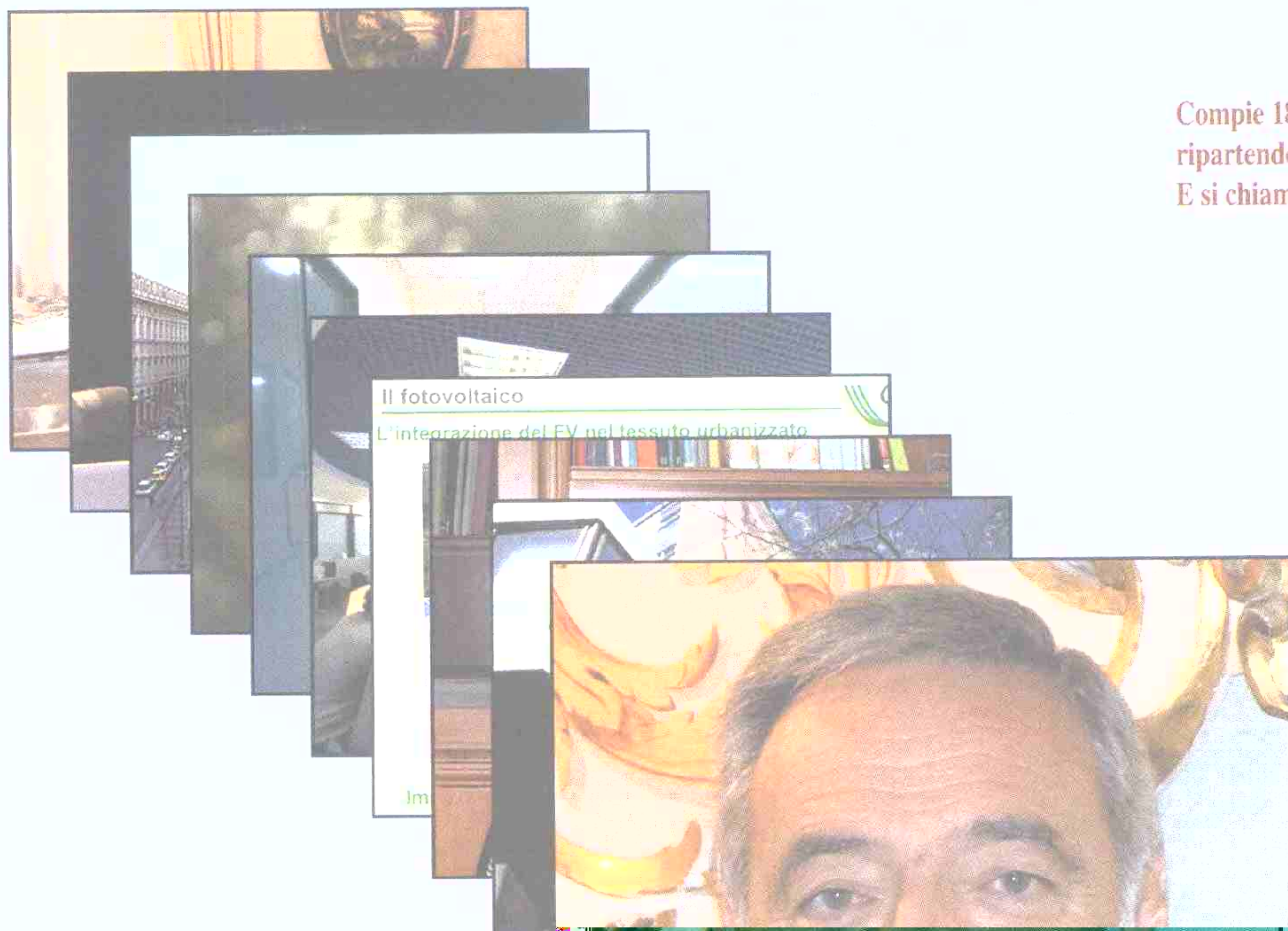


Gli Speciali di Specchio Economico

FORUM P.A.

XVIII edizione - Roma, 21-25 maggio 2007

Compie 18 anni ma ringiovanisce
ripartendo quasi da zero.
E si chiama Forum P.A. delle novità



Interviste e interventi di

LUIGI NICOLAIS
ministro per le Riforme

e le Innovazioni nella P.A.

