

# **eGovernment e pagamenti elettronici: il potenziale della nuova Offerta Bancaria e l'evoluzione dei modelli di servizio degli Enti Pubblici**

**Forum Banche e PA**

*Roma, 17 Luglio 2013*





**LA TRASFORMAZIONE DIGITALE PUÒ ESSERE DEFINITA COME  
LA CAPACITÀ DI UTILIZZARE LE TECNOLOGIE INFORMATICHE  
INNOVATIVE PER MIGLIORARE RADICALMENTE LE PERFORMANCE  
DI UN'IMPRESA**

# Introduzione alla Digital Transformation

*“We are now in the midst of a third revolution: digital”*



***Negli ultimi duecento anni, due rivoluzioni tecnologiche hanno trasformato la natura del business e della società***



***Lo stesso sta accadendo con la rivoluzione digitale***

## ▪ Vediamo già con evidenza i segnali della nuova rivoluzione:

- Le startup di successo sono quelle in grado di proporre una nuova visione e nuovi modelli di creazione di prodotti, servizi e modalità di collaborazione
- I digital natives chiedono a gran voce cambiamenti nelle aziende per cui lavorano e a quelle che utilizzano
- Alcune aziende, anche centenarie con fatturati miliardari, hanno iniziato a impegnarsi nella trasformazione digitale

# Capgemini e il MIT Center for Digital Business hanno lanciato un programma di ricerca triennale per approfondire la comprensione della Digital Transformation

## MIT Sloan collaboration

- Capgemini sta conducendo un programma di ricerca triennale con la Sloan School del MIT
- L'obiettivo è comprendere come i "digital winners" stanno gestendo la propria trasformazione digitale, e identificare alcune linee guida e le best practices internazionali
- In particolare l'obiettivo fondante della ricerca è comprendere come e in quale misura si possa definire una correlazione tra maturità digitale e performances delle aziende indagate

- Il team di ricerca vede una guida congiunta MIT/Capgemini :



**Prof Eric BRYNJOLFSSON**

- ✓ Director of MIT CDB
- ✓ Economist / quantification
- ✓ Digital productivity



**Prof Andy MCAFEE**

- ✓ Principal investigator
- ✓ Engineer / DBA
- ✓ Enterprise 2.0 / Management



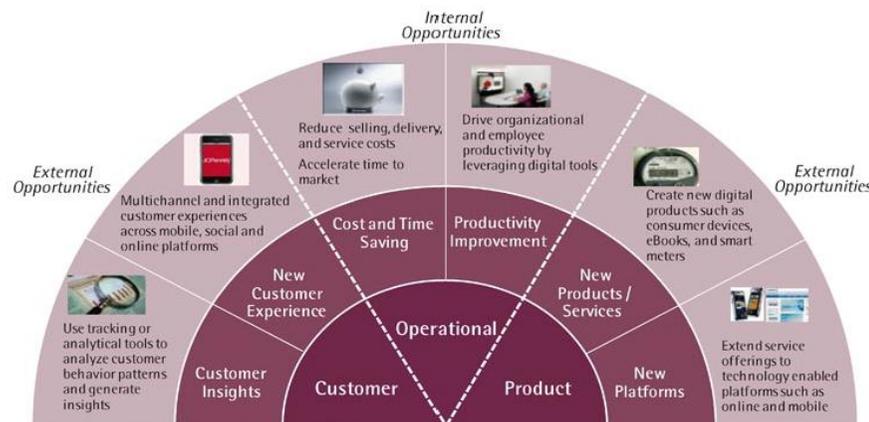
**Prof George WESTERMAN**

- ✓ Project lead
- ✓ Technology / DBA
- ✓ Technology & organization



## Digital opportunities

Transform to the power of digital:  
Digital transformation as driver of corporate performance



- Capgemini ha analizzato sia le opportunità sia i benefici della digital transformation
- Opportunità e benefici possono essere raggruppati in ambiti omogenei

