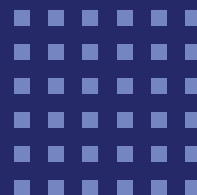


# Pubbliche amministrazioni protagoniste del cambiamento

Risultati e best practice



<b>Prefazione esecutiva</b>	4
<b>Risultati e best practice delle pubbliche amministrazioni</b>	5
<b>Autorità civile</b>	6
Australian Community Support Organisation	8
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat - DICTU	10
Intellectual Property Australia	12
Registers of Scotland	14
Shared Services Connected Ltd. (SSCL)	16
StepChange	18
Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes	20
Sveriges a-kassor: federazione svedese dei fondi assicurativi per la disoccupazione	22
Census Bureau degli Stati Uniti	25
Natural Resources Conservation Service del U.S. Department of Agriculture	28
Office of the Chief Financial Officer del U.S. Department of Agriculture	31
Department of Veterans Affairs degli Stati Uniti	35
Health Research Authority del Regno Unito	38
Federal Bureau of Investigation degli Stati Uniti	41
<b>Difesa e intelligence</b>	42
Air Force Research Lab degli Stati Uniti	43
Corpo dei Marines degli Stati Uniti	44
<b>Pubblica amministrazione statale</b>	46
California Department of Public Health	46
Energy Safe Victoria	48
Recupero da calamità in più stati: Deepwater Horizon Economic Claims Center di New Orleans	50
New Jersey Courts	53
Department of Planning and Environment del New South Wales	56
Strata Building Bond and Inspections Scheme del New South Wales	58
Transport Management Centre del New South Wales	61
Il Drug Court del New South Wales cambia la vita grazie al case management intelligente	62
Licenze per un pianeta vivo: storia della trasformazione digitale dell'EPA del New South Wales	64
Department of Education del Queensland	66
Franchise Tax Board dello stato della California	68
Stato del Maine	70
Texas County & District Retirement System	72
Office of Professional Regulation del Vermont	74
<b>Government Customer Engagement di Pega</b>	76
<b>Pega Government Platform™</b>	78
<b>Informazioni su Pegasystems</b>	80



# Prefazione esecutiva

## Un caloroso benvenuto alla 15° edizione di Pubbliche amministrazioni protagoniste del cambiamento,

una raccolta di casi di studio di clienti delle pubbliche amministrazioni che dimostrano l'efficacia dell'automazione dei flussi di lavoro e dei processi decisionali basati sull'IA per superare le sfide e cogliere nuove opportunità. Nel complesso e mutevole panorama della pubblica amministrazione, la trasformazione qui evidenziata dimostra il potenziale della tecnologia nel promuovere cambiamenti positivi e fornire servizi efficienti e incentrati sui cittadini.

Le pubbliche amministrazioni di tutto il mondo si trovano ad affrontare una serie di sfide urgenti che richiedono soluzioni innovative ed efficaci. Dalla garanzia della sicurezza pubblica alla promozione dello sviluppo sostenibile, dalla risposta alle crisi sanitarie al sostegno dell'economia, le pubbliche amministrazioni sono chiamate ad assolvere responsabilità sempre più ampie e diversificate. Di fronte a tali sfide, la necessità di ottenere risultati reali e immediati è più importante che mai.

I casi di studio qui presentati coprono diversi ambiti e mettono in luce la creatività, la resilienza e l'adattabilità dimostrate dalle pubbliche amministrazioni nel loro percorso verso la trasformazione digitale. Confidiamo che i risultati ottenuti possano essere fonte di ispirazione. Le loro esperienze rappresentano un modello e mostrano che la tecnologia può essere sfruttata come forza positiva e catalizzatore di progresso.



**DOUGLAS AVERILL**

Global Government Industry  
Markets Leader  
Pegasystems

# Risultati e best practice della pubblica amministrazione



# Autorità civile





# Australian Community Support Organisation

## PANORAMICA

L'Australian Community Support Organisation (ACSO) è un'organizzazione senza scopo di lucro che opera negli stati di Victoria, New South Wales e Queensland, in Australia. L'ACSO offre un'ampia gamma di programmi e servizi per supportare le persone nel loro percorso di reintegrazione nella comunità dopo la detenzione, nonché per chi è già nel sistema della giustizia penale o a rischio di entrarvi.

L'obiettivo dell'organizzazione è ridurre la criminalità, prevenire la recidiva e migliorare la sicurezza pubblica gestendo tutta una serie di servizi, tra cui programmi di assistenza psichiatrica e residenziale, valutazione dell'abuso di alcol e droghe e servizi di terapia, per aiutare i propri assistiti a raggiungere l'indipendenza. Molti dei casi trattati dall'ACSO provengono da agenzie che operano nell'ambito del sistema giudiziario penale, quali polizia, tribunali e carceri, oppure da amministrazioni pubbliche, strutture sanitarie o altre agenzie.

La gestione della pratica di ciascun caso implica una complessa catena di processi aziendali. L'ACSO ha scelto Pega per rendere più efficace ed efficiente la gestione amministrativa e delle pratiche, con la flessibilità necessaria per adattarsi ai cambiamenti nel case management o nelle esigenze degli assistiti. L'obiettivo finale è permettere agli assistenti sociali e al personale dell'ACSO di dedicare più tempo agli assistiti per ottimizzare i risultati.

**L'implementazione di Pega Platform e dell'app strategica Customer Service ha trasformato il case management dell'ACSO. La potenza e la flessibilità della piattaforma ci hanno permesso di migliorare il case management, semplificare e ottimizzare i processi aziendali, aumentare l'efficienza e generare approfondimenti da dati e report, con un conseguente miglioramento dei risultati per gli assistiti. Siamo molto soddisfatti della piattaforma e della solida partnership creatasi con Pega, che ci ha permesso di massimizzare il ROI e progettare un sistema di case management flessibile, scalabile e funzionale.**

- ANONIMO, PARTECIPANTE AL PROGRAMMA TLC

## Migliorare la vita tramite la trasformazione dei processi aziendali

Prima che l'ACSO iniziasse a effettuare la migrazione dei sistemi esistenti su Pega Platform™, i suoi processi di case management (segnalazioni, accoglienza, valutazioni e programmi di trattamento per ciascun assistito) erano macchinosi e inefficienti. Gli assistenti sociali e il personale amministrativo dovevano estrarre i dati da fonti diverse, sia interne che esterne, a volte copiando e incollando da e-mail e fogli di calcolo o persino riscrivendo da fax e moduli cartacei. L'elaborazione dei report per il case management e gli enti finanziatori era un'operazione complessa e dispendiosa in termini di tempo.

Ora gli assistenti sociali possono generare facilmente report estremamente personalizzati e raccolte di note sulle pratiche. Hanno inoltre la possibilità di accedere a una dashboard in tempo reale, dove possono visualizzare tutte le interazioni avvenute con un determinato assistito in un dato momento, oltre a gestire i carichi di lavoro trasversalmente e all'interno di ogni portafoglio di programmi. Rendendo tutte le informazioni rilevanti prontamente accessibili a chiunque fornisca assistenza, l'ACSO ha migliorato direttamente la customer experience e personalizzato le risposte e gli interventi in base alle esigenze e alle esperienze delle singole persone.

Recentemente, l'organizzazione ha adottato una soluzione personalizzata di case management per i servizi residenziali, in modo da poter segnalare e completare tutte le attività relative agli assistiti e alle strutture entro i tempi previsti e documentarle in modo chiaro. La funzionalità integrata House 360 consente la pianificazione ricorrente e ad hoc, la reportistica e il monitoraggio di tutte le attività e funzioni chiave relative agli alloggi, tra cui la gestione dei posti vacanti, la pianificazione delle emergenze e il trasferimento, nonché l'accesso a tutti i documenti necessari al personale per la manutenzione del servizio residenziale (edificio fisico). Al termine di ogni turno, gli operatori certificano il completamento di tutte le attività richieste e formalizzano il passaggio di consegne ai colleghi del turno successivo. In questo modo, l'ACSO può controllare attentamente lo svolgimento delle funzioni necessarie, garantendo un'assistenza ottimale agli assistiti, la sicurezza del personale e degli assistiti e la corretta manutenzione della struttura residenziale.





## Un approccio allo sviluppo più flessibile, collaborativo e orientato ai risultati

Grazie alla funzionalità Direct Capture of Objectives (DCO) di Pega, il personale operativo e IT dell'ACSO può collaborare rapidamente per progettare, iterare e implementare modifiche o avviare nuovi programmi (tipi di pratiche), garantendo che i risultati finali soddisfino le esigenze degli assistiti. Prima di Pega, la progettazione delle applicazioni richiedeva un continuo scambio di informazioni tra il reparto operativo e quello IT: ora il reparto IT può coinvolgere direttamente il personale operativo e illustrare il ciclo di vita dei programmi. Gli addetti alle operazioni possono vedere e comprendere immediatamente come funzionerà il programma e fornire un feedback in tempo reale. Quando i requisiti del programma cambiano o sono necessarie nuove funzionalità, il reparto IT può facilmente apportare le modifiche necessarie insieme al reparto operativo.

### DATI CHIAVE

- Tempo di elaborazione dei rapporti ridotto da tre o quattro giorni a poche ore
- 20.000 assistiti all'anno
- Oltre 10 programmi complessi supportati, tra cui servizi per l'abuso di sostanze, la salute mentale e la disabilità, la giustizia, l'occupazione e i servizi residenziali, la ricerca e la difesa dei diritti
- Collaborazione in tempo reale tra business e IT per garantire che il risultato finale soddisfi le esigenze degli assistiti

## Il futuro della sicurezza pubblica: analisi predittiva

L'ACSO spera di poter utilizzare Pega Platform per implementare analisi predittive e processi decisionali, con l'obiettivo di migliorare i risultati per i propri assistiti. Un programma di questo tipo sarebbe in grado di esaminare le variabili relative alla pratica di un determinato assistito (abuso di sostanze e storia psichiatrica, precedenti penali, percorsi terapeutici e programmi seguiti, ecc.) per poi prevedere i probabili esiti sulla base dei risultati ottenuti da altri assistiti con lo stesso insieme di variabili. Il programma potrebbe quindi indicare quali servizi e interventi sarebbero più vantaggiosi per un dato assistito.

# Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

## PANORAMICA

Il DICTU, il centro servizi IT condiviso del Ministerie van Economische Zaken en Klimaat dei Paesi Bassi, offre servizi IT a diversi organismi della pubblica amministrazione, quali agenzie di ispezione, ministeri ed enti di controllo. Con oltre 1.300 dipendenti, il DICTU gestisce 1.500 applicazioni, 800 delle quali sviluppate su misura per supportare i processi primari.

Fino a poco tempo fa, gli organismi indipendenti della pubblica amministrazione olandese erano responsabili della propria infrastruttura IT, supportata da 40 diversi data center. Il risultato era un sistema di piattaforme e applicazioni estremamente frammentato, con scarse opportunità di collaborazione e forti ridondanze applicative tra i ministeri e i loro dipartimenti. La pubblica amministrazione olandese ha quindi deciso di intervenire per migliorare l'efficienza in termini di costi e tempi. In questo processo, il DICTU svolge un ruolo fondamentale avvalendosi della piattaforma Pega Government Platform™.

## L'obiettivo: una soluzione standardizzata per la pubblica amministrazione

L'obiettivo del DICTU era creare un unico servizio condiviso di case management per i diversi tipi di organismi all'interno del ministero al fine di supportare i processi principali relativi a permessi e licenze, servizi pubblici e ispezioni: una novità assoluta per la pubblica amministrazione olandese.

I sistemi legacy in uso erano codificati in modo rigido e altamente personalizzati, quindi difficili da aggiornare e adattare per stare al passo con le nuove leggi, le normative di sicurezza e le procedure. Al tempo stesso, era praticamente impossibile per le varie divisioni all'interno di ciascuna agenzia duplicare o condividere le applicazioni tra loro e poi adattare in base alle esigenze. Era normale ricorrere a procedure manuali, come documenti, e-mail e fogli di calcolo.

**Su questa nuova piattaforma, se un determinato processo, come ad esempio la concessione delle licenze, funziona bene per un cliente, anche un altro cliente può trarne vantaggio. Ciò consente ai contribuenti di risparmiare tempo e denaro. È fantastico poter offrire questo tipo di tecnologia intelligente ai nostri clienti della pubblica amministrazione.**

**WIM VAN DER LINGEN**  
ENTERPRISE ARCHITECT, DICTU

Il DICTU ha iniziato a cercare una piattaforma basata su cloud in grado di soddisfare tutti i requisiti necessari per lo sviluppo di applicazioni di case management:

- Soluzioni IT pronte all'uso per ispezioni e agenzie statali
- Maggiore continuità operativa e agilità
- Time-to-market ridotto
- Capacità di fare di più con meno
- Riutilizzo e specializzazione (approccio Situational Layer Cake™)
- Maggiore soddisfazione dei clienti
- Conformità alle rigorose best practice di sicurezza della pubblica amministrazione

Pega soddisfaceva al 100% tutti i requisiti. Il DICTU ha presto iniziato a utilizzare la piattaforma per sviluppare servizi condivisi di case management per le agenzie del ministero, a partire dall'Ispezione della sanità, dall'Agenzia per le telecomunicazioni, dall'Ispezione statale delle miniere e dal Consiglio per l'amministrazione della giustizia penale e la protezione dei minori.

## Una modalità di lavoro più efficiente e collaborativa

Il passaggio alla nuova piattaforma ha richiesto un cambiamento di mentalità da parte delle agenzie ministeriali, sia in termini di sviluppo dell'IT che di svolgimento delle attività di routine. L'approccio graduale della metodologia Agile Scrum era una novità per la maggior parte dei dipendenti, ma è stato subito adottato grazie ai vantaggi evidenti in termini di velocità e collaborazione. Analogamente, i dipendenti hanno osservato che l'approccio incentrato sui singoli casi della nuova piattaforma, rispetto a quello orientato alle attività utilizzato in precedenza, ha consentito di migliorare la collaborazione, l'efficienza, l'accuratezza e la qualità del servizio offerto.

## Uno sguardo al futuro: la pubblica amministrazione come piattaforma

Ora che le implementazioni per i primi quattro ministeri sono state completate o quasi completate, il DICTU aiuterà altre agenzie a passare alla nuova piattaforma di case management tramite il suo servizio in abbonamento, RijksZaak. Grazie alla soluzione del DICTU, la trasformazione digitale per i funzionari pubblici e i clienti della pubblica amministrazione è ben avviata.

### DATI CHIAVE

- Una piattaforma unica per il case management a disposizione di enti medio-piccoli della pubblica amministrazione olandese
- Il DICTU offre servizi a 240 sedi diverse nei Paesi Bassi, tra cui 14.000 postazioni di lavoro e 13.000 dispositivi mobili
- Migliora la qualità e l'efficacia della funzione di supervisione delle ispezioni da parte della pubblica amministrazione
- Migliora la continuità operativa e l'agilità e riduce i costi per i contribuenti
- È all'avanguardia nella trasformazione digitale per i dipendenti pubblici e i clienti della pubblica amministrazione





# Intellectual Property Australia

## PANORAMICA

Intellectual Property (IP) Australia è l'agenzia statale responsabile di amministrare il sistema dei diritti di proprietà intellettuale australiano in quattro settori chiave: marchi, brevetti, disegni e modelli industriali e diritti dei costitutori di varietà vegetali. Impiega circa 1.100 persone per soddisfare un volume crescente di richieste di servizi in materia di proprietà intellettuale, fornisce consulenza alla pubblica amministrazione in materia di sviluppo legislativo e promuove la consapevolezza in materia di proprietà intellettuale.

IP Australia è impegnata in un importante programma di trasformazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione aziendali, noto come RIO (Rights-In-One). Grazie alla collaborazione con Pega, ha convertito la propria tecnologia di case management da più sistemi legacy a un'unica applicazione che consente di valutare più rapidamente le domande di diritti di proprietà intellettuale.

Nel 2016 ha ideato, sviluppato e implementato la sua prima applicazione Pega per disegni e modelli industriali. Nel 2018 l'implementazione è stata estesa anche ai processi aziendali relativi ai marchi.

## IP Australia trasforma le operazioni e il servizio clienti

### TEMPI DI APPROVAZIONE RIDOTTI SENZA COMPROMETTERE LA GARANZIA DI QUALITÀ

La domanda dei servizi offerti da IP Australia ha registrato un aumento costante negli ultimi anni, un indicatore positivo della crescita dell'economia delle idee. L'agenzia gestisce circa 850.000 interazioni con il servizio clienti ogni anno, tra cui circa 160.000 nuove domande di diritti di proprietà intellettuale, con un fatturato di quasi 210 milioni di dollari australiani.

Per far fronte all'aumento della domanda e cambiare il modo in cui gli australiani interagiscono con IP Australia, l'agenzia ha intrapreso una trasformazione digitale dei suoi processi di amministrazione e valutazione dei disegni e modelli industriali. Utilizza Pega Platform™ per implementare e gestire un processo digitale semplificato per la presentazione e l'elaborazione delle domande. La distribuzione ha comportato la migrazione di circa 17,5 milioni di record, l'aggiornamento dei componenti di elaborazione front-end e la sostituzione completa del sistema interno di gestione dei disegni e modelli industriali.



**Sapevamo che l'agilità e la flessibilità di Pega ci avrebbero permesso di soddisfare le esigenze dei nostri clienti guardando al futuro.**

**ROB BOLLARD**  
CHIEF INFORMATION OFFICER, IP AUSTRALIA

### PARTE DI UN PROGRAMMA DI TRASFORMAZIONE PIÙ AMPIO

Fondamentale per la trasformazione di IP Australia è stata la creazione di un ambiente di sviluppo agile. Prima di adottare una serie di soluzioni tecniche, tra cui Pega, erano necessari circa sei mesi per implementare nuove funzionalità per gli utenti e i clienti o adeguarsi ai cambiamenti legislativi. Ora, nell'ambito di un programma di lavoro più ampio incentrato sulla distribuzione continua, è possibile apportare modifiche e risolvere i problemi quasi in tempo reale.

È proprio in questo nuovo ambiente agile che IP Australia ha potuto espandere l'implementazione ad altre aree. Come fase successiva della trasformazione, l'agenzia ha adottato l'automazione robotica dei processi (RPA) di Pega per semplificare i processi. Prima il personale doveva accedere ai dati e gestirli su sette sistemi diversi. Grazie all'automazione, le attività di inserimento dati di routine possono essere eseguite in modo più rapido ed efficace. Il personale può così concentrarsi sugli aspetti più complessi dell'esame e dell'amministrazione della proprietà intellettuale.

Grazie anche a Pega, IP Australia è riuscita a effettuare la migrazione di 500 milioni di record da un database Adabas Natural su mainframe ormai obsoleto a RIO. Uno dei fattori chiave per intraprendere la trasformazione digitale è la riduzione del debito tecnico e della complessità. Il passaggio dai sistemi legacy a un'unica piattaforma dinamica ha consentito a IP Australia di dismettere 35 sistemi e ridurre i costi ICT di 1,4 milioni di dollari australiani all'anno in spese di licenze annuali. Durante il ciclo di vita del nuovo sistema, l'agenzia consegnerà benefici pari a 87 milioni di dollari australiani.



#### DATI CHIAVE

- Miglioramento delle transazioni online dal 12% al 99,6%
- Migrazione di circa 17,5 milioni di disegni e modelli industriali e 500 milioni di record di dati relativi ai marchi
- 160.000 nuove domande ogni anno
- Accelerazione dei tempi di approvazione grazie a un processo digitale semplificato
- Aumento del volume delle transazioni mantenendo la garanzia di qualità
- Migrazione di pratiche complesse dai sistemi esistenti e dai processi manuali
- Creazione di un ambiente agile in cui è possibile apportare modifiche in modo facile e rapido
- Utilizzo di Pega RPA per automatizzare le attività di inserimento dati



# Registers of Scotland

## PANORAMICA

Con oltre 400 anni di storia, Registers of Scotland (RoS) è il registro fondiario più antico al mondo. Ponendosi come garante statale della proprietà fondiaria, il RoS tutela il cittadini da potenziali frodi e perdite finanziarie che potrebbero derivare dalla mancanza di trasparenza nelle transazioni e nei diritti di proprietà dei terreni. È responsabile della gestione e dell'amministrazione di 18 registri fondiari, immobiliari e giudiziari.

Il RoS ha avviato una trasformazione aziendale in cui Pega ha svolto un ruolo chiave per modernizzare le interazioni con i clienti, migliorare l'efficienza e la reattività e affermare l'agenzia come organizzazione di riferimento per la gestione dei registri in Scozia.

Registers of Scotland ha implementato Pega Platform™ utilizzando una nuova applicazione di case management per sostituire il sistema cartaceo attualmente in uso per la prima registrazione degli atti di proprietà fondiaria in Scozia. La distribuzione iniziale della soluzione supporta il percorso di registrazione standard predefinito. Sono in corso ulteriori lavori per migliorare l'applicazione in modo da includere procedure di registrazione speciali e digitalizzare processi aggiuntivi.

## Registers of Scotland migliora l'efficienza e la capacità di risposta ai clienti

### NECESSITÀ DI MODERNIZZARE E AUTOMATIZZARE I PROCESSI BASATI SU DOCUMENTI CARTACEI NEL RISPETTO DELLA LEGISLAZIONE

Il RoS aveva bisogno di rinnovare i processi basati su documenti cartacei esistenti, ma inefficienti, per la registrazione degli atti di proprietà fondiaria. Ha dovuto accogliere la richiesta del ministro scozzese di digitalizzare tutti i registri storici degli atti di proprietà fondiaria, nonché di abilitare la registrazione e il trasferimento di proprietà online. Inoltre, è divenuto necessario procedere a una modernizzazione per rendere più flessibili processi, sistemi e personale, in modo da adattarsi alle evoluzioni del contesto economico e, in particolare, alle variazioni del mercato immobiliare.

Con 400 anni di storia, Registers of Scotland ha saputo costruirsi una reputazione di eccellenza riconosciuta dai suoi omologhi in tutto il mondo. Con l'implementazione della soluzione Pega Case Management disponiamo ora di un fattore determinante per la trasformazione che ci permette di offrire servizi digitali in grado di soddisfare pienamente le aspettative dei nostri clienti.

#### CHARLES KEEGAN

REGISTRATION AND TRANSFORMATION DIRECTOR,  
REGISTERS OF SCOTLAND

### ACCELERARE LA REGISTRAZIONE DEGLI ATTI DI PROPRIETÀ FONDIARIA E DIGITALIZZARE TUTTI I DOCUMENTI CARTACEI STORICI

Il Case Management System (CMS) del RoS è una soluzione che consente di velocizzare la registrazione degli atti di proprietà fondiaria in Scozia e supporta la migrazione di tutti gli atti fondiari verso registri online basati su mappe. La soluzione di Pega gestisce il processo di "prima registrazione", ovvero la registrazione iniziale di una proprietà che non è attualmente registrata in formato digitale. Automatizza la creazione di una pratica di registrazione, tra cui la scansione dei documenti cartacei, la revisione, la mappatura, la registrazione, il controllo qualità e la restituzione finale dei relativi documenti fisici all'agente che li ha presentati.

La procedura basata su documenti cartacei in uso in precedenza prevedeva accordi sui livelli di servizio (SLA) di 20 giorni per le domande semplici e di 130 giorni per quelle complesse. Gran parte del tempo di elaborazione era dedicato al trasferimento fisico dei documenti relativi alla pratica ai vari partecipanti coinvolti. I primi risultati dell'elaborazione delle pratiche in tempo reale nel nuovo sistema indicano che gli addetti sono in grado di risolvere tutte le pratiche semplici in un solo giorno e che possono gestire un numero maggiore di pratiche rispetto al passato.

### LA VERSIONE INIZIALE DEL CMS RISPONDE A QUATTRO OBIETTIVI FONDAMENTALI:

1. Inoltro digitale delle pratiche: gestione più rapida del lavoro in base alle regole aziendali che determinano l'inoltro preferito
2. Documenti digitali relativi alla pratica: associazione di copie digitali scansionate dei documenti presentati che sostituiscono lo spostamento manuale dei documenti fisici relativi alla pratica (accelerazione del processo) e riducono il rischio di spostamento degli atti cartacei originali tra gli uffici del RoS
3. Miglioramento della business intelligence: consente l'analisi quantitativa dei flussi di lavoro per identificare e dare priorità alle opportunità di efficienza
4. Garanzia di qualità: permette il campionamento automatico del lavoro per controllare la qualità e risolvere eventuali problemi rilevati

### ALTRI VANTAGGI DELLA SOLUZIONE:

- Miglior monitoraggio dello stato delle pratiche; il mancato rispetto degli SLA può esporre il RoS a danni reputazionali e sanzioni finanziarie
- Elaborazione automatica delle operazioni attualmente eseguite manualmente
- Gestione dei documenti digitali relativi alle pratiche per consentire l'archiviazione e il riutilizzo in futuro
- Documenti cartacei storici protetti elettronicamente per evitare il rischio di perdita o danneggiamento e migliorare la verificabilità
- Maggiore capacità di gestire le pratiche in tutte le fasi, con una riduzione del personale, consentendo al RoS di mantenere la sostenibilità finanziaria in un contesto economico in evoluzione
- Le informazioni elettroniche non personali raccolte possono essere vendute a terzi interessati e rappresentare un potenziale valore aggiunto per altre organizzazioni del settore pubblico

### CONTESTO E CONSIDERAZIONI PIÙ GENERALI

Il RoS ha compreso la necessità di migliorare le criticità immediate relative alla registrazione iniziale dei terreni, ma anche la necessità più generale di una trasformazione digitale end-to-end. Pega Platform™ ha reso possibile un approccio agile e graduale a questa trasformazione, con un ritorno economico immediato grazie alla registrazione iniziale, ma anche con la possibilità di riutilizzare i componenti della soluzione per casi specifici. La facilità di integrazione nell'infrastruttura IT esistente è fondamentale per le esigenze a lungo termine di un uso più ampio della piattaforma aziendale di Pega. Inoltre, il trasferimento di competenze e la formazione di un team interno consentono al RoS di essere autosufficiente in caso di modifiche alla soluzione esistente e implementazione di nuove soluzioni.

#### DATI CHIAVE

- Il più antico registro fondiario al mondo, istituito 400 anni fa
- Gestisce circa 400.000 registrazioni di atti fondiari all'anno, di cui circa 41.000 sono prime registrazioni
- Dall'utilizzo iniziale del CMS risulta che il tempo medio di elaborazione delle pratiche semplici è stato ridotto da 17,7 giorni a 8,9 giorni, con un'ulteriore possibilità di ridurre i tempi



## Shared Services Connected Ltd: una strategia di servizio orientata all'efficienza, alla riduzione dei costi e alla valorizzazione dell'esperienza dei dipendenti

### PANORAMICA

Shared Services Connected Ltd. (SSCL) è un fornitore di servizi condivisi per oltre 20 enti della pubblica amministrazione, dalla Polizia metropolitana al Ministero della difesa, e fornisce supporto a quasi 600.000 dipendenti del settore pubblico in un ambiente in continua evoluzione.

SSCL, una joint venture tra l'Ufficio di gabinetto del governo britannico e Sopra Steria, si è affidata per anni a procedure manuali e particolarmente onerose in termini di risorse per gestire le buste paga, rispondere alle richieste di informazioni e supervisionare le attività amministrative. Gestire con un approccio tradizionale 7 milioni di transazioni, 2,5 milioni di chiamate, 2 milioni di fatture e 50 miliardi di sterline di pagamenti annui si è rivelato ben presto un'impresa tutt'altro che semplice.

SSCL sapeva di dover adottare una strategia più snella ed efficiente per assicurare servizi da cui cittadini e imprese del Regno Unito dipendono quotidianamente per la qualità della vita, il benessere personale e i risultati aziendali.

### Una piattaforma potente

Per far fronte a questa situazione, SSCL ha implementato SSCL Service+. Basato sulla tecnologia Pega Customer Service™, SSCL Service+ semplifica il processo di monitoraggio, gestione e risoluzione delle richieste, offrendo al contempo una visibilità completa delle attività su più canali. In questo modo la piattaforma consente a SSCL non solo di migliorare l'efficienza operativa, ma anche rendere la forza lavoro più produttiva e coinvolta.

Un esempio tipico: gli operatori di SSCL ricevono migliaia di e-mail al giorno relative a questioni di vario genere, dalle richieste di servizi esistenti alle candidature di lavoro. In passato, gestire questi enormi volumi di posta elettronica in Outlook si era rivelato difficile per i team, sempre a corto di tempo. Già impegnata nella gestione di oltre 500 caselle di posta funzionali, l'organizzazione si ritrovava a fare i conti con un'ondata di email destinata solo ad aumentare. La mancanza di visibilità sui canali e di un approccio standardizzato nella gestione delle email stava portando a una crescente diffusione di attività duplicate tra gli operatori, violazioni degli accordi sui livelli di servizio (SLA) e risposte non uniformi.

Tutto è cambiato con il lancio di Service+, che offre una visibilità end-to-end delle attività di lavoro. Service+ smista correttamente le richieste e fornisce ai dipendenti una visione completa di tutte le comunicazioni. Le richieste, che si tratti di e-mail, telefonate o chat online, vengono indirizzate automaticamente alla persona giusta, che può fornire le informazioni corrette in modo più preciso e coerente.

## VISIBILITÀ END-TO-END

Inoltre in modo intelligente le richieste all'operatore del servizio di assistenza più appropriato garantisce inoltre una maggiore tempestività nelle risposte e informazioni più accurate. Di conseguenza, SSCL prevede di ridurre il volume delle richieste del 60%, consentendo ai dipendenti di concentrarsi su attività più importanti piuttosto che su operazioni che non apportano alcun valore aggiunto.

**Grazie a questa innovazione, SSCL è diventata un ambiente di lavoro sempre più stimolante in cui il nostro personale può concentrarsi al massimo per offrire una customer experience di altissimo livello.**

**GRAHAM COCKCROFT**  
HEAD OF INNOVATION, SSCL

Prendiamo il caso di un impiegato pubblico che riceve un'e-mail in cui viene informato di avere percepito uno stipendio superiore a quanto dovuto a causa di un errore di elaborazione. In passato, il team di SSCL incaricato di risolvere questo problema avrebbe impiegato giorni per trovare una soluzione. Service+, invece, offre agli operatori l'accesso immediato a informazioni dettagliate, che vanno dall'origine dell'errore ai contenuti della corrispondenza, per una risoluzione più rapida dei problemi.

