



# ***“La PA cambia: aiutiamola a cambiare”***

***ROMA – 26 Marzo 2013***

**L’Organization Intelligence:  
uno strumento strategico a  
supporto del CAD**

**Guido Bacigalupi - Area Manager**

**+39 340 5946731**





**[gbacigalupi@itconsult.it](mailto:gbacigalupi@itconsult.it)**

Ultimo aggiornamento:  
10/01/2013

## Il nuovo CAD

<http://www.digitpa.gov.it/amministrazione-digitale/CAD-testo-vigente>

Mappe del sito Contatti

Riferimento CAD		Contenuto	Stato attuazione al 13 novembre 2012		
Tema	Articolo		Status iter complessivo	Attività di DigitPA	Documenti
<a href="#">Pagamenti informatici</a>	Art.5, c. 3	Regole per la definizione di operazioni, tempi, e modalità dei pagamenti in via informatica a favore della P.A.		schema DM, con relativi allegati, inviato all'ufficio legislativo del Ministro per la PA e innovazione. Avviata la fase di concertazione	<a href="#">Bozza schema Regole tecniche pagamenti informatici</a>  <a href="#">Bozza Allegato 1 - Modello di Convenzione</a>  <a href="#">Bozza-Allegato 2- Modello di protocollo di adesione delle pubbliche amministrazioni al nodo dei pagamenti-SP</a>
<a href="#">Flussi documentali e protocollo informatico</a>	Art.5-bis, c. 3	Regole per l'attuazione degli scambi di informazioni e documenti tra imprese e P.A. esclusivamente tramite tecnologie informatiche.		Terminate.	<a href="#">DPCM 22/07/2011, pubblicato in G.U. 16/11/2011 n.267</a>
<a href="#">PEC</a>	Art.6, c. 1- bis	Regole tecniche per la consultazione ed estrazione di elenchi di indirizzi PEC dal Concessionario della PEC al cittadino, dal Registro imprese e dagli ordini o collegi professionali.		Terminate.	<a href="#">Regole tecniche per estrazione PEC</a>  <a href="#">Allegato tecnico alle Regole tecniche per estrazione PEC</a>
<a href="#">Firme elettroniche</a>	Art. 20, c. 3 Art. 24, c. 4 Art. 28, c. 3 Art. 32, c. 3, lett. b) Art. 35, c. 2 Art. 36, c. 2 Art. 71	Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali.		Terminate. Schema di decreto su firme elettroniche inviato al Capo di Gabinetto e all'Ufficio Legislativo del Ministro per la PA e innovazione ed al Capo del DIT; procedura di notifica alla Commissione Europea espletata; provvedimento in attesa di emanazione	<a href="#">Bozza schema Regole tecniche firme elettroniche</a>



AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE  
Codice dell'amministrazione digitale  
CAD - Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 42



**"La carta è un materiale isolante.  
Mai metterla tra persona e persona!"**

**(R.N.Bolles)**

# Alcune considerazioni

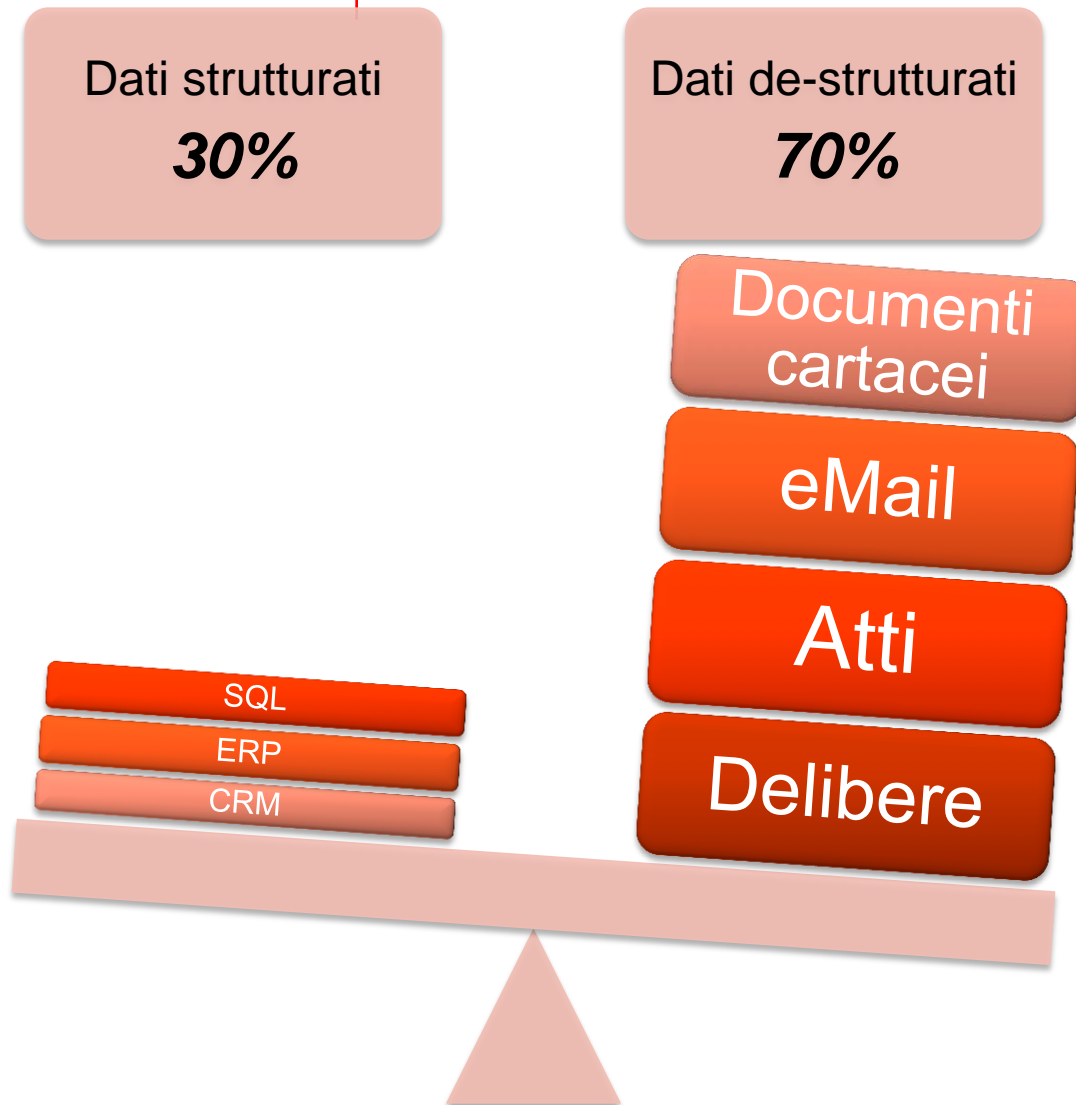
Da uno studio effettuato sulle grandi organizzazioni (Nielsen) risulta che, in contesti di gestione documentale scarsamente attrezzata, gli addetti mediamente spendono per la ricerca di documenti intorno alle 50 ore/anno per persona con un costo di circa 1.200€ annue per addetto. Un sistema di Gestione Documentale mediamente efficiente riduce questo costo di circa il 50%.

