

Mail Room

Il nuovo servizio di Poste Italiane per l'efficienza e la trasparenza nella Pubblica Amministrazione

Posteitaliane

Andrea Alfieri

Responsabile Servizi Innovativi Business Unit Mail

Roma, 12 ottobre 2006

Agenda Intervento

Il Business Documentale

Il Business Documentale nella Pubblica Amministrazione

L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

Conclusioni

II Business Documentale Industry Value Chain



I Servizi di Gestione Documentale (*Managed*) sono l'insieme delle attività di lavorazione di un documento ricevuto in maniera cartacea, della sua conversione in digitale e della gestione delle successive fasi del ciclo vita all'interno dell'Azienda

II Business Documentale

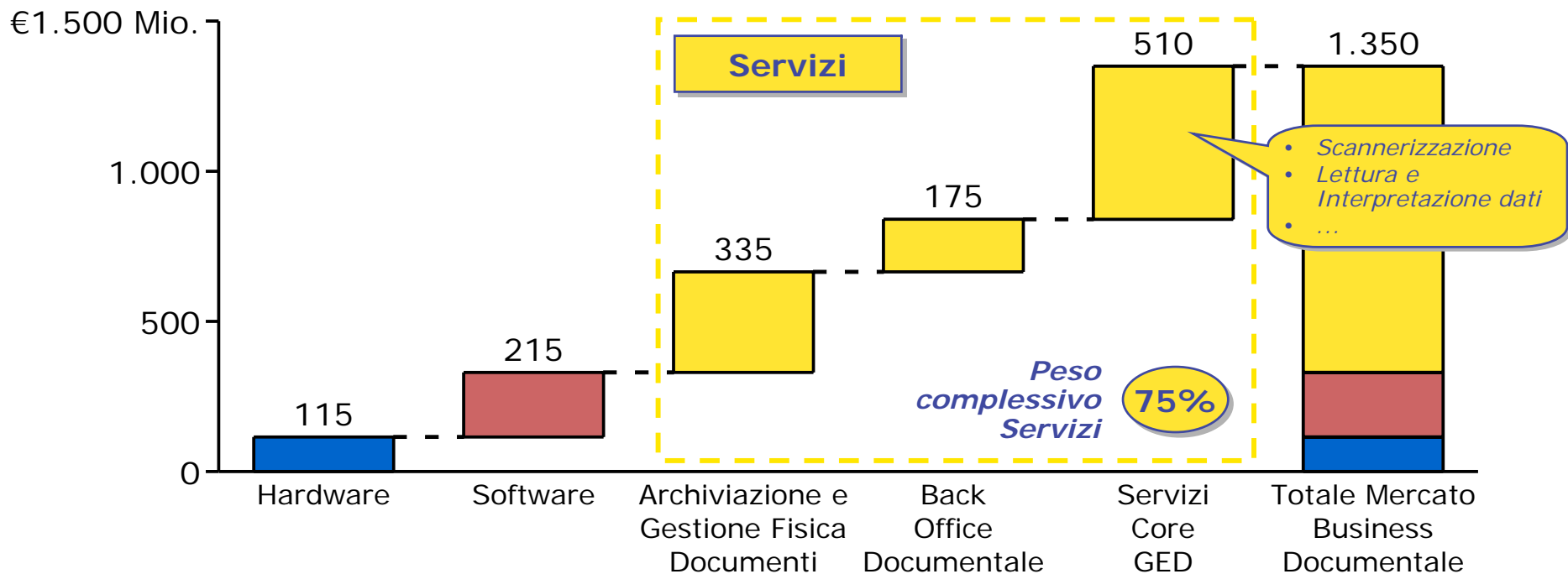
La Normativa per il Documento Digitale

Normativa	Contenuto	Impatto su GED
Deliberazione CNIPA n. 11 del 19/02/'04	<ul style="list-style-type: none">Regola la <u>Conservazione Sostitutiva dei documenti informatici</u> (definendo le regole tecniche per assicurarne la conformità agli originali)	<i>Rappresenta l'ultimo passo verso la definitiva smaterializzazione dei documenti</i>
D.L. n. 52 del 20/02/'04	<ul style="list-style-type: none">Istituisce la <u>Fatturazione Elettronica</u>	<i>Ricadute importante con particolare riferimento a Commercio e Industria</i>
D.P.R. n. 68 dell'11/02/2005	<ul style="list-style-type: none">Ufficializza la <u>Posta Elettronica Certificata</u>, statuendo la validità legale dei messaggi trasmessi tramite PEC	<i>Regole tecniche relative sia alle modalità di realizzazione e funzionamento della PEC per privati e imprese</i>
D.L.G.S. n. 82 del 7/03/'05	<ul style="list-style-type: none">Istituisce il <u>Codice dell'Amministrazione Digitale</u>, e stabilisce la possibilità di scambiare documenti in formato elettronico con la P.A. e di poter effettuare pagamenti con modalità informatiche	<i>Dal 1° gennaio 2006, rappresenta, per l'intera PA, il punto di riferimento normativo in tema di documento digitale</i>

Crescente attenzione alla Gestione Documentale anche da parte del Legislatore, con l'emanazione di un corpus normativo dedicato

II Business Documentale

II Valore del Mercato Italiano (2006)



CAGR 2003-'06	1%	9%	8%	12%	12%	10%
Peso %	9%	16%	25%	13%	38%	

Si stima che il Business Documentale in Italia possa valere circa 1,4 miliardi di €, con la componente Servizi che pesa complessivamente per circa il 75%. Si prevedono tassi di crescita sostenuti anche nei prossimi anni (15-20% a livello mondo)

