

# SMART GOVERNMENT

Progettiamo e realizziamo un sistema governativo più efficace e sostenibile, dai processi core fino alla nuova cittadinanza digitale.



# DI COSA PARLIAMO?

<b>1</b>	<b>Trend, sfide e opportunità</b>	6
<b>2</b>	<b>Engineering in Smart Government</b>	9
<b>3</b>	<b>Il portfolio di Engineering in Smart Government</b>	14
	Regulation & Compliance	17
	Rights & Responsibilities	27
	Growth & Sustainability	36
<b>4</b>	<b>Quale è il futuro di Smart Government</b>	40

# AUTORI

## Dario Buttitta

General Director Public Administration & Healthcare, Engineering

✉ [dario.buttitta@eng.it](mailto:dario.buttitta@eng.it)

 [Dario Buttitta](#)



Con un percorso nato nell'area tecnica ed evoluto verso quella commerciale, ha ricoperto in Engineering incarichi di sempre maggiore importanza per i mercati Finance, Industry, per la PA e la Sanità. Dal 2010 è Direttore Generale per questa divisione. Nel 2010 è nominato Cavaliere della Repubblica Italiana.

## Piero Luisi

PA and Healthcare Innovation Design & Marketing Director, Engineering

✉ [piero.luisi@eng.it](mailto:piero.luisi@eng.it)

 [Piero Luisi](#)



In oltre 20 anni di esperienza in Innovazione e Trasformazione Digitale dei servizi di cittadinanza digitale, Piero si è occupato di ricerca, consulenza strategica, business development e progettazione delle soluzioni di innovazione con approccio di design thinking.

## Natalia Pianesi

Public Administration and Healthcare Consulting Director, Engineering

✉ [natalia.pianesi@eng.it](mailto:natalia.pianesi@eng.it)



Da 15 anni contribuisce al miglioramento dei processi delle organizzazioni sanitarie legato all'innovazione digitale. Oggi il suo impegno è focalizzato nello sviluppo della proposition E-Health di Engineering e nelle iniziative di Trasformazione Digitale a livello centrale, regionale e aziendale.

## Franco Noventa

Head of PA Finance & Control Competence Center, Engineering

✉ [franco.noventa@eng.it](mailto:franco.noventa@eng.it)

 [Franco Noventa](#)



Oltre 30 anni di esperienza come Business Analyst nella consulenza e progettazione di soluzioni per aziende nel Settore Privato ed Enti Pubblici nell'ambito dei Processi Gestionali ed Amministrativo Contabili. Il suo impegno oggi è focalizzato nella transizione degli Enti Pubblici ai nuovi principi della contabilità accrual.

## Antonio Nardelli

Public Administration Sales Director, Engineering

✉ [antonio.nardelli@eng.it](mailto:antonio.nardelli@eng.it)

 [Antonio Nardelli](#)



Antonio è in Engineering dal 2020 dopo aver maturato oltre 20 anni di esperienza in consulenza strategica, prima in Roland Berger e Arthur D. Little, poi successivamente in PriceWaterhouseCoopers. Dopo un breve periodo in cui si è occupato del settore Telco, si è specializzato nel settore della Pubblica Amministrazione, realizzando grandi progetti di trasformazione organizzativa, Piani Industriali di società dello Stato e supporto all'implementazione di sistemi informativi pubblici. Antonio attualmente ricopre il ruolo di Direttore Commerciale della Pubblica Amministrazione.

## Arianna Cocchiglia

Healthcare Innovation and Partnership Director, Engineering

✉ [arianna.cocchiglia@eng.it](mailto:arianna.cocchiglia@eng.it)

 [Arianna Cocchiglia](#)



Ha collaborato con il mondo accademico in numerosi comitati scientifici e progetti di ricerca E-Health, partecipando anche alla realizzazione del Fascicolo Sanitario Elettronico della Regione Veneto. Oggi utilizza la sua esperienza per innovare l'offerta del Gruppo.

## Marco Fanelli

Public Administration Tender Management Office and Presales Director, Engineering

✉ [marco.fanelli@eng.it](mailto:marco.fanelli@eng.it)

 [Marco Fanelli](#)



Oltre 20 anni di esperienza nella consulenza direzionale-organizzativa e ICT per il mercato della PA, occupandosi sempre di business development. Oggi responsabile della Direzione dell'Ingegneria dell'Offerta che supporta la Divisione PA nella risposta alle gare pubbliche e nelle iniziative di Presales.

### **Alessandro Scandurra**

Head of Competence center Agriculture on PA & Healthcare, Engineering

✉ [alessandro.scandurra@eng.it](mailto:alessandro.scandurra@eng.it)

 [Alessandro Scandurra](#)



Da circa 23 anni nel settore IT, Alessandro ha ricoperto ruoli di Consulting, Accounting e Project management. Con 15 anni di esperienza nel settore Agricoltura in ambito Pubblica Amministrazione, è in Engineering da 5 anni. Qui è stato responsabile tecnico di area su diverse Regioni; oggi è responsabile Centro Italia PAL sulle Amministrazioni (DG, Agenzie, Università, Enti istituzionali e strumentali) e dal 2021 è anche direttore del centro di competenza nazionale dell'Agricoltura.

### **Barbara Balzano**

Head of Competence center EU Funds on PA & Healthcare, Engineering

✉ [barbara.balzano@eng.it](mailto:barbara.balzano@eng.it)

 [Barbara Balzano](#)



Esperta di diritto dell'Unione Europea e fondi strutturali, da oltre 20 anni Barbara si occupa di politiche di coesione e interventi per lo sviluppo economico. Ha lavorato a supporto di numerose amministrazioni pubbliche nella progettazione di interventi complessi per la riorganizzazione, il rafforzamento della capacità amministrativa e la digitalizzazione dei processi.

### **Paolo Pesaresi**

Defense & Space Sales Manager, Engineering

✉ [paolo.pesaresi@eng.it](mailto:paolo.pesaresi@eng.it)

 [Paolo Pesaresi](#)



In Engineering dal 2000 e con un passato nello Stato Maggiore Marina Militare Italiana, Paolo ha ricoperto incarichi sempre maggiori nell'area di sviluppo commerciale nella Business Unit Difesa & Spazio, fino ad assumerne la responsabilità nel 2011. In particolare, Paolo si occupa delle esigenze del Ministero della Difesa italiano in tutte le sue estensioni (Interforze, EI, MM, AM), della NATO e delle Istituzioni internazionali che trattano di Difesa, Sicurezza e Spazio. Dal 2018 assume anche la responsabilità del cliente Ministero dell'Interno e Protezione Civile. Paolo è esperto di Telecomunicazioni e appassionato di letteratura, in particolare in ambito navale.

### **Simone Pace**

Head of Competence center Employment Service on PA & Healthcare, Engineering

✉ [simone.pace@eng.it](mailto:simone.pace@eng.it)

 [Simone Pace](#)



Da oltre 12 anni si occupa di Mercato del Lavoro e Formazione Professionale, accompagnando le Pubbliche Amministrazioni Locali e Centrali nei percorsi di Trasformazione Digitale. Nel 2021 l'incarico di Direttore Competence Center Lavoro del Gruppo per lo sviluppo e il coordinamento di tutti gli aspetti di dominio legati al mondo welfare & employment.

### **Giovanni Candigliota**

PA Sales Manager, Engineering

✉ [giovanni.candigliota@eng.it](mailto:giovanni.candigliota@eng.it)

 [Giovanni Candigliota](#)



Esperienza ultra decennale nel Public sector focalizzata sulla erogazione di servizi di consulenza strategica, direzionale e IT e lo sviluppo di progettualità complesse. Oggi è Responsabile Commerciale presso clienti della Pubblica Amministrazione Centrale con una spiccata vocazione verso servizi IT innovativi.

### **Giorgio Cosimelli**

Public Administration Products Director, Engineering

✉ [giorgio.cosimelli@eng.it](mailto:giorgio.cosimelli@eng.it)



In 26 anni ha ricoperto ruoli di Direttore Tecnico della produzione per molteplici contesti della PA, focalizzando l'impegno degli ultimi 18 anni nella riprogettazione della piattaforma di prodotti e servizi E-Health del Gruppo. Attualmente ricopre la carica di Direttore Tecnico della PA.

### Ersilia Gennarelli

Technical Director Local Public Administration, ACP-PMI, PMP, Engineering

✉ [ersilia.gennarelli@eng.it](mailto:ersilia.gennarelli@eng.it)

 [Ersilia Gennarelli](#)

Nel corso della sua ultraventennale esperienza lavorativa nel Gruppo ha maturato approfondite conoscenze e competenze nella gestione di grandi contratti e progetti complessi e innovativi in ambito Pubblica Amministrazione e Sanità, per la realizzazione ed evoluzione di Sistemi Informativi e la digitalizzazione dei processi e dei procedimenti, mediante l'applicazione di metodologie e tecnologie abilitanti. E' inoltre membro del Centro di Eccellenza di Project Management di Engineering.



### Francesco Pisani

Public Administration Delivery in Welfare Director, Engineering

✉ [francesco.pisani@eng.it](mailto:francesco.pisani@eng.it)

 [Francesco Pisani](#)

Con un'esperienza di oltre 25 anni, dopo un periodo come ingegnere e consulente si è dedicato alla carriera IT. Partendo dall'area tecnica ha consolidato il proprio percorso professionale aggiungendo progressivamente anche quello commerciale. Oggi è direttore tecnico e commerciale dell'area "previndenza e Welfare" di Engineering e affianca grandi clienti nel loro percorso di innovazione.



### Elena Minafra

PA and Healthcare Marketing & Communication Manager, Engineering

✉ [elena.minafra@eng.it](mailto:elena.minafra@eng.it)

 [Elena Minafra](#)

Da oltre 15 anni è impegnata nello sviluppo, ideazione e coordinamento di azioni e strumenti operativi nell'ambito della comunicazione e del marketing per tutto il Gruppo Engineering. Dopo avere gestito progetti Corporate per quasi dieci anni, attualmente è focalizzata nel settore Pubblica Amministrazione e Sanità dove aveva iniziato la sua esperienza.



### Isabel Matranga

Chief Communication Officer R&D, Engineering

✉ [isabel.matranga@eng.it](mailto:isabel.matranga@eng.it)



Dal 2006 lavora nell'ambito di progetti di ricerca e innovazione cofinanziati dall'UE, sviluppando le sue competenze nella disseminazione e valorizzazione dei risultati della ricerca informatica e nella gestione di progetti cofinanziati dall'UE. Isabel è Chief Communication Officer R&D e supporta i team dei laboratori di ricerca e sviluppo nella comunicazione e divulgazione dei risultati dei progetti.

### Fabio Barba

Defense, Space and Homeland Security Business Unit Technical Director, Engineering

✉ [fabio.barba@eng.it](mailto:fabio.barba@eng.it)



Fabio ha 26 anni di esperienza lavorativa di cui 20 nel settore ICT. È stato un ufficiale della Marina Militare Italiana, dopo aver terminato il suo ciclo di studi presso l'Accademia Navale nel 1995 ha completato la sua formazione nel 2000 con un master in Command & Control Systems presso la Marine Corps University di Quantico, Virginia, Stati Uniti. Fabio è in Engineering dal 2001 e attualmente è Defense, Space and Homeland Security Business Unit Technical Director. Responsabile di tutti i progetti con il Ministero della Difesa italiano, il Ministero degli Interni italiano, la NATO, il Consiglio Europeo e diverse Agenzie Europee. Collabora alla definizione delle strategie commerciali nei seguenti settori: difesa, maritime, controllo delle frontiere e della sicurezza nazionale.

### Alice Forestan

PA and Healthcare Innovation Designer, Engineering

✉ [alice.forestan@eng.it](mailto:alice.forestan@eng.it)

 [Alice Forestan](#)



Durante gli studi magistrali in Design del prodotto e della Comunicazione comincia a lavorare in Engineering all'interno del team di Innovation Design & Marketing occupandosi di ricerca e progettazione di metodologie di UX e tool di Service Design applicati principalmente al design di soluzioni innovative per i servizi digitali delle Pubbliche Amministrazioni.



# 1 TREND, SFIDE E OPPORTUNITÀ

La forzata accelerazione impressa dalla pandemia Covid-19 alla Digital Transformation del settore pubblico e le conseguenti opportunità legate al PNRR stanno aprendo per la Pubblica Amministrazione un'opportunità straordinaria di cambiamento lungamente auspicata e ormai non più rimandabile.

La trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione è uno dei principali obiettivi perseguiti dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), che prevede investimenti per 40,3 Mld € sulla Misura 1, dedicata alla "Digitalizzazione, Innovazione, Competitività, Cultura e Sviluppo". Qui troviamo gli obiettivi strategici e operativi su cui dovrà correre la transizione al digitale delle infrastrutture e servizi della PA, a partire dalle piattaforme nazionali abilitanti:

- SPID quale canale unico per la gestione dell'identità digitale utile all'accesso dei servizi pubblici
- APP IO quale "single digital gateway" via mobile per l'accesso e fruizione dei servizi pubblici digitali
- PagoPA per la gestione dei pagamenti elettronici
- Piattaforma Digitale Nazionale Dati per la gestione dell'interoperabilità tra le banche dati
- ANPR per la gestione "once only" dei dati della popolazione italiana residente e la digitalizzazione delle principali certificazioni anagrafiche
- PSN (Polo Strategico Nazionale) quale infrastruttura nazionale in grado di supportare la migrazione al Cloud delle applicazioni della PA.



Ed è proprio l'**obiettivo del "Cloud first"**, per cui entro il 2026 circa il 75% delle PA italiane dovrà utilizzare servizi in cloud, il traguardo più stimolante e ambizioso che definisce il percorso di innovazione verso cui tendere tutte le iniziative di innovazione.

Tra il 2020 e il 2021 le Pubbliche Amministrazioni centrali e locali hanno accelerato le loro strategie e azioni di adozione di nuove tecnologie e paradigmi, con una particolare attenzione verso:

- piattaforme di collaboration per il supporto al lavoro a distanza e la virtualizzazione dei servizi rivolti a cittadini e imprese
- piattaforme e strumenti per la completa digitalizzazione dei procedimenti in ottica "cloud ready"
- servizi cloud per l'erogazione di servizi configurabili, affidabili e disponibili da remoto
- strategie di Cybersecurity per prevenire reati cibernetici e garantire la privacy dei cittadini
- evoluzione verso architetture a microservizi abilitate da piattaforme attraverso la gestione di API, con conseguente migrazione delle soluzioni applicative
- piattaforme di CXM e Digital Analytics anche con l'uso di assistenti digitali integrati con call center multicanale per evolvere la citizen experience
- Big Data e Advanced Analytics sia per evolvere in senso "data driven" i processi decisionali sia per renderli anche predittivi.

