



Settima Relazione annuale sulla qualità dei servizi offerti
dalle PA centrali e locali a imprese e cittadini

Anno 2018

I servizi digitali nelle pubbliche amministrazioni

Relatore: Monica Gabrielli

Roma, 15 gennaio 2020

- La qualità dei servizi pubblici e la Citizen eXperience (CX)
- La misurazione del livello di digitalizzazione dei servizi pubblici
- La trasformazione digitale della PA

sogei

Profilo societario





sogei

Sogei - Società Generale d'Informatica S.p.A. - siamo la società di Information Technology 100% del Ministero dell'Economia e delle Finanze e operiamo sulla base del modello organizzativo dell'in house providing.

Sogei è la piattaforma digitale dell'Amministrazione Finanziaria che offre soluzioni, competenze e asset, all'interno di un'infrastruttura strategica altamente affidabile. Una risorsa unica del Paese, per efficienza, solidità e sicurezza, capace di tradurre le esigenze di innovazione dei propri Clienti in benefici per cittadini, imprese e istituzioni

**I quarant'anni di esperienza in campo fiscale ed economico e le competenze IT
la rendono una risorsa unica di know-how per lo Stato**

Qualità dei servizi attraverso la CX

Customer eXperience

sogei

«La pratica di progettare e reagire alle interazioni con i clienti al fine di soddisfare o superare le loro aspettative e quindi aumentare la loro soddisfazione, lealtà e il loro sostegno». (Fonte: Gartner)

«Comprendere a fondo i cittadini e ottenere risultati adeguati alle loro esigenze»

Ha l'obiettivo di realizzare sempre un flusso fluido semplice, veloce, con il minimo di stress e confusione, generando emozioni positive, possibilmente attraverso tutti i suoi touchpoint (M. Matloub)



Citizen Journey

sogei



Disponibilità di servizi online attraverso un **unico punto di contatto**



Autenticazione attraverso **ID digitale**



Accesso ai servizi pubblici attraverso **form online**



Finalizzazione in modo completamente **online**



Risposte tempestive della PA a richieste semplici del cittadino



Prenotazione incontri per servizi complessi



Consultazione online dei propri dati



Citizen eXperience

Accesso attraverso un **unico punto di contatto online**

Il Governo mette a disposizione un sistema di autenticazione unico

I **form online** sono **precompilati** attraverso i dati memorizzati nel **ID digitale**