II Business Documentale

Esempi di inefficienze della Gestione Tradizionale

Stampa
Documenti

Acquisizione
Documenti

Distribuzione
Documenti

Archiviazione
Documenti

- Circa **115 miliardi di pagine stampate**, a fronte delle quali **19,5 inutilizzate**
- Costo complessivo nell'ordine dei **300 milioni di €**

- Duplicazione frequente dei documenti (**in media da 9 a 11 copie per ciascun documento**)
- Costo complessivo pari a circa **18€ per documento**

- **1 Documento perduto ogni 20**
- Circa il **3% dei Documenti archiviati in maniera erranea**
- Costo complessivo per il **recupero** di un Documento non archiviato correttamente pari a circa **120€**

II Business Documentale

Saving per Tipologia e per Area Aziendale

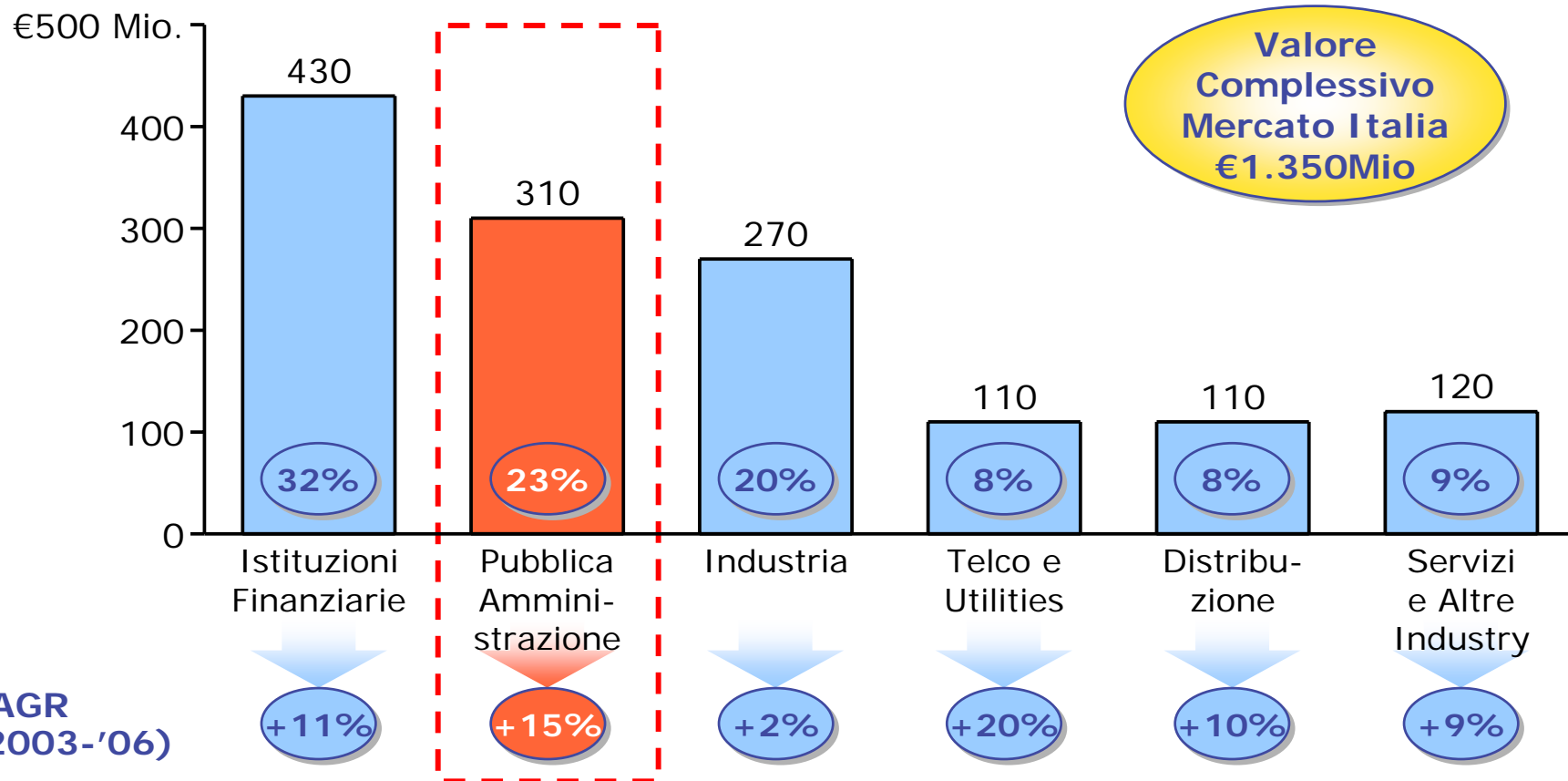
- Saving nullo
- Saving alto

	Personale	Acquisti	Sales & Marketing	Logistica	Amministrazione	Core Business	Customer Care
# Documenti stampati e gestiti	○	● (1/4)	○	○	● (100%)	○	○
Costo Medio di Gestione Documento	○	○	○	○	● (1/4)	○	○
# Risorse Umane dedicate alla Gestione	○	● (50%)	○	● (100%)	● (50%)	● (100%)	○
Difettosità del processo (% Doc. non corretti)	○	○	○	○	● (1/4)	● (1/4)	○
Tempo medio di ricerca Documento	● (100%)	● (50%)	○	○	● (100%)	● (1/4)	● (1/4)