Anche alcune tecnologie, che sino a pochi anni fa potevano apparire "di frontiera", sono oggi guardate con attenzione dal settore pubblico, con alcune esperienze prossime dal passaggio prototipale a quello dell'utilizzo effettivo: Digital Twin, Blockchain, RPA, IoT, Realtà Virtuale e Aumentata, così come l'uso di droni nei processi di monitoraggio e gestione del territorio. In questo scenario il 5G darà una nuova linfa e vitalità al processo di Trasformazione Digitale attraverso una rete più potente per lo scambio dei dati e servizi in mobilità.

Tutti i processi di Digital Transformation stanno cambiando l'esperienza d'uso del cittadino ed è necessario quindi considerare modelli operativi e organizzativi che ne favoriscano l'interazione. Diventa fondamentale, anche per il settore pubblico, far diventare degli standard l'adozione di metodologie di Design Thinking e di Human-Centred Design in fase di progettazione, così come di metodologie agili in fase di sviluppo, e investire nella crescita di nuove competenze capaci di garantire governance dei processi di innovazione.

# 2 ENGINEERING IN SMART GOVERNMENT

“

La nostra visione è che tutte le soluzioni di innovazione supportate dal digitale debbano vivere all'interno di un unico ecosistema di servizi di Cittadinanza Digitale, che tenga insieme persone, organizzazioni, società e il pianeta in cui viviamo e lavoriamo: in modo aperto, semplice e adeguato alle competenze ed ai contesti d'uso omnicale della persona, e con atteggiamento sensibile agli impatti etici che il digitale produce sulla vita e cultura delle persone e sulla vita del pianeta.

**Dario Buttitta**

General Director Public Administration & Healthcare, Engineering

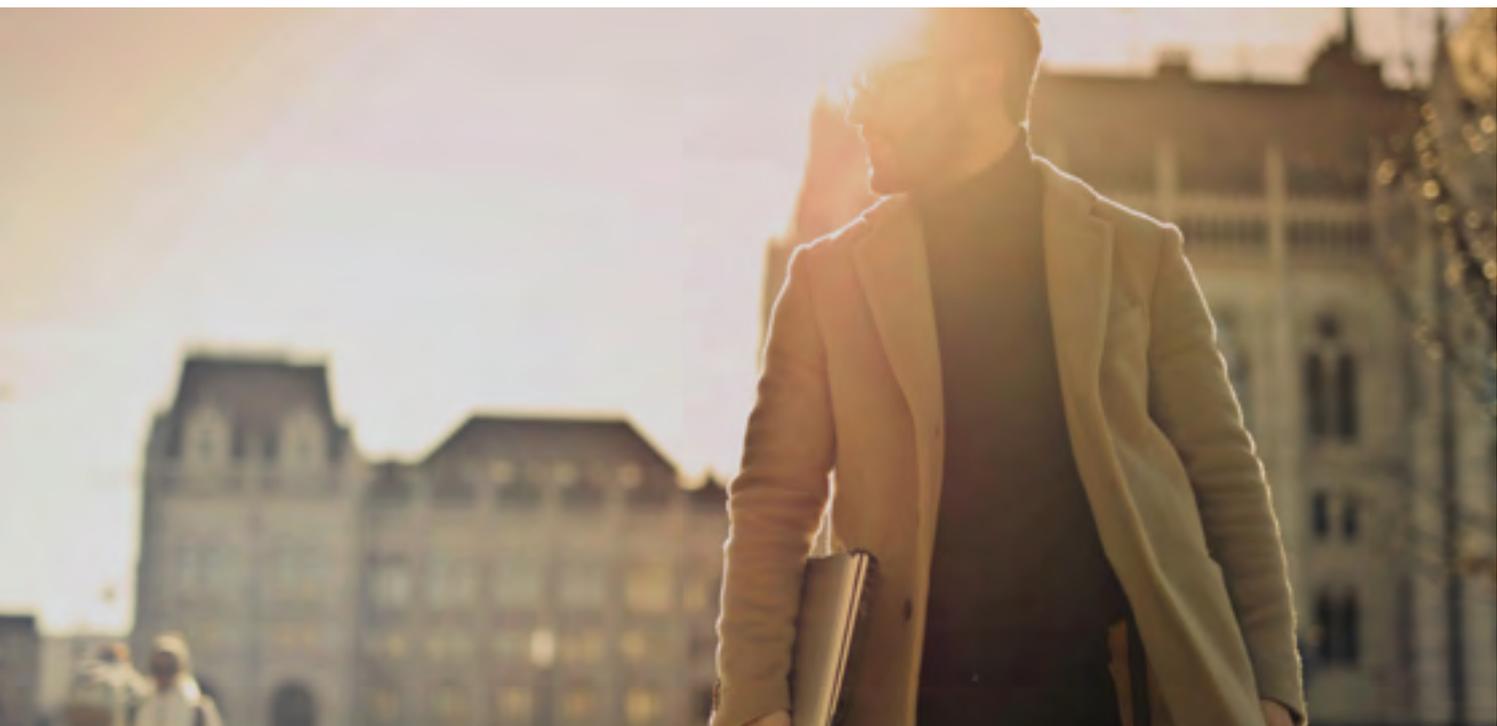
## Competenza, innovazione, presenza sul territorio e in tutti gli ambiti di governo, centralità della persona.

Forti di questi pilastri noi di Engineering siamo il partner di riferimento delle amministrazioni pubbliche centrali e locali nei percorsi di Digital Transformation. **In oltre trent'anni abbiamo accompagnato gli enti pubblici italiani** nelle trasformazioni che hanno cambiato il modo di gestire i processi, archiviare i dati, far lavorare i professionisti, dialogare con i cittadini e con le imprese, portando il digitale nella quotidianità: dai primi data center alle moderne infrastrutture cloud, dall'office automation alla nativa digitalizzazione dei processi, dai siti web alla user experience disegnata attorno ad ogni persona.

Ogni ambito di governo pubblico - **dalla contabilità alla finanza, dal welfare alla salute, dalla giustizia alla sicurezza, dall'ambiente alle infrastrutture, dal lavoro allo sviluppo economico, dalla scuola ai beni culturali** - ci vede quale partner tecnologico e di processo a tutti i livelli di governo: **organi istituzionali, enti centrali, autorità di vigilanza e controllo, forze di pubblica sicurezza, autorità locali ed enti locali dalle Regioni ai Comuni.**

**Oltre 90 grandi amministrazioni centrali e locali** hanno scelto noi di Engineering per la gestione e l'innovazione delle attività core finalizzate alla realizzazione della mission dell'ente. Abbiamo **circa 2.000 professionisti esclusivamente dedicati alla Pubblica Amministrazione**, che ogni giorno affiancano enti territoriali e non nei percorsi di Digital Transformation.

**Oggi siamo impegnati nella realizzazione di un sistema di Smart Government efficace, di facile accesso, incentrato sull'utente e sostenibile, così da realizzare una nuova cittadinanza digitale**, che co-progettiamo insieme agli stakeholder della PA, utilizzando la nostra profonda conoscenza dei processi amministrativi, impiegando le tecnologie abilitanti e le nostre **Digital Platform**. Così costruiamo un grande e unico **ecosistema di cittadinanza digitale aperto e interoperabile**, capace di **integrare dati, processi e servizi attorno ai bisogni di cittadini e imprese.**



La **cittadinanza digitale** si concretizza nella costruzione di un **grande e unico ecosistema informativo** che si prende cura di ogni singola persona, nelle sue relazioni con le istituzioni e la collettività, fondendo le informazioni afferenti ad ogni ambito della sua vita. Un'evoluzione che porta l'esperienza della cittadinanza su un livello superiore, nella quale i bisogni sono anticipati, le risposte personalizzate e la relazione semplificata, grazie al superamento dei singoli silos informativi e all'utilizzo di tecnologie sempre più intelligenti, in grado di mettere in relazione e trarre **valore dalla relazione dei dati e dall'automazione dei procedimenti**.

**Noi di Engineering più di altri abbiamo la capacità di costruire questo ecosistema di nuova cittadinanza:**

per la nostra presenza in tutti i livelli amministrativi del Paese, per conoscenza approfondita degli specifici processi nella quasi totalità degli ambiti della vita pubblica e del funzionamento delle istituzioni, per la nostra nativa vocazione di **system integrator di sistemi proprietari e terzi**, che diventa fondamentale nell'attuale percorso di **migrazione delle applicazioni al Cloud**; per la capacità di rendere tangibile l'utilizzo delle nuove tecnologie abilitanti di questa trasformazione, **valorizzando ed evolvendo gli investimenti in digitalizzazione** già realizzati dal pubblico.

Per affrontare questo nuovo stack evolutivo della digitalizzazione del Paese, noi di Engineering stiamo rinnovando anche i nostri modelli organizzativi, per anticipare le opportunità di innovazione e specializzare ulteriormente le proposte progettuali, il tutto in tempi sempre più rapidi. Ne sono un esempio **l'Area Innovation che attraverso user experience, innovazione tecnologica e di processo ci permette di supportare la Digital Transformation delle PA**. Così come i nostri Centri di Competenza PA & Healthcare dedicati esclusivamente a temi quali Fondi Europei, Lavoro, Agricoltura, Contabilità e Bilancio.

Questi **Centri di Competenza** hanno un valore strategico nell'offerta del Gruppo, basti pensare a quello sui Fondi Europei (ma anche nazionali) che affianca le amministrazioni nel migliore impiego delle risorse che arriveranno dai fondi europei e dal PNRR. Una nostra **task force è predisposta a facilitare le amministrazioni nell'utilizzo dei fondi**: la loro gestione e rendicontazione attraverso piattaforme tecnologiche; la progettazione degli interventi soprattutto quelli riguardanti la Digital Transformation; il loro utilizzo e dispiegamento sui cittadini e imprese.

Questa presenza, questa storia e questo sapere tecnologico e di processo del Gruppo nel mondo della Pubblica Amministrazione oggi confluiscono sempre di più nel **"fare innovazione concretamente"**, portando anche nel pubblico quella spinta – e quel coraggio – per abbracciare le opportunità più innovative. Sono un esempio di questo impegno le nostre realizzazioni progettuali o prototipali per il settore pubblico che già vedono l'impiego di tecnologie come la Blockchain o l'Intelligenza Artificiale. Questo anche grazie all'attività di ricerca condotta a livello internazionale in tema Smart Government, che si concretizza in progetti quali **DECIDO**<sup>1</sup>, attraverso cui analizziamo e miriamo a massimizzare l'impatto dell'adozione di dati, metodologie e strumenti innovativi nello sviluppo di politiche più mirate e più efficaci basate sull'evidenza fornita da dati concreti.

---

1 Il progetto ha ricevuto un cofinanziamento dal programma Horizon 2020 dell'Unione Europea per ricerca, sviluppo tecnologico e dimostrazione - Contratto n. 101004605

## **RESEARCH PROJECT / DECIDO**

Grazie all'utilizzo di fonti di dati, tecniche analitiche e potenza di calcolo i responsabili politici possono essere supportati nelle loro decisioni, coinvolgendo allo stesso tempo le comunità locali in attività di co-creazione per supportare politiche più mirate attraverso l'uso dell'analisi di dati reali.

Con il progetto di innovazione DECIDO collega le Pubbliche Amministrazioni ai dati e l'infrastruttura di calcolo dell'European Open Science Cloud (EOSC), favorendo l'accesso e lo sfruttamento di una grande ricchezza di risorse.

Il progetto sviluppa quattro progetti pilota in tutta Europa: prevenzione incendi boschivi in Finlandia e Spagna, gestione alluvioni in Italia, gestione black-out elettrici in alcune città greche.

Gli obiettivi del progetto DECIDO sono primariamente:

- Consentire alle autorità pubbliche di adottare tecnologie di dati e cloud (dal settore della PA e della ricerca) a sostegno di politiche basate sull'evidenza dei dati
- Sostenere la gestione strategica emergente al fine di garantire che i dati possano contribuire a processi di elaborazione delle politiche basati su dati concreti in linea con gli obiettivi e le priorità delle pubbliche amministrazioni
- Facilitare il coinvolgimento attivo degli attori locali nella generazione di dati, rendendoli partecipi in modo trasparente di come gli stessi (i dati) vengano analizzati e utilizzati
- Valutare gli impatti, i benefici e i rischi trasformativi (anche etici) dell'implementazione di strumenti e metodologie di big data e dell'uso dell'infrastruttura cloud nei seguenti domini di gestione del rischio di catastrofi: inondazioni, incendi boschivi, interruzioni di corrente
- Perseguire un uso sostenuto dell'analisi dei dati e dell'infrastruttura cloud nel processo decisionale.

## **RESEARCH PROJECT / INTERSTAT**

Il progetto INTERSTAT nasce sotto l'ombrello del programma Connecting Europe Facility e mira a sviluppare un framework che permetta l'interoperabilità tra i portali statistici nazionali e il Portale Europeo dei Dati e la diffusione di servizi transfrontalieri che riutilizzino i set di dati statistici aperti europei provenienti da tali portali. Il progetto realizzerà una serie di attività scientifiche, tecniche ma anche legali per indagare e fornire una serie di soluzioni per raggiungere i suoi obiettivi per permettere l'interoperabilità tra i diversi portali statistici nazionali e il portale europeo dei dati, fornire standard, metodologie e strumenti per raggiungere l'armonizzazione degli open data e delle interfacce tecniche.

