

# Creare una migliore esperienza del cittadino con la pubblica amministrazione, su richiesta



# I cittadini sono esperti di tecnologia. E si aspettano lo stesso dalla pubblica amministrazione.

Desiderano esperienze personalizzate, accesso immediato alle informazioni, comunicazioni rilevanti e supporto fornito nei modi che preferiscono. Ma l'ecosistema della pubblica amministrazione è complicato, compartimentalizzato e confuso. Le risorse sono limitate. I processi sono lenti. E in molti casi la tecnologia, che dovrebbe rendere tutto più facile, mette i bastoni tra le ruote.

## ABBIAMO INVENTATO UN SISTEMA NUOVO E PIÙ EFFICIENTE PER SERVIRE I CITTADINI IN UN'ERA MODERNA

Inizia con una lunga visione del percorso dei cittadini. Abbiamo identificato quali processi possono essere semplificati e come possono essere resi più sicuri, in questo modo i dipendenti pubblici sono liberi di concentrarsi su ciò che conta di più: essere al servizio dei cittadini.

### SERVIZI PER IL SETTORE PUBBLICO TRASFORMA LE COMUNICAZIONI CON I CITTADINI IN TUTTE LE FASI CHIAVE DEL PERCORSO:

#### COINVOLGERE

- Abilitare un approccio omnicanale in grado di rivolgersi a un vasto pubblico
- Inviare il messaggio giusto attraverso il canale giusto al momento giusto, per promuovere la conoscenza dei servizi disponibili, i sussidi erogabili e molto altro ancora

#### SERVIRE

- Promuovere attività "self-service" e semplificare le procedure di richiesta di servizi per ridurre tempi e costi del servizio
- Evitare disservizi grazie a comunicazioni ai cittadini chiare e personalizzate distribuite in formato fisico o digitale di alta qualità

#### SODDISFARE

- Fornire insight personali e migliorare i servizi per i cittadini identificando comportamenti volti al coinvolgimento utilizzando l'apprendimento meccanico e l'analitica
- Acquisire insight sulle esigenze dei cittadini attraverso l'apprendimento meccanico e acquisire e distribuire in tutta sicurezza documenti importanti con Digital Vault

Un mondo sempre connesso esige un'amministrazione pubblica sempre efficiente. La nostra suite di servizi sfrutta una tecnologia di assoluta avanguardia per consentire ai vostri dipendenti di creare un'esperienza del cliente coerente e più soddisfacente.



**Il 67%** delle persone preferisce accedere ai servizi dell'amministrazione pubblica online anziché di persona o tramite telefono.

Fonte: Studio GovTech in collaborazione con Xerox



**Il 50%** dei cittadini avrebbe più fiducia negli enti pubblici se questi spiegassero più chiaramente in che modo specifiche innovazioni possono migliorare la vita delle persone.

Fonte: Accenture.com

## Una conversazione personalizzata realizzata per migliorare la soddisfazione e ridurre i costi.

L'esperienza del cittadino è tutto. E tutto ciò che fate incide su quell'esperienza. Servizi per il settore pubblico aiuta a garantire che i processi scelti siano in sintonia con le esigenze dei cittadini in modo da creare interazioni coerenti, coinvolgenti, personalizzate e soddisfacenti attraverso ogni canale, punto di contatto e interazione.



### COINVOLGIMENTO DEL CITTADINO

I nostri servizi e le nostre piattaforme garantiscono che il messaggio giusto venga inviato al momento giusto tramite il canale giusto. Conversazioni mirate attraverso i canali preferiti dai cittadini aumentano il loro coinvolgimento, migliorano le percentuali di risposta e instaurano duraturi rapporti di fiducia. Mantenere i cittadini responsabilizzati, coinvolti e informati inviando automaticamente informazioni, promemoria e aggiornamenti personalizzati sulla disponibilità dei servizi.