L'Amministrazione è la Funzione aziendale maggiormente impattata dall'adozione di sistemi di Gestione Documentale, con i benefici maggiori risultanti in risparmio di persone e tempo

II Business Documentale

La domanda delle differenti Industry



Istituzioni Finanziarie, PA e Industria sono i principali utilizzatori delle soluzioni di Gestione Documentale, la PA ha mostrato (insieme a Telco e Utilities) tassi di crescita più interessanti dal 2003 ad oggi

Agenda Intervento

Il Business Documentale

Il Business Documentale nella Pubblica Amministrazione

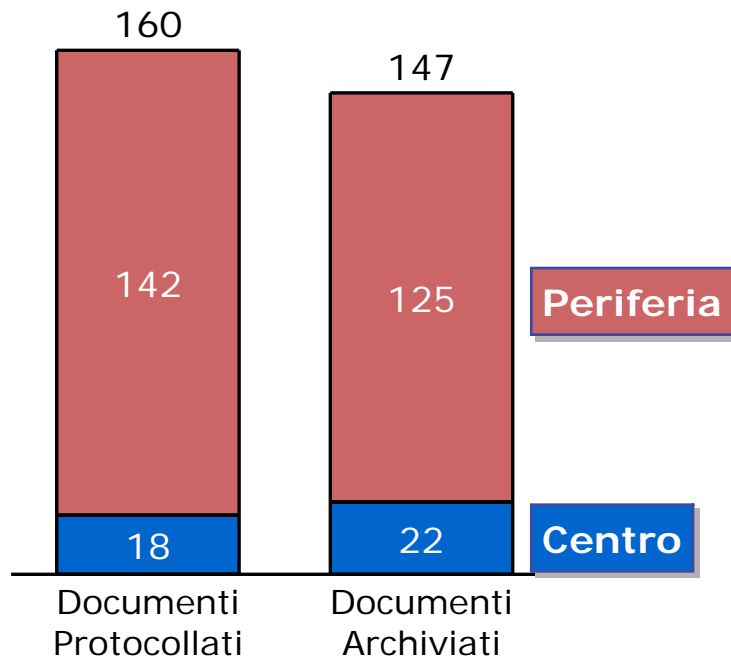
L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

Conclusioni

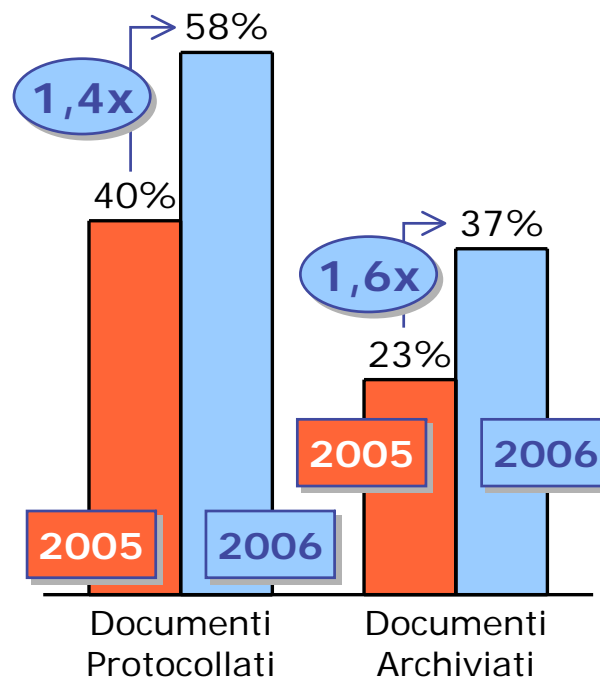
Il Business Documentale nella Pubblica Amministrazione

Volumi Documentali (2005) e Tassi di Digitalizzazione

Volumi di Documenti Trattati (Mio.)



