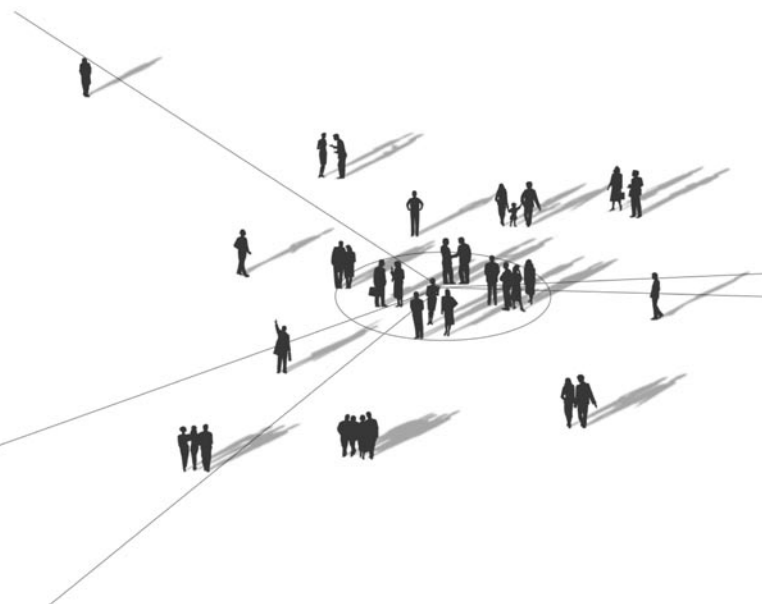


**SAP per la  
Pubblica Amministrazione**



# **SAP PER L'E-GOVERNMENT**



## E-GOVERNMENT: VERSO UN MODELLO DI ECCELLENZA

Alla luce della costante evoluzione delle condizioni economico-sociali, le Pubbliche Amministrazioni devono oggi rivedere le proprie funzioni e i metodi di erogazione dei servizi, per raggiungere importanti obiettivi quali: il controllo dei costi, l'efficienza della comunicazione con il territorio e soprattutto il miglioramento della qualità dei servizi al cittadino.

L'adottare un approccio focalizzato sui cittadini e la razionalizzazione dei processi amministrativi possono quindi costituire un contributo fondamentale per automatizzare e ottimizzare le procedure amministrative.

Ma come è possibile incrementare il proprio livello di efficienza e flessibilità? Sicuramente dedicando una maggiore attenzione a due aspetti essenziali: la riconfigurazione dei processi interni dell'Ente e il potenziale offerto dalle nuove tecnologie informatiche. SAP® ha dato massima priorità alla collaborazione con le Pubbliche Amministrazioni, a cui offre una gamma ampia e completa di soluzioni per l'e-government. Da oltre 30 anni SAP fornisce soluzioni gestionali a organizzazioni di ogni dimensione e settore e ha maturato un'esperienza ventennale anche nel settore della Pubblica Amministrazione. Crescendo con i propri clienti e imparando da loro, SAP ha accumulato esperienze determinanti che le consentono, insieme alla continua innovazione tecnologica, di migliorare costantemente la sua gamma di soluzioni gestionali adattandole progressivamente alle nuove realtà delle Pubbliche Amministrazioni, ai loro processi e alle loro diverse aree di attività.

SAP for Public Sector è un insieme di soluzioni, progettate per gestire i processi specifici, soddisfare gli standard e affrontare le sfide della Pubblica Amministrazione, offrendo gli strumenti gestionali e tecnologici migliori per consentire alle Pubbliche Amministrazioni di semplificare, automatizzare e integrare i propri processi.

**“La decisione della nostra Amministrazione di affidarsi alle soluzioni SAP è scaturita soprattutto in considerazione della forte presenza di questa azienda sul mercato italiano e alla luce della volontà espressa da SAP di sviluppare una piattaforma specifica di settore in grado di soddisfare i requisiti della Pubblica Amministrazione.”.**

Stefano Mineo, Dirigente del Settore Informatica e Telecomunicazioni,  
Comune di Bologna.

