

Indagine conoscitiva in materia di semplificazione e digitalizzazione delle procedure amministrative nei rapporti tra cittadino e PA

Commissione per la semplificazione

APRILE 2025

Agenda

- Engineering Group
- Overall sui temi dell'indagine
- Referenze e Progettualità
- Conclusioni



Costruiamo un futuro migliore

Siamo la più grande **Tech Company** italiana, il **partner** di riferimento per la **trasformazione digitale sostenibile** di aziende e PA.

Integriamo **business, tecnologia e principi ESG** con un portafoglio completo di **advisory, implementation e managed services** per accelerare l'innovazione, orientare verso il successo e promuovere la sostenibilità.

[GUARDA IL VIDEO](#)

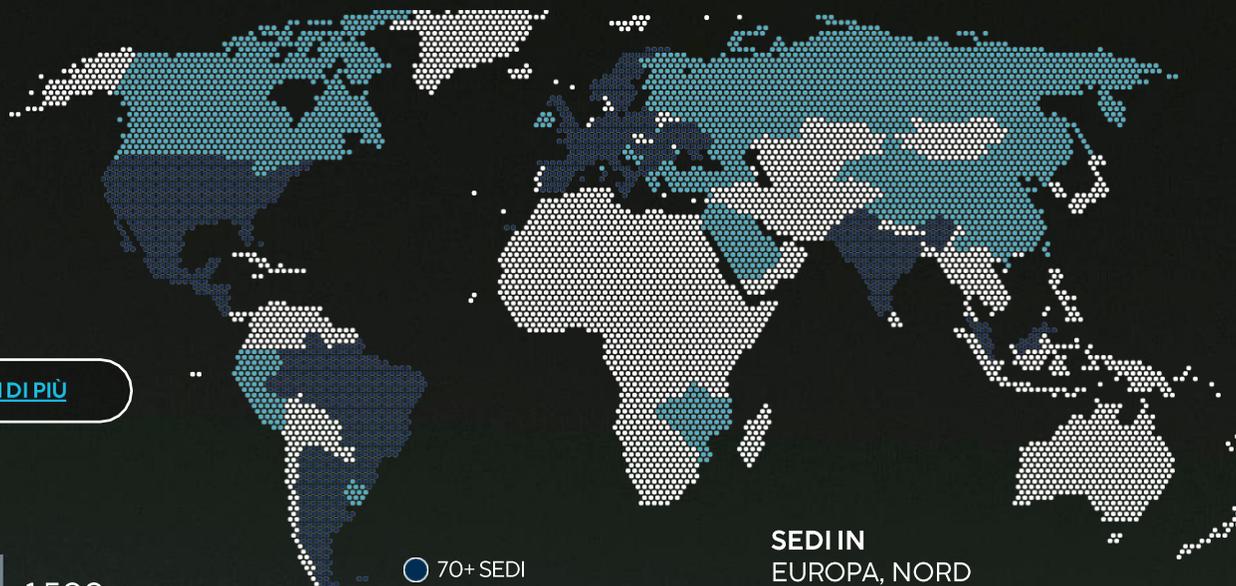


At a Glance

RICAVI



[SCOPRI DI PIÙ](#)



- 70+ SEDI
- PROGETTI

SEDI IN
EUROPA, NORD
AMERICA,
AMERICA
LATINA

DIPENDENTI



1.500+
ASSUNZIONI
NEL 2023

- + ADVISORY
- + TECHNOLOGY & IMPLEMENTATION
- + MANAGED SERVICES

CLIENTI

95%
SONO
GRANDI
AZIENDE O
ENTI
PUBBLICI

96%
CLIENTI
SODDISFATTI



I DATI RIPORTATI PROVENGONO DAL BILANCIO CONSOLIDATO 2023

La nostra presenza in Italia



La nostra presenza nel mondo



DIPENDENTI
NEL RESTO
DEL MONDO
2.284



I nostri numeri

80M

PRENOTAZIONI GESTITE
IN SANITA'

20K

PETABYTE DI DATI
GESTITI

45%

DEI TOP 100 COMUNI
IN ITALIA UTILIZZA LE
NOSTRE SOLUZIONI

60%

DEGLI OSPEDALI
UTILIZZA LE NOSTRE
SOLUZIONI

MEDIA
ANNUALE

120K

MINACCE INFORMATICHE
GESTITE

200M

FATTURE EMESSE
NEL SETTORE
ENERGETICO

1MLD

SERVIZI DI RISK &
COMPLIANCE GESTITI
PER I CONTI BANCARI

6M

CARTE FEDELTA'
ATTIVE GESTITE

300M

TRANSAZIONI DI
ECOMMERCE GESTITE

250K

POSTAZIONI DI
LAVORO GESTITE

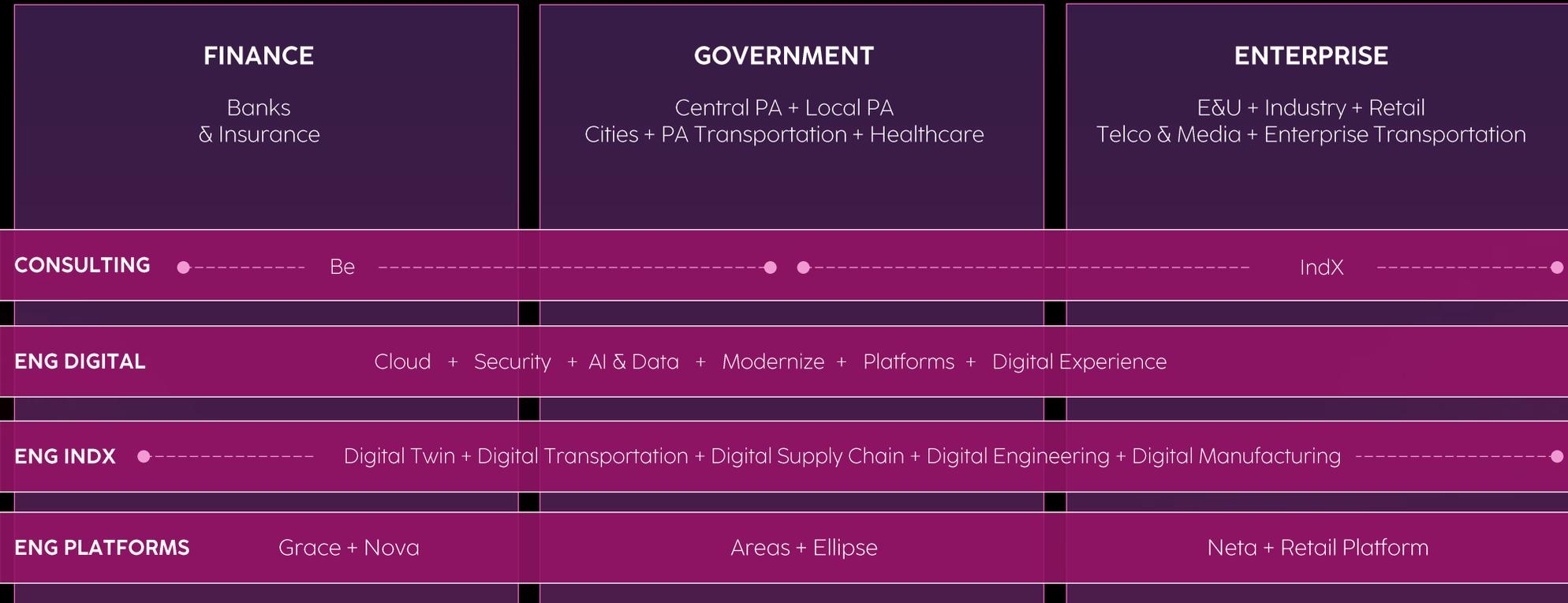
La nostra Value Proposition

Semplifichiamo la vita dei cittadini
con **soluzioni digitali innovative** rispondendo
efficacemente alle loro esigenze

Come lo facciamo

Una combinazione unica di conoscenza del business e competenze tecnologiche.