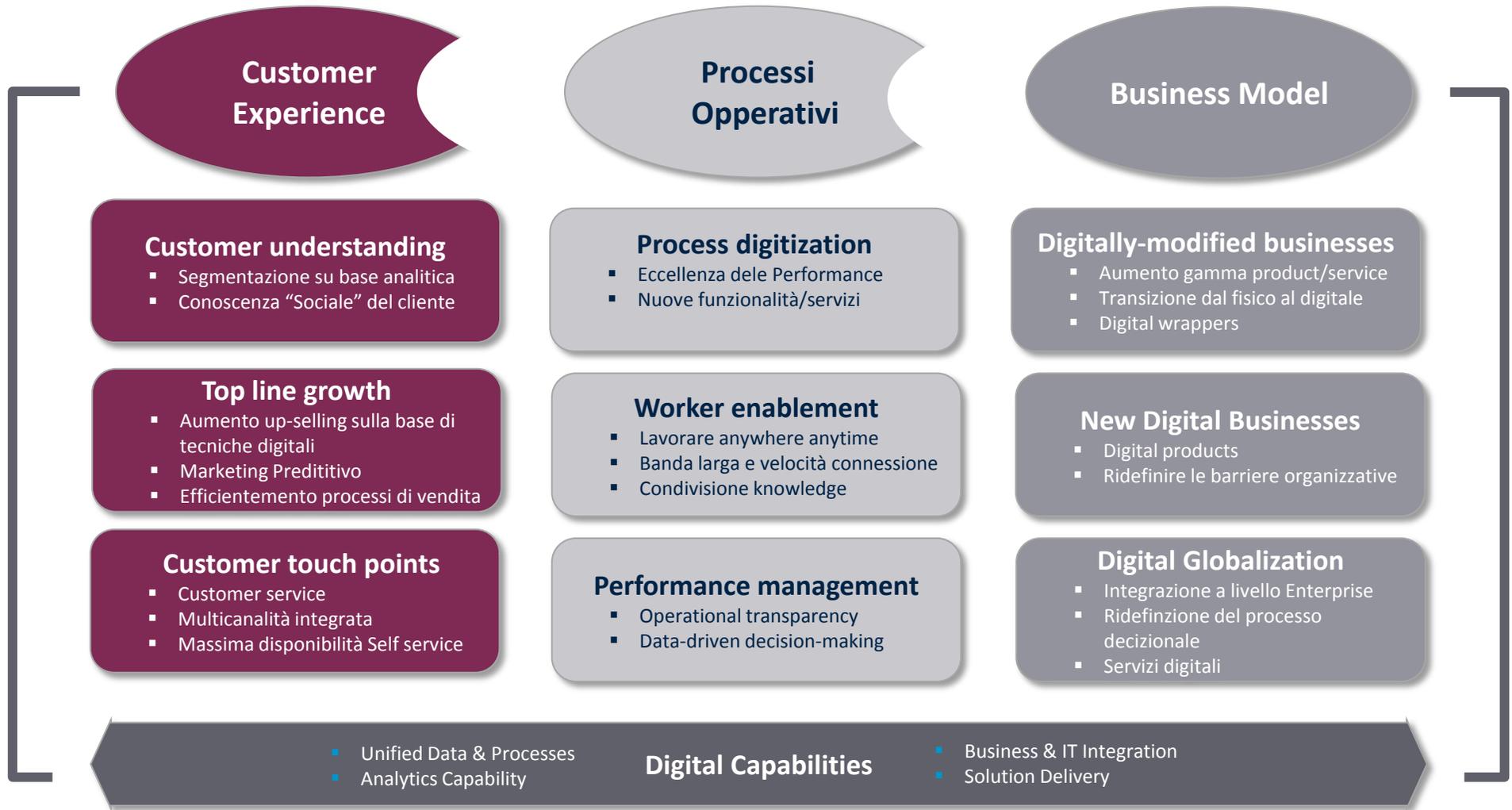
# Le aziende di ogni settore dovranno affrontare sfide comuni nel percorso di trasformazione digitale

## I tre elementi del processo di trasformazione: Iniziazione, Esecuzione e Governance



Source: Capgemini Consulting-MIT Analysis – Digital Transformation: A roadmap for billion-dollar organizations (c) 2011

