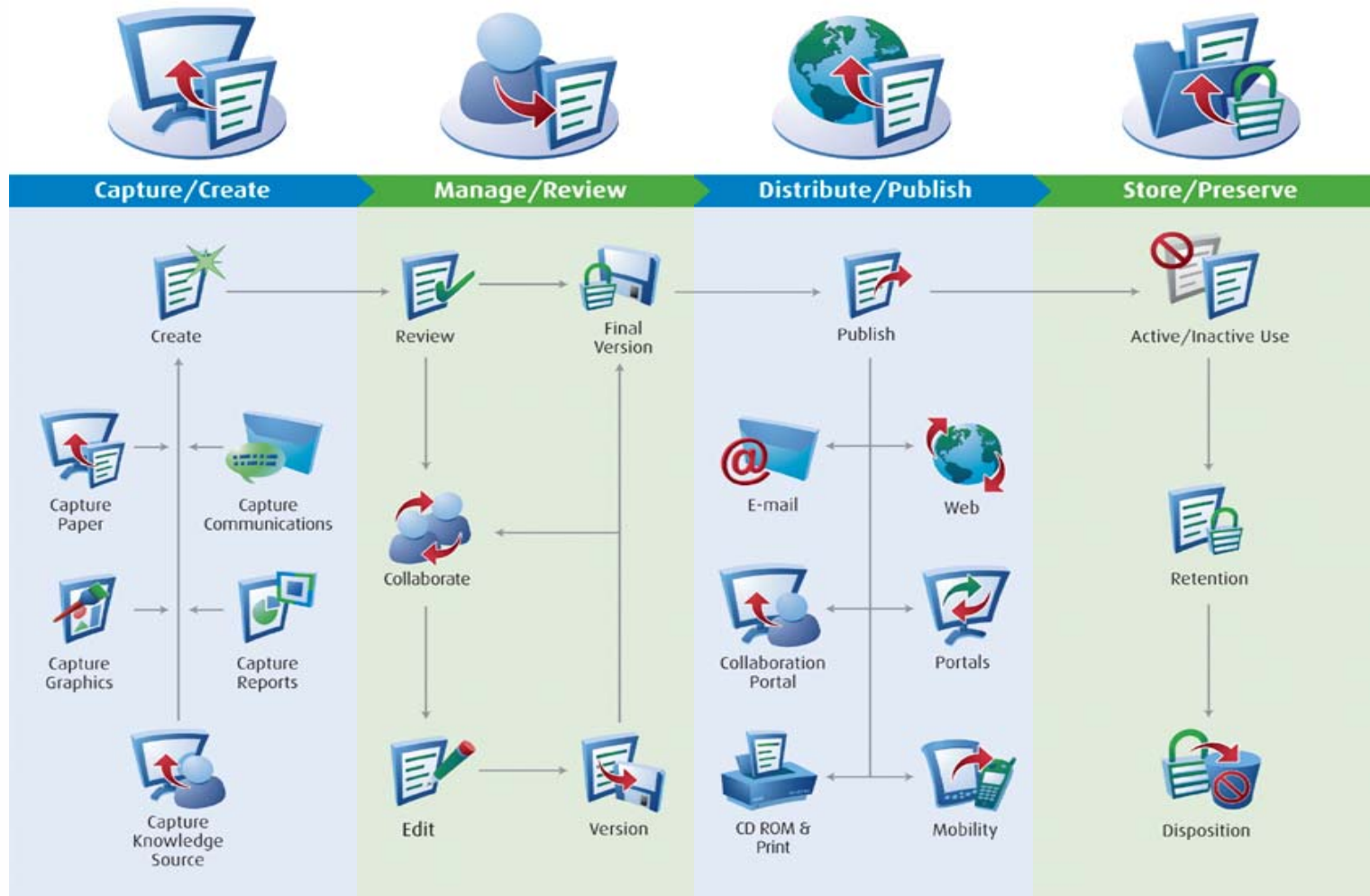
- I processi sono la realizzazione delle azioni dell'Organizzazione
 - La corretta esecuzione dei processi dipende dalla definizione e dal contesto
 - Sono caratterizzati da differenti gradi di variabilità
 - Hanno un proprio ciclo di vita
 - Sono alla base del corretto funzionamento dell'Organizzazione
- E' critico conservarne le varie definizioni nel tempo
 - E' critico rilevare i valori che ne descrivono gli stati di esecuzione
 - Sia a fini di auditing
 - Sia per identificare necessità di cambiamento