[DISCOVER MORE](#)



Overall sui temi dell'indagine

I temi dell'indagine visti da



a)

INTEROPERABILITÀ SISTEMI

PNT, FSE
e altri sistemi

b)

STRUMENTI DI IDENTITÀ DIGITALE

Integrazioni con
Sistemi di Identità Digitale
Competenze Blockchain

c)

SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI

Servizi avanzati di consulenza
Implementazione tecnologica
Managed services di Cybersecurity

d)

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE PRESTAZIONI PA

Progetti di Advanced
Analytics HC/PA

e)

INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA

Senior E-Health
Virtual Assistant

f)

INFORMATIZZAZIONE PA NEI RAPPORTI CON CITTADINI E IMPRESE

CUP / Infrastruttura Regionale di
Telemedicina/
Automazione e Digitalizzazione

Stories

Il nostro presente e il nostro futuro: dai casi di studio e progetti di ricerca ai casi d'uso/ Healthcare

CASE STUDY

Senior E-Health: Engineering partner di Repubblica Digitale

L'iniziativa strategica nazionale promossa da Ministero per l'Innovazione Tecnologica e la Trasformazione Digitale che ha l'obiettivo di combattere il divario digitale e culturale.

CASE STUDY

Regione Sardegna: prenotazioni sanitarie semplificate

La nostra soluzione centralizzata e innovativa, nata all'interno del paradigma "Sanità 4.0", migliora l'accesso alle prestazioni sanitarie per un'intera Regione.

CASE STUDY

Piattaforma Nazionale di Telemedicina PNT

La Piattaforma Nazionale di Telemedicina (PNT) stabilisce un'importante base di interoperabilità, assicurando standard uniformi per i servizi di telemedicina realizzati dalle Regioni, migliorando, integrando o arricchendo l'offerta di servizi disponibili.

CASE STUDY

Infrastruttura Regionale di Telemedicina IRT

La telemedicina offre la possibilità di ridurre le distanze, permettendo agli individui di consultare specialisti da casa. Le applicazioni e le piattaforme online possono fornire informazioni cruciali riguardo alla salute dei pazienti.



DISCOVER MORE

a) INTEROPERABILITÀ b) STRUMENTI DI IDENTITÀ DIGITALE c) SICUREZZA E PROTEZIONE DATI d) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE PRESTAZIONI PA
e) INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA f) INFORMATIZZAZIONE PA NEI RAPPORTI CON CITTADINI E IMPRESE

Stories

Il nostro presente e il nostro futuro: dai casi di studio e progetti di ricerca ai casi d'uso/ Healthcare

CASE STUDY

**Senior E-Health:
Engineering
partner di
Repubblica Digitale**

CASE STUDY

**Regione Sardegna:
prenotazioni
sanitarie
semplificate**

CASE STUDY

**Piattaforma
Nazionale di
Telemedicina
PNT**

CASE STUDY

**Infrastruttura
Regionale di
Telemedicina
IRT**



DICOVER MORE

a) INTEROPERABILITÀ **b)** STRUMENTI DI IDENTITÀ DIGITALE **c)** SICUREZZA E PROTEZIONE DATI **d)** MONITORAGGIO E VALUTAZIONE PRESTAZIONI PA
e) INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA **f)** INFORMATIZZAZIONE PA NEI RAPPORTI CON CITTADINI E IMPRESE

Stories

Il nostro presente e il nostro futuro: dai casi di studio e progetti di ricerca ai casi d'uso/ Healthcare

CASE STUDY

Il Service Design per l'URP Digitale della ASL Barletta-Andria-Trani

Un ecosistema di servizi digitali a supporto dell'URP della ASL BAT, sviluppato attraverso un processo di Service Design e utilizzando strumenti come Microsoft Dynamics e Power Virtual Agent.

CASE STUDY

CUP unico regionale per la Regione Molise

ASREM ha avviato il processo di innovazione del CUP, puntando sempre più alle esigenze delle aziende sanitarie, ai servizi al cittadino e alla riduzione delle liste d'attesa.

CASE STUDY

Fascicolo Sanitario Elettronico per la Regione Molise

Lo strumento che consente al cittadino di tracciare e consultare tutta la storia della propria vita sanitaria, condividendola con i professionisti sanitari per garantire un servizio più efficace ed efficiente.



DISCOVER MORE

a) INTEROPERABILITÀ b) STRUMENTI DI IDENTITÀ DIGITALE c) SICUREZZA E PROTEZIONE DATI d) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE PRESTAZIONI PA
e) INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA f) INFORMATIZZAZIONE PA NEI RAPPORTI CON CITTADINI E IMPRESE

Stories

Il nostro presente e il nostro futuro: dai casi di studio e progetti di ricerca ai casi d'uso / Healthcare

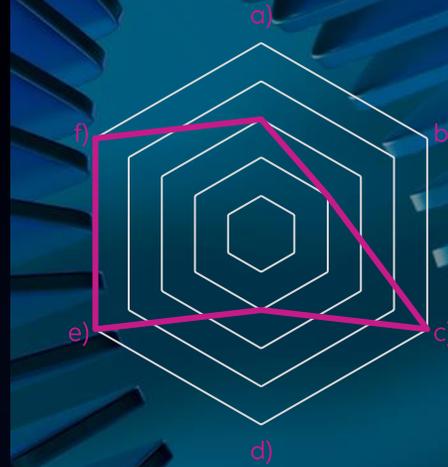
CASE STUDY

Il Service Design per l'URP Digitale della ASL Barletta-Andria-Trani



CASE STUDY

CUP unico regionale per la Regione Molise



CASE STUDY

Fascicolo Sanitario Elettronico per la Regione Molise



DISCOVER MORE

a) INTEROPERABILITÀ b) STRUMENTI DI IDENTITÀ DIGITALE c) SICUREZZA E PROTEZIONE DATI d) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE PRESTAZIONI PA
e) INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA f) INFORMATIZZAZIONE PA NEI RAPPORTI CON CITTADINI E IMPRESE

Stories

Il nostro presente e il nostro futuro: dai casi di studio e progetti di ricerca ai casi d'uso / Government

CASE STUDY

Legislazione Digitale

Sviluppo di un ecosistema digitale a supporto dei processi di dematerializzazione degli atti, di digitalizzazione e informatizzazione dei procedimenti amministrativi e legislativi.

USE CASE

Introduzione e attuazione del Programma GOL

Introduzione del Programma Garanzia Occupabilità Lavoratori (GOL) nei sistemi informativi per il lavoro e la formazione professionale.

USE CASE

Sistema Informativo del Lavoro Emilia-Romagna (SILER)

Piattaforma per fornire servizi a cittadini e imprese, integrati con le politiche attive del lavoro, per la promozione e lo sviluppo di interventi di formazione e orientamento, e di prevenzione della disoccupazione.

USE CASE

Semplificazione procedimenti amministrativi INAIL

Attività di semplificazione dei procedimenti amministrativi interni basati su workflow procedurali digitali e incremento dell'esperienza d'uso dei cittadini nell'utilizzo dei servizi a essi rivolti.



