

- una rete di trasmissione dati in grado di gestire i più diffusi protocolli e architetture di comunicazione;
- una rete privata virtuale in grado di connettere e gestire i messaggi di oltre 128.000 utenti, nell'ambito del servizio di trasmissione telematica delle dichiarazioni;
- un'infrastruttura di collegamento ad Internet, costituita da due canali a 34 Mb/s, che consente l'accesso ai siti delle Agenzie, del Dipartimento per le politiche fiscali e al sito Uniconline, utilizzato dai contribuenti per la trasmissione telematica di dichiarazioni e versamenti.

12. Altre attività aziendali

12.1 Il Sistema Informativo Aziendale

Nel corso del 2002 il sistema informativo aziendale (SIA) ha curato le attività per i principali servizi gestionali ed amministrativi rivolti al personale ed alle diverse unità organizzative.

Particolare rilievo ha costituito il ridisegno e lo sviluppo su una nuova piattaforma del portale SOGEIONLINE, con l'obiettivo di unificare l'accesso alle informazioni ed ai servizi aziendali in relazione al profilo dell'utente, di migliorare e rendere più tempestiva la comunicazione aziendale, di contribuire a semplificare i processi aziendali.

Per favorire una più rapida consultazione e ricerca su tutta la documentazione aziendale (contratti, piani tecnici, studi, specifiche tecniche, piani triennali, ecc.) è stato sviluppato un progetto di Knowledge Management, integrato con la intranet aziendale, che è stato gradualmente attivato.

Nell'ambito delle attività per l'introduzione del nuovo sistema ERP basato sulle Oracle Applications, sono state rese operative le funzioni per la gestione del ciclo degli acquisti, dalla fase di richiesta a quella di ricezione del bene, e sono stati personalizzati i moduli per la gestione della contabilità.

Sono state svolte le attività informatiche per la fornitura in outsourcing dei servizi amministrativi e contabili alle società SOSE e SOGEI I.T..

12.2 Sicurezza logica

Per la Società il tema della sicurezza riveste una valenza strategica in quanto la riservatezza dei dati trattati, le dimensioni del patrimonio informativo, la rilevanza degli investimenti sostenuti costituiscono degli assets da proteggere a tutela non solo della missione aziendale, ma delle strutture amministrative dell'intero Paese.

Infatti la disponibilità ed il corretto funzionamento del sistema informativo della fiscalità condiziona ogni giorno servizi di particolare rilevanza e criticità per cittadini ed operatori economici quali: la trasmissione telematica di dichiarazioni e versamenti, le operazioni doganali per l'import/export, la riscossione delle tasse auto, le scommesse ippiche e sportive; i trasferimenti immobiliari; l'attività istituzionali di circa duemila uffici e 40 mila utenti diretti.

Il nuovo management ha individuato più precise responsabilità e centri di coordinamento per sviluppare iniziative sui diversi temi della sicurezza delle informazioni, dei servizi telematici, della protezione fisica della sede, dell'organizzazione.

Tale struttura sottende alla esigenza di dover elevare i livelli di sicurezza

a fronte dell'evoluzione tecnologica, della diffusione dell'e-government, dell'integrazione con altri sistemi, della sofisticazione degli attacchi e degli strumenti di prevenzione attraverso un'attività continua di progettazione ed attuazione di interventi su: organizzazione, processi di lavoro, adozione di soluzioni tecnologiche innovative, formazione e sensibilizzazione del personale.

Nel primo periodo di attività sono stati curati in particolare: l'avvio dell'analisi dei rischi, con l'utilizzo di strumenti di self-assessment per il personale coinvolto nei diversi processi di gestione e sviluppo del sistema informativo; la definizione delle linee guida per il mascheramento delle banche dati di test, al fine di semplificarne la gestione e garantirne congruenza con le banche dati operative; l'emanazione degli standard di sicurezza per siti web; il monitoraggio ed audit per l'accesso ai dati ed alle applicazioni attraverso l'utilizzo di nuove modalità e strumenti.