## At a Glance



**#Digital Democracy** **#Justice**  
**#Welfare** **#Accounting** **#Digital Identity**  
**#Digital Services** **#Central Government** **#Mobility**  
**#Local Government** **#Education** **#Tax**  
**#Employment** **#Tourism** **#Healthcare** **#Co-Design**  
**#Citizen Experience** **#Environment** **#Agriculture**  
**#HR** **#Finance** **#Collaboration** **#Digital Platform**  
**#Digital Payment** **#Reuse** **#Security** **#Privacy**  
**#Business Services** **#Digital Citizenship**

**30+**  
Anni di  
Esperienza

**90+**  
Clienti fra governo  
centrale e locale

**Complete Coverage**  
Le nostre competenze coprono tutte le aree della Pubblica Amministrazione e dei servizi ai cittadini.

**Core Solutions**  
Le nostre soluzioni supportano i processi «core» e strategici per la vita del Paese.

**1.900+**  
Specialisti

**Lavoro Agricoltura**  
**Finanziamenti**  
**Risorse Umane**  
**Contabilità & Finanza**  
Competenze di eccellenza

**Global Partner**  
Collaboriamo con tutti i livelli di governo: Organi centrali, Regioni, Enti locali, Agenzie.

**End-to-end Portfolio**  
Realizziamo e integriamo: **Soluzioni applicative** **Progetti e consulenza** **Servizi IT.**

**€ 170M+**  
Ricavi annui

# 3 IL PORTFOLIO DI ENGINEERING IN SMART GOVERNMENT

“

Engineering, al fine di garantire un supporto qualificato e professionale alle PA nella Trasformazione Digitale, ha adottato un modello organizzativo sempre più vicino ai nostri clienti sia rafforzando le competenze tecniche e tecnologiche sia riorganizzando l'Area Innovation.

**Antonio Nardelli**

Direttore Commerciale Pubblica Amministrazione, Engineering

L'offerta del Gruppo per la Digital Transformation del settore pubblico si qualifica e distingue per la **trasversalità lungo l'intero life cycle del processo di innovazione**, dal disegno della strategia effettuato congiuntamente con i clienti e gli stakeholder, all'evoluzione continua delle singole progettualità, e per la reale **presenza in tutti gli ambiti tematici dell'azione di governance pubblica** a tutti i livelli in cui si articola l'amministrazione e il governo dello Stato.

In tutti questi ambiti possediamo competenze di processo maturate in decenni di progetti che hanno portato il digitale nella PA, in particolare nei **processi core degli enti che sovrintendono alle funzioni di governo: regolamentazione e controllo, esercizio dei diritti e dei doveri dei cittadini, crescita e sostenibilità**.

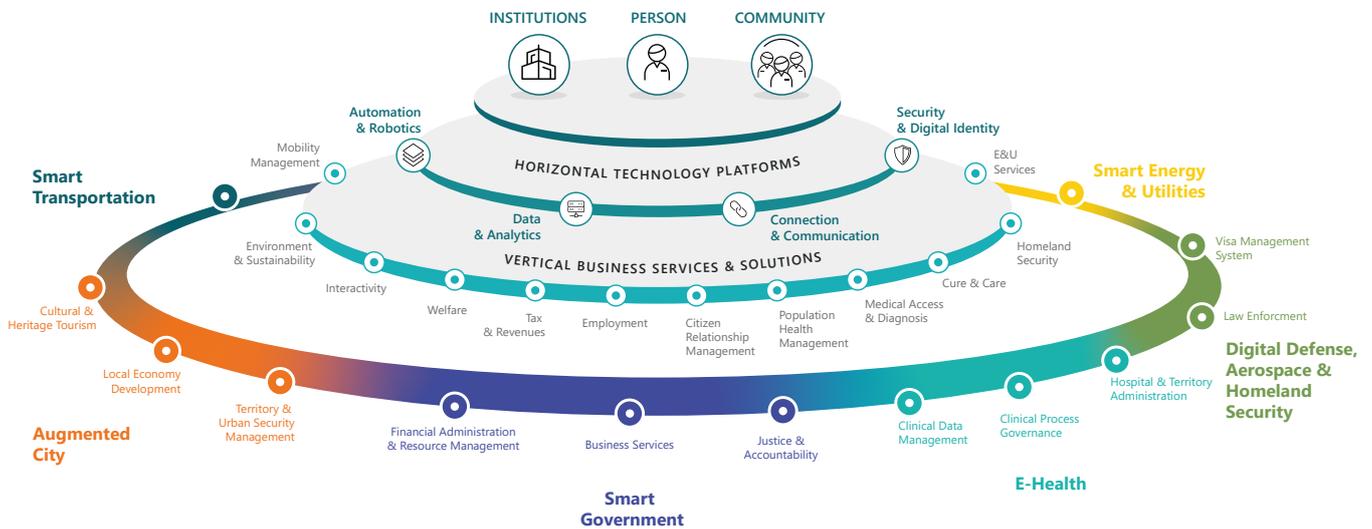
Gli oltre 1.900 professionisti del Gruppo esclusivamente impegnati nel settore pubblico sono esperti dei singoli ambiti tematici: processi specifici, normative, tendenze evolutive, ecc.; a questi si affiancano le migliaia di professionisti specializzati nelle singole tecnologie e competenze trasversali come il Cloud, la Cybersecurity, AI & Advanced Analytics, UX & Service design, ecc.

Questo portafoglio di competenze si concretizza in **progetti**, impiego di **soluzioni** proprietarie e non, **servizi** tecnologici e **consulenza**, modulabili sulla specificità dell'Ente, esigenze e modalità di procurement.



I servizi di Smart Government vivono naturalmente all'interno dell'ecosistema di cittadinanza digitale del Paese. In tal senso, questa portfolio map si integra ed estende con quelle di altri ambiti: all'Augmented city, Smart Agriculture, E-Health, Digital Defense, Aerospace & Homeland Security, Smart Transportation, Smart Energy & Utilities.

Come abbiamo raccontato nel nostro White Paper "Digital Ecosystems & Composable Solutions", l'ecosistema digitale Digital Citizenship è costruito intorno a 3 stakeholder, ai loro diritti e responsabilità reciproche: i cittadini, le istituzioni e le comunità. L'ecosistema copre tutti gli aspetti della cittadinanza: Welfare, occupazione, salute, sicurezza.



## REGULATION & COMPLIANCE

### EU Funds Management

La gestione delle risorse finanziarie europee rappresenta da sempre un campo di prova per le Pubbliche Amministrazioni. Il nuovo quadro di bilancio pluriennale 2021-2027 e il Next Generation EU hanno imposto una vera e propria sferzata al bisogno già profondo di *capacity building* nel sistema di governo dei fondi, che richiama la necessità di processi pensati in chiave *digital first*, in nome di valori etici di cittadinanza e sicurezza. Ne deriva una crescita inarrestabile della domanda di innovazione, secondo una visione fortemente evolutiva sull'utilizzo e lo scopo dei sistemi di scambio elettronico dei dati, che da sempre supportano l'impiego dei fondi, con un passaggio dalla funzione meramente strumentale a favore di un ruolo centrale al servizio della digitalizzazione e della tracciabilità totale del dato.

Noi di Engineering, in qualità di *player* di primo piano a supporto della gestione dei fondi europei e delle risorse complementari, abbiamo sviluppato una "chiave di ripensamento" dell'offerta, che si incentra sulla capillare lettura dei processi secondo logiche digitali e sulla produzione e utilizzo intelligente dei dati.

Il nuovo modello di "sistema informativo", forte di un completo presidio specialistico sul dominio assicurato dal **proprio Centro di Competenza "Fondi Europei"**, prevede un'architettura scalabile, a microservizi, cloud ready, un front-end multicanale, l'utilizzo di componenti BPM, tecnologie di metadatazione per la descrizione di *form*, modelli dati, regole di controllo e per l'archiviazione di enormi quantità di informazioni, con un decisivo impatto sulle performance della PA e sul miglioramento dell'esperienza d'uso per operatori, cittadini e imprese. Grazie agli altissimi livelli di flessibilità la nuova soluzione, oggi commissionata da Sviluppo Toscana, è in grado di integrarsi in qualsiasi contesto interessato alla gestione delle risorse pubbliche europee e nazionali: Fondi Strutturali, Fondi Complementari, PNRR.

### Finance & Control

L'efficace gestione e monitoraggio delle risorse finanziarie è da sempre un bisogno primario degli enti pubblici, i quali sono tenuti a muoversi in contesti contabili e amministrativi sempre più complessi. A seguito dell'introduzione del *Decreto Legislativo 118/2011 in materia di Armonizzazione Contabile delle Pubbliche Amministrazioni*, a queste ultime è stato richiesto un adeguamento delle procedure e delle informazioni gestite attraverso i sistemi informativi, così come l'affiancamento della Contabilità Economico-Patrimoniale a quella già in vigore di Contabilità Finanziaria. Questo scenario, unito alla volontà di un sempre maggiore controllo sulla gestione delle risorse a disposizione, porta le Amministrazioni Pubbliche a richiedere uno sforzo per l'automazione di attività meccaniche, l'implementazione di interfacce intuitive per il monitoraggio delle spese e lo sviluppo di una migliore visione d'insieme dei procedimenti amministrativi e di attuazione degli indirizzi politici.

In questo scenario la nostra proposta di Smart Government si colloca con grande competenza di dominio, offrendo consulenza efficace ed esperta in materia contabile attraverso un nostro **Centro di Competenza sul tema Amministrativo Contabile**, il quale disegna e sviluppa piattaforme che implementano nativamente gli ultimi principi contabili, integrando completamente (non semplicemente "affiancando") la Contabilità Economico-Patrimoniale.

SICER è la nostra soluzione proprietaria che stiamo evolvendo con l'obiettivo di introdurre tecnologie di ultima generazione quali AI & Advanced Analytics e Cloud anche nel settore contabile ed amministrativo attraverso lo

sviluppo di sistemi *Cloud Native* integrati e intuitivi, con componenti di arricchimento informativo e automazione dati dall'impiego dell'AI e della Robotic Process Automation.

Ulteriore obiettivo è la produzione di applicazioni web che permettano a soggetti terzi (aziende, enti e privati cittadini) di gestire la situazione contabile intrapresa con l'ente in ottica di Certificazione di bilanci, garantendo la segregazione del dato e l'implementazione by design delle norme in tema di privacy (GDPR) e accessibilità attraverso l'impiego del Servizio Pubblico di Identità Digitale (SPID), migliorando la trasparenza e l'engagement con i cittadini ed enti terzi. Infine l'azienda si pone come obiettivo quello di fornire un contributo attivo nell'individuazione di linee programmatiche e obiettivi nascosti, attraverso l'impiego di tecnologie di Artificial Intelligence, consentendo una ricognizione efficace e coadiuvata dell'allineamento tra linea politica di indirizzo e sequenzialità.

Inoltre, la nostra offerta si estende attraverso l'implementazione di soluzioni di area finanza e controllo anche attraverso l'impiego di sistemi terzi (in primis SAP), avvalendosi dei nostri Centri di Competenza ed Eccellenza, i quali innestano anche su queste piattaforme le più recenti innovazioni architetture e paradigmi di usabilità.

Siamo partner strategico e operativo di molte Regioni, per le quali supportiamo l'intera contabilità regionale attraverso SICER, la nostra piattaforma proprietaria (in Regione Liguria, Regione Valle D'Aosta, Regione Lazio, con 14 Enti Parco), la piattaforma SAP (Regione Emilia-Romagna, Regione Puglia, Regione Campania, Regione Lombardia) e di terze parti (Regione Veneto e Regione Piemonte)



## **CASE STUDY / REGIONE LIGURIA: BILANCIO ARMONIZZATO**

La nostra esperienza con la Regione Liguria nasce nel 2016, a seguito di importanti novità normative dettate dalla riforma della contabilità pubblica che, attraverso il processo di armonizzazione del bilancio, prevedeva la creazione di un sistema contabile omogeneo per un migliore coordinamento della finanza pubblica.

Queste nuove disposizioni hanno reso inadatto il precedente software legacy per la gestione delle risorse economiche dell'Ente e hanno generato la necessità di una soluzione nuova e flessibile per l'amministrazione regionale. Grazie a SICER, la nostra soluzione di Enterprise Resource Planning, siamo riusciti a integrare la contabilità finanziaria, economico-patrimoniale e analitica secondo le esigenze dell'amministrazione. In particolare, abbiamo agito su due fronti critici:

- dal punto di vista temporale, garantendo il funzionamento del sistema nel pieno rispetto delle scadenze dettate dal calendario contabile e del ridotto tempo a disposizione (due mesi) per il lancio del nuovo sistema
- dal punto di vista funzionale e operativo, consentendo un efficace approccio al change management attraverso l'automatizzazione delle scritture in conto economico-patrimoniale, partendo dalle registrazioni in contabilità finanziaria.

### **SICER: REGIONAL ACCOUNTING PLATFORM**

SICER è l'ERP di ultima generazione che integra Contabilità Finanziaria, Economico-Patrimoniale e Analitica nel pieno rispetto delle ultime disposizioni normative.

Il modello che ne è alla base e l'elevato grado di parametrizzazione lo rendono idoneo a soddisfare le esigenze di tutti gli Enti Locali e, in particolare, alle Amministrazioni Regionali. SICER interpreta i fatti gestionali come parte di un continuum temporale riguardo tutti gli ambiti contabili di Bilancio, Gestione, Economico-Patrimoniale.

Tale approccio consente:

- la visibilità totale con integrale profondità storica dei fatti gestionali anche quando risultano essere articolati in diversi esercizi
- la possibilità di operare contemporaneamente su tutti gli esercizi aperti
- l'assenza di attività tecniche di chiusura e apertura con riporto dei saldi.

**3.000**

Utenti

**29.000**

Fatture gestite

**100.000**

Impegni

**260.000**

Liquidazioni

**160.000**

Documenti contabili attivo/passivo

**111.000**

Accertamenti e incassi



## Human Resources

La crisi legata alla pandemia ha senza dubbio velocizzato la Digital Transformation anche all'interno del mondo del lavoro. In particolare, l'introduzione massiccia delle tecnologie digitali e l'adozione dello **smart working** per far fronte ai limiti imposti dall'emergenza e assicurare la continuità lavorativa hanno impattato fortemente sia sull'assetto organizzativo di grandi imprese, PA e PMI, sia sulle conoscenze e skill richieste ai lavoratori. Da un lato cambia l'approccio generale al lavoro, specialmente nelle grandi imprese e in parte anche nelle PA, dove vengono ripensati e sperimentati nuovi strumenti e processi in un'ottica flessibile orientata ai risultati. Dall'altro vengono richieste ai lavoratori sia competenze tecniche aggiornate che soft skill di tipo relazionale e comportamentale, necessarie per sfruttare al meglio anche gli strumenti digitali ai fini della produttività e della qualità delle attività lavorative.