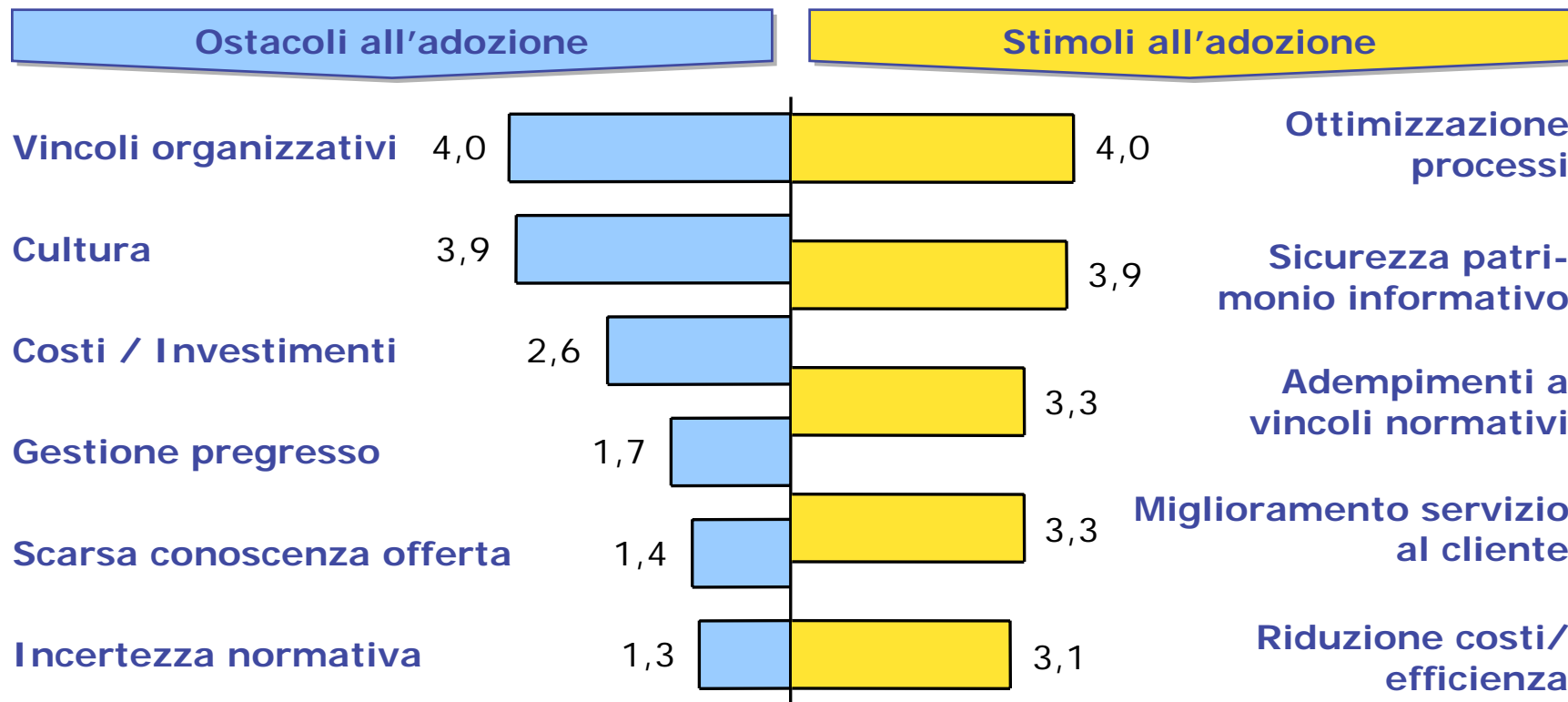
Documenti Trattati Digitalmente



Agli elevati volumi di Documenti trattati nell'ambito della Pubblica Amministrazione corrisponde una crescente digitalizzazione (crescita 2005-'06 nell'ordine di +50%)

II Business Documentale nella Pubblica Amministrazione

Stimoli ed Ostacoli all'adozione



L'Ottimizzazione dei Processi e la protezione del patrimonio informativo sono i più importanti driver di penetrazione della GED nella Pubblica Amministrazione, mentre gli ostacoli principali da superare appaiono essere vincoli di natura organizzativa e culturali (resistenza al cambiamento)

II Business Documentale nella Pubblica Amministrazione

Due Esempi Esteri eGovernment

Concessione Edilizia Municipalità di Essinglen (Germania)

Dex

- Richiesta e rilascio online concessione edilizia alla Municipalità di Essingen

Lancio

- Maggio 2004

Come

- Creazione di un *Repository* centrale su cui vengono caricati tutti i documenti necessari al rilascio della concessione
- Accesso al *Repository* consentito a tutti i soggetti coinvolti (e.g. architetto, banca finanziatrice, uffici municipalità, ...)
- Georeferenziazione piani regolatori

PROs

- Archivio *live*
- Tutto il processo è *paper less*, per *saving* a pratica stimati in:
 - €2K per il Richiedente
 - €300 per la Municipalità

Archivio Elettronico Ministeriale Austria

- Digitalizzazione ed *electronic filing* in sostituzione degli archivi cartacei per tutti i Ministeri Austriaci
- Gennaio 2005 (dopo 4 anni di progetto)
- Standardizzazione strumenti (tutti i Ministeri ora utilizzano un unico sistema)
- Riorganizzazione interna
- *Workflow Management* per Gruppi di Lavoro interministeriali
- Firma elettronica
- Archivio *live*
- *Saving* complessivo a livello di tempo medio per la ricerca di un documento superiore al 15%