Sono state, inoltre, attivate nuove procedure per l'autorizzazione ed il controllo degli accessi da parte di visitatori ed dipendenti di aziende che operano con continuità presso le sedi aziendali al fine di effettuare riscontri più efficaci e tempestivi.

12.3 Internal auditing

Il nuovo assetto azionario della Società comporta un accresciuto coinvolgimento negli obiettivi istituzionali del Ministero dell'economia e delle finanze e maggiori responsabilità nella conduzione e sviluppo del sistema informativo della fiscalità.

La nuova struttura organizzativa della Società, per rispondere in modo

appropriato a tali nuove esigenze, ha rafforzato le strutture di controllo interno ed ha costituito, tra l'altro, l'unità organizzativa per l'Internal Auditing con il compito di assistere il Vertice aziendale nel prevenire comportamenti ed azioni in contrasto con gli interessi aziendali, nonché valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione e di governance. In particolare, la nuova unità organizzativa attraverso una valutazione sistematica e puntuale di processi, procedure, strumenti e comportamenti dovrà contribuire al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione, analizzare l'economicità delle attività operative, verificare l'attendibilità delle informazioni impiegate/prodotte ed il rispetto di norme e procedure aziendali.

Nel primo periodo di attività è stata avviata la definizione, per i diversi processi aziendali e servizi erogati, della mappa dei rischi e dei controlli al fine di predisporre un modello di governo e controllo adeguato al contesto organizzativo. E' stata avviata inoltre la progettazione delle modalità operative per lo svolgimento dei compiti affidati al fine di verificare la coerenza delle azioni con le strategie aziendali, l'economicità delle attività, l'attendibilità delle informazioni impiegate/prodotte, l'ottemperanza alle normative e alle procedure aziendali.

12.4 Centri di competenza

Al passo con l'evoluzione tecnologica, SOGEI ha maturato, nel corso degli anni, numerose ed importanti esperienze sull'uso delle moderne tecnologie informatiche per lo sviluppo di soluzioni innovative a vantaggio del cliente.

Le soluzioni realizzate sono molto varie e spesso particolarmente complesse, sia per i volumi e la “sensibilità” dei dati trattati, che per la numerosità e la distribuzione geografica degli utenti, ed anche per il livello di affidabilità e di servizio da garantire per le diverse applicazioni.

Complessivamente SOGEI possiede un “know-how”, difficilmente riscontrabile in altre realtà, che deve essere valorizzato e sfruttato come risorsa strategica, per ottenere un continuo miglioramento della produttività, per proporre al cliente soluzioni innovative e per realizzare servizi all’avanguardia.

Sono stati quindi creati, in linea con la nuova organizzazione, i Centri di Competenza che nascono come strutture nelle quali far confluire il know-how aziendale relativo a settori a contenuto altamente specialistico:

- per promuoverne la capitalizzazione e la diffusione a livello aziendale;
- per favorire il riuso delle soluzioni più innovative ed efficienti realizzate.

I Centri di Competenza, a tal fine, devono:

- affiancare i nuovi progetti, indirizzandone le scelte nella fase di start-up e supportandone la fase realizzativa;
- monitorare i sistemi in esercizio (livelli di servizio e architetture tecniche) rilevandone l’eventuale insufficienza/obsolescenza tecnica;
- assicurare l’innovazione (osservatorio tecnologico) per le aree presidiate individuando soluzioni, standard e guidelines per lo sviluppo delle applicazioni;

- patrimonializzare il know-how e diffonderlo tramite soluzioni di knowledge management per:
 - ridurre il ricorso a professionalità esterne all'azienda;
 - favorire il riuso delle soluzioni;
- progettare, realizzare e gestire i siti internet/intranet dei clienti e dell'Azienda;
- proporre azioni di miglioramento delle architetture e dei servizi;
- sperimentare prototipi e nuovi ambienti tecnologici.