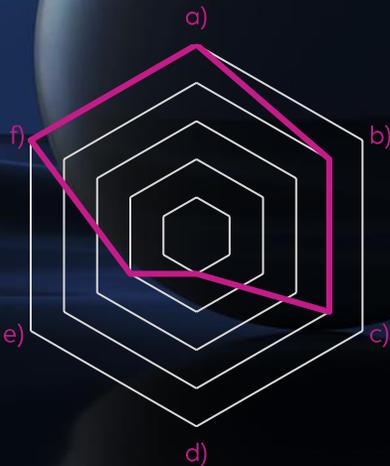
DISCOVER MORE

a) INTEROPERABILITÀ b) STRUMENTI DI IDENTITÀ DIGITALE c) SICUREZZA E PROTEZIONE DATI d) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE PRESTAZIONI PA
e) INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA f) INFORMATIZZAZIONE PA NEI RAPPORTI CON CITTADINI E IMPRESE

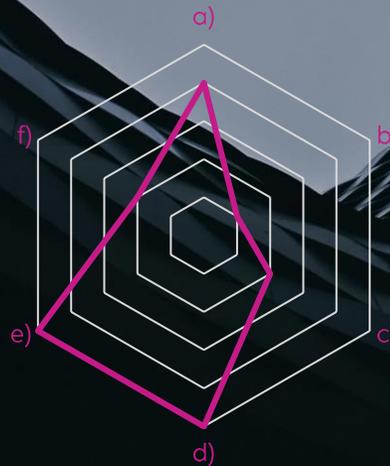
Stories

Il nostro presente e il nostro futuro: dai casi di studio e progetti di ricerca ai casi d'uso / Government

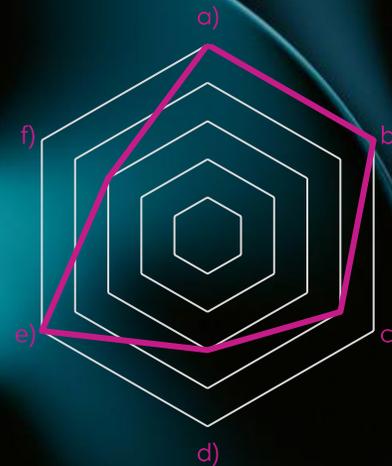
CASE STUDY Legislazione Digitale



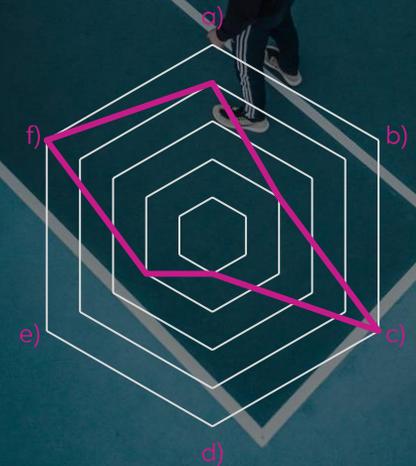
USE CASE Introduzione e attuazione del Programma GOL



USE CASE Sistema Informativo del Lavoro Emilia-Romagna (SILER)



USE CASE Semplificazione procedimenti amministrativi INAIL



DISCOVER MORE

a) INTEROPERABILITÀ b) STRUMENTI DI IDENTITÀ DIGITALE c) SICUREZZA E PROTEZIONE DATI d) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE PRESTAZIONI PA
e) INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA f) INFORMATIZZAZIONE PA NEI RAPPORTI CON CITTADINI E IMPRESE

Conclusioni

Noi eleviamo la tecnologia

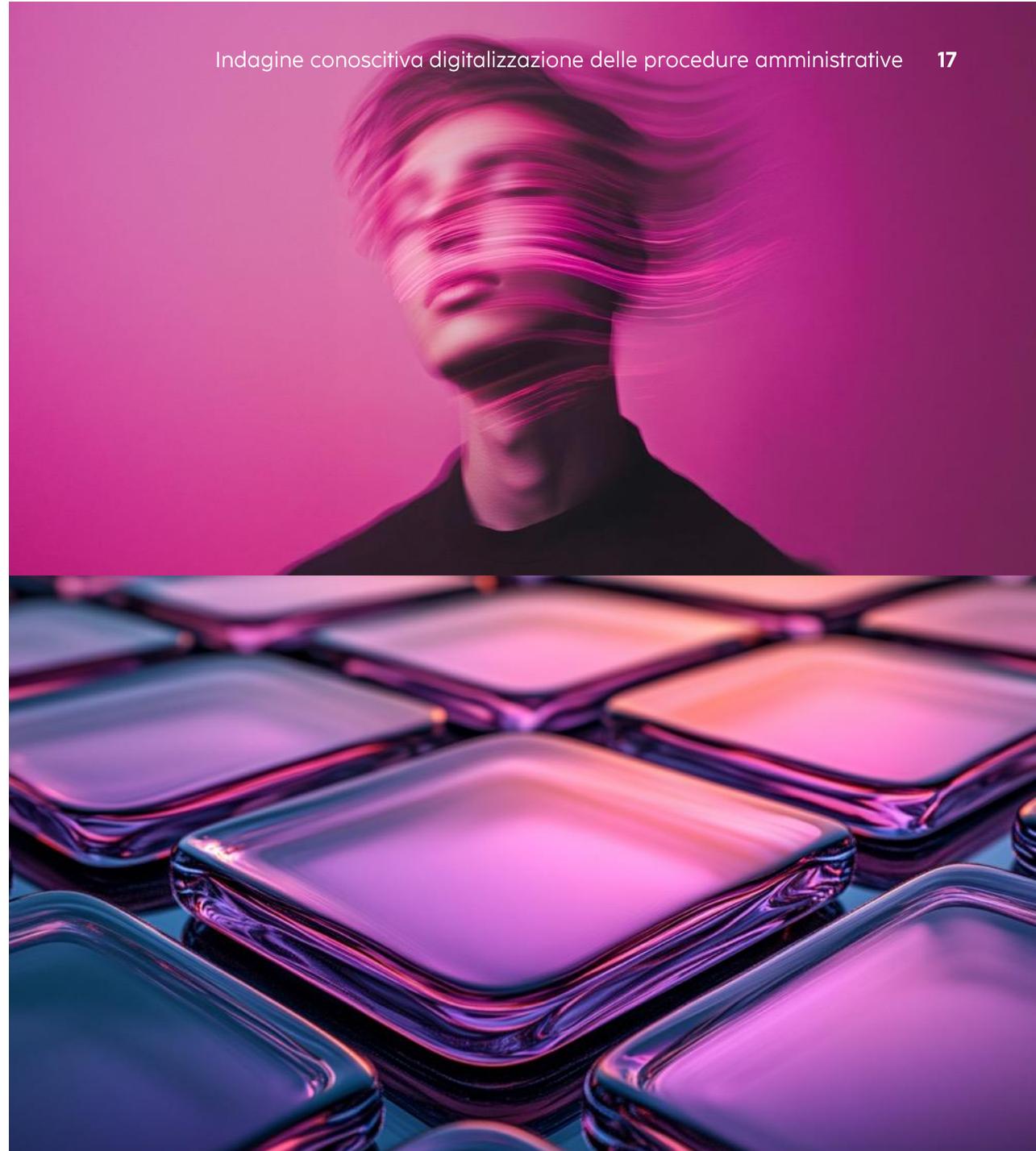
Insieme rendiamo la tecnologia più accessibile e rilevante ogni giorno.

La digitalizzazione ha avuto un impatto notevole sulla Pubblica Amministrazione, aumentando l'efficienza e la trasparenza dei processi amministrativi.

