

AGIC – INNOVATION JOURNEY

VIDEO TRANSCRIPT

Ciao a tutte le persone che si stanno collegando sui canali di Accenture Italia e di Startup Italia io sono Florencia Di Stefano-Abichain sono felicissima di rivedervi per un'altra tappa del nostro innovation journey con Accenture il nostro viaggio nel cuore dell'innovazione ci troviamo ancora una volta a Roma in questo caso però siamo all'AGIC che l'Accenture Government Innovation Center qui è dove ci si concentra sulle soluzioni digitali per la pubblica amministrazione un percorso evidentemente fisiologico perché dopo aver esplorato tutte le potenzialità delle soluzioni di Accenture per le aziende era inevitabile poter parlare di una moltitudine di persone che possono beneficiare di questa innovazione ovvero di noi cittadine e cittadini per questo motivo sono felice ancora una volta di poter beneficiare anche delle stupende infografiche che ci realizza Alessandro Ripane che ritroviamo anche oggi ciao Alessandro.

Ciao Florencia.

Sei pronto sei carico sei riposato perché oggi c'è un bel po' di materiale da riassumere.

Sono prontissimo e carichissimo.

Benissimo allora grazie ancora per accompagnarci e direi che non possiamo perdere tempo perché ci sono tante cose da scoprire in questa tappa dell'innovation journey

E allora riprendiamo il nostro viaggio nel cuore dell'innovazione oggi ci troviamo nello spazio Accenture all'interno del building Copernico quindi a Salandra nel cuore di Roma ma prima di addentrarci nel nostro innovation center in AGIC per l'appunto abbiamo un ospite d'eccezione non l'abbiamo visto finora e quindi sono molto contenta di avere questo saluto di benvenuto da parte dell'amministratore delegato di Accenture Italia Mauro Macchi vediamolo insieme.

Beh grazie per questa opportunità è un piacere essere qui a raccontare questo nostro nuovo capitolo che stiamo aprendo e che quindi rappresenta l'Accenture Government Innovation Center per noi questa è una risposta concreta pragmatica a un'esigenza del momento e riteniamo possa dare molto valore nei prossimi anni ricordo che alla base del nostro posizionamento alla base di Accenture c'è una purpose molto chiara cioè quella di combinare ingegno umano e tecnologia quindi quelli che chiamiamo soft e hard skill per creare valore a 360 gradi per i nostri stakeholder ricordo anche che Accenture è una realtà storica di presenza in Italia siamo presenti da oltre 60 anni abbiamo contribuito ad aiutare i nostri clienti a trasformarsi in questo periodo quindi a seguire questi percorsi di trasformazione con un approccio sempre.

ecosistemico quindi a supporto anche di sistema paese e ricordati quindi siamo anche un network globale ma con un radicamento territoriale importante siamo un'azienda di oltre 18 mila persone siamo la quarta realtà a livello globale di Accenture e abbiamo contribuito in questi anni importanti investimenti prima di tutto gli investimenti sulle nostre persone che rappresentano quindi ovviamente il nostro principale asset la nostra principale risorsa i nostri talenti abbiamo continuato a investire e investiremo sempre di più su nuove skills sulle nuove competenze poi investimenti anche in ambito real estate di modernizzazione del modo di lavorare quindi anche recentemente abbiamo aperto diverse nuove sedi sul nostro territorio nazionale e ovviamente investimenti sui centri di competenza e centri di innovazione che sono molto specializzati per ambito quindi di tecnologie di business anche per settore per settore industriale e anche questo quindi sia nel settore pubblico che privato e poi anche investimenti in crescita inorganica perché per completare la nostra gamma di servizi abbiamo sempre cercato altre eccellenze sul territorio per rafforzarci per poterle dare il miglior valore contribuire a creare il miglior valore per i nostri clienti quindi questa nuova tappa rappresenta come dicevo una risposta all'esigenza che sta creando dovuta al PNRR quindi un principio cardine quello di velocizzare questo percorso di trasformazione di modernizzazione della pubblica amministrazione e riteniamo appunto di aver fatto questa iniziativa per poter concentrare le migliori energie per poter concentrare le migliori risorse le migliori competenze su quello che sarà fondamentale attuare nei prossimi anni l'AGIC quindi rappresenta un centro in cui confrontarsi in cui costruire queste competenze in cui avere sempre un punto di riferimento per quello che ruoterà intorno al PNRR quindi penso che con questa apertura siamo trasmettere un messaggio di ulteriore volontà concretezza di contribuire al sistema.

paese sono certo che potrà dare molto valore da un punto di vista di progettualità continuare a investire sulle competenze che saranno richieste sono molto quindi contento di partecipare a questa iniziativa e auguro a tutti buon lavoro.

Grazie ancora davvero a Mauro Macchi per questo video messaggio è importante quello che ci ha raccontato Mauro proprio perché ci ha spiegato l'importanza di un centro come questo di AGIC in questo momento storico per quello che è anche il contesto che conosciamo quello del PNRR del piano nazionale di ripresa e resilienza e quindi proprio per approfondire questo punto sono contenta di accogliere Franco Turconi benvenuto.

Grazie buongiorno.

Franco Turconi che è responsabile Health and Public Services qui ad Accenture Italia e quindi era interessante con te intanto Franco approfondire questo aspetto innanzitutto ti domando se hai qualche elemento da condividere con noi sullo scenario attuale quali sono anche i trend che con Accenture riusciamo ad intercettare.

