

Ripensa la Pubblica Amministrazione

Migliora i servizi al cittadino e le modalità di lavoro dei dipendenti



Il cittadino oggi si aspetta di interagire con gli enti e i servizi pubblici secondo un approccio omnicanale, che garantisca al contempo un'immediata identificazione dell'utente e del suo storico. La pandemia ha dimostrato che nel settore pubblico è possibile sfruttare rapidamente le tecnologie digitali per offrire esperienze e flessibilità simili a quelle offerte dal settore privato. Questa situazione, del tutto inaspettata, ha inoltre dimostrato come il lavoro ibrido possa consentire ai dipendenti di collaborare e fornire servizi ai cittadini in modo sicuro ovunque si trovino.

Secondo Gartner, l'80% delle organizzazioni governative è ancora allo stadio embrionale o alle prime fasi di sviluppo della maturità digitale.

La vasta esperienza di Avanade nelle tecnologie cloud e digitali di Microsoft permette agli enti e alle istituzioni pubbliche di rinnovare i servizi per i cittadini e le modalità di lavoro.

Per ottenere il miglior risultato con il minimo sforzo e soddisfare le aspettative di cittadini e dipendenti, è necessario ripensare a come utilizzare il digitale per:

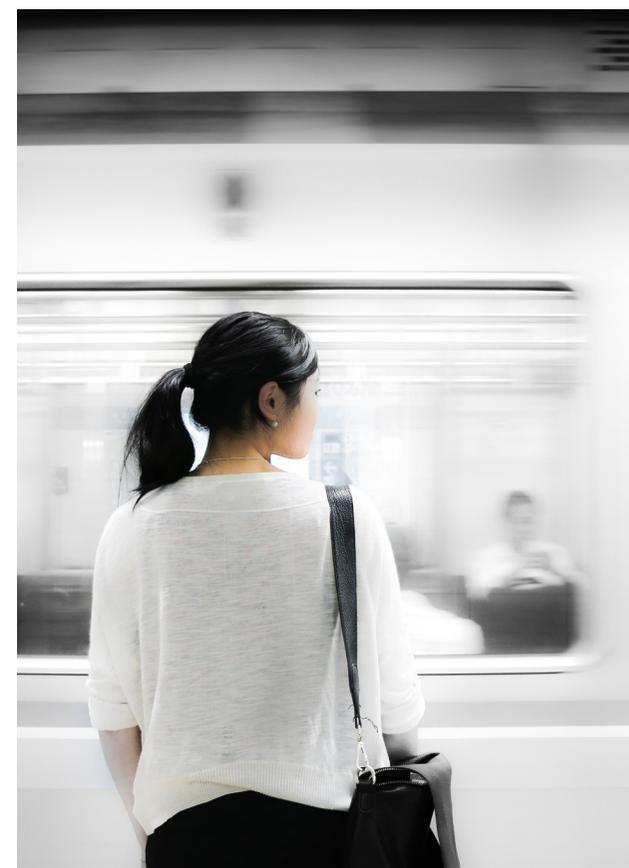
- essere più agili ed efficienti
- mettere persone ed esperienze al centro
- continuare a essere responsabili, inclusivi e resilienti

1. Essere più agili ed efficienti

Per garantire agilità ed efficienza, anche in questo momento di cambiamento continuo, gli enti e i servizi pubblici stanno adottando il digitale a un ritmo senza precedenti. Una [piattaforma cloud integrata e sicura](#) è cruciale per garantire agilità, efficienza e risoluzione tempestiva dei problemi.

Avanade ha lavorato, ad esempio, con un dipartimento di polizia metropolitano di grandi dimensioni per trasferire sul cloud l'hardware e il software legacy on-premise per il sistema di segnalazione dei crimini. L'intervento ha consentito la riduzione delle spese operative annuali e una diminuzione del 50% dei tempi di evasione dei rapporti.

La Intelligent Automation Platform di Avanade offre la flessibilità necessaria per adottare un approccio modulare ai flussi di lavoro basati su cloud che gestiscono e automatizzano i servizi di processo aziendale. Insieme ad Accenture e Microsoft, grazie a questa piattaforma flessibile, abbiamo creato per un ente pubblico un agente virtuale basato sull'intelligenza artificiale (IA) con framework low-code/no-code da implementare rapidamente per fornire informazioni durante la crisi COVID-19.