La cooperazione tra la nostra azienda, la Commissione parlamentare bicamerale, le istituzioni e i cittadini è cruciale per assicurare una gestione integrata e coordinata delle risorse, promuovendo l'innovazione e lo sviluppo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia.

I prossimi sviluppi prevedono l'introduzione di tecnologie e l'adozione di pratiche sempre più innovative per migliorare ulteriormente i servizi destinati ai cittadini.

È fondamentale che le nuove soluzioni vengano implementate senza indugi per sfruttare appieno i vantaggi della digitalizzazione e rispondere alle esigenze della società moderna e contemporanea.





We elevate technology

INSIEME, ELEVIAMO LA TECNOLOGIA PER RENDERLA
PIÙ VICINA E RILEVANTE, OGNI GIORNO

Il nostro Purpose

At a Glance

Healthcare

Trasformiamo l'assistenza sanitaria attraverso la digitalizzazione totale dei processi e lo sfruttamento di tecnologie innovative, per migliorare in modo sicuro la cura dei pazienti, la qualità del lavoro dei professionisti e la sostenibilità complessiva del sistema sanitario.

€170M+

Ricavi
FY2023

1000

Professionisti

180+

Clienti

25

Anni di
esperienza

10+

Progetti di
ricerca

55M

Prenotazioni
CUP

1,2M

Ricoveri
gestiti

14,5M

Accessi in
urgenza

57M

Esami di
laboratorio

OUR PROPRIETARY SOLUTIONS

ellipse

E-Health Clinical
ecosystem platform
for clinical and care
dimensions

AREAS

E-Health
Integrated
Platform

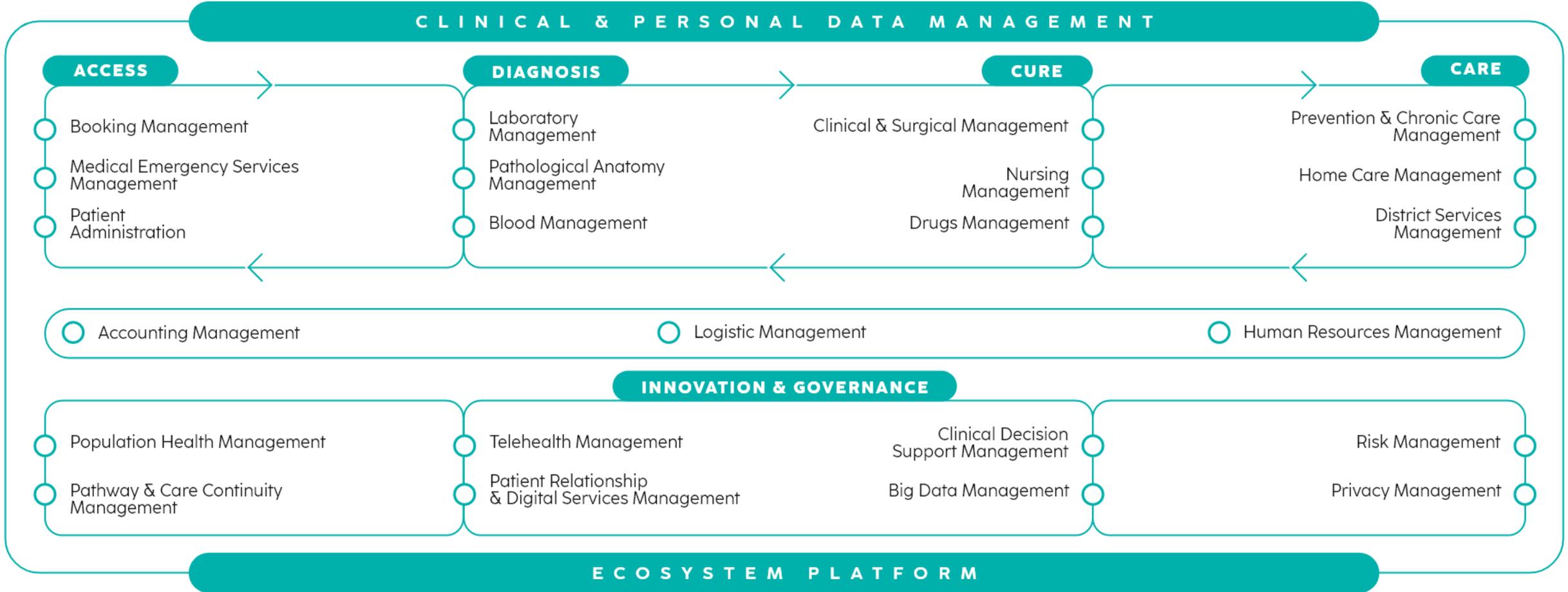
- + CONSULTING
- + TECHNOLOGY & IMPLEMENTATION
- + PROPRIETARY SOLUTIONS
- + MANAGED SERVICES

REAL TIME • GOVERNANCE • PREVENTION • PRIVACY
PATENT JOURNEY • CURE • TELEHEALTH • EMS • LABORATORY
HR • TAKING CARE • ACCOUNTING • PATIENT RELATIONSHIP
PATHWAY & CARE CONTINUITY • COLLABORATION
VBHC • AGRICULTURE • CLINICAL DECISION SUPPORT SYSTEM



DISCOVER MORE

Healthcare



Case Study: Senior E-Health: Engineering partner di Repubblica Digitale

L'iniziativa strategica nazionale promossa da Ministero per l'Innovazione Tecnologica e la Trasformazione Digitale che ha l'obiettivo di combattere il divario digitale e culturale.

Enabling Technologies

- Cloud

Challenge

Il Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri ha promosso "Repubblica Digitale", l'iniziativa strategica nazionale che ha l'obiettivo di combattere il divario digitale culturale presente nella popolazione italiana, sostenere la massima inclusione digitale e favorire l'educazione sulle tecnologie del futuro.

Approach

Fondamentale per il raggiungimento di tale obiettivo è l'attività della Coalizione Nazionale per le competenze digitali, composta dai soggetti, pubblici e privati che aderiscono al Manifesto per la Repubblica Digitale, proponendo azioni concrete, capaci di produrre risultati misurabili e quantificabili.

Solution

Attraverso l'iniziativa "Senior eHealth", Engineering promuove l'accesso e la fruizione digitale dei servizi in Sanità anche per la fascia di età "senior" e dei loro caregiver, attraverso la ricerca e la rimozione degli ostacoli che oggi ne impediscono la piena diffusione. L'iniziativa, in collaborazione con Piemonte, Toscana, Veneto si concentra sui principali canali di accesso alle informazioni e servizi: Centro Unico di Prenotazione (CUP) e di Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).

L'iniziativa si articola in due macro fasi:

1. Ascolto, analisi e valutazione delle esigenze degli utenti raccolte presso i luoghi fisici dove i servizi sono erogati;
2. Definizione e realizzazione degli interventi formativi necessari a rimuovere gli ostacoli di cultura digitale da parte dell'utenza target.

Ecosystems

- Digital Citizenship
- Wellbeing

Results

- + Diffusione delle competenze digitali
- + Semplificazione nell'accesso ai servizi sanitari
- + Impegno di innovative tecniche di user research
- + Coinvolgimento del Terzo Settore



IM
PAC
TS

- Social Cohesion
- Human Health

PRINCIPALI TEMI DELL'INDAGINE

- a) INTEROPERABILITÀ
- c) SICUREZZA E PROTEZIONE DATI
- e) INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA



Case Study: Regione Sardegna: prenotazioni sanitarie semplificate

La nostra soluzione centralizzata e innovativa, nata all'interno del paradigma "Sanità 4.0", migliora l'accesso alle prestazioni sanitarie per un'intera Regione.