Gli scenari e i trend che stiamo osservando nell'ambito della pubblica amministrazione in Italia ma similmente anche in molti dei paesi dell'Europa sono quelli legati proprio alla creazione di un'esperienza con il cittadino al centro dei servizi della pubblica amministrazione oggi un cittadino interagisce per la propria vita privata e accede a dei servizi secondo una logica di riconoscibilità di leggibilità dei servizi ugualmente nella pubblica amministrazione il cittadino deve avere questi momenti della verità di interazione per eseguire delle richieste pagare dei servizi elargire dei feedback sulla qualità del servizio e quindi questo momento diciamo di customer.

experience è uno degli elementi che sta guidando tutto questo scenario di evoluzioni esistono ovviamente dei componenti tecnologici che abilitano questa flessibilità e queste integrazioni in particolare sull'aspetto dei dati il cloud è sicuramente uno dei driver di abilitazione di queste innovazioni inoltre anche le nuove competenze per la digitalizzazione all'interno della pubblica amministrazione che stanno emergendo è un trend molto forte uno scenario di riferimento la pubblica amministrazione sta dedicando maggior disegno progettualità pianificazione rispetto a quello che era una precedente ossessiva capacità esecutiva in questo senso il cittadino digitale diventa proprio il target di riferimento per il disegno di questi servizi ovvero un cittadino che non deve essere escluso così come avviene in alcuni settori della vita privata dove per esempio nell'ambito bancario assicurativo esistono dei sistemi di gestione della relazione che tendono ad esaltare alcuni cluster o profili di utenza bensì il cittadino deve essere molto incluso deve avere accesso a tutti questi servizi in modo ovviamente sicuro completo e laddove lo ritiene secondo delle logiche virtuali che sono sempre più esaltate in questo senso il cittadino digitale avrà la capacità di interagire e di accedere sempre più a dati integrati che riguardano tutto il proprio percorso di vita un cittadino nasce studia accede alla sanità pubblica va poi in pensione e quindi in questi servizi la logica di grosse mole di dati integrati con però un'etica applicata all'accesso a questi dati si parla oggi molto di intelligenza artificiale questo deve avvenire secondo una modalità appunto riconoscibile dal cittadino che accede a questi servizi e quindi la tecnologia in questo senso deve essere quasi un elemento rassicurante di questo accesso ai nuovi servizi.

Certo ma quindi in questo contesto come si inserisce a Accenture o meglio qual è l'approccio di Accenture in questo ecosistema.

L'Italia negli ultimi anni e in particolare poi il piano di recovery resilienza nazionale ha esaltato questa grossa capacità di domanda la

pubblica amministrazione sta sviluppando delle grosse progettualità dieci volte più grandi di quelle che è stato negli anni passati e quindi c'è bisogno ovviamente di costruire un sistema di gestione della domanda e offerta dei servizi equilibrata pronta in grado di raccogliere le mani migliori progettualità del mercato il nostro punto di vista quindi è quello di creare delle partnership di sistema sempre più ampie sempre più basate sulla distintività e la capacità di erogare queste competenze coinvolgendo anche quelle che sono start up innovative piccole e medie imprese che hanno delle grosse focalizzazioni sugli industry specifici della pubblica amministrazione con delle partnership tecnologiche locali ed internazionali e quindi la nostra idea il nostro desiderio è proprio di creare questo ecosistema esteso in grado di offrire questa domanda che è molto più estesa molto più potente rispetto al passato secondo anche una tempistica che è completamente diversa da quella avuta negli anni precedenti nel far questo noi creiamo e in questa giornata siamo in uno di questi centri di innovazione che però sono dedicati proprio all'industry dalla pubblica amministrazione non devono essere dei centri di innovazione tecnologici generalisti ma devono essere proprio dei centri dove ci si applica alle varie problematiche la cyber security applicata all'esperienza del cittadino i centri di supporto i centri per il tele monitoring la gestione remota delle richieste del cittadino e tematiche di grande management la formazione digitale l'accesso a servizi legati a problematiche come quelle del welfare del lavoro che impattano proprio la vita di tutti i cittadini quindi più industry e meno tecnologia.

E immagino tra l'altro che un aspetto importante di quello che ci stai raccontando è quell'approccio di voler condividere delle esperienze internazionali no quindi il fatto di poterle assimilare recepire elaborare e metterle a disposizione delle pubbliche amministrazioni.

Come detto l'Italia negli ultimi anni ha proprio prodotto una grandissima capacità progettuale nell'ambito della pubblica amministrazione posso dire con orgoglio più che in altri paesi e sicuramente il PNRR al quale viene dedicato all'Italia uno degli investimenti più grandi a livello europeo è stato sicuramente un driver di crescita di questa progettualità.

Un acceleratore anche.

Un acceleratore e soprattutto noi crediamo proprio di condividere quelle che sono le migliori esperienze sia locali nostre verso l'esterno che viceversa e nel far questo proprio l'Italia certi hub di innovazione sono diventati proprio un hub di questo interscambio di idee produzione e quindi di nuovi concept esempi di applicazioni in grado poi di crescere su larga scala anche su industry che sono diventati proprio dei driver per il cambiamento faccio riferimento ad alcune esperienze nell'ambito delle libertà civili della gestione dell'immigrazione del sistema elettorale uno degli elementi che fa dell'Italia uno dei paesi più evoluti in termini proprio di architettura di sistema in grado di gestire tutte le trasformazioni delle regole elettorali ecco in questo senso proprio noi crediamo che la costituzione di questi hub di osservazione ricerca progettazione e realizzazione di progetti che poi possono essere mobilitati anche all'esterno di queste realtà sia uno degli elementi di questi valori oggi l'Italia nell'ambito del public service è un collettore di esperienze nazionali di esperienze internazionali cercando anche di omogeneizzare quelle che sono poi le differenze normative che si trovano nei vari paesi.

Beh mi sembra che le premesse ci siano tutte anche per conoscere al meglio l'importanza di un innovation center come quello dove ci troviamo per cui grazie mille Franco Turconi e allora noi iniziamo ad esplorare l'innovation center dove siamo entriamo nel cuore di AGIC

Come di consueto prima di addentrarci in questa tappa del viaggio nel cuore dell'innovazione con Accenture conosciamo AGIC è il motivo per cui AGIC esiste grazie alla persona che più di tutti lo conosce ovvero Fabrizio Cancellaro che è il responsabile del centro.

