



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



➤ 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

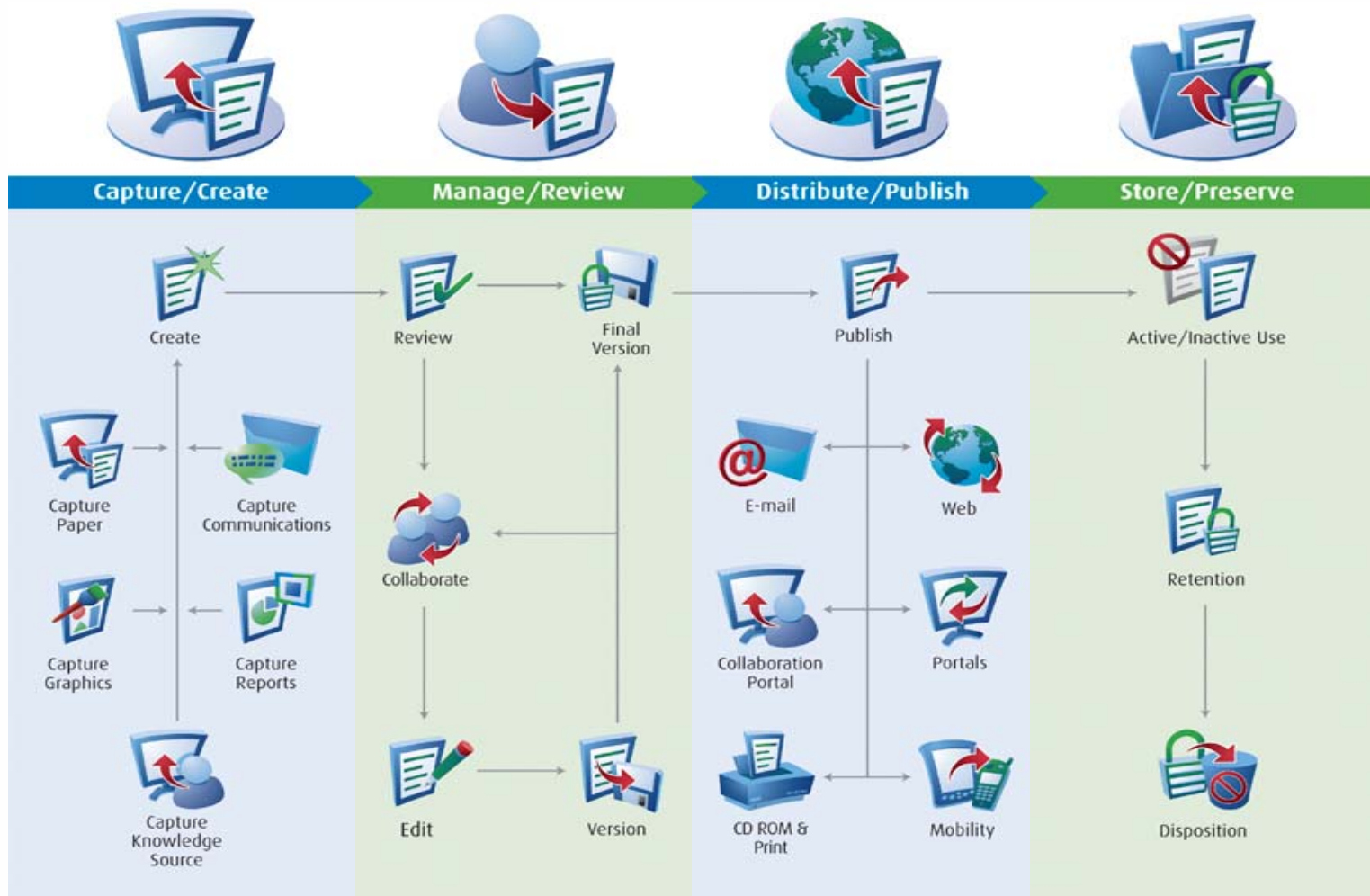
■ Gestire i documenti significa:

- 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

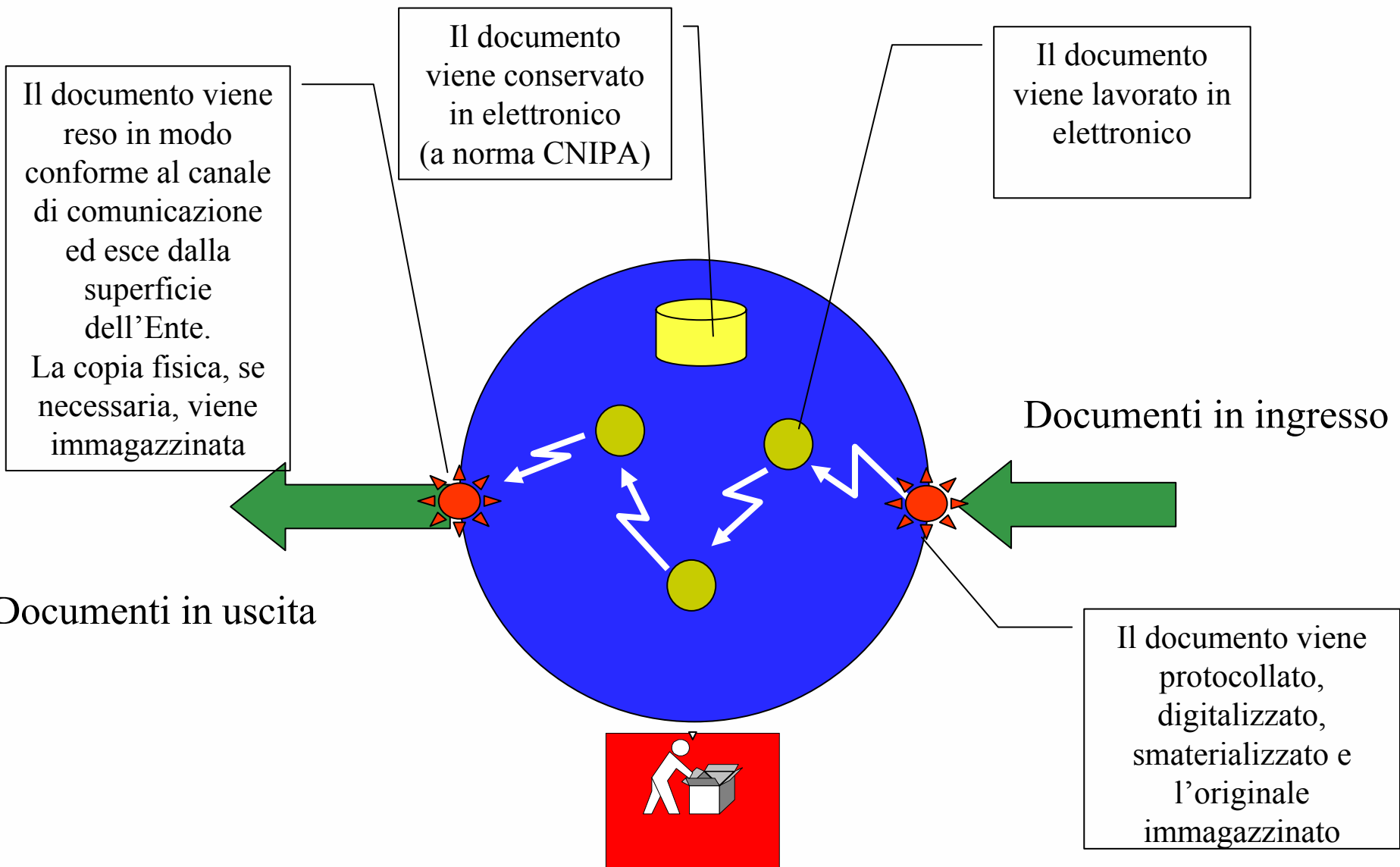


Protocollo

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

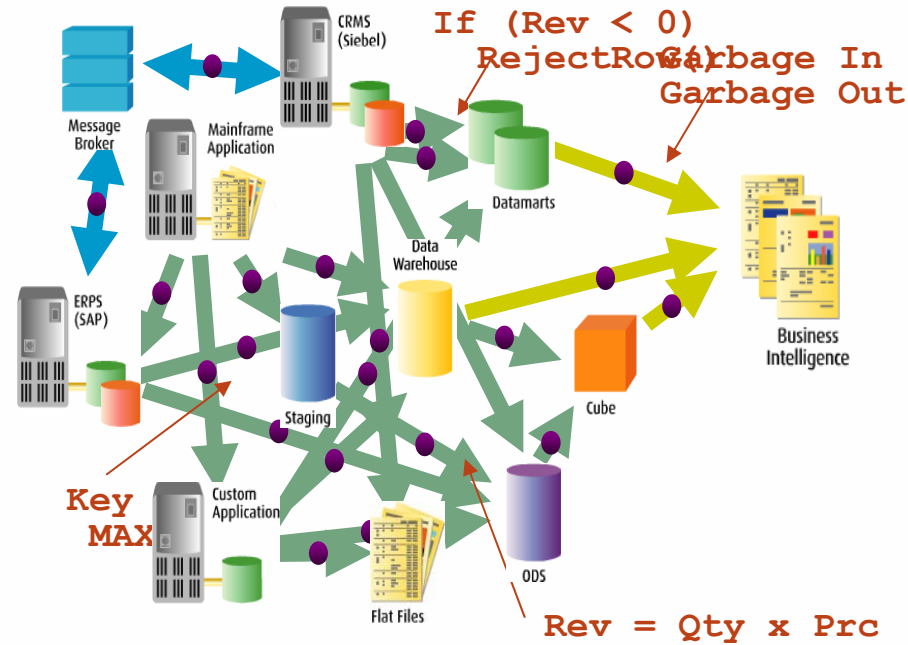
- Obiettivi:
 - Disporre di un unico ambiente attraverso il quale gestire le informazioni sanitarie dei pazienti
 - Gestire i documenti (Cartelle Cliniche, ma anche Delibere e documenti amministrativi) in modo conforme alle normative vigenti.
 - Poter reperire, ben organizzati, tutti i contenuti necessari 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