Agenda Intervento

Il Business Documentale

Il Business Documentale nella Pubblica Amministrazione

L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

Conclusioni

L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

Mission e Value Proposition

Mission

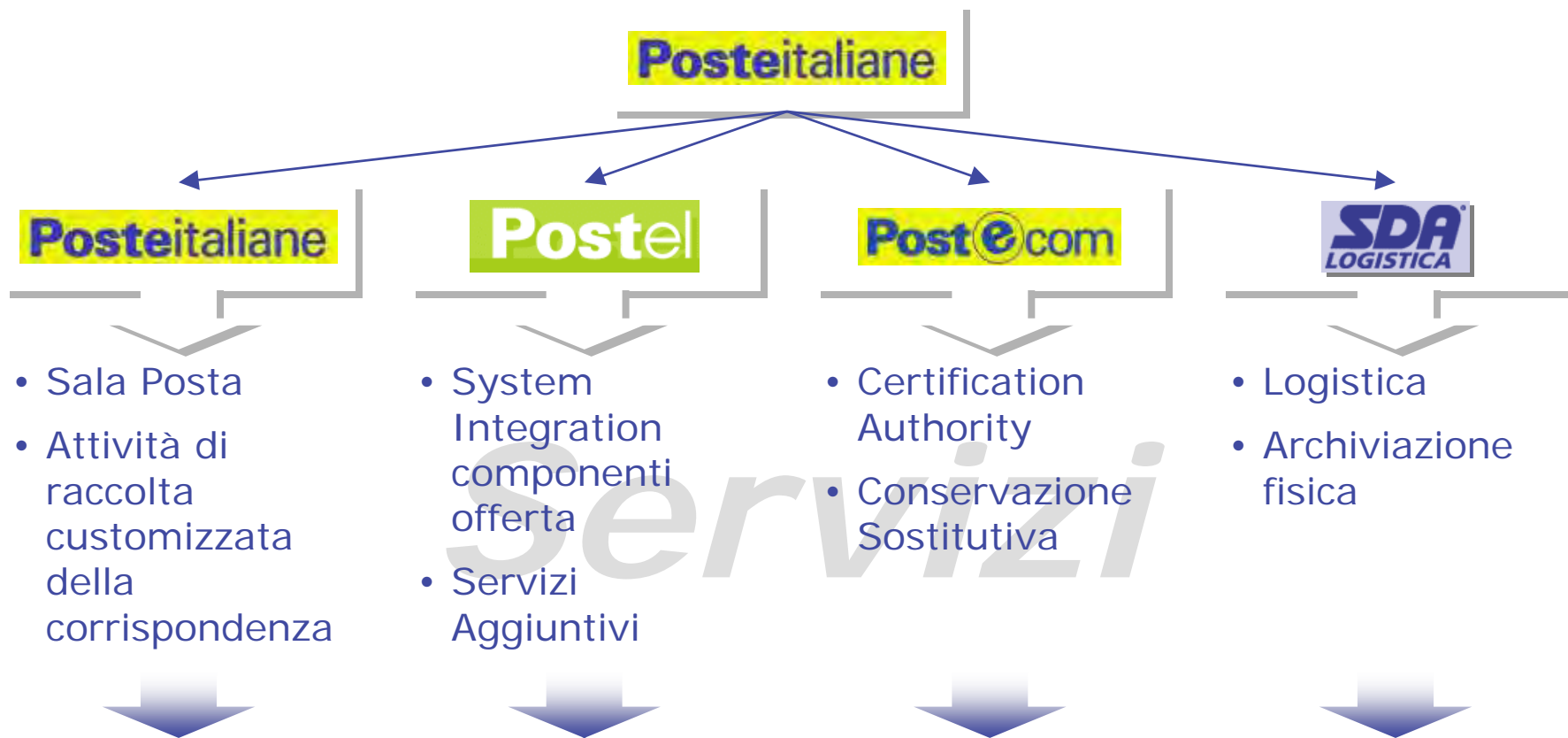
- Poste Italiane attraverso il nuovo Servizio di Mail Room intende proporsi come “**One-Stop-Shop**” per ogni esigenza relativa alla gestione della corrispondenza dei propri Clienti, evolvendo il proprio profilo da “semplice” veicolatore di corrispondenza, ad erogatore di servizi a valore aggiunto
-

Value Proposition

- Fornire una **soluzione integrata** nelle componenti logistica e tecnologica, facendo leva sulle estese competenze di Gruppo, che consenta:
 - l'accostamento alla gestione documentale per chi ancora non ha fatto investimenti in Risorse e Strutture
 - l'integrazione con le eventuali soluzioni interne al Cliente già operative sui documenti con la corrispondenza in ingresso e in uscita

L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

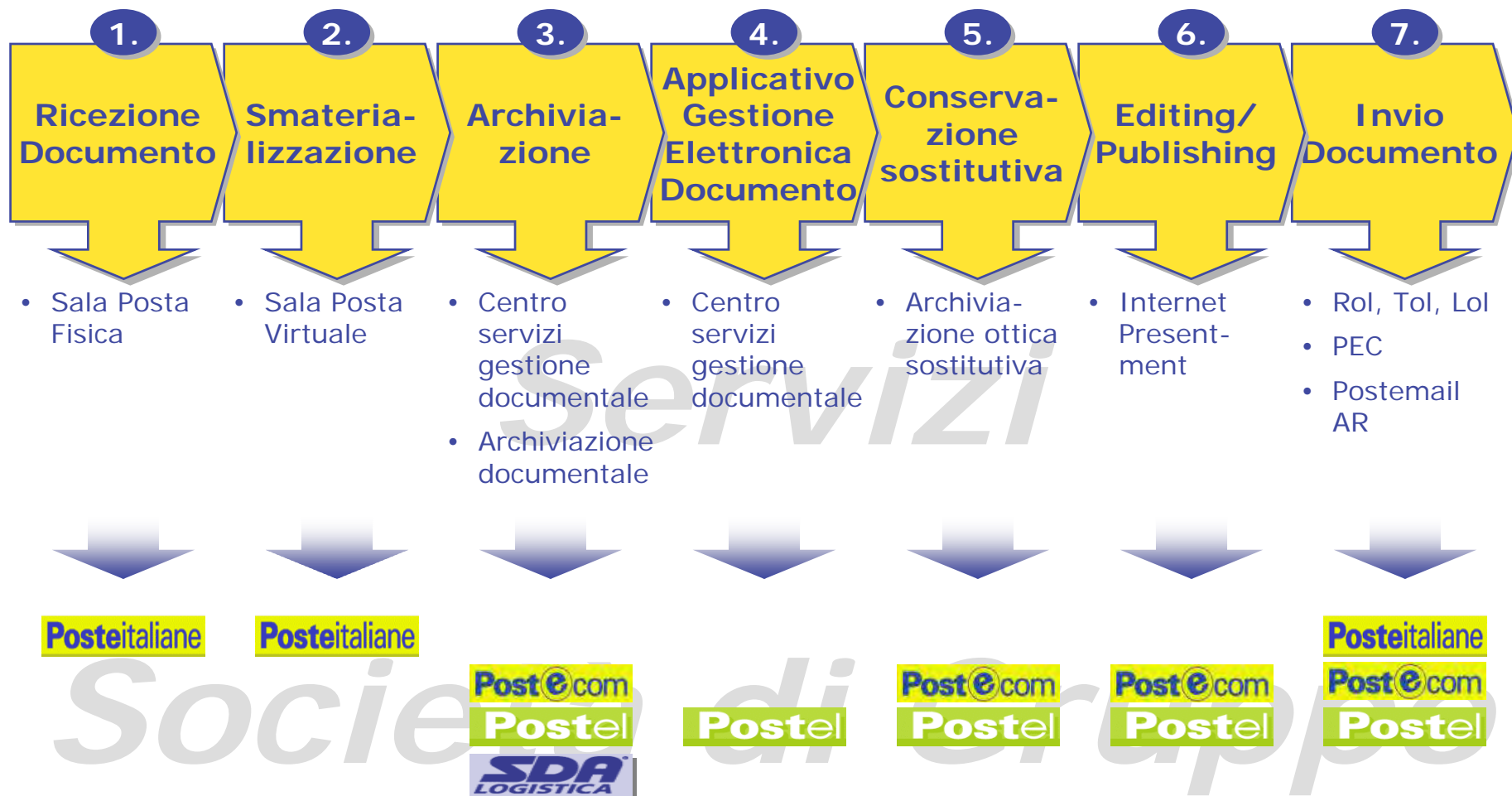
Le Società del Gruppo poste Italiane coinvolte



