



Dematerializzazione, protocollo informatico e gestione caselle PEC

Agenzia ICE

L'ICE - Agenzia per la promozione all'estero e l'internazionalizzazione delle imprese italiane è l'organismo attraverso cui il Governo favorisce il consolidamento e lo sviluppo economico-commerciale delle imprese italiane sui mercati esteri. Agisce, inoltre, quale soggetto incaricato di promuovere l'attrazione degli investimenti esteri in Italia. Con una organizzazione dinamica e una diffusa rete di Uffici all'estero (63 Uffici e 11 punti di corrispondenza), l'ICE svolge attività di assistenza, consulenza, promozione e formazione alle piccole e medie imprese italiane.

Dipendenti: oltre 950 / **Sedi:** 71 tra Uffici e punti di corrispondenza / **Sito Internet:** www.ice.it



OBIETTIVI

Avviare un progetto di dematerializzazione dell'Agenzia a partire dalla corretta protocollazione di tutti i documenti sia in ingresso che in uscita per l'intera rete di Uffici italiani ed esteri, garantendo, grazie all'adozione di una soluzione in cloud, continuità, affidabilità e sicurezza totale dei processi.



SOLUZIONE

Implementazione di un sistema di gestione elettronica documentale, Protocollo Informatico , gestione delle caselle PEC e PEO basato sulla piattaforma Archiflow erogata in modalità cloud per le sedi di Roma e Milano e per le oltre 70 Sedi estere dell'Agenzia dislocate in tutto il mondo.



BENEFICI

Razionalizzazione dei flussi documentali dell'Agenzia, ottimizzando l'acquisizione del cartaceo, la gestione delle comunicazioni PEC e PEO ed il loro successivo smistamento per tutte le sedi dell'Ente e garantendo la massima trasparenza, velocità e tracciabilità nell'esecuzione delle operazioni.

IL PROGETTO

Agenzia ICE ha deciso di avviare un progressivo percorso di **dematerializzazione dell'Ente**. La collaborazione con Siav ha quindi preso inizio da un'attenta analisi del quadro esigenziale dell'Organizzazione, identificando finalità e obiettivi e valutando quali processi documentali sarebbero stati interessati dalla digitalizzazione. Il progetto si è quindi articolato in un percorso progressivo che ha riguardato diversi settori e processi di ICE, dal Protocollo al Personale alla Fatturazione, all'integrazione con applicativi interni.

Il Protocollo Informatico

Il primo fondamentale step del progetto ha riguardato un aspetto "core" per la gestione documentale complessiva dell'Ente: la distribuzione, l'archiviazione e la condivisione digitale dei documenti in ingresso e in uscita. Per questo ICE ha adottato la piattaforma documentale Archiflow in cloud, implementando la gestione del **Protocollo Informatico** a partire dalle sedi Italiane di Roma e Milano.

La scelta del cloud

La scelta di **Archiflow in cloud** è stata determinata dall'articolata organizzazione territoriale dell'Ente, con numerosissime sedi dislocate in tutto il mondo, che ha portato alla necessità di garantire *worldwide* la fruizione della piattaforma documentale via web, garantendo al contempo uno standard uniforme a livello di infrastruttura tecnologica e Data Center. Questa esigenza ha trovato piena attuazione affidandosi al **Data Center Siav**, localizzato in Italia ed in grado di garantire altissima affidabilità e garanzia di continuità nell'erogazione.



Highlights

Archiflow, grazie alla flessibilità di implementazione e alla completezza funzionale, è il cuore del processo di dematerializzazione di ICE, in grado di centralizzare progressivamente l'intera gestione documentale di ICE.

L'estensione internazionale del progetto

La seconda fase del progetto ha riguardato infatti la graduale estensione del sistema di Protocollo Informatico e gestione documentale alle **sedi estere**. Il primo lotto di implementazione, per circa 35 sedi, ha riguardato Stoccolma, Toronto, Beirut, Kiev, Vienna, Istanbul, Sydney, Dubai, Bruxelles, San Paolo, Chicago, Montreal, Parigi, Almaty, Tashkent, Buenos Aires, Shanghai, Taipei, Hong Kong, Jakarta, New Delhi, Seoul, Londra, Madrid, Berna, Belgrado, Podgorica, Tirana, Pristina, Tel Aviv, Il Cairo, Tunisi, New York, Los Angeles, Mumbai.

Il piano di implementazione ha raggiunto l'ambizioso traguardo dell'attivazione di tutte le **71 sedi di ICE**, unificando la gestione dei vari flussi documentali interni, dal Protocollo alle PEC alla PEO.