2. Mettere **persone ed esperienze** al centro

Per soddisfare le aspettative degli stakeholder in un periodo di continuo cambiamento, è necessario focalizzarsi su innovazione e miglioramento dell'esperienza di cittadini e dipendenti, con un approccio Human-centered.

Secondo una ricerca del Center for Digital Government, per l'83% dei cittadini è importante garantire la flessibilità di accesso ai servizi digitali da un PC, un'app mobile o un self-service kiosk.

Collaboriamo con enti e servizi pubblici per sviluppare processi di gestione Human-centered che partono proprio dall'esperienza dei cittadini. Negli Stati Uniti, stiamo collaborando con le amministrazioni locali affinché utilizzino mobilità, Internet of Things (IoT) e intelligenza artificiale per aumentare la tempestività e l'efficacia delle risposte ai cittadini tramite le linee di richiesta servizi non urgenti. La pandemia ha inoltre evidenziato quanto l'accesso ai servizi digitali per i cittadini non è solo auspicabile, ma essenziale. Ad esempio, a fronte dell'impossibilità di condurre procedimenti giudiziari di persona, i collegamenti video hanno consentito alle giurisdizioni statali e locali di continuare a trattare i casi mediante strumenti virtuali. Oltre alla connettività da remoto, stiamo aiutando queste organizzazioni del settore pubblico a progettare un'esperienza di giustizia virtuale end-to-end personalizzata, che include pianificazione, preparazione degli utenti e sicurezza.

3. Essere **responsabili, inclusivi e resilienti**

Per rafforzare la fiducia dei cittadini ed evitare danni alla reputazione, la fornitura e l'innovazione dei servizi pubblici dovrebbero essere sempre inclusivi, responsabili e sostenibili. Le tecnologie digitali rappresentano l'elemento chiave di trasformazione che consentirà di affrontare le sfide della sostenibilità.

Ad esempio, il passaggio a Microsoft Cloud può essere fino al 98% più efficiente in termini di emissioni di carbonio rispetto all'utilizzo di un data center on-premise.

Il cloud consente inoltre di rimanere resilienti e rinnovare in modo sicuro il modo di lavorare e interagire con i cittadini in un periodo di continuo cambiamento. In soli 10 giorni, in Avanade abbiamo sviluppato uno strumento Power App personalizzato con una dashboard PowerBI per un'organizzazione di servizi pubblici che ha potuto, così, modernizzare le modalità di invio ed elaborazione delle richieste di assistenza dei dipendenti. Tuttavia, anche se l'innovazione rimane un fattore chiave per rispondere ai continui cambiamenti, l'etica digitale non può essere compromessa. Anche i cittadini si aspettano linee guida e comportamenti adeguati per proteggere costantemente la loro sicurezza e la loro privacy.

Crescita e innovazione con Avanade

A fronte di budget limitati ed esigenze sempre più mutevoli, è necessario bilanciare in modo oculato gli investimenti adottando soluzioni efficienti e agili, e concentrandosi su resilienza e approccio Human-centered.

Avanade aiuta enti e servizi pubblici ad aumentare il proprio impegno verso gli stakeholder facendo leva sul digitale. Nominati Microsoft Alliance Partner of the Year per 12 anni consecutivi e 16 volte in totale, offriamo funzionalità end-to-end per ottimizzare le esperienze digitali e gli investimenti nell'ecosistema Microsoft.

Visita il [sito](#) per saperne di più o [contattaci](#) per ridisegnare **insieme l'esperienza dei cittadini e dei dipendenti della tua organizzazione.**

About Avanade

Avanade è leader mondiale nella fornitura di servizi digitali innovativi, cloud, business solution ed experience design dell'ecosistema Microsoft. Fondata nel 2000 da Accenture e Microsoft, riunisce il meglio di strategia, conoscenza del mercato e tecnologia per aiutare le aziende a ottenere il massimo valore dal business. Con oltre 40.000 professionisti in 25 Paesi, Avanade guida migliaia di clienti in tutto il mondo nel percorso di trasformazione digitale e nella realizzazione dei propri obiettivi aziendali. Scopri di più visitando [avanade.it](https://www.avanade.it). © 2021 Avanade Inc. Tutti i diritti riservati. Il nome ed il logo Avanade sono marchi registrati negli Stati Uniti ed in altri paesi. Altri marchi commerciali appartengono ai rispettivi proprietari.

