

# INNOVAZIONE ED INFORMATIZZAZIONE IN EUROPA



a cura di Cinzia Boschiero



**Amedeo Tropiano**  
Direttore Generale Ist. ort. Gaetano Pini



**Lorenzo Sala**  
Amministratore Delegato di Observing NTT Group

Il 2009 è l'Anno Europeo della Creatività e dell'Innovazione. Diversi sono i bandi aperti nel settore dell'ICT a livello europeo. Migliore utilizzo dell'ICT (tecnologie dell'informazione e comunicazione), diffusione di internet e digitale, miglioramento della vita quotidiana, delle infrastrutture, ambiente, mobilità e sanità con progetti tecnologici.

Sono questi alcuni dei temi promossi da nuovi bandi europei nel settore dell'ICT. Promuovere attività di ricerca e innovazione è l'obiettivo primario.

## e-HEALTH

Il programma europeo in materia di salute ad esempio ha al suo interno bandi per soluzioni Ict nel settore sanità. Ha una dotazione finanziaria di 321,5 milioni di euro sino al 2013. Gli obiettivi del programma sono: migliorare la sicurezza sanitaria dei cittadini; promuovere la salute, anche riducendo le disparità sanitarie; elaborare e diffondere informazioni e conoscenze sulla salute. Inoltre l'eHealth è una delle priorità del programma europeo di innovazione i2010 e ha l'obiettivo di fornire sistemi di informazione facili e interoperabili per i pazienti e i professionisti della salute in tutta Europa.

Secondo un sondaggio paneuropeo sui servizi

elettronici di assistenza sanitaria (eHealth), l'87% dei medici europei (medici generici) usa il computer e il 48% dispone di una connessione a banda larga. L'utilizzo dei mezzi elettronici per l'archiviazione e l'invio dei dati ai pazienti è in crescita e, grazie alla diffusione delle applicazioni di sanità elettronica, risulta migliorata l'assistenza sanitaria sia in termini di amministrazione che di riduzione dei tempi di attesa per i pazienti.

Ci sono, tuttavia, ancora ampi spazi di miglioramento: l'ICT, infatti, potrebbe agevolare anche molte altre aree del rapporto medico-paziente. Si pensi ad esempio ai servizi di tele sorveglianza (è praticata soltanto in Svezia, nei Paesi Bassi e in Islanda), alla ricetta elettronica - utilizzata solo dal 6% dei medici generici dell'UE e in soli tre Stati membri (Danimarca, Paesi Bassi e Svezia) e all'assistenza medica transfrontaliera, praticata da appena l'1% dei medici generici, con la percentuale più alta nei Paesi Bassi (5%)". Dall'indagine emerge che i servizi di eHealth sono utilizzati maggiormente dove è più diffusa la banda larga: in Danimarca, ad esempio, dove la penetrazione di Internet a banda larga è la più alta d'Europa, il 60% dei medici scambia correntemente comunicazioni elettroniche con i pazienti, mentre la media UE è ferma al 4%. Esperienze recenti confermano che i sistemi ERP (Enterprise Resource

Planning), come soluzione software formata da vari moduli integrati fra loro, permettono una gestione efficiente e completa dei processi organizzativi e sono la risposta per la realizzazione di veri e propri esempi di eccellenza nei processi di governance imprenditoriale in tutti i settori pubblici e privati. I sistemi ERP possono così rappresentare un punto di riferimento per la digitalizzazione ad esempio del Sistema Sanitario Nazionale.

Tra le soluzioni digitali per la Sanità e nel panorama della costruzione di un'architettura di riferimento, i sistemi ERP sono estremamente importanti, perché hanno già sostenuto significativi processi di digitalizzazione. In enti ospedalieri quali l'Istituto ortopedico Gaetano Pini di Milano ad esempio tutti i Dipartimenti si stanno innovando. "La Sanità è prima di tutto un Servizio ai cittadini e per questo le soluzioni dell'elettronica sono uno strumento utile di innovazione di iter procedurali interni ed esterni," dice il dott. Amedeo Tropiano, Direttore generale dell'Istituto Ortopedico Gaetano Pini, "La Sanità deve soprattutto sapersi sempre innovare e la Regione Lombardia ha delle precise linee guida che hanno il pregio di poter essere, in questo, dei validi punti di riferimento. Come struttura stiamo deburocratizzando diversi iter, stiamo migliorando e velocizzando i servizi all'utenza, vogliamo ridurre i tempi

di attesa e di accesso ai servizi ad esempio ambulatoriali. Puntiamo a essere un ospedale di eccellenza e innovativo, ponendo al centro della nostra attività il benessere del paziente". L'introduzione di un sistema ERP costituisce una scelta imprenditoriale e assume quindi una valenza strategica più che operativa. Di conseguenza i benefici riscontrabili non possono più essere valutati esclusivamente da quelli economici o indotti ma devono essere considerati tra quelli competitivi. E' stato inoltre rilevato, a livello europeo, che la giustificazione economica di un ERP si accompagna spesso ad un Business Process Reengineering (BPR) mentre per alcune aziende questa pratica coincide con la fase d'implementazione per altre rimane solo un'opportunità da sfruttare eventualmente in futuro. Le PMI che riconoscono nella flessibilità un'arma strategica per competere sul mercato o reputano necessario cambiare la propria formula imprenditoriale considerando il fattore tempo come elemento determinante sono le prime ad avere bisogno di questi sistemi.