# Le Aziende dovranno trasformare TRE aree chiave della propria Value Propositions



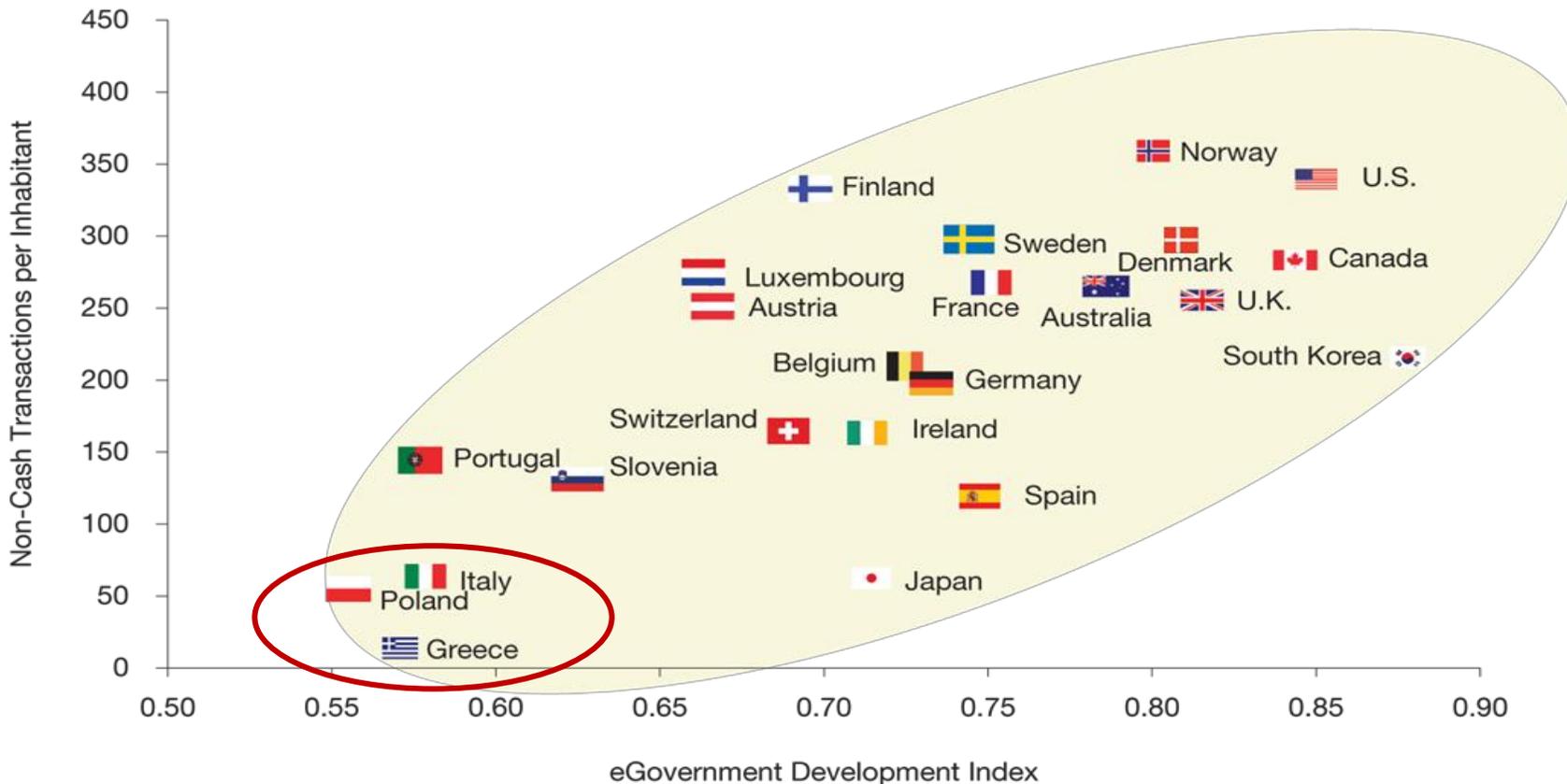
Fonte : Capgemini Consulting-MIT Analysis – Digital Transformation: A roadmap for billion-dollar organizations (c) 2011



eGOVERNMENT: LA PERCEZIONE DEL CITTADINO SPESSO NON È  
ALLINEATA AI SERVIZI OFFERTI DAGLI ENTI PUBBLICI

# I paesi con i sistemi di eGovernment più evoluti (U.S., Canada, paesi del Nord Europa) sono anche quelli con il più elevato utilizzo per abitante di strumenti non-cash

