



Measuring success



Il Ministero delle Finanze belga

Administration de la fiscalité des
entreprises et des revenus
Services centraux
North Galaxy, Tour A 27
Bd Albert II, 33
1030 Bruxelles, Belgique

Tel: +32 2576211

www.minfin.fgov.be

Ministro di Gabinetto

Sig Didier Reynders

Dipendenti

~30,000

Budget 2006

~ € 1.6 milliards

Aspetti Salienti del ROI

- ROI 173%
- TIR 31%
- Miglioramento del 750% nei ricorsi trattati
- Riduzione del 50% dei giorni impiegati per la preparazione delle pratiche guidiarie

Vantaggi Strategici

- Maggior trasparenza e responsabilità con processi ottimizzati
- Maggior visibilità; i precedenti completi della pratica si trovano online

Scopello Studio

- 4 regioni fiscali
- Amministrazione visibilità; i precedenti completi della pratica si trovano online

Il Ministero delle Finanze belga migliora l'esame dei ricorsi e la comunicazione grazie alla soluzione IBM ECM e realizza un ROI del 173%

Sintesi

Il Ministero delle Finanze belga (Ministero) è una delle maggiori organizzazioni federali di servizio pubblico del Governo del Belgio. Il Ministero è responsabile dell'amministrazione tributaria e del trattamento dei ricorsi del Belgio, con i suoi 10 milioni di cittadini. Questa enorme responsabilità si complica ulteriormente, quando si tiene conto del compito del Ministero di allineare gli interessi tra leggi esistenti, conformità nel servire i cittadini e i policy maker.

Nel 2002 il Ministero si rese conto che era il momento di fare le cose in modo diverso. Dovendo far fronte ad un accumulo di reclami tributari in continua crescita, frammentati in molteplici regioni fiscali e con limitata visibilità nel processo, risoluzione e comunicazione ai cittadini, il Ministero sapeva che avrebbe dovuto operare in un modo migliore e più efficiente. Il solo aspetto materiale riguardante la creazione e lo spostamento delle pratiche dei cittadini attraverso il processo ha reso molto difficile seguire l'ubicazione delle pratiche, la loro situazione, soluzione o il volume dei ricorsi. Questo problema in costante crescita è stato ulteriormente complicato dalla nuova legislazione e ristrutturazione ("Progetto Copernico") che impone che il contribuente sia posto al centro del processo. Storicamente, il Ministero è stata un'organizzazione molto decentralizzata; ciò causava il trattamento di ciascun caso unicamente per ubicazione, dovendo costantemente 'ripartire da zero' senza il vantaggio dell'apprendimento organizzativo. Ciò ha richiesto al Ministero un ripensamento del proprio processo ed approccio, con lo sviluppo di una soluzione olistica ed innovativa che ha previsto che il Ministero potesse 'digitalizzare' il proprio flusso di lavoro, aumentando quindi la visibilità, trasparenza e responsabilità per l'intero processo end-to-end.

Nel ricercare una soluzione, il Ministero ha scelto IBM (un tempo FileNet¹), un partner affidabile utilizzato altrove all'interno del Ministero ed il proprio fornitore, Getronics, per sviluppare una soluzione integrata completa per l'amministrazione tributaria. Lavorando con IBM e Getronics, il Ministero ha delineato il processo in modo molto dettagliato, cercando di rimuovere i colli di bottiglia, migliorare i processi di business e le attività sottostanti, integrando il contenuto con altre applicazioni. La strategia del Ministero è stata di implementare la soluzione in due regioni, come pilota, e successivamente lanciarla in tutto il paese. Grazie alla soluzione IBM ECM, il Ministero è ora in grado di gestire meglio il ciclo di vita completo dell'informazione, eliminando la doppia codifica, e al tempo stesso raccogliendo nuove statistiche che permettono di gestire i ricorsi come gruppi. Questo nuovo approccio offre al Ministero delle opportunità di trarre importanti insegnamenti dagli archivi dei ricorsi, creando un miglior allineamento tra legislazione e conformità e soddisfacendo i bisogni dei cittadini.