Fattore di successo è la creazione, in collaborazione con tutte le aree aziendali, di una base di conoscenza (Knowledge Base), di supporto per:

- la definizione e il consolidamento dei requisiti e delle specifiche tecniche delle nuove applicazioni;
- l'individuazione dei profili professionali richiesti per lo sviluppo delle soluzioni applicative;
- la progettazione e lo sviluppo delle architetture delle applicazioni e il monitoraggio della loro evoluzione tecnologica nel tempo;
- la formazione e la qualificazione del personale sulle tecnologie, sulle "Best Practices" e sugli strumenti di produttività più efficaci in uso in azienda;
- la circolazione delle esperienze maturate nella risoluzione dei problemi riscontrati durante il ciclo di sviluppo di un'applicazione.

12.4.1 Datawarehouse

Il patrimonio fondamentale del cliente (e quindi dell'azienda) è costituito dalla grande quantità di dati gestiti negli archivi del sistema.

E' quindi sempre più forte l'esigenza di sfruttare efficacemente tale

patrimonio, per migliorare la conoscenza dei fenomeni di business, e quindi basare le decisioni strategiche su informazioni di alta qualità, che provengono da ogni possibile fonte disponibile.

Questa esigenza, sentita a livello mondiale negli ultimi anni, ha portato ad una specializzazione dei sistemi informatici e delle metodologie progettuali per operare efficacemente su basi di dati di grandi volumi, costruite per fornire informazioni aggregate ed organizzate per aree tematiche.

In termini generali, il Datawarehouse (e la Business Intelligence) si propone di “trasformare dati in informazioni”, attraverso:

- una metodologia specializzata per la raccolta, elaborazione e riorganizzazione dei dati, provenienti dai processi operazionali e da ogni altra fonte utile;
- un’architettura tecnologica specifica per rendere disponibili in linea grandi volumi di dati, con adeguata performance di accesso;
- una famiglia di strumenti informatici di produttività per accedere ai dati, analizzarli e presentare i risultati in modo sintetico, efficace e facilmente interpretabile.

Nel corso del 2002 è stata data massima priorità alla valorizzazione dell’asset risorse umane del Centro di Competenza attraverso la definizione di un piano di aggiornamento professionale.

Parallelamente sono state svolte le normali attività di supporto alle applicazioni in esercizio e ai nuovi sviluppi riguardanti:

- le nuove applicazioni per il Territorio, per la gestione dei Giochi e per il SINCO;

- la realizzazione della procedura di mascheramento dei dati riservati, al fine di consentire la produzione di basi informative di test idonee ad essere utilizzate anche da personale esterno all'azienda;
- la migrazione dei server delle applicazioni Datawarehouse verso l'ambiente Windows 2000;
- la predisposizione dell'ambiente di Data Mining per le finalità specifiche dell'Accertamento;
- la progettazione ed implementazione di ambienti per analisi multidimensionale.

12.4.2 Workflow e document management

Il "Workflow" (flusso di lavoro) nasce per rispondere alle esigenze di innovazione organizzativa derivanti dalla reingegnerizzazione dei processi. Le tecnologie di Workflow consentono l'automazione di processi, generalmente complessi, durante i quali i dati, le informazioni, i documenti passano in modo guidato da una persona all'altra, o da un sistema ad un altro sulla base di regole procedurali definite. Con il processo di automazione aumenta la visibilità dell'iter secondo criteri espliciti e i ritorni informativi appropriati ai vari attori del processo.

In linea con l'esigenza-chiave di capitalizzazione del know-how aziendale nel corso dell'ultima parte del 2002 è stato progettato il sito "Competenze e Tecnologia" recentemente pubblicato sulla Intranet aziendale; il sito, che costituisce anche la prima fase del progetto di Knowledge Management, è destinato a censire e classificare il patrimonio di conoscenze ed esperienze aziendali e ad indirizzare le richieste di supporto verso gli esperti competenti per materia. Il sito è

modularmente espandibile e sarà arricchito nel tempo dalle best practices provenienti da tutte le strutture aziendali.

