

Digitalizzare le informazioni:  
il primo passo per l'efficienza  
e la qualità dei servizi al Cittadino

Massimiliano Grassi

Marketing Manager Content Management & Archiving  
EMC Italia

## Agenda

- La complessità del non digitale
- La digitalizzazione delle informazioni e dei servizi
- Il percorso evolutivo EMC per l'eGovernment
- Alcune esperienze maturate

- Gestione *tradizionale* del cartaceo

- Tempo

- Più del 30% del tempo complessivo, per cercare le informazioni necessarie a svolgere le attività
- Ogni documento cartaceo fotocopiato mediamente 19 volte

- Volumi

- 85% dei documenti prodotti mai riutilizzato e 7% smarrito.
- il 50% dei documenti copiato fino a sei volte
- Ogni anno stampate 115 miliardi di pagine di cui 19,5 miliardi inutilizzate

- Costi e inefficienze

- Dal 3% al 25 % dei documenti cartacei vengono *classificati* o *archiviati* erroneamente
- Il costo stimato per recuperare questo tipo di documenti è di almeno 120 € e *non sempre il recupero avviene con successo*

- Costo annuo di una gestione *tradizionale* è pari a 287 milioni €

# Le fasi della Dematerializzazione

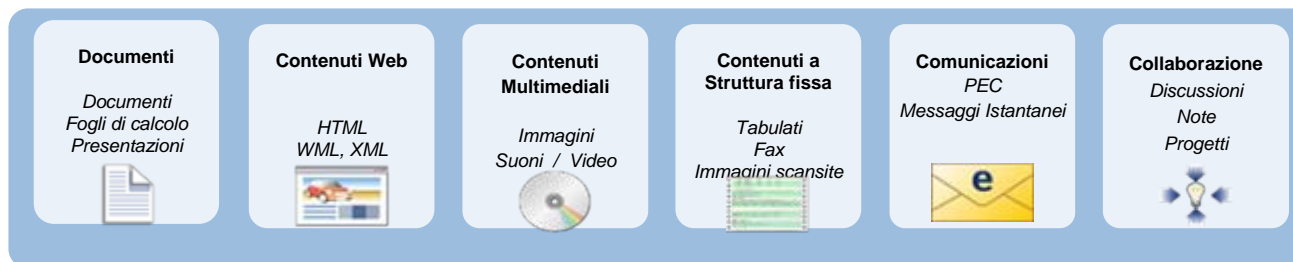
- **Digitalizzazione, limitazione ed eliminazione produzione cartaceo**
  - conseguenza diretta del progressivo incremento della gestione documentale informatizzata
  - abilita la progressiva sostituzione dei processi tradizionali basati sulla carta con processi informatizzati
  - contribuisce alla riduzione della spesa pubblica, in termini sia di risparmi diretti (carta, spazi, ecc.) sia di risparmi indiretti (tempo, efficienza, ecc.).
- **Archiviazione:**
  - processo di memorizzazione, su idoneo supporto, di documenti digitali univocamente identificati mediante un codice di riferimento, allo scopo di consentire un accesso facile e funzionale
- **Conservazione:**
  - processo di memorizzazione dei documenti digitali su idoneo supporto secondo le regole tecniche, al fine di mantenere l'integrità e l'autenticità nel tempo.