## UN SISTEMA COMPLETO E INTEGRATO PER LA GESTIONE FINANZIARIA E DEL BUDGET

Alla luce delle importanti innovazioni normative introdotte in merito alla gestione dei processi contabili, gli Enti Pubblici si trovano a rispondere a esigenze pressanti di contenimento e controllo della spesa, nonché a continue richieste di rendicontazione all'esterno.

SAP offre una gamma di soluzioni progettate con l'obiettivo specifico di ottimizzare e integrare aree gestionali quali:

- Contabilità finanziaria ed economico patrimoniale.
- Redazione e gestione di bilancio.
- Preparazione del budget.
- Contabilità analitica e controllo di gestione.
- Gestione e riscossione delle imposte.

Le soluzioni della famiglia SAP for Public Sector supportano inoltre i processi di *pianificazione strategica* per ottimizzare le capacità di lettura del territorio, selezionare le priorità di intervento e coordinare le politiche di governo.

**informatico efficiente che integra quelli che erano i tre vecchi sistemi di contabilità, garantendo modernità nell'approccio e nella visualizzazione. Questo ci consente di ottimizzare e integrare i processi interni, rafforzando i controlli, migliorando le operazioni amministrative e garantendo una costante visibilità delle informazioni a tutti i livelli".**

Claudio Mannino, Dirigente di Ragioneria e Responsabile del Progetto SAP, Comune di Roma.

**"La soluzione doveva consentire l'interoperabilità tra i vari sistemi informativi regionali e la relativa cooperazione amministrativa, ma anche garantire la massima fruibilità dei servizi e delle informazioni dall'esterno. SAP ci ha permesso di collegare gli obiettivi strategici fissati dall'amministrazione regionale, nell'ambito dei piani di e-government, alle esigenze operative gestendo i cambiamenti in atto".**

Amato Carloni, Responsabile del Servizio Ragioneria della Direzione Risorse Umane, Strumentali e Finanziarie, Regione Umbria.\*

\* Fonte: Il Mondo, 26.11.2004, n° 47

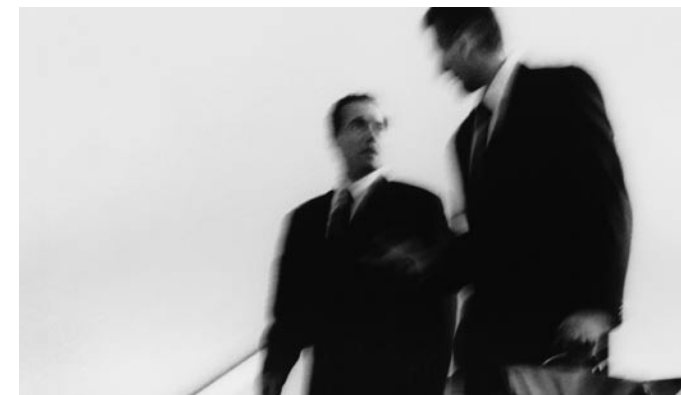
**"Il cambiamento che ha interessato lo scenario legislativo, sociale ed economico ci ha indotto a realizzare un nuovo sistema che fosse coerente con l'evoluzione delle nostre necessità, che consentisse di introdurre anche principi economico-patrimoniali e di controllo di gestione per supportare i processi di pianificazione delle spese e delle entrate.**

**Nel concreto è stato realizzato un sistema**

## LE RISORSE UMANE, CHIAVE DEL SUCCESSO

La *gestione del personale* è parte integrante del processo di pianificazione strategica e programmazione integrata di un Ente Pubblico al fine di supportare lo sviluppo professionale dei dipendenti e di orientarne le azioni agli obiettivi della struttura di appartenenza.

La soluzione **mySAP™ ERP Human Capital Management** è un'applicazione completa e totalmente integrata per la gestione del personale delle Pubbliche Amministrazioni. Consente di ottimizzare tutti i processi legati alle risorse umane, migliorare le capacità di analisi e valutazione e incrementare la soddisfazione di dipendenti e funzionari. Questo strumento offre inoltre funzioni specifiche totalmente conformi alle esigenze e ai processi di Organizzazioni e Enti Pubblici; tali funzioni comprendono tutte le aree di gestione dei pagamenti, di gestione e pianificazione del budget, di pianificazione e sviluppo delle risorse umane, di gestione dei processi di selezione e infine di pianificazione e allocazione dei centri di lavoro.