#### L'INNOVAZIONE PER PROGETTI CONCRETI

Abbiamo intervistato per voi alcune aziende. Ad esempio il gruppo NTT - Observing opera dal 2001 esclusivamente su piattaforme di business Microsoft Dynamics (NAV, CRM) promuovendo un modello di business basato su verticali di settore e know how specifico. Il fatturato si sviluppa prevalentemente nei settori Finance (Banche, Assicurazioni, Tour Operator ed aziende di servizi in generale) e Fashion Retail, attraverso divisioni specializzate che collaborano con i più grandi network europei (Qurius Global Alliance e LS Retail Network) di partner Dynamics per supportare anche clienti internazionali con filiali estere.

"La Piccola e Media Impresa (PMI) riassume un numero di società molto vasto ed eterogeneo, ma possiamo dire che le principali esigenze alle quali indirizziamo le nostre soluzioni, sono per lo più la richiesta di semplicità e processi adattabili.

Dynamics NAV è tra le varie soluzioni di Microsoft la più vicina a queste esigenze e consente anche ad aziende molto piccole e destrutturate di trovare una soluzione semplice ed efficace per gestire e disegnare in modo organico i propri processi senza l'ausilio di un dipartimento IT interno, caratteristica presente solo nelle aziende di medie dimensioni e spesso indispensabile per la corretta implementazione di un sistema ERP " commenta Lorenzo Sala, Direttore Generale di Observing NTT Group - "Nella nostra esperienza la semplicità e la versatilità di Dynamics NAV sono stati spesso un fattore chiave nell'implementazione di progetti in realtà dove le piccole dimensioni non consentono di avere interlocutori specializzati nell'IT, mentre gli utenti futuri del sistema hanno aspettative molto alte in termini di aumento dell'efficienza e gestione delle informazioni in maniera integrata in quanto la migliore operatività e la razionalizzazione dei processi è la chiave vincente delle piccole imprese per ridurre i costi e l'organico.

La completa copertura dei processi di base e la modularità estrema consente a Dynamics NAV di poter essere installato con successo in realtà di 2-3 utenti sino anche ad oltre 200, non dimenticando la nativa struttura internazionale del software che consente facilmente l'estensione del sistema anche per piccole o grandi realtà estere" continua Sala.

"Per offrire ai nostri clienti la possibilità di estendere il loro sistema ERP all'esterno dell'azienda, abbiamo deciso nel 2008 di investire in una divisione nuova che sviluppa soluzioni avanzate di CRM sulla piattaforma Dynamics. - Attraverso l'integrazione dei sistemi ERP con soluzioni web Dynamics CRM siamo quindi riusciti a portare al di fuori dell'azienda per molti dei nostri clienti i veri vantaggi di un sistema unico ed integrato che offre tutte le potenzialità della completa integrazione con i pacchetti Office di Microsoft e la nota familiarità e semplicità d'uso ed apprendimento."

Il ruolo delle piattaforme ERP si conferma strategico perchè rappresenta l'ossatura del sistema informativo, sulla base del quale si possono realizzare tanti altri progetti con una visione olistica dei processi. Costi crescenti, cambiamenti strutturali, gestione di un notevole numero di progetti speciali e controllo dei materiali e degli ambiti lavorativi, sono le situazioni che richiedono scelte innovative. "Abbiamo realizzato, dice Roberto Finotti, Direttore Vendite EOS: "oltre 120 progetti in ambito ERP". Eos Srl è stata fondata nel 1999 con lo scopo di perseguire l'eccellenza in ambito ERP per il mercato delle piccole e medie imprese. Il fattore che ha determinato il successo dell'azienda, oggi presente nel Nord Italia con 5 sedi (Bolzano, Verona, Agrate (Mi), Martellago (Ve) e Udine) e circa 90 collaboratori, è stato il costante impegno nella specializzazione delle risorse umane e delle soluzioni verticali. Nel 2007 Eos dà vita al gruppo EOS Solutions che unisce sotto un unico brand le 5 sedi del gruppo e unisce gli sforzi di tutti per garantire livelli professionali altissimi e servizi di qualità. Dal 2000 Eos è partner di Microsoft e annovera clienti in vari settori dall'alimentare al settore plastico (es. le aziende Moser Speck (Alto Adige - Produzione di salumi); Askoll (Vicenza - Azienda leader nella produzione di pompe idrauliche ed acquari); Dr. Schaer (Azienda leader in Europa nella produzione di Alimenti senza Glutine), Spac Spa (Vicenza - Azienda leader nella produzione di materiale plastico spalmato in diversi comparti), Facco Corporation (Vicenza - azienda leader nel settore ORO e gioielli). La partnership negli anni si è tradotta in garanzia di successo nei progetti, alta soddisfazione del cliente, know how sempre aggiornato su prodotti soluzioni e servizi, assistenza specifica attraverso microsoft partner manager. Le competenze sviluppate da Eos Solutions coprono tutti gli ambiti del settore produttivo (oltre il 60% dei clienti sono aziende di produzione) venendo incontro alle richieste del mercato con soluzioni verticali specializzate che possono essere applicate e sviluppate con flessibilità e dinamicità in base alle specifiche esigenze dei clienti.