Ad integrazione e a supporto della comunicazione diretta tra le persone si prevede lo sviluppo di sistemi di "Document Management" per catalogare e rendere facilmente fruibili le informazioni raccolte.

A tal fine è stato effettuato uno studio per la realizzazione di un sistema documentale, oggi disponibile sulla intranet aziendale, nel quale inserire i testi dei documenti contrattuali (Atti esecutivi, Analisi costi, Piani Tecnici, Rapporti trimestrali, Piani triennali) e successivamente l'intera documentazione del Sistema informativo a beneficio della attività di gestione e manutenzione.

12.4.3 Servizi Telematici

Il piano per l'e-government pone al primo punto per le Amministrazioni Centrali l'orientamento a consentire l'accesso telematico ai propri servizi, informazioni e transazioni.

L'obiettivo principale è quello di realizzare un modello di pubblica amministrazione in cui il sistema di "front end" è distribuito al massimo sul territorio garantendo la immediata possibilità di accesso telematico ai servizi da parte di cittadini, intermediari e imprese.

In questa ottica il piano concentra risorse e iniziative finalizzate a realizzare in tempi brevi, nella Pubblica Amministrazione, l'equivalente dei sistemi che si stanno sviluppando nel settore privato di tipo B2C (Business to Consumer), nonché di tipo B2B (Business to Business) per collegare tra loro le singole amministrazioni consentendo lo snellimento delle procedure e l'unificazione dei punti di contatto per il cittadino.

Le varie tipologie di servizi forniti ai cittadini/intermediari e di interscambio di informazioni tra enti diversi portano ad affrontare problematiche comuni quali l'interoperabilità tra sistemi indipendenti, la gestione di accessi alle informazioni controllati e tracciati, la trasmissione certificata dei documenti, la gestione affidabile di scambi di grosse dimensioni soggetti a picchi non pianificabili, la risoluzione di problemi in sistemi complessi e solo parzialmente sotto il diretto controllo di un unico ente.

In tale contesto, con il contributo del Centro di Competenza, è stato dato un nuovo impulso alla crescita e al consolidamento dei servizi già in esercizio e allo sviluppo di nuovi.

In particolare è iniziata l'analisi delle problematiche tecniche per l'unificazione dei servizi riguardanti l'Agenzia delle entrate, mentre, per quanto riguarda l'Agenzia del territorio, si sono analizzati e gestiti i problemi derivanti dal forte incremento dei volumi trattati che ormai, in termini di visure e ispezioni effettuate, hanno quasi raggiunto le quantità erogate dagli sportelli presso gli uffici.

Per quanto riguarda le nuove applicazioni è stata fornita assistenza per l'impostazione dei servizi riguardanti i concorsi pronostici su base sportiva la cui gestione è stata affidata ai Monopoli di Stato.

La nuova unità organizzativa sta sviluppando attività finalizzate al rinnovamento delle tecnologie utilizzate con particolare riferimento all'uso di prodotti "open source", utilizzati ormai correntemente nei servizi del Territorio e dei Monopoli.

Al fine di consolidare le esperienze e costituire una mappa delle

conoscenze nel campo dei servizi telematici, è iniziata l'attività di censimento di tutte le applicazioni on line rivolte ad utenti esterni all'Amministrazione finanziaria per l'accesso ai servizi delle Agenzie.

12.4.4 Web/Internet

La diffusione esponenziale degli utenti della rete internet, che si è verificata negli ultimi cinque anni, ha cambiato in modo radicale il modo di sviluppare e realizzare sia i siti internet che le applicazioni web.

In questa ottica, viste le attività e le esperienze già maturate in SOGEI e che sono all'avanguardia nel mondo della pubblica amministrazione, il Centro di Competenza opera sia per ampliare il campo della conoscenza delle Web applications e di internet, sia per diffondere tali conoscenze in ambito aziendale.