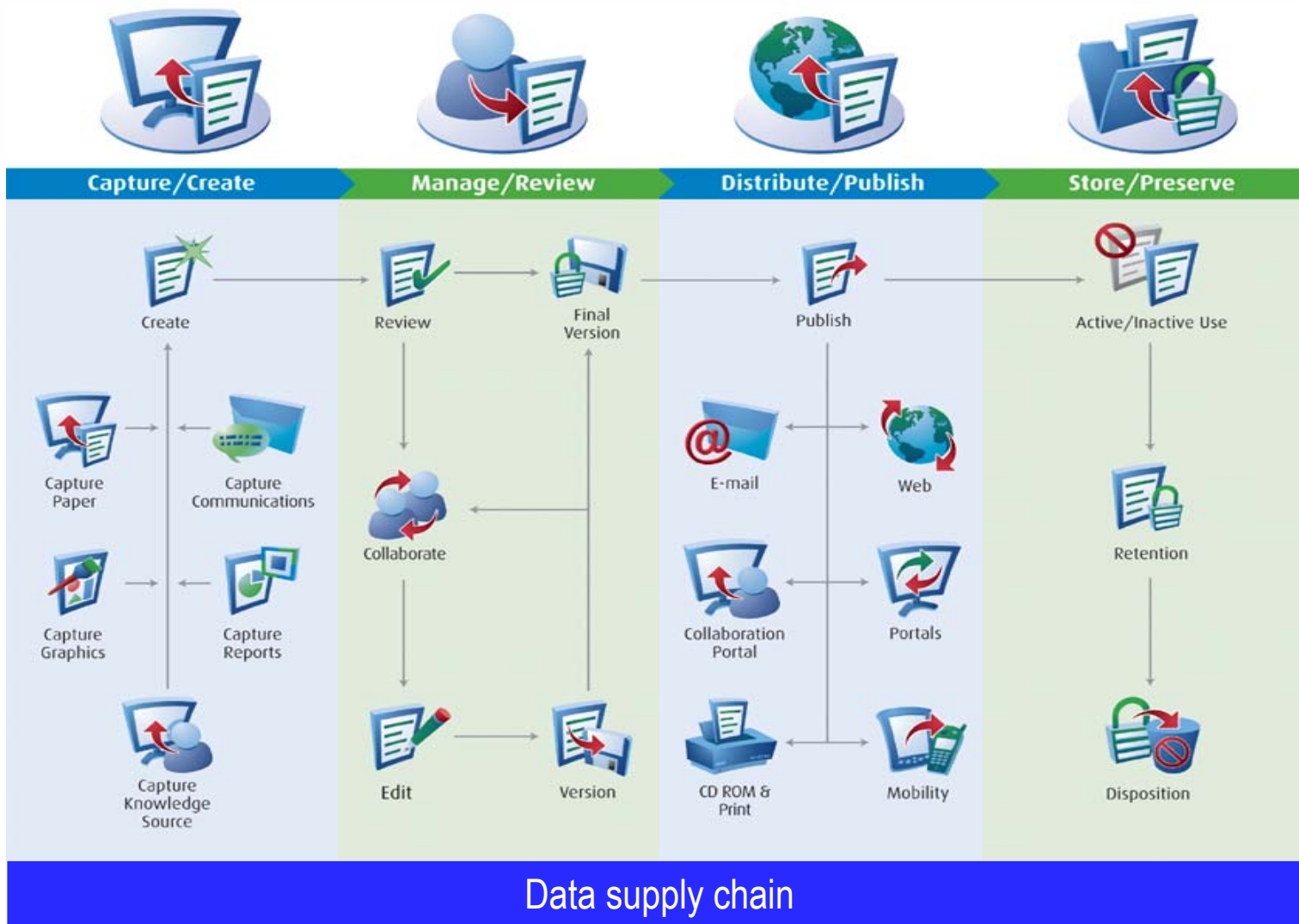
- I dati sono una rappresentazione di un fenomeno
 - La significatività della rappresentazione dipende dal contesto
 - Sono caratterizzati da un valore
 - Hanno un proprio ciclo di vita
 - Sono utilizzati per valutazioni
 - C'è una supply chain del dato
- E' critico presidiare le logiche di generazione,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