La digitalizzazione dei Fascicoli del personale

Contestualmente alla dematerializzazione del Protocollo è stato inoltre avviato un progetto per la **digitalizzazione** di tutti i **Fascicoli del personale** dell'Ente, con una fase iniziale di consulenza archivistica per la definizione del titolare e del piano di fascicolazione per poi passare all'implementazione di:

- una procedura automatica per la generazione dei fascicoli per tutti i dipendenti dell'Ente a partire dai dati dell'anagrafe del personale;
- una procedura di importazione massiva dei documenti afferenti ai vari sotto-fascicoli a partire dai documenti archiviati in vari sistemi informativi interni.



La Fatturazione Elettronica

Il progetto di dematerializzazione dell'Agencia prevede anche l'implementazione di un modulo dedicato alla **Fatturazione Elettronica B2B e B2G**, gestita con la soluzione multicanale Archiflow Invoice Manager, in grado di rendere l'Agencia autonoma nella gestione dei flussi relativi alle fatture attive prima affidate ad un intermediario.

L'integrazione con i gestionali

Il progetto infine prevede l'integrazione con applicativi gestionali in uso presso ICE. La prima integrazione realizzata è stata quella con **PromoAPP**, piattaforma che gestisce il processo autorizzativo delle iniziative che rendono operativo il Piano Promozionale dell'Ente.

I documenti elettronici creati in PromoAPP (siano essi appunti o schede) in fase di autorizzazione derivano da Archiflow numero di protocollo e data di protocollo (generalmente di tipo interno, tranne nei casi di coinvolgimento del MISE) e vengono archiviati in Archiflow mediante ricezione da PromoAPP degli altri metadati (indici) e delle immagini elettroniche dei documenti. In taluni casi specifici i documenti vengono anche condivisi con gli uffici esteri.

La comunicazione tra Archiflow e PromoAPP è impostata su canali basati sui webservices messi a disposizione dalla piattaforma Archiflow.



Scenari evolutivi

Gli scenari evolutivi prevedono il progressivo completamento del percorso di dematerializzazione di ICE e contestualmente un affinamento di quanto già impostato, in particolare:

- Revisione del manuale di gestione documentale.
- Revisione del titolario di classificazione e gestione del massimario di scarto.
 - Invio in conservazione del Registro Annuale di Protocollo.
 - Invio in conservazione del Registro Giornaliero di Protocollo.
- Estensione della fatturazione elettronica tramite Invoice Manager anche per le fatture passive.
 - Invio in conservazione delle PEC protocollate.



LA SOLUZIONE

La soluzione realizzata è basata sulla piattaforma documentale Archiflow erogata in SaaS, con funzionalità di gestione documentale e di BPM (gestione dei processi), e comprende una serie di funzionalità, implementazioni e moduli aggiuntivi fondamentali per un'efficace sistema di Enterprise Information Management:

- Interactive Dashboard, il client web di Archiflow per una *user experience* personalizzabile ed evoluta e la possibilità di gestire in maniera semplice i processi tramite l'assegnazione di task;
- PEC Manager per la gestione di 200 caselle PEC relative anche alle sedi estere;
- integrazione nel sistema delle PEO, che ha risposto all'esigenza dell'Ente dell'integrazione con il Customer Relationship Management (CRM), anch'esso in cloud;
- Mobile App, che consente di fruire delle principali funzionalità di Archiflow da tablet e smartphone, e che è stato oggetto di specifici sviluppi da parte di Siav per l'aggiunta di nuove funzionalità utili all'Agenzia;
- applicazione per la firma digitale;
- modulo GDPR per un'efficace gestione della *compliance* normativa europea relativa alla privacy;
- sistema multilingua, disponibile in italiano e inglese, implementato per venire incontro alle esigenze dell'Agenzia.
- Modulo Invoice Manager, l'Hub multicanale di Archiflow per l'invio, la ricezione, la gestione e il monitoraggio delle fatture elettroniche.

L'implementazione del progetto è stata accompagnata dalla realizzazione di **screen cast** in italiano e inglese, che rappresentano una modalità innovativa per soddisfare le esigenze formative di una struttura multiterritoriale.

Fondata nel 1989 a Rubano (Padova) e presente con proprie sedi a Padova, Milano, Genova, Bologna e Roma, Siav è la prima azienda italiana nel settore dell'ECM (Enterprise Content Management), con prodotti per la Gestione Elettronica dei Documenti, il Workflow Management e la Conservazione Digitale. Siav vanta oltre 3.000 installazioni nel mercato pubblico e privato, con importanti referenze quali Regione Marche, Banca D'Italia, Consob, ENAC, IVASS, Ospedale San Raffaele, Artsana, Ermenegildo Zegna, Granarolo, Kerakoll, Marcegaglia, Roquette, Unipol Banca, Bolton Group.