Ne consegue che anche la gestione delle Risorse Umane evolverà nella stessa direzione, beneficiando di tecnologie quali AI, VR e Data Analytics per attività di screening e selezione dei CV, per il recruiting e la gestione del personale, per la formazione e l'onboarding dei nuovi dipendenti, nonché per la creazione di metriche e parametri utili per l'ottimizzazione di competenze, formazione e produttività.

In un contesto che continuerà a essere ampiamente digitalizzato anche dopo la fine dello stato emergenziale (nel cosiddetto New Normal), risulta vitale adeguare l'intero approccio lavorativo non solo in termini di nuovi paradigmi tecnologici ma anche e soprattutto in termini di rinnovata cultura organizzativa.

Noi di Engineering seguiamo da vicino i clienti comprendendo il contesto e l'evolversi delle esigenze, adoperando un approccio alla trasformazione del lavoro da tradizionale a digitale, basato su tre pilastri: progettazione, attività di change management e selezione della tecnologia. In questo modo, progettando le attività attraverso la gestione del cambiamento e selezionando strumenti e piattaforme innovative, siamo stati in grado di fornire supporto nell'organizzazione del **digital workplace** fin dalla fase più critica dell'emergenza Covid-19, adoperandoci per il potenziamento delle modalità di accesso da remoto per garantire la continuità del business e delle attività in corso.

Il nostro contributo sul fronte HR si libera in maniera significativa nell'ambito dei processi contabili, affiancando importanti enti centrali e locali (Regioni) nello sviluppo delle soluzioni che vanno dal calcolo delle singole buste paga alla governance economico-finanziaria complessiva. In ottica di riduzione di costi e ottimizzazione di processo sono state progettate diverse soluzioni di smart working che sfruttando le migliori tecnologie di Cloud e Cybersecurity consentono ai lavoratori agili di avere a disposizione tutti gli strumenti necessari per portare a termine le proprie attività, migliorando le proprie skills digitali e rimanendo in contatto con i propri collaboratori in totale sicurezza.

## Agricoltura

L'emergenza sanitaria ha portato numerosi cambiamenti, stravolgendo ogni strategia di business e costringendo le imprese a una forte accelerazione della Digital Transformation. Anche il settore dell'agricoltura si è ritrovato a dover far fronte a questo cambiamento, investendo nella trasformazione digitale sotto diversi punti di vista, dall'automatizzare e aumentare processi e produzione afferenti i prodotti agricoli, al controllo della produzione da remoto attraverso sensoristica per il monitoraggio del bestiame, monitoraggi delle rese; di conseguenza l'innovazione digitale ha anche coinvolto tutti i processi regolatori e di gestione degli adempimenti amministrativi su cui il settore pubblico è stato chiamato ad accelerare nel percorso di transizione al digitale. Attraverso un ecosistema integrato di tecnologie e sistemi di dati, noi di Engineering abbiamo costituito un **Centro di Competenza** con cui affiancare i player del settore nello sfruttare i vantaggi della Trasformazione Digitale lungo l'intera filiera agroalimentare, dalle operazioni sul campo fino alla gestione dei fondi nazionali e internazionali, senza dimenticare il supporto alle operazioni di vendita, logistica e manutenzione degli asset dell'azienda agricola.

Ad esempio, supportiamo le aziende ad avvalersi dell'Internet of Things, delle nuove tecnologie wearable, dei sistemi GIS, dei data analytics, così da favorire l'applicazione trasversale dell'Agricoltura di Precisione e tecniche avanzate di produzione. Grazie all'adozione di nuove tecnologie, inoltre, contribuiamo a innovare l'offerta relativa ai Sistemi Informativi Regionali e privati, adottando framework tecnologici evoluti e integrando le più avanzate tecnologie GIS / Remote Sensing, AI & Advanced Analytics, Mobile, Cloud, IoT, RPA e Blockchain.

Tra le azioni di innovazione più rilevanti, stiamo investendo nella realizzazione di un sistema di monitoraggio "in continuo" delle superfici in agricoltura con tecniche di Remote Sensing, Machine Learning & Artificial Intelligence. L'obiettivo è riconoscere in modo automatico le pratiche agronomiche delle superfici agricole, generando gli esiti utili a verificare la coerenza tra coltura dichiarata nella domanda di aiuto e coltura rilevata dal monitoraggio da remoto utilizzando i dati Open del programma Copernicus (ESA). Attraverso questo tipo di tecnologie e strumenti viene quindi automatizzato il processo di riconoscimento delle colture con tecniche di scouting e Deep Learning, attraverso le quali sarà possibile riconoscere in automatico la coltura ripresa dall'agricoltore tramite l'utilizzo di dispositivi smart e di conseguenza integrare l'esito direttamente nel sistema di monitoraggio, completando di fatto il percorso di digitalizzazione della PAC.

Stiamo realizzando progetti di innovazione in ambito Smart Agriculture con la Regione Piemonte, per conto del cliente CSI Piemonte, Regione Veneto e con l'Agenzia Veneta per i Pagamenti in Agricoltura (AVEPA), Regione Emilia-Romagna e l'Organismo Pagatore regionale AGREA, Regione Lombardia per conto di ARIA S.p.A., Regione Umbria per conto di Umbria Digitale, ed altri clienti, come Regione Abruzzo e Marche, che recentemente si sono affidati a noi per attività consulenziali, di supporto specialistico, nonché scegliendo la **formula del riuso** per installare soluzioni già esistenti su altre amministrazioni.

Dal 2022 supporteremo anche Innova Puglia nella realizzazione e gestione di progetti nell'ambito della Direzione Generale Agricoltura della Regione Puglia.

## MONITORAGGIO DELLE SUPERFICI: LA NOSTRA SOLUZIONE PER LA PA

Negli ultimi anni l'Unione Europea sta spingendo sempre più l'utilizzo di nuovi strumenti e tecnologie per completare il percorso della totale digitalizzazione della PAC e rafforzare i sistemi di controllo via satellite e applicazioni geospaziali per efficientare il sistema degli aiuti per superficie, che rappresentano i  $\frac{3}{4}$  dei finanziamenti europei erogati a favore dell'agricoltura e dello sviluppo rurale.

L'evoluzione del Sistema Integrato di Gestione e Controllo (SIGC) degli organismi pagatori per i regimi basati sulla superficie sarà basato su nuovi strumenti in grado di determinare, per ciascuna parcella, una superficie massima ammissibile ai fini dei regimi di aiuto, che - grazie alle nuove tecnologie - può essere oggi affrontato in modo rapido e automatico superando i limiti del Sistema di Identificazione delle Parcelle Agricole (SIPA) basato sui cosiddetti voli aerofotogrammetrici ad alta risoluzione ma acquisiti con bassa frequenza temporale (una immagine sul territorio ogni 3 anni).

Con la domanda grafica le aziende agricole hanno finalmente avuto modo di "disegnare" i propri appezzamenti e localizzare le proprie richieste di aiuto, superando i grossi limiti del sistema di identificazione in modalità alfanumerica per particella catastale, sfruttando gli strumenti geospaziali e arrivando a dichiarare appezzamenti omogenei.

In questo quadro, Engineering ha sviluppato una soluzione innovativa che utilizza un approccio sistematico e processi automatizzati basati sui dati trasmessi dai satelliti Sentinel 1 e 2 lanciati nello spazio nell'ambito del programma europeo Copernicus.

Questa soluzione consente all'Amministrazione pubblica di superare lo scenario attuale basato su controlli oggettivi in loco e, grazie al nuovo sistema di monitoraggio, sarà possibile comunicare tempestivamente all'agricoltore la presenza di non conformità ed eventualmente correggere la domanda evitando penalizzazioni nel pagamento del premio.

Il sistema consente di riconoscere in modo automatico le pratiche agronomiche delle superfici agricole tramite tecniche di Remote Sensing, Machine Learning & Artificial Intelligence e genera un esito per ciascuna parcella agricola verificando la coerenza tra coltura dichiarata nella domanda di aiuto e coltura rilevata dal monitoraggio da remoto utilizzando i dati Open del programma Copernicus (ESA).

La soluzione si completa con una App che consente agli agricoltori di comunicare all'Organismo Pagatore le evidenze di gestione delle pratiche agronomiche sul terreno tramite geo foto, con annessa autenticazione in base agli standard europei EGNSS4CAP di Galileo.



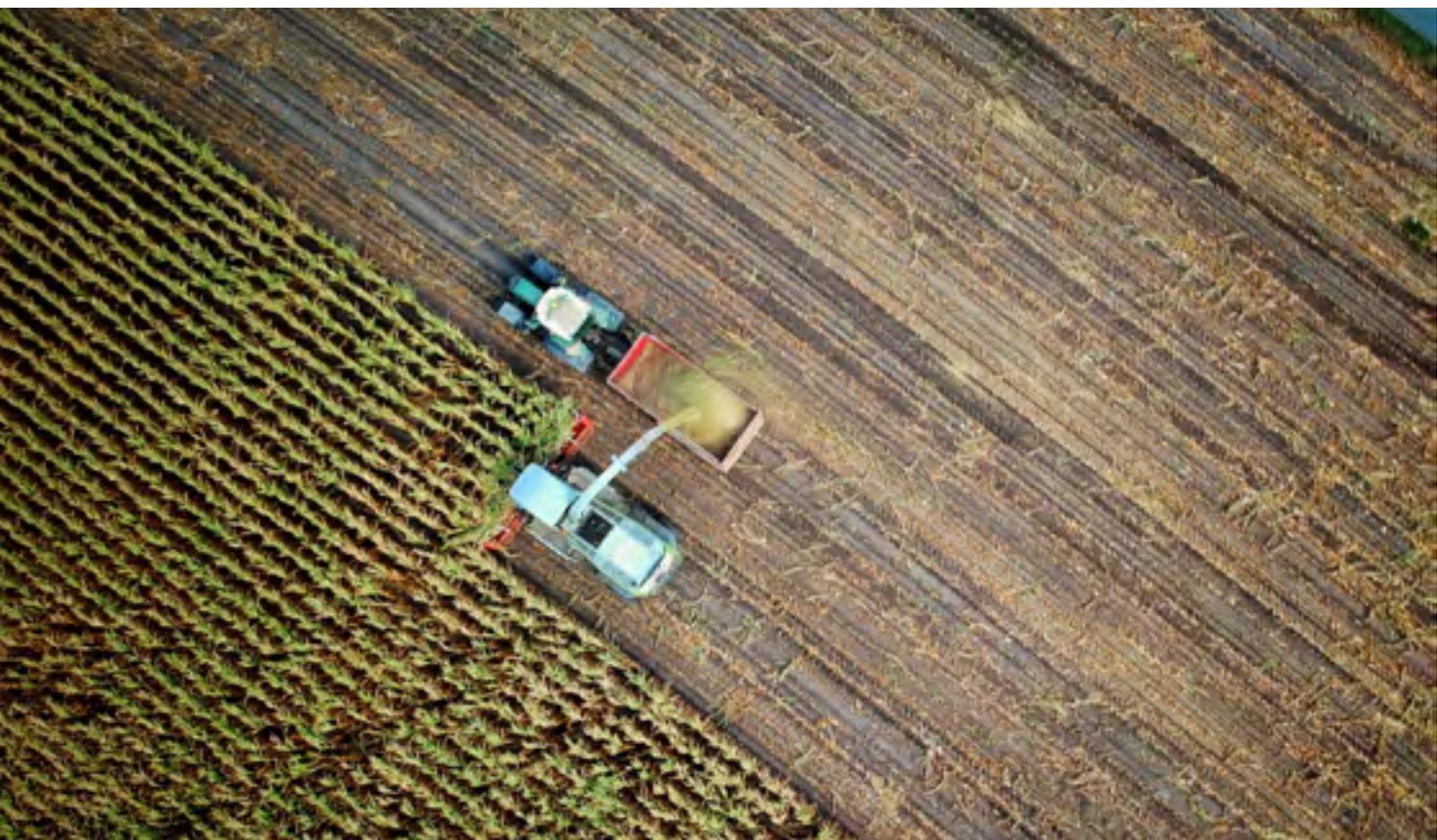
## ○ CASE STUDY / REGIONE EMILIA-ROMAGNA: SISTEMI DIGITALI PER L'AGRICOLTURA

**Il Sistema Informativo Agricoltura (SIAG)** è la piattaforma che abbiamo realizzato per l'Agenzia Regionale per le Erogazioni in Agricoltura (AGREA) della Regione Emilia-Romagna. Attraverso tecnologie free e open source, la nostra soluzione mette a disposizione dell'Amministrazione **un'architettura di sistema innovativa, modulare e scalabile.**

SIAG permette alla Regione la gestione dell'intero iter amministrativo per la concessione degli aiuti comunitari in ambito agricolo, nazionali e regionali, dalle domande di finanziamento alla liquidazione dei fondi. Grazie a un'interfaccia utente di tipo responsive, sicura e accessibile, SIAG permette di:

- raccogliere e aggiornare il fascicolo aziendale dell'impresa agricola
- raccogliere le istanze di finanziamento e gestione dell'intero iter istruttorio fino alla liquidazione
- controllare ex-post gli aiuti comunitari erogati e le informazioni contenute nel fascicolo dell'impresa agricola (per esempio, consistenza territoriale e zootecnica, dati di produzione, etc.)
- controllare l'andamento della spesa e la sua distribuzione sul territorio

Il nostro progetto ha consentito la gestione di oltre €9 miliardi erogati dal 2007 a oggi e la semplificazione di più di 2 milioni di pratiche agricole.



## Environment & Territory

La salvaguardia dell'ambiente e del territorio è uno degli obiettivi più ambiziosi - ma anche più impellenti - che la comunità internazionale e le istituzioni si trovano oggi a condividere per mitigare le minacce dei fenomeni estremi sempre più frequenti e acuti (precipitazioni, venti, ondate di calore), che investono i sistemi naturali e umani.

