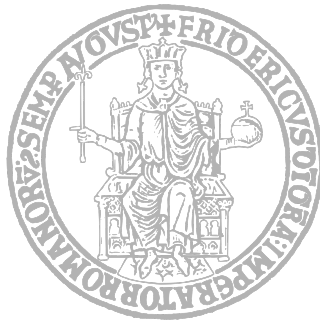


Homework - ISBI

Information System and Business Intelligence A.A 2022/2023
Prof.ssa Flora Amato



DIETI
Università Federico II di Napoli

Information System and Business Intelligence:
*Gestione documentale nella Pubblica
Amministrazione*

Studenti:

Antonio Romano M63001315
Giuseppe Riccio M63001314
Michele Cirillo M63001293

Indice

1	Traccia Homework	3
2	Textual Analysis	4
3	Modelli funzionali	5
3.1	Rappresentazione dei Requisiti funzionali	5
3.1.1	Use Case Diagram	5
3.2	Modelli per flusso di attività e dati	6
3.2.1	Activity Diagram	6
3.2.2	Data Flow Diagram	7
3.3	Modelli per funzionalità e dati	8
3.3.1	Assembly Lines	8
3.4	Modelli di classificazione di processi business	9
3.4.1	Catena del valore di Porter	9
3.4.2	Modello di Anthony	11
3.4.3	Modello di Simon	12
4	Modellazione mappatura processi	13
4.1	Matrice dei domini e dei livelli	13
4.2	Business Process Map	14
4.3	Supply Chain	15

1 Traccia Homework

La traccia del caso in esame è la seguente:

Un aspetto molto importante da evidenziare nei sistemi informativi per la PA è senza dubbio la presenza di sistemi per la gestione documentale. La gestione documentale all'interno delle amministrazioni presenta problemi e criticità di tipo organizzativo, di ordine tecnologico e di natura archivistica che richiede una ridefinizione sistematica di strutture, responsabilità, adeguate architetture informatiche, modelli di gestione dei flussi documentali e metodi di conservazione. L'introduzione di un sistema di gestione documentale all'interno di una pubblica amministrazione deve, in altre parole, essere inserito in modo armonico e funzionale come parte di un sistema informativo a supporto delle attività istituzionali dell'amministrazione. Secondo il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) la gestione informatica dei documenti è da intendersi come "l'insieme delle attività finalizzate alla registrazione e segnatura di protocollo, nonché alla classificazione, organizzazione, assegnazione, reperimento e conservazione dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di classificazione d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici". Un sistema di gestione documentale è costituito dall'insieme dei documenti prodotti e acquisiti per i fini istituzionali di un ente o amministrazione e dal sistema informativo per la gestione dei documenti, cioè le regole, le procedure e le risorse necessarie per la formazione, l'organizzazione, la tenuta, il reperimento, l'utilizzo e la conservazione dei documenti stessi. In conclusione, i macro-obiettivi da raggiungere con un sistema per la gestione documentale sono:

- la produzione/acquisizione di documenti attendibili ai fini giuridici e amministrativi;
- la presa in carico e la lavorazione dei documenti;
- l'organizzazione e la tenuta della produzione documentaria in modo ordinato e coerente alle funzioni esercitate;
- la trasmissione e conservazione di documenti autentici, cioè integri e di provenienza certa e identificata;
- la rapidità e l'efficienza del reperimento nell'ambito dell'attività amministrativa svolta.

2 Textual Analysis

In Figura 1, si è effettuata l'analisi della specifica dei requisiti al fine di trovare gli attori primari ed i casi d'uso del **sistema Gestione Documentale**; in particolare, si identificano in **verde** gli attori del sistema, mentre in **giallo** sono mostrati i casi d'uso.

Esempio 1.1.4 (Gestione documentale).

Un aspetto molto importante da evidenziare nei sistemi informativi per la PA è senza dubbio la presenza di sistemi per la gestione documentale. La gestione documentale all'interno delle amministrazioni presenta problemi e criticità di tipo organizzativo, di ordine tecnologico e di natura archivistica che richiede una ridefinizione sistematica di strutture, responsabilità, adeguate architetture informatiche, modelli di gestione dei flussi documentali e metodi di **conservazione**. L'introduzione di un sistema di gestione documentale all'interno di una **pubblica amministrazione** deve, in altre parole, essere inserito in modo armonico e funzionale come parte di un sistema informativo a supporto delle attività istituzionali dell'amministrazione. Secondo il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) la gestione informatica dei documenti e da intendersi come "l'insieme delle attività finalizzate alla **registrazione** e **segnatura di protocollo**, nonché alla **classificazione**, organizzazione, assegnazione, **reperimento** e **conservazione** dei documenti amministrativi formati o acquisiti dalle amministrazioni, nell'ambito del sistema di **classificazione** d'archivio adottato, effettuate mediante sistemi informatici". Un sistema di gestione documentale è costituito dall'insieme dei documenti prodotti e acquisiti per i fini istituzionali di un ente o amministrazione e dal sistema informativo per la gestione dei documenti, cioè le regole, le procedure e le risorse necessarie per la formazione, l'organizzazione, la tenuta, il **reperimento**, l'utilizzo e la **conservazione** dei documenti stessi.