Challenge

Regione Sardegna ha dato vita al progetto SISaR "Sistema Informativo Sanitario Integrato Regionale", di cui siamo i partner tecnologici. Un'esperienza unica in Italia, perché la Sardegna è la sola Regione ad avere un sistema informatico unico e integrato per il governo di tutta la sanità, nella piena logica di quella che viene definita "Sanità Digitale".

Approach

Tra le varie attività previste dal progetto, abbiamo anche contribuito allo sviluppo di un sistema Centro Unico Prenotazioni (CUP) integrato, innovativo e diffuso su tutto il territorio, capace di gestire in maniera intelligente l'intero ciclo di vita della richiesta: dal primo contatto dell'utente (tramite call center, sportelli, portale web) ai referti finali.

Solution

Abbiamo scelto di implementare AREAS® Web Booking System, il sistema proprietario di Engineering per la gestione integrata di tutti i servizi di gestione delle prenotazioni.

Il processo ha richiesto l'integrazione di sistemi terzi interconnessi e caratterizzati da un'elevata diffusione territoriale, quali:

- anagrafi centralizzate e sistemi di identificazione del richiedente (per es. via smart card);
- sistemi di prescrizione elettronica e sistemi informatici delle singole strutture e laboratori;
- sistemi di pagamento on line o casse automatiche - sistemi di promemoria verso il cittadino;
- Fascicolo Sanitario Elettronico per l'archiviazione e l'accesso ai referti.

Enabling Technologies

- Cloud

Our Platforms & other techs

- AREAS

Ecosystems

- Wellbeing

Results

- + 5+ mln di prenotazioni/anno da 150+ strutture e 8.000 ambulatori
- + Uniformità/centralizzazione con offerta di servizi sanitari specifici e velocizzazione delle liste di attesa per i cittadini
- + Autonomia di scelta per il cittadino per la fruizione di servizi e prestazioni



IM
PAC
TS

- Human Health

PRINCIPALI TEMI DELL'INDAGINE

- a) INTEROPERABILITÀ
- c) SICUREZZA E PROTEZIONE DATI
- e) INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Case Study: CUP unico regionale per la Regione Molise

ASREM ha avviato il processo di innovazione del CUP, puntando sempre più alle esigenze delle aziende sanitarie, ai servizi al cittadino e alla riduzione delle liste d'attesa.

Challenge

ASREM opera in un contesto caratterizzato da una forte accelerazione nel campo dell'integrazione tra sistemi e da architetture orientate ai servizi. L'aggiornamento di metodologie e processi garantisce elevati standard di qualità di servizi e prodotti per rispondere alle esigenze dei cittadini, nonché di e-Health. L'obiettivo è consentire agli utenti di accedere ai servizi senza spostarsi dalla propria abitazione e senza limiti di orario.

Approach

La realizzazione di applicazioni web per erogare servizi altamente automatizzati rappresenta un innovativo modello a disposizione dei cittadini, al fine di garantire servizi sempre più accessibili ed inclusivi, ponendo quindi la persona al centro dei sistemi sanitari. Un settore più tecnologico e digitale può migliorare infatti il processo di cura e assistenza dei pazienti, riducendo le lunghe attese, le ospedalizzazioni ed ottimizzando i costi complessivi.

Solution

ASREM intende rafforzare il percorso verso la trasformazione digitale attraverso l'impegno nella digital innovation, evolvendo capacità e asset tecnologici a supporto dei cittadini, garantendo standard di sicurezza nel trattamento dei dati degli utenti.

L'app 'Molise Salute' è uno degli strumenti che l'Azienda Sanitaria ha messo in campo per rendere più efficace l'accesso e l'erogazione dei servizi di specialistica ambulatoria e snellire la comunicazione tra strutture sanitarie e cittadini.

Enabling Technologies

- Cloud

Our Platforms & other techs

- AREAS

Ecosystems

- Wellbeing

Results

- + Razionalizzazione della spesa sanitaria
- + Modernizzazione degli aspetti tecnologici, compresa la sicurezza
- + Gestione delle liste d'attesa



**IM
PAC
TS**

- Human Health

PRINCIPALI TEMI DELL'INDAGINE

- c) SICUREZZA E PROTEZIONE DATI
- e) INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA
- f) INFORMATIZZAZIONE PA NEI RAPPORTI CON CITTADINI E IMPRESE



**Regione
Molise**

Case Study: Reingegnerizzazione del Fascicolo Sanitario della Regione Molise

Modernizzare e rendere più efficiente il Fascicolo Sanitario Elettronico. L'evoluzione faciliterà la condivisione di info tra strutture sanitarie e garantirà ai cittadini l'accesso a un servizio integrato e coordinato.

Challenge

Molise Dati è una società in-house providing della Regione Molise in ambito ICT a supporto delle strutture regionali per dare attuazione ai principi di semplificazione e digitalizzazione dell'Ente. La sua mission è innovare e migliorare i servizi del Sistema Regione resi al cittadino. L'adozione delle specifiche FSE 2.0 permetterà di superare le attuali limitazioni, migliorando la qualità dell'assistenza e l'esperienza degli utenti.

Approach

- Analisi normativa per comprendere normative vigenti, specifiche tecniche e aspettative in termini di interoperabilità e sicurezza dati.
- Coinvolgimento di esperti per assicurare che le strategie fossero efficaci e conformi a leggi e regolamenti.
- Progettazione basata su standard per garantire interoperabilità e compatibilità con i sistemi esistenti.
- Architettura a microservizi: ogni componente del sistema può essere aggiornato/sostituito senza influenzare l'intero sistema, facilitando l'adozione di nuove tecnologie e standard.
- Monitoraggio e Audit: consente di identificare tempestivamente eventuali non conformità e adottare misure correttive.

Solution

- Implementazione di standard di interoperabilità come HL7-FHIR e IHE-XDS.b, per garantire che il FSE comunichi con altri sistemi sanitari.
- Cittadini e professionisti accedono a info cliniche, referti e documentazione in un'unica piattaforma.
- Servizi di Telemedicina: consultazioni a distanza, monitoraggio dei pazienti e gestione delle cure.
- Gestione dei consensi: i pazienti possono controllare quali info condividere e con chi.
- Analisi Dati e Reporting: per supportare la gestione clinica/amministrativa con reportistica avanzata.
- Formazione e Supporto: per personale sanitario e utenti.
- Sicurezza e Compliance: misure avanzate per proteggere i dati e garantire conformità alle normative.
- Assistenza e Manutenzione: per garantire il corretto funzionamento e aggiornamento di funzionalità in base a evoluzioni normative/tecnologiche.

Enabling Technologies

- Cloud
- AI & Data

Our Platforms & other techs

- Ellipse

Ecosystems

- Digital Citizenship
- Wellbeing

Results

- + Accesso rapido e sicuro alle informazioni cliniche
- + Incremento esponenziale del numero dei referti indicizzati su FSE nel breve periodo
- + Miglioramento della comunicazione tra medici e pazienti
- + Gestione del cambiamento e coinvolgimento dei pazienti



**IM
PAC
TS**

- Human Health

PRINCIPALI TEMI DELL'INDAGINE

- b) STRUMENTI DI IDENTITÀ DIGITALE
- c) SICUREZZA E PROTEZIONE DATI
- e) INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA



**Regione
Molise**

Case Study: Il Service Design per l'URP Digitale della ASL Barletta-Andria-Trani

Un ecosistema di servizi digitali a supporto dell'URP della ASL BAT, progettato grazie a un percorso di Service Design e con strumenti Microsoft Dynamics e Power Virtual Agent.