## IL CITIZEN PORTAL: UN NUOVO CANALE DI COMUNICAZIONE DEDICATO AI CITTADINI

Il *Citizen Portal* introduce una nuova dimensione nel contesto della comunicazione e delle interazioni con i cittadini, consentendo alle Pubbliche Amministrazioni di fornire un numero crescente di servizi, sempre più completi. La soluzione di SAP per la costruzione di un Citizen Portal è **SAP® Enterprise Portal** e offre un valido supporto alle Pubbliche Amministrazioni che vogliono costruire solidamente la propria presenza su Internet per collegare con rapidità ed efficacia soluzioni SAP, applicazioni di terze parti, database, documenti non strutturati, contenuti Internet interni ed esterni e strumenti di interazione collaborativa. Tutto ciò grazie all'utilizzo di standard aperti, servizi Web, all'integrazione totale con sistemi eterogenei. SAP Enterprise Portal offre un supporto integrato per Java, Java 2 Platform Enterprise Edition (J2EE) e la tecnologia Microsoft.NET. SAP Enterprise Portal costituisce uno strumento ideale per semplificare la configurazione del portale e aiuta a gestire funzioni quali registrazione, sicurezza, personalizzazione e integrazione di nuovo contenuto (sia interno che esterno) e servizi. Gli utenti hanno accesso immediato, sicuro e basato sul loro specifico ruolo o profilo alle informazioni e alle applicazioni richieste. Il portale aiuta gli utenti a identificare ed eseguire le operazioni fondamentali dei loro processi in tempi estremamente rapidi, con grande efficacia e a costi contenuti.

**“Con il nuovo portale bilingue, “Project eBienne”, ci siamo proposti di sottolineare e ampliare le attrattive della città e al tempo stesso fornire uno strumento estremamente pratico, sia per l'Amministrazione comunale che per tutti coloro che vivono e lavorano a Biel. Volevamo mettere in condizione i cittadini e le aziende di interagire con noi mediante transazioni online. L'amministrazione vecchio stile aveva ormai fatto il suo tempo. I servizi rivolti ai cittadini necessitavano di un “restyling”. Questo progetto di e-government ci ha offerto l'opportunità di ripensare e modernizzare tutti i processi alla base dei nostri servizi.”**

Rudolf K. Spiess, Chief Information Officer,  
Amministrazione di Biel, Svizzera.

## mySAP™ CRM E I SERVIZI AL CITTADINO

**mySAP™ Customer Relationship Management** consente alle Pubbliche Amministrazioni di ottimizzare i servizi offerti a cittadini, scuole e università, istituzioni e aziende. È caratterizzata da una *tecnologia integrata con i processi di back-office* per gestire, attraverso diversi canali di comunicazione, qualsiasi contatto con i cittadini e offrire così un unico punto di contatto centrale per tutti i servizi e le informazioni inerenti agli utenti. La soluzione supporta inoltre i call center, il CRM analitico, la gestione di campagne promozionali e i sistemi di pagamento online in estrema sicurezza. Tutte le informazioni relative agli utenti vengono registrate un'unica volta, e rese disponibili con modalità centralizzata all'interno dell'intero sistema, consentendo all'Ente Pubblico di presentarsi, nei confronti dei cittadini, con un'unica interfaccia.

**“SAP è un fornitore affidabile e collaborativo che pone grande attenzione alle esigenze dell'azienda in senso lato. Non è un fornitore focalizzato su un unico settore o su un segmento di mercato specifico; è un fornitore di applicazioni che supportano tutte le attività sotto diversi aspetti e punti di vista.”**

Carvalho Pereira, Amministratore Delegato di Iwaytrade e Membro del Comitato Esecutivo dell'AIP, **Associazione Industriale Portoghese.**

## GESTIONE DELLE ENTRATE E DELLE IMPOSTE CON MAGGIOR FLESSIBILITÀ E IN TEMPI PIÙ BREVI

**SAP Tax and Revenue Management** è la prima soluzione ad essere stata progettata in modo specifico per le Pubbliche Amministrazioni.

Preposta alla gestione delle entrate e delle imposte, risponde a tutte le esigenze in materia di amministrazione fiscale e soddisfa pienamente le esigenze dei contribuenti.