Da un'altra indagine di Accenture nel 2007 emergono invece alcuni problemi critici legati alla ricerca di informazioni in altre parti della propria azienda per via di difficoltà legate alle ricerche interne di documentazione, per cui risulterebbe che il 42% degli addetti mediamente usa l'informazione sbagliata almeno 1 volta per settimana!

Uno studio di Gartner Group fatto in collaborazione con le più importanti compagnie di IT calcola che il tempo perso a gestire documenti (ricerca, catalogazione, archiviazione, stampa, fotocopie, spedizione, consultazione ...) arriva a toccare una media di circa otto ore la settimana di media per singola risorsa aziendale.

Una ricerca condotta da Coleman Parkes mostra che in tutta Europa gli impiegati coinvolti nella gestione dei processi documentali impiegano ogni anno circa 362 milioni di ore di tempo in attività manuali. Ciò equivale a un costo approssimativo complessivo di 147 miliardi di euro.

# Alcune considerazioni



- I dati rappresentanti le informazioni si dicono “strutturati” quando possono essere direttamente elaborati dal sistema informativo
- Quelle “destrutturate” o “parzialmente strutturate” devono invece essere in parte o completamente indicizzate dall’operatore
- Intervenendo nella gestione e nell’organizzazione del patrimonio non strutturato delle informazioni e collegando la parte strutturata a quella de-strutturata è possibile liberare gli utenti da tutte le attività  
**PRIVE DI VALORE AGGIUNTO**



**Il «patrimonio» più importante  
delle amministrazioni:  
procedure, dati ed informazioni**

**La vera innovazione:  
orchestrare, gestire e governare le procedure  
per la lavorazione di dati ed informazioni**

# I punti qualificanti di un documentale dedicato alla PA

- Deve essere alimentato bene ed in maniera automatica, riducendo al minimo le attività prive di valore aggiunto
- Consente di gestire qualsiasi «istanza» di informazione, strutturata e de-strutturata
- Automazione attraverso regole di cattura intelligenti da file, e-mail, fax, scanner ...
- Indicizzazione del contenuto (OCR)
- Gestione relazioni documenti (fascicoli, pratiche) con regole automatiche, semiautomatiche e manuali
- Disponibilità di modulo di Protocollo DigitPA
- Disponibilità di un motore di Workflow/bpm
- Workflow visuale che mette in moto le informazioni secondo le regole, le prassi ed processi dell'amministrazione
- Integrazione con il sistema informativo (gestionale in uso, ERP, CRM, database, anagrafiche, )
- Integrazione con strumenti di firma elettronica certificata
- Integrazione con PEC
- Modulo di Conservazione Sostitutiva a norma di legge

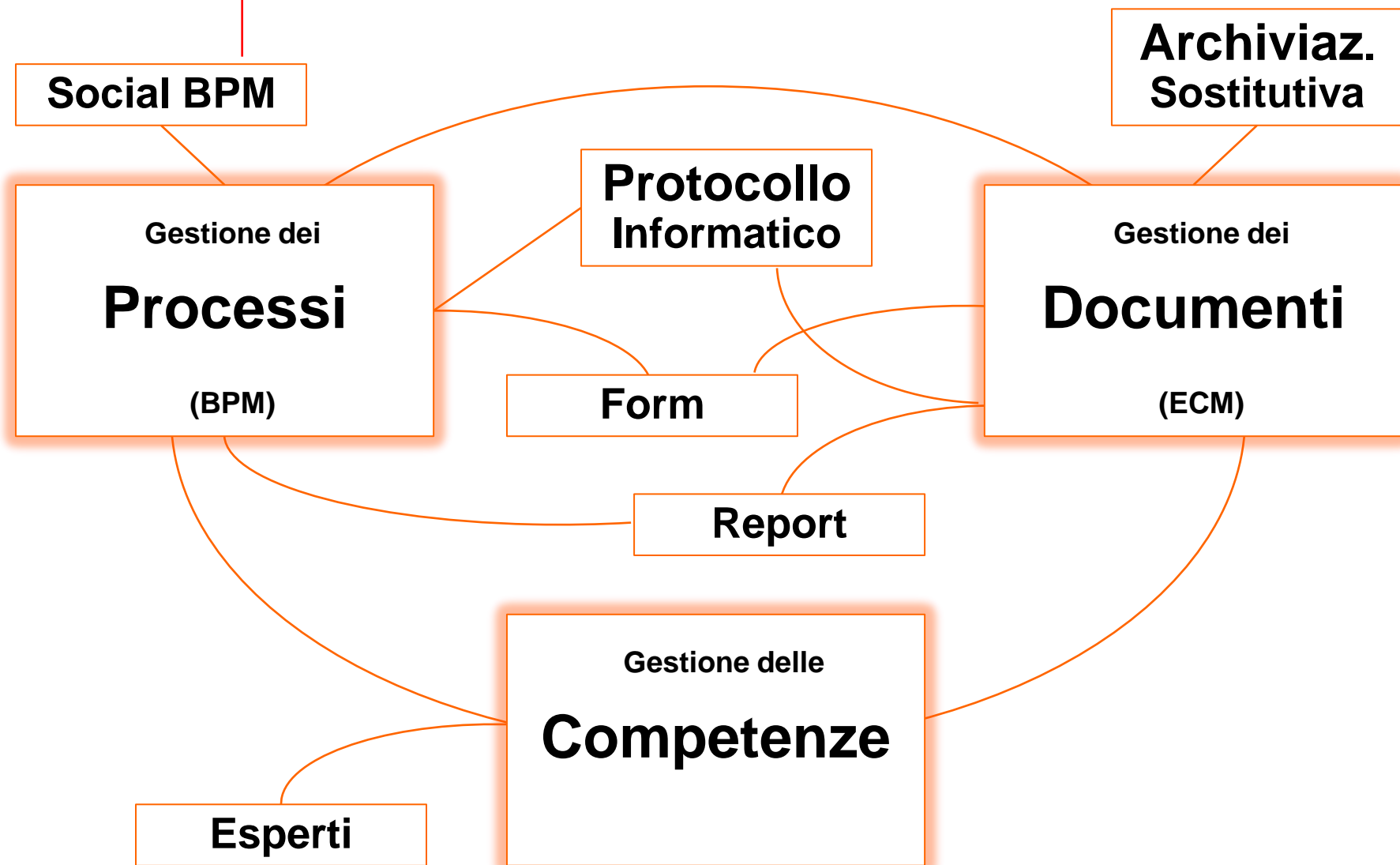
- Approccio strategico trasversale
  - ✓ Non limitarsi a rispondere alla singola mera esigenza (program vs. project)
  - ✓ Attuare un Disegno Strategico applicabile all'intera organizzazione
    - ✓ Documento informatico e gestione flussi documentali
    - ✓ Dematerializzazione
    - ✓ Firme e identità digitali
- Organization Intelligence
  - ✓ modella, sviluppa, valorizza l'intelligenza di ciascuna organizzazione, facendo leva sui **Processi** che la governano, le **Competenze** che occorrono per eseguire i **Processi**, ed i **Contenuti** che i **Processi** producono o dai quali i **Processi** vengono generati