Indice di Sviluppo dell' eGovernment e Transazioni Non-Cash per Abitante

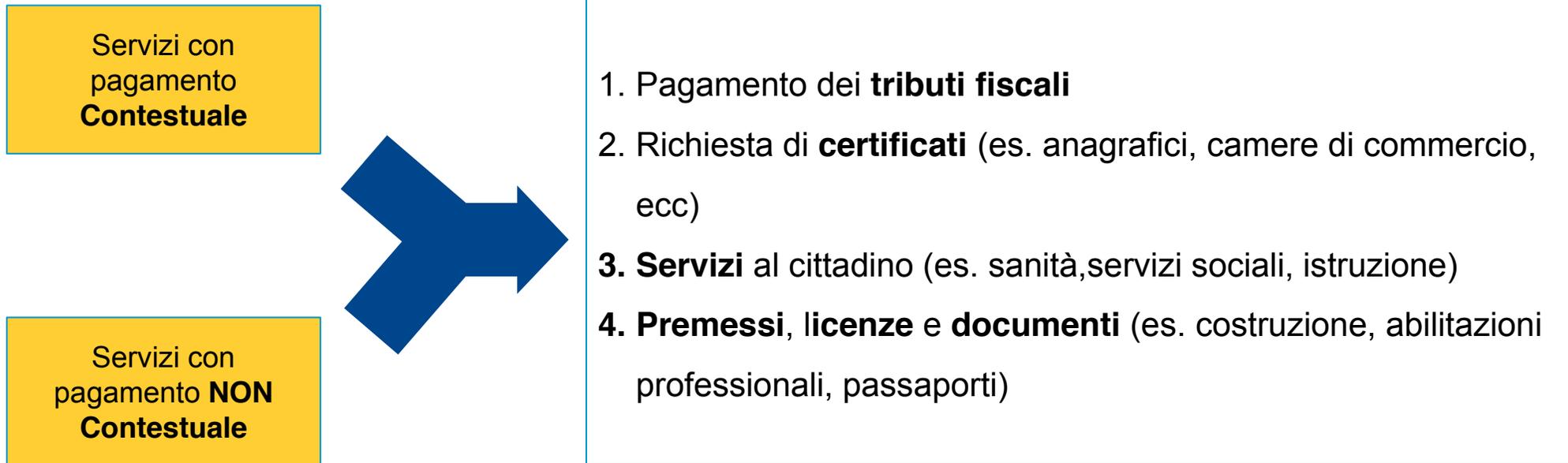


La combinazione di **innovazione nei pagamenti** (strumenti, reti di accettazione e normative) e sviluppo dell'**eGovernment** consente di costruire una società più efficiente per PA, imprese e cittadini

Fonte: Capgemini World Payments Report, 2011; dati 2009 ECB DWH (Novembre 2010), Bank for International Settlements – Red Book (Dicembre 2010); 2010 Federal Reserve Payment Study, Aprile 2011

# eGovernment Benchmark Survey di Capgemini sui paesi UE<sup>(\*)</sup>

Una Ricerca di Capgemini sui livelli di eGovernment ha misurato **4 cluster** di tipologie di **servizi pubblici** su due direttrici: **disponibilità** e **User Experience**

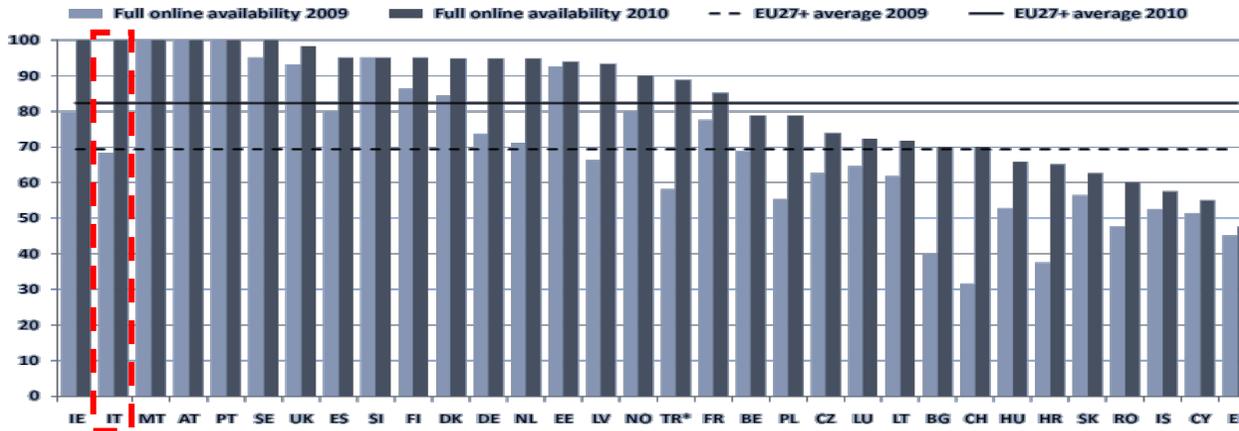


Negli ultimi 10 anni, la maggior parte dei paesi occidentali ha dato priorità al miglioramento dei servizi di eGovernment che generano **introiti** per lo Stato (es. incasso delle imposte dirette e indirette). Infatti il pagamento dei **tributi fiscali**, con uno score medio del 98%, resta il servizio più **avanzato** nei paesi oggetto della ricerca analizzati

