

Soluzioni Adobe per la trasformazione aziendale della Pubblica Amministrazione

Prestazioni migliorate per risultati quantificabili



Il personale del Dipartimento della Sanità della Louisiana, costituito da assistenti sociali e consulenti esterni, utilizza le soluzioni Adobe per compilare i moduli di valutazione elettronici in maniera veloce e pratica, a casa dei clienti oppure online in ufficio. I processi semplificati sono più veloci ed economici e consentono di ridurre l'utilizzo di moduli cartacei.

Nel corso degli ultimi anni gli enti pubblici hanno fatto molti sforzi per assicurarsi una presenza sul web. Tutti gli utenti dotati di un accesso a Internet possono ottenere informazioni, scaricare moduli e, in alcuni casi, richiedere o registrarsi a programmi e servizi di base.

La maggior parte dei cittadini, tuttavia, si è dimostrata restia ad adottare i servizi pubblici online, a causa dell'impossibilità di trovare le informazioni desiderate oppure della lentezza del processo. Gli stessi problemi sono stati riscontrati da dipendenti pubblici, operatori di pronto intervento e militari nelle zone di guerra, i quali potrebbero svolgere i propri compiti in maniera più efficiente se l'accesso alle informazioni critiche e la partecipazione ai processi principali fossero più semplici e intuitivi.

Per raggiungere in maniera efficace i propri obiettivi, gli enti pubblici non devono fermarsi all'automazione dei processi esistenti, bensì trovare alternative che consentano di cambiare radicalmente la conduzione delle attività con cittadini privati, aziende e altri enti. Affinché questa radicale trasformazione abbia effetto, gli enti pubblici devono essere in grado di:

- Offrire ai cittadini sistemi pratici e accattivanti per l'accesso alle informazioni e la relativa distribuzione.
- Semplificare i processi back-end in modo che le informazioni fondamentali vengano inviate tempestivamente alle persone appropriate.
- Fornire un maggior livello di sicurezza delle informazioni per la protezione dei dati personali e riservati.
- Creare applicazioni flessibili, perfettamente integrabili con i sistemi aziendali esistenti e facili da implementare in diverse fasi in base alle esigenze del momento.

Incentivi all'adozione dei processi elettronici

Le soluzioni Adobe per la trasformazione aziendale della Pubblica Amministrazione consentono agli enti pubblici di sviluppare applicazioni Internet dinamiche (Rich Internet Applications, RIA) e documenti Adobe® PDF intelligenti che forniscono ai cittadini sistemi più pratici e convenienti per la raccolta e condivisione delle informazioni per qualsiasi esigenza, ad esempio la compilazione di moduli per la dichiarazione dei redditi di un civile o la richiesta di un militare sullo stato di spedizione degli armamenti. L'automazione e la semplificazione dei processi interni elimina i costosi ritardi ed errori associati ai flussi di lavoro cartacei eseguiti manualmente.

Queste soluzioni supportano inoltre funzionalità di controllo della sicurezza flessibili e avanzate che consentono di proteggere l'autenticità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni trasmesse elettronicamente, anche all'esterno della rete protetta. La combinazione della base tecnologica incorporata nei servizi web standard e nei protocolli XML (eXtensible Markup Language) con la piattaforma di sviluppo garantisce il supporto delle soluzioni da parte delle infrastrutture esistenti. È inoltre possibile modificare e adattare questi strumenti per soddisfare le esigenze di ciascun ente.

“Le soluzioni Adobe ci consentono di superare gli ostacoli, di interagire con i cittadini e di collaborare con altri enti. Lunghi processi vengono ora eseguiti in tempi brevi e a basso costo”.

Deborah Seyller,
impiegata del Tribunale di Circolo,
Contea di Kane, Illinois

Esempi di soluzioni Adobe per la trasformazione aziendale della Pubblica Amministrazione

- Servizi self-service guidati: consentono ai cittadini di usufruire dell'assistenza dell'ente da un'unica postazione.
- Gestione di sovvenzioni elettroniche: semplifica i processi di domanda, revisione e assegnazione di sovvenzioni.
- Compilazione automatica: automatizza la raccolta e l'elaborazione di complesse informazioni finanziarie.

Estensione dei processi a chiunque, dovunque e in qualsiasi momento

Uno dei principali ostacoli alla crescita dell'utilizzo dei processi online è costituito dall'assenza di una soluzione completa. Se ad esempio gli enti pubblici devono fornire i servizi allo stesso modo a tutti i cittadini, non possono obbligarli ad acquistare costosi software proprietari per accedervi.