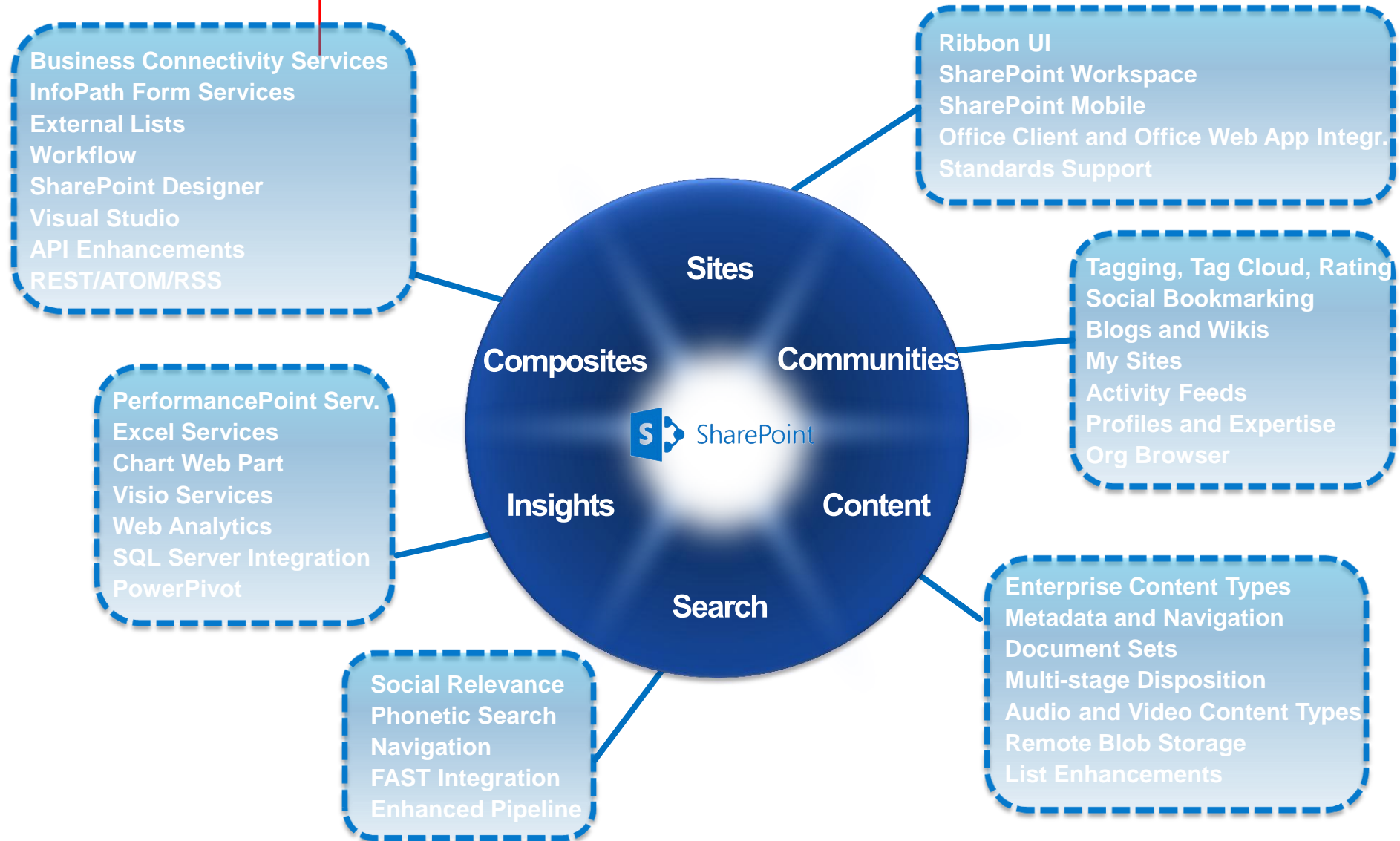






# Quali Funzionalità







**Gestione Processi  
(BPM)**

...

**Workflow  
Documentali**

...

**Gestione della  
Conoscenza (KM)**



**Protocollo  
Informatico**

...

**Portale del  
Cittadino**

...

**Firma  
Digitale**



**Archiviazione  
Documentale**

...

**Conservazione  
Sostitutiva**

...

**Dematerializz.**

**Portale  
Intranet/Extranet**

...

**Gestione Documentale**



**SharePoint**

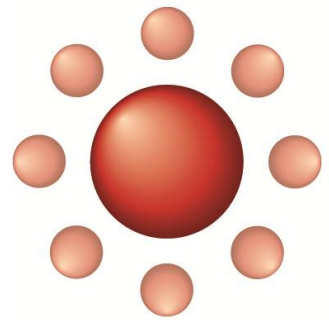
**Collaborazione, Search  
Integrazione con Office**

...

**Cloud Computing**



it Consult



# Josh

## **Organization Intelligence**



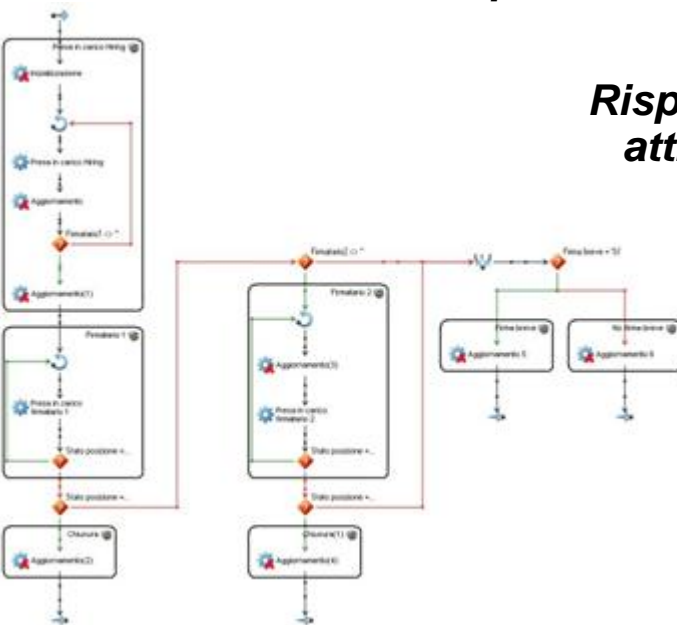
- Piattaforma software per Organization Intelligence :
  - ✓ Business Process Management (BPM)
  - ✓ Knowledge Management (KM)
  - ✓ Enterprise Content / Document Management (ECM/DM)
- Disegno, Esecuzione e Monitoraggio di tutti i processi aziendali, documentali e non
- Capitalizzazione del Know-how
- Permette di Gestire in autonomia i processi: monitoraggio e "governance"

# Gestione dei processi workflow e bpm

- ✓ Definizione e disegno di procedure standard
- ✓ Definizione di tempi e «deadline»
- ✓ Verifica e controllo per identificare le criticità
- ✓ Gestione delle eccezioni
- ✓ Semplificazione dei processi
- ✓ Processi più efficaci ed efficienti

*In modo graduale e' possibile gestire uno dopo l'altro i processi piu' critici e integrarli con l'organizzazione funzionale esistente*

*Risparmio sui tempi per la lavorazione delle informazioni attraverso una soluzione di Organization Intelligence: circa il 18% del tempo delle persone coinvolte*





The image shows the josh Designer interface with two dialog boxes open over a process flow diagram. The process flow includes steps like 'Pre-Analisi', 'Inserimento dati', 'Inserimento vendor list', and 'Invia ACK'.

