



Soluzioni elettroniche sui mercati

Frank Marthaler, membro della Direzione del gruppo
responsabile Swiss Post Solutions

LA POSTA 

Tecnologia di punta e orientamento alla clientela

- Tecnologia di sicurezza per la comunicazione elettronica
- Trasformazione digitale dei processi commerciali
- Reti, piattaforme



Pagina 2

Con la sua **competenza nella trasmissione di informazioni** e grazie al suo know how tecnico, la Posta svolge un ruolo importante. Mette a disposizione componenti di infrastruttura digitali su tre livelli:

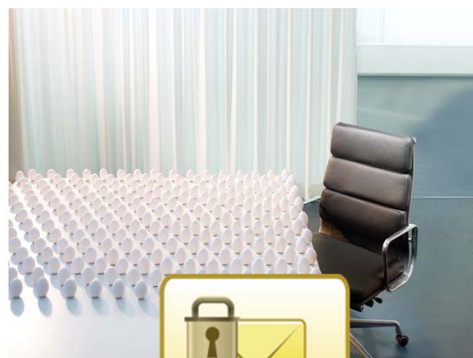
- **tecnologia di sicurezza** per l'autenticazione online, la firma digitale e la posta elettronica codificata
- **trasformazione digitale** dei processi informativi e commerciali
- **reti, piattaforme** e soluzioni per i campi di infrastruttura quali eHealth o la comunicazione con le autorità

Le esigenze dei clienti sono oggi fortemente caratterizzate dallo **sviluppo delle tecnologie**. La Posta integra nelle sue soluzioni le **tendenze** più importanti: digitalizzazione, capacità di operare su più canali, mobilità, indipendenza da tempo e luogo. Il commercio elettronico è in fase di espansione, l'eBusiness diventa scontato.

La **digitalizzazione** aumenta l'efficienza, la sicurezza e l'affidabilità dei flussi di informazioni e dei processi commerciali.

IncaMail – servizio e-mail sicuro

- Invio digitale di dati sensibili
- Banche, autorità, tribunali, studi legali, assicurazioni
- Domanda crescente: invio di distinte di paga
- Sicurezza certificata, server svizzero



Pagina 3

Il **servizio di e-mail sicuro IncaMail** consente di inviare informazioni confidenziali in modo facile, rapido, sicuro, economico e dimostrabile.

Campi di applicazione: settori o processi nei quali la gestione di informazioni confidenziali rientra nell'attività di base: banche, assicurazioni, aziende di consulenza, settore sanitario, autorità cantonali, tribunali, studi legali, processi del settore HR

Invio di distinte di paga: nel 2013 la Posta avrà inviato tramite IncaMail oltre 200'000 distinte di paga per circa 100 aziende e istituzioni. Domanda in forte crescita (+23%). Nel 2014 la Posta farà il suo ingresso con IncaMail nel mercato tedesco.

Vantaggi e sicurezza: IncaMail può essere integrata facilmente nel software commerciale e contribuisce in modo determinante all'efficienza dei processi. Il servizio e-mail sicuro è stato riconosciuto dal Dipartimento federale delle finanze come piattaforma di recapito sicura per la corrispondenza elettronica con valore legale nell'eGovernment, possiede la certificazione ISO ed è basato su una tecnologia di sicurezza brevettata. I messaggi vengono trasmessi codificati e senza memorizzazione intermedia attraverso server svizzeri.

SuisseID – identità e firma digitale



- Standard ufficiale svizzero
- Autenticazione sicura
- Firma digitale giuridicamente valida
- Per rapporti con autorità, processi commerciali, e-banking, servizi online
- Su supporti dati o come servizio mobile
- Base ideale per eID 2016



Pagina 4

SuisseID è lo standard ufficiale svizzero per l'**identità digitale** e la **firma digitale** giuridicamente valida. Utilizzabile anche senza supporto dati, su apparecchi terminali mobili, grazie a **SuisseID Mobile Services** (autenticazione a due fattori).

Campi di applicazione: comunicazione con autorità, rapporti giuridici, processi commerciali, servizi online, come novità anche nell'online banking; sono oggi disponibili 240 applicazioni di aziende e istituzioni. Cresce la domanda di firme digitali qualificate.