Offerta unica sul mercato per completezza, sfruttando il Know-How delle Società di Gruppo coinvolte e la disponibilità di una soluzione applicativa di un Partner Tecnologico esterno

L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

La Copertura della Value Chain



Copertura integrale di tutte le attività della Gestione Documentale

L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

I Modelli di Servizio

A valle della "Intercettazione alla Fonte", cioè della raccolta centralizzata della corrispondenza in ingresso per una o più sedi del Cliente, sono possibili due differenti Modelli di Servizio:

A.

In-House del Cliente

- Consegna della corrispondenza raccolta presso le **Mail Room interne alla sede del Cliente** di Poste Italiane dove viene:
 - protocollata
 - dematerializzata a scanner**da risorse del Cliente**



B.

Outsourcing Completo

- Consegna della corrispondenza raccolta presso le **Mail Room di Poste Italiane** dove viene:
 - protocollata
 - dematerializzata a scanner
 - trasmessa in digitale al Cliente**da operatori di Poste Italiane**



Il documento dematerializzato può quindi essere consegnato al Cliente o per suo conto archiviato in modalità sostitutiva presso centri di stoccaggio di Poste Italiane

L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

A. Modello *In-House* del Cliente: Esempio P.A.



1.

**Reengineering della Logistica
relativa a Corrispondenza
e Flussi Documentali
tra le Sedi del Cliente**

2.

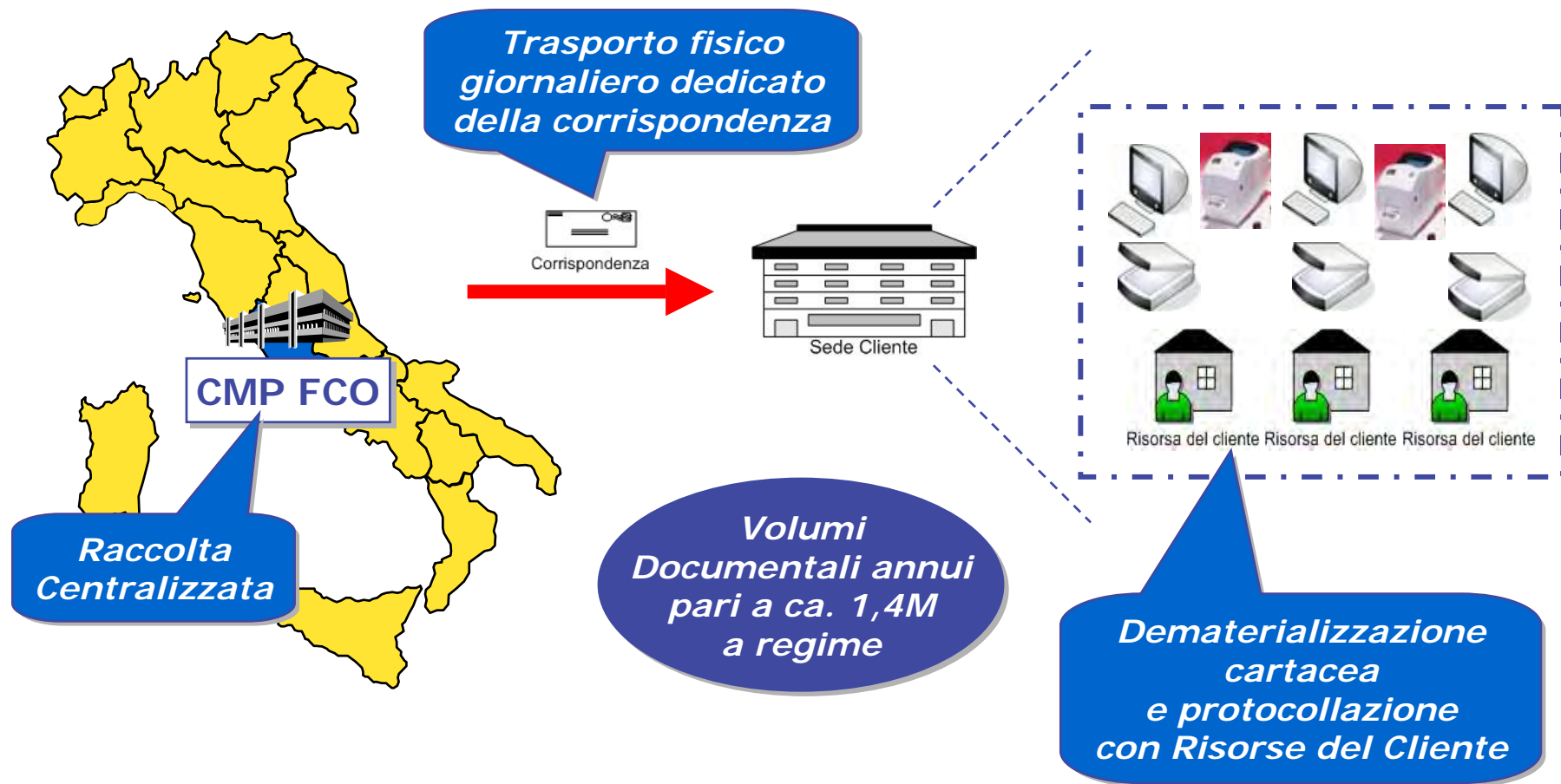
**Definizione Protocollo
Informatico per il Trattamento
dei Flussi Documentali,
lancio su Sede Centrale e
Graduale estensione a
Sedi Secondarie**