Gestire i processi

- **Gestire i processi significa:**
 - Essere in grado di gestire sia i processi altamente ripetitivi che quelli con variabilità più elevata
 - Essere in grado di descriverli
 - Essere in grado di controllarli
 - Essere in grado di chiamare a parteciparvi tutti gli attori necessari
 - Essere in grado di rilevarne dati e testimonianze sull'evoluzione
 - Essere in grado di calare ogni processo nel suo contesto
 - Essere in grado di gestirne le variazioni ed il ciclo di vita



Il ciclo di vita delle informazioni



Data supply chain

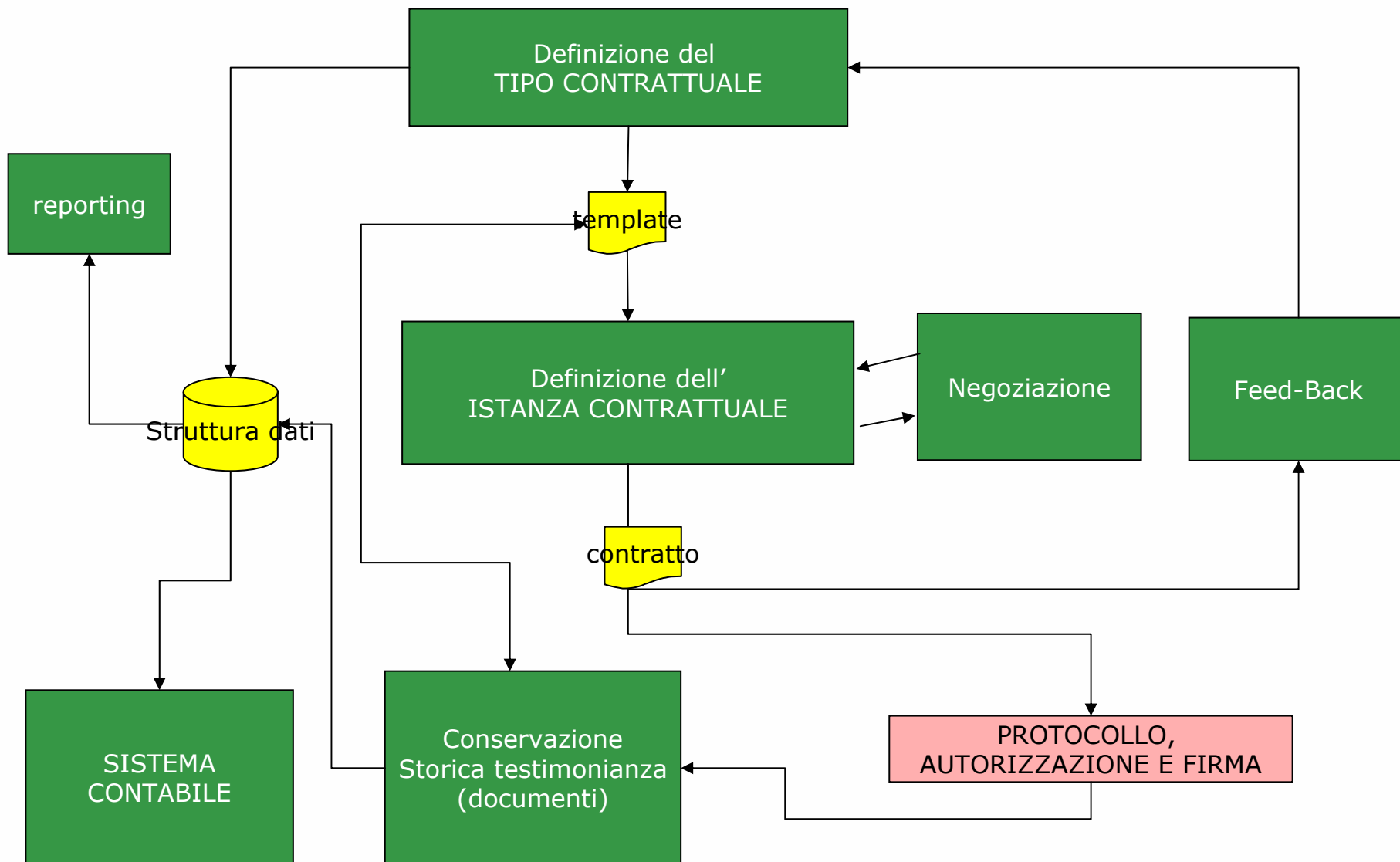
Process management (automation & collaboration)