# Gestione documentale per l'eGov: cosa serve

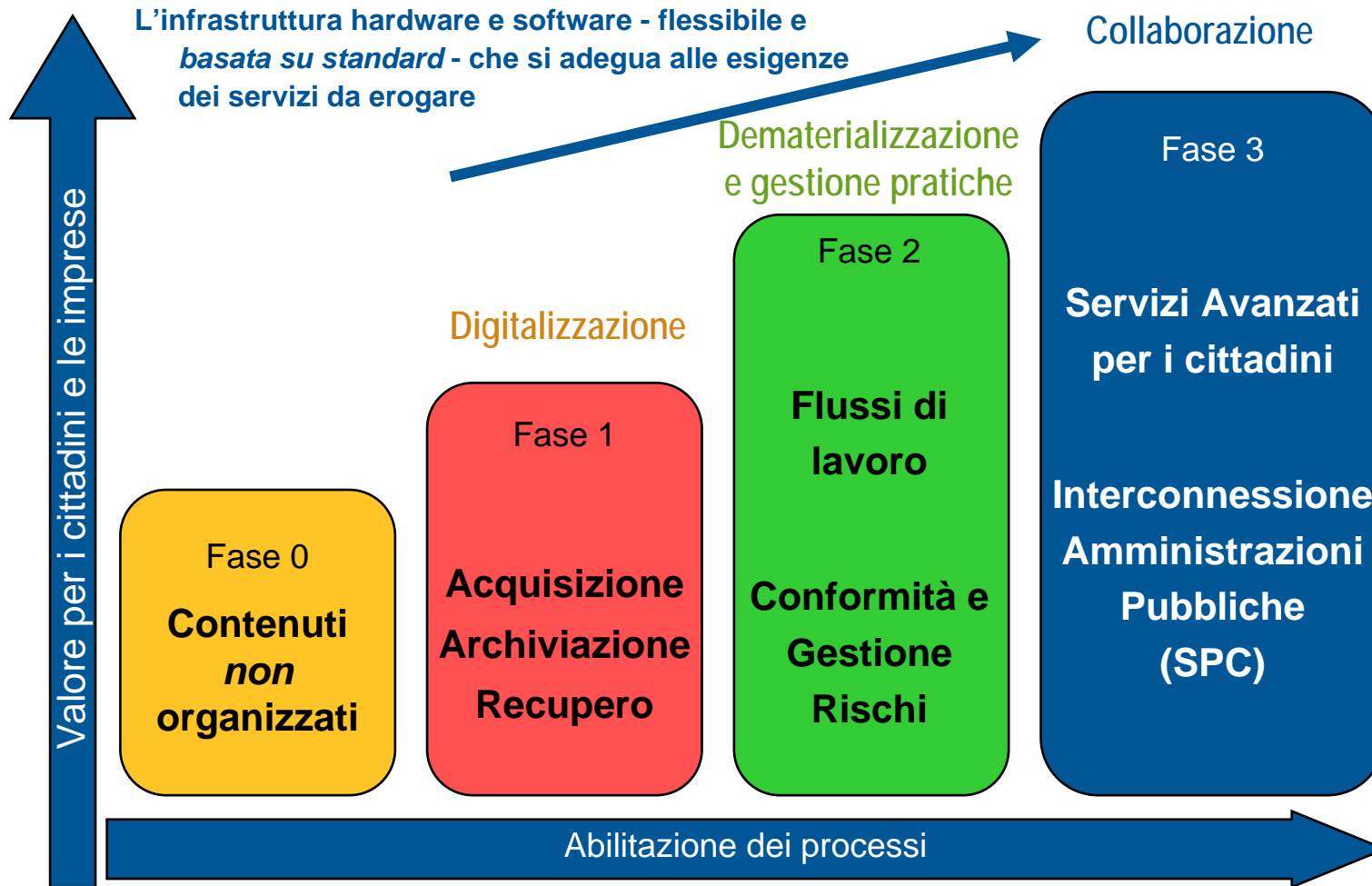
- Infrastrutture hardware e software per abilitare strategie pluriennali
  - Consolidamento per drastica riduzione costi e complessità di gestione
  - Costante Sicurezza delle informazioni gestite
  - Servizi comuni a tutte le tipologie di informazioni



- Modalità operative di tipo “collaborativo”
  - Dematerializzare per rendere economiche ed efficienti le procedure operative
    - Ad es. passare dalla semplice informatizzazione del protocollo (la sola marcatura informatizzata dei documenti e relativa acquisizione dell'immagine) a una visione integrata con la gestione e archiviazione documentale, per arrivare alla gestione informatizzata dei procedimenti
  - Ottimizzare la gestione delle pratiche/istanze (*case management*)
    - Persone, processi, procedure e informazioni durante il loro ciclo di vita