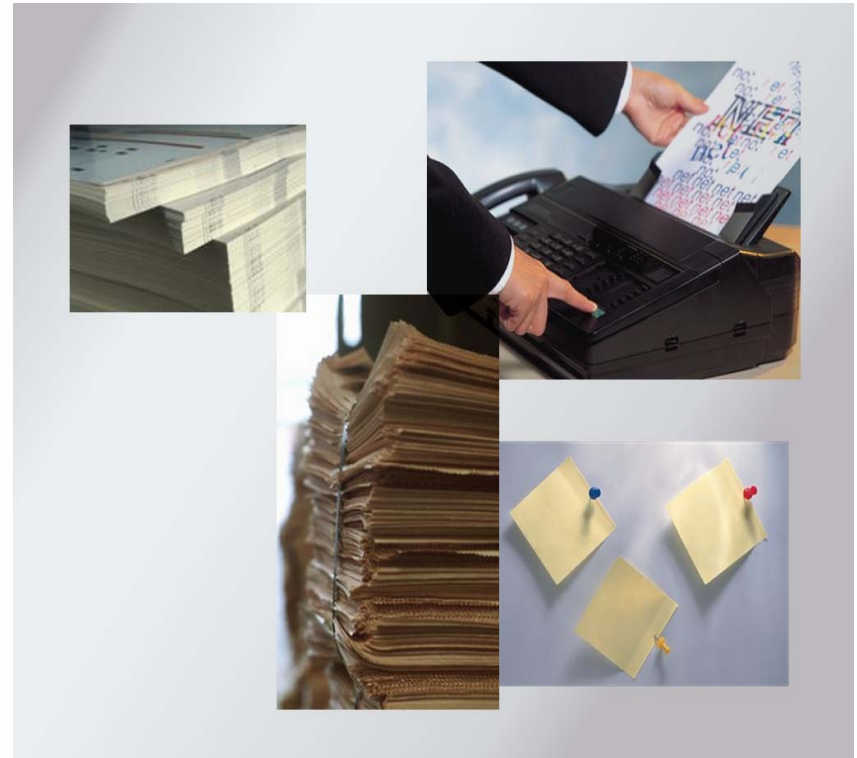


I processi

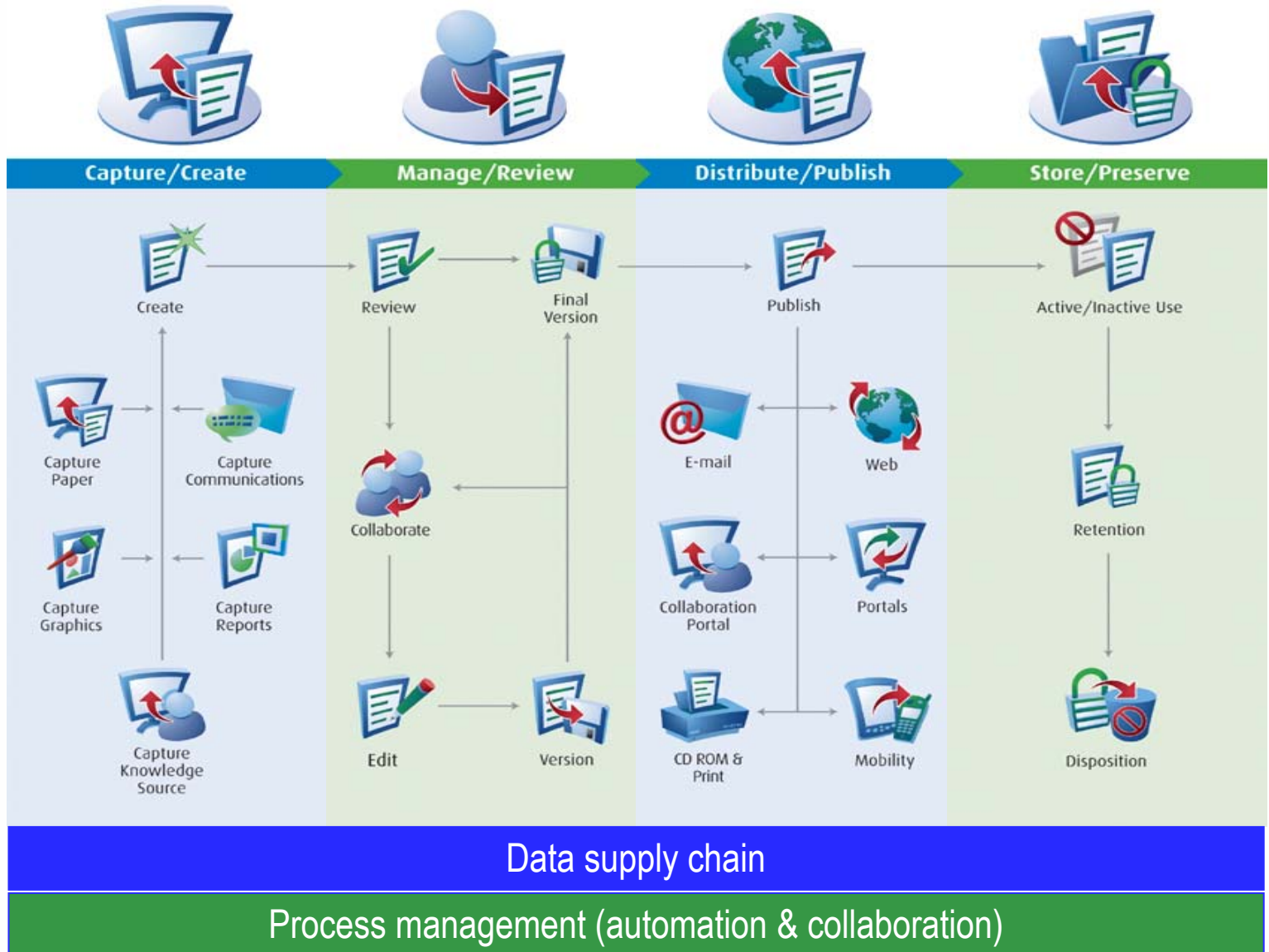
- I processi sono la realizzazione delle azioni dell'Organizzazione
 - La corretta esecuzione dei processi dipende dalla definizione e dal contesto
 - Sono caratterizzati da differenti gradi di variabilità
 - Hanno un proprio ciclo di vita
 - Sono alla base del corretto funzionamento dell'Organizzazione
- 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