Una visione completa di tutte le comunicazioni sui canali di SSCL consente inoltre ai team di assistenza di definire le priorità e di classificarle. Ad esempio, una richiesta relativa alla busta paga dovrà ricevere una risposta più rapida rispetto a una richiesta di natura finanziaria. La possibilità per i team di riconoscere e agire sulle attività prioritarie si traduce in un servizio clienti migliore.

## I VANTAGGI DELLE RICEVUTE AUTOMATIZZATE

La soluzione Service+ sta trasformando anche il processo per la gestione delle ricevute bancarie di SSCL. In passato, questo processo comportava un meticoloso confronto delle ricevute bancarie di una grande varietà di enti pubblici con i registri del sistema ERP (Enterprise Resource Planning). Il problema principale era l'enorme volume di ricevute, ma anche la quantità di normative che i dipendenti dovevano memorizzare per poter elaborare correttamente le ricevute.

Oggi Service+ acquisisce le ricevute di tutti gli enti, riconcilia i pagamenti con i dati dell'ERP e li elabora in modo automatico, generando pratiche per gestire eventuali eccezioni in base agli accordi sui livelli di servizio (SLA). Questo processo consente di eliminare le attività ripetitive, migliorando la verificabilità, riducendo gli errori umani e tagliando i costi operativi. Da quando ha implementato Service+, SSCL ha ottenuto risultati concreti in termini di business. In passato, ad esempio, in caso di errori nella registrazione delle ricevute, i dipendenti dovevano aprire un ticket per segnalare il problema. Con Service+ ha raggiunto un tasso di riconciliazione del 60% sin dal primo giorno. Si prevede che tale percentuale supererà l'80% grazie a ulteriori ottimizzazioni che verranno implementate nei prossimi mesi.

## UNO SGUARDO AL FUTURO

Dopo aver migliorato l'efficienza operativa e l'esperienza dei dipendenti, il prossimo passo per SSCL sarà l'adozione di servizi condivisi intelligenti e automatizzati sul cloud, accessibili ovunque e in qualsiasi momento. Nel frattempo, continuerà a sviluppare Service+ e a fornire servizi ripetibili agli enti pubblici in un contesto in continua evoluzione.



# StepChange

## PANORAMICA

StepChange Debt Charity, con sede nel Regno Unito, offre il servizio di consulenza sui debiti problematici più completo a livello nazionale. Aiuta ogni anno oltre 600.000 persone che si trovano in difficoltà finanziaria. Con il mutare del panorama del debito e delle esigenze dei clienti, StepChange interviene per rispondere alle nuove problematiche che le persone devono affrontare. Negli ultimi 25 anni, ha aiutato più di 5 milioni di persone con problemi di indebitamento a ripagare oltre 4 miliardi di sterline.

Entro il 2022, StepChange punta a raddoppiare il numero di persone assistite ogni anno, raggiungendo e supportando i clienti in modo più proattivo prima che la loro situazione debitoria diventi critica. La crescente domanda del servizio è alimentata da fattori quali separazioni familiari, problemi di salute mentale, abuso di sostanze e il crescente costo degli affitti nel Regno Unito. Per far fronte a questo scenario, StepChange era consapevole della necessità di investire in nuove tecnologie, modernizzare i propri metodi di lavoro e introdurre nuovi servizi e strumenti online per i clienti. StepChange ha scelto Pega per trasformare questi obiettivi in realtà.

**Con i nostri sistemi legacy, non saremmo in grado di raggiungere l'obiettivo di raddoppiare il numero di clienti assistiti nei prossimi tre anni. Adesso, grazie a Pega, abbiamo una piattaforma di servizio clienti che semplifica e accelera notevolmente il customer journey, migliorando allo stesso tempo il livello di servizio offerto.**

### PHIL ANDREW

CHIEF EXECUTIVE, STEPCHANGE DEBT CHARITY

## Da sistemi eterogenei a una piattaforma perfettamente integrata

Basandosi su Pega Platform™, StepChange ha implementato PULSE, una soluzione unificata per il servizio clienti più veloce e più facile da utilizzare, che consente di migliorare la customer experience e semplificare le operazioni. I consulenti del debito utilizzavano numerosi sistemi che non sempre funzionavano bene insieme, oltre a procedure basate su documenti cartacei, fogli di calcolo ed e-mail. Questo ha generato ridondanze ed errori umani. Nel frattempo, il passaggio da un sistema all'altro per trovare e inserire le informazioni prolungava notevolmente la durata delle sessioni con i clienti.

La nuova soluzione PULSE integra perfettamente componenti nuovi e legacy per gestire ogni aspetto del processo di consulenza sul debito. Dalla registrazione all'acquisizione di informazioni finanziarie fino all'offerta di soluzioni per il cliente, viene utilizzata una logica decisionale complessa per verificare ed elaborare le informazioni per le soluzioni legacy a valle. Una knowledge base integrata consente ai dipendenti di accedere alle informazioni direttamente in PULSE, invece di aprire applicazioni separate per fare le ricerche. Le barre di avanzamento e le dashboard consentono ai clienti e ai consulenti di seguire in tempo reale i progressi compiuti, in modo da sapere esattamente a che punto sono nel percorso di consulenza.

## LA NECESSITÀ DI UN'ESPERIENZA SOLIDA E OMNICANALE

StepChange ha scelto Pega in parte perché era la piattaforma più adatta a supportare l'esperienza omnicanaale che considerava fondamentale per raggiungere i propri obiettivi. Oltre il 60% dei loro servizi di consulenza sul debito è infatti fornito online. Era quindi necessario creare una soluzione pienamente compatibile con tutti i dispositivi mobili e palmari, in grado di supportare la chat live e la navigazione condivisa. StepChange ha come obiettivo che il 70% dei clienti utilizzi il self-service e richieda assistenza tramite chat e navigazione condivisa anziché solo tramite telefono, in modo da poter assistere un numero maggiore di clienti.

PULSE migliora anche l'esperienza telefonica, sia per i clienti che per i consulenti. Prima, molte chiamate dei clienti duravano più di un'ora. StepChange ritiene che, quando la nuova soluzione sarà pienamente operativa, le chiamate risulteranno più veloci del 20%. Con PULSE i consulenti possono accedere facilmente ai dati dei clienti online, personalizzare le domande da porre in base a tali informazioni e ricevere dal sistema proposte e piani d'azione basati sul profilo e sulle risposte del cliente. Grazie all'unione dei team di consulenti e dei tipi di chiamate, anche i dipendenti avranno una maggiore varietà nel loro lavoro.

## OTTIMI RISULTATI FIN DALL'INIZIO

StepChange è ancora nelle prime fasi di avvio, ma i risultati sono già positivi: elevati livelli di soddisfazione dei dipendenti, riduzione dei tempi di chiamata, un numero crescente di utenti online che completano con successo il percorso digitale e una gestione efficace del cambio di canale, che offre agli utenti la flessibilità di richiedere assistenza in base alle proprie esigenze e tempistiche.

### DATI CHIAVE

- StepChange aiuta ogni anno 600.000 persone in difficoltà finanziaria a risolvere i problemi di indebitamento
- Promuove la prevenzione dei debiti problematici tramite un approccio proattivo e l'educazione finanziaria
- La nuova soluzione è omnicanaale e ottimizzata per i dispositivi mobili, supporta la chat live e la navigazione condivisa
- Il tempo di gestione delle chiamate dovrebbe essere più veloce del 20%
- ROI immediato grazie alla soddisfazione dei dipendenti, al coinvolgimento dei clienti online e al successo del passaggio a un modello omnicanaale per i clienti



# Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes

## PANORAMICA

Il Ministero de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes è l'ente del governo spagnolo responsabile dello sviluppo delle politiche governative volte a promuovere il sistema giudiziario. Si occupa in particolare di questioni penali, civili, commerciali e procedurali, sostenendo l'amministrazione della giustizia e la cooperazione legale e internazionale. Ha il compito di rendere il sistema giudiziario spagnolo il più accessibile possibile a tutti i cittadini, ai professionisti del settore legale e alle aziende.

Dal 2020, con la pubblicazione del Piano Giustizia 2023 ([www.justicia2030.es](http://www.justicia2030.es)), l'amministrazione giudiziaria sta perseguendo un obiettivo molto ambizioso: cambiare la percezione che i cittadini hanno della giustizia e il loro modo di rapportarsi ad essa grazie alla trasformazione digitale. Il piano prevede di offrire nuovi servizi digitali, rendere il sistema giudiziario più accessibile ai cittadini, ai professionisti del settore e alle imprese, e realizzare un'amministrazione della giustizia più vicina, agile ed efficiente.

## Un cambio di paradigma: dalla giustizia fondata sui documenti alla giustizia basata sui dati

Il Ministero de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes ha scelto la tecnologia Pega per sviluppare un programma di riforma che implica un cambiamento di paradigma: il passaggio dall'amministrazione della giustizia basata sui documenti a quella basata sui dati. Ciò significa che, in un procedimento giudiziario, il materiale cessa di essere "scritto" sotto forma di documenti standardizzati, per essere sostituito da dati che facilitano la gestione di tutte le parti coinvolte e che forniscono una quantità straordinaria di informazioni. La possibilità di lavorare con i dati anziché con i documenti è rivoluzionaria non solo per la Spagna, ma anche a livello internazionale.

La scelta di Pega è stata determinata dal fatto che la piattaforma Pega offre un modo di lavorare nuovo e più dinamico e consente di sviluppare applicazioni molto più rapidamente, senza dover esternalizzare ogni applicazione o competere con le risorse interne. Tutto ciò sarebbe impossibile con le tecnologie di sviluppo tradizionali.

La sfida era enorme, poiché il Ministero de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes non aveva una comprensione chiara dei metodi di lavoro agili e basati sui dati, né conosceva i nuovi strumenti e le nuove metodologie disponibili. Le applicazioni venivano aggiornate solo due o tre volte all'anno, mentre i tempi di distribuzione di un'applicazione potevano richiedere più di un anno.

## Legge sull'insolvenza: una nuova era per le microimprese in Spagna

L'esempio più emblematico di come questi profondi cambiamenti vengano attuati nel sistema giudiziario è rappresentato dalla riforma della legge sull'insolvenza spagnola, che riguarda le microimprese con un fatturato annuo inferiore a 700.000 euro o passività inferiori a 350.000 euro e che impiegano in media meno di 10 lavoratori.

L'obiettivo è accelerare le procedure fallimentari e offrire alle aziende ancora in grado di operare di continuare a farlo. In collaborazione con Pega, il Ministero de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes sta mettendo a punto due servizi per l'attuazione di questa nuova legge:

- Il servizio elettronico per le microimprese (SEM)
- La piattaforma elettronica per la liquidazione dei beni

Per sviluppare questo progetto, la piattaforma Pega è stata integrata con diverse soluzioni esistenti utilizzate dal sistema giudiziario spagnolo. È stato implementato a livello nazionale in tempi record, con inizio il 1° settembre 2022 e conclusione il 1° gennaio 2023. Ciò ha reso possibile l'entrata in vigore della nuova legge sull'insolvenza solo quattro mesi dopo la sua approvazione.

Questi due nuovi servizi hanno un impatto significativo sulle microimprese per una serie di motivi:

- Creano un unico punto di riferimento per la Spagna intera dove tutte le parti interessate possono compilare e inviare moduli con i dati relativi alle diverse fasi delle procedure di insolvenza. Ciò elimina il divario territoriale, o le differenze regionali, per le microimprese in Spagna.
- Ogni anno vengono gestiti oltre 10.000 fascicoli relativi a procedure fallimentari.
- La durata del processo è stata ridotta da anni/mesi a settimane.
- I servizi si integrano con più di 20 altri strumenti.
- Il processo è semplificato grazie all'utilizzo di dati, moduli e servizi standardizzati.
- Elimina passaggi inutili e inefficienti nella procedura fallimentare.
- La classificazione e l'utilizzo dei dati sono migliorati, massimizzando l'efficienza.
- Le azioni procedurali vengono eseguite senza necessità dell'intervento di un avvocato, procuratore legale o altro personale giudiziario.
- I dati generati sono di grande valore per la definizione di nuove politiche e diventano una risorsa a disposizione del pubblico.



## UN NUOVO MODELLO DI GIUSTIZIA PER I CITTADINI

Lo sviluppo di queste due applicazioni ha avuto sul Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes un impatto che va ben oltre gli obiettivi prefissati per il progetto di legge fallimentare e ha permesso un salto di qualità nei metodi di lavoro e una trasformazione delle aspettative per tutti i nuovi progetti:

- L'agilità è diventata uno standard: ora è possibile rilasciare nuove applicazioni e implementare nuove versioni a un ritmo molto più veloce.
- Si è diffusa la consapevolezza di quanto sia fondamentale una collaborazione più stretta tra i responsabili funzionali e i team tecnici per la realizzazione di applicazioni migliori.
- Le attività e i processi che prima venivano eseguiti manualmente sono stati automatizzati.

Queste nuove funzionalità hanno consentito al Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes di passare a un modello collaborativo di sviluppo delle applicazioni con team multidisciplinari, che è la tendenza attuale. Le soluzioni di Pega permettono al ministero e ai tribunali di estendere l'offerta di servizi, finora riservata esclusivamente ad avvocati e professionisti, a tutti i cittadini. Inoltre, i cittadini e i professionisti possono interagire con il sistema giudiziario in modo agile, intuitivo, basato sui dati e in linguaggio naturale. Il cambiamento nella percezione del sistema giudiziario da parte dei cittadini è iniziato ed è inarrestabile: d'ora in poi la giustizia sarà digitale o non sarà giustizia.

### DATI CHIAVE

- **Riduzione degli intervalli di aggiornamento:** da una o due versioni all'anno a tutte le versioni necessarie.
- **Riduzione dei tempi di sviluppo:** da un anno e mezzo o due anni a quattro mesi.
- **Riduzione dei tempi di implementazione:** da due mesi a una settimana.
- **Riduzione dei tempi delle procedure fallimentari:** da un anno a tre mesi.
- **Raccolta di dati statistici:** il calcolo è automatizzato e i dati vengono gestiti in tempo reale nelle microimprese.

Con Pega, il reparto IT del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes non è più solo un fornitore, ma è diventato parte integrante della strategia dell'organizzazione, favorendo un dialogo costante tra i responsabili funzionali e tecnologici e una democratizzazione della tecnologia. Con le tecnologie tradizionali non avremmo mai raggiunto sviluppi così agili, né con una qualità così basata sui dati. Senza Pega non avremmo mai raggiunto questo risultato.

### JAVIER HERNÁNDEZ DÍEZ

VICEDIRETTORE GENERALE PER LA PROMOZIONE E L'INNOVAZIONE DEI SERVIZI DIGITALI PER LA GIUSTIZIA  
DIREZIONE GENERALE PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DELL'AMMINISTRAZIONE GIUDIZIARIA  
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA, JUSTICIA Y RELACIONES CON LAS CORTES.

# Sveriges a-kassor: federazione svedese dei fondi assicurativi per la disoccupazione

## PANORAMICA

Sveriges a-kassor, la federazione svedese dei fondi assicurativi per la disoccupazione, eroga prestazioni di disoccupazione a circa 4 milioni di iscritti. I 25 fondi assicurativi indipendenti per la disoccupazione, che tutelano i cittadini svedesi in età lavorativa, sono generalmente strutturati per settore occupazionale. Se un iscritto perde il lavoro, i fondi utilizzano i suoi dati e le informazioni relative alla sua occupazione e al suo stipendio per garantire che l'indennità di disoccupazione venga erogata nel modo più efficiente possibile. Sveriges a-kassor fornisce a ciascuno dei 25 fondi lo sviluppo di sistemi informatici, assistenza legale e un'infrastruttura informatica comune che consente pagamenti sicuri.

La federazione ha deciso di collaborare con Pega per migliorare il servizio offerto ai propri iscritti e creare un processo di case management più efficiente e affidabile. Attualmente i vari fondi assicurativi per la disoccupazione gestiti dall'organizzazione sono riuniti in un'unica piattaforma IT che consente il riutilizzo e la specializzazione, garantisce la coerenza e offre una soluzione digitale basata sul web sia per gli iscritti che per gli operatori. Questa piattaforma solida è pensata per gli iscritti rappresenta il fulcro del servizio clienti, dei pagamenti, del portale pubblico e del case management, riunendo i 25 fondi in un sistema di riferimento unico e condiviso.

## Risoluzione più rapida delle pratiche e assistenza migliore per le persone in difficoltà

Lo scopo di Sveriges a-kassor è garantire che gli iscritti siano in grado di pagare le bollette e provvedere alla loro famiglia nei momenti di bisogno. A tal fine, la federazione ha dovuto abbandonare i processi lenti basati su documenti cartacei e comunicazioni telefoniche, adottando un sistema di self-service digitale via web, con l'obiettivo di accelerare la risoluzione delle pratiche. Ora, invece di spedire i moduli per posta, gli iscritti possono inviare le loro informazioni tramite un portale online dedicato ed eventualmente caricare anche file. Con il nuovo sistema, gli iscritti possono presentare online la richiesta di indennità di disoccupazione il lunedì e ricevere il pagamento già il giovedì, mentre in passato l'attesa durava settimane. Da quando è stata implementata la nuova piattaforma, l'utilizzo online da parte degli iscritti è aumentato dal 65% al 97%.

## PROCESSI SEMPLIFICATI CHE RISPONDONO ALLE SFIDE POSTE DALLA PANDEMIA DI COVID-19

La pandemia di COVID-19 ha causato un aumento delle richieste di indennità di disoccupazione, che il nuovo sistema è riuscito a gestire con successo. Con 120.000 pratiche elaborate ogni lunedì mattina e fino a 80.000 utenti simultanei su dispositivi mobili in un periodo di quattro ore, gli operatori devono poter lavorare con la massima efficienza. Grazie alla nuova piattaforma digitalizzata, gli operatori devono reinserire o riformattare solo in minima parte le informazioni relative agli iscritti, risparmiando tempo e riducendo il rischio di errori. I responsabili della gestione delle pratiche non solo sono riusciti a far fronte all'aumento della domanda, ma ora hanno anche più tempo da dedicare agli iscritti per soddisfare le loro esigenze. Sveriges a-kassor punta a raggiungere livelli ancora più elevati di produttività in futuro, grazie a nuove funzionalità di analisi e reportistica che faciliteranno la distribuzione e la gestione delle pratiche.





### SODDISFARE LA DOMANDA DI ACCESSO OMNICANALE

Oggi i cittadini si aspettano di poter interagire con la pubblica amministrazione tramite qualsiasi canale di loro scelta, tra cui smartphone, tablet e computer tradizionali. Ora gli iscritti di Sveriges a-kassor possono verificare la loro idoneità ed effettuare richieste di prestazione utilizzando qualsiasi canale. La natura omnicanales di Pega Platform™ prevede che ogni applicazione debba essere progettata una sola volta ed essere poi disponibile su qualsiasi interfaccia utente. Non è necessario riprogettarla per ogni canale.

### VISIONE A 360 GRADI DEL CITTADINO

La nuova piattaforma offre a Sveriges a-kassor una visione completa del percorso degli iscritti dall'inizio alla fine, incluse tutte le interazioni tra gli iscritti e i responsabili della gestione delle pratiche. Grazie all'integrazione di più fonti di dati, i responsabili della gestione delle pratiche possono verificare facilmente dove ha lavorato in precedenza un iscritto disoccupato, visualizzare in modo sicuro gli stipendi percepiti in passato e sapere quali pagamenti o eventuali forme di assistenza sta ricevendo da altri programmi statali. La storia lavorativa di tutti gli iscritti è digitalizzata in modo sicuro e disponibile in un unico spazio, rendendo il processo di pagamento delle prestazioni rapido ed efficiente, proteggendo al tempo stesso la privacy degli iscritti. Il processo è più trasparente anche per gli iscritti. Possono visualizzare in anticipo la data di erogazione dell'indennità di disoccupazione tramite un semplice accesso online, in modo da potersi organizzare e pianificare meglio.

### RIUTILIZZO, SPECIALIZZAZIONE E AGILITÀ NEL CAMBIAMENTO

Grazie alle solide funzionalità di riutilizzo di Pega Platform, i 25 fondi di Sveriges a-kassor condividono processi e dati comuni, pur avendo accesso a funzionalità specializzate per le loro esigenze specifiche. Ad esempio, ogni fondo può facilmente personalizzare il proprio portale in modo da riflettere la propria identità e il linguaggio specifico della sua categoria professionale. Un altro vantaggio della nuova piattaforma è che, in caso di modifiche normative o dei processi aziendali, le applicazioni possono essere rapidamente adattate dove necessario senza dover ricominciare da capo.

Inoltre, grazie all'interfaccia utente intuitiva della piattaforma e ai processi uniformi per tutti i fondi, la formazione necessaria per gli operatori è minima. Ciò riduce il rischio legato all'inesperienza del personale, aumenta la produttività e consente migliorare il servizio clienti offerto.

#### DATI CHIAVE

- Scalabilità migliorata in 25 fondi e 4 milioni di iscritti
- Tempi di risoluzione delle pratiche ridotti da settimane a minuti
- Aumento dell'utilizzo online da parte degli iscritti dal 65% al 97%
- Tempo di elaborazione delle indennità di disoccupazione ridotto a quattro giorni dalla richiesta iniziale
- 120.000 pratiche elaborate ogni lunedì e 80.000 utenti simultanei su dispositivi mobili in 4 ore

**Grazie a Pega, i 25 fondi di assicurazione contro la disoccupazione Sveriges a-kassor possono assistere i cittadini in modo più rapido e agevole nei momenti di reale necessità. Al contempo, il sistema riduce il carico di lavoro degli operatori e internalizza la gestione delle modifiche.**

**TOMAS ERIKSSON**, CEO, SVERIGES A-KASSOR

United States<sup>®</sup>  
**Census**  
**2020**





## Census Bureau degli Stati Uniti

### PANORAMICA

Il Census Bureau degli Stati Uniti è la principale fonte di dati affidabili sulla popolazione e sull'economia del paese. I dati del censimento vengono utilizzati per orientare una serie di decisioni sociali, economiche e politiche, dalla distribuzione dei seggi al Congresso alla pianificazione urbana, fino alla distribuzione di oltre 675 miliardi di dollari di fondi federali.

Il Census Bureau utilizza una serie di metodi di raccolta dei dati per acquisire tali informazioni, tra cui il censimento decennale della popolazione e delle abitazioni. Per modernizzare e semplificare tali operazioni, il Census Bureau degli Stati Uniti ha avviato il progetto ECaSE (Enterprise Census and Surveys Enabling) con l'obiettivo di creare una soluzione aziendale integrata per la raccolta e l'elaborazione condivisa dei dati. Questa soluzione mirava a ridurre la complessità e garantire risparmi per tutti i censimenti e le indagini, concentrandosi inizialmente sul censimento del 2020.

Un'altra iniziativa di modernizzazione per il censimento del 2020 è stata l'introduzione di un nuovo sistema di gestione delle relazioni con i clienti (CRM) per il programma di partnership del Census Bureau. Il CRM ha fornito una piattaforma di comunicazione digitale integrata per il Community Partnership Engagement Program (CPEP) e il Census National Partnership Program (NPP) del Census Bureau, entrambi volti ad aumentare la consapevolezza e la partecipazione al censimento del 2020.

Il ruolo di Pega è stato fondamentale sia nella raccolta dei dati che nelle iniziative dei programmi di partnership. Il Census Bureau ha utilizzato la Pega Government Platform™ per le seguenti attività del progetto ECaSE:

- Controllo operativo dei sondaggi per gestire e coordinare i flussi di lavoro relativi alle pratiche e monitorare lo stato di avanzamento della raccolta delle risposte tramite i diversi canali di acquisizione dei sondaggi, inclusi web, dispositivi mobili, invio di questionari cartacei e call center telefonici del censimento.
- Sistema di controllo operativo sul campo per raccogliere tutte le informazioni relative alle operazioni sul campo, quali il rilevamento degli indirizzi e il follow-up per mancata risposta (NRFU), l'assegnazione delle pratiche e la distribuzione degli ordini di lavoro agli addetti sul campo.

### RACCOLTA DEI DATI:

- Gestione delle risposte ai sondaggi per elaborare e controllare i dati raccolti dal sito web del Census Bureau, dai moduli cartacei inviati, dai rilevamenti sul campo effettuati tramite dispositivi mobili e dalle telefonate effettuate dai call center del Census Bureau.
- Raccolta dei dati utilizzando un'applicazione installata sugli iPhone in dotazione ai rilevatori di censimento, che consente di intervistare i cittadini che non hanno compilato il questionario online, per telefono o con modulo cartaceo.
- Strumento per la raccolta di risposte autonome, utilizzato dagli operatori del Census Questionnaire Assistance (CQA) nei call center per intervistare i cittadini che hanno contattato questo servizio.
- Consolidamento delle pratiche e degli eventi di risposta autonoma per tutte le risposte raccolte sul sito web del Census Bureau e tramite i moduli cartacei inviati, con controlli di congruità dei dati per determinare le pratiche da sottoporre a rilevazione.

**L'adozione di un sistema digitale automatizzato di Pega ci ha aiutato a gestire il nostro paese con maggiore facilità ed efficienza rispetto al passato. Inoltre, l'utilizzo di un approccio tecnologico agile ci ha consentito di fronteggiare cambiamenti imprevisti e adattarci rapidamente in base alle necessità.**

### ZACHARY SCHWARTZ

DIVISION CHIEF, IT SERVICE MANAGEMENT OFFICE PRESSO IL CENSUS BUREAU DEGLI STATI UNITI (GOVERNMENT CIO MEDIA & RESEARCH, 23 SETTEMBRE 2020)

**Il nostro sistema di raccolta delle risposte online non ha registrato un solo minuto di inattività da quando abbiamo invitato i cittadini a partecipare al censimento.**

**STEVEN DILLINGHAM**

DIRECTOR, CENSUS BUREAU DEGLI STATI UNITI (AUDIZIONE PRESSO LA COMMISSIONE PER LA VIGILANZA E LA RIFORMA DELLA CAMERA DEI RAPPRESENTANTI, 29 LUGLIO 2020)

**TEST DELLA NUOVA PIATTAFORMA DI RACCOLTA DATI IN VISTA DEL 2020**

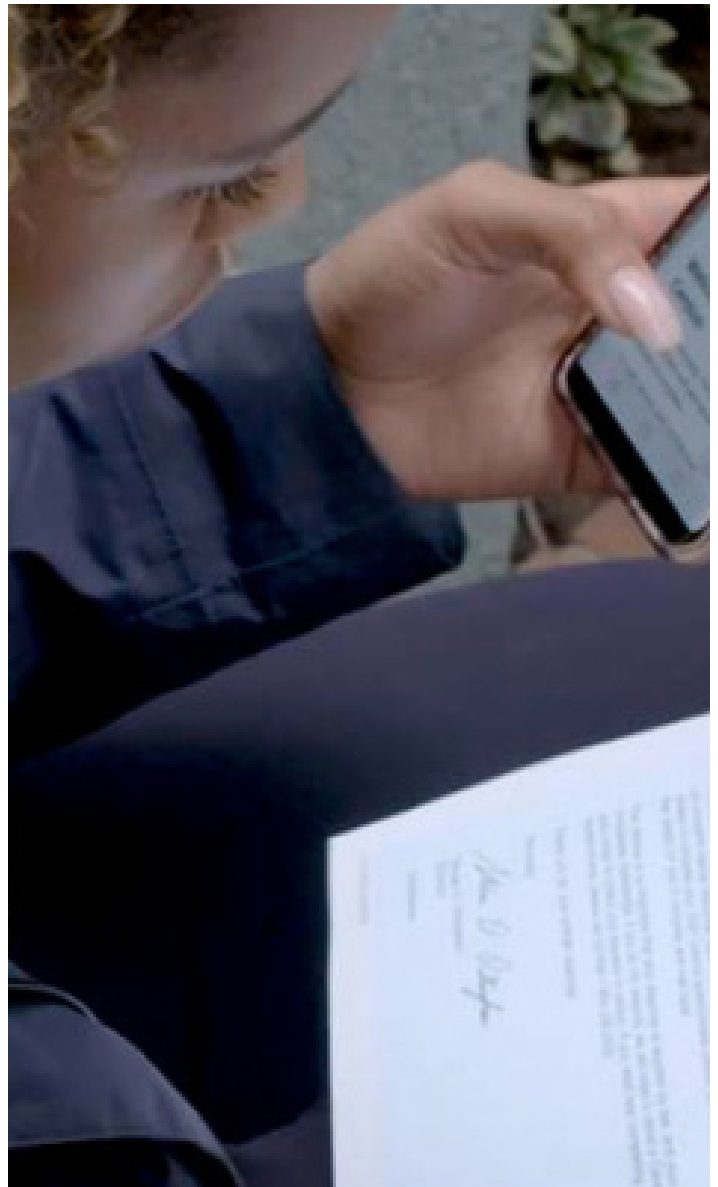
Il Censimento decennale del 2020 ha rappresentato uno spartiacque segnando il passaggio da un processo principalmente basato su carta alla raccolta automatizzata e digitale dei dati di tutti nuclei familiari degli Stati Uniti. Con trasformazioni di tale portata, il Census Bureau ha previsto e condotto una serie di test operativi sul campo (tra cui il test del censimento 2017 e il test end-to-end 2018) per verificare la tecnologia, i piani operativi e il supporto dei nuovi sistemi.

Questi test sono stati particolarmente importanti per consentire al Census Bureau di collaudare la nuova piattaforma mobile. Nel censimento del 2020, per la prima volta in assoluto, i rilevatori di censimento hanno potuto espletare tutte le fasi su dispositivi mobili, tra cui ricevere le assegnazioni, visualizzare il percorso di visita più efficiente per ogni nucleo familiare, comunicare le ore lavorate e registrare, crittografare e trasmettere in modo sicuro le informazioni raccolte da ogni intervistato. L'applicazione mobile ha consentito un enorme aumento della produttività: nel 2010 i rilevatori di censimento completavano 1,05 pratiche per ora lavorata, mentre nel test end-to-end del 2018 ne completavano 1,56, con un aumento della produttività del 48,57%.

**DIGITALIZZAZIONE E OTTIMIZZAZIONE DEL PROGRAMMA DI PARTNERSHIP PER UNA MAGGIORE PARTECIPAZIONE**

In vista del censimento del 2020, il Census Bureau ha riconosciuto le enormi potenzialità offerte dagli strumenti digitali e da altre risorse per comunicare in modo più efficiente ed efficace con i propri partner. Il programma di partnership integra due progetti che hanno l'obiettivo di promuovere la consapevolezza e la partecipazione al censimento: il Community Partnership Engagement Program (CPEP) e il Census National Partnership Program (NPP). Il CPEP coinvolge governi tribali, statali e locali, nonché organizzazioni comunitarie, organizzazioni religiose, scuole, media, imprese, servizi sociali, organizzazioni etniche e altri soggetti. L'NPP, invece, ha il compito di instaurare e consolidare relazioni con aziende, settori produttivi e organizzazioni di rilevanza nazionale.