L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

A. Modello *In-House* del Cliente: Esempio P.A.



La Soluzione Adottata (1/2)



L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

A. Modello *In-House* del Cliente: Esempio P.A.



La Soluzione Adottata (2/2)

Sede Centrale

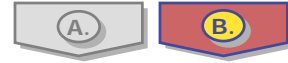
- Realizzazione di un **Ufficio Postale Interno modulare** per l'erogazione dei seguenti Servizi con Personale del Cliente:
 - **Protocollo** centralizzato **in arrivo**
 - **Protocollo in Partenza** per Uffici Pilota
 - **Digitalizzazione** del Documento
 - **Segnatura** del Documento
 - **Stampa informatizzata** del registro protocollo in Arrivo
 - **Gestione Documentale** con assegnazione della visibilità del documento alla Sub-Articolazione
 - Redazione e Condivisione del **Manuale di Gestione**
 - **Formazione** Risorse del Cliente

Sedi Secondarie

- A regime tutte le **Sedi Secondarie** del Cliente saranno dotate di Protocollo Informatico potendo quindi **interoperare** tra loro
- **Completa eliminazione dei Flussi Documentali su Carta tra le Sedi**
- La **comunicazione** sarà sicura e "certificata" dalla **Posta Certificata** e dalla "**Firma Digitale**"
- Si prevede **Conservazione Sostitutiva** per i Documenti

L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

A. Modello *Outsourcing* Completo: Esempio P.A.



1.

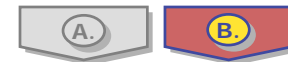
Reengineering della Logistica
relativa a Corrispondenza
e Flussi Documentali
tra le Sedi del Cliente

2.

Reengineering del Protocollo
informatico e delle modalità
di trattamento dei
Flussi Documentali

L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

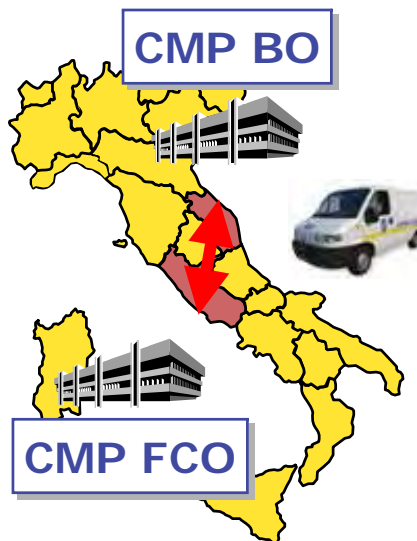
A. Modello *Outsourcing* Completo: Esempio P.A.



Il Processo Logistico Documentale Pre-esistente

Sede Lazio

- La **Corrispondenza** per la Sede nel **Lazio** viene gestita dal **CMP di Roma Fiumicino Aeroporto**
- I **documenti in ingresso** sono **trattati dall'Ufficio Protocollo** del Cliente dove lavorano circa 8-10 operatori
- I **documenti** sono **registrati mediante segnatura** a timbro CITEC con i dati del solo nucleo minimo



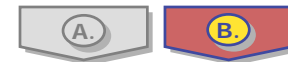
Volumi Documentali annui pari a ca. 150K