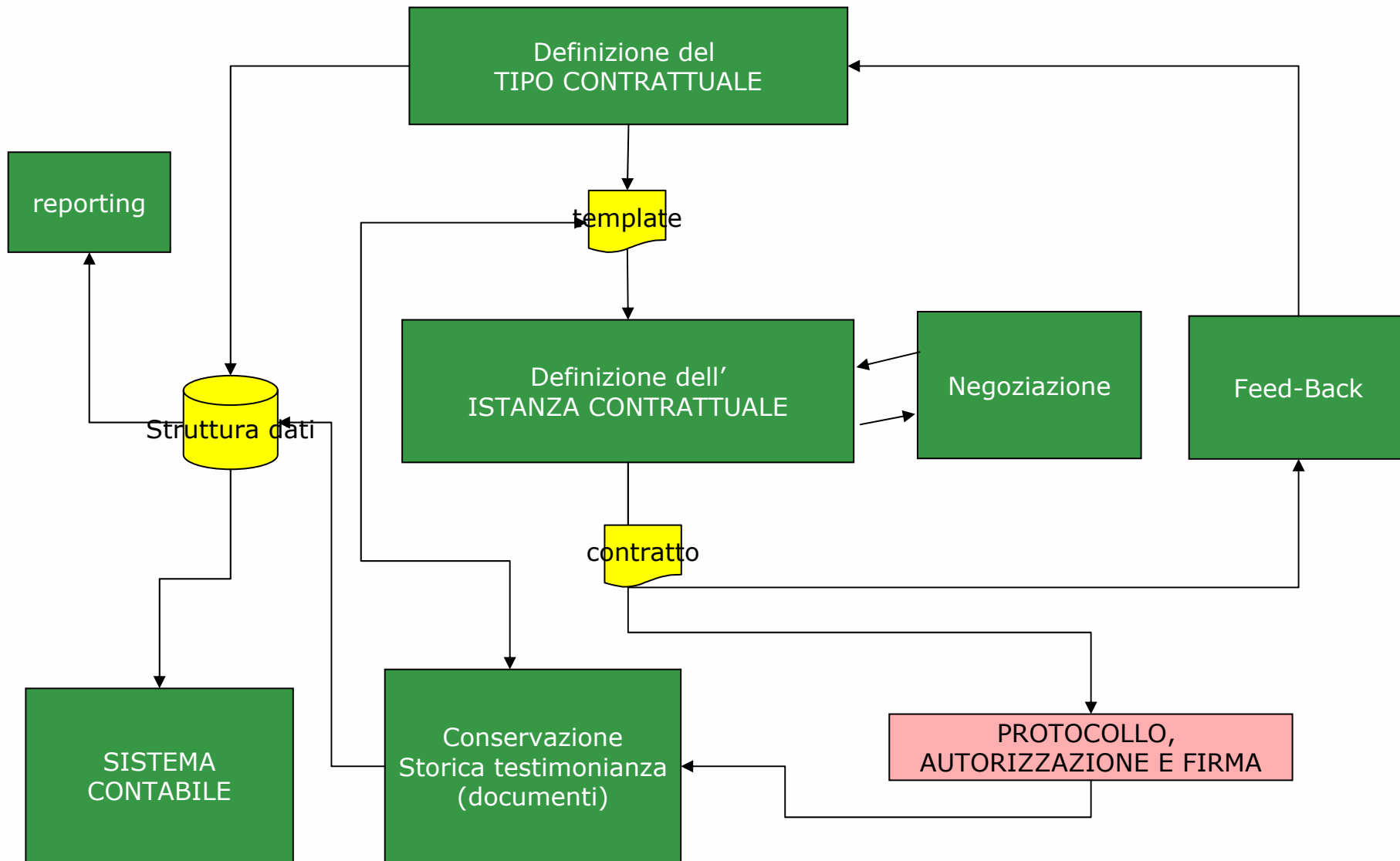


Gestione contratti

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

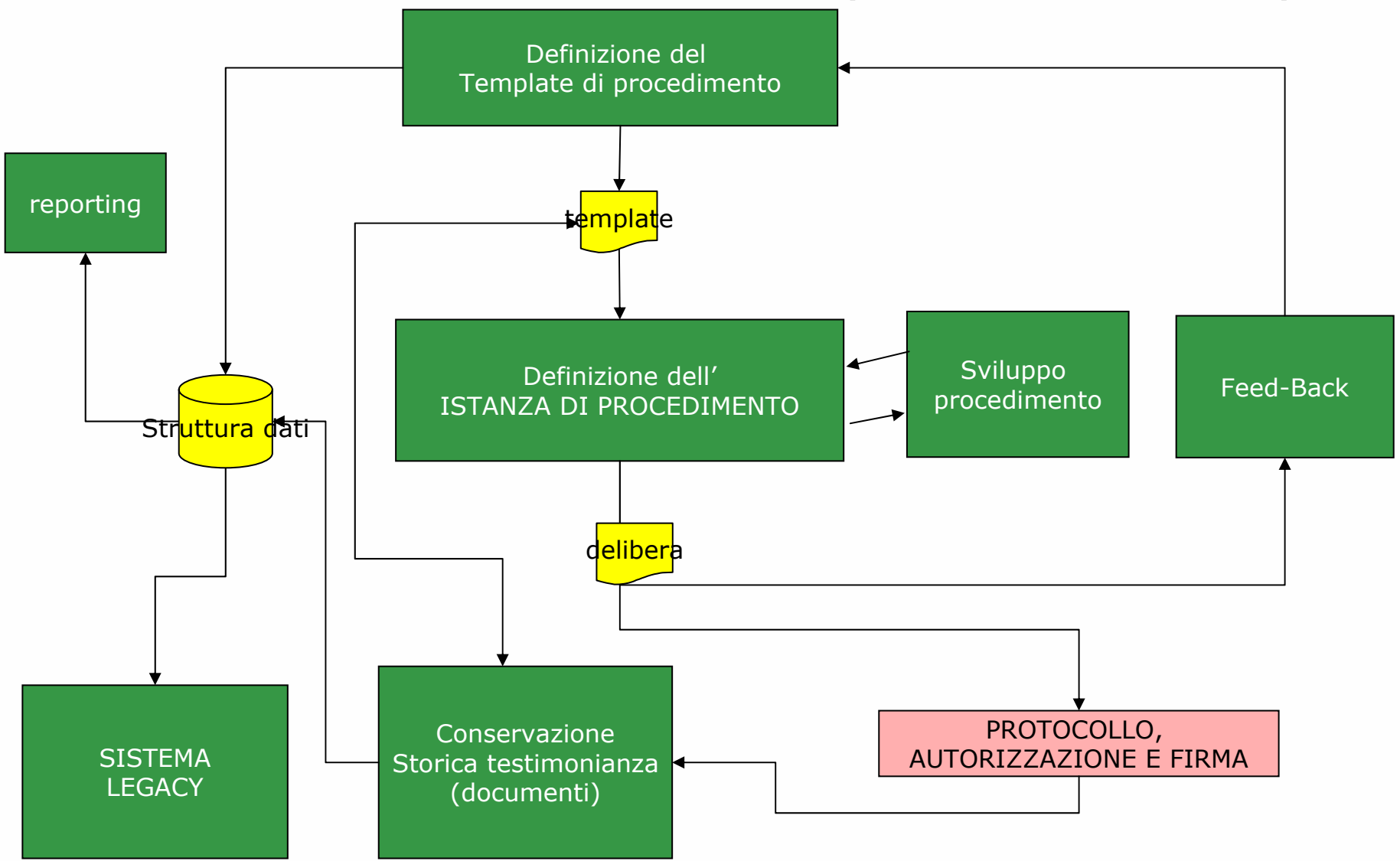


Sistemi a supporto dei procedimenti

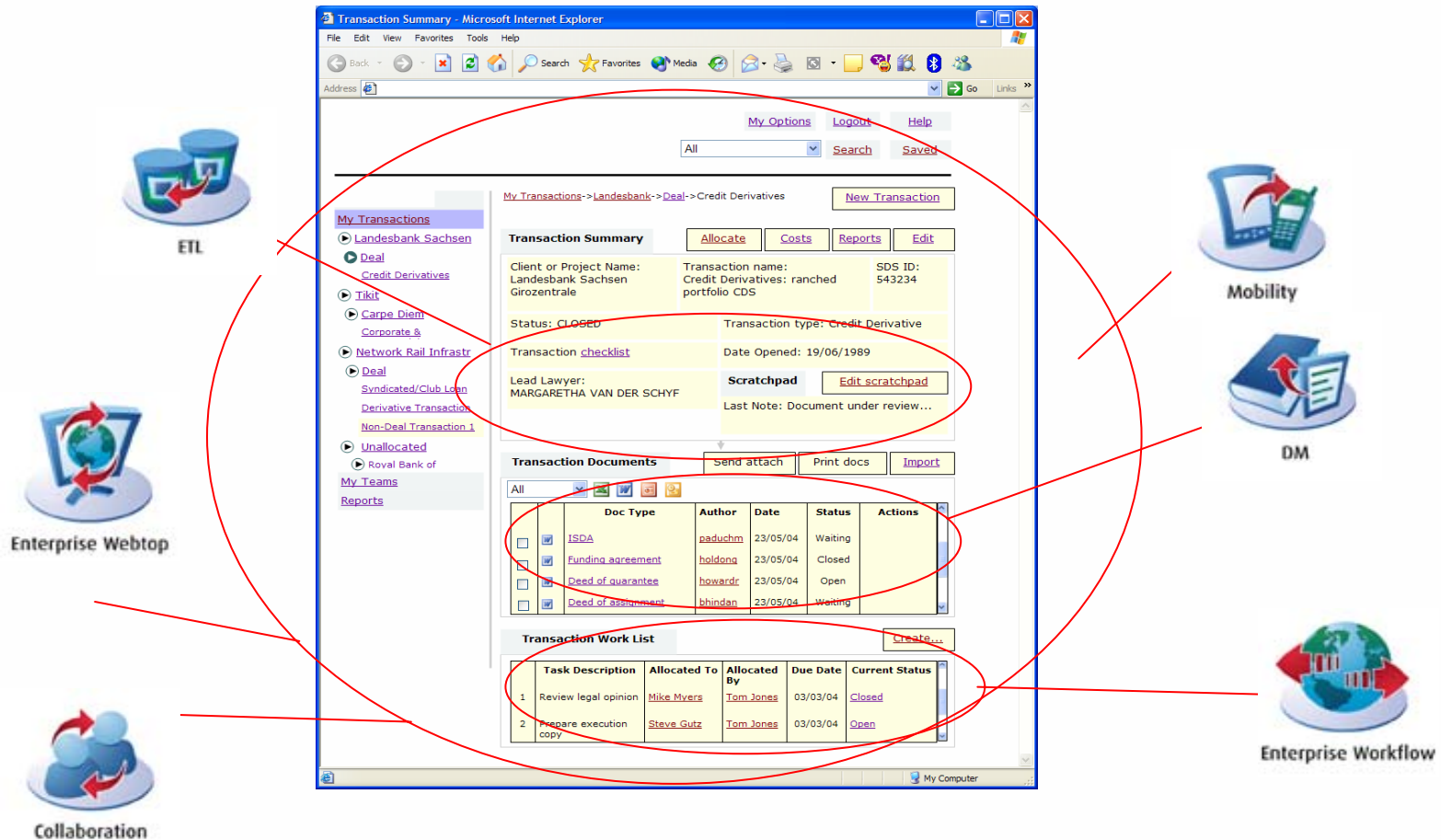
Sistema a supporto dei procedimenti

- 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 dislocati 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 browser window displaying a transaction summary for 'Landesbank Sachsen'. The interface includes a navigation menu on the left, a main content area with transaction details, and a table of