**Proprietà del Task** (Task Properties):  
Nome: Inserimento dati | ID: 6127  
Tempo Atteso: gg 0 hh 0 mm 15  
Tempo Massimo: gg 0 hh 0 mm 30  
Opzioni:  
 Cancellabile  
 Ritardabile  
 Rifiutabile  
 Delegabile  
 Non completabile manualmente  
 Abilita wiki  
 Abilita commenti  
Ritardo massimo: gg 0 hh 0 mm 10  
Tempo totale (mm): 10  
Regole sui documenti...  
Regole sulle competenze...  
OK

**Proprietà dei ruoli** (Role Properties):  
Task: Inserimento dati | ID: 6127  
Modalità di assegnamento: PUSH | Politica: Minor numero di task in esecuzione  
Ruoli:  
 Sales Person  
 Segreteria  
 Segreteria Direzione  
 Segreteria Raffineria  
 Service Manager  
 Sistemi Informativi  
Mostra solo selezionati  
Attori:  
 COMUNE\UT16 (CAMPANA MAR...)  
 COMUNE\UT21 (DE COLA GIAN...)  
 driveservice\g.maggiore (Maggiore...)  
 gold\aluigio (Aluigio Osvaldo)  
 GOLD\biondis (Biondi Stefano)  
 gold\finaa (fina Giuseppe)  
Mostra solo selezionati  
Reference: | Funzione: |  
OK | Applica | Annulla

TaskEsecutori - Report Manager - Windows Internet Explorer

Home > TaskEsecutori

Data iniziale del report: 5/28/2012      Data finale del report: 6/27/2012 10:22:21 AM      View Report

Visualizzazione del report: Espansa

---

Istanze processi - Gestione report - Microsoft Internet Explorer provided by it Consult

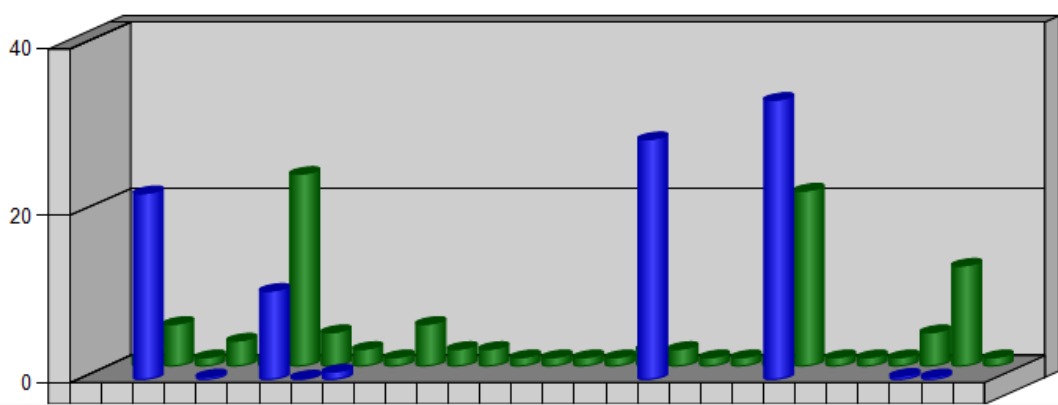
http://sp2010svi1/Reports\_JOSH\_SP2010\_RS/Pages/Report.aspx?ItemPath=%2fjosh\_SP2010\_Report1%2fIstanze+processi

Home > josh\_SP2010\_Report1 > Istanze processi

## josh

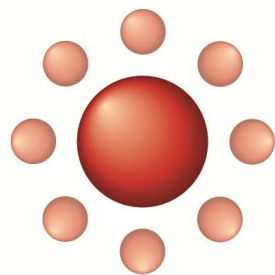
### Istanze processi

Nome Proc	Istanze	Durata
bug Nuovo processo di esempio	1	0.00
Euroflights Airlines	5	22.30
ITCTEST_Smistamento_3	1	0.00
kalos_processo_di_prova	3	0.32
MCIRC_Smistamento	1	0.00
New example process	23	10.60



Intranet locale | Modalità protetta: disattivata





# Josh

ARCHIVE!

**Archiviazione documentale e  
Conservazione Sostitutiva**



- Non solo archiviazione documentale
- Dematerializzazione dei documenti acquisiti tramite scanner
- Conservazione Sostitutiva
- Fascicolazione: visualizzazione aggregata dei documenti
- Archiviazione automatica e classificazione nelle document libraries di SharePoint
- Integrazione con ambienti ERP (Navision, SAP, AS400,...) per ricongiungimento del documento digitale con la registrazione nel gestionale
- Firma e Memorizzazione su dispositivo digitale
- Ricerca e fruizione dei documenti attraverso le potenti caratteristiche di Microsoft Sharepoint.
- Processi amministrativi legati ai documenti
- ...

# Perché Josh Archive!



Efficienza ed efficacia:

- Flessibilità di distribuzione delle informazioni ad utenti "interni" ed "esterni"
- Maggiore sicurezza degli accessi e riservatezza
- Controllo e monitoraggio degli accessi
- Alta affidabilità e disponibilità di accesso delle informazioni
- Integrazione con gestionali ed ERP

Risparmi:

- Velocità di ricerca ed accesso alle informazioni
- Standardizzazione dei criteri di archiviazione
- Eliminazione dello spazio occupato dagli archivi cartacei
- Minori costi di stampa e spese postali

# Conservazione Sostitutiva


Il tool di conservazione sostitutiva consente di creare archivi firmati e marcati esportati su file system così da garantire la procedura imposta dalla normativa sulla conservazione sostitutiva.





Creto Da  
KBOX\Administrator

Data e Ora Creazione  
30/01/2012 - 11.21

Nome supporto      Algoritmo di Hash  
aaaaa      SHA256

 Nessun certificato presente

 Firma digitale non presente

 Marca temporale non presente

Firma e marca temporale

Firmato da

Marca Temporale relativa alla Firma


Contro Firmato Da

Marca Temporale relativa alla Controfirma


Nome del file	Tipo	Anno	Numero	Data	Path Relativo	Creto da	Data Crea...	Firma
<input type="checkbox"/> Fattura num. 11 del 2012.pdf	Fattura	2012	11	22/03/2012	2012_03\	SHAREPOI...	28/01/2012	
<input type="checkbox"/> Fattura num. 12 del 2012.pdf	Fattura	2012	12	23/03/2012	2012_03\	SHAREPOI...	28/01/2012	
<input type="checkbox"/> Fattura num. 13 del 2012.pdf	Fattura	2012	13	24/03/2012	2012_03\	SHAREPOI...	28/01/2012	
<input type="checkbox"/> Fattura num. 15 del 2012.pdf	Fattura	2012	15	26/03/2012	2012_03\	SHAREPOI...	28/01/2012	


Numero di file 4/4

Operazioni di verifica


 Verifica


Operazioni sui documenti


 Firma


 Firma e Marca


Operazioni sull'archivio


 Firma

 Firma e Marca

 Controfirma

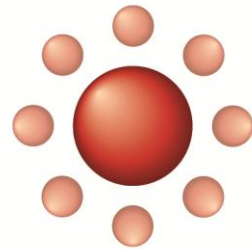
 Contr. E Marca

 Marca

 Impronta



it Consult



# Josh

PROTOCOL!