ANTONIO NADDEO
CIRO ESPOSITO
CLAUDIO MONTALDO
ANDREA BOLLINO
GIUSEPPINA SANTIAPICHI
FABRIZIO PADUA
ANGELO ITALIANO
PAOLO ZOCCHI
ANNALISA GUIDOTTI
CARLO MOCHI SISMONDI
STEFANO ALVERGNA

Il ministro
Luigi Nicolais



MINISTERO PER LE RIFORME E LE INNOVAZIONI NELLA P.A.
MINISTERO DELLA DIFESA
MINISTERO DEGLI AFFARI REGIONALI
ESERCITO ITALIANO
REGIONE LIGURIA
DATASIEL
GSE
INPDAP
FORMEZ
SAS
ACCENTURE
AAMS
INPS
PROVINCIA DI BOLOGNA

Intervista ad Angelo Italiano

Government Italy Managing Director
e Human Services Global Industry
Lead **ACCENTURE**

Domanda. Come si pone l'Italia rispetto al contesto di mercato internazionale dell'It, e dove pensa che si svilupperà maggiormente il nostro mercato pubblico dell'Information technology?

Risposta. Il mercato dell'It in Italia ha messo a segno una discreta crescita dell'1,6 per cento nel 2006. Ci siamo attestati intorno a un valore di poco superiore ai 19 miliardi di euro (fonte Assinform/Netconsulting), ma il divario con i trend di crescita internazionali resta ancora troppo ampio: 6,1 per cento per l'Italia. In particolare, sempre nel 2006, in Europa la crescita media del comparto è stata del 3,9 per cento, con punte del 6,8 come nel caso della Spagna. Sono questi i grandi numeri con cui vanno confrontati i dati italiani, che mostrano come il ritmo lento con cui cresce il settore nazionale dell'It sia assolutamente insufficiente a rilanciare la nostra competitività nello scenario internazionale. In questo quadro continua una relativa ristrettezza di spesa della Pubblica Amministrazione.

L'analisi della domanda dei diversi settori produttivi, infatti, mostra come stia proseguendo la dinamica negativa della spesa della Pubblica Amministrazione centrale, mentre, con 1.380 milioni di euro raggiunti nel 2006 la spesa in informatica delle Amministrazioni locali è risultata complessivamente in crescita rispetto al 2005. Seppure con un trend in calo rispetto allo scorso anno, l'incremento di spesa della Pubblica Amministrazione locale dimostra come questo comparto stia diventando uno dei maggiori produttori di domanda di servizi innovativi al cittadino e alle imprese.

In forte crescita, in particolare, la spesa delle Regioni che, anche per il ruolo di coordinamento rispetto agli altri Enti sul territorio, registrano un trend annuo del 6,5 per cento, quasi doppio rispetto al 2005. Se da una parte alcune delle indagi-

Accenture: tecnologie digitali e reti a larga banda necessarie per migliorare i servizi pubblici a favore di cittadini e imprese



settori che hanno impatto diretto sui cittadini e sullo sviluppo locale, quali ad esempio la sanità, l'e-Government, il lavoro e l'attrazione di investimenti.

Ma, da questo punto di vista, è evidente come i due aspetti (back office e front office) siano assolutamente collegati tra loro. In altre parole, occorre una macchina amministrativa funzionante, che sappia far evolvere le soluzioni e i sistemi informativi di base verso sistemi integrati e soluzioni ERP, per ottenere la piena cooperazione tra le diverse strutture centrali e locali e, conseguentemente, per poter offrire servizi efficienti e di qualità ai cittadini e alle imprese.

Accanto al ruolo delle Regioni, la chiara esigenza di modernizzazione del siste-

Accenture ha sviluppato servizi per le Amministrazioni volti a semplificare la gestione documentale attraverso la dematerializzazione e l'informatizzazione dei procedimenti, già utilizzati dalle aziende private e, nel pubblico, dall'Amministrazione spagnola

ni più recenti mostrano che le Amministrazioni regionali hanno molto spesso favorito interventi sulle funzioni interne, come ad esempio la contabilità e la gestione del personale, dall'altra si registra un ritardo nel processo di innovazione in

ma Paese, tuttavia, lascia presupporre un'evoluzione della domanda nei prossimi anni legata anche a grandi progetti strategici di diffusione dell'innovazione o di integrazione di diversi settori-Amministrazioni pubbliche nell'ottica di migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi. Tra i settori maggiormente interessanti vi sono ad esempio: il welfare, la sanità, la contabilità pubblica, la sicurezza, il procurement e la logistica avanzata. Per citare solo uno tra i possibili esempi di miglioramento dell'efficienza della Pubblica Amministrazione, ispirandosi ad esperienze di collaborazione con altre Amministrazioni europee, Accenture ha sviluppato in Spagna un centro servizi che offre a diversi Enti pubblici una soluzione globale end to end, per la gestione documentale, che va dal trasporto fisico dei documenti, all'acquisizione ottica degli stessi, fino alla gestione degli archivi cartacei e informatici. In particolare, nel settore della previdenza sociale, Accenture ha collaborato con i principali Enti e Amministrazioni spagnole per la gestione informatica di 700 mila documenti con oltre 14 milioni di immagini digitalizzate. In Italia, nell'area della dematerializzazione dei procedimenti amministrativi e della gestione informatica dei documenti, Accenture ge-

