

Il documento elettronico e la dematerializzazione: il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale

(in collaborazione con ANORC)

FORUM PA - 18 maggio 2010

MONICA BELTRAMETTI

Vice Presidente Xerox e Direttore del Xerox Research Centre Europe

Con grande piacere vi presento alcuni servizi Xerox per la semplificazione e l'automazione dei processi documentali che si basano su tecnologie sviluppate nei nostri Centri di Ricerca. Il nostro Centro Europeo con sede a Grenoble, che io dirigo, è specializzato nelle tecnologie per i servizi, mentre altri Centri hanno specializzazioni diverse, come ad esempio quello di Webster nello Stato di New York, che è specializzato nelle stampanti e nel quale è stata inventata la stampa laser.

Smarter Device Management

Il primo insieme di tecnologie che voglio presentarvi sono quelle per lo Smarter Device Management. Si tratta di tecnologie che aiutano a gestire un parco macchine e fanno parte di una famiglia di tecnologie che noi chiamiamo Xerox Office Services. Vi faccio due esempi, partendo da *PowerSense*: una tecnologia capace di osservare in tempo reale come gli utenti utilizzano le stampanti. Il sistema suggerisce all'utente dove stampare il documento per ridurre i costi a seconda della tipologia del documento. La tecnologia aiuta anche a ridurre i costi di consumo dell'energia elettrica perché - osservando gli utenti - mette in Power Saving Mode non solo le macchine quando non sono utilizzate, ma cerca anche di anticipare quando verranno utilizzate per rimetterle in funzione al momento giusto senza interrompere il lavoro dell'utente.

Un altro esempio è la tecnologia *The Next Generation Help Desk*, con la quale partendo da una macchina multifunzione l'utente può parlare direttamente con l'operatore dell'Help Desk usando il VoIP (voive over IP). Con un sistema di animazioni l'operatore può vedere cosa fa l'utente davanti alla macchina e così aiutarlo in diretta a risolvere il problema.

Smarter Document Management

Una seconda categoria di tecnologie è quella dello Smarter Document Management. Si tratta di tecnologie che utilizzano i metodi della statistica e della linguistica per analizzare i documenti – testo e immagini – in modo da capirne la semantica e prendere delle decisioni in modo automatico, automatizzando così i processi documentali. Vi faccio ora qualche esempio per quanto riguarda la scansione dei documenti.

Bouygues Télécom è il primo operatore di telecomunicazioni francese e prima di essere nostro cliente gestiva le migliaia di lettere in entrata in modo totalmente manuale. Le lettere venivano aperte, scansionate, lette, smistate e inviate a degli specialisti incaricati di rispondere. Adesso questo processo è cambiato grazie alle nostre tecnologie: la lettera arriva, le macchine partendo dall'immagine capiscono di che tipo di documento si tratta e se ad esempio capiscono che è scritto a macchina possono procedere al riconoscimento dei caratteri, possono estrarre in modo automatico delle informazioni chiave, possono classificarlo e infine inviarlo direttamente ai dipartimenti interessati. Se il documento fosse scritto a mano la macchina potrebbe comunque riconoscere certe parole chiave. Se invece si trattasse di un formulario la macchina sarebbe capace di identificarne la tipologia.

Quello di Bouygues Télécom è un esempio di scansione massiva, mentre per la scansione distribuita offriamo i servizi delle nostre macchine multifunzione che lavorano attraverso l'Extensible Interface Platform. Con questa interfaccia si lavora come per sviluppare un'applicazione per iPhone: ogni cliente può sviluppare applicazioni e interfacce completamente personalizzate. Un grandissimo ospedale inglese nostro cliente ha deciso di utilizzare questa tecnologia per digitalizzare le cartelle cliniche e ci ha chiesto di poter separare automaticamente un documento dall'altro. Per farlo abbiamo utilizzato il nostro Categorizer, che permette di capire automaticamente dove finisce un documento e dove ne comincia un altro.

Un'altra nostra applicazione permette di fascicolare tutti i documenti dei dipendenti per ricostruire la loro carriera. Queste tecnologie sono anche in grado di nascondere in modo automatico tutti i dati privati per venire incontro alle esigenze di privacy.

A seconda del flusso dei documenti possiamo ridurre i costi di gestione documentale dei nostri clienti dal 30% a oltre il 50%.

Studi Etnografici

Nei nostri Centri di Ricerca abbiamo anche degli etnografi che studiano il modo di lavorare dei nostri clienti e poi propongono delle nuove soluzioni. Recentemente abbiamo condotto uno studio sull'ente britannico responsabile del sistema pensionistico e previdenziale. Questo ente non capiva per quale motivo, sebbene avessero introdotto dei nuovi sistemi informatici, alla fine utilizzava sempre più carta. Sono rimasti molto sorpresi da quello che abbiamo scoperto, perché il problema era che tutti gli enti collegati prendevano decisioni diverse rispetto a quali sistemi informatici usare. Ma i sistemi non erano interoperabili, e dunque per parlarsi da un ente all'altro stampavano i documenti e reinserivano i dati. Adesso insieme a loro stiamo ristrutturando i flussi.