In conclusione, i macro-obiettivi da raggiungere con un sistema per la gestione documentale sono:

1. la produzione/**acquisizione** di documenti attendibili ai fini giuridici e amministrativi;
2. la **presa in carico** e la lavorazione dei documenti;
3. l'organizzazione e la tenuta della produzione documentaria in modo ordinato e coerente alle funzioni esercitate;
4. la trasmissione e **conservazione** di documenti autentici, cioè integri e di provenienza certa e identificata;
5. la rapidità e l'efficienza del **reperimento** nell'ambito dell'attività amministrativa svolta.

No.	Candidate Class	Extracted Text	Type	Description	Occurrence	Highlight
1	sistema di gestione documentale	pubblica amministrazione	Actor		1	
2	presa in carico	presa in carico	Use Case	A valle del deposito del documento	1	
3	registrazione	registrazione	Use Case	Archiviazione del documento certificato e protocollato	1	
4	segnatura di protocollo	segnatura di protocollo	Use Case	Protocollo con codice identificativo univoco	1	
5	classificazione	classificazione	Use Case	Classificazione del documento in base al tipo di atto	2	
6	reperimento	reperimento	Use Case	Condivisione del documento con gli utenti interessati	3	
7	conservazione	conservazione	Use Case	Conservazione del documento su supporto informatico sicuro	4	
8	acquisizione	acquisizione	Use Case	Digitalizzazione del documento in formato opportuno	1	

Figura 1: Textual Analysis

3 Modelli funzionali

A partire dalla traccia illustrata nel capitolo precedente si fornisce la seguente soluzione ad alto livello, tramite opportuni diagrammi UML.

3.1 Rappresentazione dei Requisiti funzionali

3.1.1 Use Case Diagram

A partire dagli elementi individuati nel precedente paragrafo si è passati alla progettazione del Modello dei Casi d'Uso, mostrato in Figura 2.

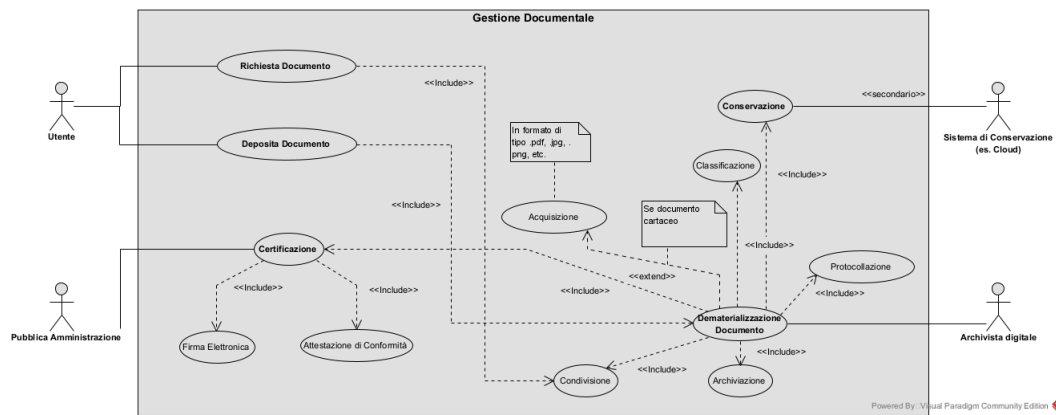


Figura 2: Modello del Caso d'Uso "Dematerializzazione Documento"

3.2 Modelli per flusso di attività e dati

3.2.1 Activity Diagram

Attraverso un Activity Diagram, Figura 3, si mostra la dinamica del caso d'uso **Dematerializzazione Documento**, infatti, si può notare come sia l'attore *Utente* ad iniziare il caso d'uso attraverso l'azione di "Deposita Documento". A questo punto entra in gioco l'*Archivista digitale*, il quale è colui che è responsabile di gestire e "Acquisire" documenti digitalizzati, nel caso in cui quest'ultimi siano di tipo cartaceo; inoltre, l'*Archivista digitale* deve effettuare una "Classificazione" dei documenti in maniera da suddividerli in maniera coerente ed organizzata. La *Pubblica Amministrazione* deve certificare il documento digitale da depositare in maniera da "Attestare la sua conformità" oltre all'apposizione della "Firma Elettronica" su di esso. L'*Archivista* una volta ottenuta la certificazione dalla PA può procedere alla "Protocolloazione" tramite un codice identificativo univoco del documento e successivamente trasferisce tali documenti su un supporto informatico sicuro (ed a sua volta certificato) come ad esempio, un'Infrastruttura Cloud di storage, al fine di effettuarne la "Conservazione a norma". Infine, viene effettuata la "Condivisione" del documento con tutti gli *Utenti* interessati.

