

Soluzione RIUSO396**"CRM" proposta da "Comune di Napoli"****Sezione 1 - Amministrazione proponente e soluzione proposta**

Tipologia di Amministrazione proponente: Comune
Regione dell'amministrazione: Campania
Ambito/i amministrativo/i interessato/i: Gestione dati per la pianificazione
Nome: Rosanna
Cognome: Persico
Posizione nell'Ente: Responsabile Unità di Progetto
Telefono: 0817958777
Email: rpersico@comune.napoli.it
Altre ammin. che utilizzano la soluzione: Comune di Genova
Tipologie di amministrazioni più idonee a riutilizzare la soluzione: comuni medi
comuni grandi

Servizi Implementati**Nome** My PMM**Destinazione** per i cittadini

MyPMM è lo spazio web dedicato all'utente dei servizi della PA (cittadino o impresa), accessibile previa autenticazione e personalizzabile nella presentazione. Con MyPMM l'utente del CRM

- vede riassunta la situazione degli scambi intercorsi nel suo rapporto con il Comune (ad esempio consulta lo stato di avanzamento di una pratica attivata)
- consulta lo storico degli scambi (servizi/pratiche richiesti sia on-line che attraverso i canali tradizionali quali sportelli o call center)
- consulta la "bacheca" in cui vengono mostrate tutte le comunicazioni e le notifiche che l'Ente ha trasmesso al soggetto nonché il "promemoria" delle scadenze

Nome Citizen Relationship Management (CRM)**Destinazione** per l'amministrazione

La soluzione di CRM è nata nel 2005 intorno a un prodotto di call center già esistente ed è stata sviluppata integrando le funzionalità di telecomunicazione di "contact center".

Il CRM è una componente concepita per registrare il ciclo di vita delle interazioni tra i soggetti e il sistema nonché le possibili abilitazioni date ad ognuno di essi. Si è posta particolare attenzione nella integrazione tra il CRM e le informazioni sui servizi, ottenute attraverso il tracking di una serie di dati (soggetti che frequentano di accesso ai servizi, ecc).

Sezione 2 - Descrizione testuale della soluzioneLink alla soluzione: <http://www.pmm.napoli.it>

Secondo link alla soluzione:

Documento di riferimento: [Documento](#)

Secondo documento di riferimento: n.d

Descrizione

Il Portale Metropolitan Multicanale (PMM), realizzato dal Comune di Napoli nell'ambito del primo piano di e-government, ha introdotto elementi di innovazione. Il portale, infatti:

- sperimenta una dimensione "metropolitana" nell'offerta dei servizi, dal momento che è promosso e gestito dal Comune di Napoli in collaborazione con la Provincia
- rende disponibili servizi on line (dalla disponibilità di informazioni all'avvio di pratiche) a cittadini e imprese in un'ottica di sostenibilità. I servizi di "front office" sono stati in grado di sostenere le implicazioni sul piano organizzativo: il sociale, l'edilizia e l'urbanistica;
- contiene una soluzione di Citizen Relationship Management (CRM), che ha consentito al Comune di sperimentare nuove modalità di contatto con i propri utenti. La soluzione di CRM è nata nel 2005 intorno a un prodotto di call center già esistente ed è stata sviluppata integrando le funzionalità di telecomunicazione. Novità assoluta di PMM è l'attenzione con cui si è curata l'integrazione tra il CRM e le informazioni sui servizi, ottenute attraverso il tracking di una serie di dati di accesso ai servizi, ecc).

La soluzione di CRM si divide infatti in due componenti perfettamente interoperanti:

- la componente "operazionale" dedicata alla gestione dei contatti, delle segnalazioni e dei reclami, alle comunicazioni e agli appuntamenti, alla raccolta delle richieste;
 - la componente "analitica" dedicata alla mappatura delle richieste e delle risposte, alla gestione dei dati di funzionamento dei servizi grazie all'integrazione sintetica (attraverso la produzione di report) la frequenza della domanda di servizi e la capacità di risposta espressa dall'Amministrazione comunale.
- MyPage è lo spazio web dedicato all'utente dei servizi della PA (cittadino o impresa), accessibile previa autenticazione e personalizzabile nella presentazione. Con MyPage l'utente del CRM
- vede riassunta la situazione degli scambi intercorsi nel suo rapporto con il Comune (ad esempio consulta lo stato di avanzamento di una pratica attivata)
 - consulta lo storico degli scambi (servizi/pratiche richiesti sia on-line che attraverso i canali tradizionali quali sportelli o call center)
 - consulta la "bacheca" in cui vengono mostrate tutte le comunicazioni e le notifiche che l'Ente ha trasmesso al soggetto nonché il "promemoria" delle scadenze