Nel censimento del 2010, molti dei processi di gestione e comunicazione erano prevalentemente manuali ed estremamente complessi, creando difficoltà sia ai dipendenti che ai partner. Grazie alla digitalizzazione di queste attività, il Census Bureau ha potuto comunicare in modo efficiente con le 400.000 organizzazioni partner, inviando avvisi, promemoria e inviti all'azione automatici e fornendo le risorse adeguate per sensibilizzare i cittadini e incentivare la partecipazione al censimento.



**...I nostri rilevatori di censimento hanno raggiunto complessivamente un tasso di produttività pari a 1,92 pratiche o indirizzi all'ora. Si tratta di un dato che ha superato di gran lunga la previsione di 1,55. Questo risultato si deve in gran parte all'uso della tecnologia progettata e implementata per il censimento del 2020, un'importante innovazione rispetto ai precedenti censimenti cartacei... Il tasso di produttività degli addetti sul campo nel 2020 è stato quasi il doppio rispetto a quello del censimento del 2010.**

**TIM OLSON**

ASSOCIATE DIRECTOR FOR FIELD OPERATIONS, CENSUS BUREAU DEGLI STATI UNITI (CENSUS.GOV)

I nostri dispositivi portatili consentono di rilevare quanto tempo ha richiesto l'inserimento di ogni singola domanda, quanto tempo è durata l'intervista, la posizione esatta del rilevatore rispetto all'indirizzo che doveva censire. Ci forniscono un'enorme quantità di dati quasi in tempo reale, il che ci consente di valutare in modo molto professionale e preciso ciò che accade sul campo.

#### AL FONTENOT

ASSOCIATE DIRECTOR FOR DECENNIAL CENSUS PROGRAMS  
(FEDERAL NEWS NETWORK, 18 SETTEMBRE 2020)



#### SUPERARE LE ASPETTATIVE IN TERMINI DI RACCOLTA DATI E COINVOLGIMENTO DEI PARTNER

I risultati del censimento 2020 sono stati notevoli e il sistema ECaSE ha svolto un ruolo fondamentale. I dati in tempo reale e le analisi sui tassi di risposta forniti dal sistema ECaSE hanno consentito al Census Bureau di individuare con precisione le aree geografiche con bassi tassi di risposta e rivedere le strategie gli sforzi per aumentare i tassi di risposta autonoma al censimento. Questa capacità di reazione e risposta rapida è stata particolarmente importante nei casi in cui eventi meteorologici, problemi di salute pubblica o altre circostanze hanno ostacolato la raccolta delle risposte al sondaggio.

Il Census Bureau è stato anche in grado di colmare il divario tra il proprio programma di raccolta dati e i programmi dei partner: se le risposte erano in ritardo in una determinata comunità o regione, il Census Bureau poteva utilizzare il nuovo CRM per identificare rapidamente e contattare i partner in quelle aree, fornendo le risorse necessarie per sensibilizzare e informare le comunità interessate.

Alla fine di luglio 2020, quattro mesi dopo il primo invito del Census Bureau a partecipare al censimento, il tasso di risposta era quasi del 63%, per un totale di oltre 92 milioni di nuclei familiari censiti, di cui circa l'80% aveva scelto di rispondere online. Inoltre, il sistema di raccolta delle risposte non aveva registrato neanche un minuto di inattività. A metà settembre 2020, a sei settimane dalla scadenza originaria del 31 ottobre, il censimento era già completato al 90%. 220.000 rilevatori sul campo hanno completato oltre 42 milioni di sondaggi, nonostante mesi di ritardo dovuti alla pandemia di COVID-19.

#### DATI CHIAVE

- Il censimento del 2020 è stato il primo a utilizzare un processo prevalentemente digitale per la raccolta dei dati
- Il software di Pega ha elaborato tutte le risposte del censimento 2020, tra cui quelle fornite online, per telefono e su carta, oltre a quelle raccolte tramite l'app mobile
- Il nuovo sistema di raccolta dei dati era multicanale con una piattaforma mobile per i rilevatori di censimento porta a porta
- La nuova piattaforma CRM ha automatizzato le comunicazioni con oltre 400.000 organizzazioni partner
- Nessun tempo di inattività del sistema
- 80% delle risposte autonome ricevute online
- Aumento del 48,57% della produttività dei rilevatori di censimento
- Il censimento è stato completato al 90% sei settimane prima della scadenza
- 400.000 accessi univoci in un solo fine settimana



# Natural Resources Conservation Service del U.S. Department of Agriculture

## PANORAMICA

Il Natural Resources Conservation Service (NRCS) del U.S. Department of Agriculture offre assistenza tecnica e finanziaria ai proprietari terrieri privati americani, tra cui la partecipazione volontaria a programmi di conservazione nell'ambito del Farm Bill, a vantaggio sia dell'agricoltura che dell'ambiente. I soggetti che collaborano con l'NRCS nell'ambito dei programmi del Farm Bill privilegiano la conservazione delle risorse naturali e ottimizzano le proprie attività agricole migliorando la fertilità del suolo, la qualità delle acque e l'efficienza dei sistemi di irrigazione. L'obiettivo dei programmi dell'NRCS è garantire la sostenibilità dell'agricoltura, dell'allevamento, delle foreste private e della fauna selvatica per le generazioni attuali e future.

L'NRCS ha introdotto il programma Conservation Delivery Streamlining Initiative (CDSI) al fine di fornire un servizio clienti più efficiente ai proprietari terrieri privati che ricevono assistenza tecnica e finanziaria, inclusi quelli che partecipano ai programmi Farm Bill. L'NRCS ha collaborato con Pega per sviluppare l'applicazione integrata Conservation Desktop (CD), che semplifica i processi aziendali, migliora i servizi informatici (IT) e ottimizza la gestione finanziaria e la rendicontazione.

## Interfaccia unica per le attività di conservazione

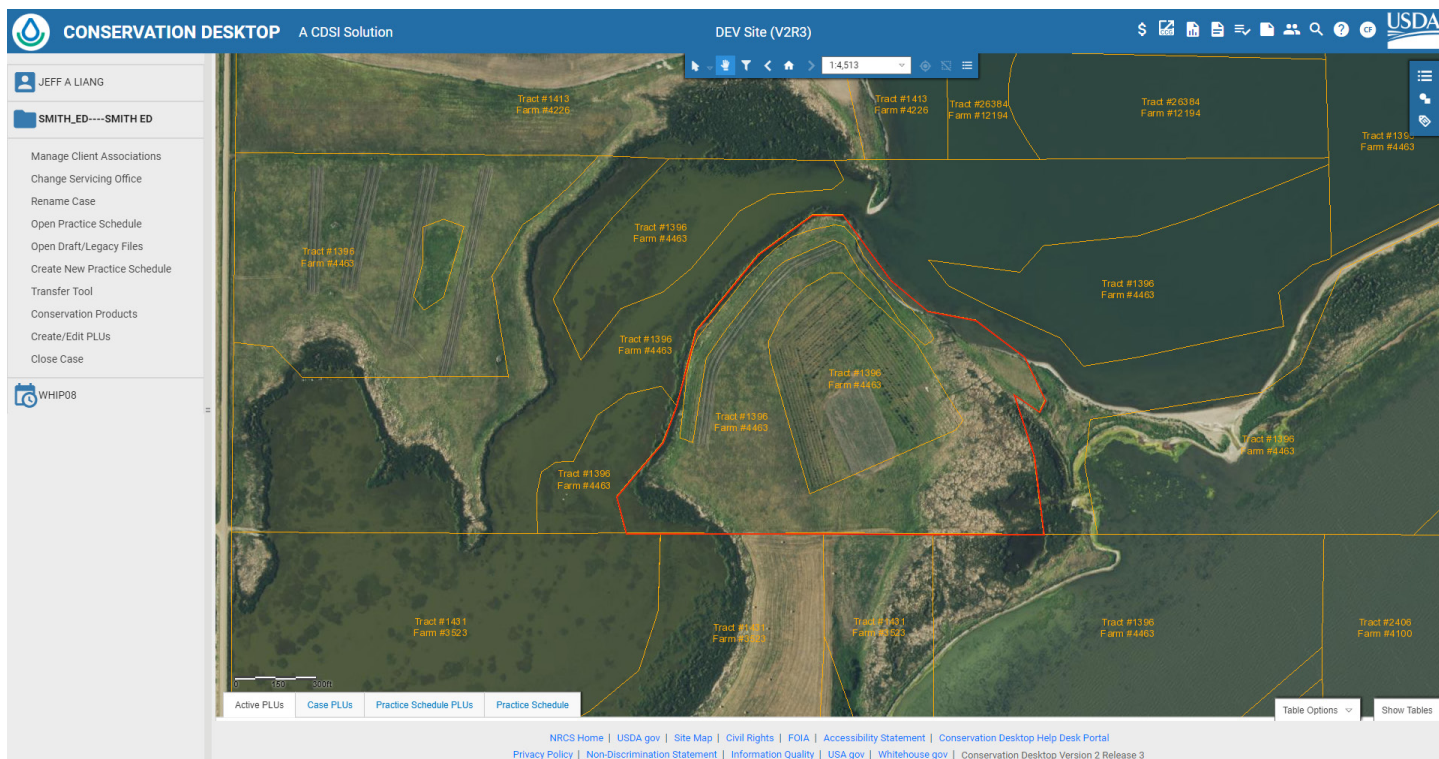
Prima che venisse sviluppata l'applicazione CD integrata, il personale dell'NRCS perdeva molto tempo ad accedere a sistemi e database diversi per fornire assistenza tecnica e finanziaria ai clienti. Basata su Pega Platform™, l'applicazione CD raggruppa i diversi sistemi legacy in un'unica interfaccia coerente e centralizza tutti i processi, i flussi di lavoro e le funzionalità in un unico portale. Ciò permette ai dipendenti dell'NRCS di offrire ai proprietari terrieri privati soluzioni e alternative in modo più rapido e accurato, con una maggiore efficienza dei servizi. L'obiettivo principale di CD è mettere a disposizione del personale degli uffici locali un "pannello di controllo unico". Con l'aiuto dell'integratore di sistemi ASRC Federal Systems, l'NRCS e il FPAC Business Center hanno adottato la metodologia Agile nell'ambito del programma CDSI per ridurre i rischi e aumentare la velocità di distribuzione.

L'applicazione CD integrata fornisce servizi fondamentali per il personale degli uffici locali, tra cui la gestione dei documenti, la gestione delle attività e la cronologia delle verifiche durante l'intero ciclo di vita dell'elaborazione delle richieste di assistenza tecnica e finanziaria. Conservation Desktop offre anche assistenza tecnica tramite la creazione di un piano di conservazione su base scientifica, realizzato con un processo basato su mappe geospaziali con livelli e strumenti geospaziali avanzati.

**Grazie al programma CDSI, il personale dei nostri uffici locali può dedicare molto più tempo alle attività sul territorio a beneficio dei cittadini e della conservazione ambientale, riducendo il tempo impiegato in ufficio per lo svolgimento di mansioni manuali e amministrative.**

### GEORGE W. CLEEK IV

CONSERVATION SECTION CHIEF, INFORMATION SOLUTIONS DIVISION, FARM PRODUCTION AND CONSERVATION (FPAC) BUSINESS CENTER, U.S. DEPARTMENT OF AGRICULTURE



## RIDUZIONE DEL LAVORO MANUALE GRAZIE ALLA GESTIONE AUTOMATIZZATA DELLE ATTIVITÀ E LA MAPPATURA GEOSPAZIALE

Uno degli obiettivi principali del nuovo sistema CD integrato era alleggerire il carico di lavoro del personale degli uffici locali affinché potesse dedicare più tempo al territorio, fornendo una pianificazione della conservazione specifica per ogni sito. Con le funzionalità di gestione delle attività incluse nel sistema Conservation Desktop, i dipendenti autorizzati dell'NRCS possono automatizzare il lavoro dalla fase di assegnazione del compito fino alla sua risoluzione. In questo modo la collaborazione tra specialisti e personale di supporto diventa più efficace, dato che possono dedicare più tempo alle attività sul campo quali la pianificazione della conservazione e il miglioramento del servizio ai clienti. Grazie all'automazione del sistema l'USDA ha una visibilità in tempo reale dello stato delle attività in qualsiasi momento, agevolando il monitoraggio dei progressi da parte dei responsabili e fornendo dati aggiornati che consentono di prendere decisioni più ponderate e in tempi più rapidi.

Un'altra funzionalità chiave del nuovo sistema basato su Pega è la configurazione dei livelli geospaziali, che consente all'NRCS di integrare tecnologie geospaziali di terze parti approvate e sicure nella suite di strumenti di mappatura all'interno di CD. Di conseguenza l'NRCS può sviluppare in modo efficiente piani di conservazione, tra cui la progettazione e la gestione delle unità fondiarie e le pratiche di conservazione pianificate o applicate. I responsabili della pianificazione possono dedicare più tempo a sviluppare e illustrare i progetti di conservazione e meno tempo a destreggiarsi tra più applicazioni.

## NOTEVOLE RISPARMIO DI TEMPO PER IL PERSONALE E I CITTADINI

Una volta portato a termine, il programma CDSI dovrebbe consentire all'NRCS di recuperare 1.523 anni di lavoro attualmente impiegati in attività amministrative poco efficienti, reindirizzandoli verso attività a maggior valore aggiunto, con particolare riguardo al lavoro diretto sul territorio a contatto con i cittadini. Concretamente, questo significa orientare i dipendenti verso attività di pianificazione della conservazione sul campo e di supporto diretto ai cittadini. Oltre a migliorare l'efficienza del personale interno dell'NRCS, il CDSI stima con prudenza che i nuovi processi e strumenti consentiranno ai cittadini di risparmiare oltre 750.000 ore all'anno.

### DATI CHIAVE

- L'equivalente di 1.523 anni di lavoro amministrativo inefficace recuperato per mansioni di maggior valore
- Automatizzazione del lavoro manuale e maggiore efficienza
- Semplificazione dei servizi di conservazione per proprietari terrieri e dipendenti
- Miglioramento della gestione finanziaria e della rendicontazione
- Ottimizzazione dei tempi di viaggio per i cittadini e dipendenti dell'NRCS
- Adozione della metodologia Agile per ridurre i rischi e velocizzare l'erogazione





## Office of the Chief Financial Officer del U.S. Department of Agriculture

### PANORAMICA

Il 15 maggio 1862 il presidente Abraham Lincoln firmò una legge per istituire il U.S. Department of Agriculture (USDA), il dipartimento dell'agricoltura degli Stati Uniti. Due anni e mezzo dopo, nel suo ultimo discorso al Congresso, Lincoln definì l'USDA "il dipartimento del popolo". Per oltre 150 anni, questo dipartimento ha influenzato la vita di generazioni di americani fornendo una guida autorevole in materia di alimentazione, agricoltura, risorse naturali, sviluppo rurale, nutrizione e questioni correlate nel rispetto delle politiche pubbliche, delle migliori conoscenze scientifiche disponibili e di criteri di gestione efficace.

Oggi, l'USDA è composto da 29 agenzie e uffici con quasi 100.000 dipendenti al servizio dei cittadini americani in oltre 4.500 sedi in tutto il paese e all'estero. L'Office of the Chief Financial Officer (OCFO) sovrintende alla gestione finanziaria dell'intera struttura del USDA, amministrando circa 208 miliardi di dollari in attività patrimoniali e 143 miliardi di dollari di spesa annua.

Nel corso degli anni, e in risposta a una serie di decreti esecutivi, lo statuto amministrativo dell'OCFO si è evoluto e questo ufficio è diventato un fornitore certificato di servizi condivisi (FSSP) a livello federale per la gestione delle risorse finanziarie e umane (HR) in tutto il governo federale. Di conseguenza, i servizi finanziari, di gestione delle risorse umane e delle paghe sono erogati alle agenzie clienti secondo un modello di recupero dei costi e disciplinati da accordi sui livelli di servizio. Sotto la supervisione dell'OCFO, il National Finance Center (NFC) fornisce ad altre agenzie federali soluzioni integrate, standardizzate e convenienti per la gestione finanziaria e delle risorse umane a supporto delle loro missioni strategiche.

Grazie al recente successo del programma di sovvenzioni da 70 miliardi di dollari del Food and Nutrition Service, il CFO dell'USDA ha avviato trattative con altre agenzie USDA e non USDA per utilizzare ezFedGrants, il sistema di gestione delle sovvenzioni dell'USDA. Si tratta di una soluzione completa per la gestione delle sovvenzioni, in grado di amministrare dall'inizio alla fine i quasi 100 miliardi di dollari di prestiti, garanzie e assicurazioni dell'USDA che ogni anno vengono erogati a sostegno degli agricoltori e degli allevatori americani. Questa soluzione è stata progettata per soddisfare i requisiti di sovvenzione di altre agenzie federali esterne. Per conseguire questo obiettivo, l'USDA ha scelto Pega come portale self-service dedicato ai beneficiari e come tecnologia di riferimento per automatizzare i numerosi processi complessi del ciclo di vita di gestione delle sovvenzioni nelle diverse organizzazioni coinvolte.

**ezFedGrants è una soluzione completa e moderna per la gestione delle sovvenzioni che consente all'USDA di raggiungere traguardi ambiziosi in materia di servizio clienti, efficienza operativa, visibilità e conformità. Ad esempio, l'USDA è riuscito a semplificare il processo dei pagamenti utilizzando Pega integrata con SAP Financials e CRM, riducendo i tempi medi da sei-otto mesi a soli tre giorni lavorativi.**

**CHRIS COPPENBARGER**  
SENIOR POLICY ADVISOR, USDA

**PRIMA DI PEGA:**

- I pagamenti richiedevano 14 interventi manuali
- Per completare l'elaborazione dei pagamenti erano necessari in media da sei a otto mesi
- Una parte sproporzionata del tempo dei dipendenti veniva dedicata al monitoraggio dello stato delle sovvenzioni e dei pagamenti per i beneficiari delle sovvenzioni

**DOPO PEGA:**

- Le interazioni manuali sono state ridotte a un unico punto di contatto
- L'elaborazione dei pagamenti richiede ora tre giorni lavorativi, uno dei quali è dedicato al trasferimento elettronico dei fondi
- Gli utenti possono visualizzare online lo stato delle sovvenzioni e dei pagamenti tramite il portale Pega

## Soluzione di gestione delle sovvenzioni dell'USDA per migliorare efficienza, visibilità e conformità

### PROCESSI AUTOMATIZZATI PER MIGLIORARE NOTEVOLMENTE LA SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI, INCREMENTARE LA PRODUTTIVITÀ DEI DIPENDENTI E RIDURRE I COSTI OPERATIVI





L'USDA è riuscito ad acquisire, standardizzare e consolidare in Pega processi non documentati, migliorando notevolmente l'efficienza operativa e risparmiando sui costi sin dal primo go-live con il Foreign Agriculture Service (FAS). Poco dopo è entrato in funzione con successo il programma del Food and Nutrition Service (FNS), che gestisce un portafoglio da oltre 100 miliardi di dollari tramite la soluzione ezFedGrants. Prima di questa soluzione, la maggior parte delle procedure di concessione delle sovvenzioni di queste agenzie era gestita su supporto cartaceo e il loro completamento poteva richiedere mesi. A peggiorare tale inefficienza contribuiva la presenza di ben 17 agenzie indipendenti e autonome all'interno dell'USDA, ciascuna deputata all'erogazione di finanziamenti. I dipendenti dell'USDA ricevevano ogni giorno un elevato numero di chiamate per verificare lo stato delle sovvenzioni e dei pagamenti. Il tempo dedicato a rispondere a queste chiamate impediva ai dipendenti di concentrarsi su attività più importanti.

Una volta completata l'implementazione della soluzione di servizi condivisi per la concessione di sovvenzioni in tutte le 17 agenzie, l'USDA disporrà di un'unica piattaforma per la gestione delle sovvenzioni in tutto il dipartimento. Poiché la soluzione fa leva sulla metodologia Lean Six Sigma dell'USDA per la gestione delle sovvenzioni, il dipartimento è certo che il 97% dei programmi di sovvenzioni verrà automatizzato in ezFedGrants utilizzando la metodologia iterativa e agile di Pega. Il risparmio sui costi derivante dal numero di sistemi che non saranno più necessari nelle singole organizzazioni è significativo. Una volta avviata la migrazione delle agenzie esterne verso ezFedGrants, si prevede che il sistema elaborerà transazioni per oltre 500 miliardi di dollari nei prossimi due anni.

### SOLUZIONE COMPLETAMENTE INTEGRATA CHE ELIMINA LA RIDONDANZA DEI DATI E GARANTISCE LA CONFORMITÀ A CENTINAIA DI REQUISITI NORMATIVI E STATUTARI PER LA MASSIMA TRASPARENZA NEI CONFRONTI DEGLI STAKEHOLDER

L'USDA ha selezionato le migliori piattaforme tecniche disponibili e le ha integrate tra loro per creare un'unica soluzione olistica per la gestione delle sovvenzioni. Ha utilizzato il portale self-service di Pega per interagire con gli utenti esterni e standardizzare molti processi diversi del suo programma di sovvenzioni in tutto il dipartimento, avvalendosi delle solide funzionalità di gestione intelligente dei processi aziendali di Pega. La soluzione di Pega è integrata con SAP CRM per gestire i contratti transazionali e con SAP Financials per soddisfare i requisiti federali in materia di gestione finanziaria e rendicontazione. Le sovvenzioni vengono riconciliate con i dati finanziari durante l'intero ciclo di vita del programma. Gli avvisi automatici segnalano le incongruenze alle organizzazioni esterne e rendono possibile la riconciliazione con il registro contabile generale, unica fonte di riferimento attendibile. Inoltre, la soluzione acquisisce i termini e le condizioni dei contratti, garantisce l'adozione di opportuni meccanismi di controllo e bilanciamento e assicura l'esistenza di una traccia di verifica a dimostrazione della separazione delle funzioni.

Esistono molte altre integrazioni, tra cui Grants.gov e USAspending.gov, che agevolano la divulgazione delle opportunità di finanziamento e garantiscono la massima trasparenza nei confronti dei contribuenti. Inoltre, ezFedGrants è integrato nella soluzione di registrazione dei fornitori System for Award Management (SAM) degli Stati Uniti, che consente all'USDA di monitorare parametri importanti quali il tipo e lo stato dei fornitori, nonché gestire l'iniziativa "Do Not Pay Effort" del Dipartimento del Tesoro. Questa soluzione olistica consente all'USDA di gestire le sovvenzioni durante l'intero ciclo di vita, dalla richiesta di proposta iniziale alla chiusura. La funzionalità della soluzione permette di gestire modifiche all'ambito, rimborsi, sovvenzioni tramite pagamenti standard, anticipi o pagamenti elettronici. Flussi di lavoro complessi consentono all'USDA di rispettare i numerosi requisiti normativi del governo federale, dei dipartimenti, delle agenzie e dei programmi, garantendo agli stakeholder interni ed esterni la piena visibilità sullo stato delle transazioni. Le dashboard di facile configurazione offrono al team di gestione una visione a 360 gradi dei programmi in tempo reale, aumentando l'efficienza operativa e riducendo il rischio di frodi grazie a una migliore visibilità, tracciabilità e trasparenza. Inoltre, l'accettazione da parte degli utenti e la fiducia nell'accuratezza dei dati sono aumentate in modo esponenziale, poiché la soluzione unica e integrata elimina la ridondanza dei dati e le inefficienze.

Grant Lifecycle	Grant Creation (Program & Recipient)	Application	Review (ARP)	Agreement (Award)	Grant Execution Period	Grant Ends (Closeout)
<b>Core CRM (Internal)</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Program Creation w/ Search</li> <li>• Recipient Management</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agreement Creation with Search and Workflow</li> <li>• Amendment Creation with Search and Workflow</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claim Creation-Payment Request with Search and Workflow</li> <li>• Progress Reporting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grant Closeout Processing</li> </ul>
<b>Core CRM (Internal)</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opportunity Management with Search and Workflow</li> <li>• Grants.gov Integration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grants.Gov Integration</li> </ul> 		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application to Award</li> </ul>		
<b>Core CRM (External)</b> 		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application Submission with Search and Workflow</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Electronic Signature</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Award Monitoring</li> <li>• Claim Submission (AP) with Search and Workflow</li> <li>• Progress Report Submission</li> </ul>	

La soluzione di Pega è integrata con SAP CRM per gestire i contratti transazionali e con SAP Financials per soddisfare i requisiti federali in materia di gestione finanziaria e rendicontazione.



#### DATI CHIAVE

- Consente all'USDA di adempiere alla propria missione con maggiore efficienza
- Migliora l'erogazione dei servizi e la soddisfazione dei clienti
- Favorisce la produttività dei dipendenti, riducendo al contempo i costi di gestione delle sovvenzioni
- Soddisfa i requisiti di conformità del governo federale, dei dipartimenti, delle agenzie e dei programmi
- Migliora l'affidabilità e la trasparenza

#### SOLUZIONE AGILE PROGETTATA PER IL RIUTILIZZO DEI COMPONENTI E LA SCALABILITÀ DEL SISTEMA

La standardizzazione verso un'unica soluzione integrata che consente il riutilizzo dei processi dovrebbe consentire all'USDA di risparmiare milioni di dollari. Dato che le funzionalità di ezFedGrants si basano su un unico codice, derivato da un unico paradigma di sviluppo del modello, la soluzione continuerà ad adattarsi ai requisiti specifici o in continua evoluzione delle sovvenzioni, garantendo il rispetto degli obiettivi di conformità. Anziché essere sopraffatti da questioni amministrative di poco conto, i dipendenti potranno concentrarsi sulla loro missione e soddisfare al contempo le crescenti aspettative degli utenti. In breve, l'USDA potrà contare su una soluzione solida e sostenibile per il futuro.



# Department of Veterans Affairs degli Stati Uniti

## PANORAMICA

Il Department of Veterans Affairs (VA) degli Stati Uniti è responsabile della gestione dei programmi a sostegno dei veterani, delle loro famiglie e dei loro superstiti. Secondo per dimensioni solo al Dipartimento della difesa, il VA conta oltre 400.000 dipendenti e comprende una rete di oltre 2.000 strutture mediche, cliniche e uffici previdenziali in tutto il paese. Il VA collabora con Pega dal 2010 per continuare a perfezionare i servizi e garantire che coloro che hanno servito il proprio paese possano ricevere la migliore assistenza possibile.

## Riduzione dei costi per i contribuenti e adeguamento alle esigenze di fatturazione in rapida evoluzione

Per garantire che le attrezzature e i servizi medici più avanzati siano disponibili per l'assistenza ai veterani, il Financial Services Center (FSC) del VA ha implementato il sistema di pagamento ed elaborazione delle fatture (IPPS) sulla piattaforma Pega Platform™. L'IPPS è un sistema unificato di certificazione delle fatture online che l'FSC del VA utilizza per elaborare i pagamenti per conto delle strutture mediche per l'acquisto di attrezzature ospedaliere a livello nazionale.

In precedenza erano stati collegati tra loro diversi sistemi isolati, rendendo lo scambio di informazioni tra i sistemi lento e costoso da sostenere. Con l'IPPS l'FSC del VA ha semplificato le operazioni, migliorato la precisione e ridotto i costi di elaborazione delle fatture del 33%.

Grazie alla capacità dell'IPPS di adattarsi rapidamente ai cambiamenti, il VA ha potuto sfruttare le funzionalità esistenti dell'applicazione e adattare le modalità di pagamento specifiche di altre aree interne del dipartimento. La piattaforma di pagamento IPPS è utilizzata dalle tre amministrazioni: la Veterans Health Administration, la Veterans Benefit Administration e la National Cemetery Administration. Sarà anche utilizzata come soluzione di pagamento per il futuro sistema integrato di gestione finanziaria e degli acquisti del dipartimento.

Con l'IPPS il VA ha riscontrato:

- Un aumento del 66% del volume di fatture elaborate all'anno, passato da 1,2 milioni a 2 milioni
- Un aumento del 33% del valore in dollari dei pagamenti elaborati, passato da 14 miliardi a 21 miliardi
- Nessun aumento del personale addetto all'elaborazione dei pagamenti, nonostante un aumento del volume del 66%
- Una riduzione cumulativa dei costi stimata al 40%
- Risultati record per le metriche delle prestazioni (ad es. tassi di pagamento in ritardo e sconti)

## REALIZZARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE IN TUTTO IL VA

Il VA ha scelto Pega Platform per trasformare i processi in tutti i suoi servizi, sostituendo i sistemi manuali e cartacei con quelli digitali al fine di aumentare l'efficienza, la trasparenza e l'accuratezza e migliorare la customer experience.

- **Il Debt Management Center del VA** ha saputo trasformare la procedura di recupero crediti, passando da un'operazione altamente manuale e dipendente dal personale a un modello di servizio condiviso efficiente e sostenibile. Questa trasformazione ha ridotto il tempo complessivo del ciclo di elaborazione e offre una maggiore trasparenza nelle informazioni relative alle pratiche dei veterani, con un impatto positivo sulla customer experience.

- **I Centralized Patient Accounting Center del VA** hanno utilizzato Pega Platform, in combinazione con il sistema di gestione dei documenti dell'FSC, per automatizzare l'archiviazione e il recupero di oltre 7 milioni di documenti storici ed elaborare ulteriori 800.000 pagine di documenti all'anno nelle loro sette sedi. I tempi per l'archiviazione dei documenti sono diminuiti da giorni a ore e sono stati eliminati i costi relativi allo spazio fisico necessario per l'archiviazione.
- **L'Office of Acquisitions and Logistics del VA** ha scelto la Pega Platform per trasformare il processo di ratifica degli impegni non autorizzati in tutto il dipartimento. La nuova piattaforma include interfacce utente ottimizzate e flussi di lavoro flessibili per migliorare la trasparenza, i tempi di elaborazione e la reportistica.
- **Il Financial Services Center del VA** utilizza Pega Robotic Process Automation™ (RPA) per due casi d'uso in produzione, con un notevole risparmio di ore di lavoro prima dedicate alle attività manuali.

## CREARE UNA CUSTOMER EXPERIENCE MIGLIORE

Per aumentare la visibilità delle richieste dei veterani, uniformare l'attività dei diversi call center e migliorare la customer experience, l'FSC del VA ha implementato l'applicazione Pega Customer Service in tutta l'organizzazione. A partire dal 2019, l'applicazione Customer Service, nota anche come Customer Relationship Management (CRM), è stata implementata per 12 linee di prodotti, tra cui servizi di pagamento e supporto locale per le buste paga, e continua a crescere. La suite CRM include due portali self-service per i veterani, il portale di interazione CRM principale per il personale del call center e un portale di back-office che offre la visibilità completa sulle richieste, dall'inizio alla fine.