SPECIALE FORUM P.A.



stisce da tempo, attraverso la controllata Arthis, il processo di dematerializzazione del ciclo passivo («Fast Invoice Processing») di importanti aziende private (oltre tre milioni di fatture passive e 33 mila cedolini dematerializzati e inseriti in sistemi gestionali ogni anno).

D. Come migliorare la competitività dell'Italia? La Pubblica Amministrazione digitale è uno dei fattori chiave per diminuire il gap che la divide dalla media europea?

R. Nella classifica del World Economic Forum (nell'ambito del Global Information Technology Report 2006-2007) siamo passati dal 42esimo posto del 2005 al 38esimo del 2006, ma la maggior parte dei nostri partner continentali sono ancora distanti e si trovano più in alto. Anche se in recupero rispetto al 42esimo posto del 2006, rimangono piuttosto numerosi i punti deboli del nostro Paese evidenziati da questa indagine, che mette a confronto la propensione di ciascun sistema all'uso delle nuove tecnologie per migliorare il tasso di competitività. Tra i segnali positivi che emergono, oltre a quelli relativi alle tariffe base più basse per la connessione alla banda larga e al numero elevato di nuove connessioni, si registra lo sforzo del settore pubblico nel promuovere l'uso dell'Ict per innovare la complessa macchina amministrativa dello Stato.

È sempre più evidente come occorra cogliere le opportunità offerte dalle nuove tecnologie digitali e dalle reti a banda larga per migliorare l'offerta di servizi pubblici ai cittadini e alle imprese, nell'ambito dei diversi programmi di e-Government. Da questo punto di vista le azioni da intraprendere sono molteplici sia per migliorare i servizi di front-end, sia soprattutto per ottimizzare le operazioni di back-office. Si consideri, ad esempio, il ridisegno dei processi interni in ottica di integrazione in rete delle infrastrutture IT e delle applicazioni, l'aumento delle competenze relative all'uso delle tecnologie ICT da parte del personale interno e l'eventuale adozione di metodi innovativi come l'outsourcing per l'offerta di servizi di eccellenza ai cittadini. Proprio questi ultimi devono rimanere al centro dell'azione delle pubbliche amministrazioni, che, sempre più ispirate da logiche di customer service, devono puntare sui seguenti fattori di successo: la personalizzazione dei servizi e la focalizzazione sui bisogni dell'utente, l'integrazione fra i diversi Enti pubblici, la multicanalità (che moltiplica la possibilità di accesso e riduce i costi operativi), la comunicazione e l'informazione verso il pubblico.

D'altra parte anche i nostri studi, che periodicamente analizzano le linee evolutive caratterizzanti il panorama internazionale dell'e-Government con un focus sullo sviluppo dei programmi di customer service, sottolineano come le Amministrazioni moderne ed efficienti del futuro

saranno quelle che avranno la capacità di portare a completa maturazione i programmi di innovazione intrapresi, coinvolgendo tutti gli Enti interessati ed evitando il più possibile il sistema dei «progetti pilota». In Italia, la Pubblica Amministrazione, dopo aver posto in essere le basi legislative e infrastrutturali per la diffusione dell'e-Government, dovrà chiaramente compiere uno sforzo ulteriore per raggiungere risultati tangibili in termini di

integrazione e di personalizzazione dei servizi. Solo le Amministrazioni che sapranno fare propria la cultura del risultato e quelle che sapranno limitare fenomeni di discontinuità, focalizzando l'attenzione sul fattore tempo nella gestione della strategia complessiva di diffusione dell'innovazione, saranno protagoniste del processo di modernizzazione del settore pubblico e potranno contribuire al rilancio della competitività del Paese.

accenture

High performance. Delivered.

Accenture
Accenture è un'azienda globale di Consulenza Direzionale, System Integration & Technology e Servizi alle Imprese. Impegnata a "realizzare l'innovazione", Accenture collabora con i suoi clienti, aziende e pubbliche amministrazioni, per aiutarli ad avere performance d'eccellenza.