Grazie e benvenuti.

Grazie mille Fabrizio per averci accolti e effettivamente questa tappa di innovation journey proprio come se fosse una inaugurazione diciamo così perlomeno al pubblico del centro perché nasce AGIC con quali obiettivi.

Intanto veramente grazie per questo viaggio per questa avventura insieme devo dire un progetto nato un anno fa Accenture in questo momento di grande spinta che il PNRR quindi il piano di crescita del paese sta dando a tutte le amministrazioni centrali ai cittadini intende dare il proprio contributo a questo percorso quindi ha cercato appunto di introdurre un nuovo concetto di supporto alle amministrazioni con questo centro che nasce nel cuore di Roma proprio perché le principali amministrazioni centrali sono vicini a questo posto per una vicinanza tra una prossimità anche fisica anche fisica per comodità per agevolare e facilitare la comunicazione in una struttura nuova di grand design quindi comunque per avere un appunto un approccio diverso anche di interazione tra le persone e quindi appunto nasce per aiutare e supportare le amministrazioni centrali in un percorso di trasformazione digitale di cambiamento rivolto all'innovazione e a rendere quanto più possibile i cittadini vicino a servizi digitali nuovi.

Dove si inserisce Fabrizio AGIC all'interno dell'ecosistema Accenture quindi.

Grazie mille questo è un termine che a noi molto caro perché .

Abbiamo imparato in queste tape.

Immagino perché AGIC poi si inserisce in una rete di centri di innovazione quanto più possibile sinergici tra di loro quindi tende a cogliere il meglio anche di esperienze che Accenture sta facendo al di fuori della pubblica amministrazione per importarli in un mercato in un ambito completamente nuovo e poi stiamo cercando di mettere a fattor comune le esperienze e le migliori capabilities le migliori capacità anche di università di start up di centri di innovazione di centri di ricerca di imprese quindi vuole mettere a fattor comune una rete di capacità proprio per portare il proprio contributo alla pubblica amministrazione in questo grosso viaggio di innovazione di cambiamento.

Che vedremo adesso proprio nelle nel dettaglio ti faccio proprio un'ultima domanda considerato anche il tipo di enti con cui avete che fare quotidianamente quindi le amministrazioni la pubblica amministrazione e non solo in cosa consiste questo tipo di relazione.

Noi vogliamo dare un taglio di grande concretezza alle attività che vorremmo portare avanti in AGIC noi vorremmo cambiare il paradigma da cosa si può fare a cosa abbiamo fatto è un centro use case oriented quindi cerchiamo di cogliere al meglio le esigenze e le richieste delle amministrazioni centrali traducendole poi in soluzioni tecnologiche all'avanguardia per poter dare una risposta quanto più veloce possibile rispetto alle esigenze che ci stanno facendo presente di fatto vorremmo molto accorciare la filiera tra la domanda e la realizzazione quindi metteremo a disposizione stiamo mettendo a disposizione le migliori competenze possibili a supporto di queste richieste per andare più spediti possibile perché poi ovviamente amministrazione in questa corsa che c'è a rispettare quanto il più possibile le tempistiche anche dettate dall'Europa noi vorremmo dare proprio come Accenture il nostro contributo grazie anche alla nostra conoscenza capillare e della pubblica amministrazione.

E allora grazie intanto Fabrizio per averci dato questa fotografia iniziale di AGIC.

Grazie a voi.

Ci ritroviamo più tardi alla fine della tappa e allora entriamo nel vivo del nostro innovation journey partendo dalle competenze e come queste vengono messe a sistema qui in AGIC e dopo una breve fotografia introduttiva di AGIC ci concentriamo adesso su one Accenture one Accenture che è una sorta di approccio che troviamo qui in AGIC e in Accenture è l'idea di voler unire le competenze a supporto delle amministrazioni e quindi sappiamo un po' meglio come funziona questo elemento dell'ecosistema Accenture per farlo sono contentissima di avere qui con noi tre personalità che ci racconteranno al meglio one Accenture Reziero Simeone benvenuto Arjola Abazaj e Francesca Nettis buongiorno proprio una breve conversazione proprio per capire un po' meglio di che cosa stiamo parlando innanzitutto come siamo in AGIC no e quindi come si inserisce AGIC innanzitutto all'interno del processo di innovazione di Accenture.

AGIC è un centro di innovazione tecnologica che fa parte di un network più ampio che rientra nell'architettura delle innovazioni digitali di Accenture è organizzata in differenti strutture in centri di competenza ognuno dei quali ha un proprio obiettivi e propri specifici skill e alcune di queste strutture sono per esempio e ventures e i lab l'innovation center di cui AGIC stessa fa parte e l'obiettivo di AGIC è essenzialmente quello di proporre delle soluzioni digitali semplici immediate e veloci concrete alle pubbliche amministrazioni in linea del tutto generale AGIC ha anche un obiettivo quello di arrivare sul mercato con un approccio olistico completo che di fatto vuole indirizzare le necessità del cliente a partire appunto quello che si ha un fabbisogno concreto reale fino alla industrializzazione delle attività di sviluppo vero e proprio con un approccio che come dicevo all'inizio è a 360 gradi in grado di coprire qualsiasi esigenza.

In questo contesto come si inserisce quindi one Accenture



Accenture è organizzata in tre business unit strategy & consulting interattive e technology il concetto di one Accenture è quando queste tre business unit lavorano insieme in modo integrato e la nostra vera forza è proprio coprire l'end to end e le esigenze dei nostri clienti cerco di dirlo modo un po' più semplice strategy & consulting interattive e technology come se fossero gli ingredienti alla base dell'innovazione specifico nel caso di AGIC mi piace pensarlo come un laboratorio dove vengono sviluppati le varie ricette viene definito la quantità e la qualità di ciascun ingrediente da mettere per andare a definire quello che è una ricetta unica al servizio della sfida della singola pubblica amministrazione.