## Protocollo Informatico

# Il Protocollo Informatico

- La protocollazione certifica la provenienza e data di acquisizione del documento, identificandolo in maniera univoca e permettendone la successiva ricerca.  
Esso è dunque il punto di ingresso e di uscita di tutti i flussi di elaborazione delle informazioni
- Tutta la corrispondenza in ingresso ed in uscita dall'ente transita attraverso il protocollo, ne consegue l'importanza fondamentale di questo modulo
- Da queste registrazioni vengono scatenati tutti i processi interni di gestione dell'ente
  - ✓ Numerazione di protocollo
  - ✓ Gestione della rubrica dell'ente
  - ✓ Segnatura di protocollo
  - ✓ Titolare archivistico
  - ✓ Assengnazione, principale, per competenza e conoscenza
  - ✓ Fascicolazione archivistica
  - ✓ Stampa del registro di protocollo
  - ✓ Annullamento di protocollo
  - ✓ Firma digitale
  - ✓ Posta Elettronica Certificata
  - ✓ Tracciatura delle attività e degli iter
  - ✓ Interoperabilità
  - ✓ ...

# josh protocol!



- Piattaforma software per il Protocollo Informatico a Norma Cnipa/DigitPA
  - ✓ Copertura di tutti i livelli dello standard Cnipa/DigitPA compreso il Workflow Documentale ed il BPR
  - ✓ Strumento di scansione e firma digitale dei documenti
  - ✓ Fascicolazione
  - ✓ Dematerializzazione
- Integrato con josh per sfruttare tutte le caratteristiche di WF/BPM e per una totale "copertura" dell'Organization Intelligence della PA
- Integrato con Josh Archive per sottoporre a procedura di conservazione sostitutiva la documentazione protocollata

File Pagina Zoom Strumenti ?

Avvia la scansione di un nuovo documento | Elabora il/i documento/i già scansionato | Protocollo

Firme e marche temporale

Firmatario	Certificato Rilasciato da	Scadenza	Marca	Controfirma di

Dati firma selezionata

Firmato da:

Timestamp:

Marca Temporale separata:

**PROTOCOLLO IN** ENTRATA **AAO:** AOO1

Data e Protocollo Documento

Numero:  Data: 29/03/2011

Mittente

Mittente: Giuseppe Verdi \*

Conoscenza:

Competenza:

Mezzo di Ricezione:

Luogo di Provenienza:

\* Oggetto: Protocollo di test Scegli

\* Titolare d'Archivio: B - PROGRAMMI Scegli

Data e Protocollo Documento ricevuto

Numero:  Data: 29/03/2011

Fascicolo

Codice:  Scegli

\* Assegnatario

Assegnatario: aa\JoshAdmin\TC Scegli

Conoscenza:

Competenza:

Processo: Smistamento

\* Documento

Documento: josh-4.2-Manuale\_Administratore.pdf

Documento a carattere personale (L. 196/03)

Trova:

5 / 76 53%

Page 5/76

it Consult josh-4.2-Software Administration Manual

## 1 Introduzione

Questo documento è il Software Administration Manual (SAM) di josh. Rappresenta l'output principale della fase di Transfer, come descritto dagli standard del software di IT Consult [ISES].

### 1.1 Scopo del documento

Lo scopo principale del SAM è quello di documentare le procedure di installazione di josh, evidenziando le differenze tra le varie versioni del prodotto.

### 1.2 Struttura del documento

Il documento è strutturato come segue:  
 Questo capitolo è l'introduzione.  
 Il secondo capitolo descrive le procedure di installazione.  
 Il terzo capitolo descrive la procedura di aggiornamento di josh.  
 Il quarto capitolo elenca gli item di configurazione.  
 Il quinto capitolo costituisce la release note della versione di josh.  
 Il sesto capitolo elenca gli SPR noti relativi al software.

### 1.3 Definizioni e acronimi

CI Configuration Item



josh protocol! test site - Farm 3 (Update - X64) &gt; AOOT &gt; Pages &gt; elenco


AOO di test


**josh Protocol! - FrontEnd**


 Documenti
 


 Fascicoli
 


 Fascicoli chiusi
 


 Gestione rubrica
 


 Gestione oggetti documento
 



 Gestione titolare
 



 Selezione colonne
 


 Dimensione pagina
 


 Azzerà filtri
 


 Aggiorna elenco
 


 Manuale
 


 Informazioni

Documenti e fascicoli      Altre viste      Impostazioni griglia      Altro

Azioni	Protocollo	Data protocollo	Mittenti/Destinatari	Oggetto	Fascicolo	Titolario
	0014625	06/12/2010 11.43.27	DANIELE	richiesta tecnica		4 Produzione principale
	0014624	06/12/2010 9.39.10	Alfredo Flauto	richiesta di documentazione		6 Magazzino merci
	0014623	03/12/2010 16.34.21	VALERIA;Tizio	richiesta di documentazione		Vendite prova
	0014622	03/12/2010 16.33.08	VALERIA;Tizio	richiesta di documentazione		
	0014621	03/12/2010 15.47.40	VALERIA;Alfredo Flauto	lettera di comunicazione		Consulenza
	0014620	03/12/2010 15.10.40	VALERIA;Alfredo Flauto	lettera di comunicazione		
	0014619	03/12/2010 9.33.38	Alfredo Flauto	test marca		Vendite prova
	0014618	02/12/2010 15.01.36	DANIELE	test marca		2 Corrispondenza
	0014617	01/12/2010 11.14.46				
	0014616	01/12/2010 9.15.51	Alfredo Flauto	prova Alfredo		Consulenza
	0014615	01/12/2010 9.09.03	Alfredo Flauto	test		6 Magazzino merci
	0014614	30/11/2010 17.48.50	ab	xxx		Consulenza
	0014613	30/11/2010 17.44.48	ab	lettera di comunicazione		CCC
	0014612	30/11/2010 15.22.05	maritale taranto - via des	test		

# Elenco dei Fascicoli

josh protocol! test site - Farm 3 (Update - X64) > AOOT > Pages > elenco

AOO di test

**josh Protocol! - FrontEnd**

Documenti
**Fascicoli**
Fascicoli chiusi
Gestione rubrica
Gestione oggetti documento
Gestione titolario
Seleziona colonne
Dimensione pagina
**Azzerà filtri**
Aggiorna elenco
Manuale
Informazioni