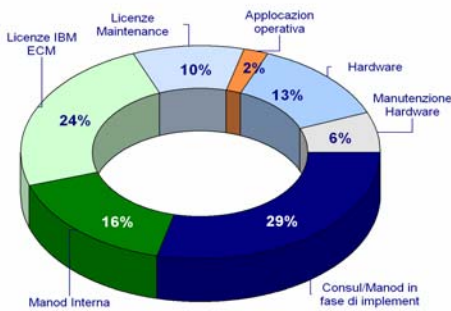
La soluzione IBM ECM comprende imaging, gestione contenuti e dei processi, il tutto in un sistema sicuro e tempestivo. Attraverso la scansione dei documenti cartacei, il Ministero è ora in grado di indirizzare e distribuire meglio il lavoro, migliorando al tempo stesso la rendicontazione, la sicurezza e la gestione delle pratiche dei cittadini. Inoltre, il processo di 'digitalizzazione' fornisce al Ministero una piattaforma per la collaborazione e l'apprendimento in tutta l'organizzazione, dove in precedenza tutto era trattato come una questione unica e a livello locale.

Con l'utilizzo della soluzione IBM ECM, implementata e personalizzata da Getronics, il Ministero ha ridotto i costi operativi, migliorato il trattamento dei ricorsi ed aumentato la propria visibilità per meglio bilanciare gli interessi tra legge e conformità, risultante in un Ritorno di Investimento (ROI) del 173% in 5 anni.

¹ Originale studio è stato pubblicato nel 2005 sotto la marca FileNet

Impatto Finanziario

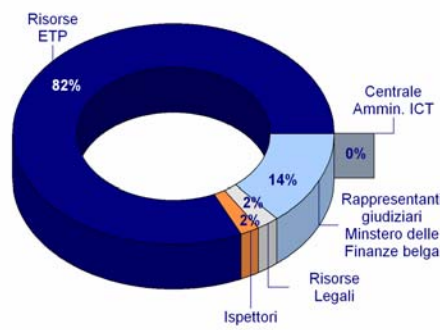
Investimenti



Quantificazione dell'investimento in IBM ECM

- Nell'illustrazione seguente è rappresentata la composizione dell'investimento da parte del Ministero delle Finanze belga con un volume di costo guidato dai costi per le risorse (ad esempio la manodopera interna ed i servizi di consulenza)
- Costo Complessivo della Manodopera (46%): Comprende l'insieme dell'investimento del Ministero delle Finanze belga che copre la componente di manodopera

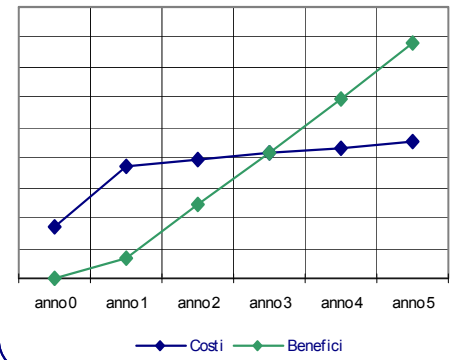
Vantaggi



Vantaggi derivanti dall'investimento in IBM

- L'investimento in IBM ECM da parte del Ministero delle Finanze belga ha conseguito guadagni produttivi significativi e vantaggi in termini di dimensionamento dell'organico
- Il Ministero è stato in grado di ottenere un'effettiva riduzione della manodopera, oltre a evitare l'utilizzo di ulteriore personale, grazie all'accresciuta produttività che richiede minore organico. Quindi il Ministero delle Finanze belga può utilizzare il logoramento naturale per 'ottimizzare' la propria forza lavoro