Consente inoltre alle Pubbliche Amministrazioni di fornire *servizi personalizzati centrati sul cittadino*, il tutto all'interno di un avanzato e potente sistema per la gestione, il monitoraggio e la riscossione di imposte ed entrate.

Garantendo maggior controllo e trasparenza, questa soluzione gestisce funzioni quali:

- *Registrazione di contribuenti.*
- *Elaborazione di pagamenti.*
- *Rimborso di imposte versate.*
- *Gestione della corrispondenza.*
- *Consolidamento dei conteggi e fatturazioni.*
- *Gestione delle imposizioni fiscali e delle riscossioni.*

**“L’implementazione della soluzione SAP Tax and Revenue Management fornisce al Ministero delle Finanze danese un efficace supporto nel raggiungimento dei propri obiettivi in materia di e-government: essere all’avanguardia in questa area fondamentale per la Pubblica Amministrazione, con soluzioni volte a incrementare l’efficienza di tutte le transazioni di riscossione e pagamento. SAP Tax and Revenue Management soddisfa l’esigenza fondamentale di poter elaborare volumi elevati di dati in tempi estremamente brevi e gestire centralmente i dati anagrafici. Offre la flessibilità di cui necessitiamo per poterci tempestivamente adeguare al continuo cambiamento delle disposizioni in materia di reporting, riscossione e pagamenti. Questa soluzione garantisce inoltre un efficace supporto dei servizi di gestione dei conti via Internet, il primo passo verso la reportistica fiscale e il versamento delle imposte orientati in modo specifico al singolo cittadino.”**

Birgitte Sand, Vice Responsabile della Divisione IT, **Ministero delle Finanze Danese.**



## APPROVVIGIONAMENTO ELETTRONICO E GESTIONE DELLA RELAZIONE CON I FORNITORI



Un'altra area di primaria importanza per la Pubblica Amministrazione è costituita dalla *gestione degli approvvigionamenti* e delle *relazioni con i fornitori*.

La standardizzazione e l'integrazione dell'intero ciclo degli approvvigionamenti offre innumerevoli vantaggi, dall'automazione dei processi all'abbattimento dei costi.

In tal modo le Amministrazioni possono garantire la trasparenza e l'ottimizzazione necessarie a una gestione degli acquisti caratterizzata da elevata efficacia.

mySAP™ Supplier Relationship Management è

una soluzione integrata che copre il ciclo completo di approvvigionamento destinato agli acquisti strategici e a quelli non pianificati.

Le funzionalità di *e-procurement* offerte da questa soluzione abilitano in maniera completa e integrata l'approvvigionamento elettronico su Internet; in questo modo è possibile ottimizzare i processi, ridurre i carichi di lavoro di natura amministrativa, abbattere i costi, identificare i modelli di spesa, negoziare e operare con maggiore efficienza con i fornitori.

**“Le attività di approvvigionamento continuavano ad essere eseguite in sedi decentralizzate e presso uffici dislocati. Considerando che a livello centrale non erano state definite procedure condivise, il Comune stava rischiando di sostenere ingenti perdite in termini di visibilità ed efficienza degli acquisti. Questo è il motivo per cui abbiamo deciso di dar vita al nostro progetto, iniziando proprio da questa area”**

Stefano Mineo, Dirigente del Settore Informatica e Telecomunicazioni,  
Comune di Bologna.

**“SAP apre le porte verso il futuro con moltissime funzionalità innovative, quali e-procurement ed e-government. Consideriamo quanto fatto negli scorsi anni come un investimento economico e di risorse, finalizzato alla realizzazione di un back office di alto profilo che possa costituire la base di un front office di grande efficacia, in grado di modificare radicalmente il modo di interagire con i cittadini. SAP ci permette di offrire un servizio più rapido, più efficace e migliore, ai cittadini e alle aziende.”**

Norbert De Cooman, Vice Segretario Generale,  
Ministero della Regione di Bruxelles-Capitale, Belgio.