Documenti e fascicoli
 Altre viste
Impostazioni griglia
Altro

Azioni	Codice	Titolario	Descrizione	Data di creazione	Creato da	Stato
	Fascicolo Prova 1	Area tecnica	Fascicolo di prova	29/03/2011 14.42.40	(LAB) Daniele Polidori	Aperto
	Fascicolo prova 2	Area tecnica	Fascicolo di prova 2	29/03/2011 14.44.41	(LAB) Daniele Polidori	Aperto
	Fascicolo 3	Area tecnica	Fascicolo 3	29/03/2011 14.46.39	(LAB) Daniele Polidori	Aperto
	Fascicolo 4	Area tecnica	Fascicolo 4	29/03/2011 14.52.16	(LAB) Daniele Polidori	Aperto
	Fascicolo 5	Area tecnica	Fascicolo 5	29/03/2011 14.52.47	(LAB) Daniele Polidori	Aperto
	Fascicolo 6	Area tecnica	Fascicolo 6	29/03/2011 14.53.16	(LAB) Daniele Polidori	Aperto
	Fascicolo 7	Area tecnica	Fascicolo 7	29/03/2011 14.53.37	(LAB) Daniele Polidori	Aperto
	Fascicolo 14	Area tecnica	Fascicolo 14	29/03/2011 15.04.10	(LAB) Daniele Polidori	Aperto

josh protocol! test site - Farm 3 (Update - X64) > AOOT > Pages > elenco

AOO di test

josh Protocol! - FrontEnd

Navigazione

Azioni



Torna indietro



Salva



Aggiorna dati



Rimuovi dal fascicolo



Visualizza



Proprietà

Operazioni documento



Seleziona colonne



Dimensione pagina



Azzera filtri



Aggiorna elenco

Impostazioni griglia

Dati fascicolo

Documenti protocollati (3)

Altri documenti (0)

Dati generali

Codice

ProveKalos

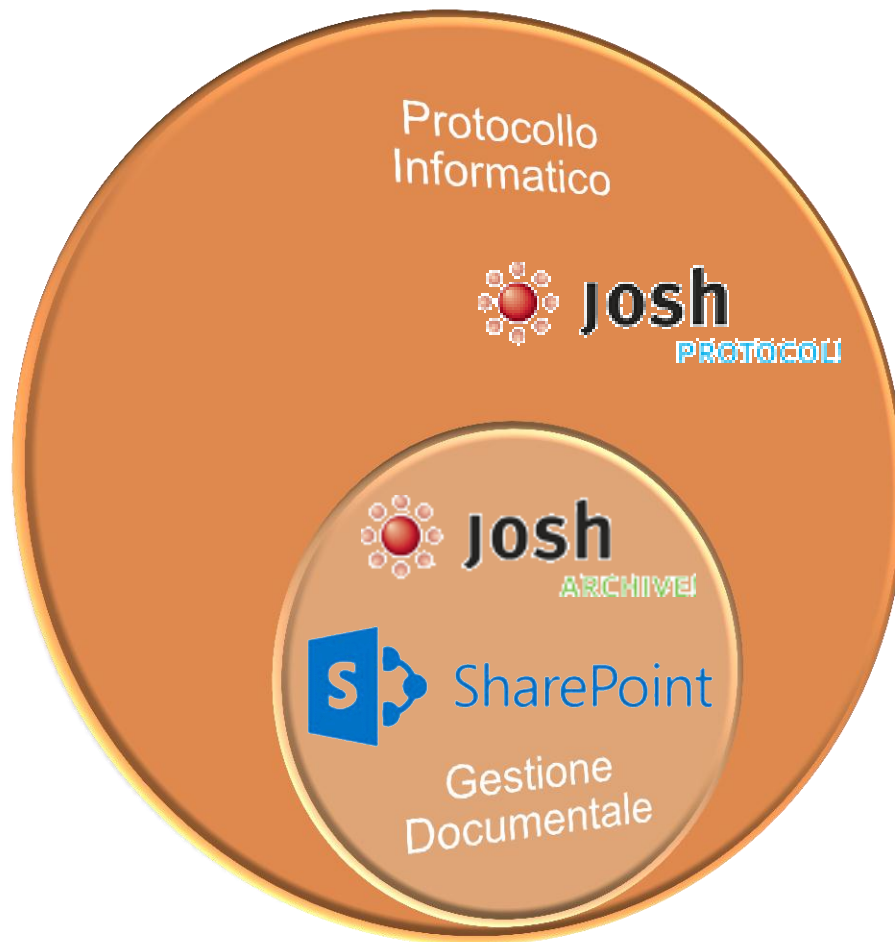
Data di creazione 17/01/2011 - 15.33

Titolario

1a

Azioni	Protocollo	Data protocollo	Oggetto	Titolario
	0000013	17/01/2011 15.34.20	Comunicazione ordine di servizio postazione	1a
	0000006	06/01/2011 10.46.54	lettera di comunicazione	1a
	0014482	02/09/2010 17.59.23	Test	1a

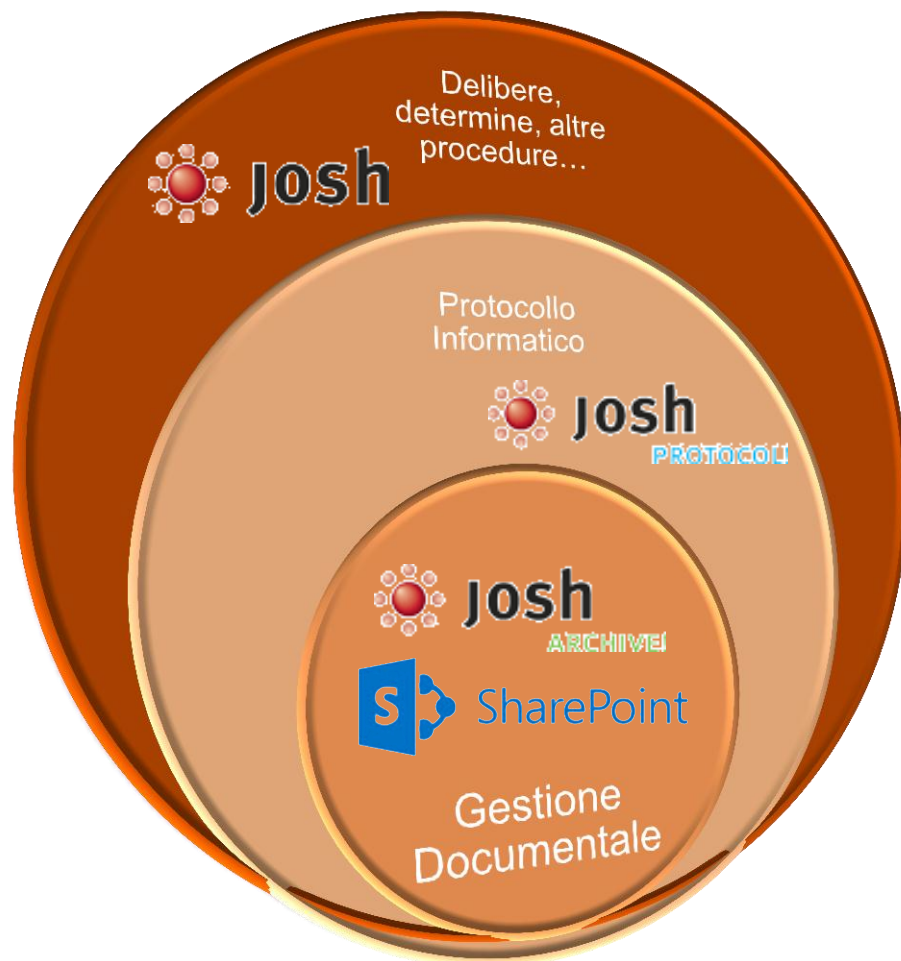
# Protocollo Informatico, Gest. Doc. e Conservazione Sostitutiva