### COMUNICAZIONI AI CITTADINI/ALLE AZIENDE

Rendiamo la comunicazione semplice e personalizzabile. Che i cittadini debbano ricevere informazioni su eventi, promemoria di appuntamenti o aggiornamenti sulle consegne, questi servizi possono essere eseguiti fisicamente o digitalmente, attraverso un canale di loro scelta.

### CASO DI SUCCESSO

**Come abbiamo aiutato un ente pubblico di un paese europeo ad accrescere la conoscenza sull'erogazione dei sussidi grazie a comunicazioni ai cittadini chiare e di grande qualità.**

Riduciamo la complessità e il volume di comunicazioni sui sussidi ai cittadini utilizzando un sistema di gestione intelligente dei documenti. I risultati:

- Tre servizi separati di gestione e scansione della posta per una maggiore efficienza
- Riduzione del numero di comunicazioni ai cittadini, aumentando al contempo l'impatto di ciascuna comunicazione
- Riduzione di oltre il 19% della spesa annua, pari ad oltre 1,5 milioni di sterline, per le comunicazioni

## Accesso più rapido alle informazioni con meno ritardi.

Gli enti pubblici non possono permettersi inefficienze, ridondanze e rallentamenti. Automazione, strumenti per il flusso di lavoro e tecnologie possono accrescere la produttività migliorando l'erogazione del servizio. I nostri servizi sono progettati per liberare risorse da concentrare sui cittadini.



### ELABORAZIONE DELLE RICHIESTE IN ENTRATA

Semplificare il processo di applicazioni "self-service" grazie ad un'acquisizione delle informazioni semplificata, all'estrazione e alla convalida dei dati, seguite da un'integrazione ottimizzata nei principali sistemi di back-office dell'automazione del flusso di lavoro.

### CREAZIONE DI PACCHETTI ILLUSTRATIVI

Creare il proprio pacchetto di benvenuto personalizzato tramite il canale fisico o digitale di vostra scelta, con tutte le informazioni necessarie per comprendere il servizio richiesto o l'evento che si è verificato. Ciò include processi quali la registrazione dei nuovi nati, la registrazione di nuove imprese o richieste di servizi per adulti o bambini.

### COMUNICAZIONI TRANSAZIONALI INTELLIGENTI

Ottimizzare le comunicazioni con un approccio omnicanale per la messaggistica transazionale, con messaggi promozionali personalizzati opzionali.

### GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA AI CITTADINI

Mantenere le comunicazioni organizzate e sotto controllo con il nostro servizio Gestione della corrispondenza ai cittadini. Questo servizio centralizza l'acquisizione e la distribuzione di messaggi fisici o digitali e fornisce un'esperienza di qualità coerente per tutte le interazioni con i clienti.

### RISORSE UMANE

Ottimizzate il lavoro d'ufficio con la tecnologia di automazione. Processi che vanno dall'integrazione di neoassunti, gestione della documentazione e procedure di back-office possono essere tutte automatizzate per ridurre tempi e spese.

### CASO DI SUCCESSO

#### Aiutare un Consiglio della contea di Borough nel Regno Unito a migliorare la qualità della vita per residenti durante la pandemia.

Il personale aveva bisogno di un modo per inviare rapidamente informazioni molto importanti ai cittadini e rispondere in modo sicuro alle richieste di assistenza. In meno di 10 giorni, abbiamo fornito una soluzione per gestire la posta in entrata ed equipaggiare adeguatamente il personale che lavorava da casa. Ciò ha portato a:

- Tempi di risposta più rapidi in quanto le comunicazioni ai cittadini in entrata sono state automaticamente rese disponibili online al personale
- Servizio senza interruzioni e stampa e produzione digitale garantito
- Maggiore accessibilità, sicurezza e conformità delle comunicazioni interne ed esterne

## Grande coordinamento per i cittadini e i team.

Servizi per il settore pubblico si integra con i vostri sistemi per trasformare processi cartacei e manuali in processi digitali semplici, veloci, conformi e sicuri.