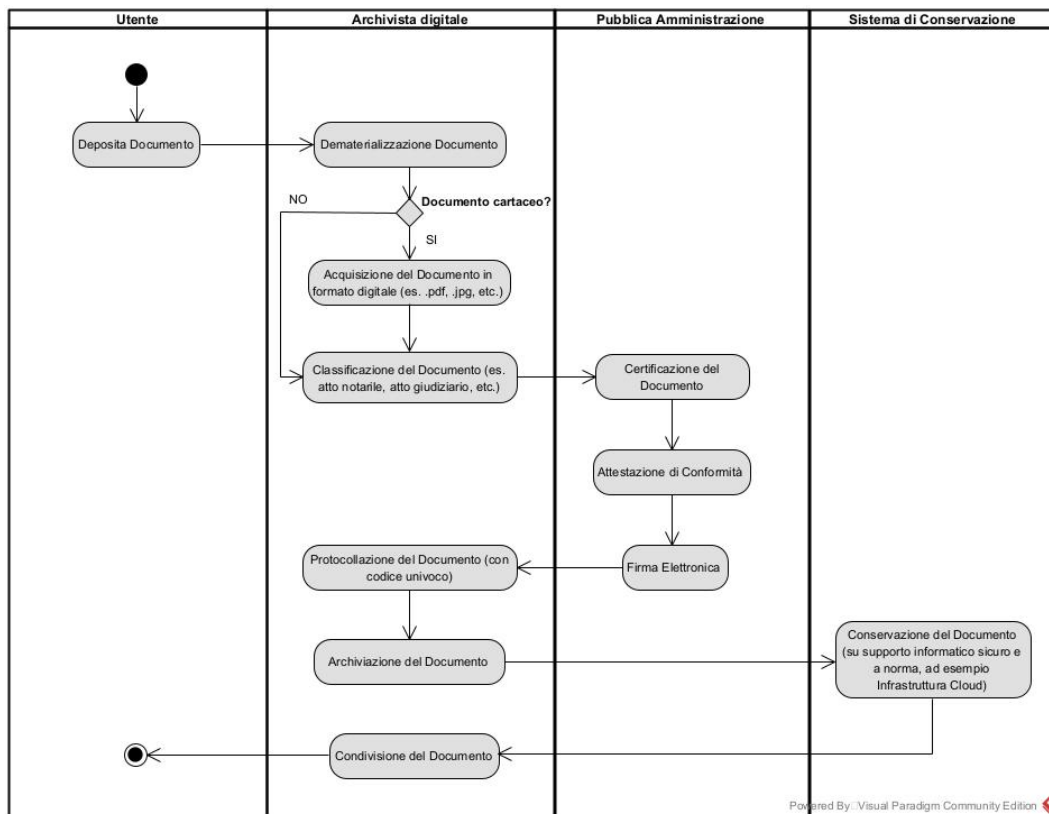


Figura 3: Activity Diagram del caso d'uso "Dematerializzazione Documento"

3.2.2 Data Flow Diagram

Per descrivere il flusso dei dati all'interno del sistema informativo ci si avvale del DFD (Data Flow Diagram), Figura 4. In particolare, esso sarà composto da:

- **Processi:** rappresentano un'attività di elaborazione che trasforma i dati attraverso operazioni secondo regole aziendali. Nel DFD sottostante troveremo i processi *Certificazione*, *Conservazione*, *Deposita Documento* e *Dematerializzazione Documento*;
- **Agenti:** interagiscono inviando e ricevendo informazioni dal sistema informativo stesso e troveremo: *Pubblica Amministrazione*, *Utente*, *Archivista digitale* e *Sistema di Conservazione*;
- **Depositi dei dati:** operano da contenitore di informazioni, e troveremo: *Archivio documenti da dematerializzare*, *Archivio documenti da certificare* e *Archivio documenti dematerializzati*;
- **Flussi di dati:** rappresentano il movimento di informazioni tra agenti, processi e depositi di dati. Troveremo: flusso di dati tra *processo-processo* (ad esempio *verifica e certificazione documento*), *processo-agente* (ad esempio *certifica documento*) e tra *processo-deposito dati* (ad esempio *inserisce documento da dematerializzare*).

Il flusso dei dati completo sarà dunque quello mostrato in Figura sottostante:

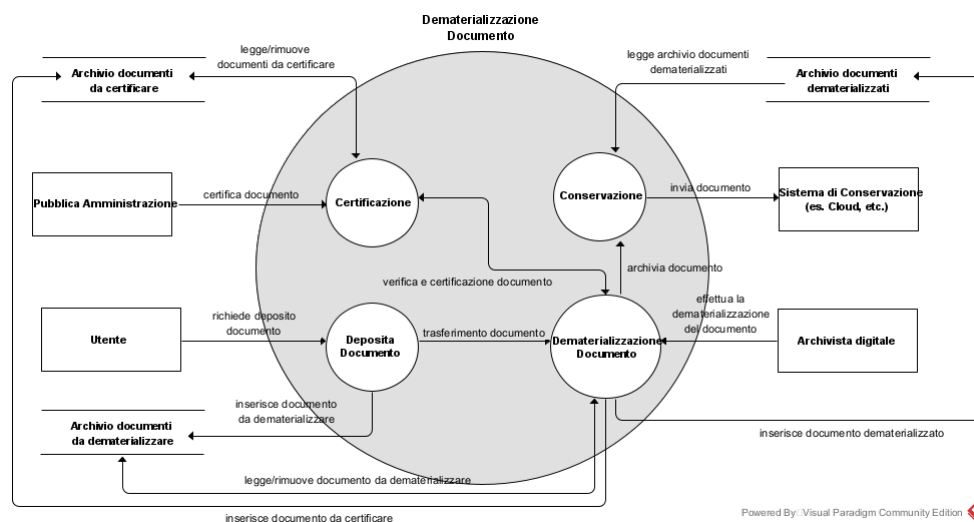


Figura 4: Data Flow Diagram - Dematerializzazione Documento

Dalla Figura soprantante, si può notare l'esistenza di flussi di dati con "freccie" bidirezionali. Un esempio è il flusso di dati tra *processo-deposito dati* "legge/rimuove documenti da dematerializzare" in quanto il processo *Dematerializzazione Documento* inizialmente effettua una lettura del documento da dematerializzare contenuto nel deposito dati *Archivio documenti da dematerializzare*, e solo dopo aver effettuato la dematerializzazione, esso viene rimosso dal deposito dati.