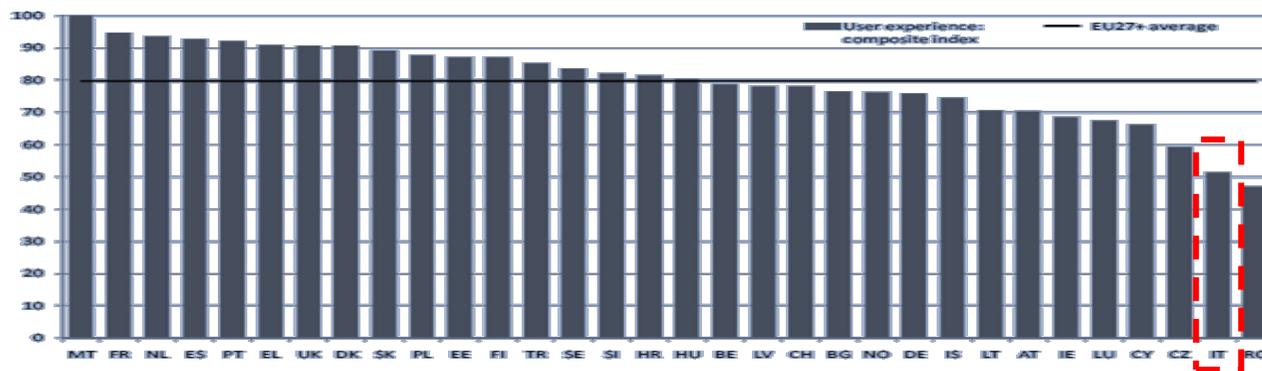
<sup>(\*)</sup> Oltre ai paesi UE sono stati analizzati anche Croazia (all'epoca dello studio ancora non UE), Islanda, Norvegia e Turchia

# eGovernment: disponibilità e livelli di utilizzo

Full Online Availability in %, per paese, 2010



User Experience di Website e Portali in %, per paese, 2010



## Disponibilità online

- L'Italia si considera all'avanguardia in termini di accessibilità, sono stati resi disponibili all'accesso online tutti i servizi oggetto della ricerca

## Take-up gap/livello di adozione dei servizi

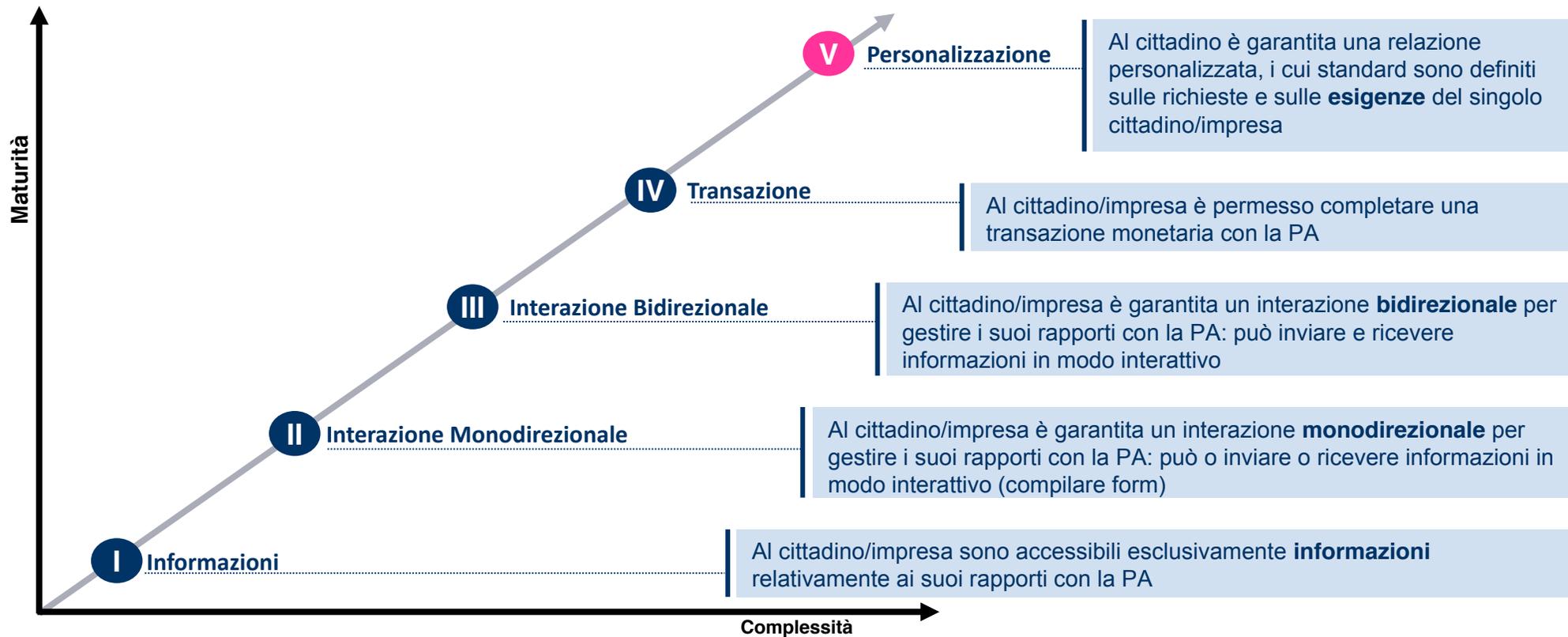
Il grado di adozione dei servizi disponibili da parte dei consumatori si attesta solo intorno al 53%:

- 84% per il business
- 23% per i cittadini

In Italia l'eGovernment, pur avendo raggiunto livelli elevati di disponibilità dei servizi, registra impatti di efficacia e capillarità **limitata** in quanto il tasso di **adozione** da parte degli utilizzatori risulta ancora basso. Per raggiungere un'adozione diffusa dei servizi di e-government la **qualità del servizio risulta un fattore determinante**

# eGovernment: il *maturity model* a cinque stadi

E' possibile posizionare le PA a seconda della **qualità** delle relazioni di **eGovernment** che sono in grado di **fornire** ai propri cittadini





ALCUNI CASI DI ECCELLENZA DI eGOVERNMENT OFFRONO  
SPUNTI DI RIFLESSIONE SU FUTURI MODELLI DI SERVIZIO DEGLI  
ENTI PUBBLICI

# Case Studies 1, 2, 3: i servizi di pagamento offerti da PayPal

## Bullhead City, Arizona

Bullhead City è una città **turistica**, la maggior parte dei cittadini risiede in città solo per il periodo delle vacanze, pagare di persona i corrispettivi dovuti all'amministrazione era molto complesso



## Menlo Park, California

L'iscrizione ai programmi di intrattenimento e il pagamento di imposte su permessi edilizi risultavano complessi per i cittadini e dispendiosi per l'amministrazione



## Coffe County, Alabama

L'amministrazione della Contea cercava una soluzione che permettesse ai cittadini di pagare, attraverso il web, la tassa sui rifiuti ma che non avesse grossi impatti sulla struttura IT



### Vantaggi:

- Aumento della **qualità** del servizio: è possibile pagare 24/7
- Riduzione dei **rischi**, tutte le informazioni relativi alle carte di credito dei clienti sono gestite da PayPal
- Riduzione dei **costi**: ogni utenza pagata attraverso internet ha permesso un risparmio di 1\$

### Vantaggi:

- **Nessun costo aggiuntivo** da addebitare al cittadino
- Aumento **registrazioni online fino al 40%**: determinata dalla possibilità di pagare online, conseguente riduzione fila allo sportello

### Vantaggi:

- Aumento della **certezza** dei pagamenti: riduzione del tempo medio per pagamento e del numero dei sospesi
- Riduzione dei **costi**: aumento dell'efficienza nel mantenimento dei database

## Fattori Critici di Successo

### SEMPLICITA'

un percorso di pagamento incentrato sulla customer experience non è dettaglio ma un fattore discriminante di successo

### AFFIDABILITA'

la scelta del partner è determinante, il cittadino che esegue un pagamento online pretende la massima sicurezza da colui che gestirà informazioni delicate come il numero della sua carta di credito

## Case Study 4 - la Smartcard più evoluta al mondo

### Octopus ad Honk Kong

La scheda **Octopus** è stata introdotta nel **1997**, inizialmente era stata progettata per sostituire i biglietti cartacei dei mezzi pubblici, poi si sono aggiunti utilizzi sempre più innovativi

Ad, oggi, infatti, la carta può essere utilizzata non solo su tutti i trasporti pubblici, ma anche nei **cinema**, nei **campi sportivi**, negli **ospedali**, nei **parcheggi**, per acquistare tramite **distributori** automatici e negozi al dettaglio, nei chioschi di **fast-food** e nei **grandi magazzini**