Per realizzare questi obiettivi è necessario che gli Enti e le istituzioni gestiscano in modo efficace la pianificazione e realizzazione degli interventi antropici all'interno del complesso ecosistema naturale, agricolo e di biodiversità in cui siamo immersi. Una gestione digitalizzata e trasparente di tutte le pratiche e i procedimenti autorizzativi per la realizzazione di interventi sul territorio deve infatti tenere in considerazione anche l'impatto ambientale a breve e lungo termine generato dalle azioni attuate sul territorio stesso. Allo stesso tempo, per garantire uno sviluppo ambientale sostenibile, è necessario dotarsi di **sistemi intelligenti di monitoraggio e allertamento** in grado di raccogliere e condividere grandi quantità di dati per fornire modelli previsionali utili al coordinamento operativo di coloro che, come la **Protezione Civile territoriale**, sono impegnati in attività di controllo e supporto.

La dimostrazione che il **digitale è indissolubilmente legato con le tematiche di sostenibilità socio-ambientale** sta nel fatto che grazie alle infrastrutture e ai mezzi offerti dalla Digital Transformation riusciamo a connettere le diversi reti di monitoraggio distribuite sul territorio e a sfruttare in maniera davvero intelligente i dati raccolti per prevenire e contrastare il dissesto del territorio e minimizzare l'impatto delle attività produttive sull'ambiente. Fornire ai *decision makers* accesso ai dati raccolti facilita e velocizza la gestione operativa dei piani di prevenzione, allertamento e gestione delle emergenze.

In questo contesto, siamo impegnati a sfruttare i vantaggi della Trasformazione Digitale e, grazie alle nostre competenze e conoscenze delle nuove tecnologie, supportiamo gli enti pubblici ad avvalersi dell'Internet of Things e l'applicazione delle enabling technologies nella gestione di progetti con le agenzie regionali per la protezione e la gestione ambientale legati al monitoraggio del territorio: ad esempio nel monitoraggio degli incendi, delle valanghe, degli eventi metereologici, nel controllo contro i reati ambientali, il controllo dell'urbanizzazione e della trasformazione del territorio.

Inoltre, le nuove tecnologie consentono un controllo capillare del terreno e il monitoraggio di tutta la filiera produttiva. Attraverso le stesse contribuiamo a innovare l'offerta relativa ai Sistemi Informativi Regionali e privati, adottando framework tecnologici evoluti e integrando le più avanzate tecnologie GIS / Remote Sensing, AI & Advanced Analytics, Mobile, Cloud, IoT, RPA e Blockchain.

Tra le iniziative di maggior rilievo in questo ambito abbiamo realizzato il Sistema Informativo Ambientale della Regione Sardegna, che realizza la completa digitalizzazione dei processi autorizzativi e dei dati di ambito territoriale; il sistema Allerta Meteo di A.R.P.A. e Protezione Civile della Regione Emilia-Romagna, che supporta con il digitale l'intero sistema di protezione civile territoriale in fase di gestione del rischio idro-geologico; il Centro Funzionale Multirischi della Regione Calabria realizzato attraverso l'uso di AI & Advanced Analytics e IoT per il monitoraggio e la gestione dei dati ambientali territoriali.

## ○ CASE STUDY / A.R.P.A. CALABRIA: IL CENTRO FUNZIONALE MULTIRISCHI 2.0

A.R.P.A. CALABRIA opera per la tutela, il controllo, il recupero dell'ambiente. Nell'ambito dell'Agenzia, il Centro Funzionale ha il compito di rilevare in maniera sistematica le grandezze relative al clima terrestre. Esso effettua anche la validazione dei dati, rilevati in stretta osservanza degli standard nazionali e internazionali e provvede alla pubblicazione degli stessi sul web. Per supportare A.R.P.A. Calabria nelle sue attività istituzionali abbiamo sviluppato la piattaforma software CFM 2.0 che integra una serie di componenti basate sulle più recenti tecnologie nell'ambito degli Advanced Analytics e dell'Internet of Things, a cui si affiancano attività e servizi specialistici nel campo della rilevazione e dell'analisi dei dati ambientali.

CFM 2.0 consente di controllare in tempo reale l'andamento dei fenomeni ambientali e di prevenire i rischi per l'uomo derivanti da essi. Questo ecosistema consente di acquisire i dati provenienti dalle fonti esterne (es. sensori distribuiti sul territorio regionale), la consultazione / validazione, la pubblicazione sul portale di allertamento "Allerta meteo Calabria", l'analisi dei dati ambientali e un sistema web GIS.

### **Mobility & Transport**

La realizzazione di infrastrutture per una mobilità sostenibile è una delle aree di maggior impatto degli investimenti previsti per l'ammodernamento e la crescita economica del Paese. In questo percorso, l'utilizzo del digitale diventa uno strumento abilitante.

Nel sistema degli Enti che gestiscono il sistema della mobilità nazionale stiamo supportando il percorso di Trasformazione Digitale di due attori primari: le Autorità di Sistema Portuale – (ADSP) e l'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA).

Le Autorità di Sistema Portuale sono Enti pubblici di rilevanza nazionale a ordinamento speciale che devono presidiare un processo di profonda innovazione tecnologica e digitale insieme con obiettivi di razionalizzazione e semplificazione organizzativa, volti all'adozione di strumenti applicativi che permettano di adempiere alle prescrizioni normative nazionali ed europee e di soddisfare la crescente domanda dei servizi portuali dell'Area Mediterranea.

In particolare, la normativa vigente ha introdotto lo Sportello Unico Amministrativo (SUA), un ufficio delle ADSP che rappresenterebbe il punto di riferimento per l'utenza che richieda l'emanazione di un provvedimento di diretta competenza di quest'ultimo (o di competenza di altra ADSP presente in porto), riunendo così in un unico front office tutti i procedimenti amministrativi e autorizzativi concernenti le attività economiche.



In questo contesto stiamo collaborando con diverse Autorità di Sistema Portuale mediante la realizzazione di progetti che andranno a integrarsi coerentemente e pienamente con una serie di interventi previsti, alcuni già in fase di realizzazione e altri in via di definizione, e che forniranno alle ADSP il set di strumenti applicativi necessario all'efficace attuazione di quanto definito nel Piano Operativo Triennale (POT):

- l'adempimento da parte dei porti di prescrizioni normative, quali ad esempio la riduzione dei fattori di inquinamento da CO2 e la gestione più efficace del ciclo dei rifiuti
- la capacità di soddisfare la domanda dei servizi portuali dell'Area Mediterranea, caratterizzata da un trend di crescita, nella maggior parte dei settori ben superiore a quello previsto per le aree del Nord Europa.

L'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA) è l'ente nazionale che ha il compito di promuovere la sicurezza e assicurare la vigilanza sulle ferrovie, sulle infrastrutture stradali e autostradali e sui sistemi di trasporto rapido di massa; ha pertanto competenze sulla rete ferroviaria nazionale, le ferrovie regionali interconnesse, le reti isolate e le linee turistiche.

Stiamo supportando l'Agenzia in un vero e proprio **programma di innovazione** di tutti i servizi applicativi realizzata attraverso l'adozione sempre più pervasiva delle enabling technologies (Cybersecurity, AI & Advanced Analytics, RPA) e della Trasformazione Digitale "Cloud first".



## **RIGHTS & RESPONSIBILITIES**

### **Legislative Activity**

Oggi il contesto sociale evolve velocemente, diventando sempre più complesso e bisognoso di trasformazioni. Questo implica che anche l'attività legislativa sia chiamata a cambiare in termini di revisione dei modelli, regolamenti e processi operativi, affinché siano agili ed efficaci. La Trasformazione Digitale è al servizio anche di questi cambiamenti, innovando le modalità e i percorsi della funzione legislativa e dei processi di accountability delle politiche pubbliche a tutti i livelli di governo. L'obiettivo è di rendere ogni giorno più concreta la sperimentazione di forme di partecipazione al processo deliberativo in grado di rinnovare, anche con il digitale, la democrazia rappresentativa, dando nuova legittimità ai diritti di cittadinanza.

Stiamo contribuendo anche su questo fronte alla Trasformazione Digitale del Paese, implementando tecnologie e paradigmi innovativi per rendere più agili i processi legislativi. Sono un esempio di questo contributo le piattaforme sviluppate per diverse Regioni italiane, soluzioni che consentono di digitalizzare l'intero iter di produzione legislativa, dalla proposta alla stesura finale, così da garantire oltre alla rapidità e semplificazione, anche la massima trasparenza nei vari passaggi di revisione e modifica.

La trasformazione non riguarda solamente la trasposizione digitale degli atti, ma anche della modalità di lavoro. I nostri progetti hanno portato alla realizzazione di strumenti, quali ad esempio App e "scrivanie virtuali" che consentono a deputati e consiglieri in primis di poter accedere ad atti, risorse e funzionalità anche da remoto, in maniera più agile e organizzata.

### **CASE STUDY/ LEGISLAZIONE DIGITALE**

Il Consiglio Regionale della Campania, quale organo legislativo della Regione Campania, ha avviato uno sfidante progetto pluriennale con l'obiettivo di migliorare l'offerta dei servizi rivolti a cittadini e imprese, la trasparenza amministrativa, la dematerializzazione, il contenimento dei costi dell'azione amministrativa, il rispetto degli standard. Al fine di supportare il progetto di trasformazione dell'ente abbiamo sviluppato la piattaforma "Iter Legis" che svolge un ruolo centrale nell'ambito dell'ecosistema digitale, occupandosi di guidare l'esecuzione delle varie fasi in cui si articola l'iter legislativo attraverso tecnologie di Intelligent Automation e Advanced Analytics. In questo modo, oltre ad attuare un processo di revisione in chiave digitale dei procedimenti amministrativi e legislativi, al contempo è stata avviata una riorganizzazione dei compiti e dei ruoli dei soggetti coinvolti nel flusso di lavoro.

## CASE STUDY/ CONDIVISIONE DEI DOCUMENTI A PORTATA DI APP PER LA PA

L'organo nostro cliente lavora alla produzione di leggi e al controllo dell'attività del Governo e delle questioni di pubblico interesse. La sfida di business è stata quella di offrire uno strumento per consentire ai deputati di consultare l'agenda delle riunioni parlamentari in mobilità e interagire, sempre in modalità mobile e dematerializzata, con gli uffici preposti per inviare gli atti parlamentari, come ad esempio disegni di legge, interrogazioni o mozioni. Abbiamo realizzato due set di app per andare incontro alle esigenze dei deputati, consentendo loro di sfogliare il calendario delle riunioni, leggere le relative informazioni e i documenti preparatori della riunione e inviare agli uffici preposti, da qualsiasi posizione, i nuovi atti che intendono sottoporre all'attenzione della Camera, fra cui: disegni di legge, emendamenti, interrogazioni o mozioni. Questi atti sono inviati in forma dematerializzata, firmati elettronicamente, attraverso un canale criptato alla rete Intranet della Camera.

### **Justice Administration**

Nel percorso di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione ricopre un ruolo importante anche l'ambito della **Giustizia**, che per essere maggiormente efficace e rapida necessita di essere **ripensata anch'essa in ottica di innovazione digitale**. Come già sperimentato da altre realtà europee e internazionali, digitalizzare e automatizzare alcune fasi dei procedimenti penali, dei reati, civili e amministrativi, delle decisioni giudiziarie e degli atti procedurali tramite l'ausilio di tecnologie di Intelligenza Artificiale e RPA può davvero semplificare e velocizzare la gestione dei processi legati alla Giustizia.

**La virtualizzazione del lavoro di operatori e professionisti permette di svolgere mansioni e attività in maniera flessibile e continuativa anche da remoto**, sfruttando i benefici offerti dalla condivisione digitale di dati e documenti in precedenza relegati su supporti cartacei. Oltre ai benefici in termini di snellimento procedurale, la digitalizzazione favorisce anche un aumento del grado di trasparenza all'interno dei processi, che rispettando più facilmente i vincoli temporali imposti, permettono di ottenere i diritti e le garanzie previste a livello costituzionale. In questo panorama anche il PNRR individua una serie di interventi "verticali", rivolti alle grandi realtà del panorama pubblico italiano responsabili di importanti processi inerenti a specifici settori di policy (giustizia, lavoro, difesa, pubblica sicurezza).

Affianchiamo da tempo gli enti centrali nei percorsi di Digital Transformation della governance complessiva del "sistema giustizia" e dei singoli procedimenti, prevedendo un ruolo di assoluta centralità delle tecnologie abilitanti, grazie alle quali realizzare la digitalizzazione dei processi interni e dei servizi al cittadino.

Un esempio di questo impegno è il **progetto con la Corte dei Conti che ha investito in un'importante azione di digitalizzazione dei processi core inerenti la giustizia contabile e di quelli di supporto**. In particolare, l'attività ha visto un reengineering che ha adottato il paradigma dei microservizi basato su API, soluzioni cloud-native ospitate sul cloud pubblico, con attenzione alla user experience mobilefirst.

Questa realizzazione consente ad utenti amministrativi, magistrati e procuratori, la predisposizione della documentazione e delle comunicazioni riferibili ai giudizi davanti alla Corte a partire dalla fase istruttoria fino al monitoraggio dell'esecuzione delle decisioni.

## **CASE STUDY/ CORTE DEI CONTI - GIUSTIZIA DIGITALIZZATA**

Spinta dall'evoluzione normativa (PEC e documentazione elettronica) e dalla necessità di adeguare i propri sistemi alle tecnologie "best of breed", la Corte dei Conti ha investito in un'importante azione di Trasformazione Digitale dei propri processi core e dei sistemi a supporto. Le linee guida con cui abbiamo accompagnato questa evoluzione hanno riguardato:

- **il Business Process Reengineering** di tutti i processi della giustizia penale e contabile
- la realizzazione di applicazioni che adottano il paradigma dei **microservizi basato su API, cloud-native ospitate sul cloud pubblico e con attenzione alla user experience mobilefirst**
- l'utilizzo di nuovi modelli di sviluppo quali **Agile e DevOPS**.

In questo modo abbiamo permesso alla Corte dei Conti sia di realizzare la completa gestione elettronica e conservazione sostitutiva di tutto il flusso documentale, sia di migliorare l'accesso ai processi digitalizzati. L'obiettivo che abbiamo raggiunto è stato quello di digitalizzare un intero processo: consentendo a utenti amministrativi, magistrati e procuratori, la predisposizione della documentazione e delle comunicazioni riferibili ai giudizi davanti alla Corte a partire dalla fase istruttoria fino al monitoraggio dell'esecuzione delle decisioni.