Inoltre, le preferenze di elaborazione dei cittadini sono svariate. Alcuni preferiscono compilare un modulo online identico alla versione cartacea precedente, mentre altri necessitano di istruzioni dettagliate durante ogni singolo passaggio del processo. Gli utenti dei dispositivi mobili desiderano poter lavorare offline, mentre molti altri, che non si fidano ancora di trasmettere i propri dati personali via web, compilano il modulo online, lo stampano e lo inviano per posta costringendo gli uffici a incorporare i documenti cartacei nei flussi di lavoro automatizzati.

Le soluzioni Adobe consentono agli enti pubblici di soddisfare tutte queste esigenze. I moduli intelligenti, distribuiti nel diffuso formato PDF, sono uguali alla versione cartacea per aspetto ma integrano funzionalità migliorate, ad esempio di precompilazione e convalida dei dati, per poter essere compilati anche offline. Le RIA visualizzano schermate interattive che guidano gli utenti durante tutti i passaggi necessari, senza complicare il processo con sezioni non pertinenti: per esempio, a un utente che compila la casella “Celibe” o “Nubile” non verrà chiesto di immettere i dati del coniuge.

Gli utenti possono scegliere tra queste opzioni. Ad esempio, un utente che richiede un indennizzo può utilizzare una RIA per compilare i moduli necessari e quindi ricevere il documento finale sotto forma di file PDF. Il documento può anche includere codici a barre 2D con tutti i dati incorporati, che gli enti pubblici possono leggere per integrare con facilità i moduli cartacei nei processi automatizzati.

Poiché i componenti client delle soluzioni sono costituiti dai software universali e gratuiti Adobe Reader® e Adobe Flash® Player, disponibili per qualsiasi dispositivo e piattaforma, tutti possono beneficiare di questi processi più efficienti.

Maggiore efficienza e affidabilità dei processi

Quando si immettono i dati nei sistemi della Pubblica Amministrazione, vengono automaticamente attivati flussi di lavoro interni che distribuiscono le informazioni a tutti gli utenti e ai sistemi che li richiedono. I processi di routine, quali la richiesta di una patente, possono essere approvati senza l'intervento umano se i dati soddisfano criteri già specificati. Se il personale deve prima verificare la situazione, può accedere a tutte le informazioni correlate, anche se queste vengono archiviate in più sistemi e in diverse ubicazioni. I dipendenti, non dovendo più ridigitare i dati in un altro sistema, possono dedicarsi ad attività più importanti, ad esempio di assistenza ai cittadini o di analisi delle prestazioni.

Le soluzioni Adobe offrono al personale della Pubblica Amministrazione sistemi di monitoraggio delle attività aziendali (Business Activity Monitoring, BAM). L'utilizzo di RIA come interfacce personalizzate consente ai dirigenti di analizzare le prestazioni del proprio ente in modo più approfondito e di prendere decisioni più coerenti.

Promozione di comunicazioni certificate

Le soluzioni Adobe consentono agli enti pubblici di creare un ambiente di comunicazioni certificate, riducendo i rischi correlati alle attività online.

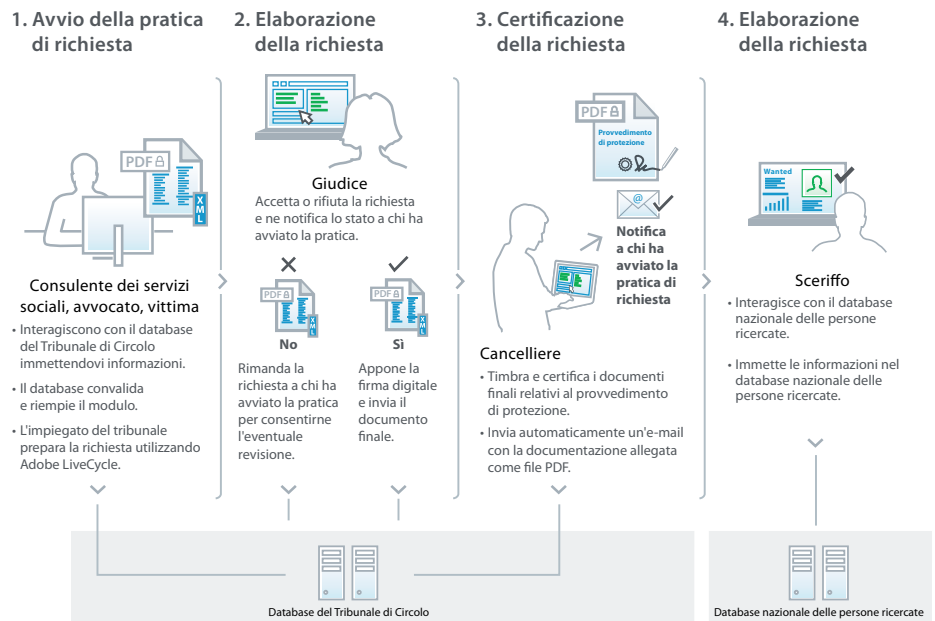
È ad esempio possibile cifrare e autenticare i Documenti Intelligenti o apporvi una firma digitale, consentendo di proteggere la privacy e la sicurezza delle informazioni per l'intero ciclo di vita e in ogni fase del processo. Inoltre, i controlli Adobe per la sicurezza offrono la possibilità di revocare i documenti in qualsiasi momento e di monitorare il controllo delle versioni, per confermare che non vi sia falsificazione da parte di utenti non autorizzati.

