

Progetto Archimede V.A.

Descrizione della problematica o del bisogno della pubblica amministrazione

Il MEF, aveva l'esigenza di verificare in maniera oggettiva lo stato dei servizi offerti ai propri utenti, i sistemi di monitoraggio implementati infatti non sempre consentivano la rilevazione dei problemi segnalati. Il MEF aveva bisogno di uno strumento semplice e immediato che consentisse di anticipare tali segnalazioni. Archimede Virtual Assistant ha consentito di testare le funzionalità principali delle applicazioni simulando la User Experience e allertando i responsabili applicativi prima della ricezione di richieste di intervento.

Descrizione della soluzione tecnologica

Il sistema di monitoraggio implementato prevede l'utilizzo di otto sonde fisiche dislocate in diversi edifici della PA, due sonde cloud e flussi di monitoraggio per le quattro applicazioni principali che offrono servizi al pubblico: protocollo, gestione degli stipendi, posta elettronica e le funzioni batch dell'applicazione dedicata alla sanità.

I dati raccolti dalle sonde vengono inviati alla console web di Archimede per la consultazione.

I grafici del monitoraggio, e gli altri grafici per la governance dei sistemi, vengono inviati da Archimede su undici pannelli di grandi dimensioni che permettono a tecnici e dirigenti di avere sempre sotto controllo lo stato dei servizi.

Archimede Virtual Assistant è un software che replica le azioni effettuate dagli operatori per assisterli nel loro lavoro quotidiano. Ogni operatore può essere affiancato da uno o più Assistenti Virtuali.

Archimede non ha bisogno di notevoli risorse, può essere installato su qualsiasi moderno PC dedicato, su server fisici o virtuali, sui PC degli operatori nonché su server di sistemi cloud quali Amazon AWS o di altri fornitori.

Può essere attivato in diversi modi: via mail, attraverso il lancio di batch, l'avvio di operazioni schedate o la compilazione di form html.

Descrizione del progetto di implementazione

Il progetto non ha evidenziato particolari complessità di implementazione né richiesto sviluppi alle applicazioni preesistenti in quanto viene replicato da Archimede ciò che viene già fatto dagli operatori. Dopo aver configurato il flusso di lavoro dell'Assistente Virtuale, l'operatore può smettere di eseguire le operazioni svolte da Archimede per dedicarsi alle altre attività a lui assegnate limitandosi alla verifica degli eventuali output prodotti da Archimede. I flussi possono essere nel tempo modificati per adeguarli a nuove esigenze. Eventuali modifiche del flusso di lavoro assegnato ad Archimede non comportano più oneri di formazione del personale coinvolto nel processo ma implicano solo modifiche alla lavorazione di Archimede.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dalla pubblica amministrazione

- Ottimizzazione delle risorse attraverso il loro reimpiego in attività più qualificanti
- Aumento della produttività dei singoli operatori grazie all'inserimento nel flusso di lavoro di uno o più assistenti virtuali
- Abbattimento della percentuale di errori umani
- Diminuzione degli account di accesso ai sistemi con conseguente aumento della sicurezza e della privacy (gli account sono registrati in maniera cifrata in Archimede)
- Monitoraggio della disponibilità e delle performance del reale servizio offerto ai clienti

L'estrema flessibilità di Archimede ha inoltre consentito l'estrazione e l'invio dei report mensili richiesti dalla Regione Lazio per il controllo degli stipendi del personale sanitario. I 720 report mensili dovevano essere estratti manualmente e la Regione aveva richiesto una procedura automatica che consentisse di risparmiare tempo agli addetti. Archimede ha permesso di evitare nuovi sviluppi, e i conseguenti costi

aggiuntivi, automatizzando tutto il processo di estrazione e invio.

L'Assistente Virtuale è stato utilizzato anche per il collaudo della nuova procedura di elaborazione dei cedolini nel confronto del contenuto dei file pdf prodotti dalla vecchia e dalla nuova procedura di post-emissione. Il confronto doveva essere effettuato a mano da circa 20 operatori su un campione di 20.000 documenti. Archimede ha consentito invece di effettuare il confronto dell'intera elaborazione mensile ovvero 2 milioni di cedolini. I documenti segnalati da Archimede come non corrispondenti sono stati controllati da un solo operatore al quale l'assistente virtuale ha facilitato il compito sottolineando le differenze.

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti»

Archimede può assistere le più disparate tipologie di operatori e essere impiegato in qualsiasi ambito lavorativo. I software come Archimede, normalmente identificati come robot, vengono di solito utilizzati nell'avvio di batch o nel monitoraggio robotizzato. Archimede si spinge oltre seguendo i bisogni degli utenti e replicando esattamente ciò che viene effettuato da loro, realizzando così una vera e propria "virtualizzazione degli operatori".