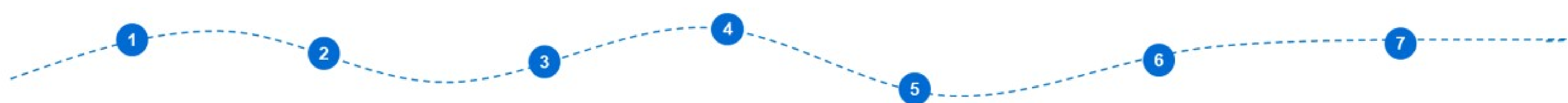
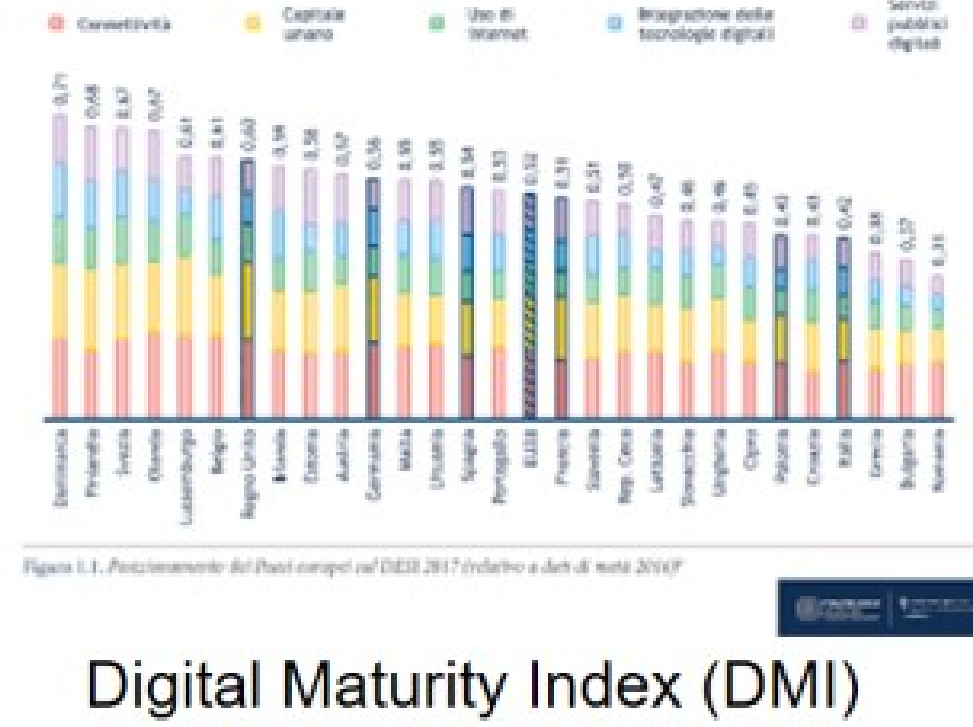
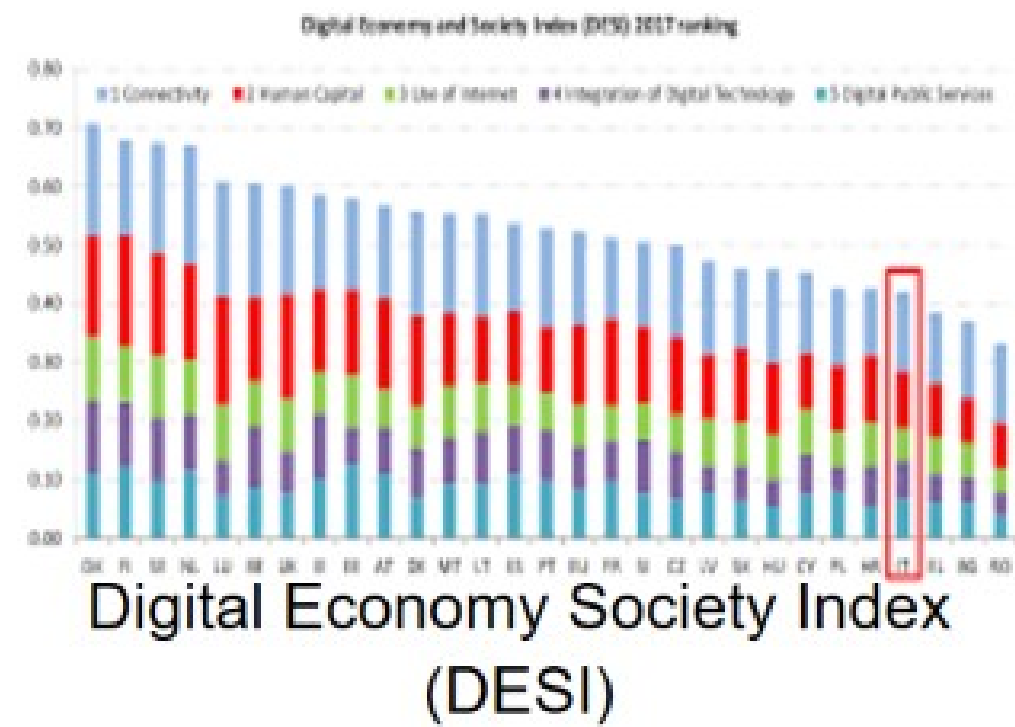
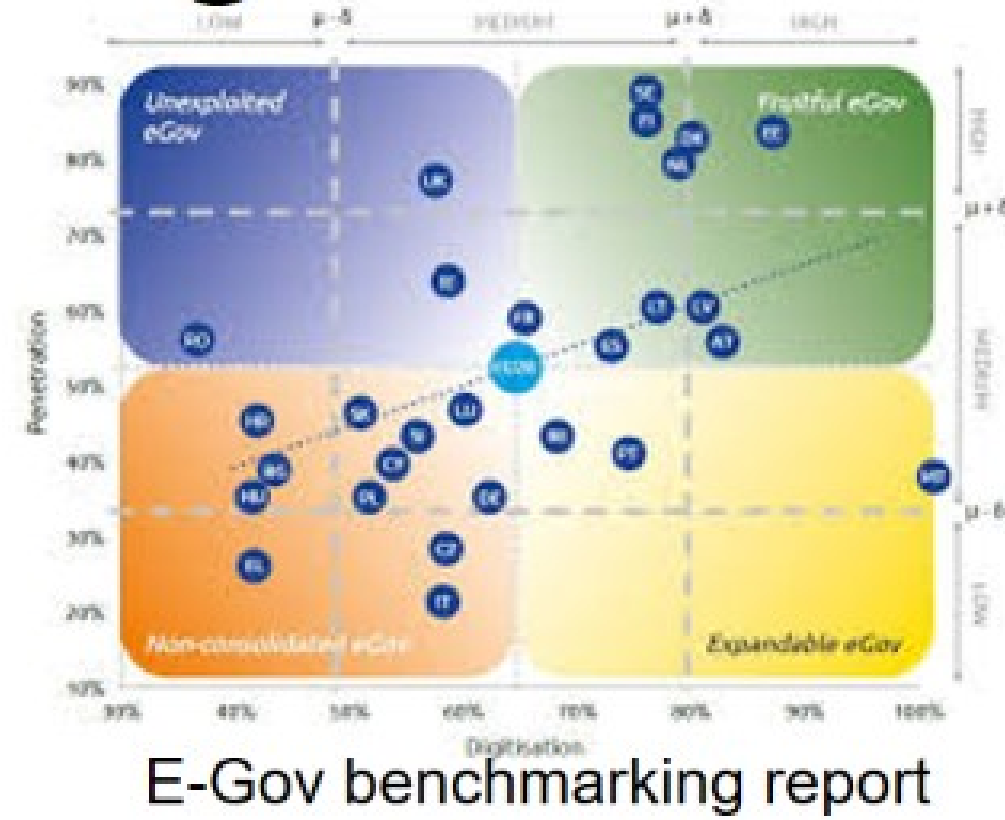
Semplicità e automazione dei servizi online