Quindi possiamo considerare one Accenture alla fine anche una sorta di banco di sperimentazione no in che modo questo può influire positivamente sulle metodologie anche di lavoro.

Dunque Florencia AGIC rappresenta assolutamente un luogo dove poter anche massimizzare le potenzialità che derivano dall'adozione di metodologie proprietarie di Accenture come ad esempio il form che ci consente di facilitare il processo di trasformazione.

Vuoi spiegarci brevemente in che cosa consiste il form perché so che è un concetto un po' complesso magari all'interno di Accenture.

Assolutamente questo framework metodologico si basa su un metodo innovativo che rappresenta anche il nostro mindset di interazione col cliente in un'ottica completamente user centric design proprio per definire delle soluzioni che massimizzano l'esperienza d'uso il coinvolgimento dell'utente finale dalla fase di progettazione sino alla messa in opera ha inoltre al suo interno anche delle tecniche e dei metodi di lavoro come l'agile e il design thinking che sperimentiamo all'interno del centro infatti come già abbiamo citato

all'interno del centro abbiamo sia aree di brainstorming di design thinking e di showcase per noi il centro vuole rappresentare un luogo fisico dove far cooperare le amministrazioni team multidisciplinari di stakeholder al fine di co-creare delle soluzioni a più alto contenuto innovativo grazie proprio all'integrazione di prospettive e competenze differenti che ci consentono di raggiungere questo risultato inoltre un aspetto molto importante è anche la possibilità di poter prototipare in tempi relativamente rapidi delle soluzioni digitali che perfezioniamo poi con le amministrazioni fino ad arrivare diciamo alla soluzione migliore possibile.

A questo punto vi faccio una breve domanda un'ultima domanda un po' per tutti in realtà visto che stiamo parlando di diverse aree di competenza no parlavamo di strategy & consulting di interactive e technology per ognuna di queste aree di competenza quale è effettivamente il contributo all'interno del processo di innovazione.

Dunque le practice di strategy & consulting supportano e affiancano la PA in tutte le fasi del processo di crescita e trasformazione dalla fase di definizione della strategia passando per la progettazione e la prototipazione poi di soluzioni digitali ma anche poi ci occupiamo dello sviluppo di modelli operativi e tecnologici di cui supportiamo l'implementazione e l'adozione altro aspetto molto importante sono le attività di change management che ci garantiscono in qualche modo lo shift evolutivo verso la cultura digitale che si sviluppa su competenze skills digitali e tecniche specialistiche al fine di attuare questo cambiamento.

In interactive noi ci occupiamo di experience e l'ambizione nel caso delle pubbliche amministrazioni è quella di inventare e reinventare l'esperienza del cittadino nel futuro per la pubblica amministrazione italiana oggi è un momento unico perché tutti gli investimenti che vengono dal PNRR per la digitalizzazione

danno l'opportunità di ricollocarsi da quello che abbiamo tutti in mente burocrazia a un livello di servizio simile a quelli che sono i player digitali come Apple Amazon Airbnb un lieto evento della nascita di un bambino è senza dubbio un grande gioia ma per i genitori poi rappresenta anche un trafile lungo di interazione con la pubblica amministrazione come potrebbe essere l'iscrizione all'anagrafe emissioni della richiesta del codice fiscale per poi l'iscrizione al sistema sanitario necessario per scegliere un pediatra cominciamo invece a pensare a dei servizi proattivi creati su quello che la tecnologia ci permette di fare oggi la nascita di un bambino potrebbe essere per il genitore tutta un'altra esperienza nella nostra visione che sarebbe l'ospedale passa i dati tutte le pubbliche amministrazioni coinvolte e allora per il genitore sarebbe ricevere magari sull'app IO il certificato di nascita oppure semplicemente un sms che lo mette a contatto col pediatra quello più vicino a casa stiamo parlando di una pubblica amministrazione che quasi è invisibile non presente ma sempre più utile al cittadino stesso.

Sempre più vicina anche no

Sì proprio nell'ottica di concretizzare delle skills così come raccontato dalla collega Accenture ovviamente sempre sulla best of breed delle dell'innovazione tecnologica propone di utilizzare tecnologie quali di no code low code quindi sono velocissimi sono in grado di rendere un time to value e un time to market breve in modo tale che un'amministrazione possa portarsi a casa qualcosa di concreto in tempi brevissimi poi suggerisce anche di adottare soluzioni cloud verticali sempre più dedicate specializzate a quelle che sono le esigenze del cliente e al tempo stesso molto attento agli aspetti di cybersecurity oggi erano all'ordine del giorno e si legge sempre ovunque l'intelligenza artificiale e automazione sempre più inserite nell'ambito dell'interazione uomo macchina ma anche soprattutto uomo amministrazione proprio

per garantire quella trasparenza di cui si parlava prima quindi un'amministrazione quasi invisibile ma che di fatto invece è il cuore il centro della dell'innovazione.

Quindi mi sembra capire riassumendo un approccio integrato trasparente che va sempre più a semplificare e migliorare anche e innovare in questo senso no grazie mille allora a questo punto mi è già più chiaro che cos'è one Accenture e spero anche naturalmente a chi ci sta guardando adesso invece ci concentriamo sulla sovranità dei dati e sul cloud e continuiamo a parlare di competenze l'abbiamo fatto poco fa naturalmente parlando di one Accenture ma anche in questo caso continuiamo a parlare di competenze proprio perché la componente tecnologica è parte imprescindibile all'interno di questo processo perciò sono contenta di conoscere Mauro Capo che è managing director cloud first benvenuto Mauro.