Una delle funzionalità chiave del CRM è il Customer Engagement Portal (CEP), che consente ai fornitori commerciali e ai fornitori di servizi sanitari del VA di accedere in modalità self-service allo stato delle fatture e delle richieste di rimborso medico e ai dettagli dei pagamenti online, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Questo nuovo portale ha ridotto il tempo necessario per la registrazione manuale da una media di 3 minuti per richiesta a meno di 30 secondi. Si tratta inoltre di un primo passo fondamentale verso la conversione dei moduli cartacei inviati via fax in moduli web, che consentirà di eliminare l'attuale processo di invio via fax e migliorare l'accessibilità dei veterani allo stato delle richieste. Grazie a questa funzionalità, l'FSC sfrutterà l'automazione robotica dei processi (RPA) per acquisire i dati dal modulo web e inserirli senza ricorrere al tradizionale processo di inserimento dati.

Inoltre, l'FSC è ora in grado di utilizzare i dati degli utenti per comprenderne le esigenze e i punti critici, così da migliorare i processi e i sistemi. Il nuovo CRM basato su Pega verifica che i servizi soddisfino le esigenze degli utenti, garantisce che l'FSC possa identificare rapidamente eventuali problemi e valuta le tendenze e gli impatti più ampi per prendere decisioni di ottimizzazione dei processi a lungo termine.



SOPRA: Quantico, Virginia (28 giugno 2015) Il sottufficiale di terza classe Redmond Ramos, veterano della Marina degli Stati Uniti, alla partenza della gara dei 200 metri. I Warrior Games del Dipartimento della difesa sono una competizione sportiva adattata per militari e veterani feriti, malati e invalidi. Circa 250 atleti, in rappresentanza delle squadre dell'Esercito, del Corpo dei Marines, della Marina, dell'Aeronautica, del Comando operazioni speciali e delle Forze Armate britanniche, si sfidano in gare di tiro con l'arco, ciclismo, atletica leggera, tiro a segno, pallavolo da seduti, nuoto e pallacanestro in carrozzina. (Foto della Marina Militare degli Stati Uniti scattata dal guardiamarina Joe Scannell/Autorizzata alla pubblicazione)

A DESTRA: SAN DIEGO (16 luglio 2011) Il capitano in pensione della Marina Militare Dr. Wayne Lapetoda estrae un dente a un veterano senzatesto durante il Veterans Village of San Diego Stand Down 2011. Questa iniziativa ha permesso di offrire a oltre 1.000 veterani senza fissa dimora servizi gratuiti quali assistenza sanitaria e odontoiatrica, consulenza per l'abuso di sostanze stupefacenti, assistenza legale e lavorativa e distribuzione di cibo e vestiti. (Foto della Marina degli Stati Uniti scattata dallo specialista in comunicazioni di massa Dominique Pineiro/Autorizzata alla pubblicazione)

#### DATI CHIAVE

- Il secondo dipartimento più grande del governo degli Stati Uniti, con oltre 400.000 dipendenti e 2.000 strutture mediche, cliniche e uffici per l'erogazione delle prestazioni su tutto il territorio nazionale
- Il sistema di pagamento ed elaborazione delle fatture (IPPS) per il Financial Services Center del VA ha semplificato le operazioni, migliorato la precisione e ridotto i costi di elaborazione delle fatture del 33%La piattaforma
- IPPS è utilizzata dalle tre amministrazioni del VA
- Grazie a l'IPPS:
  - Aumento del 66% del volume di fatture elaborate all'anno, passato da 1,2 milioni a 2 milioni senza alcun aumento del personale
  - Aumento del 33% del valore in dollari dei pagamenti elaborati, passato da 14 miliardi a 21 miliardi e riduzione cumulativa dei costi stimata al 40%
- Pega Platform viene utilizzata per trasformare i processi in tutto il VA, sostituendo i sistemi manuali e cartacei con quelli digitali
- I centri di contabilità pazienti centralizzati del VA hanno automatizzato l'archiviazione e il recupero di oltre 7 milioni di documenti storici e l'elaborazione di ulteriori 800.000 pagine di documenti all'anno
- L'automazione robotica dei processi dovrebbe consentire una riduzione dei costi fino al 50%
- Il nuovo CRM ridotto il tempo necessario per la registrazione manuale da una media di 3 minuti per richiesta a meno di 30 secondi



# Health Research Authority del Regno Unito

## PANORAMICA

Nel Regno Unito, la Health Research Authority (HRA) è un organismo indipendente del Department of Health and Social Care. L'HRA collabora con i colleghi dell'Irlanda del Nord, della Scozia e del Galles per esaminare le domande di ricerca in campo sanitario, con l'obiettivo di tutelare e promuovere gli interessi dei pazienti e del pubblico, nonché incentivare ricerche di alta qualità che contribuiscano al miglioramento della salute e del benessere. L'agenzia gestisce circa 5.000-6.000 domande all'anno relative a vari tipi di ricerca nel campo della salute, della medicina e dell'assistenza sociale.

L'HRA fornisce l'infrastruttura informatica utilizzata dagli istituti di ricerca, dalle aziende farmaceutiche e da altri soggetti per presentare le domande di autorizzazione a svolgere attività di ricerca. A causa della presenza di molteplici percorsi e processi manuali, l'iter di presentazione e revisione delle domande può risultare complesso e dispendioso in termini di tempo per i richiedenti, oneroso per i dipendenti dell'HRA e costoso da gestire. L'HRA aveva bisogno di snellire i processi aziendali e creare un percorso più semplice per la revisione e l'approvazione delle domande, così da poter portare più rapidamente al pubblico i potenziali benefici della ricerca sanitaria. Questa esigenza è diventata ancora più evidente da quando i ricercatori hanno iniziato a lavorare sulle cure e sui vaccini per il COVID-19. L'agenzia riteneva che questi cambiamenti fossero fondamentali per mantenere la reputazione del Regno Unito come luogo eccellente per fare ricerca. L'HRA ha scelto Pega come partner IT.

**Abbiamo intrapreso questo percorso con Pega per implementare processi più efficienti affinché i ricercatori possano condividere più rapidamente le loro conoscenze con il pubblico. La pandemia di COVID-19 ha evidenziato l'importanza di sistemi semplificati a sostegno della ricerca sanitaria nel Regno Unito. La nostra collaborazione con Pega è solo all'inizio. Ora stiamo valutando la migrazione di altri processi dell'HRA sulla piattaforma.**

## MARY CUBITT

RESEARCH SYSTEMS PROGRAMMES DIRECTOR, HEALTH RESEARCH AUTHORITY DEL REGNO UNITO

## Unificare i metodi di lavoro per rendere la presentazione delle domande più lineare

L'HRA ha avviato il suo processo di modernizzazione collaborando con la Medicines and Healthcare Products Regulatory Agency (MHRA) nell'ambito di un'iniziativa pilota denominata Combined Ways of Working (CWoW). Ha utilizzato la piattaforma Pega for Government™ per unificare l'iter di presentazione delle domande e coordinare la revisione etica e normativa delle sperimentazioni cliniche. In precedenza, i richiedenti dovevano presentare domande distinte a più autorità di regolamentazione, tra cui l'HRA o i suoi equivalenti in Irlanda del Nord, Scozia e Galles, competenti per le questioni legali ed etiche e per la revisione etica, e a una seconda agenzia statale, l'MHRA, competente per gli aspetti medici.

Il nuovo sistema, che facilita il processo sviluppato congiuntamente, consente ai richiedenti di presentare una sola domanda e ottenere un'unica approvazione nel Regno Unito. Grazie al supporto aziendale e informatico, i tempi di presentazione della domanda e approvazione si sono ridotti in modo significativo, passando da una media di 91 giorni a una media di 54 giorni. In questo modo i ricercatori possono avviare l'attività di ricerca in tempi più brevi, mettendo a disposizione della collettività i potenziali benefici salvavita delle proprie ricerche senza inutili ritardi. Questo processo è ancora in fase pilota con una serie di partner per la presentazione delle domande che contribuiscono a perfezionarne ulteriormente lo sviluppo prima della sua implementazione su più larga scala.

Di recente l'HRA ha aggiunto una funzionalità per permettere ai ricercatori che non partecipano al progetto pilota CWoW di prenotare online un appuntamento per la revisione di uno studio, invece di dover chiamare durante l'orario di lavoro. Ciò semplifica notevolmente il processo, soprattutto in un mondo post-COVID, dove gli orari di lavoro sono meno prevedibili. Il personale precedentemente incaricato delle prenotazioni telefoniche è ora libero di fornire un'assistenza di maggior valore ai richiedenti. Questa funzionalità verrà utilizzata per tutti i tipi di domande di ricerca gestite dall'HRA, incluse quelle che riguardano campioni di tessuto e dispositivi medici.

Un ulteriore sviluppo ha consentito ai ricercatori al di fuori del progetto pilota CWoW di inviare online le modifiche alle loro domande precedenti. Questa nuova funzionalità ha permesso di modernizzare l'invio delle domande e ridurre il tempo impiegato dal personale a caricare i documenti nei sistemi legacy.



## L'AGILITÀ PER ITERARE, ADATTARSI E DISTRIBUIRE RAPIDAMENTE

L'HRA voleva avere la possibilità di iterare e aggiungere nuove funzionalità in modo incrementale, mantenendo al contempo gli aspetti del sistema legacy per la gestione continua delle ricerche già approvate: l'obiettivo era evitare i rischi di implementazioni radicali e migrazioni su larga scala dei dati. Pega ha saputo affrontare la complessità di questa sfida.

Allo stesso tempo, l'HRA doveva poter garantire rapidità di distribuzione e facilità di modifica per adattarsi alle evoluzioni delle normative, alle politiche e ai processi. Questa capacità era particolarmente importante per l'agenzia, vista l'imminente uscita del Regno Unito dall'UE e i vari cambiamenti procedurali e normativi che ne sarebbero derivati. L'HRA è in grado di adattare e implementare rapidamente soluzioni che non solo consentono di risparmiare tempo e denaro, ma riducono anche i rischi.

Pega consente inoltre all'HRA di implementare soluzioni con livelli di accesso gestiti per i diversi enti e partecipanti al processo. Questo aspetto è fondamentale, poiché nell'iter di presentazione delle domande di approvazione sono coinvolti numerosi attori del settore pubblico e privato.

## PROSPETTIVE FUTURE: ESPANSIONE VERSO ALTRE FORME DI RICERCA

L'HRA continua a sviluppare e perfezionare il processo del CWoW e, a tempo debito, lo estenderà gradualmente oltre la fase pilota iniziale per includere un numero maggiore di richiedenti di sperimentazioni cliniche. La trasparenza nella ricerca fa parte di questo processo di perfezionamento. L'HRA sta semplificando la pubblicazione delle informazioni relative alle sperimentazioni cliniche da parte dei richiedenti, a beneficio dei ricercatori di altre istituzioni e come fonte di informazione per il pubblico. Una dashboard per i richiedenti migliorerà ulteriormente il processo in quanto consentirà di verificare in modo trasparente lo stato di avanzamento della procedura di revisione e approvazione e di apportare modifiche alla domanda. L'HRA prevede di estendere l'uso di Pega come piattaforma strategica, sostituendo anche il sistema di case management del back-office e le relative funzionalità.

Per il futuro l'HRA spera di poter sfruttare l'esperienza acquisita con il CWoW per gli altri tipi di ricerche che gestisce. A tal fine dovrà collaborare con altre agenzie statali e integrare altre fonti di dati. Le solide capacità di riutilizzo e specializzazione di Pega Platform™ sono particolarmente adatte a questo tipo di attività, in quanto consentono all'HRA di riutilizzare e specializzare le funzionalità in base alle esigenze dei vari processi.

L'HRA ha scelto Pega in parte perché, oltre a rispondere alle esigenze iniziali, nel tempo avrebbe potuto essere utilizzata anche per migliorare altri aspetti dell'attività. L'autorità sta sviluppando competenze IT interne e attualmente sta valutando altre opportunità di utilizzo di Pega per migliorare l'efficienza e apportare ulteriori miglioramenti.



### DATI CHIAVE

- Semplificazione dell'iter di richiesta delle sperimentazioni cliniche in un unico percorso, con conseguente riduzione dei tempi di presentazione e approvazione delle richieste da una media di 91 a 54 giorni
- Possibilità di prenotare online, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, la revisione degli studi
- Funzionalità per l'invio online delle modifiche alle domande inviate in precedenza
- Estensione prevista della funzionalità a tutti i tipi di domanda, in media 5.000-6.000 all'anno
- Agilità e adattamento a qualsiasi potenziale cambiamento normativo post-transizione dopo l'uscita dall'UE
- Previsto l'utilizzo di Pega per trasformare altri processi aziendali ed elaborare altri tipi di domande di ricerca





# Federal Bureau of Investigation degli Stati Uniti

## PANORAMICA

Il Federal Bureau of Investigation (FBI) del Dipartimento di giustizia degli Stati Uniti è un'organizzazione di sicurezza nazionale basata sull'intelligence e specializzata nella gestione delle situazioni di pericolo, con responsabilità sia nell'ambito dell'intelligence che dell'applicazione della legge. Con un organico di quasi 35.000 agenti, analisti e altri professionisti, l'FBI lavora 24 ore su 24 in tutto il mondo per proteggere gli Stati Uniti dal terrorismo, dallo spionaggio, dagli attacchi informatici e dalle principali minacce criminali, nonché per fornire ai propri partner servizi, assistenza, formazione e guida.

Nell'ambito della sua missione, il National Instant Criminal Background Check System (NICS) dell'FBI contribuisce a salvare vite umane e proteggere i cittadini impedendo che le armi da fuoco finiscano nelle mani sbagliate. Questo sistema garantisce inoltre che il trasferimento di armi da fuoco agli acquirenti idonei avvenga in modo tempestivo. Nell'ambito di un mandato federale, il NICS viene utilizzato dai Federal Firearms Licensees (FFL) per determinare istantaneamente se un potenziale acquirente è idoneo all'acquisto di armi da fuoco o esplosivi. Prima di registrare la vendita, gli FFL verificano con l'FBI che l'acquirente soddisfi tutti i requisiti di idoneità per l'acquisto di armi da fuoco o esplosivi. Per migliorare la scalabilità e adeguarsi ai futuri cambiamenti legislativi, l'FBI ha collaborato con Accenture Federal Services, che ha utilizzato Pega Infinity™ per il case management al fine di modernizzare il programma NICS, rafforzare ulteriormente i controlli di sicurezza e rispondere alle mutevoli esigenze dei cittadini.

## Modernizzazione dell'FBI per affrontare la legislazione sulle armi da fuoco e i volumi di acquisto

### GARANTIRE LA PROTEZIONE DELLA POPOLAZIONE

Per migliorare la scalabilità e rispondere più rapidamente alle future modifiche legislative, l'FBI ha modernizzato il NICS utilizzando Pega Infinity. Ha sostituito il sistema legacy per garantire controlli dei precedenti personali conformi alle norme vigenti e ha continuato a mantenere una solida integrazione con i sistemi di registrazione nazionali. Con oltre 38 milioni di controlli effettuati nel 2021, il sistema dovrebbe essere in grado di gestire in modo efficace un numero elevato di controlli dei precedenti personali o picchi improvvisi di volume. Inoltre, l'FBI offre ora una user experience finale omnicanale unificata tramite il proprio sito web e il call center del NICS.

### RISPONDERE ALLE MUTEVOLI ESIGENZE DEI CITTADINI

A causa dell'instabilità del contesto politico e del verificarsi di crisi, gli Stati Uniti registrano un rapido aumento delle vendite di armi da fuoco. Per legge, il controllo dei precedenti personali deve essere completato entro tre giorni lavorativi dalla richiesta. Questo obbligo contribuisce a proteggere i diritti sanciti dal Secondo Emendamento dei cittadini statunitensi, garantendo al contempo l'applicazione delle leggi vigenti in materia di controllo delle armi. L'FBI ha risposto a queste mutevoli esigenze implementando un sistema in grado di gestire tali volumi e garantire al contempo l'accuratezza dei controlli sui precedenti penali.

### LA SOLUZIONE

Utilizzando Pega Infinity, l'FBI ha creato un sito web pubblico per interfacciarsi con tutti i rivenditori di armi da fuoco registrati. Quando una persona intende acquistare un'arma da fuoco, un utente autorizzato può accedere in modo sicuro e inviare rapidamente una richiesta di controllo dei precedenti penali all'FBI. Grazie a un approccio omnicanale, l'utente autorizzato ha anche la possibilità di telefonare al call center NICS dell'FBI. Pega funge da motore del flusso di lavoro per indirizzare correttamente le richieste alla destinazione corretta. Se una richiesta viene rifiutata, viene trasferita a un altro sistema.

Prima dell'implementazione di Pega, le richieste di controllo dei precedenti personali venivano elaborate manualmente e potevano comportare lunghi tempi di attesa. Con Pega, il trasferimento delle pratiche dagli investigatori al personale del contact center è automatizzato e accurato. Grazie alla significativa riduzione del traffico telefonico verso il contact center, il personale dell'FBI sarà in grado di elaborare un numero maggiore di controlli sui precedenti personali anche con risorse limitate.

### DATI CHIAVE

- Oltre 20 milioni di controlli dei precedenti personali all'anno dal 2013, con oltre 38 milioni solo nel 2021
- Il NICS batte il record del numero di controlli dei precedenti personali il 17 marzo 2021 con 236.295 controlli
- RPA per automatizzare l'elaborazione delle indagini secondarie
- Adattamento in tempi rapidi alle modifiche della legislazione sulle armi da fuoco
- User experience omnicanale
- Rispetto della Costituzione degli Stati Uniti pur applicando le leggi sul controllo delle armi

# Difesa e intelligence



# Air Force Research Lab

## PANORAMICA

L'Air Force Research Lab (AFRL) è un'azienda tecnologia internazionale, all'avanguardia nella scoperta, nello sviluppo e nell'integrazione di tecnologie belliche per le forze aeree, spaziali e cibernetiche degli Stati Uniti. Con un organico di oltre 12.000 persone distribuite in nove direzioni tecniche e altre 40 sedi operative in tutto il mondo, l'AFRL conduce attività di ricerca e sviluppo in un'ampia varietà di settori scientifici e tecnologici.

L'AFRL voleva modernizzare il suo sistema informatico obsoleto e migliorare il riutilizzo delle informazioni in tutta l'organizzazione. Ha iniziato quindi a cercare una piattaforma che utilizzasse dati accurati e pertinenti per ottimizzare la gestione, le prestazioni e il processo decisionale interno. Era importante trovare uno strumento che consentisse alle diverse unità di creare, condividere e adattare facilmente applicazioni e processi in base alle esigenze di ciascuna direzione o alle condizioni locali. Dopo aver svolto un'approfondita ricerca di mercato e un processo di selezione competitivo, l'AFRL ha scelto la Pega Government Platform™ per un'ulteriore valutazione tramite un accordo pro-concorrenziale denominato "Other Transaction Agreement for Prototyping".

## La sfida: strumenti complessi basati su codice

Dal 2006 l'AFRL si affidava a un sistema commerciale standard (COTS) che era stato notevolmente personalizzato nel corso degli anni per consentire al laboratorio di gestire i propri programmi scientifici e tecnologici. Le personalizzazioni erano problematiche: ogni volta che l'AFRL aveva bisogno di aggiornare il prodotto di base del COTS, doveva spendere ingenti somme di denaro per ripristinare le personalizzazioni. Inoltre, l'adozione dello strumento all'interno dell'organizzazione è stata scarsa, poiché non si adattava al modo di lavorare delle persone. Ma soprattutto, era solo un mezzo per raccogliere dati. Ciò di cui l'AFRL aveva realmente bisogno era una suite intelligente per la gestione dei processi aziendali (IBPMS).

Un altro punto debole della soluzione IT esistente era l'impossibilità di condividere le applicazioni tra le varie direzioni. AFRL dispone di reparti IT in ciascuna delle sue direzioni e nella sede centrale, ognuno dei quali utilizza piattaforme e tecnologie diverse. Ciò significava che se una direzione voleva utilizzare l'applicazione di un'altra, doveva ricodificarla per adattarla al suo ambiente diverso e alle sue esigenze specifiche, il che risultava costoso, dispendioso in termini di tempo e inefficiente.

## Una piattaforma flessibile e aperta per soddisfare le esigenze sia globali che locali

L'AFRL ha optato per una soluzione flessibile e aperta in grado di soddisfare le esigenze globali dell'organizzazione e configurabile in modo da tenere conto delle specifiche esigenze e condizioni locali nelle diverse direzioni. La piattaforma soddisfaceva quattro criteri di selezione fondamentali per l'AFRL: ereditare le applicazioni aziendali e poterle configurare in base alle condizioni locali, fornire un'esperienza di progettazione unificata per gli sviluppatori, ottimizzare il processo decisionale e rispettare i requisiti di difesa cibernetica.

**Il passaggio alla nuova piattaforma ci garantirà una migliore qualità dei dati, poiché disporremo di applicazioni che si adattano al modo di lavorare delle persone. Migliorando la visibilità, ridurremo il numero di richieste di dati e prenderemo decisioni informate in tempi più rapidi a sostegno dei nostri soldati.**

### CHADWICK PFOUTZ

DEPUTY DIVISION CHIEF, ENTERPRISE BUSINESS SYSTEMS DIVISION, AIR FORCE RESEARCH LABORATORY

Attualmente l'AFRL sta realizzando quattro diversi prototipi di applicazioni. La prima è un'applicazione per la gestione delle attività che può essere utilizzata in tutta l'organizzazione. Le altre tre sono destinate alla gestione dei programmi scientifici e tecnologici: una per la pianificazione delle richieste di budget (POM), una per la gestione di costi, tempi e prestazioni delle unità di lavoro (per la rendicontazione al Dipartimento della difesa) e una per la gestione dei programmi. L'AFRL utilizza attualmente oltre 100 applicazioni diverse, alcune specifiche per unità molto particolari, mentre altre in uso da parte di più unità, che alla fine verranno trasferite sulla piattaforma.

## Una migliore qualità dei dati per un processo decisionale più efficace

Il motivo principale che ha spinto l'AFRL ad adottare la nuova piattaforma è migliorare in modo sostanziale la qualità dei propri dati. Nel sistema precedente, i team e i dirigenti ricorrevano troppo spesso a fogli di calcolo e presentazioni per trovare i dati di cui avevano bisogno, invece di consultare il sistema stesso. Con dati più accurati e, in prospettiva, strumenti avanzati di visualizzazione e reportistica, i responsabili a livello di divisione, filiale o azienda avranno una visione più completa sui progetti e di conseguenza saranno in grado di prendere decisioni più informate. Allo stesso tempo, i dati accurati provenienti da ricerche e progetti passati saranno prontamente disponibili e accessibili per progetti futuri. Con un livello così avanzato di capacità, agilità e riutilizzabilità, l'AFRL si sta affermando come leader nell'innovazione e nella modernizzazione dell'IT nel settore della difesa.

### DATI CHIAVE

- Rispetta i requisiti di difesa cibernetica
- Eredita le applicazioni aziendali e consente una configurazione adeguata alle condizioni locali
- Ottimizza il processo decisionale
- Migliora le operazioni ed elimina i costi superflui in tutta l'azienda
- Esperienza di progettazione unificata per gli sviluppatori
- Interfaccia utente intuitiva
- Scalabile per i 10.000 dipendenti AFRL in tutto il mondo
- Piattaforma aperta e flessibile per lo sviluppo federato
- Possibilità di condividere e personalizzare facilmente le applicazioni

# Corpo dei Marines degli Stati Uniti - Program and Resources (P&R)

## PANORAMICA

Il Corpo dei Marines degli Stati Uniti, forza di spedizione fondata nel 1775, ha come missione quella di intervenire in modo rapido e deciso in caso di crisi. I marines sono impiegati in operazioni terrestri, navali e aeree e forniscono forze e contingenti a supporto delle unità navali e delle operazioni terrestri.

In linea con questa missione e in risposta agli imperativi strategici contenuti nella Strategia di difesa nazionale, nel Piano operativo di difesa nazionale, nelle Linee guida di pianificazione del Comandante, nel Piano operativo del Dipartimento della marina e in altri documenti programmatici, il Corpo dei Marines ha avviato importanti iniziative di modernizzazione dei sistemi per ridurre i rischi e aumentare l'efficienza, l'agilità e la reattività. L'iniziativa è guidata dal dipartimento Program and Resources (P&R), la principale agenzia responsabile dello sviluppo, della difesa e della supervisione dei requisiti finanziari, delle politiche e dei programmi del Corpo dei marines.

All'interno del dipartimento P&R opera l'ufficio Enterprise Business Transformation (EBT), che ha il compito di modernizzare l'organico, riformare le operazioni e ridurre i costi operativi. L'EBT è responsabile del portafoglio IT della Business Mission Area (BMA), che comprende 14 responsabili di aree funzionali, tra cui Risorse umane, Logistica, Finanza, Acquisizioni, Formazione e Istruzione. L'obiettivo della BMA è ottimizzare il portafoglio delle operazioni in modo tale che i finanziamenti possano essere destinati alle missioni militari prioritarie.

## La sfida: migliorare l'accesso ai dati riducendo le procedure manuali e i costi

L'EBT supervisiona le operazioni distribuite su oltre un centinaio di sistemi aziendali e alcune centinaia di applicazioni. In molti casi, i dati e le informazioni critici rimanevano bloccati in aree, sistemi e applicazioni diversi, limitando la condivisione delle informazioni, oscurando i rischi e creando duplicazioni del lavoro. Il Corpo dei Marines aveva bisogno di evolversi da sistemi e applicazioni isolati e personalizzati a un ambiente di servizi condivisi basato sul cloud che accelerasse la modernizzazione. In quest'ottica si sono rivolti a srcLogic, un partner di implementazione Gold di Pega, che ha utilizzato Pega Government Platform™ come guida di riferimento per il piano pilota volto a sostituire i sistemi legacy del Corpo dei Marines con una piattaforma basata su cloud, agile e connessa.

Le modifiche all'architettura aziendale delle agenzie di difesa degli Stati Uniti richiedono tempo, in quanto devono soddisfare una serie di controlli prima di ottenere l'autorizzazione per operare (ATO). Nel maggio 2018 l'ufficio EBT ha iniziato a sviluppare la nuova architettura cloud su un provider cloud commerciale e nell'aprile 2019 ha ricevuto l'autorizzazione a operare per il livello cloud di base. I sei mesi successivi sono stati dedicati allo sviluppo di piattaforme su quel livello cloud di base. Un'unica piattaforma, Pega Government Platform, garantisce l'ereditarietà dei controlli di sicurezza per 390 dei 403 controlli generalmente necessari per un'applicazione di livello moderato.

Ora che le basi sono consolidate, gli sviluppatori sono in grado di creare e approvare le applicazioni in modo più rapido, nel giro di poche settimane anziché di anni. Grazie alla condivisione dei controlli di gestione delle applicazioni, dei set di regole e dei servizi basati su Pega Platform™, l'EBT può riutilizzare oggetti e componenti, sviluppando le funzionalità delle applicazioni una sola volta e implementandole poi in altre applicazioni. Ad esempio, una funzione per le firme digitali può essere applicata facilmente a tutte le applicazioni.

I servizi condivisi consentono inoltre il riutilizzo all'interno dell'organizzazione. Grazie all'implementazione di Pega, le funzionalità possono essere condivise tra aziende, organizzazioni e persino altre agenzie di difesa. Quando un'agenzia non deve creare ogni applicazione da zero, i tempi della messa in produzione si riducono notevolmente.

## INIZIARE IN PICCOLO PER PROCEDERE RAPIDAMENTE

Il Corpo dei Marines ha una visione a lungo termine per la trasformazione. Collaborando con srcLogic su un'applicazione iniziale, l'EBT ha consentito al Corpo dei Marines di creare con successo un ambiente Agile, dimostrando il potenziale a lungo termine della piattaforma. La prima applicazione riguardava il programma di controllo interno dei manager (MICP), che fornisce al Corpo dei Marines un processo standardizzato per salvaguardare le risorse, verificare l'accuratezza e l'affidabilità dei dati contabili, promuovere l'efficienza operativa e incoraggiare l'adesione alle politiche gestionali previste. Il MICP valuta e riferisce in merito all'efficacia dei controlli interni in tutta l'organizzazione al fine di garantire operazioni efficaci, proteggere da frodi, sprechi e cattiva gestione e garantire la conformità alle leggi e ai regolamenti.

**Il tempo dedicato in precedenza alla raccolta di informazioni era tempo che non veniva dedicato alla missione del Corpo dei Marines. La modernizzazione del nostro sistema ci ha permesso di risparmiare migliaia e migliaia di ore di lavoro e relativi costi, consentendoci così di concentrarci sulla nostra missione.**

## CAPITANO ANDREW HUTCHEON

CORPO DEI MARINES DEGLI STATI UNITI, IT PORTFOLIO MANAGER, HQMC, ENTERPRISE BUSINESS TRANSFORMATION OFFICE

Citazione tratta da: AFCEA Signal Webinar, "The Time is Now: Adopt Low-Code Automation to Make Agile Happen", 22 luglio 2020.

In precedenza, la conformità al MICP richiedeva centinaia di migliaia di ore di lavoro per raccogliere e organizzare dati provenienti da fonti diverse, tra cui fogli di calcolo Excel e Sharepoint. Un numero considerevole di ore-uomo era dedicato alla compilazione manuale di report necessari a dimostrare la conformità e spiegare le questioni non conformi ai controlli dei responsabili, per poi monitorare le azioni necessarie per risolvere i problemi e ottenere un parere di revisione positivo. Per automatizzare il monitoraggio della risoluzione dei problemi e fornire report accurati alla dirigenza, il Corpo dei Marines e srcLogic hanno sviluppato un'applicazione chiamata Managers Internal Controls Remediation and Reporting (MICRR).