I **dati** degli archivi sono aggiornati **automaticamente**

I **servizi** sono disponibili senza soluzione di continuità anche **su device mobile**

La misurazione del livello di digitalizzazione dei servizi pubblici

Agenda Digitale Europea

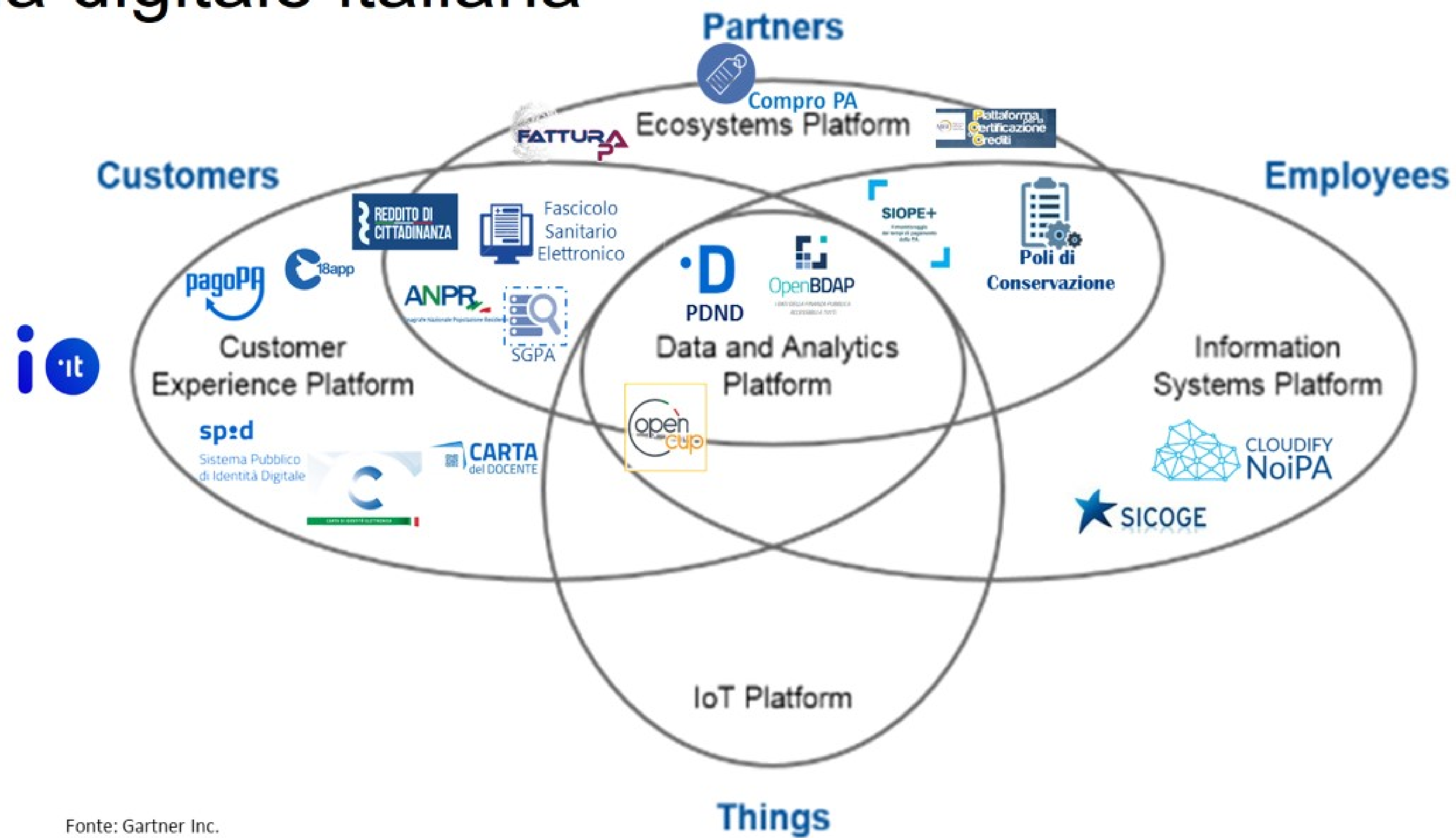


sogei

La trasformazione digitale della PA

La strategia digitale italiana

sogei



Fonte: Gartner Inc.



PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

planetriennale-ict/italia.it

Agente per l'Italia Digitale



TEAM PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

DIGITAL TRANSFORMATION

Grazie per l'attenzione!

mngabrielli@sogei.it