Ben trovata Florencia

Grazie in realtà ritroviamo Mauro perché chi ha ascoltato il podcast innovation journey di Accenture avrà già sentito la sua voce vi invito peraltro a recuperarlo lo trovate sulle principali piattaforme di podcasting comincerei proprio da qui Mauro perché abbiamo sentito appunto la tua voce parlare sempre per quanto riguarda insomma l'approccio che cloud first eccetera sulla sovranità dei dati che è un tema evidentemente molto importante anche perché quello dei dati è un flusso talmente continuo quotidiano che è un tema molto molto importante per questo ti chiedo da quel momento in cui abbiamo registrato il podcast che cosa è cambiato poi ci sono delle novità in questo senso.

Ma intanto grazie per aver citato quella puntata perché abbiamo trattato temi secondo me molto importanti no come i nostri dati vengono raccolti

come vengono trattati come vengono gestiti e alla fine come vengono valorizzati che è una risorsa imprescindibile per la nostra nazione per la nostra comunità e per l'unione europea da quel momento noi abbiamo preso una decisione come Accenture quella di investire molto su questo tema della sovranità dei dati ovviamente della sovranità dei servizi che i dati utilizzano per poter produrre valore quindi i servizi cloud che servono per trasformare i dati e trasformarli in servizi digitali Accenture ha deciso di investire creando una organizzazione una practice che si chiamerà sovereign cloud per l'appunto in Europa e che poi avrà dei team di professionisti in ognuna dei paesi della nostra geografia con l'obiettivo di fornire competenze e fornire capacità di comprensione dei mercati e le dinamiche che li muovono soprattutto quelli regolati quelli che hanno delle leggi delle regolamentazioni degli standard da rispettare ecco perché queste organizzazioni su due livelli avrà la possibilità di offrire l'approccio Accenture con tutto quello che significa la scala le competenze la comprensione delle tecnologie e poi dei team locali che avranno la capacità di invece offrire la comprensione delle dinamiche dei mercati locali.

Puoi spiegarci brevemente insomma anche in che cosa consiste nello specifico questa practice gli obiettivi sono chiari appunto in che cosa poi consistono.

Come ho detto un team di professionisti da un punto di vista e poi una rete di capabilities questo centro l'AGIC ne fa parte fa parte della istanziazione italiana di questa practice insieme al cugino il centro di innovazione su cloud ACIC che avete visitato nella precedente puntata di Startup Italia insieme effettivamente in Italia abbiamo la possibilità di offrire le due competenze critiche che servono per affrontare la sovranità dei dati e dei servizi cloud la competenza di industria qui in AGIC c'è la comprensione profonda dei processi che

muovono le pubbliche amministrazioni e gli enti governativi e la capacità tecnologica che offre l'AGIC come incubatore di tecnologia nel cloud specificatamente insieme in Italia abbiamo probabilmente la combinazione migliore di questa rete europea di centri di innovazione che supporterà il team di professionisti che guiderà i clienti nella comprensione del contesto in cui si muovono e nella decisione nelle scelte di adozione dei servizi cloud che verranno messi sul mercato dai provider.

Puoi fornire magari un esempio concreto no di quello di cui ci stai parlando di questo processo.

Ma ci sono tantissimi esempi che riguardano casi di industria e casi di settore che coprono geografie nazionali un esempio che il classico diciamo tecnologico che crea le basi per poter fare dei servizi digitali è sapere i dati che tipo di dati si stanno gestendo la possibilità di classificare la possibilità di decidere quanto sono sensibili quanto contengono dati personali e quanto sono strategici quanto i dati industriali che vengono raccolti da un'azienda da un cliente da una pubblica amministrazione effettivamente possono utilizzare uno specifico servizio di cloud offerto dai provider piuttosto che un altro ecco questa capacità di fare in conti trovare l'offerta dei provider con la domanda dei clienti regolati è una capabilities che noi vogliamo offrire in questo polo romano.

A questo punto incrociando i dati che ci ha fornito durante il podcast e i dati che ci hai dato verso diciamo che incrociandoli il quadro è ancora più.

Sempre di dati si parla no.

Absolutamente grazie infinite mauro capo e intanto per averci dato ancora più elementi e noi andiamo nel concreto con degli esempi eccellenti di collaborazioni virtuose tra Accenture ed enti della pubblica

amministrazione in questa fase del nostro innovation journey qui ad AGIC approfondiamo delle case di successo di collaborazioni felici tra Accenture ed enti della pubblica amministrazione in questo caso cominciamo da INPS dove ci troviamo qui in questa sala con Vincenzo di Nicola benvenuto.

Grazie.

Vincenzo di Nicola per INPS è responsabile per l'innovazione tecnologica e trasformazione digitale dottor Nicola intanto.

Possiamo darci per favore.

Magari volentieri.

Come gli antichi romani e gli americani.

Benissimo allora diamoci del tu Vincenzo la prima domanda che ti vorrei fare è una domanda relativa a quello che perlomeno a me viene sempre in mente quando si parla di trasformazione digitale no di innovazione tecnologica che è in riferimento alle intelligenze artificiali sempre di più nel quotidiano ci rendiamo conto di come siano vicine questo tipo di tecnologie ma forse è meno chiaro come queste si possono applicare a un ente come INPS qual è il rapporto.

Allora è un'ottima domanda l'intelligenza artificiale è un qualcosa che forse non lo notiamo ma è veramente pervasivo nella nostra vita faccio un piccolo aneddoto è un po' lunghino ma credo che rende molto bene idea c'è una compagnia americana molto grande Target della grande distribuzione e dieci anni fa ebbero un po' di controversia perché un genitore ricevette a casa sua tanti buoni promozionali di acquisto di prodotti di maternità dedicati alla figlia teenager e lui se ne andò a Target e disse ma scusate mandate una cosa del genere la mia figlia che è teenager va a scuola salvo poi per scoprire che

lo me lo chiedo se.