- Protocollo e distribuzione dei documenti all'interno dell'ente in forma elettronica
- Completa tracciabilità delle informazioni
- Conservazione Sostitutiva dell'archivio documentale

# Gestione delibere, determine, ...

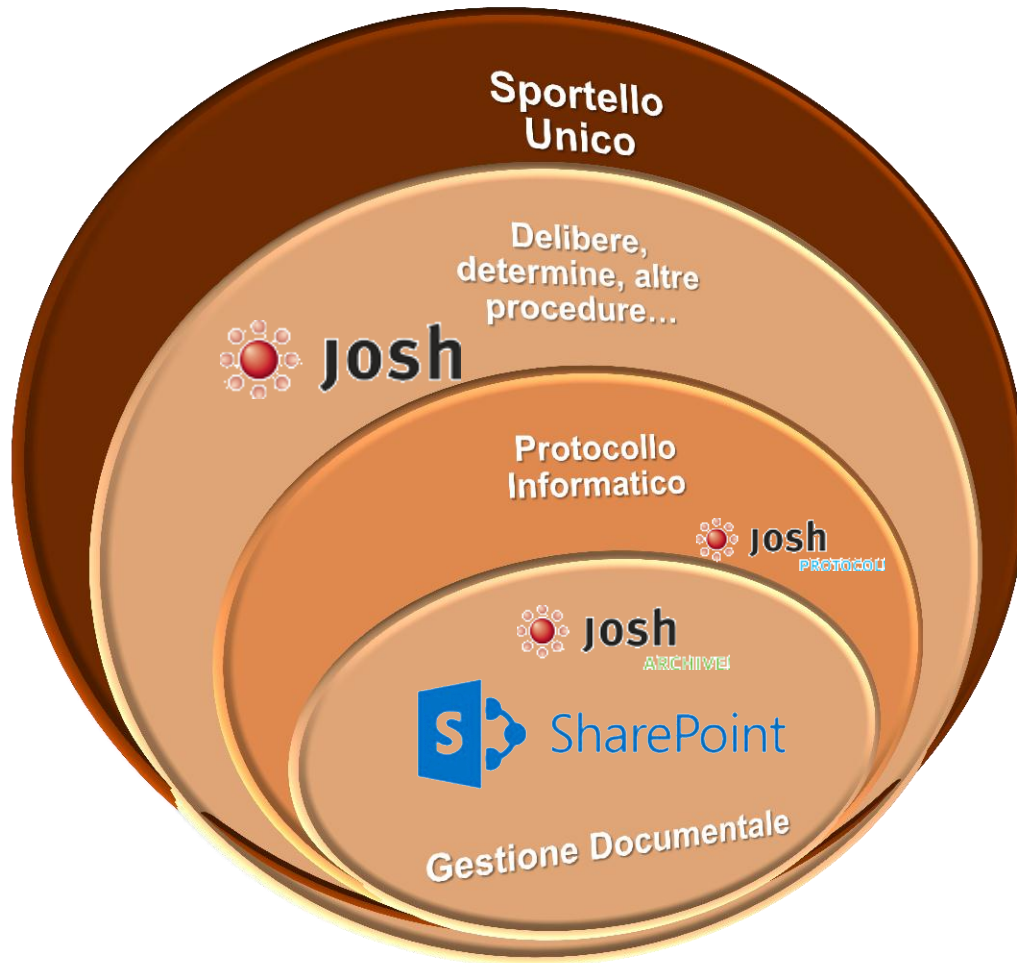
Permette la gestione di tutto l'iter delle delibere, delle determine e di tutte le altre procedure, la loro completa automazione e controllo



- Processo guidato di creazione, redazione e approvazione della delibera e della determina
- Integrato con gli strumenti Microsoft Office per la fase di redazione
- Firma digitale e conservazione sostitutiva degli atti
- Semplice integrazione con il portale dell'ente per la pubblicazione degli atti
  - ✓ Tipologie di atti configurabili
  - ✓ Personalizzazione dei modelli di atto
  - ✓ Gestione della proposta
  - ✓ Gestione dei pareri e della comunicazione immediata degli esiti
  - ✓ Gestione degli Ordini del giorno e delle Sedute completo di stampa della convocazione e del verbale di seduta
  - ✓ Stampa dei registri, elenchi di pubblicazione ed esecutività

