



Il Business Process Management nella PA: migliorare la relazione con i cittadini ed ottimizzare i processi interni

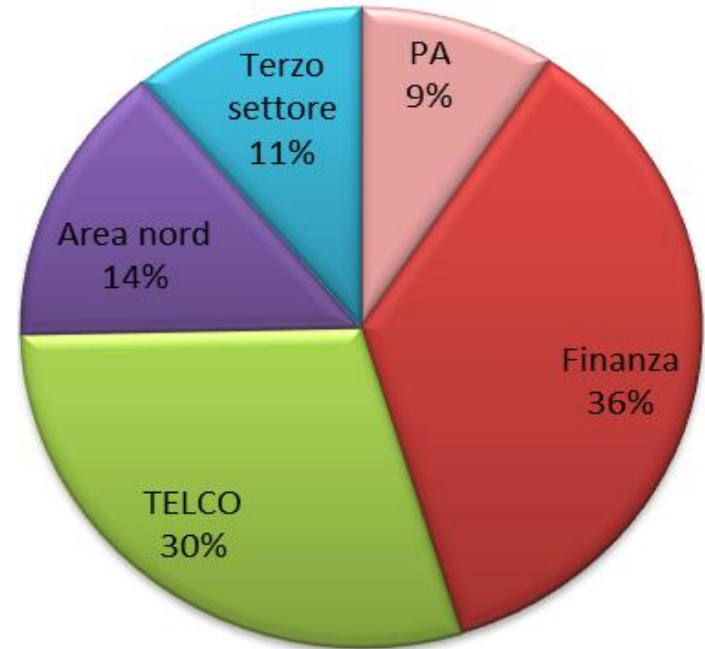
A cura di Bernardo Puccetti

Composta da circa 500 risorse, **Softlab** è da quasi 30 anni specializzata nella progettazione, produzione e sviluppo evolutivo di tecnologie, sistemi, soluzioni e outsourcing.

Con 5 sedi, **Softlab** si colloca tra le imprese nazionali che in Italia operano sulle componenti dell'offerta IT ad alta specializzazione.

Il contesto internazionale è la nuova sfida che **Softlab** ha accettato, avviando la controllata **Softlab Middle East** con sede in Arabia Saudita, per raggiungere in breve tempo una posizione di prestigio nel mercato internazionale.

I vantaggi competitivi che i Clienti di **Softlab** hanno dichiarato, sono: le esperienze concrete, la garanzia dell'avanguardia nelle scelte tecnologiche, i contenuti d'innovazione delle soluzioni proposte e il consolidamento degli strumenti di gestione, di analisi, di disegno, di pianificazione e di management.



L'organizzazione di Softlab è strutturata in Direzioni che gestiscono diversi settori di attività: Marketing, Risorse Umane, Amministrazione ecc.

L'organizzazione divisionale, inoltre, garantisce un costante presidio in diversi segmenti di mercato e poter quindi esprimere in modo verticale le estese competenze tecnologiche maturate.

La direzione commerciale ha il compito di promuovere la condivisione e la realizzazione dell'offerta commerciale delle 5 *divisioni*, suddivise nei seguenti ambiti:

Divisione Finanza

Divisione
P.A.

Divisione Industria e
Telecomunicazioni

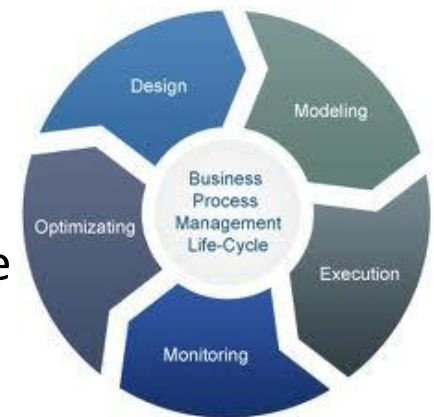
Divisione
Area Nord

Divisione
No Profit

Ogni divisione ha, al proprio interno, una struttura commerciale ed una tecnica ed è responsabile dello sviluppo e consolidamento del proprio mercato di riferimento.