Esempio di comunicazione con uffici pubblici: il Canton Giura gestisce lo «sportello virtuale». Con SuisseID i cittadini hanno accesso ai servizi dell'amministrazione cantonale (ad es. interazioni con l'ufficio della circolazione, con l'ufficio delle imposte ecc.) e possono sbrigare pratiche al di fuori degli orari di apertura degli sportelli, da casa o in mobilità.

Esempio di online banking: Swissquote, il più grande fornitore svizzero di servizi commerciali online, consente ora ai propri clienti di effettuare il login sicuro per mezzo di SuisseID, che serve inoltre a confermare le transazioni.

eID: SuisseID è la base ideale per eID 2016.

Trasformazione digitale: BPO nella gestione documenti

- Trasformazione digitale dei processi informativi e commerciali
- Modello business BPO (Business Process Outsourcing)

Valore aggiunto per i clienti

- Aumentare l'efficienza ed evitare i passaggi intermedi
- Concentrazione sull'attività di base



Pagina 5

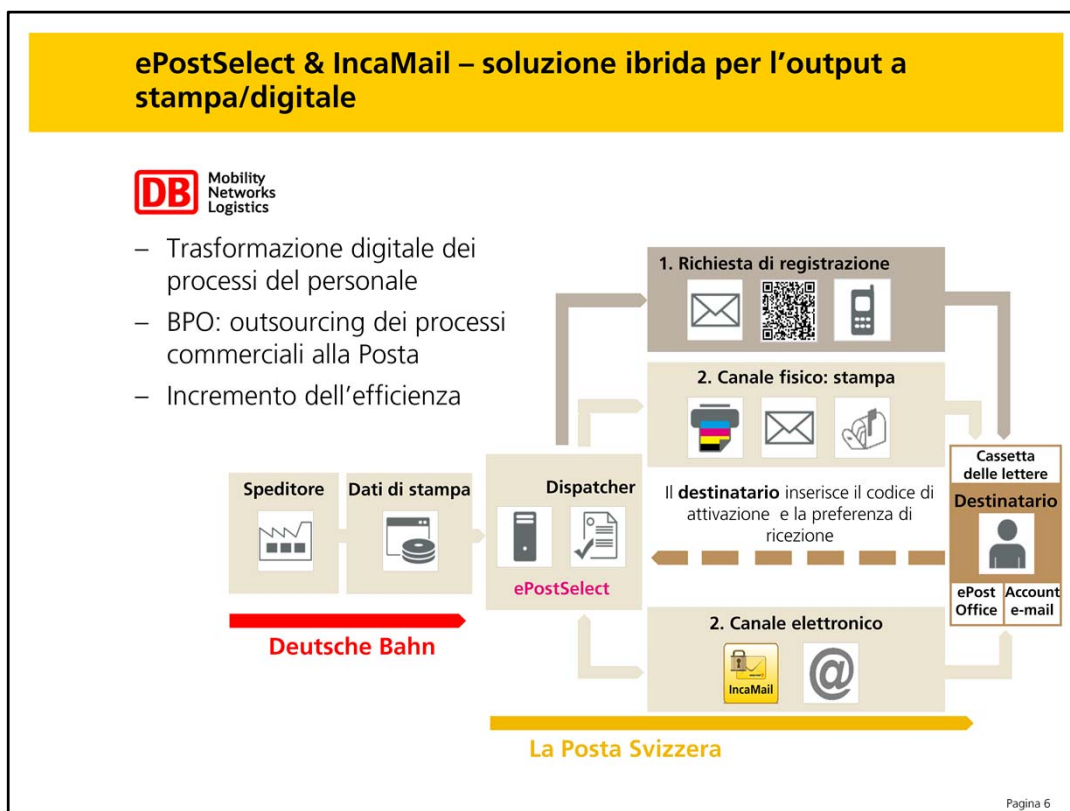
La **trasformazione digitale** dei flussi di informazioni e dei processi commerciali mira ad aumentare l'efficienza e la sicurezza e ad evitare i passaggi intermedi. Le aziende sono oggi dirette verso processi non cartacei.

Offerta BPO (Business Process Outsourcing) in flessibili varianti di outsourcing: la Posta si fa carico per le aziende dei processi end-to-end o del management processi (ad es. elaborazione delle ricevute di pagamento dall'ingresso fisico alla contabilizzazione, fino all'output) o di singoli moduli (ad es. solo la mailroom fisica/digitale).

Servizio richiesto: valore aggiunto per i clienti commerciali grazie a BPO e gestione documenti: incremento dell'efficienza e concentrazione sull'attività di base, mentre la Posta si occupa di elaborare le informazioni commerciali in entrata e in uscita.