Recenti innovazioni consentono ai titolari di carte di pagare **bollette** di telefonia mobile presso i terminali self-service, acquistare ombrelli dai distributori automatici nelle stazioni ferroviarie o di utilizzare la carta come una **forma di riconoscimento** per accedere a più di 220 edifici residenziali e commerciali

La maggior parte dei bambini a Hong Kong possiede una scheda di Octopus, questa viene utilizzata in più di 180 **scuole** per il controllo accessi, la registrazione, e il pagamento delle tasse

- **24 milioni** di carte
- Tasso di penetrazione del **95%**
- **11 milioni** di transazioni al giorno
- **12,8 milioni di dollari** transati mediamente al giorno

Octopus è probabilmente la *smartcard* più avanzata al mondo



## Case Study 5 - l'esperienza Capgemini di eGovernment ad Abu Dhabi

### Piattaforma *Shared Government Customer Relationship Management*

#### Il Contesto di Riferimento

La pubblica amministrazione di Abu Dhabi si è posta come obiettivo di posizionare l'emirato tra le **prime cinque nazioni per e-government al mondo**

Per raggiungere questo risultato l'ADSIC (*Abu Dhabi System & Information Centre*) ha selezionato come partner **Capgemini**, in forza della consolidata esperienza riguardo la tracciabilità del cliente

Il progetto si proponeva di costruire la migliore relazione possibile tra Stato e cittadini partendo dal presupposto che le esigenze di questi ultimi non andavano solo comprese ma addirittura anticipate

Il progetto ha replicato le soluzioni di CRM già utilizzate nel settore privato (Banche, Telecommunications Companies, ecc): sulla base di questionari e reportistica e applicativi di **Business Intelligence**, è stato possibile raccogliere dati che poi sono stati condivisi da tutte le diverse entità statali

Ogni cittadino può interfacciarsi con una singola entità della PA sapendo che questa è in grado di accedere alle informazioni che egli ha precedentemente rilasciato a qualsiasi altra struttura statale

#### I Risultati

La piattaforma *Shared Government CRM* gestisce 7.000-8.000 casi al mese, è utilizzata da 60 diverse entità statali, i clienti possono collegarsi 24/7

La Piattaforma tecnologica permette:

- all'amministrazione di **proporre campagne personalizzate** sui servizi offerti sulla base delle caratteristiche di ogni singolo cittadino
- ai cittadini di relazionarsi alle entità governative attraverso un'**unica piattaforma multicanale**: sitoweb, telefono, SMS

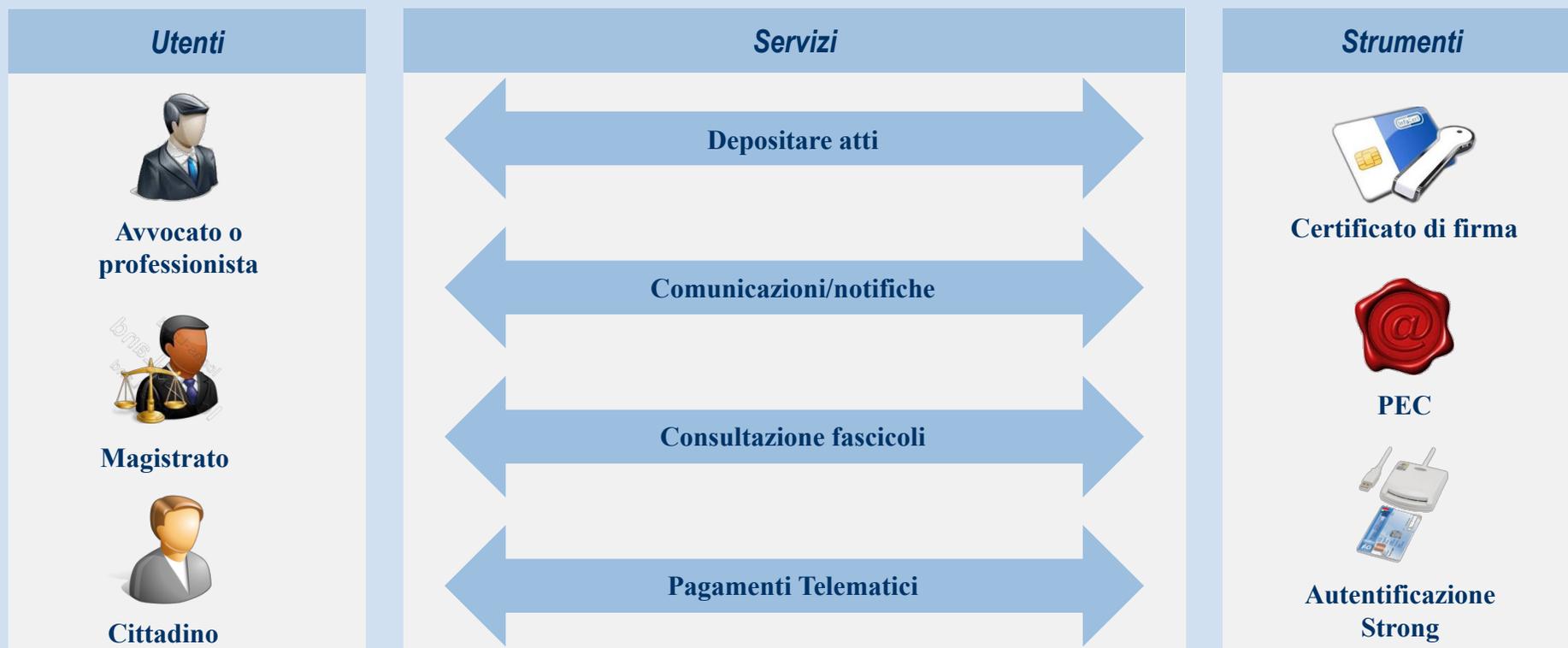
## Case Study 6 - un esempio Italiano: Giustizia Digitale della Regione Toscana