Eh perché fanno il loro mestiere ci sono tanti meccanismi tanti modelli di intelligenza artificiale dietro che sanno i tuoi interessi a quel punto il prossimo video cerco di darti un video che è rilevante a te stesso anche per esempio Netflix ci ha costituito impero su queste cose vedi un film poi ne vedi un altro che è sempre rilevante che piace che ti piace loro lo sanno in base a questi dati che loro hanno su di te e i modelli di machine learning che hanno costruito nel tempo questo sembra una cosa particolare in realtà io dico la tecnologia non è né buona né cattiva in sé la tecnologia dipende l'uso che se ne fa e come dice il grande filosofo Ben Parker non so se lo conoscete lo zio dell'uomo ragno lui diceva da un grande potere derivano grandi responsabilità in questo caso chi ha tanti dati deve usarli per un bene per un bene superiore e questo adesso mi piace dirlo che l'INPS lo sta facendo l'INPS ha tanti dati del cittadino tantissimi e può usare questi dati lo sta facendo per migliorare i servizi al cittadino per potenziarli in tanti modi potrebbe speriamo lo faremo in futuro supponiamo che il cittadino ha dei problemi al lavoro problemi di reddito a quel punto l'INPS potrebbe suggerire dei lavori delle posizioni lavorative consone a questa persona che quindi lo aiuta nel suo insomma nella sua situazione personale professionale ed economica oppure se l'INPS viene a sapere che questa persona è proiettata da un genitore a quel punto può suggerire un bonus bebè oppure supponiamo che questa persona sta comunicando con INPS tramite assistenti chatbot tramite una maggiore accuratezza del profilo della persona questo chatbot può rispondere in maniera sempre più precisa quindi di usi ce ne sono davvero tanti e noi INPS ne stiamo portando avanti alcuni e alcuni di questi sono stati pure hanno ricevuto dei premi.

Infatti so che state lavorando talmente tanto e così bene con l'intelligenza artificiale che avete addirittura che vinto un premio proprio dall'UNESCO che via ha posizionati nella top ten dei più importanti progetti digitali al mondo no intelligenza artificiale e in questo caso e ce lo può raccontare un po' anzi ce lo puoi raccontare un po'.

Questo è qualcosa di cui siamo veramente orgogliosissimi è stata una collaborazione INPS con Accenture che ha portato veramente un risultato molto molto importante qual è il problema che l'INPS aveva ancora lo stiamo risolvendo passo dopo passo che l'INPS ha 456 territoriali su tutta Italia e riceve molte PEC dal cittadino e il cittadino vuole mandare un pack l'INPS per esempio come posso fare domanda di reddito di cittadinanza per esempio oppure ho un problema con la mia domanda di invalidità civile insomma tantissime vengono formulate tantissime richieste all'INPS tramite PEC queste PEC sono 4 milioni sono state 4 milioni nel 2021 ed è molto probabile che aumenteranno sempre di più perché la gente è più abituata sempre più a mandare email comunicare con l'INPS in maniera digitale per una maniera fisica queste quattro milioni di PEC vengo mandate verso l'INPS e c'è una persona ovviamente più persone che leggono questa PEC e capiscono di che argomento si tratta a questo punto lo smistano verso l'ufficio la persona più competente per rispondere un po' come nei film americani non so se vi ricordate quando uno telefonava e c'era la centralinista che a quel punto attaccava lo spinotto.

Certo attaccava i cavi a seconda.

E il concetto è molto simile soltanto che in questo caso la persona deve capire l'operatore INPS deve capire l'argomento e deve smistare questa PEC alla persona corretta questo è un qualcosa un ambito su cui l'intelligenza artificiale può aiutare tantissimo perché questa PEC il cittadino domanda questa PEC all'INPS e l'INPS con questo motore di intelligenza artificiale capisce il contenuto argomento di questa PEC capisce che per esempio si tratta di cassa integrazione o si tratta di contenzioso vari ambiti a questo punto la instrada direttamente alla persona all'ufficio competente questa cosa risolve tanti problemi uno che diminuisce tempi di comunicazione tra cittadino e INPS perché il cittadino a quel punto ha un contatto sempre più veloce con chi deve rispondere a quella richiesta dall'altro anche rimuove un lavoro diciamo sicuramente importante ma magari non tanto

allettante come quello di guardare una PEC di questi operatori che possono invece usare il loro tempo ad attività di maggior valore aggiunto a magari seguire direttamente la persona invece che a leggere una PEC quindi anche un miglioramento della qualità del lavoro degli operatori INPS.

Evidentemente anche uno snellimento no di processi proprio.

Absolutamente quindi è una win per tutti quanti e questa cosa è piaciuta molto a IRCA IRCA è il centro di intelligenza artificiale promosso dall'UNESCO l'UNESCO molti in Italia lo conosceranno per i beni culturali però l'UNESCO ha anche creato un centro di intelligenza artificiale che sia di supporto ai 17 obiettivi di sviluppo sostenibile delle nazioni unite e tra queste c'è per esempio anche lo sviluppo della professionalità cioè quindi del miglioramento delle qualità delle condizioni lavoro e anche quello di migliorare proprio infrastruttura e i servizi ai cittadini e in questo noi veramente abbiamo fatto un servizio veramente ottimo che non si applica solo all'INPS questo sia ben chiaro questo servizio si può applicare tranquillamente a tante altre pubbliche amministrazioni sia in Italia che nel mondo e già abbiamo avuto varie richieste insomma di collaborazione.

Quindi voi rappresentate un po' anche un pioniere in questo senso in questo tipo di tecnologia e di snellimento no dei processi un ottimo esempio a questo punto ti faccio un'ultima domanda visto che il lavoro tra veramente con INPS nell'intelligenza artificiale è così elaborato già da diverso tempo avete anche appunto vinto questo premio what's next cosa ci aspetta nel prossimo futuro.