### **Security & Safety**

**La sicurezza individuale, l'ordine pubblico, la protezione della collettività, del territorio e dei suoi confini, sono tra gli obiettivi fondanti di uno Stato.** La Digital Transformation sta evolvendo le modalità con le quali la Pubblica Amministrazione e gli altri organi preposti rispondono a questi bisogni. Nel corso dei prossimi anni le tecnologie software sviluppate in ambito sicurezza, difesa e homeland security saranno profondamente influenzate dalle tecnologie legate all'Intelligenza Artificiale, con specifico riferimento all'implementazione di capacità analitiche incentrate sulla conoscenza e sull'Intelligenza Artificiale simbiotica (intelligenza umana, per fornire capacità innovative a favore dell'intero dominio tecnologico).

Un secondo ambito sarà quello dell'utilizzo di network complessi ed eterogenei, inclusi domini virtuali e fisici e reti di sensori autonomi, collegati tramite nuovi metodi di crittografia e tecnologie di calcolo ed elaborazione distribuiti (rilevamento, archiviazione e calcolo su larga scala decentralizzati e pervasivi). L'uso esteso di tali tecnologie influenzerà il modo di agire degli sviluppatori di software e degli utenti finali delle applicazioni. Le sfide che sia le aziende che gli utenti dovranno affrontare riguarderanno principalmente la capacità di comprendere compiutamente le nuove esigenze funzionali, sfruttando al meglio le potenzialità rese disponibili da queste tecnologie.

In quest'ottica noi di Engineering stiamo collaborando da tempo con i maggiori referenti in ambito pubblica sicurezza, homeland security, difesa e altri organismi preposti alla protezione, quali ad esempio la Protezione Civile italiana, per la quale sono state sviluppate progettualità per l'allertamento della popolazione in caso di emergenze meteorologiche o di altra natura, al fine di farsi trovare pronta ad affrontare le sfide funzionali e tecnologiche sopra descritte con competenza e consapevolezza. In particolare, negli ultimi due anni abbiamo maturato un'importante esperienza nell'implementazione di sistemi per l'intelligence e a supporto delle attività di investigazione della polizia giudiziaria, che fanno largo uso di Artificial Intelligence.

## Regulatory Agencies

Il ruolo degli organismi di regolamentazione e supervisione (CONSOB, ANAC, ecc.) all'interno dell'ordinamento italiano è riconosciuto da diversi anni, ma stanno acquisendo sempre maggiore rilevanza all'interno del panorama nazionale ed europeo anche in relazione al processo di integrazione in Europa che impone agli Stati membri la liberalizzazione di certi settori e una tutela più efficace della concorrenza: da qui l'istituzione di autorità amministrative indipendenti, con compiti di regolazione, vigilanza e delega delle competenze (anche a livello locale).

Per tutelare gli interessi pubblici e della collettività in specifici settori economici e di rilevanza sociale, e in presenza di numerose categorie di interessi e operatori, **gli organismi di regolamentazione possono usufruire di tecnologie abilitanti come Blockchain, ma anche AI & Advanced Analytics** in grado di impattare in modo concreto nei processi operativi e di governance, grazie ad analisi e verifiche preventive, allo scopo di identificare schemi nascosti, fornire servizi personalizzati, apprendere dai dati e quindi fare previsioni.

In relazione alle funzioni normative, amministrative e arbitrali e alle sempre più forti esigenze di garanzia, ovvero di efficaci e adeguati livelli di trust, trasparenza e sicurezza, ha trovato spazio lo sviluppo di strumenti funzionali di vigilanza che garantiscono una censura dei comportamenti illeciti, non solo ex post ma anche ex ante, quando questi ultimi devono di fatto ancora verificarsi ma possono, grazie al digitale, essere previsti e quindi bloccati in anticipo.

In questa direzione, la tecnologia Blockchain su cui continuiamo a sperimentare grazie ad assidue attività di ricerca e sviluppo e a finanziamenti per la ricerca sia europei che nazionali, rappresenta una delle soluzioni ideali per assicurare l'integrità dei dati e abilitare le transazioni garantendone la completa trasparenza e sicurezza per tutti gli stakeholder.



## Welfare Administration

I principali Istituti della previdenza e del welfare italiano hanno da tempo intrapreso un percorso di trasformazione digitale in linea con le direttive dell'Agenda Digitale Europea 2030, le indicazioni AGID e le mission del PNRR.

**Siamo il player fondamentale nel processo di Trasformazione Digitale degli Istituti della previdenza e del welfare** e presidiamo da decenni le principali aree strategiche di business, gestendo aree applicative complesse quali pensioni e assicurazioni sul lavoro: infatti, **ormai da decenni, siamo il partner della digitalizzazione dei due principali enti italiani con questa finalità, INPS e INAIL.**

La collaborazione si qualifica affiancando questi enti sia nei processi core legati alla loro mission verso la cittadinanza, che in quelli legati alla gestione dell'ente stesso. La forte conoscenza di dominio, unita alle expertise presenti nei propri centri di competenza e alle numerose best practice, ci consente di indirizzare iniziative progettuali volte alla "creazione di valore" per cittadini e imprese, utilizzando come driver principali:

- metodologie di analisi e sviluppo che realizzino la citizen centricity anche attraverso l'uso di tecniche di Design Thinking e Service Design
- un approccio **quality by design** con impulso alla digitalizzazione dei processi attraverso soluzioni innovative di BPR e l'utilizzo di tecniche di RPA e AI
- tecniche di Machine Learning e Data Analytics per la valorizzazione del patrimonio informativo
- disegno di soluzioni Cloud attraverso un approccio del tipo Cloud first e sviluppo a microservizi
- miglioramento della fruibilità dei servizi attraverso un approccio di Mobile first e Interoperabilità
- garanzia di elevati livelli di Cybersecurity attraverso l'adozione della metodologia DevSecOps del paradigma security by design nella progettazione e realizzazione di soluzioni digitali.

## CASE STUDY / INAIL CLOUD TRANSFORMATION

Per INAIL noi di Engineering, in collaborazione con altre aziende IT, abbiamo realizzato l'adeguamento e la migrazione dell'enorme numero di applicazioni dell'Istituto: il perimetro di intervento ha riguardato più di 200 applicazioni Java, circa 5.000 programmi cobol e oltre 50 flussi per lo scambio dati con altre Amministrazioni. Al fine di ridurre gli impatti sull'operatività dell'Ente, la migrazione è stata condotta utilizzando un "approccio progressivo". Questo ha richiesto, durante la fase di assessment, l'individuazione di opportuni sottodomini applicativi e delle relative interazioni tra questi.

Per ciascuna "Isola Applicativa" si è proceduto con la definizione di una specifica strategia di migrazione e di adeguamento applicativo, per eliminare le incompatibilità con la nuova infrastruttura e le possibili altre criticità.

## WELFARE ADMINISTRATION AT A GLANCE

### PENSIONI

**18 ml +**

di pensioni annue calcolate  
(Trattamenti Previdenziali e Trattamenti Assistenziali)

**210 ml +**

di pensioni annue erogate

**1,1 ml +**

di pensioni annue calcolate

### INVALIDITÀ CIVILE

**1,4 ml +**

di domande/istanze gestite internamente da INPS

**1,7 ml +**

di domande/istanze gestite in collaborazione con le ASL

**2,8 ml +**

di verbali medico legali prodotti

### ENTRATE E CONTRIBUTI

**920 mila +**

gestioni contributive per i lavoratori domestici

**500 ml +**

riscossione di contributi

### AMMORTIZZATORI SOCIALI

**550 mila +**

di domande di liquidazione per disoccupazione agricola

**1,7 miliardi +**

di domande di pagamento per disoccupazione agricola

## Healthcare Administration

**La garanzia e la tutela della salute, individuale e pubblica, è una delle principali missioni che caratterizza l'esistenza stessa di uno Stato**, attuata nei diversi livelli di governo e lungo l'intera filiera del sistema salute. Se da un lato – anche in condizioni non emergenziali – la crescente domanda di salute pone i sistemi sanitari sotto un continuo stress economico e organizzativo, dall'altro la presa di coscienza del potere del dato nella governance sanitaria e nella cura, apre a strategie e modelli capaci di rispondere ai trend demografici ed epidemiologici attuali e futuri.

Da oltre venticinque anni siamo uno dei partner di riferimento per la trasformazione digitale del sistema salute, in particolare di quello pubblico. Le radicate competenze di dominio e le tecnologie del Gruppo affiancano i livelli centrali e regionali nella programmazione e nell'attuazione delle politiche sanitarie, fondendo assieme i dati sanitari con quelli economico-gestionali ed anche con quelli provenienti dagli altri ambiti di vita impattanti sulla salute dei cittadini, come ad esempio l'ambiente.

Un esempio concreto di questa capacità è il supporto a diverse Regioni italiane nella gestione della pandemia Covid-19. Noi di Engineering siamo anche il partner tecnologico scelto da molte Regioni per la realizzazione dei grandi progetti e infrastrutture che concretizzano lo Smart Government sanitario; ne sono un esempio i numerosi Fascicoli Sanitari Elettronici, le anagrafi sanitarie centralizzate, i portali e le app che semplificano l'accesso alla cura.

La nostra presenza nella digitalizzazione dei singoli processi di prevenzione, cura e assistenza nelle strutture ospedaliere e territoriali, è raccontata nel nostro [White Paper E-Health](#).

## ○ CASE STUDY / LA DATA GOVERNANCE DI ENGINEERING PER LA BIOSORVEGLIANZA COVID-19 DELLA REGIONE VENETO

Arginare l'emergenza Covid-19 utilizzando i dati: per monitorare l'evoluzione dell'epidemia, per indirizzare gli interventi sanitari e organizzativi, per prevederne l'evoluzione. Forte di questa visione, la Regione Veneto ha scelto la tecnologia e la capacità di governo del dato di Engineering per renderla concreta. [Eng-DE4Bios](#) è la piattaforma di biosorveglianza che ha permesso alla Regione il controllo dell'evoluzione dell'epidemia. Mappando e geolocalizzando i soggetti contagiati, fondendo banche dati eterogenee e applicando avanzati algoritmi, è stato possibile determinare la densità del fenomeno nelle aree del territorio, le relazioni tra i soggetti e la più probabile evoluzione temporale e geografica. Grazie a questa capacità conoscitiva e predittiva tutti i soggetti coinvolti (task-force, personale sanitario, medici di base, ecc.) sono stati "indirizzati" verso le più opportune azioni e decisioni: strategie d'esecuzione dei test, organizzazione dei presidi, provvedimenti restrittivi, sorveglianza dei cluster a maggiore rischio, etc. Questa esperienza di riferimento nazionale, e non solo, ha dimostrato come la capacità di data governance, abilitata concretamente da strumenti di estrazione e combinazione dei dati sui quali innestare "l'intelligenza" dell'Advanced Analytics, sia già oggi indispensabile per garantire gli obiettivi di salute di una popolazione, in condizioni emergenziali e non.

## **Education**

Il tema dell'educazione è centrale all'interno del piano di crescita, produttività e inclusione sociale di un Paese, un'asse portante che oggi si interseca con le sfide tecnologiche e ambientali del futuro. Partendo dai punti di primario rafforzamento del sistema di istruzione, formazione e ricerca italiano, è necessario puntare a rafforzare le condizioni per lo sviluppo di una economia ad alta intensità di conoscenza, di competitività e di resilienza. All'interno del piano di riforme europeo, viene dato grande respiro alla creazione di un ecosistema di **competenze digitali**, in grado di accelerare la Trasformazione Digitale dell'organizzazione scolastica e dei processi di apprendimento e insegnamento. Questo si rende ancora più necessario a fronte dei cambiamenti derivanti dall'emergenza sanitaria: la didattica e la formazione a distanza, piattaforme a sostegno dell'insegnamento e un nuovo modello di gestione e pianificazione.

Proprio in questi ambiti si inserisce la nostra offerta. Un esempio recente legato all'emergenza Covid-19 e all'impiego massivo della didattica online, è la collaborazione con Alma Mater Studiorum - Università di Bologna, che ha richiesto supporto metodologico e operativo in un progetto end-to-end volto a erogare sessioni di online training sincrono, rivolte a tutto il personale docente e con incarichi di supporto alla docenza. Altro esempio è la collaborazione con INAIL nella creazione di un progetto che ha avuto come obiettivo la predisposizione di un sistema integrato di Digital Learning costituito da IA (Intelligenza Artificiale) e contenuti multimediali per supportare l'organizzazione nel processo di Change Management determinato dalla sostituzione delle procedure e dei sistemi di gestione del personale.

Per l' Istituto INVALSI stiamo realizzando un progetto pluriennale cofinanziato dall'Unione Europea rivolto a tutti gli attori della scuola con la finalità di monitorare il Sistema Nazionale di Valutazione, per assicurare un controllo costante e di ricerca a supporto dei processi valutativi delle scuole del nostro Paese e per la definizione delle competenze per la valutazione dei sistemi educativi e formativi.

Per SOGEI stiamo realizzando un sistema integrato e dinamico per lo sviluppo della conoscenza sul Sistema Informativo della Fiscalità, composto da unità formative multimediali su piattaforma e-learning e rivolto anche al personale della Agenzia delle Entrate, Agenzia delle Dogane e dei Monopoli di Stato.

## **Tax & Revenue**

Il governo delle risorse è una delle colonne portanti dell'equilibrio economico-finanziario di uno Stato per poter garantire alla collettività l'erogazione di un'ampia rosa di servizi e lo sviluppo complessivo dei territori. Affinché questo sia possibile è necessario possedere un efficace sistema di gestione e coordinamento della finanza pubblica, la quale vede un cardine centrale nella gestione delle entrate fiscali. L'ammmodernamento dei processi operativi, la comunicazione tra le banche dati dei diversi enti direttamente preposti (Agenzia delle Entrate, Guardia di Finanza, Dogane, Procura) e indirettamente connessi, e non per ultimo, la collaborazione fra contribuenti e Amministrazione finanziaria, sono alla base di questa efficiente gestione.