### GESTIONE DEI REGISTRI

Create un archivio digitale per i registri attuali e futuri di tutti i cittadini da archiviare in un unico sistema. Ciò migliora il tempo di risposta alle richieste, garantisce una conformità automatica alle normative e riduce i costi.

Alla domanda di un sondaggio che chiedeva cosa possono fare le amministrazioni pubbliche per migliorare i servizi digitali, proteggere i dati dei cittadini è risultata la risposta numero uno con il 70% dei cittadini che ha indicato la sicurezza dei dati come molto importante.

Fonte: Studio GovTech in collaborazione con Xerox

### INSIGHT SUI CITTADINI

Fornite insight personalizzati e suggerite in modo più accurato le azioni successive da compiere integrando l'apprendimento automatico nelle interazioni con i cittadini e nei servizi forniti loro.

### COMUNICAZIONI DI MARKETING

Gestite in modo sicuro tutte le comunicazioni cartacee e digitali con sistemi di gestione dei contenuti e controllo della versione. Ciò garantisce la loro conformità e coerenza legale, nel momento in cui ce n'è bisogno.

### CASO DI SUCCESSO

#### Come abbiamo aiutato un Ministero della Salute Pubblica a migrare da attività cartacee a processi digitali veloci e sicuri.

Abbiamo digitalizzato e archiviato tutti i fascicoli per una ricerca più rapida e una maggiore protezione. Con un flusso di lavoro semplificato, gli operatori coinvolti sono stati in grado di acquisire il controllo su grandi quantità di documenti, il che ha comportato:

- 90% di riduzione del tempo di gestione delle pratiche, il che ha consentito ai richiedenti di ricevere più rapidamente l'assistenza richiesta
- Risparmi sui costi, con l'80% in meno di lavoro del personale al mese
- Più protezione delle informazioni riservate dei cittadini, con 3 milioni di documenti archiviati in modo sicuro

# Efficiente elaborazione digitale delle richieste di indennizzo per l' Oklahoma Employment Security Commission.

“Il team Xerox DocuShare ci consente di entrare nel XXI secolo. Ci aiuta a soddisfare gli indicatori di prestazione, che guidano i nostri finanziamenti, e a servire meglio i nostri clienti. Ha cambiato il nostro modo di lavorare.”

– Jerry Petcol, Direttore generale della divisione disoccupazione, Oklahoma Employment Security Commission



## INFORMAZIONI SULL'OKLAHOMA EMPLOYMENT SECURITY COMMISSION

L'Oklahoma Employment Security Commission (OESC) si occupa di fornire la sicurezza in tema di lavoro e di promuovere il benessere pubblico dello stato dell'Oklahoma. Ha un ufficio nel Capital Complex, due grandi call center, 29 uffici locali e 450 membri del personale che sono totalmente impegnati a soddisfare le esigenze di datori di lavoro e residenti.

## ISTANTANEA DEL CASO PRATICO

### La sfida

- Venivano elaborate centinaia di richieste di indennizzo di disoccupazione ogni giorno.
- I documenti erano archiviati in più sedi senza processo di tracciamento.
- I documenti smarriti e archiviati in modo errato avevano reso le richieste di elaborazione un incubo logistico.
- Lo spazio di archiviazione costava tantissimo.
- Lo spostamento tra vari uffici richiedeva la capacità di accedere ai file da remoto.

### La soluzione

- È stata fornita una soluzione end-to-end in grado di digitalizzare, archiviare ed elaborare milioni di file.
- Xerox® DocuShare® Content Management Platform ha eseguito il backup dei file cartacei ed è diventato il sistema di archiviazione delle richieste di indennizzo.
- I richiedenti presentano le loro richieste iniziali online e un avviso viene inviato automaticamente al datore di lavoro.
- I file di richiesta con problemi vengono segnalati automaticamente e gli aggiudicatori ricevono una notifica via e-mail.