Con la nuova applicazione MICRR, il Corpo dei Marines è stato in grado di fornire in tre mesi una capacità operativa iniziale (IOC) pronta per la produzione e avviare l'implementazione completa entro sei mesi, il tutto sfruttando una metodologia di distribuzione Agile e utilizzando le funzionalità di sviluppo di applicazioni low-code di Pega Government Platform. Sin dalla prima distribuzione, la combinazione di funzionalità low-code e distribuzione Agile ha consentito al team di sviluppo del Corpo dei Marines di sviluppare e distribuire applicazioni in modo significativamente più rapido, con nuove app realizzate ogni tre o quattro mesi. Inoltre, utilizzando un modello di ereditarietà completo per il controllo del framework di gestione dei rischi, la maggior parte dei problemi relativi al controllo delle applicazioni è già stata risolta, lasciando agli sviluppatori solo pochi controlli da gestire. Il Corpo dei Marines ha adottato pienamente la metodologia Agile,

che fornisce agli sviluppatori le soglie di qualità per i processi, mentre Pega fornisce quelle per la codifica. Questa struttura garantisce flessibilità, ma consente comunque al progetto di procedere in modo rapido, efficace e fluido. "Organizzare il lavoro secondo la metodologia Agile si è rivelato decisamente vantaggioso per la nostra implementazione", afferma il capitano Andrew Hutcheon, responsabile della modernizzazione del portafoglio IT per la gestione finanziaria del Corpo dei Marines.

La capacità di sviluppare e implementare applicazioni in tutti i settori di attività in modo più rapido rappresenta un miglioramento significativo per il Corpo dei Marines. Un altro importante beneficio della modernizzazione riguarda il modo in cui i dati vengono raccolti e condivisi. Grazie alla creazione di una struttura per la raccolta dei dati e di un unico ambiente dati, ora è possibile generare report in tempo reale. Di conseguenza i responsabili hanno una maggiore visibilità sui rischi e possono sfruttare la business intelligence per individuare ulteriori opportunità di miglioramento.

#### DATI CHIAVE

- La metodologia di distribuzione Agile trasforma i processi manuali in processi automatizzati in pochi mesi, anziché in anni
- L'implementazione di Pega Platform da parte del Corpo dei Marines opera in regime di autorizzazione continua a operare, riducendo i tempi di distribuzione delle applicazioni da anni a settimane
- srcLogic, partner di implementazione Gold di Pega, ha distribuito la versione completa di MIC-RR in sei mesi



# **Pubblica amministrazione statale**



# California Department of Public Health

## PANORAMICA

Il California Department of Public Health (CDPH) è una delle più grandi organizzazioni sanitarie degli Stati Uniti, che offre servizi a 39 milioni di persone nella sesta economia più grande al mondo. Composto da 10 agenzie che impiegano circa 8.000 dipendenti, il CDPH garantisce la salute e la sicurezza dei residenti dello stato della California e gestisce i dati e le statistiche relativi alla salute pubblica. Il CDPH offre un'ampia gamma di servizi, tra cui monitoraggio della salute della comunità, educazione sanitaria e sensibilizzazione, valutazioni delle strutture sanitarie, certificazioni mediche e licenze. Tramite i suoi programmi rilascia attualmente più di 600.000 licenze all'anno, dal settore ambientale a quello alimentare e farmaceutico.

Il CDPH ha implementato Pega per semplificare e integrare i servizi di concessione delle licenze e monitoraggio in più unità aziendali e servizi. Per ottenere una licenza ci volevano di solito settimane o mesi. Era necessario inserire a mano le richieste di licenza in un sistema esistente obsoleto, spedire i moduli cartacei o elaborare quelli consegnati di persona, il che rallentava le attività dello stato. Con Pega il CDPH sta automatizzando le procedure di concessione delle licenze. I cittadini possono presentare domanda online facilmente e ricevere automaticamente l'idoneità e le approvazioni, riducendo i tempi di elaborazione da mesi a giorni.

## La California migliora la customer experience con un programma di concessione delle licenze progettato per adattarsi al cambiamento

### CREARE UN PERCORSO PIÙ AGILE PER IL FUTURO

Pega viene utilizzata in quattro dipartimenti del CDPH nell'ambito di un programma di concessione di licenze: Licenze professionali per laboratori clinici; Servizi elettronici sul campo per laboratori, Nuova domanda di licenza online e Servizi nazionali di licenze per la cannabis, il programma più recente. Sono previsti ulteriori progetti nell'ambito della modernizzazione dei processi di concessione delle licenze a livello dipartimentale.

Ogni anno gestiamo 600.000 licenze relative all'assistenza sanitaria, quindi avevamo bisogno di un'applicazione in grado di supportare grandi volumi e implementabile progressivamente in tutto lo stato della California. Con Pega abbiamo ridotto i processi manuali e accelerato l'iter di concessione delle licenze da mesi a pochi giorni.

### GARY NODINE

EX CIO, CALIFORNIA DEPARTMENT OF PUBLIC HEALTH

<sup>1</sup><https://www.forbes.com/places/ca>

## ADEGUAMENTO IN TEMPO REALE ALL'EVOLUZIONE DELLE NORMATIVE

La California è stato il primo stato a legalizzare la vendita di cannabis per uso medico e dal 1° gennaio 2018 è diventato uno dei primi a rilasciare licenze per la vendita di cannabis a scopo ricreativo. Lo stato aveva bisogno di un sistema efficiente per gestire l'afflusso di nuove richieste relative a diversi tipi di licenze. Il CDPH si è rivolto a Pega per creare un'infrastruttura tecnologica che semplificasse questi processi generalmente complessi e dispendiosi in termini di tempo, trasformandoli in un sistema centralizzato e intuitivo in grado di determinare in modo rapido e accurato l'idoneità e fornire le autorizzazioni. Grazie a Pega Platform™, il CDPH ha potuto progettare e implementare il nuovo sistema nel giro di pochi mesi.

Adesso può rilasciare licenze in modo efficiente e integrarsi con più origini di dati, dipartimenti e altre agenzie statali, facilitando i controlli dei precedenti personali e garantendo la sicurezza pubblica. Il CDPH è altresì in grado di introdurre rapidamente nuove tipologie di licenze, di integrarsi con ulteriori sistemi e applicazioni, compresi quelli di fornitori terzi, e di adeguarsi in tempo reale all'evoluzione delle normative. Il progetto verrà integrato nel sistema Track and Trace che monitora la produzione di cannabis "dal seme alla vendita", un'importante misura per la salute e la sicurezza pubblica.

### DATI CHIAVE

- Riduzione dei tempi di elaborazione da mesi a giorni
- Automatizzazione ed eliminazione dei processi manuali
- Miglioramento della produttività dei dipendenti pubblici
- Riduzione dei tempi di sviluppo e implementazione
- Capacità di rispondere in tempo reale all'evoluzione delle normative





# Energy Safe Victoria

## PANORAMICA

In qualità di autorità di regolamentazione statale per la sicurezza dell'elettricità, del gas e delle condutture, Energy Safe Victoria (ESV) sapeva che non poteva più affidarsi a processi cartacei per garantire la sicurezza della produzione, della fornitura e dell'utilizzo di elettricità, gas e condutture. Per rispondere a questa esigenza, ESV ha lanciato ESVConnect, un hub online che riunisce tutti i sistemi applicativi dell'agenzia in un'unica piattaforma online.

ESVConnect ha semplificato efficacemente i processi critici, ma ha iniziato a riscontrare problemi di prestazioni quando gli elettricisti hanno iniziato ad accedere al sito per richiedere licenze e inviare certificati di sicurezza. "Man mano che sempre più persone si collegavano al sistema, si verificavano picchi di carico di lavoro elevati", ricorda Manish Arora, responsabile dei servizi informatici di ESV. I server di ESV avevano difficoltà a soddisfare una domanda così elevata. Di conseguenza, i clienti hanno iniziato a essere insoddisfatti di un sistema potenzialmente instabile.

Il problema era in parte dovuto all'utilizzo di server locali per supportare ESVConnect. Adeguare la capacità dei server locali alle variazioni della domanda è spesso un processo lungo e finanziariamente oneroso. Allo stesso tempo, soddisfare la crescente domanda richiede spesso costosi investimenti in nuovo hardware e team IT dedicati.

## IL TEMPO È UN FATTORE ESSENZIALE

A rendere la situazione ancora più urgente è il fatto che, secondo l'Ufficio australiano di statistica, lo stato di Victoria è attualmente in testa alla classifica della crescita economica in Australia. Tra il 2021 e il 2022, con la ripresa dell'economia australiana dopo la pandemia di COVID-19, il prodotto interno lordo reale dello stato di Victoria è cresciuto del 5,6% in seguito all'abolizione delle restrizioni alle frontiere e delle misure di lockdown in tutto il paese, superando South Australia (5,1%), Northern Territory (4,7%) e Queensland (4,4%).

Data la rapida crescita dell'area e l'aumento delle aspettative degli utenti, ESV ha capito che era necessario eseguire la migrazione di ESVConnect dai server locali alla tecnologia cloud di Pega per aumentare la velocità e migliorare le prestazioni.

Oggi ESVConnect offre servizi che rilasciano licenze ai lavoratori del settore elettrico dello stato di Victoria, oltre a emettere e verificare i certificati di sicurezza elettrica (COES) per i lavori completati. GasTrac, invece, è il sistema online di ESV utilizzato per la gestione delle richieste del sistema di accettazione degli impianti a gas. Gli utenti possono inviare elettronicamente informazioni su impianti a gas complessi, verificare lo stato delle domande attive e presentare domande di esenzione.

## L'equazione del cloud

La migrazione di ESVConnect al cloud ha portato notevoli vantaggi all'agenzia statale. Primo fra tutti, la possibilità di adattarsi automaticamente all'aumento o alla diminuzione della domanda, garantendo prestazioni affidabili e costanti del sistema. L'accettazione e il rilascio più rapidi delle autorizzazioni per la fornitura di gas tramite GasTrac garantiscono inoltre agli utenti un'esperienza online più soddisfacente.

**Da quando siamo passati al cloud, la manutenzione della piattaforma è diventata più semplice e ha anche migliorato la sicurezza di ESVConnect. Garantire la sicurezza del sistema in ogni momento è responsabilità di Pega**

### MANISH ARORA

INFORMATION SERVICES MANAGER, ENERGY SAFE VICTORIA

La facilità di gestione è un altro vantaggio della migrazione a un sistema basato su cloud. Manish Arora spiega che in passato ESV affidava la supervisione delle attività di manutenzione e sicurezza a un professionista IT interno.

Questo non solo migliora l'affidabilità e la sicurezza del sistema, ma permette anche ai dipendenti di ESV di concentrarsi su attività più importanti, come progettare e implementare nuove funzionalità, invece di perdere tempo con la manutenzione di routine. A rendere la situazione ancora più problematica, in passato la distribuzione di nuove funzionalità imponeva di avvisare i partner del settore con 10 giorni di preavviso in merito all'interruzione del sistema online durante gli aggiornamenti, una procedura che, come sottolinea Manish Arora, spesso comprometteva l'esperienza dei clienti.

Nel cloud, invece, è possibile aggiungere facilmente nuove funzionalità, come la possibilità di reimpostare la password, mentre "il sistema è sempre attivo e funzionante". Questo permette di concentrarsi su funzionalità più prioritarie che possono essere implementate in ESVConnect.

Inoltre questa soluzione basata su cloud fornisce all'agenzia informazioni critiche sui dati, poiché il sistema registra automaticamente informazioni quali il numero di utenti in un determinato momento, il tempo necessario agli utenti per effettuare l'accesso e i tempi di elaborazione dei certificati, tutti dati che possono essere utilizzati per migliorare il sistema e la user experience.

#### **UNO SGUARDO AL FUTURO**

Per garantire una transizione fluida al cloud, ESV ha creato un gruppo di lavoro interno composto da esperti in materia, in rappresentanza di varie funzioni dell'agenzia, con il compito di valutare i rischi e le sfide.

ESV ha scelto un approccio graduale alla migrazione al cloud per garantire il trasferimento dei dati in modo sicuro e protetto e l'integrazione accurata del codice per ridurre al minimo le interruzioni. Insieme, queste best practice hanno consentito la perfetta riuscita della migrazione al cloud, che ha incoraggiato ESV a intraprendere nuove iniziative.





## Recupero da calamità in più stati: Deepwater Horizon Economic Claims Center di New Orleans

### PANORAMICA

Lo sversamento di petrolio dalla Deepwater Horizon nel 2010 è stato il più grande incidente petrolifero marino della storia, con il versamento di milioni di litri di petrolio greggio nel Golfo del Messico e gravi conseguenze economiche ed ecologiche per le imprese e i cittadini di numerosi settori industriali. L'accordo raggiunto dal Deepwater Horizon Economic Claims Center (DHECC) prevedeva un risarcimento per i richiedenti dell'intera regione e non solo, offrendo un sostegno concreto ai cittadini di Louisiana, Texas, Florida, Mississippi e Alabama, nonché a tutti coloro che hanno subito ripercussioni a livello mondiale.

Al 2012 erano state presentate centinaia di migliaia di richieste di risarcimento e il processo era stato oggetto di critiche diffuse per la mancanza di rapidità, trasparenza e accuratezza. All'inizio del 2012, nell'ambito di questo contesto, è stato creato il DHECC. Nel 2014 e nel 2015, il sistema di gestione dei reclami è stato rinnovato utilizzando Pega Platform™ per ottimizzare il flusso di lavoro, la prevenzione delle frodi, l'analisi dei dati e la reportistica. Da quel momento, il DHECC ha erogato oltre 10 miliardi di dollari in risarcimenti alla regione del Golfo, dando impulso a uno sviluppo economico ed ecologico senza precedenti.

**Il modo in cui Pega gestisce la complessità, la scalabilità e il cambiamento è stato fondamentale per il successo dei nostri sistemi. Con oltre 500 modifiche rilevanti alle normative, era imprescindibile poter contare su una piattaforma che ci garantisce la possibilità di intervenire con rapidità e facilità.**

**CHRISTOPHER READE**

CIO, DEEPWATER HORIZON ECONOMIC CLAIMS CENTER

## Rinnovare un sistema di gestione dei reclami già in uso

Durante la creazione di un nuovo sistema di gestione delle richieste più efficiente, il DHECC ha dovuto affrontare sfide di notevole portata: un accordo transattivo di 1.000 pagine, 24 tipologie di richieste con numerose varianti e modifiche continue alle norme e alle politiche. Quando è stato creato il DHECC, erano già in corso centinaia di migliaia di richieste di risarcimento. Il nuovo sistema doveva gestire tutti i richiedenti e le richieste di risarcimento preesistenti che facevano parte del Gulf Coast Claims Facility (GCCF) ed eliminare i duplicati dei risarcimenti già concessi. Doveva inoltre integrarsi con più di 12 sistemi esterni, tra cui una soluzione per la gestione di frodi e abusi, e quattro fornitori principali incaricati di esaminare fisicamente e valutare ogni richiesta di risarcimento e i relativi documenti giustificativi, oltre a riportare i risultati delle verifiche.

Trattandosi di un programma di risarcimenti sotto la supervisione del tribunale con sede a New Orleans, era comunque necessaria una documentazione completa per garantire che il programma rispettasse gli standard legali. Il programma è stato oggetto anche di un attento scrutinio pubblico, a causa delle difficoltà legate alla gestione delle richieste di risarcimento.

### ADATTARSI AL CAMBIAMENTO E INTEGRARE PERFETTAMENTE PIÙ SISTEMI

Dopo un'attenta ricerca, il DHECC ha scelto di collaborare con Pega per il suo nuovo sistema di gestione dei risarcimenti. Un team di sviluppatori si è occupato di personalizzare completamente il framework di gestione dei processi aziendali di Pega, integrando il flusso di lavoro con l'analisi delle frodi, un sistema completo di gestione del ciclo di vita e dei ticket e processi di controllo delle modifiche.

Da quando il DHECC ha avviato la procedura di richiesta di risarcimento, sono state apportate più di 500 modifiche alle norme e ai regolamenti in materia. Poiché Pega aggiorna e documenta automaticamente ogni istanza in cui una modifica ha un impatto, il DHECC ha potuto integrare i cambiamenti in corso senza codifica manuale. Il nuovo sistema conserva automaticamente un registro completo delle regole vigenti al momento della presentazione di ciascuna richiesta, garantendo così la tracciabilità completa dei controlli e la giustificazione dell'importo del pagamento.

Un altro punto di forza per il DHECC è l'integrazione di sistemi aperti e l'architettura flessibile di Pega. Il processo di gestione dei risarcimenti è complesso e articolato e coinvolge diversi sistemi, applicazioni e fornitori di tecnologia. Il DHECC è riuscito a creare una soluzione che lo semplifica su una piattaforma unificata.



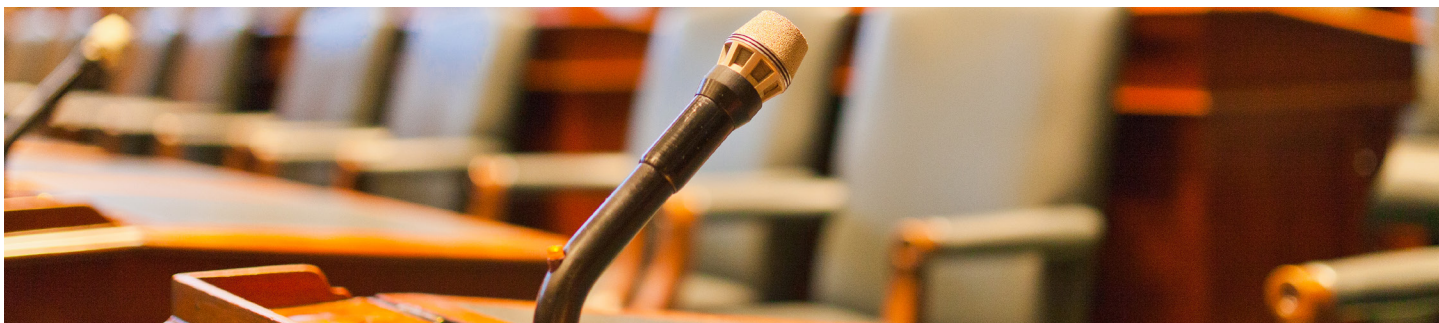
### GESTIONE DEI RISARCIMENTI SU LARGA SCALA

Il sistema di gestione dei risarcimenti del DHECC ha aumentato significativamente l'efficienza e ridotto i tempi che intercorrono tra la presentazione della richiesta di risarcimento e la sua risoluzione, nel rispetto di tutti i requisiti legali e di sicurezza. In una giornata tipo, decine di migliaia di utenti accedono all'applicazione per la presentazione delle richieste di risarcimento, tra cui migliaia di avvocati, ricorrenti non rappresentati, la stessa compagnia petrolifera, i legali dell'azione collettiva e circa 2.000 revisori. Il DHECC ha elaborato richieste di risarcimento provenienti da centinaia di paesi, tutti i 50 stati degli Stati Uniti e diversi settori industriali, per un totale di oltre 20 milioni di documenti. Sono state presentate oltre 500.000 richieste di risarcimento in seguito all'esplosione della piattaforma Deepwater Horizon. Le ultime sono attualmente in fase di elaborazione e dovrebbero essere completate entro un anno.

#### DATI CHIAVE

- La più grande azione legale collettiva di tutti i tempi
- Accordo transattivo di 1.000 pagine
- Oltre 10 miliardi di dollari in risarcimenti erogati
- Più di 500 modifiche apportate alle norme e alle politiche dell'accordo durante il processo
- Decine di migliaia di utenti connessi quotidianamente all'applicazione per le richieste di risarcimento durante tutto il processo
- Oltre 500.000 richieste di risarcimento elaborate dal 2012





## New Jersey Courts

### PANORAMICA

I tribunali e le forze dell'ordine rappresentano la parte più visibile del sistema giudiziario. Nonostante molte questioni legali e controversie non raggiungano mai le aule di giustizia, ogni anno circa 7 milioni di nuovi fascicoli vengono aperti presso i tribunali del New Jersey. In tali procedimenti, i giudici sono chiamati a pronunciarsi su controversie che spaziano dal diritto penale alle violazioni del codice della strada, dal divorzio alle dispute domestiche, dai testamenti ai contratti, dai prodotti difettosi ai diritti fondamentali garantiti dalla Costituzione americana. Le priorità del New Jersey Courts (NJC) vengono definite in funzione di questi procedimenti ed è proprio tramite loro che i tribunali esercitano la propria influenza sui cittadini.

Parallelamente alla modernizzazione dei sistemi legacy di gestione dei procedimenti giudiziari, il New Jersey ha varato nel novembre 2014 una riforma legislativa di portata rivoluzionaria nel campo della giustizia penale. Questa riforma ha contribuito a creare un processo penale più equo per i cittadini e sta migliorando la sicurezza pubblica. Per soddisfare i requisiti legislativi e trasformare la propria organizzazione, i tribunali del New Jersey hanno introdotto i seguenti cambiamenti:

- Hanno sviluppato diverse applicazioni con un approccio agile, a partire dal progetto Unified Complaint Entry (UCE)
- Hanno creato l'applicazione Public Safety Assessment (PSA) per fornire ai giudici un supporto in tempo reale nella valutazione del rischio sociale di un imputato, sulla base di modelli statistici comprovati, e per determinare la probabilità che l'imputato si presenti all'udienza prevista
- Hanno implementato le modifiche alla normativa dei processi brevi per aumentare l'efficienza e la produttività del sistema giudiziario dall'arresto al processo. Hanno ritirato tre applicazioni legacy e creato un sistema unificato che ha semplificato l'inserimento delle denunce per oltre 40.000 agenti delle forze dell'ordine operativi sul campo
- Hanno modernizzato le applicazioni per la gestione dei procedimenti in tutti i sistemi giudiziari e riutilizzato le funzionalità per ridurre i costi di sviluppo dei progetti in corso
- Hanno sviluppato un'app mobile per il personale dei servizi pre-processuali per monitorare e comunicare con gli imputati prima del processo

### Il New Jersey Courts all'avanguardia nella riforma della giustizia penale

#### EFFICIENZA E AUTOMAZIONE MIGLIORATE PER LE FORZE DELL'ORDINE E I TRIBUNALI

Circa 2.500 dipendenti dei tribunali municipali e 40.000 membri delle forze dell'ordine accedono alle applicazioni del New Jersey Courts (NJC) per ottenere informazioni relative a procedimenti penali o infrazioni stradali. Per semplificare il processo giudiziario per gli agenti di polizia e gli amministratori dei tribunali, i tribunali del New Jersey hanno ritirato tre applicazioni legacy e sviluppato un sistema Unified Complaint Entry (UCE) in meno di nove mesi.

I tempi di sviluppo rapidi sono stati il risultato di una visione chiara da parte dei tribunali del New Jersey. Con UCE, tutti i 40.000 agenti di polizia del New Jersey inseriscono direttamente le denunce o le contravvenzioni, ad esempio per violazioni del codice stradale o arresti, in un sistema mobile e unificato. Il sistema traccia automaticamente ogni procedimento sin dall'inserimento iniziale, genera la data dell'udienza per l'imputato e gestisce l'intero ciclo di vita. Pega Platform consente ai tribunali del New Jersey di applicare regole aziendali, automatizzare processi aziendali e gestire il ciclo di vita di ciascun procedimento in modo da garantire un flusso di informazioni efficiente e accurato a tutte le parti giudiziarie.

I tribunali del New Jersey sono riusciti a trasformare il procedimento di custodia cautelare, dalla presa delle impronte digitali alla decisione di rilascio da parte del giudice. Registrano ogni evento, processo e decisione su Pega Platform™, il che significa che il personale dei tribunali del New Jersey è ora in grado di elaborare il caso di un imputato in meno di 20 minuti, anziché tre ore come in passato, con un risparmio di tempo dell'89%. La procedura prevede un colloquio di persona, una raccomandazione al giudice e la valutazione del rischio. I tribunali del New Jersey si occupano di circa 80.000 imputati all'anno, quindi il risparmio di tempo è notevole. La riforma della giustizia penale promette molti altri vantaggi. Tra questi, un approccio più equo e oggettivo alle decisioni di rilascio prima del processo e una riduzione significativa dei costi di gestione delle strutture penitenziarie statali.

**Con 40.000 agenti delle forze dell'ordine del New Jersey e 2.500 dipendenti dei tribunali municipali che utilizzano Pega per automatizzare i processi penali dall'inizio alla fine, ora possiamo ottenere grandi risultati grazie alla potenza di elaborazione a nostra disposizione.**

**JACK MCCARTHY**  
CIO, NEW JERSEY COURTS

## MIGLIORARE LA VITA DEI CITTADINI GRAZIE AL SUPPORTO DECISIONALE IN TEMPO REALE PER I GIUDICI

Per migliorare la sicurezza pubblica e la responsabilità fiscale, i tribunali del New Jersey hanno sviluppato l'applicazione Public Safety Assessment (PSA) che valuta il rischio degli imputati. Utilizzando regole aziendali definite da terzi e politiche statali approvate, PSA genera un punteggio che valuta il rischio che un imputato rappresenta per la società sulla base di fattori quali i precedenti penali. PSA fornisce anche un punteggio al giudice che valuta il rischio che l'imputato non si presenti in tribunale. Questi punteggi di rischio consentono ai giudici di prendere decisioni più informate e in tempo reale per determinare la next best action più appropriata per un imputato prima del processo.

## GARANTIRE IL DIRITTO A UN PROCESSO RAPIDO E RIDURRE I COSTI PER I CONTRIBUENTI GRAZIE ALLA GESTIONE DEI PROCEDIMENTI

Con nove persone su dieci negli Stati Uniti in attesa di processo in carcere perché non in grado di pagare la cauzione<sup>1</sup>, la riforma della giustizia penale consente di garantire che gli imputati a basso rischio possano continuare a mantenere le loro famiglie prima del processo e che quelli ad alto rischio rimangano in carcere. Inoltre riduce il sovraffollamento delle carceri e i relativi costi a carico dei contribuenti. Uno studio pubblicato da pretrial.org ha rilevato che la custodia cautelare costa ai contribuenti 9 miliardi di dollari all'anno, ovvero da 60 a 200 dollari per posto letto a notte<sup>2</sup>. Per ridurre i costi di detenzione e aumentare l'efficienza dei processi giudiziari, ora un imputato deve essere incriminato entro 48 ore dall'arresto e il procedimento deve essere portato in tribunale entro 90 giorni. I tribunali del New Jersey possono garantire la conformità e semplificare la procedura giudiziaria dall'arresto all'udienza utilizzando processi aziendali automatizzati e una gestione integrata del ciclo di vita dei procedimenti.

## MONITORAGGIO EFFICACE ED EFFICIENTE PRIMA DEL PROCESSO

Per migliorare i risultati delle comparizioni preliminari sia per il tribunale che per gli imputati, i tribunali del New Jersey hanno implementato l'applicazione Pre-trial Monitoring (PTM). Grazie al monitoraggio elettronico, i funzionari dei servizi pre-processuali possono seguire in modo efficiente gli imputati rilasciati dal tribunale, ricordare loro le prossime udienze e comunicare altre ordinanze del tribunale. La gestione del ciclo di vita dei procedimenti consente al funzionario addetto a migliorare la gestione della fase pre-processuale e aiuta gli imputati a rispettare le ordinanze del tribunale.

## Modernizzazione dei tribunali

### SEMPLIFICAZIONE DELLA GESTIONE DEI PROCEDIMENTI CON IL RIUTILIZZO DELLE APPLICAZIONI

La gestione del ciclo di vita di ogni singolo procedimento è stata semplificata grazie alla centralizzazione dell'intero sistema giudiziario, all'integrazione di più sistemi di registrazione e all'automazione dei processi. Con l'applicazione Municipal Automated Court System (MACS), i tribunali del New Jersey dispongono ora di un inventario dei servizi di gestione dei procedimenti e di un quadro di riferimento per massimizzare il riutilizzo delle applicazioni con ogni nuova versione futura. Oltre ad eliminare processi e sistemi ridondanti, il NJC dispone di un sistema di accesso unificato che garantisce efficienza e decisioni in tempo reale per tutte le funzioni giudiziarie, tra cui la programmazione e la calendarizzazione, le accuse e gli statuti, l'elaborazione dei pagamenti e la gestione delle cauzioni e dei documenti.

## Il New Jersey Courts si adatta in tutta sicurezza

### GARANTIRE LA CONTINUITÀ DELLE UDIENZE

Per svolgere il proprio lavoro, i clienti interni del New Jersey Courts, tra cui le forze dell'ordine e il personale dei tribunali municipali, fanno affidamento sulla possibilità di inserire digitalmente i procedimenti e completare attività quali manutenzione, calendarizzazione, programmazione, deposizioni e spese di elaborazione.

Il trasferimento della maggior parte di tali attività su Pega Cloud negli anni precedenti la pandemia di COVID-19 ha consentito al New Jersey Courts di continuare a gestire la maggior parte delle attività in calendario in modalità completamente remota. 400 aule di tribunale sono state convertite in ambienti virtuali quasi da un giorno all'altro. Da allora, il New Jersey Courts ha utilizzato questa tecnologia per accogliere 25 milioni di partecipanti agli eventi giudiziari.

### OTTIMIZZARE IL TEMPO DI ATTIVITÀ

Prima della migrazione al cloud, la precedente infrastruttura legacy del New Jersey Courts influiva negativamente sul tempo di attività. Era gestita da un team interno, che doveva garantire costantemente il corretto funzionamento delle operazioni. Grazie alla migrazione al cloud, l'infrastruttura del New Jersey Courts è ora sottoposta a manutenzione quasi automatica, con patch e aggiornamenti eseguiti regolarmente durante una finestra di manutenzione definita, senza tempi di inattività.

Da quando siamo passati al cloud, il nostro tempo di attività è stato del 99,99% e vogliamo continuare a mantenerlo tale. Quando sviluppiamo applicazioni e vogliamo metterle in produzione il più rapidamente possibile, abbiamo eliminato l'intero ciclo di approvvigionamento che prevedeva l'acquisto di nuovo hardware, l'installazione da parte del nostro personale, l'installazione di tutto il software sullo stack del server e la messa in funzione.

**JACK MCCARTHY**

CHIEF INFORMATION OFFICER, NEW JERSEY COURTS

<sup>1</sup><https://www.washingtonpost.com/posteverything/wp/2015/07/20/theres-never-been-a-better-time-for-bail-reform/>

<sup>2</sup><http://www.pretrial.org/the-problem/>

## IL NEW JERSEY COURTS FA RISPARMIARE AI CONTRIBUENTI 10 MILIONI DI DOLLARI GRAZIE AL RIUTILIZZO

Il New Jersey Courts ha risparmiato 10 milioni di dollari identificando 18 casi d'uso comuni e riutilizzando tali processi in tutti i propri sistemi giudiziari tramite una piattaforma unificata. Ciò significa che è possibile riutilizzare processi comuni, quali la programmazione e l'elaborazione dei pagamenti utilizzati dai tribunali municipali, penali, civili, familiari e di libertà vigilata. Di conseguenza, l'organizzazione è riuscita a ridurre i tempi di sviluppo di 10.000 ore e a risparmiare oltre 10 milioni di dollari in costi di sviluppo grazie al riutilizzo delle applicazioni e all'agilità di Pega Platform™. Si prevede inoltre un notevole risparmio sui costi di manutenzione futuri, poiché la piattaforma unificata consente ai tribunali del New Jersey di essere flessibili di fronte a qualsiasi cambiamento.