transaction documents. Red circles and lines highlight specific areas of the interface, such as the transaction details, the document table, and the work list table. Surrounding the screenshot are icons representing various business processes: ETL, Enterprise Webtop, Collaboration, Mobility, DM, and Enterprise Workflow.

My Transactions

- Landesbank Sachsen
 - Deal
 - Credit Derivatives
- Tikit
- Carpe Diem
 - Corporate &
- Network Rail Infrastr
 - Deal
 - Syndicated/Club Loan
 - Derivative Transaction
 - Non-Deal Transaction 1
- Unallocated
 - Royal Bank of
- My Teams
- Reports

Transaction Summary

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
Last Note: Document under review...

Transaction Documents

Doc Type	Author	Date	Status	Actions
<input checked="" type="checkbox"/> ISDA	paduchm	23/05/04	Waiting	
<input checked="" type="checkbox"/> Funding agreement	holdona	23/05/04	Closed	
<input type="checkbox"/> Deed of guarantee	howardr	23/05/04	Open	
<input checked="" type="checkbox"/> Deed of assignment	bhinda	23/05/04	Waiting	

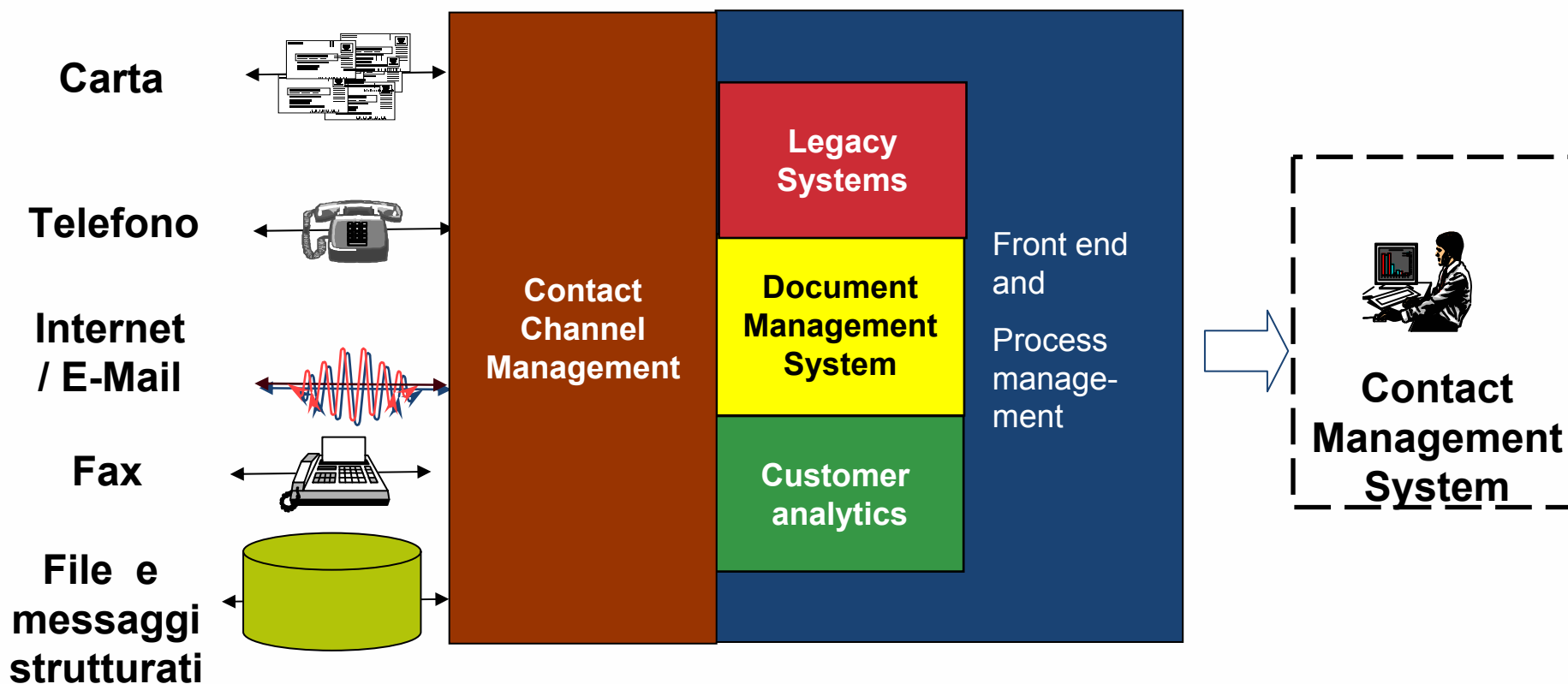
Transaction Work List

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?