Oltre queste attività di diffusione delle conoscenze e di supporto, il Centro di Competenza realizza e gestisce i diversi siti Internet del Dipartimento e delle Agenzie e dell'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato.

Il servizio consente a tutti gli utenti interessati di accedere in modo rapido e guidato alle informazioni riguardanti le attività svolte dal Ministero e dalle Agenzie fiscali e di usufruire della vasta gamma di servizi messi a disposizione.

Negli anni il servizio è stato ampliato attraverso una progressiva integrazione con il sistema informativo, finalizzata ad assicurare una sempre più vasta disponibilità di informazioni e funzioni interattive.

I siti internet rientrano nelle azioni miranti alle semplificazioni dei rapporti con i cittadini e consentono di fornire agli utenti informazioni

tempestive e servizi finalizzati all'assolvimento spontaneo degli obblighi

fiscali. Per tale scopo alcune funzionalità interattive consentono ai singoli utenti, attraverso l'utilizzo del PIN, di accedere ai seguenti servizi:

- presentazione delle dichiarazioni dei redditi e di emersione del lavoro irregolare;
- versamento dell'imposta attraverso il modello F24;
- registrazione dei contratti di locazione e di affitto di beni immobili;
- richiesta di accredito su conto corrente dei rimborsi spettanti;
- trasmissione dei questionari relativi agli studi di settore;
- trasmissione delle comunicazioni all'Anagrafe Tributaria;
- consultazione dei propri dati anagrafici (cassetto fiscale);
- invio dei modelli di inizio, variazione e cessazione dell'attività IVA.

Attraverso appositi motori di ricerca è inoltre possibile:

- consultare tutte le scadenze per i vari adempimenti fiscali, in relazione alle diverse tipologie di contribuenti;
- ricercare, in maniera guidata e facilitata, i codici tributo da utilizzare nella predisposizione dei versamenti;
- consultare, per singolo comune, le aliquote delle addizionali comunali IRPEF.

Mediante i siti sono visitati da circa 90 mila utenti al giorno, con punte di oltre 130 mila nei giorni lavorativi. Negli ultimi anni l'interesse per le informazioni ed i servizi offerti è andato progressivamente aumentando.

Con la nascita dei siti delle Agenzie fiscali, il sito www.finanze.it è

divenuto il portale di accesso ai singoli siti delle Agenzie che, in questo primo anno di attività, hanno fatto registrare un incremento di contatti del 42% per le Entrate, del 59% per le Dogane e del 41% per il Territorio.

Nell'ottica della direttiva per l'e-government, sono in fase di studio e di sviluppo tutta una serie di iniziative indirizzate alla predisposizione di siti intranet per diffondere l'informatica all'interno delle strutture ministeriali e per supportare i singoli dipendenti nelle loro attività.

12.4.5 Qualità e Standard

Nel 2002 l'unità organizzativa Qualità e standard ha curato il rinnovo della certificazione ISO 9000, adeguando il sistema qualità SOGEI alla nuova versione della norma, per i servizi di consulenza, produzione software, conduzione CED e assistenza.

Sono state effettuate le indagini periodiche per la rilevazione della Customer Satisfaction come previsto dal "Sistema di Ascolto" realizzato per conoscere con continuità i bisogni e le aspettative degli utenti del sistema informativo della fiscalità, recepire segnalazioni e suggerimenti e promuovere le necessarie azioni di miglioramento.

Nel corso del 2002 le indagini hanno riguardato l'immagine complessiva SOGEI e i servizi di assistenza tecnica e applicativa, nonché i siti web Entrate e Territorio.

L'indice di soddisfazione complessiva, misurato in centesimi, è risultato pari a 81,2 contro il 78,7 registrato l'anno precedente con un incremento del 3,1 %.