### Cancelleria Digitale

Il progetto ha come obiettivo di raggiungere la **completa informatizzazione degli atti** di cancelleria fino alla totale sostituzione dei documenti cartacei con documenti digitali a valore legale firmati digitalmente

Si semplifica la vita di avvocati, professionisti e cittadini con un risparmio di tempo, bolli, denaro e carta

Si stima che il progetto a regime produrrà un **risparmio dei costi pari al 40%**





LE EVOLUZIONI DEI SERVIZI OFFERTI DALLE BANCHE AGLI ENTI PUBBLICI SONO FORTEMENTE CORRELATE CON I SERVIZI CHE GLI ENTI OFFRONO AI CITTADINI

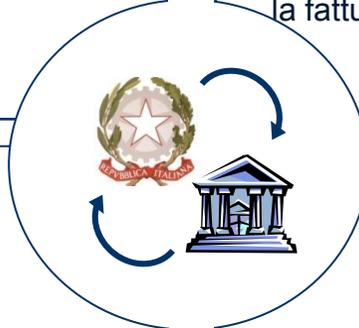
# Alcune recenti KRII (Key Regulatory and Industry Initiatives) annoverabili nella sfera di business tra “Banche e PA”: adeguamenti previsti per il prossimo periodo

## 1 CAD e Sistema dei Pagamenti della PA

- Obbligo pubblicazione IBAN e identificativo univoco del versamento (cd. IUUV) da parte dell'Ente
- L'Agenzia per l'Italia Digitale ha definito le linee guida per la realizzazione di un modello di gestione dei pagamenti elettronici verso la PA attraverso un nodo dei pagamenti (SPC: Sistema Pubblico di Connettività)

## 2 e-invoicing nella PA

- La P.A. non potrà eseguire pagamenti – nemmeno parziali – prima di aver ricevuto le corrispondenti fatture (tranne che in alcuni casi particolari)
- È possibile avvalersi di soggetti terzi per la trasmissione, la conservazione e l'archiviazione della fattura elettronica mantenendo inalterate le responsabilità del soggetto emittente la fattura nei confronti della P.A.



- L'emanazione di normativa ad hoc (D.M.) consente di facilitare lo smobilizzo dei crediti che le imprese vantano nei confronti della PA
- Il MEF ha realizzato una piattaforma per la connessione tra PA e Banche

- Il servizio CBILL lanciato dal CBI consentirà di effettuare alcuni pagamenti destinati alla PA (es. utilities) in modalità pratica e veloce per il cittadino

## 3 Certificazione Crediti PA

3

## 4 CBILL CBI (anche per la PA)

4

**Grazie per l'attenzione.**

**Marco Nigro – Principal**  
**[marco.nigro@capgemini.com](mailto:marco.nigro@capgemini.com)**  
***Twitter:* marco\_nigro**  
***Linkedin:* Marco Nigro**