Allora a noi ci piace prendere costruire cose importanti e svilupparle ulteriormente cioè fare in modo che questi siano building blocks mattoncini fondamentali di altre estensioni future per esempio questo sistema che vi ho detto di classificazione e smistamento PEC è diventato top 10 mondiale secondo questa

classifica UNESCO stiamo usando anche per un qualcosa di sembra un po' più semplice ma è molto importante ossia di individuazione di email di contenuto legale per capire esattamente se questa mail riguarda un atto giudiziario il contenuto di questo atto e il tribunale di riferimento questo è un qualcosa che aiuta molto gli avvocati in INPS e questo lo riusciamo a fare in maniera veramente semplice tramite il lavoro che abbiamo già fatto con a livello più generale con questo atto di smistamento PEC ma questo è un inizio perché si possa fare altre cose sempre a livello legale le sentenze o comunque insomma tutti gli atti relativamente a un processo noi possiamo anche analizzarli potremmo anche cercare di capire un po' quale può essere l'esito di una sentenza prima che questa avvenga cioè questo è un qualcosa che sembra futuristico ma col tempo potrà succedere ma anche comunque più nel presente quello su cui stiamo lavorando è per esempio estrazione di testo rilevante di leggi e di circolari ministeriali per capire uno in questa nuova legge cosa impatta come impatta l'INPS su quali nuove feature quale nuova funzionalità noi dobbiamo fornire ai cittadini e anche come differiscono al passato quindi anche una comparazione della nuova legge rispetto alla precedente questi si possono fare con modelli di intelligenza artificiale machine learning come ho detto prima anche i chatbot si possono migliorare si possono affinare tantissimo è un'altra cosa che a me piace molto ragionandoci è anche mah noi l'INPS ma comunque tutte le pubblicazioni anche nel mondo non soltanto in Italia si portano tanti sistemi legacy tecnologici legacy ossia codice un po' datato nel tempo ma l'America non è solo in Italia ma dovunque nel mondo per esempio COBOL con linguaggio un po' che ha fatto un po' la storia ma in tutti i sensi magari qualche sistema di intelligenza artificiale potrebbe fare un porting conversione questo codice da cobol a python magari linguaggio più moderno più mantenibile più scalabile quindi di applicazioni sia per il cittadino che più di che d'infrastruttura ce ne sono tantissime e sono anche tanti fronti.

E allora questo punto a staremo a vedere un grande futuro pieno di innovazione ci aspetta grazie mille ancora a Vincenzo di Nicola di INPS.

Grazie a voi per l'invito.

E il nostro viaggio nel cuore dell'innovazione continua con un'altra storia di successo sempre nella pubblica amministrazione arricchiamo ulteriormente questa tappa del nostro innovation journey con un altro esempio di un ente della pubblica amministrazione che collabora attivamente con Accenture in questo caso parliamo di INAIL e il progetto è Digital Workplace ne parliamo con Stefano Tomasini e benvenuto intanto a Stefano Stefano Tomasini è responsabile della direzione centrale dell'organizzazione digitale di INAIL la prima domanda anche per entrare nel merito insomma di questa collaborazione è in che cosa consiste cos'è il progetto digital workplace.

Digital workplace di fatto va a ripensare l'interazione tra il dipendente e l'amministrazione dal punto di vista digitale quindi il digital workplace di fatto va progressivamente a sostituire quella che è l'esperienza del dipendente nella quotidianità quindi nella vita quotidiana quindi utilizzando tutti quelli che sono gli strumenti che l'amministrazione gli mette a disposizione in questo appunto Accenture ha giocato e gioca un ruolo importante perché ci sta accompagnando da un po' di tempo appunto nella evoluzione di questa diciamo di questa esperienza del nostro dipendente.

Da quello che so mi correggerà se sbaglio digital workplace è un progetto che era già in essere era già stato concepito pre pandemia e quindi il periodo pandemico immagino è stato un banco di prova più che importante.

Absolutamente sì noi siamo partiti con una prima sperimentazione già all'inizio del 2019

ipotizzando mettendo in campo alcune soluzioni per i nostri dipendenti appunto finalizzati a gestire la relazione in modalità digitale quindi da remoto quindi nel corso del 2019 abbiamo avviato la prima soluzione quella embrionale che si basava essenzialmente sulla piattaforma di collaborazione di comunicazione durante la quale appunto noi abbiamo messo alcune delle nostre strutture sul territorio in sperimentazione con questa soluzione contemporaneamente sono stati anche avviati dei workshop proprio finalizzati a ad accompagnare le persone nel passaggio dall'interazione analogica all'interazione digitale questo durante tutto il 2019 con l'inizio della pandemia la sperimentazione avviata su queste cinque strutture su circa mille dipendenti è stata abilitante diciamo l'estensione che punto poi nella fase pandemica chiaramente ha visto il coinvolgimento di tutte quante le persone sul territorio e tut te quante le strutture anche con l'introduzione di nuove soluzioni legate al benessere organizzativo perché avevamo anche registrato delle situazioni di forte diciamo di carico su determinate figure professionali e quindi il monitoraggio l'attenzione al benessere organizzativo al diritto alla disconnessione in qualche modo sono entrate come un aspetto da tutelare e da monitorare.

È stato un tema.

È stato un tema molto significativo perché appunto alcune persone in questa fase anche per una partecipazione personale della fase appunto pandemica nel rispondere alle esigenze dell'utenza effettivamente hanno dimostrato un grande attaccamento al servizio e la necessità da parte del management di tutelarne comunque l'integrità psicofisica siamo poi subentrati dal mese scorso da gennaio 2022 alla fase evolutiva del digital workplace che assumerà il ruolo della scrivania digitale del dipendente quindi sostanzialmente si concentreranno nel digital workplace tutte le soluzioni che l'INAIL mette a disposizione del dipendente cercando di creare

quella esperienza utente quell'interazione che consentano alla persona appunto di esprimersi nel modo migliore per far questo abbiamo anche ripensato assieme ad Accenture il modo di far evolvere il nostro digital workplace con il coinvolgimento delle persone e delle strutture questa fase quindi abbiamo avviato le prime sperimentazioni sono cinque le strutture sul territorio e al centro che partecipano alla sperimentazione in questa fase appunto si comincerà a co-creare tutto il digital workplace con un'interazione molto ravvicinata molto vicina con gli utenti finali quindi in questa fase saranno individuate le persone cosiddette personas saranno definiti i contenuti e poi si passerà successivamente appunto alla fase di progettazione e di realizzazione.