Gestione contratti

Esempio di Business case per una soluzione di Contracts Management

Area d'impatto	Miglioramento possibile
Riduzione di costi legali	70%
Corrispondenza a policies interne e linee guida degli organismi di controllo	90-100%
Velocizzazione del ciclo di negoziazione	50%
Maggior fatturato per contratto	1-2%
Aumento complessivo nel fatturato dovuto a rinnovi	30%
Riduzione dei costi per errori di pagamento	75-90%
Riduzione dei costi di lavorazione e dei costi operativi	10-30%
Riduzione delle ore lavorate, grazie all'incremento di produttività	10-20%
Minori spese conseguenti all'abolizione dei rinnovi automatici	90-100%

Le fasi del processo di definizione di un contratto

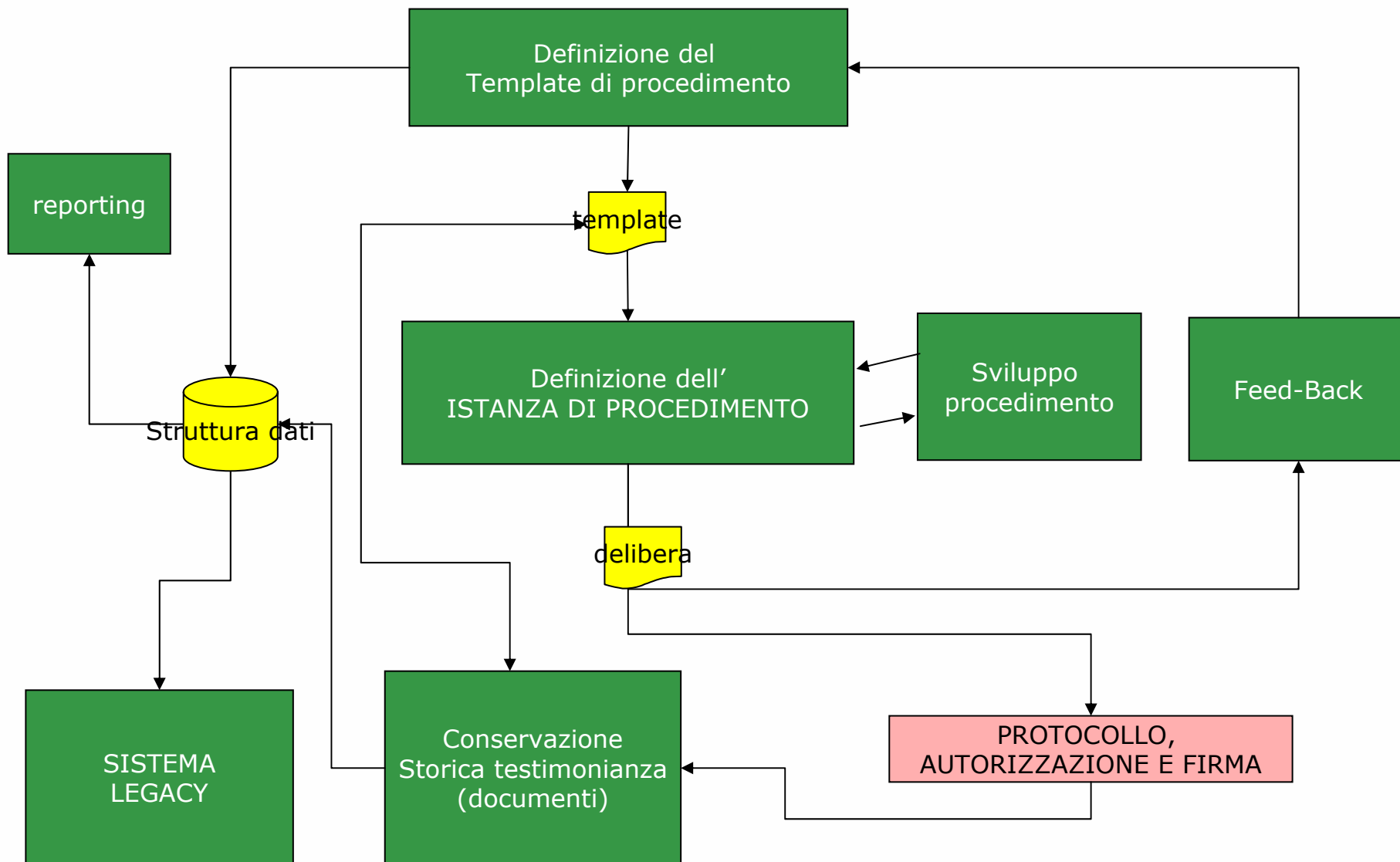