# SUAP, SUE, SUI

Portare al cittadino i benefici di una nuova visione organizzativa interna

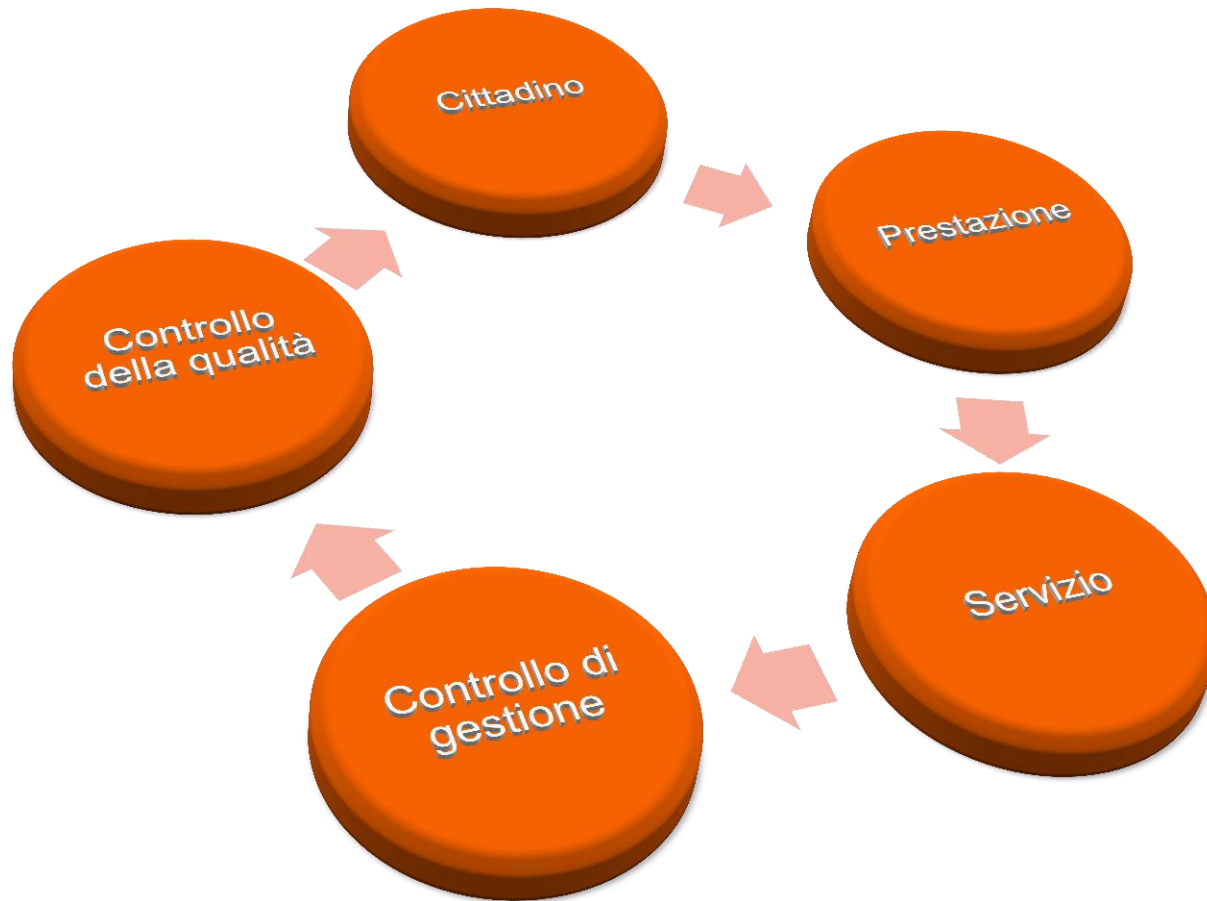


- ✓ Questa interfaccia “organica” verso il cittadino permette di alleggerire gli uffici dalle attività di acquisizione (frontoffice) e lavorazione (backoffice) delle informazioni
- ✓ Frontoffice: accesso e fruizione multicanale ai servizi offerti dall’ente (portale web, email, fax, sms, ...)
- ✓ Backoffice: Organizzazione coordinata delle lavorazioni delle pratiche attraverso fasi formalizzate e strutturate

# Sportello Unico



- Lo sportello unico si avvale di tutte le migliori tecnologie disponibili per permettere al cittadino di interfacciarsi con semplicità ai servizi del comune
- Tutte le comunicazioni da e verso il cittadino possono sfruttare la multicanalità
- Viene garantita l'integrità e la completezza della pratica attraverso una interfaccia unica di accesso alle informazioni, archiviazione dei documenti e delle comunicazioni



- La capacità di controllo e di gestione della complessità garantita dal sistema di Organization Intelligence permette di monitorare in continuo l'erogazione dei servizi: goal management e KPI.
- Il flusso continuo di informazioni permette di garantire gli standard di qualità nel rispetto dei parametri di gestione imposti





# SUAP, SUE, SUI

## INGRESSO

Invio della richiesta  
Verifica formale  
della domanda e  
fascicolazione  
Invio della ricevuta  
Avvio della  
prestazione

## LAVORAZIONE

Pratica sottoposta a  
pareri

- Parere 1
- Parere 2
- ...

Esame finale

- Richiesta di integrazione
- Accoglimento
- Interlocutoria di diniego
- Diniego
- Approvazione della  
richiesta

## USCITA

Formazione del  
provvedimento  
Adempimenti  
necessari al rilascio  
Ritiro del  
provvedimento

# Perché josh?

- *Ciclo Attivo*
- *Spool Recognition*
- *Ciclo Passivo*
- *Barcode*
- *Conservazione sostitutiva*
- ...

Dematerializzazione



- Sicurezza dati
- Condivisione
- Versioning
- Protocollo
- Modelli aziendali
- Integrazione mail / fax
- ...

Gestione informazioni



- Approvazione fatture fornitori
- Emissione offerte
- Gestione Qualità
- Approvazioni fidi
- ...

Business Process Management



# Dare soluzione a esigenze pratiche

- ✓ Gestione Documentale e Sistema di protocollo Informatico a Norma ( Josh Protocol!)
  - Scansione e Dematerializzazione
  - Gestione AOO, Fascicoli, Firma digitale
  - Creazione del documento e digitale
- ✓ Conservazione sostitutiva (Josh Archive!)
- ✓ Automazione procedure e processi (Josh)
  - Tracciabilità procedimenti
  - Processi di Smistamento e di Approvazione

## Esempi di Soluzioni:

- ✓ Albo Pretorio
- ✓ Gestione delibere, gestione determine
- ✓ Portale per il servizio ai cittadini
  - Sportello per il Servizio ai Cittadini e alle Imprese
  - SUAP: Sportello Unico Attività Produttive
  - SUE: Sportello Unico Edilizia
  - SUI: Sportello Unico Immigrazione
- ✓ Automazione procedure amministrative per la lavorazione delle informazioni

## Si, ma come?

# I fattori chiave per realizzare con successo un progetto di dematerializzazione



1. Pianificare e gestire il cambiamento
2. Pensare diversamente
3. Il BPM non serve a «ristrutturare»
4. Concentratevi sui vostri «utenti», sia interni che esterni
5. Definite Ruoli e Responsabilità
6. Gestire gli «equilibri di potere interni»
7. Individuare uno sponsor «direzionale»
8. Selezionare il giusto progetto
9. Gestire le aspettative
10. Selezionare la giusta metodologia
11. Adottare un approccio alla tecnologia "equilibrato"
12. Non sottovalutare training e formazione
13. Non farsi tentare dal «fare tutto da soli»
14. Imparare dall'esperienza (anche altrui ...)

# I Plus, in sintesi

- Approccio complessivo all'Organization Intelligence: Business Process, Knowledge e Document Management
  - ✓ Gestione del dato non strutturato in maniera trasversale all'organizzazione
- Piattaforma Software basata su piattaforme di mercato, e completamente integrata con l'"ecosistema" Microsoft:
  - ✓ Microsoft Windows Server (Domini, AD, ...)
  - ✓ Microsoft SharePoint (Liste, Document Libraries, ..)
  - ✓ Microsoft SQL Server (SQL Engine, Reporting Services, ...)
- Verticali che soddisfano esigenze di legge, di dematerializzazione, di protocollo informatico, con la completa integrazione della gestione documentale con i processi dell'organizzazione
- "Capitalizzazione" e "Governance" del know-how dell'organizzazione
- Riduzione del "rischio di discontinuità": formalizzazione e documentazione dei processi dell'organizzazione
- Eliminazione delle sacche di inefficienza
- Certificato sul MEPA



*Grazie dell'attenzione*

Guido Bacigalupi - Area Manager

+39 340 5946731

[gbacigalupi@itconsult.it](mailto:gbacigalupi@itconsult.it)

# Agenda (1)

- ◆ Il valore della gestione integrata della conoscenza e dei processi in una azienda pubblica  
**Alberto Masini** - *Business Development Manager Public Sector* - **MICROSOFT**
- ◆ L'Organization Intelligence: uno strumento strategico a supporto del CAD  
**Guido Bacigalupi** - *Area Manager Centro Sud* - **it Consult**
- ◆ Il Business Process Management nella PA: migliorare la relazione con i cittadini ed ottimizzare i processi interni  
**Bernardo Puccetti** - *Responsabile prevendita area PA* - **SOFTLAB**

## Agenda (2)

- ◆ ***Coffe Break***  
La gestione dei processi operativi in una PA  
**Stefano Gasparri** - *Responsabile Sistemi Informativi* – **FILAS**
- ◆ **BPM: Logica Organizzativa nella gestione delle autorizzazioni agli interventi edili sulle stazioni ferroviarie**  
**Lucio Chezzi** - *Responsabile Sistemi Informativi* – **CENTOSTAZIONI**
- ◆ **Q&A**
- ◆ ***Buffet Lunch***