I fattori chiave del successo includono:

- Visione orientata alla trasformazione e alla digitalizzazione delle attività Impegno a formare oltre 100 dipendenti sulla piattaforma Pega
- Utilizzo della metodologia Agile per lo sviluppo delle applicazioni

I tribunali del New Jersey continuano ad evolversi e sono pronti a completare la trasformazione digitale, restando al passo con la rapida evoluzione normativa e le esigenze operative.

### DATI CHIAVE

- Circa 7 milioni di nuovi procedimenti ogni anno
- 80.000 imputati ogni anno
- 40.000 agenti delle forze dell'ordine del New Jersey autorizzati a inserire le denunce tramite dispositivi mobili
- Riduzione dell'89% dei tempi di elaborazione dei procedimenti degli imputati, da tre ore a soli 20 minuti
- Aumento del 90% dell'efficienza nell'inserimento delle denunce
- Oltre 10 milioni di dollari di risparmio grazie al riutilizzo delle funzionalità in tutti i tribunali
- Riduzione dei tempi di sviluppo di 10.000 ore
- Riduzione dei costi del 96% grazie al monitoraggio elettronico degli imputati
- Sviluppo di una nuova applicazione per l'inserimento delle denunce in nove mesi, con conseguente dismissione di tre applicazioni legacy costose
- Adozione di una metodologia agile per ridurre i rischi e aumentare la velocità di distribuzione
- Formazione di oltre 100 dipendenti sull'utilizzo di Pega Platform, mantenendo i tempi di distribuzione del progetto



# Department of Planning and Environment del New South Wales

## PANORAMICA

Il Department of Planning and Environment (DPE) del New South Wales fornisce allo stato più popoloso dell'Australia un'ampia gamma di servizi relativi alla pianificazione, alla zonizzazione, all'edilizia e alla conservazione. La crescita del dipartimento ha reso progressivamente più complessa anche la gestione dei progetti, dei sistemi e delle procedure. Dal 2019, con l'aiuto di Pega Platform™, il dipartimento ha trasformato il modo in cui cittadini, promotori immobiliari, amministrazioni locali e organismi professionali presentano le domande e interagiscono con il sistema di pianificazione tramite il NSW Planning Portal.

Il NSW Planning Portal è stato concepito per la prima volta nel Libro bianco del governo nel 2012. Dal 2019 a oggi sul portale sono stati integrati oltre 310.000 utenti registrati, 32 servizi di pianificazione digitale e 128 amministrazioni locali. Questo portale non è rivolto solo ai cittadini del New South Wales, ma svolge anche un ruolo fondamentale nel supportare programmi interministeriali, come il portale Strata del Department of Customer Services, Transport for NSW e ServiceNSW. Più di recente, grazie alle informazioni geospaziali acquisite nel portale, il NSW Digital Twin riflette quasi in tempo reale le trasformazioni del territorio urbano del New South Wales. Sono stati inoltre implementati progressi nell'intelligenza artificiale per migliorare la customer experience e ridurre i tempi di risposta.

A livello del governo federale, l'Australian Bureau of Statistics (ABS) sta esonerando i comuni dall'obbligo di rendicontazione mensile manuale in materia di approvazioni edilizie, grazie all'integrazione digitale tra l'ABS e il portale e all'affidabilità dei dati ricevuti.

## Necessità di semplificare i processi e migliorare la customer experience

In precedenza, il sistema di pianificazione utilizzava un numero significativo di applicazioni personalizzate nei vari consigli comunali e nel dipartimento. Queste applicazioni erano costose da gestire e richiedevano un notevole impegno e risorse per rimanere pienamente operative. A ciò si aggiungeva una forte dipendenza da sistemi cartacei obsoleti e poco agili, che spesso imponevano agli utenti interazioni di persona scomode e dispendiose in termini di tempo.

Il dipartimento era consapevole della necessità di apportare cambiamenti radicali per rispondere alle esigenze legislative, migliorare l'efficienza operativa, alleggerire il peso del processo di pianificazione per le amministrazioni locali e statali e semplificare l'iter delle domande per i cittadini. Per affrontare tali problematiche, l'agenzia ha avviato una trasformazione digitale del processo di pianificazione. L'obiettivo è eliminare i processi cartacei, migliorare i tempi di completamento delle domande, aumentare la trasparenza e responsabilizzare maggiormente tutte le parti interessate.

## UN'ESPERIENZA MIGLIORE, PIÙ VELOCE E PIÙ TRASPARENTE

Il dipartimento ha utilizzato Pega Government Platform™ su Pega Cloud® per creare il NSW Planning Portal, dove l'amministrazione statale e locale possono interagire con la comunità e l'industria e adempiere agli obblighi di legge comodamente da casa o dall'ufficio, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. L'iter di presentazione delle domande è stato digitalizzato e integrato in un'unica piattaforma digitale, un'alternativa perfettamente integrata a quella che in precedenza era una serie eterogenea di processi manuali che potevano essere svolti solo di persona e durante l'orario di lavoro.

Il nuovo sistema integra anche informazioni geospaziali provenienti da tutto lo stato in tempo quasi reale e fornisce dati di base per alimentare il gemello digitale del New South Wales. Dal momento in cui il richiedente inserisce la posizione del proprio intervento di sviluppo, riceve immediatamente un'indicazione dei requisiti e acquisisce così una comprensione più chiara dell'intero processo. Questa trasparenza delle informazioni relative alla pianificazione contribuisce anche a migliorare la qualità delle domande presentate.

## UN APPROCCIO AGILE E COLLABORATIVO PER MAGGIORE EFFICIENZA E FLESSIBILITÀ

Date le dimensioni dell'organizzazione e l'ampia portata dei progetti, il dipartimento ha voluto adottare un approccio graduale e agile per l'implementazione delle nuove applicazioni. Un altro aspetto da considerare riguardava la capacità del dipartimento e delle amministrazioni locali di adattarsi con tempestività alle modifiche legislative, alle necessità degli utenti e alle indicazioni provenienti dai cittadini. Scalabilità, flessibilità e possibilità di riutilizzare le applicazioni sono stati altri fattori prioritari per il dipartimento. Pega era la piattaforma che soddisfaceva tutti questi requisiti.

Grazie a Pega, le amministrazioni locali hanno potuto partecipare alla progettazione e allo sviluppo, assicurandosi che le applicazioni rispondessero alle proprie esigenze in termini di processi e flussi di lavoro. Tutte le 128 amministrazioni locali del New South Wales hanno adottato i servizi di pianificazione digitale, con una formazione completata in poche ore anziché in giorni o settimane e un'attivazione quasi immediata.

**Grazie a Pega, il Department of Planning and Environment è stato in grado di collaborare in modo efficiente con piccoli gruppi di stakeholder, tra cui amministrazioni locali, agenzie statali e industria, per progettare una soluzione digitale completamente integrata. Migliorare la customer experience era una priorità assoluta e un elemento centrale della nostra filosofia di progettazione.**

## GINO CAVALLARO

EXECUTIVE DIRECTOR, DEPARTMENT OF PLANNING AND ENVIRONMENT DEL NEW SOUTH WALES

## UN INIZIO SOLIDO E UNA PROSPETTIVA DI ULTERIORE ESPANSIONE

Il NSW Planning Portal è diventato il punto di riferimento nel promuovere il passaggio da iniziative non coordinate e isolate al lancio di un programma integrato di miglioramento operativo incentrato sul customer journey.

Il portale incoraggia l'adozione dei servizi di pianificazione digitale e consente alle amministrazioni locali e alle agenzie di abbandonare l'uso di tecnologie individuali, che limitano le capacità operative e favoriscono approcci frammentari ai processi di pianificazione. Le amministrazioni locali e le agenzie possono concentrarsi sul customer journey in modo combinato e nella giusta sequenza per moltiplicare l'impatto.

Il portale ha maturato competenze molto solide e ha lavorato a stretto contatto con gli stakeholder del settore per favorire l'integrazione, poiché questa soluzione produce effetti diretti sulle amministrazioni locali e sulle altre agenzie statali. L'obiettivo principale è sempre stato quello di migliorare il customer journey semplificando e chiarendo il processo. L'integrazione dei servizi end-to-end in un'unica piattaforma online mette a disposizione degli stakeholder un accesso centralizzato alle informazioni, garantendo trasparenza, tracciabilità e un processo decisionale basato sui dati digitali.

### DATI CHIAVE

- Nell'anno del suo lancio, sono state presentate oltre 200.000 domande di sviluppo (DA) per un valore superiore a 1 miliardo di dollari tramite il servizio digitale Development Application Online
- Il NSW Planning Portal conta oltre 310.000 utenti registrati, tra cui tutti i 128 amministrazioni locali e oltre 2.500 certificatori privati
- In tutto lo stato del New South Wales, le domande di pianificazione vengono presentate ogni anno da cittadini, promotori immobiliari, certificatori, agenzie, amministrazioni locali e organismi professionali
- Il numero di servizi di pianificazione digitale è cresciuto da poche unità a oltre 30 sulla stessa piattaforma negli ultimi 18-24 mesi
- Il tempo medio di completamento delle domande presentate è sceso da oltre 40 giorni a meno di 20 giorni
- Riduzione dei tempi di determinazione delle domande di oltre il 50%
- Tassi di soddisfazione dei clienti (pollice in su) costanti, con una media dell'86% nell'ultimo anno
- Aumento dell'efficienza del dipartimento grazie al continuo rilascio e miglioramento dei servizi digitali basati su Pega, tramite una rapida distribuzione con un ciclo di rilascio di 4-10 settimane

**Il NSW Planning Portal rappresenta un progetto ambizioso e atteso da tempo per lo sviluppo delle competenze. È un pilastro fondamentale delle tanto attese riforme microeconomiche, finalizzate a costruire un settore edilizio più intelligente e affidabile. Il portale #ePlanning, ben oltre la sua funzione di strumento operativo, stabilisce nuovi standard di trasparenza e produttività nei servizi pubblici e si inserisce in una traiettoria inarrestabile di riforma microeconomica, contribuendo a consolidare la fiducia dei cittadini nella costruzione e nella manutenzione degli edifici residenziali odierni.**

**DAVID CHANDLER, OAM**

NEW SOUTH WALES BUILDING COMMISSIONER,  
DEPARTMENT OF CUSTOMER SERVICE DEL NEW SOUTH WALES



# Strata Building Bond and Inspections Scheme del New South Wales

## Dalla riparazione degli edifici alla ricostruzione della fiducia e della trasparenza

### MODERNIZZAZIONE DEI PROCESSI DI GARANZIA EDILIZIA: VANTAGGI PER I CITTADINI

Il programma Strata Building Bond and Inspections Scheme (SBBIS) è stato avviato nel 2018. Il programma offre tutela ai proprietari di edifici residenziali a più piani di nuova costruzione rendendo obbligatorio l'accantonamento di fondi (o "garanzie edilizie") destinati alla copertura delle spese per vizi d'opera che il costruttore non abbia sanato entro i termini stabiliti dal programma. L'SBBIS si inserisce in un ampio processo di riforma normativa in risposta alle crescenti preoccupazioni dei cittadini sulla qualità degli edifici a più piani. Ne sono emblema le evacuazioni delle Opal e Mascot Towers, episodi che hanno obbligato i residenti a sostenere costi ingenti per rimediare ai vizi costruttivi o, come accaduto nel caso delle Mascot Towers, a perdere definitivamente la propria abitazione.

Anche se l'SBBIS era stato concepito per tutelare i consumatori e restituire fiducia nel settore, l'iter macchinoso e dispendioso della compilazione manuale dei moduli cartacei ha iniziato a incrinare le fondamenta stesse dell'iniziativa. I richiedenti dovevano compilare fino a 36 moduli cartacei in otto fasi del ciclo di vita post-costruzione di un edificio, basandosi esclusivamente sul monitoraggio manuale delle tempistiche e delle date di scadenza. Parallelamente, la gestione del processo SBBIS affidata a un team molto ristretto, che operava esclusivamente tramite fogli Excel, rendeva l'intero iter particolarmente oneroso e complesso.

### LA RISPOSTA È LAVORARE ONLINE

Per eliminare le attività basate su documenti cartacei molto dispendiose in termini di tempo, l'amministrazione statale del New South Wales ha semplificato la gestione del programma, puntando su un servizio più snello e su risultati concreti e rapidi per tutte le parti interessate.

Il risultato è la potente combinazione di un nuovo sito online, chiamato Strata Hub, e di un'app mobile, nota come SBBIS Inspect, entrambi basati su Pega Platform™. Strata Hub è una piattaforma digitale integrata che supporta la costruzione e la manutenzione di condomini nel New South Wales. Semplifica l'inserimento dei dati richiesti e precompila quelli già noti, oltre ad aiutare l'amministrazione statale a garantire la conformità e migliorare la sicurezza informatica.

L'app SBBIS Inspect garantisce maggiore rapidità ed efficienza modernizzando il modo in cui gli ispettori edili del New South Wales compilano i rapporti. In passato, gli ispettori visitavano un sito, scattavano foto dei difetti dell'edificio e compilavano manualmente un rapporto. Con l'app mobile SBBIS Inspect, invece, gli ispettori possono raccogliere tutti i dati e le prove necessarie direttamente sul posto. Grazie a questa pratica funzionalità, gli ispettori possono concentrarsi sulle questioni di conformità ad alto rischio anziché sulla compilazione dei rapporti, migliorandone al tempo stesso l'efficienza e l'accuratezza.

### RISPARMI SIGNIFICATIVI

Oggi Strata Hub conta più di 2.500 visitatori unici alla settimana e l'SBBIS ha aumentato notevolmente il numero di garanzie edilizie che detiene per riparare i difetti di costruzione.

Questi dati non riflettono solo un semplice entusiasmo, ma indicano anche un notevole risparmio sui costi da parte dei consumatori dall'introduzione del programma. In passato, quando i proprietari scoprivano problemi strutturali nei loro edifici, spesso erano loro a coprire i costi di riparazione, anziché il costruttore. Ora i consumatori possono evitare di pagare migliaia di dollari in più all'anno per riparare qualcosa di cui è responsabile il costruttore. Questi risparmi sono destinati a crescere in modo esponenziale, poiché si prevede che entro il 2040 oltre il 50% della popolazione di Sydney vivrà in condomini.

### VANTAGGI OLTRE LE ASPETTATIVE

I vantaggi della digitalizzazione tramite l'app SBBIS vanno oltre l'aumento della velocità, dell'efficienza e del risparmio sui costi. La modernizzazione dell'intero processo di gestione delle garanzie edilizie contribuirà a modificare il comportamento umano, aumentare la fiducia dei consumatori e offrire alle agenzie statali del New South Wales ottime opportunità di utilizzo dei dati per migliorare la salute e la sicurezza della comunità.

Ad esempio, semplificando il processo di gestione delle garanzie edilizie, Strata Hub garantisce alla comunità del New South Wales una maggiore tranquillità: chi acquista un appartamento può confidare che sia stato costruito nel rispetto degli standard previsti. E nel caso in cui non lo fosse, saranno disponibili fondi per risolvere il problema entro i periodi di copertura previsti dal programma.

Infatti, il New South Wales è diventato il primo stato australiano ad autorizzare un'assicurazione decennale contro i gravi difetti per i condomini, al fine di tutelare i proprietari. Questa iniziativa mira a eliminare le lunghe e costose azioni legali che alcuni proprietari devono intraprendere contro i costruttori in caso di gravi difetti riscontrati entro 10 anni dal completamento dell'edificio.

Anche il modo di lavorare degli ispettori sta cambiando, perché l'app SBBIS Inspect permette di lavorare offline, evitando interruzioni quando si controllano scantinati o altre zone con poca connessione. In passato, gli ispettori edili impiegavano molto tempo a compilare manualmente una checklist di 22 pagine, un'attività noiosa che richiedeva giorni di lavoro.

Grazie alla modalità offline dell'app SBBIS Inspect, anche se un ispettore si trova tre piani sotto terra in un parcheggio interrato può inserire informazioni, scattare foto e sincronizzare automaticamente tutti i dati sul dispositivo in uso non appena torna in una zona con connessione Wi-Fi o Internet. Tutto viene scaricato istantaneamente e viene generato un rapporto che raccoglie le informazioni utili di cui i proprietari devono essere a conoscenza per individuare i difetti dell'edificio da riparare.



Un altro vantaggio di Strata Hub è la capacità di integrare i dati in un unico archivio, che consente agli utenti di accedere facilmente alle informazioni importanti. In una sezione diversa dello Strata Hub, gli utenti devono semplicemente inserire il numero di un determinato condominio nel sistema per ottenere informazioni dettagliate, tra cui il numero di unità abitative, lo stato di completamento del rapporto e una pratica mappa satellitare del quartiere. In ogni caso, il risultato è un consumatore più informato.

### UNO SGUARDO AL FUTURO

Con la geocodifica dei dati del programma e il collegamento di Strata Hub ad altri sistemi esistenti, l'amministrazione del New South Wales potrebbe migliorare significativamente la salute e la sicurezza dei cittadini.

Nonostante i numerosi vantaggi di Strata Hub e dall'app SBBIS Inspect, promuovere l'adozione di nuove tecnologie e sistemi, specialmente in un settore tradizionale come quello dell'edilizia, può rivelarsi una sfida. L'amministrazione del New South Wales ha quindi adottato misure articolate, dal coinvolgimento delle parti interessate nel processo di verifica all'organizzazione di webinar e tavole rotonde, con l'obiettivo di mettere tutti i soggetti coinvolti a proprio agio con le nuove soluzioni e di integrare i loro feedback nel progetto finale.

Ne è valsa la pena. Oggi, Strata Hub e l'app SBBIS Inspect sono strumenti concreti per rafforzare la fiducia dei consumatori, responsabilizzare le parti interessate e trasformare comportamenti e abitudini in modo tale da rendere le grandi città ambienti più sicuri per chi ci vive e lavora.

### DATI CHIAVE

#### SBBIS in Strata Hub

- Implementato su Pega for Government Platform
- 36 moduli manuali sostituiti
- Inserimento semplificato dei dati richiesti e precompilazione dei dati noti
- Oltre 110.000 visitatori unici nell'anno di lancio
- Portali desktop per 6 utenti tipi
- Garanzie edilizie triplicate in sei mesi

#### App mobile SBBIS Inspect

- Modernizzazione della modalità di compilazione dei rapporti da parte degli ispettori edili del New South Wales
- Maggiore rapidità ed efficienza
- Utilizzo in loco durante le ispezioni edilizie
- Funzionalità offline per aree con copertura scarsa o assente
- Disponibile sia su Google Play Store che su Apple App Store

#### Combinati: Strata Hub + App mobile SBBIS Inspect

- Fino a 353 miliardi di dollari di investimenti gestiti per condomini nel New South Wales
- Sostegno e tutela di oltre 1,5 milioni di persone che vivono in condomini in tutto il New South Wales
- Supporto di oltre 3.000 amministratori di condominio e più di 84.000 complessi condominiali in tutta la regione





# Transport Management Centre del New South Wales

## PANORAMICA

Il Transport Management Centre del New South Wales (NSW TMC) in Australia è l'ente pubblico impegnato a migliorare la customer experience nella rete dei trasporti del New South Wales. Il NSW TMC controlla tutte le operazioni relative a veicoli, ferrovie, traghetti e autobus su 18.000 chilometri di strade e oltre 5.000 ponti e gallerie. Per ridurre al minimo i ritardi e offrire informazioni puntuali e accurate ai viaggiatori, il NSW TMC migliora i servizi di coordinamento dei trasporti, nonché il monitoraggio e la gestione della rete stradale. Questo ente ha collaborato con Pega per sviluppare un sistema di gestione proattiva degli incidenti integrando la sua rete di sensori stradali, sistemi di trasporto intelligente, pannelli elettronici a messaggio variabile e cartelli pubblicitari per offrire un servizio migliore a migliaia di utenti.

**In soli quattro mesi, abbiamo già registrato notevoli vantaggi grazie a Pega e alla nostra soluzione di gestione degli errori, tra cui un migliore utilizzo delle risorse tecniche e la prioritizzazione della gestione degli errori, per tempi di risposta molto più rapidi.**

## CHRIS RUWOLDT

PRINCIPAL MANAGER TRANSPORT OPERATIONS SYSTEMS,  
TRANSPORT MANAGEMENT CENTRE DEL NEW SOUTH WALES  
(AUSTRALIA)

## Migliorare l'esperienza di viaggio e ridurre i costi in quattro mesi

Per offrire un'esperienza soddisfacente a chi viaggia nel New South Wales, l'ente ha creato il Fault Management Service (FMS), una soluzione integrata per la gestione degli incidenti basata sulle decisioni. Il sistema FMS monitora, gestisce e risponde in modo più efficiente a innumerevoli eventi relativi al trasporto. Grazie alla metodologia agile e alle funzionalità di Pega, l'ente è riuscito a ottenere risultati in soli quattro mesi.

## GESTIONE PIÙ RAPIDA DELLE ATTIVITÀ DI TRASPORTO E DEGLI INCIDENTI

Grazie all'FMS, l'ente è in grado di gestire e risolvere in modo dinamico i guasti segnalati da oltre 20.000 dispositivi remoti, tra cui pannelli a messaggio variabile, segnali di limite di velocità, semafori e dispositivi di monitoraggio. Con questa soluzione il personale del NSW TMC è in grado di risolvere più rapidamente gli incidenti, sfruttando le regole aziendali di Pega per automatizzare la definizione delle priorità e l'escalation e rendere più dinamici i flussi di lavoro dei processi per i tecnici sul campo.

## SERVIZIO MIGLIORE PER I CITTADINI E COSTI RIDOTTI

Il NSW TMC ha migliorato il livello dei servizi offerti ai cittadini attraverso una comunicazione più precisa e spostamenti più agevoli, riuscendo a ridurre i costi grazie a operazioni più efficienti. Grazie a un migliore utilizzo delle attività di riparazione e alla loro corretta prioritizzazione, l'ente è in grado di valutare e rispondere agli eventi in modo più rapido.

## A PROVA DI FUTURO

Ora l'ente può contare su un sistema agile per la gestione di incidenti e pratiche in grado di fornire risposte intelligenti e sofisticate. Ha scelto Pega perché soddisfa le esigenze attuali e offre un'infrastruttura versatile per affrontare i cambiamenti futuri, sia all'interno dell'ente che nelle organizzazioni associate. Nel corso del tempo, il NSW TMC prevede di ridurre costantemente i tempi di risposta con l'ulteriore perfezionamento dei processi sulla base dei dati raccolti. Nello specifico, intende integrare la gestione collaborativa degli incidenti per ottimizzare ulteriormente la collaborazione tra gli addetti dell'assistenza e il personale operativo.

## DATI CHIAVE

- Risultati tangibili in soli quattro mesi
- Esperienza più fluida per i viaggiatori nel New South Wales
- Risposta più rapida ai guasti dei dispositivi
- Gestione dei guasti trasparente e senza interruzioni su tutta la rete

# Il Drug Court del New South Wales cambia la vita grazie al case management intelligente

Scopri come il Drug Court del New South Wales, in Australia, ha creato una piattaforma innovativa dedicata alla giustizia e alla riabilitazione.

## LA SFIDA

Quando il tuo lavoro riguarda cambiare la vita delle persone, ogni processo è importante. Il Drug Court del New South Wales, un tribunale specializzato che opera a Parramatta, Sydney, Hunter e Dubbo, supervisiona percorsi intensivi di riabilitazione in comunità degli autori di reati tossicodipendenti che altrimenti rischierebbero una pena detentiva in carcere. In collaborazione con il Compulsory Drug Treatment Correctional Centre e il Justice Health NSW, fornisce servizi completi di trattamento e riabilitazione con l'obiettivo di interrompere il circolo vizioso tra dipendenza e criminalità.

Ma qui sta la difficoltà: non è possibile raggiungere risultati che cambiano la vita utilizzando una tecnologia che la rende più difficile. Per oltre 20 anni il Drug Court ha dovuto fare i conti con un sistema di database legacy obsoleto e poco flessibile. Il sistema ormai datato non era in grado di integrarsi con le moderne piattaforme giudiziarie e sanitarie, adattarsi ai requisiti in continua evoluzione dei programmi o stare al passo con la missione del tribunale di favorire un cambiamento comportamentale duraturo e favorire percorsi di riabilitazione efficaci.

La posta in gioco? In un mondo in cui ogni caso rappresenta una vita che può essere cambiata, le inefficienze operative oltre a rallentare i processi possono anche compromettere il percorso di recupero di una persona.

## LA SOLUZIONE

Nel luglio 2024 il Drug Court del New South Wales ha avviato un progetto di trasformazione digitale che rivoluzionerà il suo modo di amministrare la giustizia e promuovere la riabilitazione. Il tribunale ha scelto Pega per modernizzare le proprie operazioni. La piattaforma unificata di Pega ha offerto l'intelligenza e l'automazione necessarie per collegare sistemi isolati, migliorare l'affidabilità dei dati e semplificare i flussi di lavoro end-to-end. Questa decisione è derivata dalla necessità di una soluzione scalabile e adattabile in grado di semplificare le complessità, migliorare il processo decisionale e garantire un'efficienza operativa duratura.

Basato su Pega Government Platform™, TRACE (Therapeutic Rehabilitation

and Case Ecosystem) rappresenta una modernizzazione totale del sistema, progettata specificamente per il complesso mondo multidisciplinare delle operazioni dei tribunali antidroga. Più che semplice sistema per il case management, è un ecosistema completo che accompagna i partecipanti in ogni fase del loro percorso di riabilitazione.

L'integrazione è la chiave del successo. TRACE è perfettamente integrato con JusticeLink per i dati fondamentali del sistema giudiziario, con HealthLink per l'elaborazione automatizzata dei referti delle analisi delle urine, con NSW Point per la verifica degli indirizzi e con Microsoft Exchange per la corrispondenza automatizzata. È come avere un sistema nervoso digitale che collega ogni aspetto del processo di riabilitazione, facendo in modo che nulla venga trascurato.

La vera forza di TRACE risiede nella sua capacità di gestire l'intero percorso giudiziario in modo dinamico e integrato: dalla presa in carico alla custodia cautelare, ai programmi di riabilitazione fino al reinserimento nella comunità, con un supporto concreto verso l'inserimento lavorativo e la responsabilità finanziaria. La gestione avanzata degli accessi utente consente sia al personale interno che a tutte le parti esterne coinvolte di collaborare in modo fluido, mantenendo gli elevati livelli di sicurezza e riservatezza richiesti per le attività giudiziarie.

Dopo 12 mesi di sviluppo, TRACE è stato ufficialmente lanciato alla fine di giugno 2025, completando una trasformazione che ridefinirà il funzionamento del Drug Court.

**TRACE ha davvero trasformato il modo in cui lavoriamo al Drug Court. Ha semplificato i nostri processi, migliorato l'accuratezza dei dati e creato uno spazio unificato per il case management. Ma soprattutto garantisce il futuro del Drug Court in termini di crescita e innovazione. Siamo pronti ad affrontare qualsiasi cosa ci riservi il futuro e sappiamo che TRACE sarà al nostro fianco.**

- CLIENTE ANONIMO



## I RISULTATI

TRACE è molto più di un semplice aggiornamento del sistema. Ha portato a un nuovo livello di eccellenza operativa che supporta direttamente la missione del tribunale di cambiare vite:

- **Eccellenza operativa che fa la differenza:** grazie all'automazione dei processi amministrativi e alla migliore integrazione dei dati, TRACE consente ai funzionari giudiziari e al personale di supporto di concentrarsi su ciò che conta davvero: aiutare i partecipanti nel loro percorso di recupero e reinserimento nella comunità. Quando la tecnologia funziona perfettamente in background, l'esperienza umana può esprimersi al meglio in primo piano.
- **Supporto olistico ai partecipanti:** la capacità del sistema di monitorare i risultati delle analisi delle urine, gestire i programmi terapeutici, coordinarsi con i servizi sanitari e fornire una visione completa dei progressi dei partecipanti sostiene direttamente la missione del tribunale, ovvero favorire percorsi di riabilitazione efficaci. Ogni dato racconta una parte della storia di una persona e TRACE fa in modo che quella storia sia completa e accessibile quando bisogna prendere delle decisioni.
- **Collaborazione multidisciplinare semplificata:** la corrispondenza automatizzata e la sofisticata gestione dei flussi di lavoro supportano il modello multidisciplinare di erogazione dei servizi del Drug Court, garantendo che tutte le persone coinvolte nel percorso di un partecipante, dai funzionari giudiziari agli operatori sanitari, dispongano delle informazioni necessarie quando ne hanno bisogno.
- **Eccellenza nella gestione del cambiamento:** il programma di trasformazione digitale è incentrato sulla gestione del cambiamento, che favorisce il passaggio a processi moderni e nuovi modi di lavorare. Sebbene le sfide legate all'adozione siano fisiologiche in qualsiasi processo di trasformazione, fin dal primo giorno TRACE è stato accolto con favore a tutti i livelli dell'organizzazione e ha dato subito risultati tangibili.
- **Base pronta per il futuro:** TRACE non si limita a risolvere le sfide odierne, ma è progettato per evolversi. Man mano che il Drug Court si evolve per adattarsi ai nuovi approcci riabilitativi e ai nuovi requisiti normativi, TRACE è in grado di adattarsi e crescere di pari passo. Più che un semplice database, è una piattaforma completa pronta per il futuro che supporta ogni fase del programma del Drug Court.



# Licenze per un pianeta vivo: storia della trasformazione digitale dell'EPA del New South Wales

L'urgenza del cambiamento climatico sta diventando parte integrante della nostra realtà quotidiana e il ruolo delle autorità di regolamentazione ambientale non è mai stato così importante, né così complesso. Per l'Environment Protection Authority del New South Wales (NSW EPA) l'esigenza di modernizzazione non era solo una questione di stare al passo con la tecnologia. Era necessario ripensare il modo in cui i servizi pubblici potevano proteggere meglio l'ambiente, responsabilizzare le comunità e rispondere alle sfide di un mondo in rapida evoluzione.

## Perché adesso: il momento giusto per un cambiamento coraggioso

Dalla sua ricostituzione nel 2012, la NSW EPA ha svolto il ruolo di principale ente di regolamentazione ambientale dello stato, collaborando con le popolazioni e le comunità delle Prime Nazioni in qualità di custodi del territorio. Ma nel 2023 l'EPA si è trovata a fare i conti con sistemi legacy non più all'altezza della portata e dell'urgenza della sua missione.