## SAP NetWeaver™: INTEGRAZIONE E INNOVAZIONE PER UNA CRESCITA CONTINUA

Per le Pubbliche Amministrazioni è fondamentale avvalersi di *sistemi informativi integrati* che consentano di accedere alle informazioni, utilizzandole in tempo reale; la possibilità di *scambiare dati e informazioni tra diversi Enti* comporta inoltre un netto miglioramento a livello di gestione, comunicazione e coordinamento di tutte le attività amministrative. Se attualmente alcune amministrazioni riscontrano ancora delle difficoltà nella gestione dei propri processi interni, ciò può in parte dipendere da tecnologie obsolete e dalla mancanza di integrazione dei sistemi utilizzati. Per integrare i sistemi informativi e ridurre nel contempo i tempi di risposta nei confronti di domande e richieste formulate da cittadini, aziende ed altri Enti, è necessario adottare tecnologie innovative in grado di abbattere le barriere tecnologiche.

Pienamente consapevole di questa necessità, SAP offre nuove possibilità di integrazione dei sistemi informativi grazie alla sua nuova piattaforma tecnologica **SAP NetWeaver™**.

Questa piattaforma aperta consente di far *leva sugli investimenti IT già esistenti*, siano essi SAP o non-SAP.

La tecnologia di SAP NetWeaver è compatibile con gli standard Internet quali HTTP, XML e servizi Web, garantendo l'interoperabilità con ambienti Microsoft.NET e Java 2 Platform Enterprise Edition (J2EE), quale IBM WebSphere.

Un altro aspetto fondamentale di questa nuova piattaforma tecnologica, come pure di tutte le soluzioni SAP, è la garanzia del massimo livello di flessibilità, affidabilità, sicurezza e scalabilità; ciò consente alle Pubbliche Amministrazioni di eseguire i propri processi interni

con elevata efficienza, contenendo la necessità di eseguire operazioni di personalizzazione e di integrazione e riducendo considerevolmente il total cost of ownership (TCO).

Il *Comune di Bologna*, ad esempio, ha avviato un progetto che prevede la strutturazione delle informazioni relative ai censimenti della popolazione, delle abitazioni e delle attività produttive del Comune e della diffusione di queste all'interno dell'Ente.

L'apertura garantita da SAP NetWeaver verso piattaforme tecnologiche esterne ha consentito di realizzare una complessa integrazione applicativa con il Sistema Informativo Territoriale del Comune; in tal modo risulta possibile consultare, attraverso un web browser le diverse porzioni territoriali del Comune di Bologna e leggere i fenomeni demografici che le caratterizzano.



**“Grazie a SAP la Direzione Generale ha oggi la possibilità di contare su un dettaglio di informazioni tale da consentire l'attribuzione delle risorse ai vari settori con grande trasparenza e consapevolezza”.**

Stefano Mineo, Dirigente del Settore Informatica e Telecomunicazioni,  
Comune di Bologna.

**“L'utilizzo delle soluzioni SAP nell'ambito del progetto SIGEM (sistema informativo per il gruppo di municipalizzate di Gijón) ha portato alla creazione di una nuova cultura all'interno delle singole Amministrazioni a gestione decentralizzata. Grazie ad un supporto continuo ed estremamente efficace dei processi decisionali, SAP contribuisce in modo significativo all'incremento di efficienza e all'integrazione a livello globale del knowledge management, riducendo i costi operativi e quelli legati alla prestazione di servizi e forniture.”**

Senén Casal Iglesias, General Manager Servizi,  
Consiglio Comunale di Gijón, Spagna.

## **E PER SAPERNE SEMPRE DI PIÙ**

**Sono moltissime le Pubbliche Amministrazioni che in tutto il mondo stanno operando avvalendosi delle soluzioni SAP.**

Per ulteriori informazioni sulle soluzioni di SAP per le Pubbliche Amministrazioni e sulle esperienze dei clienti SAP in questo settore visitate il sito

**<http://www.sap.com/italy/pa>**

Troverete le testimonianze complete dei nostri principali Clienti, nazionali e internazionali, e documentazione di approfondimento. Oppure potete scrivere a

**[info.italy@sap.com](mailto:info.italy@sap.com)**

o telefonare al numero 800 012 040.

**THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™** 

©2004 SAP AG. Tutti i diritti riservati. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, SAP NetWeaver, e altri prodotti e servizi SAP menzionati nel presente documento, nonché i relativi logo, sono marchi depositati o marchi registrati di SAP AG in Germania e in molti altri paesi del mondo.