Queste funzionalità di sicurezza sono importanti anche per instaurare rapporti di collaborazione con altri enti, quando è necessario gestire situazioni che richiedono la partecipazione di giurisdizioni e livelli amministrativi differenti. Se, per esempio, è necessario far fronte a un'epidemia a livello locale, le soluzioni Adobe consentono agli operatori di pronto intervento di coordinare meglio le attività con ospedali e reparti di sanità grazie a una condivisione più rapida delle informazioni, garantendo l'utilizzo di sistemi di sicurezza appropriati per la protezione dei dati personali dei cittadini.

Solution components

- Adobe LiveCycle® Enterprise Suite
Versione per la trasformazione aziendale
- LiveCycle Forms ES
- LiveCycle Barcoded Forms ES
- LiveCycle Data Services ES
- LiveCycle Reader Extensions ES
- LiveCycle Process Management ES
- LiveCycle Rights Management ES
- LiveCycle Digital Signatures ES
- LiveCycle Output ES
- Adobe Flex™
- Adobe ColdFusion®
- Adobe Acrobat® Professional

Tribunale di Circolo della Contea di Kane, Illinois: procedura per l'emissione di provvedimenti di protezione



Le soluzioni Adobe hanno consentito di ridurre drasticamente il tempo e il costo di elaborazione dei provvedimenti di protezione, automatizzando i precedenti flussi di lavoro manuali.

Le applicazioni Adobe sono le più utilizzate nel mondo grazie soprattutto alla vasta diffusione di Adobe Reader e Flash Player. Questo aspetto caratterizza la piattaforma tecnologica di Adobe e consente agli enti pubblici di distribuire le informazioni in modo ottimale fra i team e le organizzazioni in qualsiasi parte del mondo.



Utilizzo dell'infrastruttura tecnologica esistente

È possibile integrare la piattaforma tecnologica Adobe nei sistemi esistenti senza la necessità di "smontare e sostituire", fornendo alle organizzazioni un rendimento immediato con la possibilità di modificare e adattare le applicazioni in futuro.

La piattaforma tecnologica Adobe utilizza il linguaggio XML basato su standard, la tecnologia dei codici a barre 2D e i servizi web per fornire un'infrastruttura comune ai processi basati sui moduli e una condivisione più sicura delle informazioni tra gli uffici. Grazie all'integrazione con prodotti e servizi di partner leader in settori quali sicurezza, gestione della documentazione e comunicazioni wireless, questa infrastruttura estende i processi oltre la rete interna, fino ai funzionari mobili e ad altri enti, e garantisce la conformità con i requisiti normativi in materia di privacy e sicurezza.

Trasformazioni dell'attività degli enti pubblici

Le soluzioni Adobe consentono a qualsiasi ente pubblico, indipendentemente dalla sua missione, di migliorare le prestazioni e raggiungere risultati quantificabili, poiché:

- Offrono interazione con Documenti Intelligenti e RIA, consentendo agli utenti di lavorare in modalità sia online che offline.
- Accelerano l'erogazione di servizi ai cittadini ottimizzando l'acquisizione dei dati, la condivisione delle informazioni e i processi di approvazione.
- Proteggono la riservatezza e la sicurezza di comunicazioni sensibili attraverso documenti certificati e autenticati.
- Collegano i sistemi esistenti all'interno e tra le organizzazioni senza la necessità di "smontare e sostituire".

Per ulteriori informazioni

Per informazioni dettagliate sulle soluzioni Adobe per la trasformazione aziendale della Pubblica Amministrazione, visitate il sito www.adobe.com/it/government.



Adobe Systems Italia Srl
Centro Direzionale Colleoni,
Viale Colleoni 5, Palazzo Taurus A3,
20041 Agrate Brianza (MI), Italia
www.adobe.com/it, www.adobe.com

Adobe, il logo Adobe, Acrobat, il logo Adobe PDF, ColdFusion, Flash, Flex, LiveCycle e Reader sono marchi o marchi registrati di Adobe Systems Incorporated negli Stati Uniti e / o in altri paesi. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari.

© 2007 Adobe Systems Incorporated. Tutti i diritti riservati. Printed in Italy.
95009471 7/07