Piattaforme frammentate e isolate rendevano difficile adattarsi ai cambiamenti normativi. Interfacce utente obsolete generavano frustrazione tanto nei cittadini quanto negli operatori. Processi rigidi e sequenziali rallentavano gli interventi ambientali più urgenti. La posta in gioco era altissima: ogni ritardo nelle licenze, nelle ispezioni o nella gestione degli incidenti si traduceva in risposte più lente all'inquinamento e in tempi di attesa più lunghi per le comunità.

L'EPA aveva bisogno di qualcosa che andasse oltre un semplice aggiornamento di sistema. Aveva bisogno di una trasformazione in grado di ridefinire il modo in cui la regolamentazione ambientale viene concepita e attuata nell'era digitale.

### LA SFIDA: SISTEMI LEGACY, RISCHI REALI

Il sistema di concessione delle licenze dell'EPA gestiva 13 diversi tipi di licenze con strumenti diversi non integrati tra loro. Questi programmi di concessione delle licenze spaziavano dalla gestione delle risorse e delle attività alle abilitazioni professionali, fino alla regolamentazione di diverse attività industriali. I sistemi non erano in grado di gestire i formati di dati moderni, non disponevano di integrazione in tempo reale e richiedevano processi manuali cartacei che erano sia inefficienti che insostenibili dal punto di vista ambientale.

- Per il personale in prima linea: i sistemi legacy obbligavano gli addetti alla gestione delle pratiche a lavorare con una visibilità limitata e strumenti scollegati tra loro. I tempi di elaborazione erano più lunghi, le convalide erano manuali e la collaborazione tra le diverse aree normative era difficile, rallentando proprio coloro che avevano il compito di proteggere l'ambiente.
- Per cittadini e imprese: portali obsoleti e processi frammentati rendevano difficile richiedere licenze, monitorare lo stato di avanzamento delle pratiche e ottenere assistenza nei tempi previsti. L'esperienza era frustrante, soprattutto per gli utenti che non erano esperti di tecnologia o che avevano bisogno di accedere ai servizi mentre erano in giro.
- Per l'ambiente: ogni ritardo nel rilascio delle licenze, nelle ispezioni e nella risposta agli incidenti comportava un rallentamento degli interventi in caso di eventi inquinanti, opportunità mancate per una regolamentazione proattiva e maggiori rischi per gli ecosistemi e le comunità.

L'EPA aveva capito che la sola modernizzazione non sarebbe stata sufficiente. Aveva bisogno di una piattaforma che potesse adattarsi alle normative in continua evoluzione, supportare ispezioni più efficienti e consentire al personale di intervenire più rapidamente nei momenti cruciali.

### LA SOLUZIONE: UNA PIATTAFORMA PER LE PERSONE E IL PIANETA

Forte di un mandato chiaro per il cambiamento, l'EPA ha collaborato con Pega per creare una nuova piattaforma digitale per il rilascio delle licenze, destinata a diventare la base di un modello normativo più agile, reattivo e incentrato sui cittadini.

Il nuovo sistema CORE, sviluppato su Pega Government Platform (PGP) e ospitato su Pega Cloud®, ha consolidato tutti i flussi normativi in un'unica architettura scalabile, digitalizzando l'intero processo di concessione delle licenze, dalla domanda alla conformità, e integrando sistemi geospaziali per supportare decisioni in tempo reale basate sulla localizzazione.

Un miglioramento tecnico degno di nota è stato l'integrazione della funzionalità di corrispondenza dei dati basata sull'intelligenza artificiale con Microsoft Power Automate e Pega Government Platform™. Questa innovazione ha sostituito una procedura soggetta a errori e dispendiosa in termini di tempo, in cui gli addetti alle pratiche dovevano verificare manualmente le prove documentali fornite dai richiedenti rispetto alle domande online. Il risultato? Accuratezza del 100% nella corrispondenza dei dati tra vari tipi di file, con un notevole aumento dell'efficienza e della qualità dei dati.

Per i cittadini, la trasformazione ha significato un miglioramento significativo dell'esperienza. Un nuovo portale esterno ha consentito a privati e aziende di richiedere licenze, accreditamenti ed esenzioni utilizzando un'interfaccia semplificata e intuitiva, con accesso mobile anche per gli utenti meno esperti di tecnologia. Il sistema supporta anche formati fotografici flessibili per le tessere di licenza, eliminando gli ostacoli per i richiedenti che non hanno accesso a servizi fotografici professionali.

Per i funzionari dell'EPA, la piattaforma ha fornito una visione a 360 gradi di ogni pratica, con solide procedure di convalida, flussi di lavoro automatizzati e funzionalità mobili per le ispezioni a distanza. Funzionalità quali il tagging geografico, la generazione di report in loco e l'accesso offline hanno consentito agli ispettori di rispondere in modo più rapido ed efficace, soprattutto in situazioni remote o di emergenza.

E per l'ambiente, l'impatto è stato immediato. Grazie all'eliminazione dei processi basati su documenti cartacei e a una risposta più rapida e coordinata agli episodi di inquinamento, l'EPA ha ridotto significativamente la propria impronta di carbonio e migliorato la propria capacità di proteggere gli ecosistemi naturali.

## IL RISULTATO: UNA NUOVA ERA NELLA REGOLAMENTAZIONE AMBIENTALE

I risultati parlano da soli. La prima versione principale è stata lanciata ad aprile 2024 e da novembre 2024 il sistema ha già elaborato più di 18.000 domande di licenza, dimostrando sia la portata del lavoro normativo dell'EPA sia la capacità della piattaforma di gestirlo. Le convalide intelligenti integrate nella piattaforma garantiscono una precisione del 100% per i dati delle richieste, eliminando la necessità di controlli manuali. Le procedure finanziarie sono state automatizzate, con un risparmio fino a 500 minuti-persona alla settimana. Ma forse l'aspetto più significativo è che i tempi di elaborazione dei rimborsi sono stati ridotti da giorni a minuti, una trasformazione che migliora direttamente l'esperienza dei cittadini e riduce gli oneri amministrativi. I processi standardizzati e modulari hanno ridotto del 25% i tempi di integrazione necessari per le nuove aree normative.

E al di là dei numeri, la trasformazione ha ridefinito il concetto stesso di servizio pubblico. La piattaforma è diventata più di un semplice sistema: è diventata una base condivisa che trasforma il modo in cui l'EPA lavora, risponde e si evolve. Consente la collaborazione tra i vari dipartimenti, supporta la co-regolamentazione con altre agenzie del New South Wales e fornisce analisi avanzate per orientare le politiche e le azioni.

Ciò riflette anche un profondo impegno verso l'inclusione. Dal team di progetto eterogeneo al design incentrato sull'accessibilità, la soluzione è stata realizzata con la consapevolezza che i servizi pubblici devono essere al servizio di tutti, indipendentemente dal background, dalle capacità o dall'alfabetizzazione digitale.



## GUARDANDO AL FUTURO: UN MODELLO PER LA TRASFORMAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Il percorso intrapreso dalla NSW EPA è un esempio straordinario di ciò che è possibile realizzare quando gli enti statali abbracciano la trasformazione non come un progetto una tantum, ma come un'evoluzione continua e incentrata sull'uomo.

Rinnovando il proprio sistema di concessione delle licenze con Pega, l'EPA non si è solo modernizzata ma ha anche creato una piattaforma pronta per il futuro che mette al primo posto le persone e il pianeta. Con ulteriori importanti rilasci previsti per l'inizio del 2026 e la continua integrazione di ulteriori funzioni normative in un portale unificato, il percorso di trasformazione dell'EPA continua a evolversi e a espandersi.

### RISULTATI CHIAVE:

- Accuratezza dei dati al 100% nelle domande di licenza grazie a convalide intelligenti e ricerche automatizzate
- 500 minuti di lavoro risparmiati ogni settimana grazie all'automazione delle procedure finanziarie, tra cui oltre 800 pagamenti a settimana
- Oltre 18.000 domande di licenza elaborate dal novembre 2024, a dimostrazione della scalabilità e dell'affidabilità del sistema
- Riduzione del 25% dei tempi di integrazione per le nuove aree normative grazie alla progettazione di processi modulari e scalabili
- Risposta più rapida alle emergenze grazie alla gestione integrata degli eventi inquinanti e delle azioni normative, con tempi di elaborazione dei rimborsi ridotti da giorni a minuti
- Migliore accessibilità con portali ottimizzati per i dispositivi mobili e design inclusivo per utenti con diversi livelli di familiarità con la tecnologia
- Riduzione dell'impronta di carbonio grazie alla digitalizzazione dei processi che richiedono un uso massiccio di carta e al passaggio a una piattaforma basata su cloud
- Ispezioni sul campo potenziate con funzionalità mobili offline, tagging geografico e reportistica in tempo reale
- Collaborazione più forte tra i dipartimenti del New South Wales grazie al supporto alla co-regolamentazione e alla condivisione dei dati
- Architettura pronta per il futuro basata su Pega Cloud® e potenziata con Infinity 24.2 per un'adattabilità a lungo termine

"La riutilizzabilità e la scalabilità di Pega hanno consentito di sviluppare la soluzione partendo dagli investimenti già effettuati nella piattaforma, ampliandone al contempo le funzionalità. Con l'adozione di un approccio agile basato su Pega Government Platform, abbiamo raggiunto risultati molto più ambiziosi in tempi significativamente più brevi rispetto a qualsiasi iniziativa di sviluppo di applicazioni precedente, generando valore per il nostro personale, gli stakeholder e tutta la comunità del New South Wales."

- **ALEXANDRA GEDDES,**  
EXECUTIVE DIRECTOR OF PROGRAMS AND INNOVATION, NSW EPA

# Department of Education del Queensland

## PANORAMICA

Il Department of Education del Queensland, in Australia, fornisce servizi a oltre 800.000 studenti e quasi 300.000 bambini iscritti a servizi per la prima infanzia in tutto lo stato. Il Queensland è il secondo stato più grande e il terzo più popolato dell'Australia, nonché il più diversificato dal punto di vista culturale e geografico.

Ogni anno il Department of Education risponde ai reclami presentati da genitori, studenti e altri utenti su argomenti che vanno dalle politiche e procedure alle decisioni e azioni del dipartimento, fino ai contributi scolastici. Nell'esercizio 2017-2018 il dipartimento aveva ricevuto quasi di 7.000 reclami da parte degli utenti.

Di recente, il dipartimento ha incaricato Pega di sviluppare un nuovo sistema per la gestione dei reclami che consentisse di rispondere in modo più efficiente ed efficace alle esigenze degli utenti e adempiere agli obblighi di rendicontazione e conformità.

In precedenza il Department of Education usava fogli di calcolo per monitorare e gestire i reclami di ogni unità aziendale e la raccolta dei dati e la creazione dei report richiedevano un gran lavoro manuale. Inoltre, le informazioni disponibili sui reclami erano limitate, il che ostacolava la capacità di esaminare e analizzare in modo efficiente i reclami degli utenti per identificare tendenze, problemi e opportunità di miglioramento.

## Soluzione perfettamente integrata per la gestione dei reclami

Il nuovo Customer Complaints Management System (CCMS) del dipartimento offre una soluzione completa per la raccolta, l'archiviazione e l'analisi dei reclami degli utenti. Le notifiche automatiche e le escalation all'interno del CCMS facilitano la risoluzione dei reclami entro i tempi previsti, mentre i flussi di lavoro e i processi aziendali semplificati generano efficienza per il personale in prima linea addetto ai reclami.

Pega Government Platform™ offre al Department of Education un'interfaccia semplice e intuitiva e la possibilità di creare e implementare rapidamente applicazioni, utilizzando il framework di case management integrato. Pega Government Platform potrà anche essere integrata facilmente con altri sistemi ed estesa ad altri casi d'uso in futuro.

Il CCMS costituisce un archivio centralizzato e affidabile dei dati relativi ai reclami e riduce il lavoro manuale necessario per raccogliervi ai fini di reportistica e analisi. Il CCMS consente inoltre all'utente di acquisire informazioni aggiuntive, quali sottocategorie di reclami sia a livello di reclamo che di problema, e identificare tendenze per una gestione proattiva.

## RAPIDA IMPLEMENTAZIONE E MODELLO PER IL FUTURO

Grazie alla metodologia agile di Pega, il dipartimento è riuscito a portare a termine il progetto in soli quattro mesi. Il CCMS offre un sistema moderno e di facile utilizzo per la gestione dei reclami, che potrà essere ampliato in futuro.

### DATI CHIAVE

- Implementato in quattro mesi
- Creazione di un archivio centralizzato affidabile per tutti i reclami degli utenti
- Gestione più efficace ed efficiente dei reclami, dei processi e delle funzionalità
- Miglioramento della reportistica e dell'analisi per migliorare il processo decisionale
- Allineamento agli attuali standard australiani per la gestione dei reclami





Administ

# Franchise Tax Board dello stato della California

## PANORAMICA

Il Franchise Tax Board (FTB) dello stato della California (CA) è la seconda agenzia fiscale più grande degli Stati Uniti e la quinta potenza economica mondiale, con oltre 16 milioni di dichiarazioni dei redditi di persone fisiche e 1 milione di dichiarazioni dei redditi di aziende elaborate ogni anno. L'agenzia fornisce servizi e informazioni per aiutare i contribuenti a presentare dichiarazioni dei redditi precise e puntuali, nonché a pagare l'importo dovuto.

Dal momento che l'imposta sul reddito delle persone fisiche costituisce la fonte primaria di entrate dello stato per i servizi ai cittadini, l'FTB della California aveva la necessità di colmare il divario fiscale tra quanto dovuto dai cittadini e quanto pagato volontariamente nelle loro dichiarazioni dei redditi. Per raggiungere questo obiettivo era fondamentale poter convalidare rapidamente le dichiarazioni dei redditi di tutto lo stato confrontandole con una normativa fiscale complessa in continua evoluzione. Per raggiungere questo obiettivo, l'FTB della California ha scelto Pega come tecnologia di base per convalidare con precisione le dichiarazioni dei redditi dello stato. L'applicazione Pega fa parte dell'iniziativa del progetto Enterprise Data to Revenue (EDR), che si occupa delle operazioni aziendali e della modernizzazione dei sistemi.

**La modernizzazione del nostro sistema fiscale ha portato a una maggiore efficienza, a numerose nuove opzioni di servizi per i cittadini e a un aumento delle entrate già nella sola fase uno del progetto. La soluzione di case management Pega ha svolto un ruolo importante nel successo di questa modernizzazione.**

## JOHN SULENTA

EX CHIEF INFORMATION OFFICER  
FRANCHISE TAX BOARD DELLO STATO DELLA CALIFORNIA

## Lo stato della California migliora il servizio clienti e genera 3,7 miliardi di dollari per i servizi ai cittadini

Per migliorare la customer experience e ridurre i costi, il Franchise Tax Board dello stato della California ha avviato il progetto Enterprise Data to Revenue (EDR). Pega Government Platform™ è stata la soluzione selezionata per far parte del progetto EDR, inizialmente per automatizzare l'elaborazione della corrispondenza cartacea e successivamente come piattaforma per l'elaborazione delle dichiarazioni dei redditi delle persone fisiche, gestendo fino a 960.000 dichiarazioni al giorno. Tra il 2011 e il 2016, l'EDR ha generato oltre 3,7 miliardi di dollari di entrate statali aggiuntive e un ulteriore miliardo di dollari all'anno grazie al miglioramento dei processi e all'automazione.

Inoltre, l'EDR offre opzioni self-service sicure per i contribuenti, convalida le dichiarazioni dei redditi e automatizza e standardizza i processi manuali. I contribuenti possono anche scegliere tra diverse opzioni per comunicare, quali e-mail, telefono, SMS o chat sicura, che consentono di ricevere risposte più rapide alle domande e rimborsi fiscali più veloci. L'EDR offre anche maggiore trasparenza e controllo: i contribuenti possono infatti visualizzare in un unico spazio le dichiarazioni presentate, i pagamenti e le ritenute, la corrispondenza e i dettagli contabili.

L'applicazione consente inoltre all'FTB della California di automatizzare in modo intelligente il processo di dichiarazione dei redditi per qualsiasi scenario possibile, accelerando sia i rimborsi fiscali ai cittadini che i pagamenti allo stato. Ad esempio, il sistema consente all'agenzia di riconoscere e gestire più facilmente situazioni anomale, come l'identificazione di potenziali frodi o il caso in cui un contribuente abbia debiti fiscali pregressi.

**Nell'ambito del nostro processo di modernizzazione, abbiamo adottato Pega come soluzione attuale per il case management sia fiscale che non fiscale.**

## BRYAN RAU

DIRECTOR OF ENTERPRISE DEVELOPMENT BUREAU,  
FRANCHISE TAX BOARD DELLO STATO DELLA CALIFORNIA

## AUMENTO DELLA PRODUTTIVITÀ DEI DIPENDENTI, RIDUZIONE DEI COSTI INTERNI

Al fine di ridurre il tempo impiegato dai dipendenti per correggere errori evitabili nelle dichiarazioni dei redditi, l'FTB della California ha implementato un sistema di verifica dell'accuratezza utilizzando Pega. Circa il 20% delle dichiarazioni dei redditi inesatte è dovuto al mancato pagamento delle imposte da parte dei contribuenti, a moduli fiscali errati e ad altre eccezioni. L'obiettivo dell'FTB della California era quello di ridurre il numero di eccezioni, convalidare automaticamente le regole e istruire i contribuenti su come calcolare le imposte in modo più accurato ed efficiente. Grazie alle nuove funzionalità, le dichiarazioni dei redditi vengono analizzate e convalidate automaticamente, riducendo i costi di elaborazione e migliorando la produttività dei dipendenti. Prima di Pega, la convalida era un processo manuale.



## DA CARTACEO A DIGITALE

Eliminando quasi completamente le inefficienti procedure basate su documenti cartacei, l'EDR automatizza l'elaborazione di circa 1 milione di dichiarazioni dei redditi digitali e cartacee. Una volta scansionati i documenti, un'applicazione su Pega Platform™ identifica il tipo di corrispondenza e la inoltra automaticamente alla persona o al reparto competente, rendendo più efficiente l'assegnazione delle pratiche e l'elaborazione del lavoro. In precedenza, l'FTB della California utilizzava un archivio con grandi volumi di documenti cartacei che venivano ordinati manualmente in varie categorie.

## VERSO UNA MAGGIORE MODERNIZZAZIONE

Nella seconda fase del progetto di modernizzazione dei sistemi fiscali, l'FTB della California intende consolidare i traguardi raggiunti con l'EDR. L'obiettivo è migliorare i processi aziendali, potenziare i servizi per i contribuenti e aumentare le entrate per i servizi ai cittadini dello stato della California. In questa fase tutti i sistemi aziendali verranno riuniti in un unico sistema di case management, sostituendo i sistemi legacy, tra cui i sistemi di audit, riscossione e archiviazione. L'FTB continuerà inoltre a centralizzare i dati, automatizzare i processi manuali, migliorare le comunicazioni e fornire accesso a conoscenze e approfondimenti importanti a beneficio dei contribuenti della California e dello stato.

### DATI CHIAVE

- 3,7 miliardi di dollari generati in entrate per lo stato
- 16 milioni di dichiarazioni dei redditi elaborate in un mese
- 24.000 dichiarazioni dei redditi elaborate in un'ora
- Fino a 960.000 dichiarazioni dei redditi elaborate al giorno nei periodi di picco
- 4 milioni di dichiarazioni dei redditi in una settimana
- Servizio self-service 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per la corrispondenza relativa alle imposte sul reddito delle persone fisiche
- Riduzione del costo medio per chiudere un anno fiscale





# Stato del Maine

## PANORAMICA

Le 14 agenzie statali dello stato del Maine, in cui lavorano oltre 13.000 dipendenti, offrono a 1,3 milioni di residenti un'ampia gamma di servizi, tra cui trasporti, sussidi di disoccupazione, servizi sanitari e sociali, licenze e molto altro ancora. Per potenziare ulteriormente i servizi per i cittadini, lo stato del Maine ha collaborato con Pega. Grazie alla conseguente trasformazione informatica, il cui piano prevede il consolidamento di diversi sistemi informatici a livello statale, lo stato del Maine ha già ottenuto risultati positivi in termini di efficienza e soddisfazione dei cittadini.

## Progetti futuri dello stato del Maine: aumentare la produttività e trasformare i servizi ai cittadini

Per trasformare i servizi ai cittadini e migliorare la produttività dei dipendenti, lo stato del Maine ha implementato una solida soluzione cloud su una piattaforma IT unificata che copre diverse linee di business. Il risultato è stato un aumento del 90% della produttività dello sviluppo e un miglioramento del 10% dell'efficienza all'avvio del programma. Le soluzioni implementate su Pega Cloud® fanno parte di un piano che aiuterà lo stato a ridurre numerosi silos operativi e a introdurre processi più efficienti, trasparenti e agili nelle sue 14 agenzie statali.

## PRODUTTIVITÀ E PRECISIONE MAGGIORI

Lo stato del Maine sta eliminando le procedure basate su documenti cartacei relative ai servizi ai cittadini, che spesso richiedono ai dipendenti di spostare fisicamente i documenti da una scrivania all'altra. Grazie alla digitalizzazione dei principali sistemi e processi informatici, lo stato sta migliorando la produttività, riducendo i costi e diminuendo le possibilità di errori manuali.

## ELIMINARE LE DUPLICAZIONI, SEMPLIFICARE LA CUSTOMER EXPERIENCE

Lo stato del Maine punta a ridurre i costi e le duplicazioni facendo un inventario di tutti i processi e trasformandoli in una base comune riutilizzabile in tutte le 14 agenzie. Riutilizzando i componenti e sviluppando le applicazioni una sola volta, lo stato del Maine sarà in grado di creare un'interfaccia uniforme e coerente in tutte le agenzie, offrendo ai cittadini un'esperienza più fluida. Lo Stato potrà inoltre evitare ulteriori investimenti in termini di sviluppo e ridurre i costi legati alla creazione di processi e applicazioni duplicati.

## AGENZIE AGILI E AUTOMATIZZATE

Lo stato prevede inoltre di utilizzare il nuovo sistema agile e automatizzato per sviluppare rapidamente applicazioni su misura per le esigenze specifiche di ciascuna agenzia. Per rendere più agevole l'accesso dei cittadini ai servizi pubblici, lo stato del Maine punta a unificare progressivamente i propri sistemi in un'interfaccia comune, con un unico nome utente, un'unica password e un unico set di dati per qualsiasi servizio pubblico. Il risultato sarà un'esperienza sempre più omogenea per i cittadini nell'utilizzo dei servizi pubblici.

## TEMPI DI ELABORAZIONE RIDOTTI DA MESI A ORE

Lo stato del Maine si è reso conto che alcune procedure che prima richiedevano 40 giorni ora possono essere completate in quattro ore, con un conseguente aumento della produttività del personale amministrativo e un netto miglioramento della soddisfazione dei cittadini. L'obiettivo è raggiungere la stessa efficienza e produttività in tutti i processi con ogni trasformazione dell'agenzia.

### DATI CHIAVE

- Incremento dell'efficienza lavorativa da 40 giorni a quattro ore
- Aumento della produttività iniziale di sviluppo fino al 90%
- Riduzione del time-to-market del progetto da anni a ore
- Riduzione dei tempi di configurazione del sistema da mesi a ore



# Texas County & District Retirement System

## PANORAMICA

Il Texas County and District Retirement System (TCDRS) aiuta oltre 330.000 dipendenti del Texas a pianificare il loro futuro erogando prestazioni previdenziali, per invalidità e a tutela dei superstiti. Il TCDRS è cresciuto fino a diventare un fondo fiduciario da 37 miliardi di dollari e collabora con oltre 800 contee e distretti statali per assumere e trattenere personale qualificato, offrendo benefici pensionistici competitivi a tariffe accessibili in grado di competere con il settore privato. Si rivolge a un ampio spettro di persone, dai giovani professionisti appena entrati nel mondo del lavoro ai pensionati, e propone una serie di servizi e consulenze per aiutare i texani a pianificare la loro pensione. Il TCDRS si impegna a migliorare sempre di più la customer experience. Per raggiungere questi obiettivi, continua a puntare su Pega come tecnologia principale.

**Grazie alla velocità, all'efficienza e alla nuova funzionalità di riepilogo delle chiamate di Pega CRM, gli addetti al servizio clienti del TCDRS hanno risparmiato molto tempo nelle operazioni di routine, che prima rallentavano notevolmente il nostro lavoro. Il nuovo strumento di stima ci consente di elaborare rapidamente diversi scenari per ogni iscritto, fornire comparazioni dirette e persino pubblicarle sul suo account online, dove potrà accedervi immediatamente. Quando si fa consulenza, poter mostrare la stima nel momento stesso in cui la si illustra fa davvero la differenza.**

## CATHERINE SORAHAN

TCDRS MEMBER SERVICES MANAGER

## Eliminazione di sistemi legacy, miglioramento dell'architettura di sistema e della customer experience

Con l'obiettivo di ridurre i moduli cartacei e offrire agli iscritti più opzioni self-service, il TCDRS ha sfruttato l'applicazione Pega e le integrazioni API del sito web per consentire di svolgere più operazioni online, come la richiesta dei sussidi e l'utilizzo del simulatore di piani. La trasformazione è iniziata nel 2012, quando l'agenzia ha implementato per la prima volta Pega Platform™ per sostituire e consolidare il sistema pensionistico legacy. Di recente il TCDRS ha ampliato l'utilizzo di Pega come piattaforma unificata tramite l'implementazione di Pega Customer Service™ e la semplificazione di ulteriori sistemi legacy.

Adesso molte richieste degli iscritti possono essere inviate online tramite il sito web del TCDRS ed elaborate automaticamente tramite flussi di lavoro interni di Pega. I datori di lavoro, da parte loro, possono eseguire in pochi secondi le simulazioni sui benefit per prendere decisioni importanti sul piano previdenziale, con ricadute dirette sulle esigenze dei dipendenti e sul budget. Grazie a Pega, il TCDRS è riuscito a eliminare diversi sistemi costosi, consentendo all'agenzia di riutilizzare componenti e processi a livello di tutta l'organizzazione. Grazie allo sviluppo agile, è stato possibile digitalizzare e implementare processi comuni e trasparenti.

## OTTIMIZZAZIONE DELL'EFFICIENZA DEL PERSONALE E DELLA CUSTOMER EXPERIENCE GRAZIE A NUOVE FUNZIONALITÀ E FLUSSI DI LAVORO SEMPLIFICATI

Attualmente il TCDRS sta aggiungendo funzionalità nuove e migliorate per stare al passo con le mutevoli aspettative dei clienti, ottimizzare i processi e ridurre il tempo necessario per implementare nuovi progetti.

Il primo passo è stato aggiornare la soluzione Pega esistente all'ultima versione di Pega Infinity™. In questo modo, il TCDRS ha potuto sfruttare vari aggiornamenti per ottenere prestazioni migliori, ottimizzare la gestione del lavoro, rafforzare la sicurezza e perfezionare i servizi offerti ai clienti.

Poi ha adottato misure volte a garantire una customer experience più efficace e fluida implementando la piattaforma Pega Customer Service (CRM). Il nuovo sistema e l'architettura migliorata hanno portato a un significativo aumento delle prestazioni: il personale ora può accedere ai dati degli iscritti con una velocità superiore del 40% ed eseguire semplici aggiornamenti degli account con una velocità superiore del 78%. Il nuovo sistema CRM offre inoltre al call center ulteriori strumenti per l'assistenza, come stime più rapide del 67% sui contributi previdenziali, utili per aiutare gli iscritti nella pianificazione della pensione.

Anziché utilizzare più applicazioni e fogli di calcolo o estrarre informazioni da e-mail e messaggi istantanei, i dipendenti ora hanno tutti i dati e gli strumenti di cui hanno bisogno in un unico posto. L'applicazione tiene traccia di tutte le attività e le interazioni dei clienti, fornendo una visione a 360 gradi del cliente.

I clienti non devono più ripetere le stesse cose ad ogni interazione. Il sistema telefonico del TCDRS è integrato, quindi il personale riceve una notifica dal CRM quando arriva una chiamata.



## Rapida implementazione e proficua collaborazione tra team IT e aziendali

Il TCDRS e il suo partner di implementazione Evonsys sono riusciti a lanciare il nuovo sistema CRM in tempi rapidissimi: solo otto mesi dall'ideazione alla distribuzione, un percorso che altre organizzazioni avrebbero impiegato anni a realizzare. Il processo di sviluppo agile ha permesso al team IT di mostrare le versioni demo ai team aziendali durante lo sviluppo e di raccogliere feedback in tempo reale, per poi apportare le modifiche necessarie e garantire che l'applicazione rispondesse alle esigenze quotidiane del personale.

## Utilizzo delle funzioni di prioritizzazione del lavoro per ottimizzare i tempi di risposta ai clienti

Con l'implementazione della funzionalità Get Next Work di Pega, il TCDRS si prepara a portare a un nuovo livello la produttività degli utenti, la rapidità di elaborazione e la soddisfazione dei clienti. Questa funzionalità consente al CRM di assegnare automaticamente a ciascun dipendente l'incarico successivo più appropriato, tenendo conto di urgenza, produttività, tempi di elaborazione e aspettative del cliente. Sapendo qual è l'incarico più appropriato su cui lavorare in seguito, il personale può organizzare il proprio tempo in modo ottimale per offrire la miglior customer experience possibile.

### DATI CHIAVE

- Oltre 330.000 iscritti
- Oltre 800 datori di lavoro nelle contee e nei distretti
- Accesso online e funzionalità online ampliate per gli iscritti ed eliminazione di cinque costosi sistemi legacy
- Implementazione di un nuovo CRM in 8 mesi
- Tempi di attesa dei clienti ridotti, processi semplificati e possibilità per iscritti e datori di lavoro di prendere decisioni più informate sui benefit
- Notevoli miglioramenti delle prestazioni, tra cui:
  - Accesso ai dati degli iscritti più veloce del 40%
  - Calcolo delle stime dei benefit più veloce del 67%
  - Aggiornamenti semplici degli account più veloci del 78%





# Office of Professional Regulation del Vermont

## PANORAMICA

La missione dell'Office of Professional Regulation (OPR) del Vermont è tutelare il pubblico tramite un sistema efficace di concessione delle licenze professionali e di applicazione delle norme. A tal fine, l'OPR supporta e amministra ogni anno 60.000 licenze di oltre 200 tipologie diverse, per 50 professioni diverse nello stato del Vermont, che vanno dagli architetti, ai medici fino ai tatuatori.