Sistemi a supporto dei procedimenti

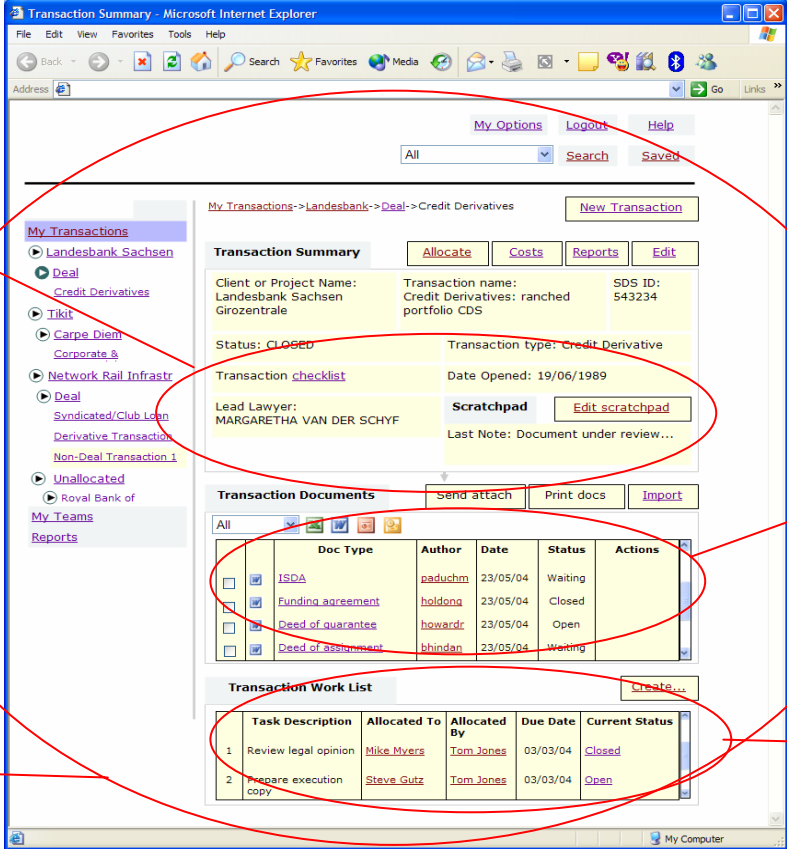
Sistema a supporto dei procedimenti

- Obiettivi:
 - Disporre di un unico ambiente nel quale reperire, ben organizzati, tutti i contenuti necessari a rispondere alle necessità degli utenti
 - Avere in ogni momento, dove serve, della visione globale di un fenomeno
 - Consentire a team di specialisti variamente disclocati di collaborare tra loro, tracciando quanto prodotto e le comunicazioni in conformità ai regolamenti vigenti.
 - Automatizzare la raccolta di istruzioni da applicazioni esterne
 - Documentare con reportistica adeguata le attività svolte
 - Ricerca semplice
 - Automatizzare processi e procedimenti assicurando il rispetto degli adempimenti previsti