Quindi andando nel concreto è quali sono i benefici che sono propri dei dipendenti in cui all'interno di questo progetto e poi a ruota suppongo anche effetti immediati sui cittadini sugli utenti finali.

Beh noi oggi siamo abituati a muoverci non a navigare ma muoverci verso soluzioni anche differenziate con delle esperienze lato utente molto molto diverse quello che noi ci aspettiamo che appunto creando questo spazio questo spazio digitale attorno al dipendente che la persona HA contribuito però a creare di fatto metta in condizione il dipendente di lavorare in maniera molto più efficaci tra le altre cose appunto sarà possibile anche mettere in piedi delle soluzioni che diano al dipendente dei servizi che chiaramente oggi è costretto un po' a cercare da una parte e dall'altra questa relazione con il dipendente di fatto si trasferisce anche nei confronti dell'utenza c'è un aspetto fondamentale di cui tener presente non è immaginabile riuscire a creare a disegnare dei servizi verso l'utenza se prima di tutto non hai fatto la stessa cosa verso i tuoi collaboratori i tuoi dipendenti usiamo questo brutto termine pensare per prima cosa a delle soluzioni a uno spazio per il proprio personale significa poi a

cosa anche abituare le persone a muoversi nello stesso modo verso l'utente finale e noi riteniamo che il concetto di digital workplace in qualche modo si possa anche portare verso la nostra utenza esterna in maniera sostanzialmente simile analoga a quanto abbiamo fatto per i nostri dipendenti.

E quindi questo punto possiamo riassumere dicendo che si tratta di un progetto che vede una semplificazione un miglioramento della metodologia proprio di lavoro di collaboratori dipendenti e un miglioramento nel servizio degli utenti corretto.

Assolutamente sì e soprattutto ecco c'è questo aspetto anche di tipo culturale perché di fatto la cultura della persona l'attenzione alla persona che è un'organizzazione rivolge appunto verso il singolo deve portarsi verso l'utente finale se si riesce a fare diciamo ad avere questa attenzione secondo me c'è un miglioramento in assoluto per tutta la società quindi non soltanto in ottica di servizi.

Assolutamente grazie infinite Stefano Tomasini è stato molto interessante cogliere anche qui l'innovazione no nel pratico attraverso l'esempio di un ente della pubblica amministrazione per quei grazie mille davvero.

Grazie a voi.

E allora noi ci avviciniamo verso la fine di questa tappa del nostro innovation journey andiamo a vedere l'infografica di questa tappa abbiamo esplorato AGIC in lungo e largo e quindi siamo arrivati alla fine di questa tappa del nostro innovation journey ci ricollegiamo dunque con Alessandro Ripane che avrà tirato le fila di tutto quello che abbiamo conosciuto oggi nella sua infografica Alessandro ci se.

Ci sono ho preso giusto qualche appunto che ora vado a illustrarvi allora ci troviamo all'Accenture Government Innovation Center e si

tratta di un hub dedicato all'innovazione e soluzioni digitali per la pubblica amministrazione e per le imprese digitali ci troviamo a Roma al centro Copernico gestito da Phylgiwork un nuovo centro in una posizione strategica vicino a tutti gli edifici chiave della pubblica amministrazione è un terreno fertile per la nascita di nuove idee e per progetti innovativi abbiamo parlato tantissimo di trasformazione digitale per esempio per rendere più facile ed efficiente la pubblica amministrazione e in modo da far ottenere al cittadino un servizio migliore ha parlato di tecnologia di ricerca di competenze dell'ecosistema dei partner specializzati per la trasformazione digitale che aiutano la pubblica amministrazione con soluzioni più adeguate abbiamo parlato anche di erogazione di servizi personalizzati di creazioni di nuove idee di accesso nuove tecnologie di cooperazione una cosa che mi sono segnato per esempio è one Accenture una delle competenze perfezionate da vari service per l'appunto attuare soluzioni dedicate ai bisogni dei clienti sempre per attuazione della trasformazione digitale una cosa molto interessante per esempio è il progetto AI-Powered classification request system per l'INPS per migliorare appunto il processo manuale di classificazione delle email oppure progetto digital working per l'INAIL appunto la trasformazione del metodo di lavoro dei dipendenti attraverso soluzioni tecnologiche abbiamo parlato anche di Accenture inoltre come player internazionale e del valore dell'ecosistema che mettono a disposizione per il settore pubblico e le opportunità di sviluppo della collaborazione con altri stakeholder.

Alessandro io come sempre sono stupita non so come tu riesca a riassumere tutti questi concetti in un'unica bellissima infografica per cui ti ringrazio e ci rivediamo alla prossima tappa.

Perfetto grazie mille a voi.

Grazie mille infatti Fabrizio che fa gli onori di



casa Fabrizio Cancellaro perché insieme ci salutiamo magari commentando insieme Fabrizio questa infografica io leggo trasformazione digitale servizio migliore one Accenture naturalmente c'è tutto quello che serve per conoscere AGIC.

Guarda bellissima una sintesi meravigliosa ci sono tutti gli elementi e gli ingredienti di cui abbiamo parlato in questo percorso quindi grazie ancora Alessandro è una bellissima sintesi.

Quindi grazie mille Fabrizio Cancellaro per averci aperto le porte di oggi.

Grazie a te grazie a tutti voi.

L'innovation journey con Accenture continua appuntamento quindi alla prossima tappa.

restate collegate e collegati sui canali di Startup italia e Accenture italia ciao da Florencia Di Stefano-Abichain a presto.

Copyright © 2021 Accenture
All rights reserved.

Accenture and its logo
are registered trademarks
of Accenture.