

Programma SDP

Roma, 11 aprile 2007

Il Programma SDP

Il più grande progetto SOA multicanale in Europa

Poste Italiane ha avviato la realizzazione del più grande programma di sportello SOA multicanale d'Europa, la cui realizzazione richiederà un impegno sfidante per i prossimi 2 anni

Il Programma SDP supporta la strategia di business di Poste Italiane al massimo livello:

- consentirà di offrire nuovi prodotti e servizi
- accelererà il time-to-market
- integrerà l'offerta in ottica multicanale

... ed innoverà profondamente l'infrastruttura tecnologica di Poste Italiane:

- garantendo un controllo centralizzato delle applicazioni
- riducendo il livello di complessità dell'architettura
- facilitando il processo di sviluppo, collaudo, diffusione ed esercizio delle applicazioni

Il Programma SDP

Innovazione tecnologica e di processo

Tecnologia

- **RAZIONALIZZAZIONE DELL'ARCHITETTURA:** centralizzazione dell'infrastruttura applicativa, con la conseguente eliminazione dei server di agenzia (14.000) e riduzione dei costi hw e sw associati
- **NUOVO APPLICATIVO DI SPORTELLO:** migrazione dell'attuale piattaforma di sportello, basata principalmente su tecnologia client-server, verso un'architettura web-oriented già compatibile con la multicanalità

Processi

- **SEMPLIFICAZIONE OPERATIVA:** Il nuovo applicativo permetterà di gestire in modo automatico un insieme di operazioni attualmente manuali
- **INNOVAZIONE:** Il nuovo applicativo renderà semplice e veloce l'attivazione dei servizi e la loro integrazione lato front-end riducendo il time-to-market e consentendo di ampliare l'offerta abilitando ulteriori canali di vendita o integrando gli esistenti

Il Programma SDP

Le aspettative dell'azienda nei riguardi del Programma SDP

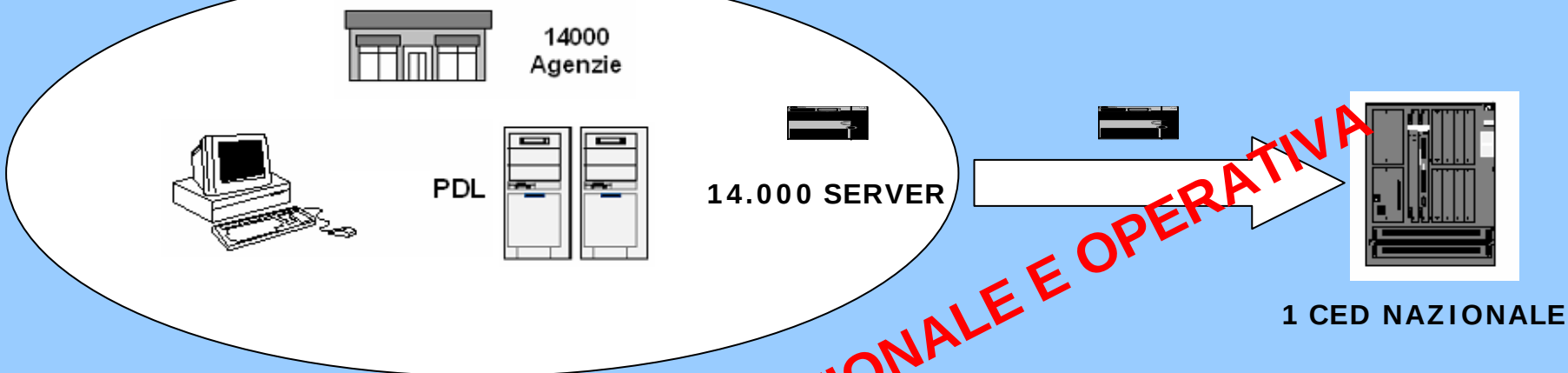
Il Programma SDP prevede il coinvolgimento e la valorizzazione delle risorse aziendali con le maggiori competenze al fine di:

- individuare le migliori soluzioni tecniche ed organizzative possibili per il raggiungimento degli obiettivi prestabiliti
- salvaguardare l'operatività degli uffici postali rendendo "trasparente" agli operatori la transizione alla nuova architettura
- conseguire gli obiettivi nei tempi definiti
- gestire in maniera efficace i gruppi di lavoro
- prevenire e gestire le difficoltà di Programma
- rispondere alle esigenze del territorio

(*): raccolti più di 50 requisiti con interviste effettuate sulle Filiali e sugli U.P.

Architettura AS-IS vs TO-BE

• AS - IS



• TO - BE



Programma SDP

Vantaggi operativi

- **Migliore funzionalità** degli strumenti informatici di supporto agli operatori
- Piattaforma unica di accesso ai diversi applicativi di Ufficio Postale con conseguente **migliore qualità del lavoro**
- **Riduzione dei tempi di lavorazione** con conseguente minore tempo di attesa della clientela
- **Riduzione dei tempi di intervento per la rimozione di eventuali anomalie** e monitoraggio end-to-end in Service Control Room
- **Maggiore tempestività sui controlli delle Filiali e/o della Direzione**
- **Integrità dei dati e gestione Disaster Recovery**
- **Personalizzazione menu e specializzazione sportelli**
- **Identificazione Cliente** tramite carta “fidelity”
- Predisposizione all'**accesso online alla normativa ed all'help**