SI NOTI: che i depositi dati, *Archivio documenti da dematerializzare* e *Archivio documenti da certificare*, sono da intendersi come depositi *TEMPORANEI* in quanto usati a supporto del processo di dematerializzazione nelle fasi operative intermedie.

3.3 Modelli per funzionalità e dati

3.3.1 Assembly Lines

Per esprimere un legame tra casi d'uso e processi, e per rappresentare la visione funzionale del sistema informativo, utilizzeremo il modello delle Assembly Lines, Figura 5.

Anche in questo caso troveremo:

- **Processo:** inteso come insieme di attività quali: *Certificazione*, *Conservazione*, *Deposita Documento* e *Dematerializzazione Documento*;
- **Requisiti:** funzionalità offerte dal sistema informativo (indicate nel Diagramma dei casi d'uso 2);
- **Repository dei dati:** *Archivio documenti da dematerializzare*, *Archivio documenti da certificare* e *Archivio documenti dematerializzati*.

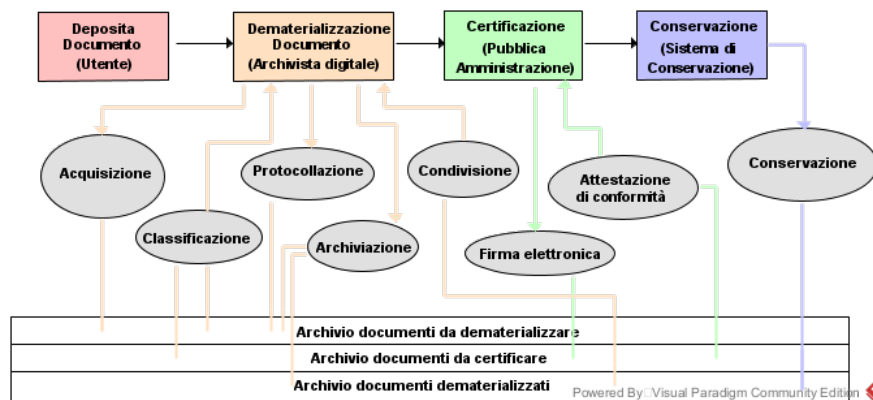


Figura 5: Assembly Lines - Dematerializzazione Documento

La prima attività riguarda il *Deposito* di un *documento* da dematerializzare (da parte di un utente(Agente)).

A seguire, viene avviata l'attività di *Dematerializzazione* (effettuata dall'Archivista digitale), che ha il compito di effettuare l'*Acquisizione* del documento dal repository *Archivio documenti da dematerializzare*. In seguito ad una *Classificazione* del documento, l'Archivista digitale trasmette il documento nel repository *Archivio documenti da certificare*; una volta certificato il documento, l'Archivista digitale effettua la *Protocolloazione* e l'*Archiviazione* (nei repository mostrati in Figura soprastante) e, dopo aver concluso la digitalizzazione, verrà adoperata la *Condivisione* del documento dal repository *Archivio documenti dematerializzati* a tutti gli utenti interessati.

La *Pubblica Amministrazione* ha il compito di effettuare l'*Attestazione di conformità* e di mettere in atto la *Firma digitale* dei documenti posti nel repository *Archivio documenti da certificare*.

Ne consegue, infine, la *Conservazione* dei documenti presenti nel repository *Archivio documenti dematerializzati* in un opportuno supporto informatico di storage a norma (es. Cloud storage).

SI NOTI: anche in questo caso, per i depositi dati *Archivio documenti da dematerializzare* e *Archivio documenti da certificare*, valgono le stesse ipotesi fatte nel Data Flow Diagram, ovvero sono da intendersi come depositi *TEMPORANEI*.

3.4 Modelli di classificazione di processi business

3.4.1 Catena del valore di Porter

La catena di Porter consente di descrivere, dal punto di vista funzionale, la struttura di una organizzazione come un insieme limitato di processi suddividendoli in processi primari e processi di supporto. In Figura 6, viene rappresentata la catena di Porter della struttura organizzativa che ha come obiettivo lo sviluppo del processo di **Dematerializzazione** di documenti.