Sede Marche

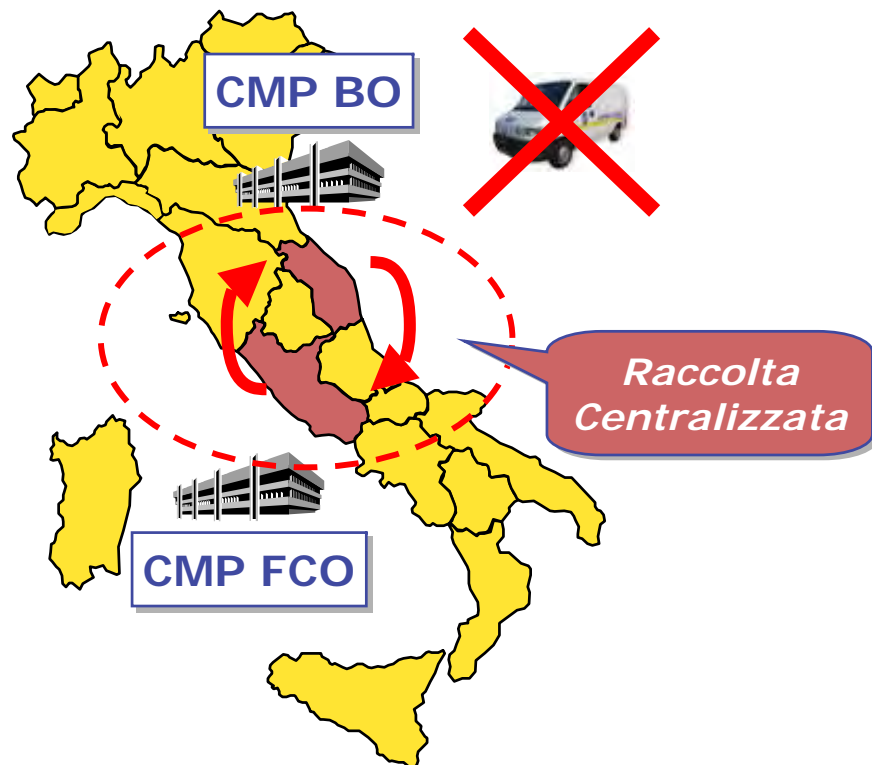
- La **Corrispondenza** per la Sede nelle **Marche** viene gestita dal **CMP di Bologna**
- I **documenti in ingresso** sono trattati da un **Operatore del Cliente**, che non effettua alcuna operazione elettronica di registrazione
- I **documenti di pertinenza della Sede nel Lazio** sono trasferiti mediante **collegamento fisico con autista dedicato** (e diventano disponibili dopo circa una settimana dalla spedizione)

L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

A. Modello *Outsourcing* Completo: Esempio P.A.



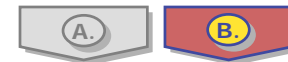
Il Processo Logistico Documentale Rivisto



- La **Corrispondenza** per la sede nelle **Marche** viene **ritirata direttamente al CMP di Bologna** e veicolata al **CMP di Roma Fiumicino**
- **Tutti i flussi documentali in entrata** per il Cliente vengono consegnati al **Centro Servizi Documentale di Poste Italiane**

L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

A. Modello *Outsourcing* Completo: Esempio P.A.



Il Protocollo Informatico Pre-esistente

Registrazione minima di Protocollo di tutti i Documenti in ingresso per la sede del Lazio, ma senza scansione dei Documenti

Corrispondenza

Cliente

Ufficio Protocollo Lazio
(8/10 risorse)

Gestione Integrata Protocollo

Cliente

Utenti fruitori
(circa 50)

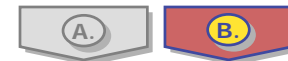
Archivio
Documentale

Facoltà di protocollare un nuovo documento



L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

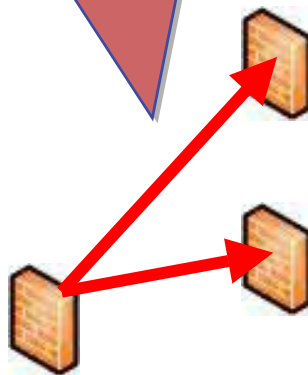
A. Modello *Outsourcing* Completo: Esempio P.A.



Il Protocollo Informativo Rivisto



Integrazione SW tra sistemi di protocollo e inoltro documento elettronico prelaborato per il completamento



L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

I Vantaggi della Soluzione di Poste Italiane

- **Unica interfaccia** per il Cliente per la soluzione dei problemi legati alla gestione della **Corrispondenza**
- **“Intercettazione alla fonte”** di tutti i flussi di **Corrispondenza**
- **Consulenza totale** e professionale sulle scelte dei prodotti/servizi per le spedizioni
- Maggiore **efficienza** e **velocità nello scambio delle comunicazioni aziendali** interne ed esterne anche per ingenti quantità di documenti e con riservatezza garantita
- **Visibilità immediata dei costi** aziendali di **Corrispondenza** già suddivisi per Area di Business
- **Garanzia dei tempi di ricezione** dei documenti secondo gli standard di qualità dei prodotti di Corrispondenza
- **Garanzia di tracciabilità** con riduzione degli smarrimenti dei documenti grazie alla completa gestione elettronica del flusso di Corrispondenza

Agenda Intervento

Il Business Documentale

Il Business Documentale nella Pubblica Amministrazione

L'Offerta Mail Room di Poste Italiane

Conclusioni

Conclusioni

- Il Mercato Documentale evidenzia **tassi di crescita** storici e prospettivi **elevati**, con una **penetrazione sulla Pubblica Amministrazione** ancora mediamente **ridotta**
- La **crescente attenzione** da parte **del Legislatore** ha portato allo sviluppo di un corpus normativo dedicato **che favorirà** ulteriormente **lo sviluppo del mercato**
- In tale contesto **Poste Italiane**, attraverso la propria Offerta Mail Room, da “semplice” fornitore di Prodotti e Servizi **intende posizionarsi come *Full Service Provider* di Soluzioni e Progetti** modulari, **personalizzabili** in relazione alle esigenze e capacità tecnologiche dei singoli Clienti
- Infine, attraverso la Mail Room, **Poste Italiane** svolgerà anche un ruolo fondamentale di **facilitatore e abilitatore delle interazioni tra Pubblica Amministrazione e Cittadino**, contribuendo al superamento delle barriere del *Digital Divide*