Oggi anche in questo ambito stanno emergendo nuovi strumenti che permettono ai singoli Enti di agire concretamente verso uno status di equilibrio, efficienza e trasparenza, basati sulle nuove tecnologie digitali: Blockchain, per la gestione evoluta dei dati e delle informazioni condivise tra più attori per gestire il controllo e la verifica di tutte le transazioni, RPA (Robotic Process Automation) per attività di automazione delle attività e dei processi, e AI, Machine Learning e NPL per sviluppare analisi e modelli predittivi in grado di prevedere l'evasione e l'accuratezza del prelievo fiscale.

Forte della sua competenza tecnologica e della conoscenza dei processi fiscali, dal calcolo alla riscossione, dalla verifica all'analisi strategica, Engineering è uno dei partner principali per la Pubblica Amministrazione Centrale, Locale e le specifiche agenzie preposte a questa funzione. I servizi e le soluzioni del Gruppo sono ottimizzati per integrarsi

con i sistemi informativi impiegati dagli enti pubblici per le attività di contabilità generale, di fiscalità locali e di gestione dei tributi regionali e sono studiate per adeguarsi agli standard di interoperabilità definiti dall'Agazia per l'Italia Digitale (AGID).

Per le Amministrazioni Regionali stiamo gestendo in completa integrazione con la piattaforma PagoPA la digitalizzazione dei tributi locali (Tassa Auto, Arisgam, ecc.) insieme all'uso di Advanced Analytics per sviluppare il sistema della conoscenza della fiscalità locale in grado di monitorare e costruire scenari predittivi dell'impatto dei provvedimenti di finanza pubblica.

Un esempio della nostra capacità di Trasformazione Digitale è rappresentato dall'intervento che stiamo realizzando per l'Agazia delle Dogane e dei Monopoli (ADM).

Il D.L. 104/2020 (c.d. D.L. Agosto) prevede la possibilità di istituire, con decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze, una società interamente partecipata dall'Agazia delle Dogane e dei Monopoli, operativa secondo le modalità dell'in house providing per la fornitura di servizi a scopo di lucro verso soggetti privati. La legge 126/2020 di conversione del D.L. Agosto ha confermato quanto previsto dallo stesso decreto. La costituenda società Qualitalia S.p.A. rappresenta un asset strategico per le imprese che fanno del Made in Italy il pilastro della loro competitività in quanto eroga servizi a garanzia dell'identità merceologica dei prodotti e della provenienza da filiera produttiva nazionale italiana, a contrasto dei fenomeni di contraffazione e del cosiddetto «Italian Sounding», a tutela di brand e consumatori e a sostegno della competitività delle imprese.

Dopo aver definito la mappa applicativa dell'intera società, individuando le interrelazioni tra i sistemi informativi interni ed esterni, in particolare con quelli di ADM, siamo coinvolti nella progettazione del sistema di "bollinatura" - sistema che gestisce la produzione e validazione del Bollino Qualitalia che certifica l'autenticità, la qualità e la provenienza dei prodotti. Inoltre, la nostra soluzione consente di acquisire i pagamenti da parte degli operatori economici per usufruire dei servizi di certificazione ed utilizzo del bollino e del portale di Qualitalia.

Il portale costituisce la vetrina dei servizi offerti da Qualitalia e utilizza format editoriali innovativi (notizie, pagine informative, video, ecc.) con l'obiettivo di promuovere le proprie attività verso i clienti e il mercato di riferimento - nel rispetto delle linee guida AGID e secondo i paradigmi di digitalizzazione dei servizi (gestione servizi cloud, user-centered, mobile first, ecc.).



## GROWTH & SUSTAINABILITY

### Citizen Relationship

L'adozione di strategie e soluzioni di Citizen Relationship & Experience Management rappresenta un componente fondamentale dei "building block" che devono abilitare la transizione al digitale dei servizi della PA. Anzi, se le piattaforme e le infrastrutture abilitanti di quello che il MITD chiama il Sistema Operativo del Paese possono essere considerate il sistema nervoso della PA, le soluzioni di CRM ne rappresentano il cuore.

Modellare e orchestrare l'ecosistema dei dati e dei servizi di cittadinanza digitale su un citizen journey omnicanale ci consente di guardare la Trasformazione Digitale dei servizi pubblici dalla prospettiva dei reali bisogni della persona, e non dal punto di vista dell'organizzazione burocratica delle procedure e delle funzioni "a silos" in cui è articolata la PA.

Curare la relazione in modo personalizzato e predittivo significa anche considerare come fattore di successo delle soluzioni di innovazione i servizi di informazione, assistenza e orientamento all'accesso e uso sui punti di contatto fisici (sportelli informativi, URP), digitali (web, social, APP, Chatbot) e telefonici (Contact center).

In questo senso, stiamo promuovendo presso **Veneto Lavoro**, Agenzia la Regione del Veneto, un percorso di evoluzione dei servizi di incontro domanda-offerta con **approccio di CRM** che, ormai da un paio d'anni, vede un Assistente Digitale affiancare l'operatività dei servizi di customer care offerti via web, contact center e Centri per l'Impiego e rivolti a lavoratori e imprese. Questo progetto sta anche sperimentando un nuovo modello operativo di collaborazione tra operatore robotico e operatore umano nella gestione delle richieste di supporto e assistenza.

### Cultural Heritage & Tourism

Utilizzando approcci di **service ed ecosystem design** stiamo co-progettando con i nostri clienti le customer journey e la data strategy adeguate ad attivare e realizzare il nuovo ecosistema dei servizi di Destination Management, in grado di abilitare la "visitor experience" omnicanale.

Operiamo lungo tre principali direttrici di intervento strategico e operative, che rispondono all'obiettivo di comporre un percorso di Trasformazione Digitale del modello di servizio che riesca a coniugare la valorizzazione e conservazione dei beni culturali e la gestione della promozione dell'offerta turistica in modalità seamless: tra piattaforme, canali e formati digitali (Digital Assistant voice/text, Social, Gaming, Streaming video, Podcast, AR, IoT, ecc.), canali medi tradizionali (TV broadcast/satellite, Stampa, InfoPoint distribuiti sul territorio) e soluzioni data driven (Advanced Analytics, CXM, Digital Listening, ecc.):

- **Completa digitalizzazione di tutti gli asset dei beni culturali**, utilizzando ambienti di modellazione 3D (su standard ICCD) e piattaforme per la gestione, distribuzione e fruizione via AR/MR/VR in indoor (Musei, Biblioteche, Spazi espositivi, ecc.) e outdoor (Musei diffusi, Luoghi di attrazione, ecc.)
- **Progettazione e realizzazione delle strategie di digital marketing e customer experience management** in grado di allineare tutti i touchpoint dell'offerta, su canale fisico e digitale, in momenti di ingaggio e Loyalty
- **Consulenza strategica sull'evoluzione dei modelli operativi di marketing territoriale** che supportino le Destination Management Organization nel gestire la necessaria collaborazione tra operatori della cultura e del turismo pubblici e privati a livello regionale, così come la sinergia tra livello regionale e livello nazionale nella costruzione dell'offerta di destinazione turistica Italia.

Per la Regione Veneto curiamo i servizi di promozione e destinazione turistica del portale Veneto.eu. Per la Regione Puglia stiamo gestendo l'evoluzione e il rebranding dei servizi digitali offerti dall'ecosistema web, APP e social weareinpuglia.it. In particolare, per [ARET – Agenzia Regionale del Turismo della Regione Puglia](#), stiamo realizzando l'evoluzione dei servizi di promozione della destinazione turistica attraverso una soluzione costruita sulla Visitor eXperience omnicanale, in grado di personalizzare l'offerta turistico/culturale del territorio su tutti i canali di contatto: web, APP, InfoPoint, campagne, media (TV, Stampa).

## **Business Services**

**La digitalizzazione delle infrastrutture** tecnologiche e dei servizi della PA è un tassello imprescindibile **per accorciare drasticamente le "distanze" tra enti e individui/imprese** e ridurre radicalmente i tempi di attraversamento della burocrazia. Lo sforzo verso la Trasformazione Digitale della PA previsto da qui ai prossimi anni prevede, tra le altre cose, la semplificazione e ridefinizione in ottica digitale delle procedure amministrative, anche per le attività produttive e per l'operatività degli sportelli unici (SUAP, SUE), o per gli strumenti Notifica Certificata (SCIA) e un approccio di semplificazione della comunicazione.

Semplificare la burocrazia, velocizzando le procedure amministrative ed eliminando vincoli e adempimenti non necessari, consente da un lato a cittadini e imprese di accedere a servizi digitali efficaci, in sicurezza e pienamente accessibili, e dall'altro alle amministrazioni di agire in ottica di interoperabilità dei dati (riducendo tempi e costi dei procedimenti amministrativi).

In questo contesto siamo un interlocutore esperto **in grado di affiancare e supportare le amministrazioni nel processo di Digital Transformation** attraverso un duplice approccio: **da un lato, utilizzando metodologie di progettazione** (per esempio di Design Thinking e di Human-Centred Design) che permettono di ripensare l'esperienza di cittadini e imprese nell'interazione con la PA; dall'altro offrendo una **conoscenza approfondita delle tecnologie principali** che governano i processi della Pubblica Amministrazione e in generale dello Smart Government (ad esempio Big Data e Advanced Analytics, per analizzare le tendenze del mondo dell'impresa, Intelligenza Artificiale e RPA per snellire i controlli e la gestione delle pratiche).

Per la Regione Toscana abbiamo realizzato il Sistema Toscano dei Servizi alle Imprese, che rappresenta la prima rete italiana regionale dei servizi dedicati alla digitalizzazione e gestione «data-driven» dei servizi amministrativi rivolti alle imprese: attraverso la definizione e gestione dell'ontologia dei dati dei servizi SUAP scambiati tra la pluralità di soggetti pubblici coinvolti e lo sviluppo della piattaforma che assicura la gestione dell'intero ciclo di vita del servizio e l'aggiornamento dell'ontologia.

Per la Regione Marche e la Regione Lazio abbiamo sviluppato servizi di piattaforma che realizzano la completa virtualizzazione delle conferenze dei servizi tra le diverse amministrazioni coinvolte nel procedimento autorizzativo unico: collaboration audio/video, mediateca di registrazione e firma digitale dei verbali di procedimento.

## Employment Service

Gli Employment Services a livello regionale e nazionale, da qui e negli anni a venire, sono legati a doppio filo con il Programma di Garanzia Occupabilità dei Lavoratori (GOL), che si inserisce nell'ambito della missione 5, componente 1 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) ed è un progetto che prevede l'investimento di 4,9 miliardi di euro nel quinquennio 2021 - 2025 finanziati dal Recovery Plan, destinati al reinserimento lavorativo, formazione e ricollocazione collettiva per tutti quei soggetti che risultano disoccupati e/o che hanno perso il lavoro. Il decreto interministeriale Lavoro - Economia dettaglia gli obiettivi attribuiti a ciascuna Regione e calcolati con le stesse quote di riparto utilizzate per dividere le risorse economiche. Pertanto, per la prima tranche di 880 milioni è stato prefissato l'obiettivo di raggiungere da un minimo di 300.000 ad un massimo di 600.000 beneficiari del programma GOL entro il 31 dicembre 2022. Il programma di Garanzia Occupabilità dei Lavoratori prevede cinque differenti percorsi: **Reinserimento Lavorativo, Aggiornamento (upskilling), Riqualificazione (reskilling), Lavoro e Inclusione, Ricollocazione Collettiva.**

In tale contesto, possiamo vantare un'esperienza unica supportata da competenze, strumenti e best practices sviluppate in contesti nazionali (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, INPS, INAIL, ANPAL) e in contesti regionali (i nostri clienti sul tema employment sono Regione Valle D'Aosta, Provincia Autonoma di Trento, Regione Toscana, Regione Emilia-Romagna, Regione Veneto, Regione Sardegna, Regione Puglia, Regione Calabria, Regione Lazio, Regione Umbria).

Al nostro interno abbiamo strutturato un apposito Centro di Competenza dedicato alle tematiche del "Lavoro e Formazione Professionale", che da oltre 15 anni accompagna clienti e stakeholder nel raggiungimento dell'ambizioso obiettivo di contrasto alla disoccupazione e alla povertà. Il Centro di Competenza, infatti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, ha realizzato e sta realizzando:

- **interventi di Assistenza Tecnica nei confronti delle Regioni** presso cui possiamo vantare competenze di dominio distinte sulle tematiche di Collocamento Mirato, Comunicazioni Obbligatorie, Servizi per l'impiego, bandi e avvisi pubblici, stato di disoccupazione, incontro domanda e offerta di lavoro, Garanzia Giovani e formazione professionale
- **modelli avanzati di incontro tra domanda e offerta di lavoro** basati su algoritmi di Intelligenza Artificiale che sfruttano non solo i classici sistemi di matching ma consentono di intercettare anche le informazioni fornite in Curriculum Vitae e Vacancies secondo un linguaggio naturale e non codificato
- **costruzione di Dashboard Direzionali dedicate al Mercato del Lavoro** e più in particolare al monitoraggio di politiche attive e passive per il lavoro
- **digitalizzazione di processi e procedure**, trasformando la modalità di progettazione e attuazione dei servizi per il lavoro in ottica digitale e integrando, ove possibile, le informazioni e i dati da diverse fonti in una logica di ecosistema del welfare, così da potenziare la capacità di raggiungere i cittadini, le imprese e tutti gli stakeholder.

## ○ CASE STUDY / REGIONE EMILIA-ROMAGNA - SISTEMA INFORMATIVO PER IL LAVORO

Un mercato del lavoro efficiente si basa su condizioni ottimali di incrocio tra domanda e offerta, tali da creare un collegamento efficace tra cittadini, imprese, istituzioni pubbliche e tutte le strutture coinvolte nel processo, come per esempio il registro delle imprese. Il Sistema Informativo Lavoro (SIL) assolve questa funzione da oltre dieci anni, dalla prima implementazione in Emilia-Romagna fino a oggi, con il collegamento di Calabria, Puglia, Umbria, Valle d'Aosta e Provincia Autonoma di Trento. Il SIL è una soluzione modulare per la gestione dei servizi erogati dai Centri per l'impiego, degli eventi amministrativi in applicazione della normativa nazionale e regionale, del front-office multicanale e self-service e del trattamento e qualità dei dati in massima sicurezza, con servizi di analisi e reportistica a supporto della governance operativa e delle decisioni sulla definizione di indirizzo. Il SIL è un esempio di eccellenza nel riuso del software nella PA, di gestione condivisa degli sviluppi progettuali e delle modalità di recepimento della normativa nazionale, nonché di interoperabilità efficace tra livello locale e centrale. Il sistema è allineato con quanto esposto nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, il documento realizzato da AGID e dal Team per la Trasformazione Digitale.