Le fasi di un procedimento (fino alla delibera)



Gli utenti possono conoscere pienamente il contesto di un'attività



The screenshot shows a web application titled "Transaction Summary" in a Microsoft Internet Explorer browser. The interface includes a sidebar with navigation links, a main content area with transaction details, and a table of transaction documents. Red circles and lines highlight specific areas and their connections to external icons:

- ETL** (Extract, Transform, Load) icon: Connected to the "My Transactions" sidebar.
- Enterprise Webtop** icon: Connected to the "My Transactions" sidebar.
- Collaboration** icon: Connected to the "My Transactions" sidebar.
- Mobility** icon: Connected to the "Transaction Documents" table.
- DM** (Document Management) icon: Connected to the "Transaction Documents" table.
- Enterprise Workflow** icon: Connected to the "Transaction Work List" table.

Transaction Summary Details:

- Client or Project Name:** Landesbank Sachsen Girozentrale
- Transaction name:** Credit Derivatives: ranched portfolio CDS
- SDS ID:** 543234
- Status:** CLOSED
- Transaction type:** Credit Derivative
- Transaction checklist:** Date Opened: 19/06/1989
- Lead Lawyer:** MARGARETHA VAN DER SCHYF
- Scratchpad:** Edit scratchpad
- Last Note:** Document under review...

Transaction Documents Table:

Doc Type	Author	Date	Status	Actions
☒ ISDA	paduchm	23/05/04	Waiting	
☒ Funding agreement	holdona	23/05/04	Closed	
☒ Deed of guarantee	howardr	23/05/04	Open	
☒ Deed of assignment	bhindan	23/05/04	Waiting	

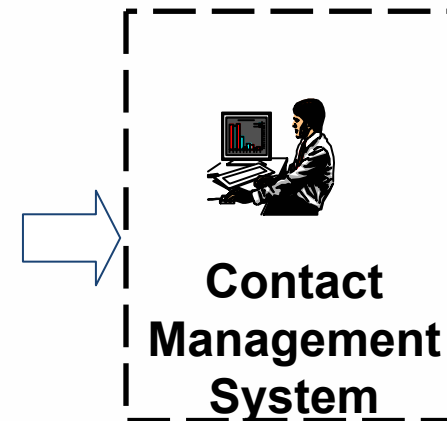
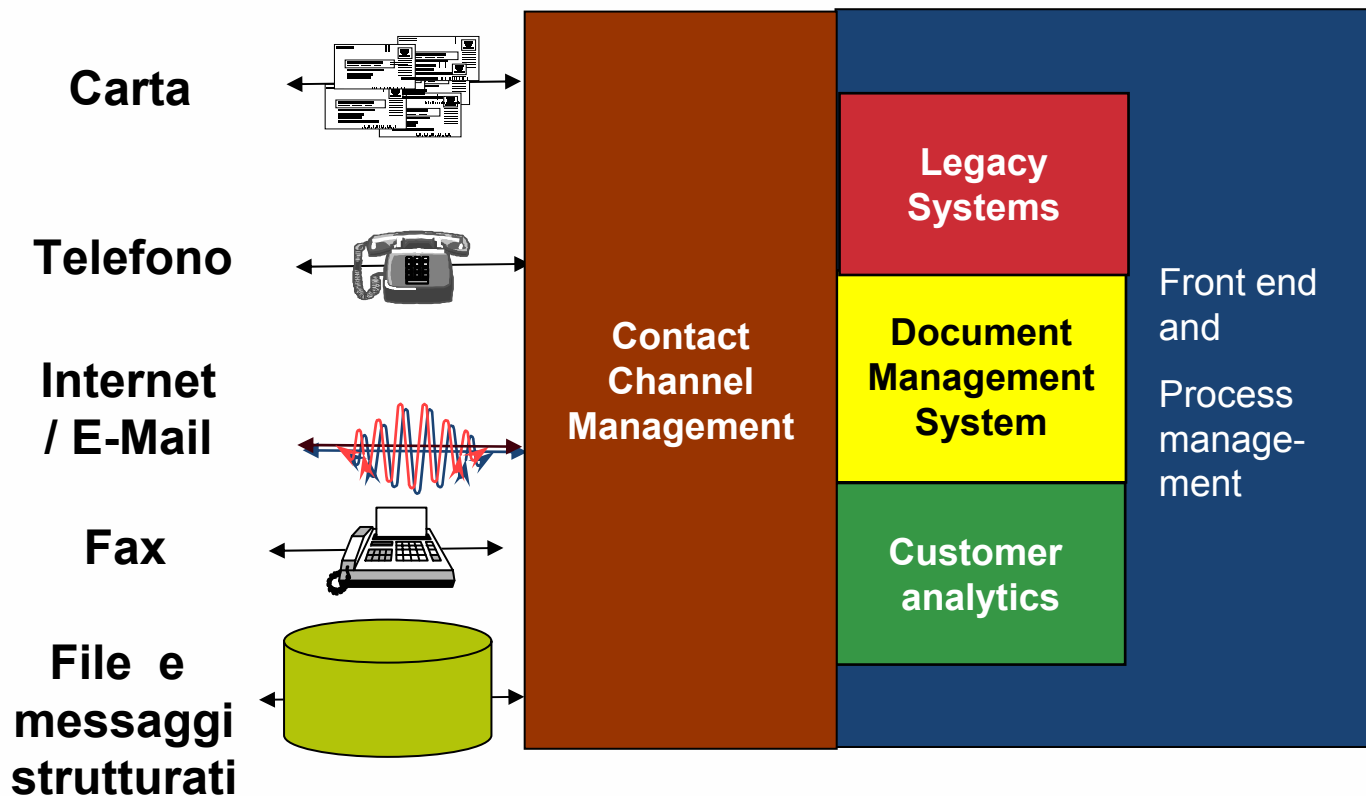
Transaction Work List Table:

Task Description	Allocated To	Allocated By	Due Date	Current Status
1. Review legal opinion	Mike Myers	Tom Jones	03/03/04	Closed
2. Prepare execution copy	Steve Gutz	Tom Jones	03/03/04	Open

Supporto ai contact management centers

La struttura di un contact management center moderno

Fonti e canali di interazione



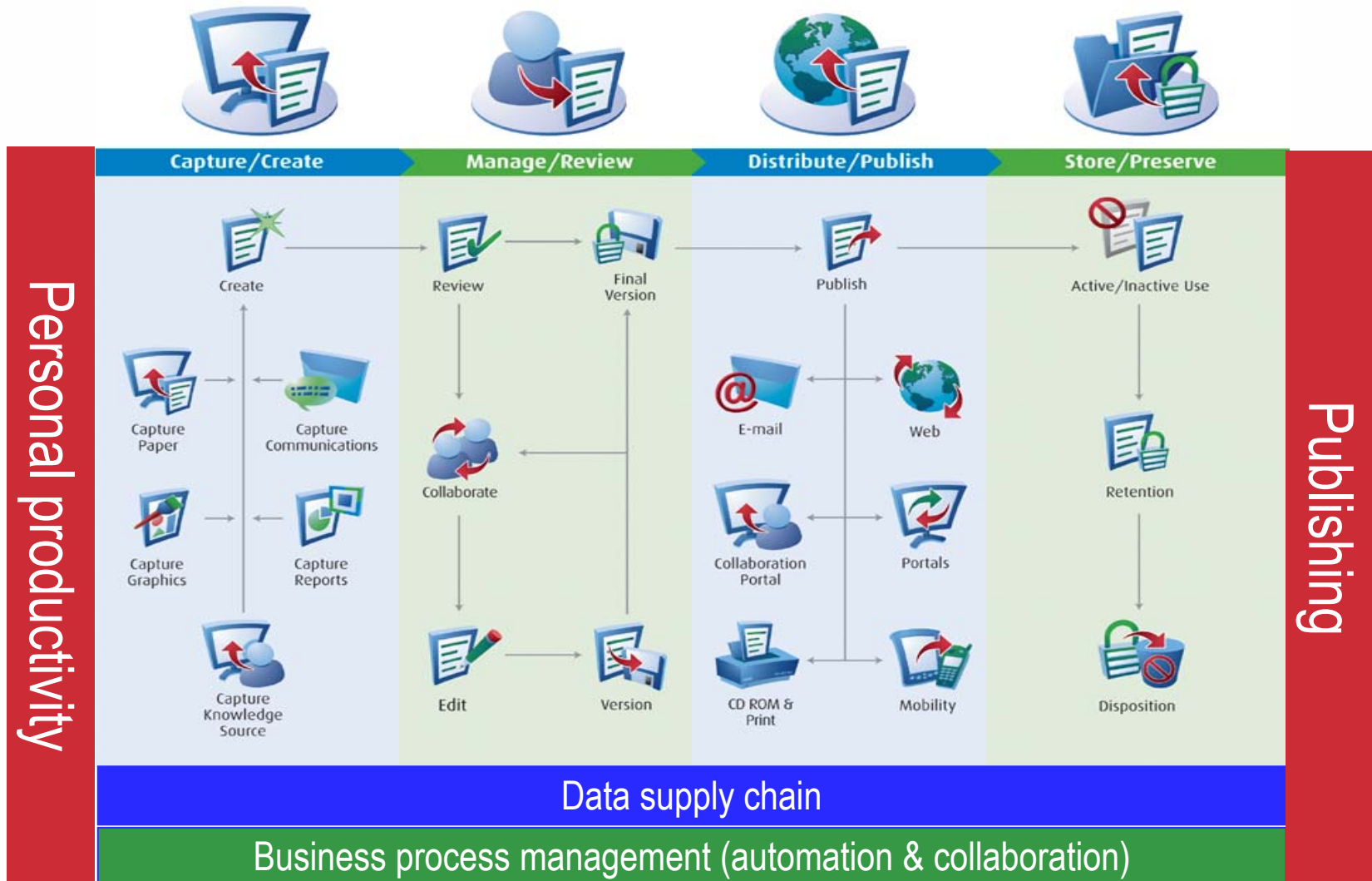
I punti caldi di un moderno contact center

Nel tempo di una telefonata

- Si riesce ad avere una “scheda sintetica del contatto” in tempo reale?
- Si possono rintracciare le testimonianze delle interazioni precedenti?
- Si possono visualizzare decisioni, commenti, annotazioni generate in precedenza?
- Se necessario si riescono ad avere manuali, norme operative, etc...?
- Si possono anche mandare estratti di documentazione mentre si telefona?
- Se si deve attuare un’escalation, si riesce a passare il dossier senza lunghe attese, ripetizioni o complicazioni?
- Si riesce a tracciare l’andamento dell’interazione, compresa la conclusione?
- Si riesce, a posteriori, ad analizzare la dinamica dell’intera relazione?

Perchè Hummingbird?

La copertura di Hummingbird Enterprise[™]