Challenge

Una soluzione per evolvere l'offerta front-end rivolta ai cittadini in termini di presenza digitale e assistenza, definendo dei nuovi workflow degli operatori per migliorare la gestione delle pratiche di assistenza e accogliere richieste anche tramite i nuovi touchpoint digitali. Dal punto di vista di governo, si richiedeva un supporto alla gestione della base di conoscenza e del patrimonio informativo sul fronte strategico-redazionale.

Approach

Per rispondere alla sfida abbiamo in prima istanza adottato il Service Design come metodologia di analisi e progettazione. Questo ha permesso di lavorare in co-design con il cliente capitalizzando il patrimonio informativo messo a disposizione e valorizzando le esperienze e le necessità degli operatori come valore per realizzare delle soluzioni innovative ma user centered. Inoltre, sempre utilizzando framework e strumenti del Design Thinking, siamo stati in grado di offrire supporto in fase di governance dei contenuti redazionali e della gestione della base di conoscenza.

Solution

Abbiamo realizzato un vero e proprio URP digitale tramite:

- la creazione di un portale dedicato per la facilitazione all'accesso e l'erogazione di contenuti informativi, notizie e aggiornamenti relativi all'ASL BAT
- un assistente digitale con interfaccia conversazionale integrato al portale come primo livello di assistenza rivolta al cittadino
- un sistema CRM user-centered e multicanale per la gestione di richieste provenienti portale, assistente digitale, Facebook Messenger della ASL, etc)
- un sistema per la gestione ottimizzata e la rapida conversione di un qualunque contenuto informativo sulle diverse canalità presidiate (flussi conversazionali assistente digitale, knowledge base, articoli, etc.).

Enabling Technologies

- AI & Advanced Analytics

Ecosystems

- Wellbeing

Results

- + Portale URP ASL BAT dedicato
- + CRM e workflow user centered di gestione ticket e mail to case
- + Progettazione e implementazione Assistente digitale e Flussi conversazionali
- + Redazione e implementazione di contenuti per articoli knowledge Base su CRM



**IM
PAC
TS**

- AI-Driven Value
- Human Health

PRINCIPALI TEMI DELL'INDAGINE

- b)** STRUMENTI DI IDENTITÀ DIGITALE
- c)** SICUREZZA E PROTEZIONE DATI
- d)** MONITORAGGIO E VALUTAZIONE PRESTAZIONI PA
- e)** INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA

 **ASL BT**
PugliaSalute

Case Study: Piattaforma Nazionale Telemedicina - PNT

La PNT è lo strumento in cui tecnologia e scienza medica si incontrano per realizzare una sanità più equa, accessibile e vicina alle persone.

Challenge

PNT Italia è la società di progetto costituita da Engineering e Almaviva, a cui AGENAS ha affidato in concessione la progettazione, realizzazione e gestione della Piattaforma Nazionale di Telemedicina, che integra i servizi regionali per migliorare la qualità e l'accesso alle cure in tutto il Paese.

Approach

Dopo l'aggiudicazione della concessione AGENAS per la progettazione, realizzazione e gestione della Piattaforma Nazionale di Telemedicina, Engineering ed Almaviva hanno costituito la società di progetto PNT Italia, che rappresenta il primo importante passo per la realizzazione del Piano Telemedicina previsto dal PNRR.

Solution

PNT Italia gestisce per conto di Agenas la Piattaforma Nazionale di Telemedicina che ha l'obiettivo di:

- Rendere più accessibili e inclusive le cure
- Aumentare la qualità di vita delle persone
- Semplificare il lavoro degli operatori
- Offrire innovazione alle aziende e al Paese

Enabling Technologies

- Cloud
- AI & Data

Ecosystems

- Wellbeing

Results

- + Garanzia di assistenza su tutto il territorio
- + La casa diventa il primo luogo di cura
- + Più spazio per le necessità di ricovero nelle strutture ospedaliere
- + Riduzione delle emissioni di CO2



IM
PAC
TS

- Human Health

PRINCIPALI TEMI DELL'INDAGINE

- a) INTEROPERABILITÀ
- c) SICUREZZA E PROTEZIONE DATI
- e) INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA
- f) INFORMATIZZAZIONE PA NEI RAPPORTI CON CITTADINI E IMPRESE

 **PNT** | Piattaforma Nazionale Telemedicina

Use Case: Infrastruttura Regionale di Telemedicina - IRT

La Telemedicina evolve da soluzione emergenziale a strategia per una sanità moderna e vicina alle persone, bilanciando prevenzione, assistenza territoriale e ospedaliera. La nostra soluzione integra televisita, telemonitoraggio, teleassistenza e teleconsulto in un ecosistema modulare e interoperabile con il FSE, garantendo sicurezza e continuità assistenziale.

Challenge

La Telemedicina si evolve da "opzione emergenziale" durante la pandemia Covid-19 a soluzione strategica per una "sanità pubblica moderna e accessibile". La casa diventa il principale luogo di cura per le patologie croniche, mentre l'ospedale rimane il riferimento per le emergenze e le specialità cliniche avanzate.

Approach

In questa nuova era, la Telemedicina sta evolvendo, integrandosi stabilmente nei processi di prevenzione, assistenza e governance. Questo sviluppo si caratterizza per l'integrazione nei servizi di cura a distanza e l'interoperabilità con i sistemi informativi, permettendo l'erogazione di servizi come televisite e telemonitoraggio in diverse specialità, mantenendo sempre un'attenzione globale sul paziente e coinvolgendo professionisti di varie discipline, soprattutto in assistenza primaria.

Solution

La Telemedicina deve digitalizzare i processi di cura andando oltre la semplice replica virtuale. La nostra soluzione combina televisita, telemonitoraggio, teleassistenza e teleconsulto in un ecosistema flessibile. Integrare il sistema informativo aziendale e il FSE assicura la condivisione sicura dei dati clinici, evitando duplicazioni e garantendo continuità assistenziale. La sicurezza dei dati è fondamentale, con protezioni conformi al GDPR e strumenti avanzati di Privacy Management. La soluzione, progettata per supportare decisioni cliniche, mira alla certificazione come "Software as a Medical Device". Per favorire l'accettazione da parte di clinici e pazienti, abbiamo creato un'interfaccia intuitiva, ottimizzando l'esperienza utente.

Enabling Technologies

- Cloud

Our Platforms & other techs

- ellipse

Ecosystems

- Wellbeing

Results

- + Erogazione «a casa del paziente» dei servizi di assistenza e monitoraggio sanitario del paziente.
- + Facilitazione dell'interazione tra professionisti sanitari attraverso il teleconsulto mantenendo sempre al centro l'assistito.
- + Attivazione su base regionale (Lombardia, Piemonte, Emilia Romagna, Abruzzo, Prov. Autonoma Trento, Toscana, Sicilia, Puglia).



IM
PAC
TS

- Social Cohesion

PRINCIPALI TEMI DELL'INDAGINE

- a) INTEROPERABILITÀ
- d) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE PRESTAZIONI PA
- e) INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA
- f) INFORMATIZZAZIONE PA NEI RAPPORTI CON CITTADINI E IMPRESE

At a Glance

Government

Miriamo a realizzare un sistema governativo più efficace e sostenibile, partendo dai processi core fino alla progettazione e realizzazione della nuova cittadinanza digitale.