### Benefits Services

A ormai 2 anni dall'arrivo del Covid-19 possiamo dire che **questa pandemia ha e sta creando un nuovo sistema e ridisegnando tutti i processi e la gestione dei Servizi**. Inoltre ha dato un'accelerazione a delle esigenze già esistenti ma che non venivano considerate prioritarie. Infatti di fronte alla crisi pandemica da Covid-19 si sono incrementate le risorse dei fondi sociali e di altra natura per sostenere l'emergenza sanitaria. Conseguentemente è stato necessario **ottimizzare le capacità di funzionamento e operabilità delle piattaforme** che erogano **servizi per le politiche di sostegno al reddito di cittadini, famiglie e imprese, affinché operassero rapidamente e da remoto**. Fin dalle prime fasi dell'emergenza sanitaria abbiamo garantito a Enti e Istituzioni la piena continuità operativa, nonostante le difficoltà, i rallentamenti e le limitazioni imposte dal contesto instabile e in continua evoluzione. Grazie a interventi che sfruttano le enabling technologies oggi disponibili (RPA, Cloud, AI & Advance Analytics) è stato possibile ripensare e trasformare i modelli di lavoro e di servizio delle organizzazioni, massimizzando l'utilizzo delle risorse, umane ed economiche, partecipando così alla ripartenza della crescita socio-economica e culturale del Paese.

Noi di Engineering contribuiamo alla realizzazione e alla continuità di questi servizi, quali ad esempio i processi di istruttoria ed erogazione dei sussidi straordinari di sostegno al reddito di cittadini e imprese.

In questa direzione, uno dei primi interventi effettuati è stato a supporto di INPS nella gestione dell'implementazione dei sussidi e indennità assegnate dalle disposizioni governative di sostegno alle categorie socio-economiche di fronte alla crisi da Covid-19: dalle istruttorie CIGO alla gestione della estensione di scadenza validità dei DURC; dalla sospensione delle visite medico-legali di invalidità civile (con relativo blocco di calendarizzazioni e tracciatura degli assenti a visita) alla gestione dei pagamenti degli anticipi del 40% della Cassa Integrazione Guadagni (straordinaria, ordinaria, in deroga, FIS, agricoli – CISO), fino alla gestione dei bonus per diverse categorie dei cittadini (colf e badanti, baby sitter, p.iva).

Altri interventi hanno riguardato, ad esempio, la creazione per Regione Puglia di una soluzione digitale per la gestione dell'intero ciclo di vita di una delle misure di sostegno da destinare al rafforzamento delle piccole e medie imprese, che vede tra le altre cose, anche la completa integrazione di tutte le comunicazioni tra gli enti coinvolti (Imprese, Banche, Regione Puglia, Puglia Sviluppo).

# 4 QUAL È IL FUTURO DELLO SMART GOVERNMENT

La migrazione al Cloud dei servizi IT della PA, sostenuta dagli investimenti del PNRR, offre l'occasione irripetibile per realizzare la tanto vaticinata - fino a diventare chimera dell'innovazione eternamente annunciata - Trasformazione Digitale della burocrazia pubblica.

Noi di Engineering conosciamo profondamente la Pubblica Amministrazione: processi core multi-ente e multi-dominio (PA centrale e locale, Sanità, Agenzia, etc.), cultura e competenze dell'organizzazione, sistemi e dati strutturati e non strutturati su cui si compongono i servizi di cittadinanza digitale. Da questo osservatorio privilegiato di partner della PA, in tutte le sue articolazioni, riusciamo bene a scorgere l'impatto che l'adozione dell'approccio "Cloud first" può portare sull'intero ecosistema dei servizi pubblici: riusciamo a prevedere cosa questo possa significare per il miglioramento della qualità della vita del cittadino/impresa e dell'efficacia dell'azione di governo e di gestione dei beni comuni.

Siamo ai blocchi di partenza di un percorso, breve e intenso, in cui dobbiamo promuovere una nuova, matura **sinergia tra pubblico e privato, per poter accelerare la transizione al digitale della società e dell'economia del Paese**; e in questa tensione, il suo sistema nervoso, il sistema di amministrazione e governo non può permettersi di fare da freno.

Vogliamo mettere a disposizione degli organismi di governance degli investimenti dedicati all'innovazione della PA previsti dal PNRR e dai Fondi dalla prossima programmazione UE, la nostra competenza e capacità di **combinare l'evoluzione del modello di servizio pubblico con la selezione delle migliori tecnologie, in modo sostenibile**. Sia da un punto di vista di impatto ambientale che organizzativo: quindi adeguato alla valorizzazione degli investimenti in digitalizzazione già realizzati e alla cultura dell'organizzazione pubblica che, domani, dovrà governare e mantenere il nuovo ecosistema digitale di Cittadinanza Digitale.



In questa nuova, necessaria cooperazione tra pubblico e privato, vogliamo partecipare alla **crescita e diffusione della cultura e delle competenze digitali** su cui il DESI 2021 assegna all'Italia la "maglia nera": condizione necessaria per realizzare interventi di Trasformazione Digitale che sia compresa e crei valore da parte di cittadini e imprese.

All'interno del progetto "Repubblica Digitale" del MITD, così come per i nostri clienti, continueremo a dare il nostro contributo per ridurre le digital skill della popolazione e per far crescere nelle organizzazioni sia la **cultura del dato**, valorizzando la nostra partecipazione all'iniziativa Gaia-X, sia la pratica della progettazione "a ecosistema", utilizzando piattaforme digitali e architetture Cloud first e citizen centered.

Per noi progettare con i dati i servizi pubblici di nuova generazione significa **integrare l'approccio "data driven" con quello "data aware"**<sup>2</sup>, in cui ai dati quantitativi misceliamo i dati qualitativi: perché le sole performance del servizio ci dicono poco rispetto all'ascolto e all'indagine diretta delle sensazioni, aspettative e bisogni dei cittadini.

La nostra visione è che **tutte le soluzioni di innovazione supportate dal digitale debbano vivere all'interno di un unico ecosistema di servizi di Cittadinanza Digitale**, che tenga insieme persone, organizzazioni, società e pianeta in cui viviamo e lavoriamo: in modo aperto, semplice e adeguato alle competenze e ai contesti d'uso omnicanales della persona, e con atteggiamento sensibile agli impatti etici che il digitale produce sulla vita e cultura delle persone e sulla vita del pianeta.

Per non sprecare l'occasione unica di trasformazione che la drammatica crisi pandemica globale ci offre, dobbiamo **impostare il percorso di transizione al digitale della PA con visione e azione sistemica**. Non possiamo permetterci di affrontare l'innovazione senza uno sguardo aperto e inclusivo verso l'intero sistema socio-tecnico che ne verrà impattato. E che deve essere coinvolto, con approcci di co-design, anche in modalità speculativa rispetto all'analisi di scenari di futuro, per garantire un'evoluzione che produca effetti di segno responsabile e universale.

In questo senso, l'obiettivo di migrazione al Cloud della PA, così come l'uso dell'Intelligenza Artificiale (nelle applicazioni definite dal Programma Strategico 2022-2024 del MISE) o l'uso delle altre nuove tecnologie "abilitanti" o "esponenziali" nella gestione e offerta dei servizi pubblici, non devono essere gestite come l'ennesimo aggiornamento tecnologico, paragonabile ad altre "wave" di innovazione IT cui abbiamo assistito negli ultimi 50 anni. Una vera transizione necessita invece di sensibilità capaci di **immaginare il futuro "preferibile"**<sup>3</sup> e di interpretare l'innovazione attivando **processi di cambiamento al contrario**, "a U"<sup>4</sup>: in cui **ai problemi nuovi non si risponde con competenze, pregiudizi (Bias) ed idee vecchie**, identiche, spesso, a quelle che hanno creato i problemi di rigidità e scarsa capacità di trasformazione del sistema attuale (pensiamo al sistema scolastico che in epoca pandemica è stato salvato dall'esistenza sul mercato di servizi di piattaforme digitali progettate per essere inclusive e scalabili).

---

2 Designing with Data: Improving the User Experience with A/B Testing (2017)

3 Stuart Candy, Future Cone, Dunne and Raby, "Speculative Everything: Design, Fiction, and Social Dreaming" (2013)

4 C. Otto Scharmer, "Theory U: Leading from the Future as It Emerges"(2016);

La nostra visione di Smart Government, quindi, abbandona definitivamente la digitalizzazione rigida dei processi e delle relazioni, per abbracciare in modo deciso e necessario un cambiamento della Trasformazione Digitale che sia:

- **Aperta:** dobbiamo essere sempre disponibili ad **accogliere il cambiamento**, aperti alla **contaminazione** e favorevoli alla generazione di **soluzioni creative:** in grado di **imparare dal futuro che emerge**. Ben sapendo che non possiamo fermarci a imparare e adottare le nuove tecnologie, perché per definizione esse sono destinate a diventare vecchie in brevissimo tempo
- **Empatica:** è necessario prendersi **cura** dei bisogni e della **relazione**, mettendosi nei panni del cittadino per accompagnarlo nella «journey» di accesso e fruizione del servizio. **Osservare** i comportamenti e contesti d'uso per progettare la **citizen experience omnicanale** dei servizi pubblici e **ascoltare** e misurare la soddisfazione per **continuare a evolvere**.
- **Collaborativa:** è primario coinvolgere tutte le entità toccate dall'innovazione nel percorso di **co-progettazione, prototipazione e test** dell'innovazione; persone, organizzazioni, processi, dati e sistemi IT. La Trasformazione Digitale dei servizi pubblici digitali nasce da un forte patto di **collaborazione** e crescita **civica** tra **istituzione, impresa e società**. L'**obiettivo** è quello di migliorare la **qualità della vita** delle persone e la **crescita della Comunità** in cui si vive e lavora. Non l'automazione di un singola area di servizi con il digitale
- **Semplice: è fondamentale** rispettare la **cultura** (non solo digitale) delle persone per progettare soluzioni che ne riducano il carico cognitivo nell'uso. L'innovazione usa l'**IT** per diventare **inclusiva**, in modo discreto ma sempre adeguato alle competenze degli utenti finali e ai contesti organizzativi che ne garantiscono gestione e miglioramento continuo
- **Ecosistemica: bisogna** passare **dal digitalizzare** il singolo contesto di servizio amministrativo **“a silos”**, **alla Trasformazione con il digitale** dell'ecosistema dei Servizi di **Cittadinanza Digitale** (Sanità, Welfare, Ambiente, Mobilità, ...). Grazie alle **Digital Platform** componiamo il «best fit» tra **processi, dati** e soluzioni esistenti con le **nuove tecnologie** emergenti, abilitando **nuove esperienze ibride fisico/digitali**.

# ENGINEERING

Engineering è la Digital Transformation Company, leader in Italia e in continua espansione nel mondo, con circa 12.000 dipendenti e oltre 60 sedi.

Il Gruppo Engineering, formato da oltre 20 aziende in 17 Paesi, supporta da più di 40 anni le aziende e le organizzazioni nell'evolvere continuamente grazie a una profonda conoscenza dei processi aziendali in tutti i segmenti di mercato, e sfruttando le opportunità offerte da tecnologie digitali avanzate e soluzioni proprietarie.

Il Gruppo integra soluzioni di mercato best-of-breed e servizi gestiti, e continua a espandere la propria esperienza attraverso operazioni di M&A e partnership con i principali attori tecnologici. Engineering investe fortemente in innovazione, attraverso la propria divisione R&I, e nel capitale umano, attraverso la propria IT & Management Academy. Engineering si pone come attore chiave nella creazione di ecosistemi digitali per connettere mercati diversi, sviluppando soluzioni componibili per una continua trasformazione del business.

[www.eng.it](http://www.eng.it)

## IL MONDO IN CUI VIVIAMO

- AUGMENTED CITY
- SMART ENERGY & UTILITIES
- SMART TRANSPORTATION
- DIGITAL MEDIA & COMMUNICATION

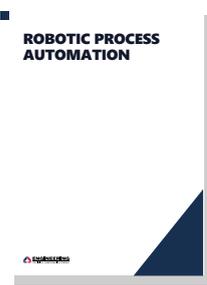
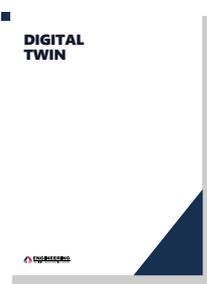
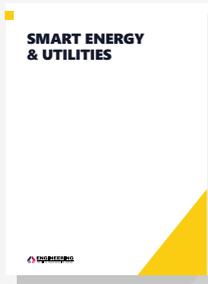
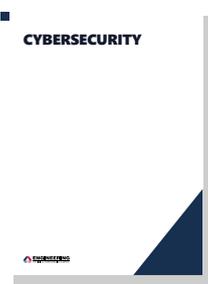
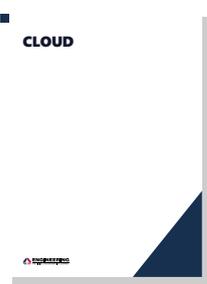
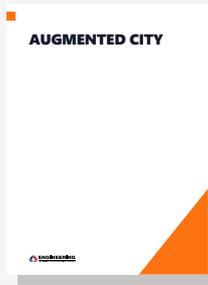
## IL MONDO IN CUI LAVORIAMO

- DIGITAL INDUSTRY
- DIGITAL FINANCE
- DIGITAL RETAIL & FASHION
- SMART AGRICULTURE

## IL MONDO CHE SI PRENDE CURA DI NOI

- SMART GOVERNMENT
- E-HEALTH
- DIGITAL DEFENSE, AEROSPACE & HOMELAND SECURITY

# Il nostro punto di vista



Coming Soon



 [www.eng.it](http://www.eng.it)

 [@EngineeringSpa](https://twitter.com/EngineeringSpa)

 [Engineering Ingegneria Informatica Spa](https://www.linkedin.com/company/engineering-ingegneria-informatica-spa)