Nel 2013 le principali priorità strategiche nell' IT dei manager informatici sono:

- Il miglioramento *dei processi di business*
- aumentare la capacità delle proprie strutture IT per guidare le innovazioni
- la creazione e il mantenimento di una infrastruttura flessibile
- lo sviluppo di progetti che permettano di crescere sul proprio core business
- la riduzione dei costi dell'IT
- Il focus sulle informazioni, come leva per ridurre i costi e incrementare l'efficienza e la competitività.*



L'offerta, ampia e flessibile, comprende soluzioni personalizzabili che possono essere adottate nelle applicazioni richieste nei più svariati settori:

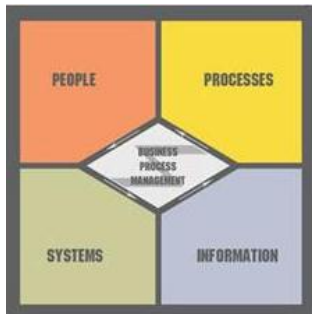
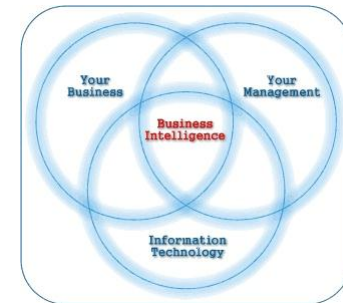
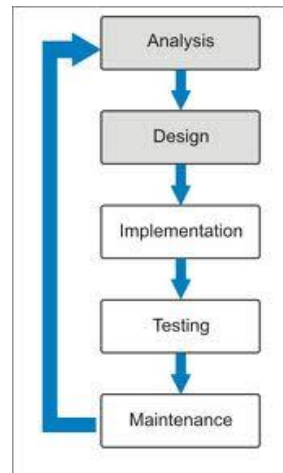


Application Management

Software Development

Business Intelligence

Service Desk



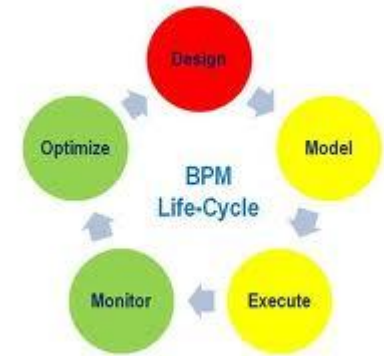
Business Process Management

Applicazioni Mobile



Il Business Process Management (BPM) sta diventando uno strumento indispensabile per molte Pubbliche Amministrazioni in quanto la sua adozione consente di razionalizzare tutti i processi e le attività in un'ottica di Performance Management.

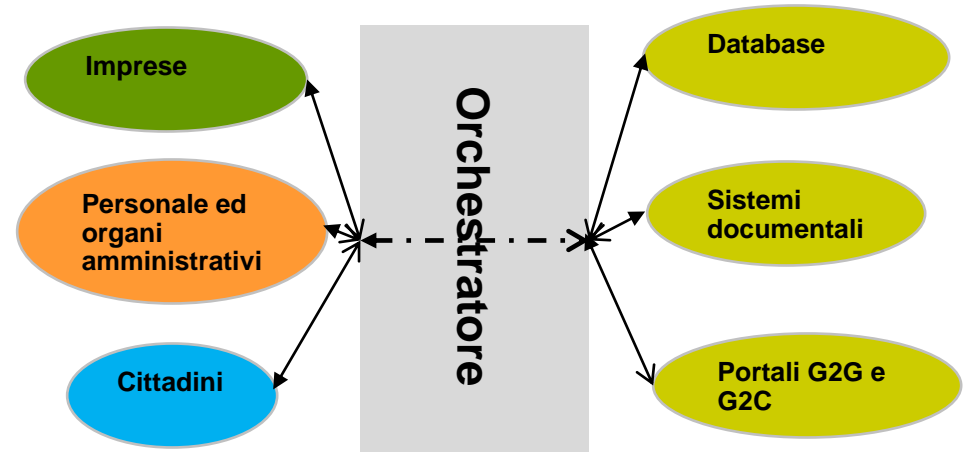
In questo momento in cui è necessario controllare, monitorare e perfezionare tutte le attività , il Business Process Management consente di avere una gestione ottimale, sicura e trasparente con dei benefici in termini di migliore organizzazione e abbattimento dei costi.