€460M+

Ricavi
FY2023

150+

Clienti fra governo
centrale e locale

700

Specialisti

30+

Anni di
esperienza

OUR PROPRIETARY SOLUTIONS

Neta Open Suite

Accounting & HR management
for Local PA

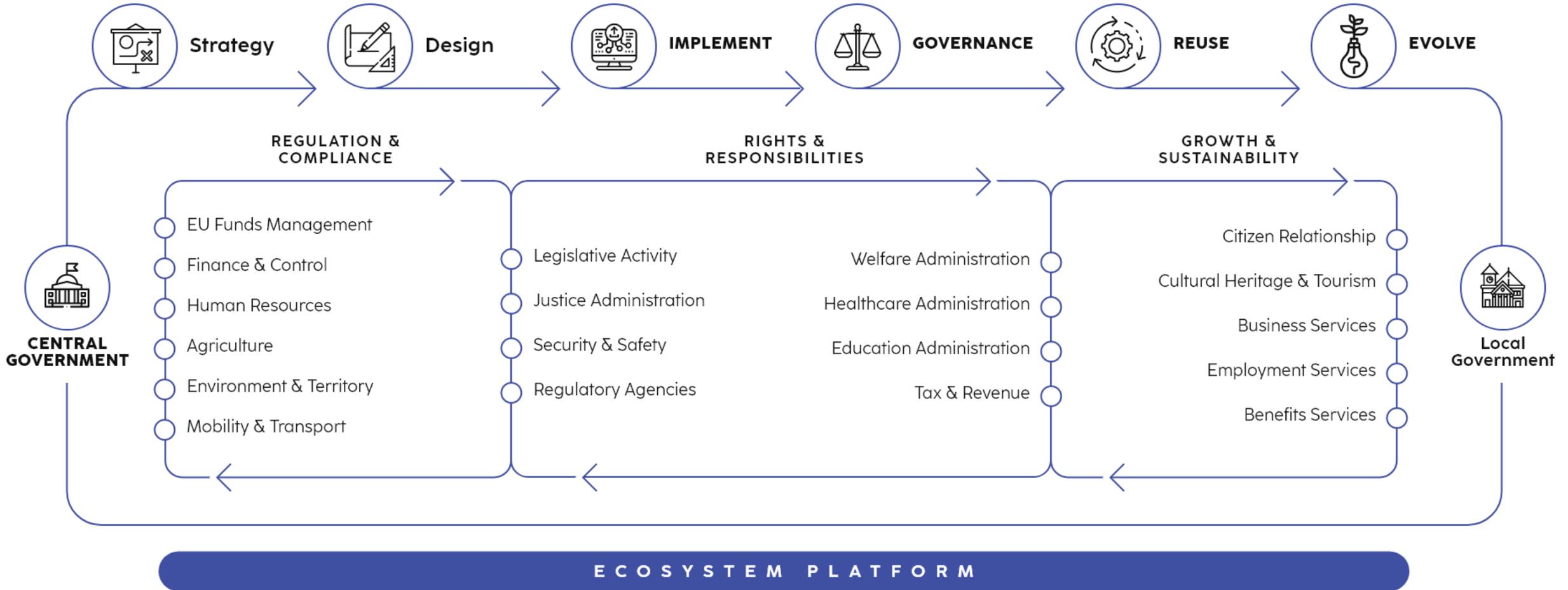
- + CONSULTING
- + TECHNOLOGY & IMPLEMENTATION
- + PROPRIETARY SOLUTIONS
- + MANAGED SERVICES

DIGITAL DEMOCRACY • CODESIGN • COLLABORATION • TOURISM
 PRIVACY • REUSE • MOBILITY • DIGITAL IDENTITY • ACCOUNTING
 DIGITAL SERVICES • ENVIRONMENT • EMPLOYMENT • HEALTHCARE
 WELFARE • EDUCATION • SECURITY • CITIZEN EXPERIENCE • HR
 DIGITAL PAYMENT • AGRICULTURE • DIGITAL CITIZENSHIP • TAX



DISCOVER MORE

Government



Case Study: Legislazione Digitale

Sviluppo di un ecosistema digitale a supporto dei processi di dematerializzazione degli atti, di digitalizzazione e informatizzazione dei procedimenti amministrativi e legislativi.

Challenge

Il Consiglio Regionale della Campania, quale organo legislativo della Regione Campania, ha avviato uno sfidante progetto pluriennale con l'obiettivo di migliorare l'offerta dei servizi rivolti a cittadini e imprese, la trasparenza amministrativa, la dematerializzazione, il contenimento dei costi dell'azione amministrativa, il rispetto degli standard.

Approach

Al fine di supportare il progetto di trasformazione dell'ente abbiamo sviluppato la piattaforma "Iter Legis" che svolge un ruolo centrale nell'ambito dell'ecosistema digitale, occupandosi di guidare l'esecuzione delle varie fasi in cui si articola l'iter legislativo attraverso tecnologie di Intelligent Automation e Advanced Analytics. In questo modo, oltre ad attuare un processo di revisione in chiave digitale dei procedimenti amministrativi e legislativi, al contempo è stata avviata una riorganizzazione dei compiti e dei ruoli dei soggetti coinvolti nel flusso di lavoro.

Solution

La proposta si basa su un modello funzionale "generico" che, se adeguatamente formata, consente di rispondere alle necessità specifiche dell'ente e di adattare i processi esistenti o di implementarne di nuovi con un impegno limitato, facendo ampio uso di attività di configurazione.

In linea con questo approccio, i fondamenti della soluzione sono:

- l'uso di un motore di business process (BPS), rappresentato tramite la notazione standard BPMN, che deve essere sia affidabile che open source;
- la realizzazione di un'applicazione web di front-end ITER LEGIS (ITL) in grado di gestire e monitorare qualsiasi processo attivato sul motore di business process e di interfacciarsi con il sistema documentale, permettendo ricerche, caricamenti o scaricamenti di documenti, allegati e integrazioni relative a un particolare procedimento.

Enabling Technologies

- RPA
- AI & Advanced Analytics

Ecosystems

- Digital Citizenship

Results

- + Nuova applicazione di web di front-end
- + Esecuzione più precisa di task specifici
- + Miglioramento del business process.



**IM
PAC
TS**

- Social Cohesion

PRINCIPALI TEMI DELL'INDAGINE

- a) INTEROPERABILITÀ
- c) SICUREZZA E PROTEZIONE DATI
- f) INFORMATIZZAZIONE PA NEI RAPPORTI CON CITTADINI E IMPRESE



Use Case: Introduzione e attuazione del Programma GOL

Introduzione del Programma Garanzia Occupabilità Lavoratori (GOL) nei sistemi informativi per il lavoro e la formazione professionale.

Mission

Numerose le sfide:

- Complessità: GOL è una riforma presidiata a livello nazionale ed extranazionale (UE, Regioni, Ministero del Lavoro).
- Tempi: finanziato dal PNRR (M5, C1), è vincolato a scadenze in termini di finanziamento, procedure di rendicontazione legate ai benefici attesi e generati.
- Favorire l'occupabilità in funzione delle richieste del mercato del lavoro attraverso l'upskilling, reskilling e collocamento mirato.

Actions

L'approccio di Engineering si propone di valorizzare le competenze del suo Labor Information Solution, affrontando le sfide di un contesto particolarmente VUCA (Volatilità, Incertezza, Complessità, Ambiguità) attraverso l'adozione del "modello logico del mercato del lavoro". Questo modello offre una forte integrazione tra tutte le parti dell'ecosistema del welfare, utilizzando le migliori professionalità di Eng per digitalizzare i servizi, a partire dalla gestione dei beneficiari.