Grazie alla conoscenza dei diversi settori di mercato e delle dinamiche di business, alle risorse di cui dispone su scala globale e a una comprovata esperienza, **Accenture** può fare leva sulle persone, le competenze e le tecnologie più adatte ad ogni esigenza.

Accenture conta oltre 152 mila professionisti in 49 paesi. A livello globale, i ricavi netti per l'anno fiscale conclusosi il 31 agosto 2006 ammontano a 16,65 miliardi di dollari.

Accenture sostiene la crescita delle proprie persone: a livello internazionale investe 250 milioni di dollari in Ricerca & Sviluppo e 700 milioni di dollari in formazione.

Global Delivery Center
Per integrare il lavoro svolto presso i clienti, è stata creata un'ampia rete di centri tecnologici a supporto costante, 24 ore su 24, dell'operatività e dell'efficienza dei servizi offerti.

Dislocati in più di trenta Paesi nel mondo, sono 44 i Delivery Center che producono risultati di qualità, in tempi brevi e a prezzi competitivi. Praga, Madrid, Bratislava, Bucarest, Napoli, Mumbai, Bangalore e Manila sono solo alcuni di questi.

Accenture in Italia
In Italia è presente dal 1957 e attualmente conta circa 7500 persone impiegate nelle 12 sedi di Milano, Roma, Torino, Ancona, Bologna, Catania, Firenze, Napoli, Palermo, Pisa, Venezia e Verona. Nell'anno fiscale conclusosi il 31 agosto 2006 ha registrato ricavi per 798 milioni di euro. Il giro d'affari del gruppo Accenture in Italia per lo stesso anno è di 900 milioni di euro. Nel 2005 in Italia Accenture ha erogato 275.000 ore di formazione ed è in costante contatto con tutti i poli universitari italiani per contribuire a costruire un ponte tra le istituzioni formative e il mondo del lavoro.

• Consulting • Technology • Outsourcing

L'approccio al mercato

Il fattore distintivo di Accenture è quello di saper coniugare le competenze e l'esperienza dei suoi professionisti nei diversi settori di mercato - Communications & High Tech, Financial Services, Government, Products, Resources - con competenze funzionali specialistiche di Consulenza Direzionale, Information Technology e Servizi alle Imprese.

Communications & High Tech
Telecomunicazioni, Elettronica & High Tech, Media & Entertainment

Financial Services
Banche e Servizi Finanziari, Assicurazioni, Capital Markets

Government
Previdenza Sociale, Sicurezza e Immigrazione, Erario, Poste, Giustizia, Difesa, Lavoro, Formazione e Istruzione, Sanità, Servizi per i cittadini, Trasporti

Products
Automotive, Beni e Servizi di consumo, Impianti industriali, Sanità e aziende farmaceutiche, Grande distribuzione, Trasporti e viaggi

Resources
Energia, Utilities, Chimica, Metalli, Cemento, Carta

I nostri clienti
Accenture lavora per circa 4000 clienti che appartengono a diversi settori industriali: in particolare, sono 91 le aziende Fortune Global 100 e 24 i Paesi in cui supporta il lavoro delle agenzie governative.

Fra i 100 principali clienti, 97 si affidano ad Accenture da almeno 5 anni, mentre 77 sono clienti da almeno 10 anni.

Relativamente all'Italia, Accenture ha come clienti 15 tra i primi 20 gruppi finanziari nazionali, le prime 4 società assicurative e 11 tra i primi 15 gruppi industriali.

Copyright © 2007 Accenture. All rights reserved. Accenture, its logo, and High Performance Delivered are trademarks of Accenture.

Accenture è un'azienda globale di Consulenza direzionale, System Integration & Technology e Servizi alle Imprese. Impegnata a «realizzare l'innovazione», collabora con i propri clienti, aziende e Pubbliche Amministrazioni per aiutarli ad avere performance d'eccellenza. Grazie alla conoscenza dei diversi settori di mercato e delle dinamiche di business, alle risorse di cui dispone su scala globale e a una comprovata esperienza, può fare leva su persone, competenze e tecnologie più adatte ad ogni esigenza. Ha oltre 152 mila professionisti in 49 Paesi. A livello globale i ricavi netti per l'anno fiscale conclusosi il 31 agosto 2006 ammontano a 16,65 miliardi di dollari. In Italia conta più di 7 mila persone. Nello stesso anno fiscale i ricavi netti delle varie società di Accenture operanti in Italia ammontano a circa 900 milioni di euro.