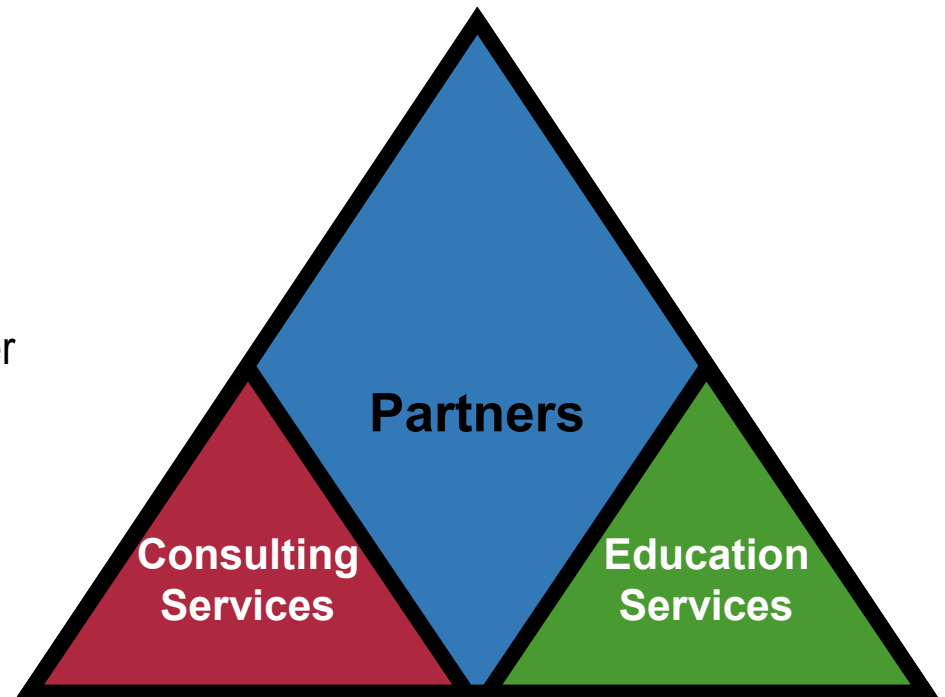
Hummingbird nel settore pubblico

- Hummingbird
 - Partner strategico per la PA
 - Hummingbird Enterprise
 - Piattaforma d'infrastruttura
 - Esempi di ambiti d'impiego:
 - Archiviazione sostitutiva a norma CNIPA
 - Cartelle cliniche
 - Comunicazione istituzionale
 - Difesa
 - Economato ed acquisti
 - Fascicolo elettronico
 - Gestione del territorio
 - Gestione delibere
 - Gestione Enti Sanitari
 - Gestione gare ed appalti
 - Gestione Opere Pubbliche
 - Gestione Tributi
 - Istruzione
 - Ordine pubblico
 - Protocollo informatico
 - Servizi al Cittadino
 - Servizi d'emergenza e pronto intervento
- Camera dei Deputati
 - Senato della Repubblica
 - Presidenza del Consiglio dei Ministri
 - Corte dei Conti
 - Consiglio di Stato
 - Ministero di Giustizia
 - Ministero della Salute
 - Ministero dell'Economia e delle Finanze
 - Ministero dell'Interno
 - Regione Marche
 - Regione Abruzzo
 - Regione Sicilia
 - Regione Valle d'Aosta
 - Regione Sardegna
 - Poste Italiane
 - Ferrovie Italiane
 - Istituto per il Commercio Estero
 - ENEA
 - Varie Aziende Sanitarie
 - Vari Enti Locali

■ **..e gli oltre 250 Enti del Progetto DOCAREA**

Hummingbird per l'attività di delivery

- Hummingbird Professional Services Organization
 - Un team dedicato di specialisti di prodotto
 - Servizi di consulenza
 - Servizi di formazione
- Partners
 - Rete locale e internazionale di partner certificati (oltre 65 solo in Italia)
 - Focalizzazione su progetti, system integration, attività di sviluppo specialistica, servizi complementari
 - Un ricco portafoglio di soluzioni e applicazioni focalizzate



I punti di forza

- Capacità di offrire una **piattaforma software totalmente “integrata”**:
 - **Informazione non strutturata**
 - **Informazione strutturata**
 - **Processi**
- Leadership di mercato nei **principali settori**
- Competenza tecnologica nello sviluppo di **applicazioni software**
- Capacità di identificare e concludere **acquisizioni strategiche**
- Consolidata **presenza su scala mondiale**
- Solidità **finanziaria**
- Una capillare **rete di Partner**
- Disponibile su piattaforma **Microsoft™ e Unix/Linux**

I benefici della visione Hummingbird

- UNA VISIONE INTEGRATA
 - TEMPI DI IMPLEMENTAZIONE RIDOTTI
 - COSTI DI REALIZZAZIONE RIDOTTI
 - RISCHI DI PROGETTO RIDOTTI

-e maggior possibilità nello sviluppare nuovi servizi o migliorare quelli esistenti





D3 : Il Codice della P.A. Digitale

Per vedere da vicino le soluzioni

Hummingbird Enterprise™

R/KYV™

Hummingbird Genio™

Hummingbird

vi aspetta presso lo stand **23B**

Padiglione 24