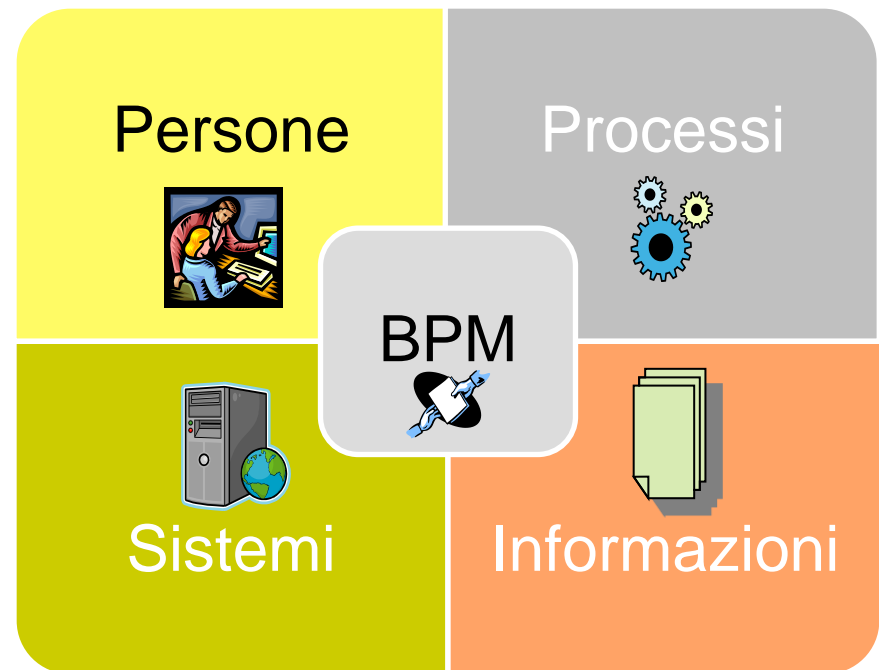
- ◆ Il livello di soddisfazione del cittadino rappresenta per la Pubblica Amministrazione il metro di giudizio rispetto alla gestione pubblica.
- ◆ I progetti BPM, quando implementati correttamente, possono garantire notevoli cambiamenti, tra cui:
 - Trasparenza amministrativa (sportello telematico per il cittadino, URP, SUAP)
 - Osservanza delle procedure e tracciabilità delle attività
 - Controllo e ottimizzazione dei processi
 - Riduzione dei tempi nei procedimenti amministrativi
 - Incremento della produttività
 - Riduzione dei costi associati
 - Automazione delle attività
 - Responsabilizzazione delle persone coinvolte

- ◆ **Government-to-Citizen (G2C)** - riscossione tasse e tributi, gestione delle richieste di informazione, prenotazione servizi sanitari e sociali, E-governance dei Procedimenti Amministrativi, Sportello Polifunzionale Multicanale, Gestione URP, gestione documentale,
- ◆ **Government-to-Employee (G2E)** - gestione risorse, gestione permessi e ferie, prenotazione viaggi, corsi di formazione, gestione rimborsi e spese, Gestione contratti
- ◆ **Government-to-Government (G2G)** - condivisione documenti, sovvenzioni, prestiti e trasferimenti, Gestione appalti e finanziamenti, Gestione ticketing, gestione logistica.
- ◆ **Government-to-Business (G2B)** - sportello SUAP, e-procurement, prestiti pagamento tasse, Gestione appalti, bandi, gare e finanziamenti.

- ◆ Un *Business Process* è un flusso coordinato di attività tra persone e sistemi che si basano su specifici eventi
- ◆ Un processo BPM è quindi una “orchestrazione” di Eventi ed Interazioni:
 - Un Utente inserisce dei dati in un sistema
 - Un documento viene consegnato ad un ente
 - Una pratica amministrativa è iniziata o chiusa
 -
- ◆ Interazioni:
 - Tra Persone e Sistemi
 - Tra Sistemi e Sistemi
 - Tra Processi e Processi



- ◆ **Semplificazione.** I progetti BPM iniziano documentando come i processi in uso funzionano e proseguono fornendo le indicazioni per farli funzionare più efficacemente.
- ◆ **Efficienza.** Il modello a processi riesce a descrivere la sequenza delle attività di qualsiasi organizzazione (automatiche e non) attraverso l'uso di regole. L'aspetto più interessante del BPM consiste nella capacità di smistare le attività alle risorse (umane o meno) coinvolte nel processo mantenendone traccia. Il risultato di questa operazione è una riduzione sistematica dei tempi di gestione delle attività evitando inefficienze, smarrimento di pratiche, ecc; in altre parole il BPM consente di aumentare il volume di lavoro senza aumentare la forza lavoro.



- ◆ Conformità e controllo. Grazie al controllo sui processi e la possibilità di introdurre regole il BPM assicura la conformità non solo rispetto alle norme ed alle politiche di ogni PA ma garantisce anche il rispetto di tempi delle lavorazioni. La tecnologia BPM semplifica la comunicazione tra sistemi ed operatori fornendo un sistema flessibile che permette un rapido adattamento al mutare delle leggi e delle norme.
- ◆ Miglioramento continuo. L'obiettivo principale del business process management è l'ottimizzazione delle performance. I sistemi BPM consentono di creare metriche ed indicatori in grado di fornire indicazioni che potranno consentire il miglioramento del processo.