I *processi di supporto* sono quelli che non contribuiscono direttamente alla creazione dell'output ma che sono necessari perché quest'ultimo sia prodotto e sono:

- **Attività infrastrutturali:** tutte le altre attività quali pianificazione, contabilità finanziaria, organizzazione informatica, affari legali, direzione generale, ecc.;
- **Gestione delle risorse umane:** ricerca, selezione, assunzione, addestramento, formazione, aggiornamento, sviluppo, mobilità, retribuzione con sistemi premianti, negoziazione sindacale e contrattuale ecc.;
- **Sviluppo delle tecnologie:** tutte quelle attività finalizzate al miglioramento del prodotto e dei processi;
- **Approvvigionamenti:** l'insieme di tutte quelle attività preposte all'acquisto delle risorse necessarie alla produzione dell'output ed al funzionamento dell'organizzazione.



Figura 6: Catena del valore di Porter - Dematerializzazione Documento

I *processi primari* sono quelli che direttamente contribuiscono alla creazione dell'output (prodotti e servizi) di un'organizzazione e sono:

- **Logistica in ingresso o interna:** comprende tutte quelle attività necessarie alla movimentazione di beni materiali verso l'interno dell'organizzazione;
- **Attività operative (operations):** attività di produzione di beni e/o servizi;
- **Logistica in uscita o esterna:** comprende tutte quelle attività necessarie alla movimentazione di beni materiali verso l'esterno dell'organizzazione;
- **Marketing e vendita:** attività di promozione del prodotto o servizio nei mercati e gestione del processo di vendita;
- **Assistenza al cliente e servizi:** tutte quelle attività post-vendita di supporto al cliente.

3.4.2 Modello di Anthony

Il modello di Anthony caratterizza uno schema con cui le aziende rappresentano il ciclo di pianificazione, programmazione e controllo riguardante la struttura del sistema delle decisioni aziendali con la fondamentale funzione di feedback informativo svolta dal sistema informativo aziendale. Secondo Anthony, è possibile individuare tre tipologie di attività svolte dai tre livelli organizzativi che caratterizzano un'azienda:

- **Attività Strategiche:** livello della piramide che riguarda la pianificazione strategica per descrivere l'insieme delle decisioni che si prefiggono di fissare gli obiettivi di medio-lungo periodo riguardanti la scelta delle Aree Strategiche nelle quali competere, le risorse umane, finanziarie e tecnologiche da utilizzare e le modalità con cui utilizzarle;
- **Attività Tattiche:** livello della piramide che riguarda le attività di programmazione e di controllo della gestione. Vengono definite le decisioni relative ai programmi di attività, alle assegnazioni delle risorse, alle procedure di assegnazione delle attività e al controllo dei risultati raggiunti;
- **Attività Operative:** livello della piramide che riguarda il controllo delle operazioni. Comprende le decisioni che si prefiggono di programmare ed eseguire l'insieme delle operazioni che caratterizzano la gestione operativa dell'azienda. Il fabbisogno informativo delle attività operative sarà costituito da dati esatti, dati analitici, dati forniti in tempo reale.

In figura 7, è riportato lo schema di descrizione della gestione della **Dematerializzazione** di un documento, utilizzando il diagramma a piramide di Anthony e riportando le tre attività.

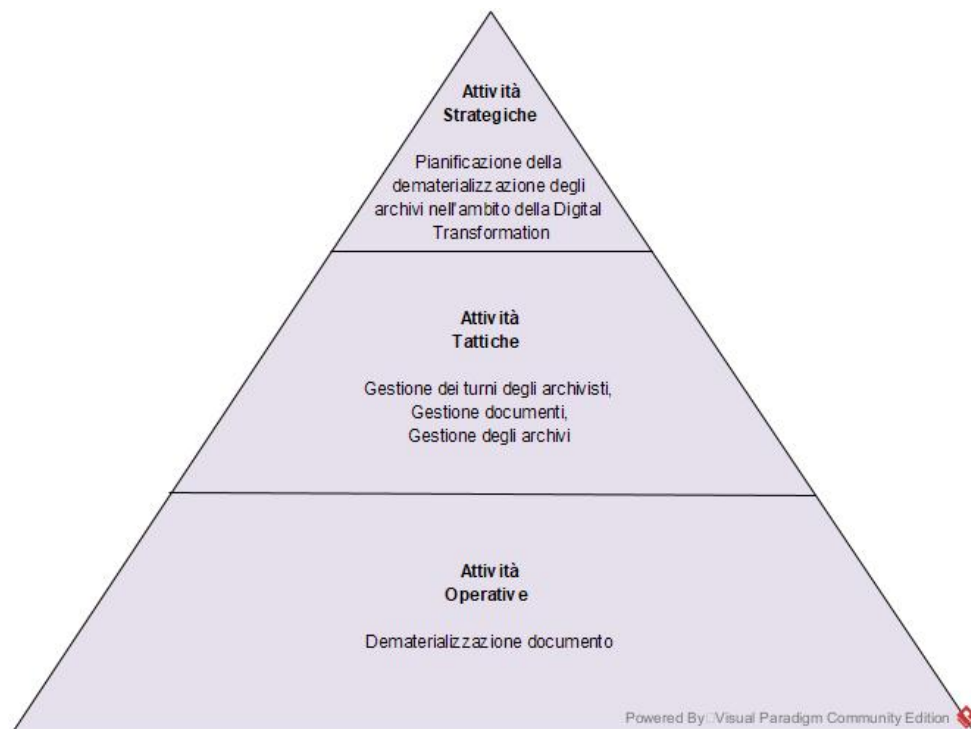


Figura 7: Piramide di Anthony - Dematerializzazione Documento

3.4.3 Modello di Simon

Il modello di Simon è coerente con quello di Anthony, ma utilizza un criterio differente per classificare le attività aziendali. Secondo Simon, è possibile individuare tre tipologie di attività aziendali. In Figura 8, abbiamo individuato tre attività per il processo di **Dematerializzazione** ed il relativo grado di programmabilità:

- **Attività debolmente strutturabili:** corrispondenti alle attività strategiche che avvengono in modo sempre diverso dipendentemente dal problema che ci si trova di fronte e dalla modalità e dall'obiettivo di esecuzione coordinati dal responsabile del determinato settore (esempio attività come la certificazione dei documenti in quanto tale attività è fortemente influenzata dalla tipologia di documento (cartaceo/digitale) da certificare);
- **Attività mediamente strutturabili:** corrispondenti alle attività tattiche che hanno un tenore di standardizzazione in alcune mansioni che vengono ripetute sempre nella stessa maniera (acquisizione e gestione delle informazioni relative al documento);
- **Attività fortemente strutturabili:** corrispondenti alle attività operative che avvengono sempre in maniera piuttosto standardizzata (sequenza di operazioni per il processo di digitalizzazione del documento).

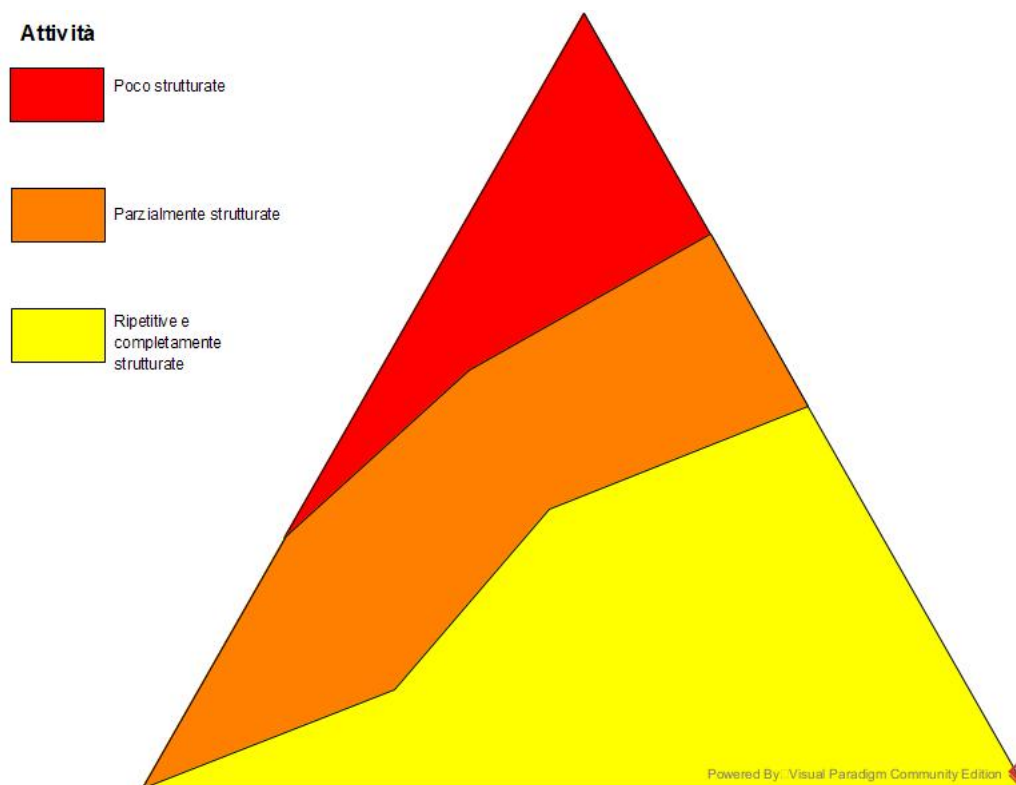


Figura 8: Piramide di Simon - Dematerializzazione Documento

4 Modellazione mappatura processi

4.1 Matrice dei domini e dei livelli

Diversi sono i modelli per il quale è possibile descrivere un processo primario di un'azienda, come ad esempio la catena del valore di Porter vista in figura 6 (paragrafo 3.4.1). Si ricorda essere un *Processo Primario* l'insieme di attività che si rivolgono ai clienti esterni all'azienda e quindi fanno riferimento ad una serie di funzioni aziendali. In questo paragrafo, a partire dalla classificazione dei processi primari, per il processo di dematerializzazione, definiremo la matrice generata dall'incrocio fra livelli e domini, individuando così i moduli ES. I livelli non sono altro che attività, quali:

- **Pianificazione operativa**, in cui son presenti gli obiettivi che si vogliono raggiungere nel breve e lungo periodo di attività dell'azienda. Per quanto riguarda il processo di dematerializzazione, tra le attività troviamo la pianificazione del processo stesso, la pianificazione dell'acquisto e di manutenzione dei macchinari, pianificazione di un calendario legato ai turni degli archivisti;
- **Esecuzione**, in cui vengono elaborati gli eventi tipici dei flussi informativi e fisici, come ad esempio l'utilizzo di modelli UML per il processo di dematerializzazione, la digitalizzazione e la certificazione dei documenti stessi, operazioni di inoltro di richieste e caricamenti dei documenti, in formato opportuno, da e verso utenti interessati;
- **Rilevazione e monitoraggio**, in cui si valutano l'andamento delle attività, ad esempio valutando l'avanzamento dell'archiviazione dei documenti protocollati, verificando che gli obiettivi vengano soddisfatti;
- **Controllo dell'avanzamento piano e ripianificazione**, in cui vengono analizzate le prestazioni del progetto in corso, in termini di tempi, costi e qualità. Quindi si andrà, in questo livello, a valutare se il progetto verrà terminato nei tempi stabiliti, nei limiti dei costi stimati, e verrà anche valutata l'integrità dei documenti archiviati in seguito al processo di dematerializzazione;
- **Gestione informazioni tecniche di dominio**, in cui vengono generate tutte le informazioni e parametri necessari per avviare il processo di dematerializzazione, come ad esempio l'anagrafe degli utenti che richiedono una consultazione dei documenti.

Come si può notare dalla figura 9, nel settore aziendale che si occupa del processo di dematerializzazione, i domini sono **Progettazione, Acquisti, Dematerializzazione e Conservazione e Condivisione**; mentre i livelli son quelli descritti in precedenza.

Descrizione dei livelli		Domini			
Livello	Sottolivello	Progettazione	Acquisti	Dematerializzazione	Conservazione & Condivisione
Pianificazione operativa	Lungo periodo	Piano progettazione del processo di dematerializzazione	Piano di acquisto PC e Scanner	Piano di digitalizzazione dei documenti	Piano di archiviazione dei documenti dematerializzati
	Breve periodo	Piano delle fasi di dematerializzazione (acquisizione, certificazione, condivisione, etc.)	Piano di manutenzione e aggiornamento dei dispositivi	Piano dei turni degli archivisti	Piano di backup settimanale dei documenti dematerializzati su supporto a norma
Esecuzione	Operazioni fisiche e assimilate	Produzione dei modelli UML per il processo di dematerializzazione (use case, activity diagram, etc.)	Ricevimento dei supporti informatici ed installazione	Digitalizzazione e certificazione dei documenti	Upload dei documenti in formato opportuno (es. .pdf, .jpg, etc.) sullo storage
	Elaborazione transazioni	Non rilevante	Richieste ordini ai fornitori convenzionati (vincitori del bando di gara)	Direttive interne degli archivisti	Richiesta di condivisione del documento da parte degli utenti interessati
Rilevazione e monitoraggio		Non rilevante	Inventario dei materiali acquistati	Archiviazione dei documenti protocollati	Non rilevante
Controllo dell'avanzamento piano e ripianificazione		Report sul rispetto delle deadline prefissate	Controllo fatture incrociato con inventario	Controllo sulla qualità del processo di dematerializzazione	Controllo dell'integrità dei documenti conservati
Gestione informazioni tecniche di dominio		Archivio documentazione e modelli UML su repository privata	Anagrafe dei fornitori partecipanti al bando di gara	Fascicolazione dei documenti e classificazione per tipo di atto	Anagrafe degli utenti richiedenti la consultazione dei documenti

Figura 9: Moduli ES - Dematerializzazione Documento

4.2 Business Process Map

Una buona mappatura dei processi di Business di un'azienda, può essere utile, se non obbligatoria, per aiutare le organizzazioni aziendali, per renderle più efficaci apportando miglioramenti (in termini di risparmio, efficienza), e garantendo che tutte le risorse coinvolte comprendano al meglio come effettuare alcune operazioni e responsabilità degli obiettivi prefissati dall'azienda. Un Business Process Map non è altro che una mappa (o diagramma di processi aziendali) chiara e dettagliata, che consente all'azienda stessa di apportare miglioramenti al processo aziendale. In Fig. 10, si mette a punto una mappatura dei processi di business relativi al processo di dematerializzazione, organizzata sotto forma matriciale, in cui sulle righe vengono definite le operazioni legate alla **pianificazione, gestione ed esecuzione** delle parti interessate (colonne), quindi **Operazioni di Marketing, Prodotti, Gestione, Logistica e Pubblica Amministrazione**.