Analisi del punto di pareggio



La soluzione IBM ECM

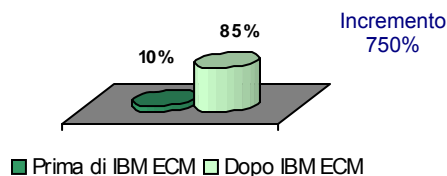
- ROI 173%
- TIR 31%
- Rientro entro 36 mesi
- 4,57€ Milioni di Investimento
- 3,78€ milioni di Risparmio Netto in 5 anni rispetto alla soluzione precedente

Impatto operativo

Incremento del 750% delle pratiche gestite in 6 mesi

Il numero delle pratiche gestite nell'arco di 6 mesi ha registrato un radicale aumento legato alla gestione dell'imaging, al flusso di lavoro e alla gestione delle normative

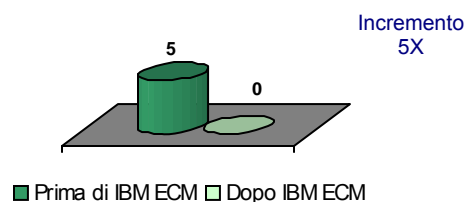
Pratiche gestite in 6 mesi



Incremento del 100% nell'istradamento dei ricorsi

Grazie a IBM ECM, le richieste passano immediatamente dalla registrazione all'ispezione, mentre prima impiegavano una media di 5 giorni lavorativi

Giorni necessari per l'istradamento di un documento



Vantaggi futuri

Opportunità future con IBM

Maggiori scelte per i contribuenti

Sfruttando la soluzione IBM ECM esistente, è possibile offrire ai contribuenti l'opportunità di accedere tramite internet e di inserire il proprio codice per verificare lo stato della propria richiesta

Ricerca per criteri

Ricerca per criteri diversi (ad esempio per tipo di reclamo) per reperire decisioni adottate in casi simili. Inoltre, anche il riutilizzo dei contenuti può comportare processi lavorativi più efficienti eliminando la necessità di ricominciare da zero

Estensione della soluzione IBM ECM ad altre regioni

In futuro prevarranno "Economie di scala" che apporteranno maggior valore economico e sociale. Siamo ancora in una fase iniziale della realizzazione del valore; il vero impatto si avrà quando tutte le regioni utilizzeranno la soluzione IBM

Informazioni sulla Serie di misurazioni del valore

Questo studio analitico è stato condotto dalla Thoughtware Worldwide, LLC un'azienda di ricerca e consulenza indipendente. E' stata commissionata da IBM ECM per investigare sul valore di business che deriva dall'investimento nelle soluzioni IBM ECM. Nell'effettuazione delle ricerche per lo studio, Thoughtware Worldwide ha condotto interviste sul posto con membri del management team del Ministero delle Finanze Belga ed ha esaminato i loro documenti finanziari e di pianificazione. Thoughtware Worldwide ha raccolto dati anche da IBM e da altre fonti. Con la partecipazione al presente studio, ciascuna parte ha acconsentito all'integrazione dei propri dati nei database della Thoughtware Worldwide (da diffondere solo in forma anonima ed aggregata).

Sebbene i dati contenuti nel presente studio provengano da fonti considerate affidabili, non se ne garantisce l'esattezza e la completezza. Quindi THOUGHTWARE DECLINA ESPRESSAMENTE QUALSIASI GARANZIA E RESPONSABILITA', ESPLICITA, IMPLICITA O PRESCRITTA A NORMA DI LEGGE, RIGUARDANTE O CHE POSSA ALTRIMENTI SORGERE DALLO STUDIO, DAL PRESENTE DOCUMENTO E/O QUALSIASI RISULTATO OTTENUTO DAL SUO UTILIZZO. © 2008 Thoughtware Worldwide, LLC e IBM corporation Tutti i diritti riservati. Qualsiasi utilizzo o riproduzione totale o parziale del presente documento deve includere la seguente dicitura: "Basato sulle ricerche ed analisi condotte dalla Thoughtware Worldwide, LLC." Per maggiori informazioni sul presente studio, consulti il sito all'indirizzo www.thoughtwareworldwide.com o contatti IBM ECM all'indirizzo www.IBM.com