# Il percorso evolutivo EMC per l'eGov



# Soluzioni per l'eGov



**EMC<sup>2</sup>**  
where information lives<sup>®</sup>

## “Esempi” di soluzioni di gestione delle informazioni per il Settore Pubblico

	Difesa & Intelligence	Pubblica Sicurezza/ Giustizia	Economia e Finanze	Servizi Sociali / Istruzione	Trasporti, Pianificazione, Ambiente
Gestione Casi, Richieste, Istanze	[Barra di gestione]				
Gestione Corrispondenza			[Barra di gestione]		
Comunicazioni, Notifiche, Interazioni Digitali	[Barra di gestione]				
Gestione Sovvenzioni		[Barra di gestione]			
Investigazioni, Notizie di reato	[Barra di gestione]				
Notifica atti processuali, certificati giudiziari		[Barra di gestione]			
Fatturazione Elettronica			[Barra di gestione]		
Governance - Protocollo - Archiviazione a norma - Conservazione Sostitutiva	[Barra di gestione]				

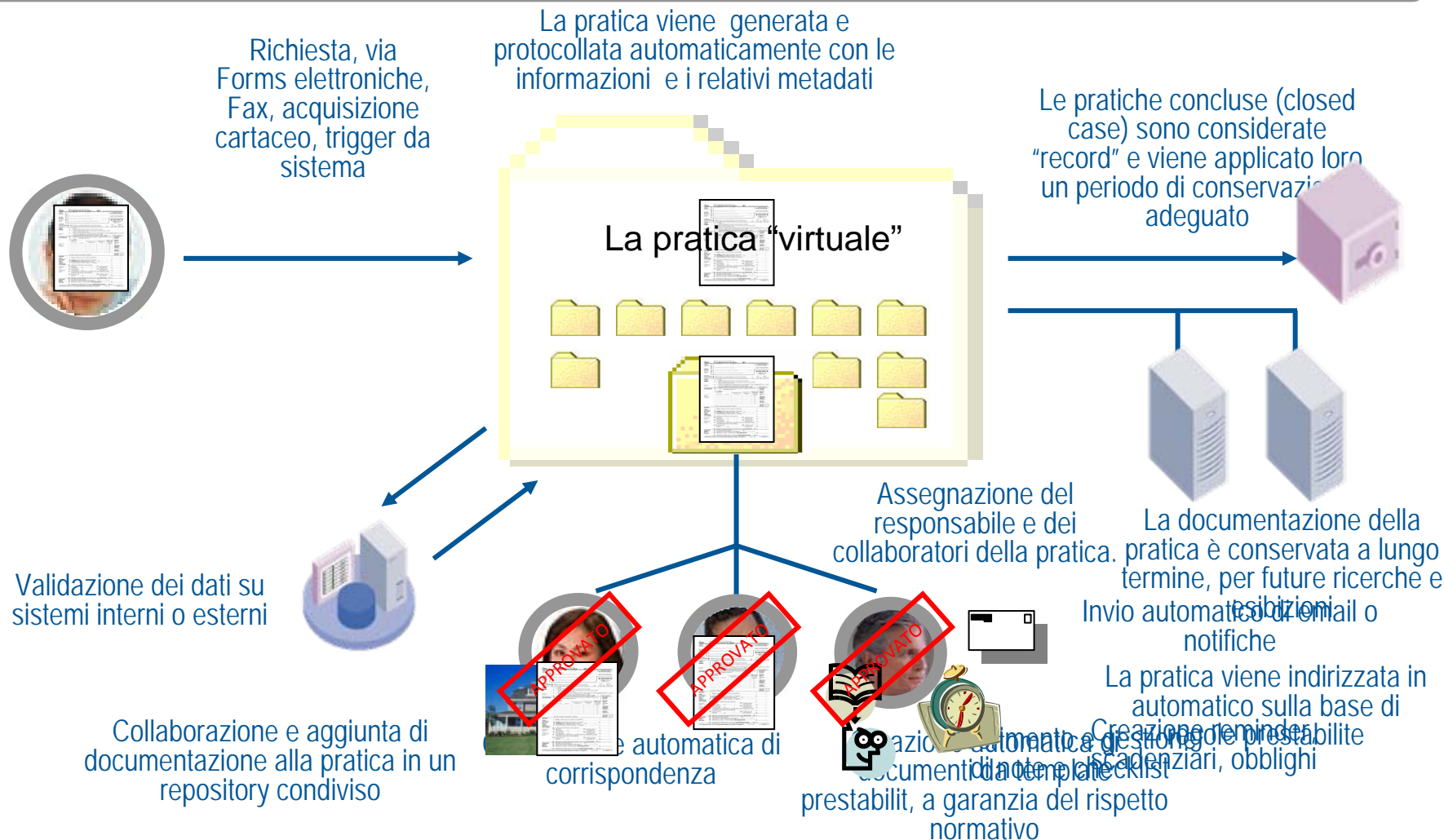
Infrastruttura Software e Hardware di gestione, archiviazione e conservazione delle informazioni