Vantaggi: soluzioni specifiche per il settore per l'elaborazione di giustificativi, incarichi, moduli, ordinazioni ecc. in loco presso il cliente, oppure nei centri di trattamento della Posta, talvolta anche come servizio nel cloud della Posta.

La Posta elabora le informazioni commerciali **senza passaggi intermedi nei canali richiesti dal cliente** – dall'ingresso fisico all'output fisico o elettronico sicuro.



La **soluzione ibrida ePostSelect** automatizza la preparazione dei dati per la stampa e la spedizione per posta ovvero, in funzione della richiesta del destinatario, per l'invio sicuro digitale tramite il servizio e-mail sicuro IncaMail.

ePostSelect consente alla **Deutsche Bahn** di raggiungere in modo facile e rapido tramite canali digitali i circa 300'000 collaboratori presenti in tutto il mondo. I collaboratori possono scegliere tra il recapito fisico e quello mediante IncaMail. Per il ricevimento digitale è possibile utilizzare l'account e-mail privato: semplificazione e comodità per i collaboratori, miglioramento dell'efficienza per la Deutsche Bahn.

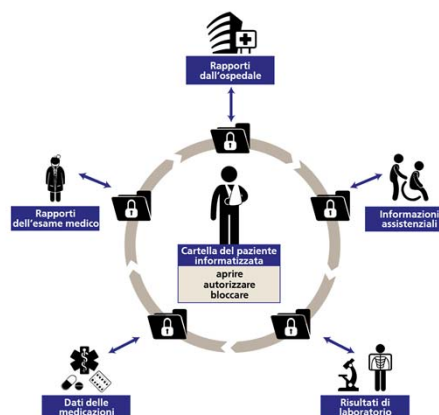
BPO (Business Process Outsourcing) per la Deutsche Bahn: La Posta si fa carico per conto della Deutsche Bahn di processi commerciali rilevanti, in particolare della trasformazione digitale dei processi del personale.

In questo modo la Posta promuove l'efficienza e la flessibilità dei processi: **notevoli risparmi sui costi** (spese di spedizione, impiego di carta, spese amministrative) e **ottimizzazioni dei processi** (introduzione di moduli online per modifiche, liquidazione delle spese ecc.).

eHealth - cartella clinica elettronica vivates



- Miglioramento dello scambio di dati e interconnessione degli attori del sistema sanitario
- Esperimento pilota e-toile (Ginevra) premiato come conforme alla strategia
- vivates in funzione in tre Cantoni
- Situazione attuale: LCIP



Altre soluzioni eHealth

- Tessera d'assicurato della Helsana
- Tessera paziente
- Backscanning & eArchiving per ospedali

Pagina 7

eHealth = impiego di tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la creazione, l'assistenza e l'interconnessione di tutti i processi e i partecipanti nel sistema sanitario. Una componente importante è la **cartella clinica elettronica**: aumenta l'efficienza, la qualità del trattamento e la sicurezza.

In quanto offerente della cartella clinica elettronica **vivates**, la Posta assume la posizione di intermediaria tra gli erogatori di prestazioni, i responsabili dei costi e i destinatari delle prestazioni.

vivates si basa sull'esperimento pilota «e-toile» che la Posta e il Cantone di Ginevra hanno sviluppato insieme e avviato nel 2011. Oggi vivates è utilizzato nei **Cantoni Ginevra** (come «Mon Dossier Medical»), **Ticino** (reTIsan per i pazienti di oncologia) e **Vaud** (per gli erogatori di prestazioni, è previsto un ampliamento).

Situazione attuale: la **legge federale LCIP** in discussione nei consigli politici mira a garantire dappertutto condizioni quadro unitarie per le cartelle cliniche elettroniche.

Altre soluzioni eHealth della Posta:

- **tessera d'assicurato** per il gruppo Helsana (soddisfa pienamente gli standard ufficiali, funziona come una delle chiavi d'accesso a vivates),
- **scheda paziente** (sviluppata dalla Posta come ulteriore chiave d'accesso a vivates)
- **Backscanning & eArchiving** per ospedali (digitalizzazione delle pratiche paziente esistenti: incremento dell'efficienza, preparazione per l'utilizzo dei dati nelle cartelle cliniche elettroniche).



Grazie per l'attenzione

LAPOSTA 