Perché Hummingbird?

La copertura di Hummingbird Enterprise™



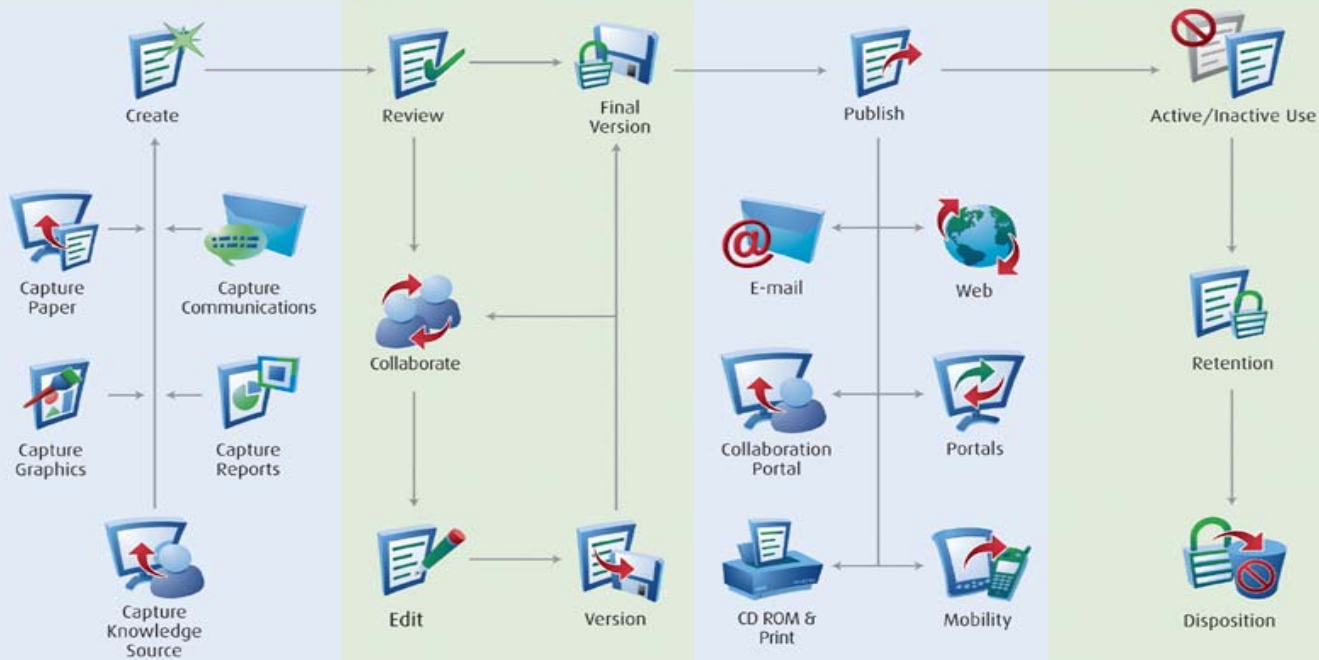
Capture/Create

Manage/Review

Distribute/Publish

Store/Preserve

Personal productivity



Publishing

Data supply chain

Business process management (automation & collaboration)

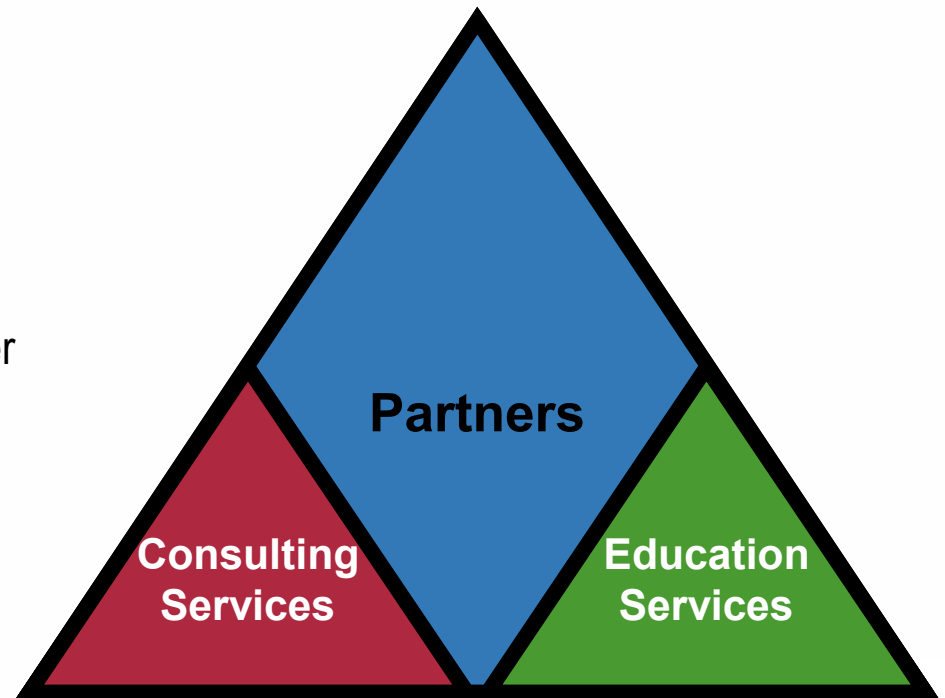
Hummingbird nel settore pubblico

- 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