# EMC e la gestione a 360° delle istanze



**EMC<sup>2</sup>**  
where information lives<sup>®</sup>



# Un esempio: *South African Revenue Service*



**EMC<sup>2</sup>**  
where information lives<sup>®</sup>

**Migliorare il servizio tributi, rendendolo trasparente e orientato ai cittadini**



## Risultati

- Massimizzata la riscossione dei tributi
- Velocizzati tempi di risposta alle domande
- Rapida soluzione delle controversie con i contribuenti
- Pagamenti semplificati
- Ridotti i costi di memorizzazione ed eliminazione della carta

**Tasso di errore nelle elaborazioni: da 40% a meno del 7%**

**Tempo di elaborazione modulistica: da 4 mesi a 14 giorni**



# Un esempio: *Kela (Social Insurance Institution of Finland)*



**EMC<sup>2</sup>**  
where information lives®

**Migliorare qualità e tempestività dei servizi, integrando le informazioni**

## Risultati

**Kela**



- Cartella sanitaria integrata
  - Archivio centrale con immagini, prescrizioni, dati clinici riassuntivi, dati di laboratorio, ...
  - Registro nazionale con i metadati per la condivisione delle informazioni e ricerche estese
- Maggiore qualità di servizio grazie all'integrazione delle informazioni
  - Creazione archivio nazionale dati dei pazienti
  - Sistema unificato di prescrizioni Online
  - Accesso online per i cittadini al record medico
- Nuovo sistema creato senza impatto sull'operatività degli *“utenti medici”*

**eArkisto**

**eResepti**

**eKatselu**

### ***I numeri:***

***432 unità locali, 20 distretti ospedalieri, 257 centri di cura,  
5.2 milioni di cittadini***



# Risultati della digitalizzazione

## Produttività, Semplificazione, Riduzione Costi



- Miglioramento di **produttività** del 20% e del 50% nel 42% delle organizzazioni
- ROI entro 12 mesi per il 43% delle organizzazioni
- Scansione e capture consentono ROI superiori alle altre tecnologie ICT per il 50% delle organizzazioni
- I **costi** di archiviazione del cartaceo si riducono del 40%



- Nel settore sanitario americano, scansione e capture portano in 12 mesi un **ROI** superiore al 250% per digitalizzazione registrazioni, cartelle e record medico, documenti di rimborso - *Source "The ROI of Imaging" – Sheri McLeish 29 Sept. 2009*

FORRESTER

- “Le amministrazioni che **semplificano** le procedure grazie a tecnologie ICT, riducono i costi amministrativi del 25% contribuendo con 1.5% di crescita nel PIL”

Fonte: [i2010- eGovernment Action Plan](#)



# EMC Partner per l'eGov

**EMC<sup>2</sup>**  
where information lives<sup>®</sup>

- **EMC**

- leader nella gestione delle “infrastrutture informative”

- assicura un percorso modulare a supporto dell'eGovernment

Per saperne di più:

– <http://italy.emc.com/government>