	Marketing e Gestione dello Sportello Pubblico	Prodotti (Carta, Scanner)	Gestione della Dematerializzazione	Logistica dei Documenti	Pubblica Amministrazione
Plan	Strategia di relazione con i clienti	Pianificazione di acquisto delle forniture (materiale per copisteria)	Strategia di Ubicazione e Canali di interfacciamento con il pubblico (es. Sito Web)	Strategia di Dematerializzazione periodica	Pianificazione della gestione del patrimonio immobiliare
	Segmentazione della clientela	Strategia di individuazione di fornitori	Progettazione e Layout degli Uffici dedicato alla Dematerializzazione	Pianificazione di archiviazione dei Documenti	Pianificazione della gestione finanziaria
	Pianificazione delle campagne pubblicitarie		Progettazione e Layout del Sito Web dedicato alla Dematerializzazione		Strategia della Linea di Business (LOB)
			Definizione dei formati standard richiesti dal tipo di documento digitalizzato		
Manage	Gestione del Customer Care	Gestione dei listini prezzi delle forniture	Gestione delle tecniche di riservatezza	Logistica dei documenti in ingresso	Gestione dei rischi connessi alla Dematerializzazione
	Gestione della segmentazione del mercato per la Dematerializzazione	Gestione dei bandi di gara per l'individuazione di nuovi fornitori		Gestione della Dematerializzazione periodica	Amministrazione delle risorse umane (es. Concorso pubblico)
	Gestione delle campagne pubblicitarie				Gestione buste paga degli archivisti
					Gestione del Patrimonio Immobiliare
Execute	Customer Service per la Dematerializzazione	Acquisto / Reperimento del materiale di copisteria	Riservatezza della Dematerializzazione (Firma Elettronica)	Gestione degli Uffici di archiviazione	Gestione reparto IT
	Gestione delle comunicazioni con la clientela (es. tramite mail)	Previsione delle forniture richieste periodicamente	Gestione turni degli Archivisti	Gestione degli Archivi	Gestione dei conti pubblici
	Marketing mirato per l'utenza individuata		Gestione dei formati standard richiesti dal tipo di documento digitalizzato		
	Pubblicità e campagne TV per la Dematerializzazione (Digital Transformation)				

Figura 10: Business Process Map - Dematerializzazione Documento

Esempi di *Pianificazione*, potrebbero essere quelli di adoperare strategie di dematerializzazione periodica e di pianificazione dei documenti da dematerializzare, adoperare strategie di individuazione dei fornitori presso il quale acquistare materiale utile per effettuare scansioni, quali acquisto di scanner e carta, definire quali sono i formati standard che vengono richiesti dagli utenti da adoperare sui documenti da dematerializzare.

Esempi di *Gestione*, come il Customer Care management, gestione dei bandi di gara per l'individuazione di nuovi fornitori, riservatezza, amministrazione delle risorse umane

Esempi di *Esecuzione*, come il marketing mirato per l'utenza individuata, previsione delle richieste di fornitura, gestione turni degli archivisti, gestione degli archivi e dei conti pubblici.

4.3 Supply Chain

Per quanto riguarda le diverse attività logistiche di un'azienda, spesso si parla di gestione della catena di approvvigionamento. Per supply chain, si intende un sistema molto articolato atto a trasferire o fornire un prodotto da uno o più fornitori ad uno o più clienti. Il suo obiettivo è quello di delineare tutti gli aspetti del processo produttivo, comprese le attività coinvolte in ogni fase, le informazioni che vengono comunicate, le risorse naturali che vengono trasformate in materiali utili, le risorse umane e altri componenti che entrano nel prodotto o servizio finito.

In Figura 11, vengono illustrate le fasi, che rappresentano settori diversi, delineando il flusso dei beni e servizi all'interno della gestione documentale nella pubblica amministrazione. Si definiscono i seguenti "Supply":

- Fornitori;
- Gestione documentale nella Pubblica Amministrazione;
- Sportello della Pubblica Amministrazione,

A partire da essi, si costruisce una "catena" per il perseguimento della dematerializzazione dei documenti.

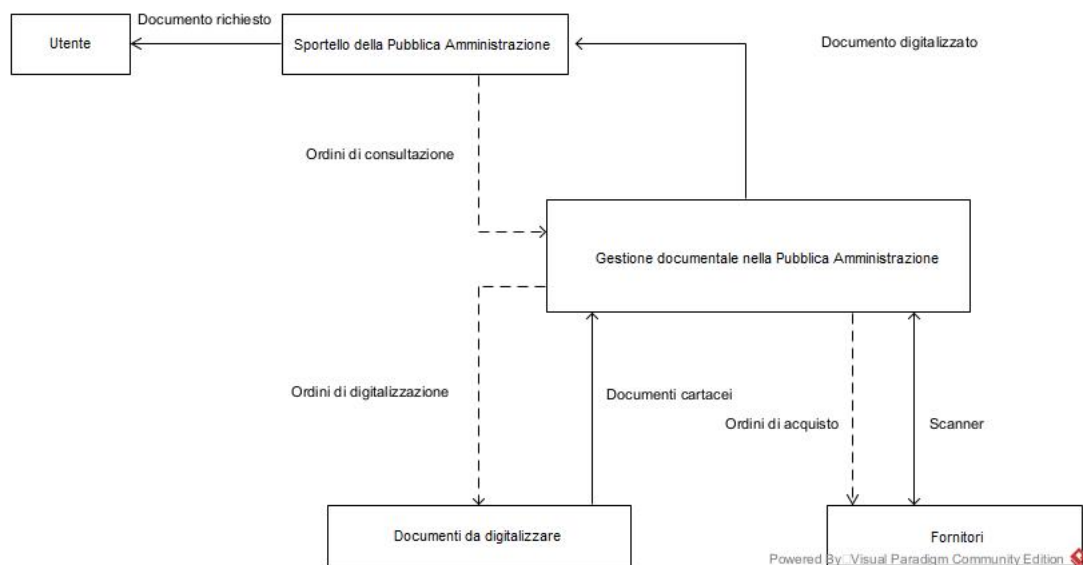


Figura 11: Supply Chain - Dematerializzazione Documento