### I risultati

- Milioni di file digitalizzati e archiviati nei server DocuShare® dell'OESC.
- Eliminazione completa dei documenti cartacei.
- Elaborazione delle richieste più rapida e più efficiente.
- Flusso di lavoro di emissione automatica delle richieste di indennizzo, che consente agli aggiudicatori di ricevere ed elaborare le richieste più rapidamente.
- Riduzione di 50 schedari a 4 cassette ad un unico schedario.
- Complessivamente dal 20 al 35% di produttività in più.

# L'ecosistema Xerox: connettere, comunicare, trasformare

Portiamo avanti una strategia olistica per migliorare il percorso del cittadino dall'inizio alla fine. Il nostro ecosistema di tecnologie ruota intorno a quattro elementi chiave volti a realizzare un ambiente di lavoro sicuro, connesso, dinamico e flessibile, il tutto grazie alla nostra infrastruttura su cloud sicura.



### Xerox® Managed Print Services

Adottiamo una suite completa di software e tecnologie di sicurezza, analisi, digitalizzazione e ambiente cloud per regalare un'esperienza lavorativa più agevole su piattaforme cartacee e digitali.




### Xerox® Capture & Content Services

Xerox® Capture & Content Services acquisisce automaticamente i dati multicanale per alimentare i processi downstream, facilitando l'acquisizione, la digitalizzazione, l'archiviazione e l'accesso ai documenti cartacei e digitali in modo rapido ed efficiente.



### Xerox® Accounts Payable Services

Migliorate il modo di gestire la fatturazione passiva e attiva. Xerox® Accounts Payable Services è un pacchetto di funzionalità personalizzate per semplificare le operazioni di back-office dall'elaborazione automatizzata alla gestione completa di fatture elettroniche.



### Xerox® Digital Hub & Cloud Print Services

Xerox® Digital Hub & Cloud Print Services offre un modo rapido ed economico di progettare, produrre e distribuire una varietà di materiali cartacei e digitali su richiesta tramite una vetrina Web.



### Xerox® Campaigns On Demand Services

Xerox® Campaigns On Demand Services consente di creare, gestire e distribuire campagne promozionali in tutta facilità e con risultati comprovati.



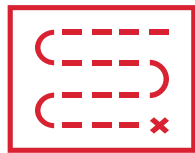
La trasformazione digitale è un processo costante.  
Il nostro approccio in quattro fasi vi aiuta a raggiungere gli obiettivi di oggi garantendo un progresso costante per il futuro.

**APPROCCIO ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI XEROX®**



**RILEVAMENTO**

- Comprendere le problematiche di fattori sia interni che esterni che potrebbero inibire il cambiamento
- Stabilire lo stato corrente, esplorare il processo, la struttura e i canali e ascoltare i clienti



**ANALISI  
E MAPPATURA**

- Mappare il percorso del cittadino; individuare l'opportunità di ridimensionare, ottimizzare e trasformare



**PROGETTAZIONE**

- Sviluppare soluzioni innovative per l'interazione delle persone con processi e tecnologie
- Pianificare il cambiamento a livello di singola persona in tutta l'azienda



**DISTRIBUZIONE E  
OTTIMIZZAZIONE**

- Distribuire il modello operativo target e il programma di coinvolgimento dei dipendenti
- Riesaminare la soluzione per tentare di migliorarla accrescendone la scalabilità

**Pubblica amministrazione a portata di mano su richiesta.**

Affidatevi alla nostra esperienza del settore e competenza tecnologica per liberare risorse interne, migliorare i servizi ai cittadini, ridurre i costi dei contribuenti e offrire esperienze più soddisfacenti.

Ulteriori informazioni su [xerox.it/servizipersettorepubblico](https://xerox.it/servizipersettorepubblico).