Solution

Le proposte includono le competenze specialistiche di Eng:

- Strumenti di gestione per gli operatori dei Centri per l'Impiego e delle Agenzie accreditate nel settore del lavoro e della formazione professionale; funzionalità di Business Intelligence e monitoraggio per la governance sia strategica che operativa sui servizi offerti ai cittadini; applicazioni self-service accessibili agli utenti.
- Strumenti per la cooperazione applicativa e per la creazione di alleanze istituzionali tra i diversi sistemi informativi coinvolti (Sistema Informativo del Lavoro, Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e Lavorativa, Regis).
- Soluzioni organizzative e metodologiche, mediante l'adozione del modello logico del mercato del lavoro e consulenze in ambiti come la riqualificazione del personale attivo e la ristrutturazione dei processi interni delle amministrazioni coinvolte (assessorati regionali al lavoro, agenzie regionali per il lavoro).

Enabling Technologies

- Cloud
- AI & Data
- XR

Our Platforms

- Knowage

Results

- + Miglioramento dei servizi erogati all'utenza
- + Raggiungimento dei target PNRR e LEP
- + Valorizzazione del patrimonio informativo
- + Accrescimento degli strumenti operativi (CPI, Cittadini e imprese)
- + Impiego di nuove tecnologie (e.g. Centro per l'Impiego virtuale)



IM
PAC
TS

- Social Cohesion

PRINCIPALI TEMI DELL'INDAGINE

- a) INTEROPERABILITÀ
- d) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE PRESTAZIONI PA
- e) INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA
- f) INFORMATIZZAZIONE PA NEI RAPPORTI CON CITTADINI E IMPRESE

Case Study: Sistema Informativo del Lavoro Emilia-Romagna (SILER)

Sistema Informativo Lavoro per centralizzare la gestione di dati e servizi garantendo interoperabilità tra sistema regionale, enti locali, altre Regioni, Ministero del Lavoro con servizi di cooperazione applicativa.

Challenge

L'Agenzia regionale per il lavoro dell'Emilia-Romagna gestisce i servizi per l'occupazione, compreso il monitoraggio delle politiche attive del lavoro. La sfida principale è garantire l'efficienza operativa e l'integrazione tra le varie istituzioni rispondendo alle esigenze di cittadini e imprese. Obiettivi: ottimizzazione dei servizi per il lavoro, integrazione delle politiche e adozione di un modello organizzativo flessibile.

Approach

È stato adottato un modello organizzativo multidimensionale supportato da un approccio metodologico Ibrido (Hybrid Approach), che ha garantito l'evoluzione del Sistema Informativo del Lavoro trasformandolo da una piattaforma rigida a un sistema modulare e interoperabile. Il modello ha favorito l'integrazione dei servizi per la gestione delle politiche attive e l'interoperabilità con soggetti differenti (MLPS, Regioni, Sviluppo lavoro Italia, INPS, Sifer - Sistema Formazione ER) e, grazie all'approccio adottato, ha assicurato continuità operativa, adattabilità ai cambi normativi e ottimizzazione delle risorse.

Solution

Il progetto ha avuto l'obiettivo di migliorare i servizi per il lavoro attraverso soluzioni come un sistema di monitoraggio strategico, per il quale sono stati implementati strumenti di business intelligence, AI, process mining e automazione per ottimizzare i processi, raccogliere dati e monitorare le prestazioni. Integrata la firma elettronica per semplificare l'interazione con i cittadini e garantire la conformità normativa. Adottate metodologie mirate a garantire l'efficienza e l'ottimizzazione continua dei processi: l'approccio ha previsto un ciclo iterativo, in cui il monitoraggio e l'analisi dei risultati hanno permesso un rapido adattamento delle soluzioni implementate. L'integrazione dei feedback durante le diverse fasi ha assicurato che le soluzioni rispondessero alle esigenze degli utenti. Il progetto è in corso e prevede una roadmap di ulteriori sviluppi e ottimizzazioni.

Ecosystems

- Digital Citizenship

Results

- + Strumento ad uso di più di 800 operatori
- + 5.661.215 Anagrafiche cittadini registrate sul SIL
- + 3.164.840 Schede Anagrafiche Professionali registrate sul SIL
- + Oltre 500 offerte di lavoro pubblicate al mese
- + Raggiungimento degli obiettivi GOL e PNRR
- + Oltre 15.000 aziende attive



**IM
PAC
TS**

- Social Cohesion

PRINCIPALI TEMI DELL'INDAGINE

- a) INTEROPERABILITÀ
- b) STRUMENTI DI IDENTITÀ DIGITALE
- d) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE PRESTAZIONI PA
- e) INCLUSIONE DIGITALE E ALFABETIZZAZIONE TECNOLOGICA

 Regione Emilia-Romagna

Case Study: Reengineering dei sistemi istituzionali: semplificazione e migliore user experience

Reengineering dei sistemi core: Rapporto Assicurativo (Aziende e Consulenti del lavoro); Prestazioni economiche, sanitarie e socio-sanitarie (Lavoratori infortunati e tecnopatici, Datori di lavoro e Patronati).

Challenge

La missione dell'INAIL è tutelare la sicurezza dei lavoratori, prevenendo infortuni e malattie professionali, offrendo loro una protezione economica e sanitaria in caso di eventi dannosi sul lavoro. Il principale obiettivo del reengineering applicativo è semplificare i procedimenti amministrativi interni basati su workflow digitali, e migliorare l'esperienza d'uso degli utenti durante la fruizione di procedure e servizi.

Approach

Le attività progettuali hanno previsto una fase iniziale di mappatura e assessment dei processi ASIS e il coinvolgimento attivo degli utenti per analizzare le aree di miglioramento e progettare il nuovo sistema al fine di renderlo usabile ed efficace. La seconda fase è stata condotta da un team multidisciplinare composto da Specialisti di processo, Esperti di User Experience Design, Esperti di dominio e Software factory allo scopo di realizzare e rilasciare le funzionalità in modo progressivo coinvolgendo costantemente gli utenti per ricevere feedback e apportare le necessarie migliorie.

Solution

Le progettualità, in corso, sono condotte dal team Engineering composto da esperti di dominio e specialisti dei Competence Center interni. In particolare: supporto specialistico per il re-design dei processi amministrativi e la progettazione dei nuovi servizi in ottica User Centered, Change management per la gestione del cambiamento e la transizione dei vecchi sistemi ai nuovi.

Le soluzioni sono state progettate con architettura a micro-servizi su infrastruttura Red Hat Openshift e fruita tramite CA API Gateway. La conduzione delle attività è effettuata utilizzando una metodologia ibrida Agile/Waterfall scelta in base alla stabilità o meno dei requisiti funzionali.

Enabling Technologies

- Cloud

Ecosystems

- Digital Citizenship

Results

- + Digitalizzazione dei processi amministrativi
- + Miglioramento dell'esperienza d'uso dei servizi
- + Interoperabilità tramite integrazione con PDND



IM
PAC
TS

- Social Cohesion

PRINCIPALI TEMI DELL'INDAGINE

- a) INTEROPERABILITÀ
- c) SICUREZZA E PROTEZIONE DATI
- f) INFORMATIZZAZIONE PA NEI RAPPORTI CON CITTADINI E IMPRESE

INAIL
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO



www.eng.it



[Engineering Group](#)



[@EngineeringSpa](#)



[gruppo.engineering](#)



[LifeAtEngineering](#)