Per quasi dieci anni, l'ufficio ha utilizzato un'applicazione commerciale standard per gestire le attività di concessione delle licenze e di applicazione delle norme. Nel frattempo, il ritmo dei cambiamenti normativi e l'espansione delle nuove responsabilità in materia di concessione di licenze hanno subito un'accelerazione. Questo fattore, unito ai costi elevati e alle difficoltà di adattamento di un'applicazione legacy hardcoded, ha reso quasi impossibile per l'OPR stare al passo con i tempi.

L'OPR ha capito che aveva bisogno di una nuova piattaforma moderna basata sul cloud, facilmente adattabile a un ambiente in continua evoluzione. Dopo approfondite ricerche e valutazioni, ha ritenuto che Pega fosse l'unico prodotto in grado di soddisfare le proprie esigenze.

**Grazie a Pega, abbiamo raggiunto il nostro obiettivo: un sistema di licenze statale capace di offrire ai cittadini del Vermont un livello di servizio senza precedenti, generando al contempo significativi miglioramenti in termini di produttività e ottimizzazione dei processi.**

## JIM CONDOS

VERMONT SECRETARY OF STATE

## Automatizzare, semplificare e trasformare ogni processo

Ora che i processi sono tutti online, l'OPR ha progettato e implementato con successo la Next Generation Licensing Platform (NGLP). Questa piattaforma ha automatizzato e semplificato l'intera gamma dei flussi di lavoro dell'OPR, dall'amministrazione al rinnovo delle licenze, dalla conformità all'applicazione delle norme.

La soluzione precedente aveva una capacità limitata di automatizzare le centinaia di processi utilizzati dal personale e, di conseguenza, una parte significativa del lavoro veniva svolta manualmente. Era un sistema lento, inefficiente e macchinoso sia per il personale che per i cittadini. La nuova soluzione ha trasformato completamente il modo di lavorare dell'OPR.

- I processi che prima richiedevano l'uso della posta tradizionale o incontri di persona ora avvengono online.
- Funzionalità avanzate di self-service e case management accelerano il processo di concessione e approvazione delle licenze.
- Grazie a un database centrale ottimizzato, i dipendenti possono accedere allo storico e allo stato aggiornato dei professionisti abilitati, assicurandosi che i titolari di licenza garantiscano ai cittadini il miglior livello di servizio possibile.
- La possibilità di accedere alle pratiche ovunque si trovino offre ai dipendenti una flessibilità operativa decisamente maggiore.
- È prevista una versione mobile dell'applicazione, in modo da garantire maggiore flessibilità ai richiedenti e ai dipendenti.

## LIBERTÀ DI APPORTARE MODIFICHE CON RAPIDITÀ E PRECISIONE

Uno dei principali vantaggi per l'OPR è il modo in cui Pega consente di apportare modifiche, aggiornamenti e miglioramenti all'applicazione in qualsiasi momento, sia per ragioni normative che operative. Se un flusso di lavoro non risponde alle esigenze del personale che lo utilizza, può essere inserito nella coda dei miglioramenti e gestito di conseguenza. Ad esempio, di recente l'OPR ha deciso di riprogettare il modulo di applicazione delle norme della piattaforma NGLP. I responsabili dei processi hanno collaborato con il team IT per modificare l'applicazione in modo da offrire ai dipendenti la possibilità di collegare, clonare o mettere in relazione reclami separati presentati dai cittadini nei confronti di professionisti abilitati. Questa nuova forma di flessibilità consente al personale di esaminare i reclami in modo più efficiente.



### **UTILIZZO DI NUOVI DATI PER OTTIMIZZARE IL CARICO DI LAVORO DEL PERSONALE E CONQUISTARE LA FIDUCIA DEL PUBBLICO**

Con la nuova soluzione, l'OPR ha accesso a metriche e dati che prima non erano disponibili, come il tempo necessario per elaborare diversi tipi di richieste o reclami, il numero di reclami ricevuti per una determinata professione o persona, i reclami più frequenti, ecc. Ciò migliora l'efficienza operativa, poiché consente ai supervisori di adeguare e riequilibrare il carico di lavoro del personale in base alle necessità, sulla base di metriche in tempo reale. La disponibilità dei dati contribuisce anche a migliorare la customer experience e la sensibilizzazione dell'opinione pubblica. L'OPR ora è in grado di comunicare ai richiedenti i tempi di elaborazione stimati e dimostrare la propria efficienza ai contribuenti.

Le statistiche sono impressionanti: quando di recente è stata aggiunta una nuova categoria professionale, quella dei notai pubblici, i nove dipendenti dell'OPR sono stati in grado di registrare ed elaborare quasi 13.000 domande in sole sei settimane. In un'altra occasione, l'agenzia ha dovuto rilasciare una licenza professionale a 3.000 infermieri in tempi brevissimi. Il tempo medio di elaborazione di una domanda infermieristica è stato di soli 45 minuti.

# Government Customer Engagement di Pega

La soluzione più intelligente, agile e completa per il coinvolgimento dei clienti della pubblica amministrazione

## SCHEDA TECNICA DI PEGA

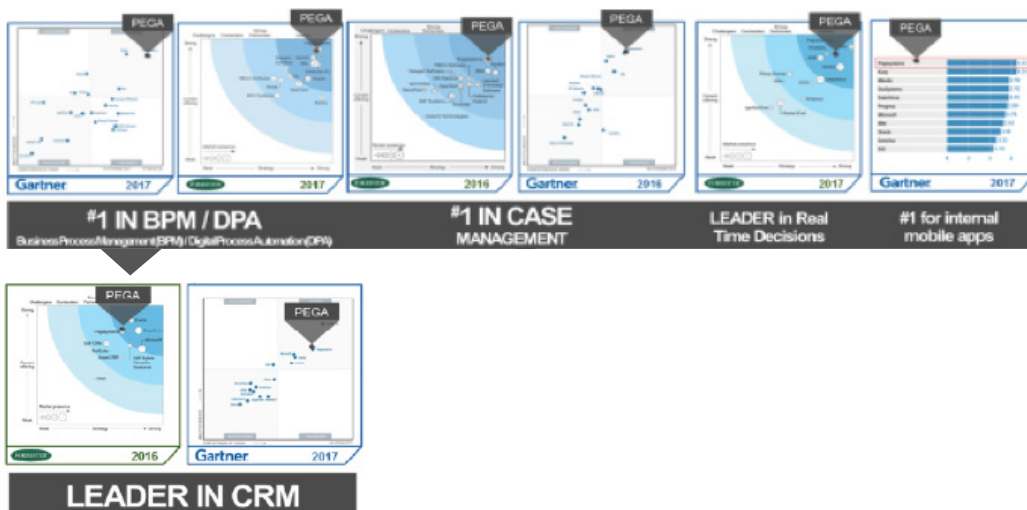
### Intelligente. Trasparente. Incentrata sul cliente.

Pega aiuta le amministrazioni pubbliche più grandi e complesse al mondo a raggiungere gli obiettivi e migliorare la vita dei cittadini. Le nostre applicazioni strategiche all'avanguardia e la nostra piattaforma unificata connettono le pubbliche amministrazioni con i cittadini in tempo reale e su tutti i canali.

Ma il vero punto di forza di Pega è la capacità di consentire alle pubbliche amministrazioni di adattare il software in modo rapido, efficiente e conveniente, per stare al passo con un contesto normativo e operativo in continua evoluzione. Grazie a una piattaforma configurabile e integrata, la soluzione Government Customer Engagement di Pega offre un'agilità senza pari e:

- Intelligenza e rilevanza in ogni interazione con i cittadini, con conoscenze approfondite e un approccio proattivo per tenerli sempre informati.
- Distribuzione on-premise o su cloud, con funzionalità avanzate per il coinvolgimento su dispositivi mobili e canali social. Pega è completamente portatile e accessibile in qualsiasi momento e ovunque, che per gli operatori pubblici sul campo.
- Visibilità, responsabilità e controllo, tramite analisi e report approfonditi, che forniscono ai responsabili informazioni pertinenti, fruibili e in tempo reale.
- Ottimizzazione delle operazioni, tramite l'automazione dei processi, migliorando notevolmente le prestazioni e l'efficienza dei costi.
- Integrazione con i sistemi esistenti, per una trasformazione graduale e calibrata sulle esigenze specifiche della pubblica amministrazione.

Siamo leader nel case management, nello sviluppo di applicazioni per dispositivi mobili, nella gestione dei processi aziendali, nella gestione delle decisioni in tempo reale e nell'automazione dei processi digitali. **Nessun altro fornitore può vantare lo stesso risultato.** La nostra soluzione unificata è considerata all'avanguardia in queste categorie, oltre che nella gestione delle campagne cross-channel, nell'automazione della forza vendita, nel servizio clienti e nell'assistenza CRM e nelle suite CRM aziendali. Il tratto distintivo di Pega è la capacità di mettere a disposizione tutte le funzionalità su un'unica piattaforma integrata.

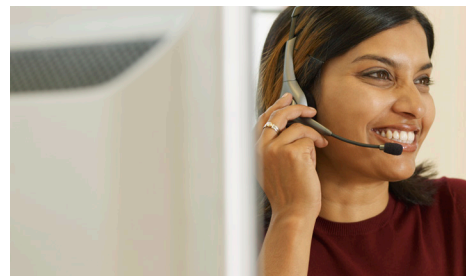


### SFIDA

I cittadini e i dipendenti pubblici si aspettano un servizio veloce, semplice e immediatamente risolutivo, a prescindere dal canale. La maggior parte delle amministrazioni pubbliche, tuttavia, ha difficoltà a sviluppare sistemi o formare il personale con la rapidità necessaria per massimizzare il valore. La modernizzazione è ostacolata dal costo di manutenzione dei sistemi legacy distribuiti su più silos, dai budget ridotti, dall'esigenza di evitare i rischi e dalle divergenze politiche.

### SOLUZIONE

Le pubbliche amministrazioni di tutto il mondo utilizzano la soluzione Government Customer Engagement di Pega per modernizzare le applicazioni legacy, semplificare i processi e soddisfare le aspettative in continua evoluzione dei cittadini. Apprezzano Pega per la sua capacità di generare valore in tempi rapidi, garantire implementazioni estremamente veloci, favorire il riutilizzo efficiente e la condivisione dei processi su larga scala. Le decisioni in tempo reale basate sull'IA trasformando l'esperienza dei cittadini con la pubblica amministrazione, offrendo next best action personalizzate e guidate su qualsiasi canale preferito.



## Funzionalità per migliorare il customer journey

La soluzione Government Customer Engagement di Pega offre una vasta gamma di funzionalità progettate per migliorare la customer experience, aumentare la produttività degli utenti e incrementare la soddisfazione dei clienti. La nostra soluzione è flessibile e personalizzabile in base alle esigenze specifiche. Le funzionalità principali includono:

- **Interazioni omnicanale:** Pega offre una user experience coerente su qualsiasi canale, come computer desktop, dispositivi mobili, chat, risposta vocale interattiva (IVR), telefono e social media. La progettazione è basata su modelli, quindi è possibile sviluppare l'applicazione una sola volta e applicarla a qualsiasi canale o interfaccia utente.
- **Pega Intelligent Virtual Assistant™:** l'assistente virtuale basato sull'IA di Pega sfrutta l'elaborazione del linguaggio naturale (NLP) e l'analisi del testo per offrire un coinvolgimento personalizzato e intelligente nelle interazioni self-service. Ogni conversazione, azione e dettaglio contestuale viene registrato e i dati possono essere reimmessi negli algoritmi di apprendimento automatico di Pega, per fornire modelli di apprendimento sia supervisionati che non supervisionati. In questo modo migliora l'NLP ed è possibile prevedere le next best action più appropriate con clienti futuri che presentano esigenze simili. Inoltre, l'analisi del sentiment e l'analisi in tempo reale rendono possibile un'ottimizzazione continua.
- **Pega Social Engagement per il servizio clienti:** monitora i canali social per analizzare il sentiment degli utenti e rispondere in modo proattivo.
- **Pega Chat™:** consente agli addetti al servizio clienti di interagire con i clienti dal sito web, avviando una conversazione testuale per rispondere a una o più domande. Non sono necessari plug-in o download per utilizzare Pega Chat.
- **Pega Web Mashup:** integra le funzionalità Pega nell'esperienza self-service esistente. Offre una customer experience coerente e consente di aggiornare i processi da un'unica posizione, senza dover effettuare modifiche in più punti.
- **Pega Co-Browse™:** consente a due o più utenti di condividere la stessa pagina web in tutta sicurezza con un solo clic.
- **Pega Knowledge™:** gestisce tutto il ciclo di vita dei contenuti, dalla creazione alla pubblicazione, per fornire informazioni pertinenti e tempestive in risposta alle interazioni web dei cittadini e alle attività quotidiane dei dipendenti.
- **Pega Robotic Automation™:** ottimizza le modalità di lavoro dei dipendenti semplificando, automatizzando e integrando facilmente le tecnologie e le procedure sul loro desktop per aumentare la produttività e velocizzare le operazioni.
- **Vista composita:** aggrega in un'unica vista le informazioni pertinenti sul cliente provenienti dai sistemi legacy, dai dati di interazione e dalle richieste di assistenza, restituendo una visione completa della relazione con il cliente. I profili compositi mostrano i dettagli chiave dell'account, la cronologia delle interazioni su tutti i canali e le richieste di assistenza aperte e recenti, visualizzandoli in modo dinamico in base al contesto e alla situazione del cliente. Elaborazione guidata basata sull'intento: l'elaborazione basata sull'intento guida gli utenti in ogni interazione con il cliente, riducendo i tempi di formazione e garantendo la coerenza del servizio. I servizi possono essere personalizzati in base alle esigenze del cliente e alle circostanze, offrendo così un servizio su misura senza compromettere l'efficienza.
- **Pega Call™:** integra la soluzione di gestione degli utenti con i sistemi di telefonia per un'esperienza senza interruzioni.

# Pega Government Platform

Modernizzazione innovativa dei sistemi legacy a basso rischio, senza codice.

## SCHEDA TECNICA DI PEGA GOVERNMENT



## Modernizzazione realizzabile con flessibilità, innovazione e controllo

### CHE COS'È PEGA GOVERNMENT PLATFORM™ (PGP)?

PGP è una soluzione senza codice che consente agli utenti aziendali e IT di creare applicazioni in modo collaborativo con una progettazione basata su modelli, garantendo che la soluzione finale risponda alle esigenze degli utenti finali.

PGP utilizza un'architettura a livelli che riflette la complessità dell'organizzazione, consentendo di riutilizzare risorse comuni con un notevole risparmio sui costi, pur offrendo la flessibilità necessaria per personalizzazioni specifiche. Solo Pega offre questa architettura brevettata e riutilizzabile, denominata Situational Layer Cake.

PGP consente alle amministrazioni pubbliche di:

- Migliorare la qualità e l'efficienza.
- Ridurre i rischi.
- Abbattere i silos organizzativi.
- Offrire un servizio migliore ai cittadini.
- Restare al passo con un mondo in rapida evoluzione.

Tradizionalmente, le amministrazioni pubbliche e gli integratori di sistemi hanno avuto a disposizione due sole opzioni per modernizzare le attività:

1. Sviluppo personalizzato: applicazioni costose che richiedono tempi lunghi per lo sviluppo e la manutenzione. Quando queste applicazioni personalizzate o pronte all'uso per la pubblica amministrazione vengono effettivamente distribuite, le loro funzionalità risultano già obsolete o non rispondono più alle reali esigenze operative.
2. Soluzioni commerciali pronte all'uso: applicazioni poco flessibili e inadeguate, che costringono le amministrazioni pubbliche a sostenere costi aggiuntivi per personalizzazioni che richiedono tempi di distribuzione più lunghi, aumentando così i costi operativi e di manutenzione futuri.

Ora però esiste un'opzione di modernizzazione più innovativa ed efficiente in termini di costi. Pega offre una soluzione migliore per la trasformazione delle operazioni, costantemente classificata come leader da analisti quali Gartner<sup>1</sup> e The Forrester Wave™<sup>2</sup>.

La nostra soluzione collaudata Pega Government Platform consente di modellare e implementare applicazioni altamente automatizzate in una frazione del tempo e dei costi necessari per lo sviluppo personalizzato, garantendo sempre il pieno controllo. Non è necessario dipendere dai fornitori o dal reparto IT ogni volta che è necessaria una modifica al programma. Quando le politiche e i requisiti cambiano, la piattaforma offre la flessibilità necessaria per rispondere con rapidità e restare sempre al passo.

### SFIDA

Per le amministrazioni pubbliche conciliare la modernizzazione dei sistemi legacy con la necessità di rilasciare in tempi rapidi servizi incentrati sul cittadino rimane una sfida complessa. In quanto responsabili della gestione del denaro dei contribuenti, devono dimostrare capacità di innovazione e modernizzazione, rispondendo al contempo ai continui cambiamenti normativi.

### SOLUZIONE

La soluzione agile, sicura e unificata Pega Government Platform™ (PGP) offre alle pubbliche amministrazioni uno strumento per la trasformazione senza dover sostituire completamente i sistemi esistenti. PGP consente di attuare in modo graduale la strategia di modernizzazione con un impatto minimo sull'operatività.

### MODERNIZZAZIONE CONVENIENTE, PRATICA E SICURA

PGP supporta le attuali iniziative di modernizzazione di sistemi legacy con l'approccio wrap and renew a basso rischio, permettendo di dismettere progressivamente il vecchio codice o i sistemi obsoleti secondo tempistiche realistiche, riducendo il rischio e generando miglioramenti immediati nei risultati di business.

### INNOVAZIONE CONTINUA

Consente di allineare i progetti di sviluppo alla missione delle amministrazioni pubbliche dall'inizio alla fine, sfruttando lo sviluppo di applicazioni basato su modelli che facilita la collaborazione tra business e IT. Pega offre la flessibilità necessaria per gestire le politiche e gli obiettivi aziendali senza vincoli legati a strumenti o linguaggi di programmazione rigidi.

### VANTAGGI DI UN APPROCCIO AGILE

La tecnologia intelligente e adattiva di Pega garantisce il funzionamento ininterrotto delle operazioni, pur continuando a modernizzare, e consente la distribuzione delle applicazioni con sprint rapidi e iterativi.

### A MISURA DI SVILUPPATORE, PRONTA PER L'AMMINISTRAZIONE PUBBLICA E CON UN TIME-TO-VALUE PIÙ RAPIDO

- PGP offre agli sviluppatori strumenti potenti e intuitivi per innovare, tra cui un modello di dati specifico per la pubblica amministrazione, tipi di pratiche, portali, dashboard, acceleratori modulari e processi facilmente accessibili tramite Pega Express.
- PGP, abbinata a Pega Express, è una potente funzionalità che fornisce una serie di strumenti per creare rapidamente applicazioni per la pubblica amministrazione. Offre agli sviluppatori un modo semplice per creare modelli, simulare processi e utilizzare funzionalità drag-and-drop in base alle esigenze.
- Le funzionalità e i framework delle soluzioni, creati per i clienti del settore pubblico, permettono di accelerare la distribuzione delle soluzioni, migliorando il costo totale di proprietà.

### ACCESSIBILITÀ E CONFORMITÀ

- Collaboriamo con partner quali il Carroll Center for the Blind per garantire che le applicazioni PGP siano in grado di soddisfare gli standard internazionali di accessibilità.
- Pega si impegna a fornire prodotti che consentono alle pubbliche amministrazioni di progettare, realizzare ed eseguire applicazioni sicure. Inoltre, offre un'ampia gamma di funzionalità di sicurezza per impedire l'uso improprio e l'accesso non autorizzato alle applicazioni.
- Pega collabora regolarmente con consulenti di sicurezza esterni indipendenti incaricati di valutare Pega® Platform in termini di vulnerabilità di sicurezza. Pega si impegna inoltre a supportare le amministrazioni pubbliche nel rispetto delle normative globali in materia di privacy e protezione dei dati.

### CONNESSIONE END-TO-END SU QUALSIASI DISPOSITIVO

- PGP offre la possibilità di collegare agevolmente le tecnologie front-end rivolte ai clienti ai sistemi legacy back-end, modellando una sola volta e distribuendole sui canali preferiti con un design reattivo.
- Le procedure guidate predefinite utilizzano servizi web che non richiedono alcuna configurazione per una rapida integrazione con i sistemi esistenti.

### SOLUZIONE BASATA SU CLOUD

- PGP consente di scegliere l'architettura più adatta: on-premise, full-cloud su qualsiasi infrastruttura o ibrida.

Nell'attuale contesto, le amministrazioni pubbliche devono dotarsi di tecnologie a prova di futuro e aprirsi all'innovazione. In tempi di grandi cambiamenti, è necessario ridurre i rischi. La piattaforma Pega Government Platform consente di raggiungere questi obiettivi in modo più efficiente modernizzando i sistemi e preparando le pubbliche amministrazioni al cambiamento.

#### SECONDO UNO STUDIO INDIPENDENTE, RISPETTO A JAVA, PEGA È:

- 40 volte più veloce nello sviluppo mobile.
- 8 volte più veloce nell'analisi e nella progettazione.
- 8 volte più veloce nell'introduzione di modifiche.<sup>3</sup>

1. Gartner Critical Capabilities for Mobile App Development Platforms 2017; Gartner Magic Quadrant for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016; Gartner Magic Quadrant for Intelligent Business Process Management Suites 2016; Gartner Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center 2017; Gartner Critical Capabilities for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016.

2. The Forrester Wave™: Digital Process Automation Software, T3 2017; Real-Time Interaction Management, T2 2017; The Forrester Wave™: CRM Suites For Enterprise Organizations, T4 2016; The Forrester Wave™: Cross-Channel Campaign Management, T2 2016; The Forrester Wave™: Customer Service Solutions For Enterprise Organizations, T4 2015.

3. <https://www.pega.com/faster>

## Leader di mercato

### Gartner®

- Mobile App Development Platforms (MADP)<sup>1</sup>
- Enterprise Low-Code Application Platforms<sup>2</sup>
- Critical Capabilities for Mobile App Development Platforms<sup>3</sup>
- BPM-Platform-Based Case Management Frameworks<sup>4</sup>
- Intelligent Business Process Management Suites<sup>5</sup>
- CRM Customer Engagement Center<sup>6</sup>
- Critical Capabilities for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks<sup>7</sup>
- Critical Capabilities for Intelligent Business Process Management Suites<sup>8</sup>
- Critical Capabilities for the CRM Customer Engagement Center<sup>9</sup>
- Multichannel Marketing Hubs<sup>10</sup>
- Robotic Process Automation<sup>11</sup>
- Critical Capabilities for Enterprise Low-Code Application Platforms<sup>12</sup>
- Sales Force Automation<sup>13</sup>

### FORRESTER®

- Digital Process Automation Software<sup>14</sup>
- Real-Time Interaction Management<sup>15</sup>
- CRM Suites For Enterprise Organizations<sup>16</sup>
- Cross-Channel Campaign Management<sup>17</sup>
- Customer Services Solutions for Enterprise Organizations<sup>18</sup>
- Cloud-Based Dynamic Case Management<sup>19</sup>
- Digital Decisioning Platforms<sup>20</sup>

### Esperienza Pega:

- ROI del 321% con un periodo di ammortamento di 12 mesi
- Risparmio sui costi di sviluppo del 75%
- Aumento della produttività degli utenti finali del 75%
- Riduzione del time-to-market del 50%

## Certificazioni e conformità di Pega

ISO 27001



Code of Federal Regulations  
(CFR), Titolo 21, Parte 11



Per ulteriori informazioni, visita il Pega Trust Center su [pega.com/it](http://pega.com/it)

Inizia il tuo percorso di trasformazione digitale con Pega

VISITA [PEGA.COM/IT/INDUSTRIES/GOVERNMENT](http://PEGA.COM/IT/INDUSTRIES/GOVERNMENT) PER ULTERIORI INFORMAZIONI E STORIE DI SUCCESSO DEI CLIENTI.

Questo grafico è stato pubblicato da Gartner, Inc. come parte di un documento di ricerca più ampio e dovrebbe essere valutato nel contesto dell'intero documento. Il documento di Gartner può essere richiesto direttamente a [Pegasystems.com](http://Pegasystems.com).

Gartner non sponsorizza alcun fornitore, prodotto o servizio menzionato nelle sue pubblicazioni di ricerca e non consiglia agli utenti di tecnologie di scegliere unicamente fornitori con i punteggi più alti o altri riconoscimenti. Le pubblicazioni delle ricerche condotte da Gartner sono da intendersi come un'analisi dei giudizi raccolti dai gruppi di ricerca di Gartner e non come dati di fatto. Gartner declina ogni garanzia, implicita o esplicita, relativamente alla presente ricerca, compresa ogni qualsivoglia garanzia di commerciabilità o applicabilità per un particolare scopo.

<sup>1</sup> Gartner Magic Quadrant for Mobile App Development Platforms (MADP) 2018

<sup>2</sup> Gartner Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms 2019

<sup>3</sup> Gartner Critical Capabilities for Mobile App Development Platforms 2018

<sup>4</sup> Gartner Magic Quadrant for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016

<sup>5</sup> Gartner Magic Quadrant for Intelligent Business Process Management Suites 2019

<sup>6</sup> Gartner Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center 2018

<sup>7</sup> Gartner Critical Capabilities for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016

<sup>8</sup> Gartner Magic Quadrant for Critical Capabilities for Intelligent Business Process Management Suites 2018

<sup>9</sup> Critical Capabilities for the CRM Customer Engagement Center 2018

<sup>10</sup> Gartner Magic Quadrant for Multichannel Marketing Hubs 2018

<sup>11</sup> Gartner Magic Quadrant for Robotic Process Automation Software

<sup>12</sup> Gartner Critical Capabilities for Enterprise Low-Code Application Platforms

<sup>13</sup> Gartner Magic Quadrant for Sales Force Automation

<sup>14</sup> The Forrester Wave™: Digital Process Automation Software, T3 2017

<sup>15</sup> The Forrester Wave™: Real-Time Interaction Management, T1 2019

<sup>16</sup> The Forrester Wave™: CRM Suites For Enterprise Organizations, T4 2016

<sup>17</sup> The Forrester Wave™: Cross-Channel Campaign Management, T3 2016

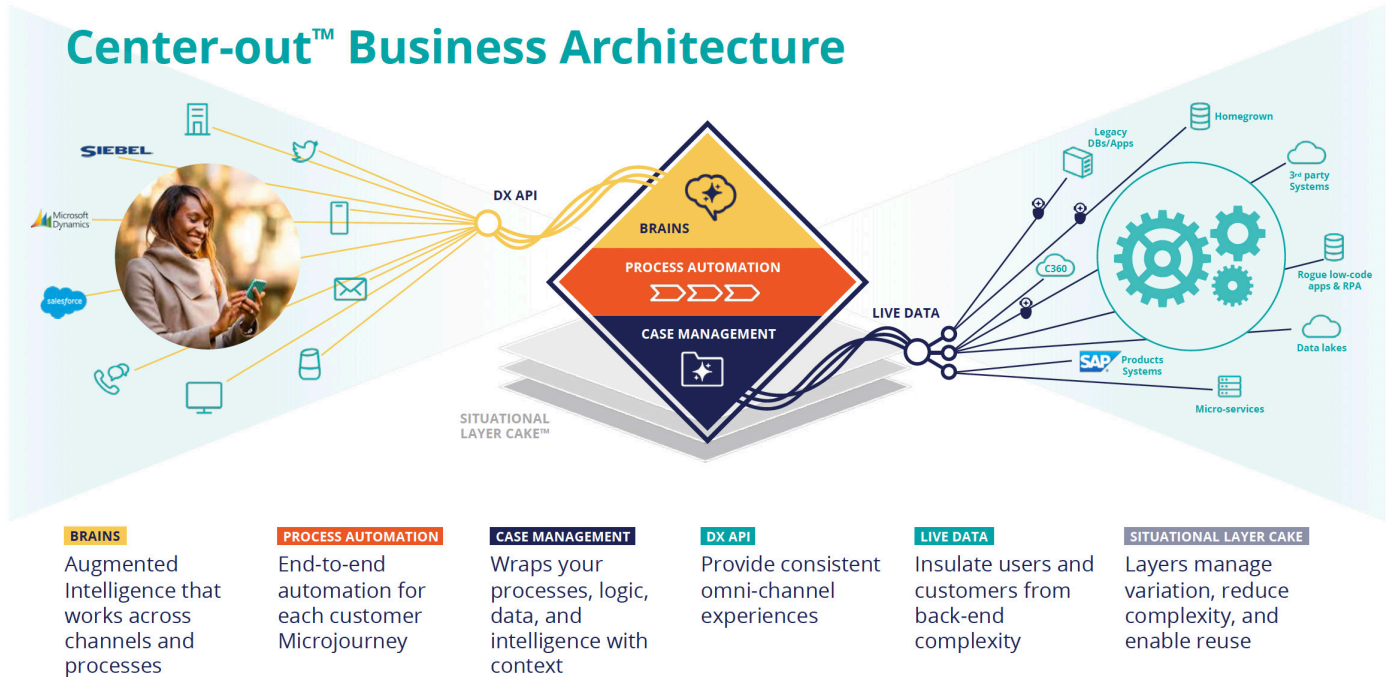
<sup>18</sup> The Forrester Wave™: Customer Service Solutions For Enterprise Organizations, Q4 2015

<sup>19</sup> The Forrester Wave™: Cloud-Based Dynamic Case Management 2018

<sup>20</sup> The Forrester Wave™: Digital Decisioning Platforms, T4 2018

# Pega Infinity

Software innovativo che unifica il coinvolgimento dei clienti e l'automazione dei processi digitali



## Informazioni su Pegasystems

Pega fornisce software che abbatta le complessità del business. Massimizzando il Customer Lifetime Value, semplificando i servizi e aumentando l'efficienza, Pega aiuta brand leader nel mondo a risolvere i problemi rapidamente e a trasformarsi per il futuro. Grazie all'intelligenza artificiale e all'automazione intelligente i clienti di Pega prendono decisioni migliori e portano a termine i propri progetti. Fin dal 1983 abbiamo costruito la nostra architettura scalabile e la nostra piattaforma low-code per stare al passo di ogni rapido cambiamento. Le nostre soluzioni permettono ai nostri clienti di risparmiare tempo, così i loro dipendenti e i loro clienti finali possono dedicarsi a ciò conta di più.

Per ulteriori informazioni su Pegasystems (NASDAQ: PEGA), visita il sito [www.pega.com/it/industries/government](http://www.pega.com/it/industries/government)

© 2024 Pegasystems, Inc. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi sono proprietà dei rispettivi titolari.

# EDIZIONE XV