12.5 Rapporti Istituzionali, Comunicazione e Immagine

Al fine di sostenere gli obiettivi di cambiamento che sono alla base della strategia della nuova SOGEI, nel 2002 è stato predisposto un piano di interventi che prevede un sistema articolato di comunicazione verso l'interno dell'azienda e verso il mondo esterno, finalizzato a diffondere la nuova immagine ed il ruolo di SOGEI.

Con riferimento alla comunicazione esterna, il piano di interventi è stato ispirato principalmente alla necessità di riposizionare l'immagine dell'azienda, valorizzandone la peculiarità e l'eccellenza in coerenza con la nuova missione e visione.

Il primo intervento ha mirato alla ridefinizione dell'immagine grafica aziendale, attraverso la realizzazione di un nuovo logo e delle linee guida finalizzate alla diffusione della nuova immagine coordinata di SOGEI.

E' stato inoltre predisposto un progetto di comunicazione esterna finalizzato a:

- assicurare il riconoscimento di SOGEI come risorsa nazionale di valore unico e insostituibile;
- promuovere l'immagine di una realtà industriale della Pubblica Amministrazione leader nella tecnologia e nell'innovazione;
- costituire un riferimento per le amministrazioni centrali e locali nel contesto delle iniziative di e-government miranti alla semplificazione amministrativa;
- diffondere il ruolo di interlocutore internazionale di prestigio nella gestione integrata del sistema informativo della fiscalità;
- diffondere la conoscenza ed estendere l'apertura del Sistema

informativo della fiscalità ai paesi della Comunità Europea per avviare una "cooperazione fiscale".

Si tratta di una iniziativa di grande ritorno politico per la SOGEI, che in questo modo potrà non solo tornare a essere meritatamente riconosciuta come un player ICT di livello mondiale, ma anche essere giustamente apprezzata quale elemento di innovazione interno alla Pubblica Amministrazione.

Per quanto riguarda il supporto tecnico-organizzativo all'Amministrazione finanziaria, nel corso del 2002 SOGEI ha fornito attività di consulenza e supporto tecnico per la partecipazione ai più importanti convegni e manifestazioni fieristiche come la Fiera del Levante e per l'organizzazione di specifici eventi di comunicazione, quali il Fisco in piazza, richiesti dal Dipartimento per le politiche fiscali e dalle Agenzie.

13. Personale

Negli ultimi anni la vecchia proprietà (Telecom Italia) ha imposto una politica di rigore e di riduzione dei costi che ha comportato meno iniziative di miglioramento aziendale che, al contrario, se attivate avrebbero avuto conseguenze positive sul personale (comunicazione, formazione, ecc.); tale politica ha portato, per quanto riguarda la formazione, a passare dai 3,5 giorni procapite del 1999 ai 1,6 giorni procapite del 2002.

Con l'insediamento del nuovo assetto proprietario sono state pianificate una serie di iniziative di miglioramento che abbracceranno tutto il prossimo triennio. Per quanto riguarda la formazione 2002, l'impegno

del nuovo management ha comportato che ben il 40% della formazione è stata erogata nell'ultimo trimestre dell'anno 2002.

Il blocco delle assunzioni e il naturale invecchiamento fisiologico della Società, hanno ulteriormente aggravato la situazione, determinando una carenza di personale interno da impegnare nelle aree di maggior potenziale per il futuro dell'Azienda.

Nel corso del 2002 si evidenzia una riduzione dell'organico di oltre 5 punti percentuali, dovuta quasi esclusivamente all'avvio di SOSE e di SOGEI I.T., che ha richiesto uno sforzo di riconfigurazione del mix qualitativo aziendale nel corso dell'ultimo trimestre dell'anno.

Al 31 dicembre 2002 il personale in forza risulta così composto:

	<i>31 dicembre 2002</i>	<i>31 dicembre 2001</i>
Dirigenti	49	57
Impiegati	1.304	1.370
Operai	21	25
Totale	1.374	1.452