In particolare, il CRM del Comune di Napoli offre le seguenti funzionalità:

GESTIONE CONTATTI

Il CRM e in particolare l'infrastruttura della base dati è concepita per registrare il ciclo di vita delle interazioni tra i soggetti e il sistema nonché le possibili abilitazioni. In particolare i singoli soggetti, cittadini o imprese, potranno interagire con l'ente pubblico utilizzando una rosa di canali abilitati ritenuti idonei alla funzionalità. La Gestione Contatti comprende una serie di funzionalità per la gestione della relazione con il soggetto esterno (cittadino o impresa), tra le quali:

- gestione delle anagrafiche;
- gestione dello storico;
- procedure di gestione della relazione.

Le tabelle storiche della Gestione Contatti sono consultabili in ogni momento e consentono di arricchire di contenuti ogni interazione con il soggetto esterno:

- comportamenti del soggetto esterno (cittadino o impresa);
- chiamate aperte dal soggetto esterno;
- problemi segnalati dal soggetto esterno.

La Gestione Contatti è quindi la funzionalità che consente la tracciatura delle transazioni, per l'utilizzo di uno specifico servizio, che avvengono tra il sistema e il soggetto esterno.

TRACKING DEI SERVIZI

Il CRM traccia il complesso dei contatti per tipologia definibile (chiamata telefonica, email, sportello, ecc...), collegandoli ai servizi richiesti e/o effettuati (ad esempio). In tal modo, i diversi "ruoli utente" del CRM, siano essi i dipendenti dei vari settori comunali, gli eventuali intermediari delegati e il cittadino stesso (in self-service), possono accedere in tempo reale allo stato di ultimo aggiornamento delle attività generate. Il CRM mantiene infatti un archivio dei servizi richiesti centralizzato ed aggiornato in tempo reale.

My PAGE
Si tratta di uno spazio web, posizionato nell'area personale ad accesso autenticato del Portale PMM, che rappresenta lo "stato dell'arte" della "situazione" amministrativa. Essa funge anche da "storico" della relazione (servizi/pratiche richiesti sia on-line che attraverso i canali tradizionali quali sportelli o call center). L'Ente ha trasmesso al soggetto nonché il "promemoria" delle scadenze più significative. Ogni cittadino e impresa dispone della propria MyPage: da essa è a

tenere in considerazione il soggetto titolare il fenomeno come scadenza più significante. Ogni cittadino e impresa dispone della propria My Page, ed essa è la presentazione dinamica dei servizi in accordo alle preferenze dichiarate esplicitamente dall'utente: nel dettaglio l'utente potrà impostare dei filtri sui cont

esempio il cittadino potrebbe scegliere di non ricevere alcun alert riguardante scadenze varie (iscrizione scolastica, rinnovi abbonamento, ecc.) oppure pot

- i miei (servizi) preferiti

- le mie segnalazioni (e reclami).

CRM ANALITICO

È di interesse di ogni amministrazione migliorare la propria immagine nei confronti dei cittadini offrendo nuovi servizi e migliorando quelli esistenti. Creando u verticalizzandoli per il contesto di una pubblica amministrazione. È stato quindi:

- definito il modello logico e fisico del repository dei dati analitici
- attivati i sistemi di estrazione e caricamento dalle basi dati operazionali del portale
- realizzate alcune applicazioni analitiche che producono report e indicatori.

Nel realizzare la piattaforma si è tenuto conto della necessità di recuperare strumenti esterni di analisi a larga diffusione, quali MS-Excel e Business Objects

Sezione 3 - Aspetti legati all'uso della soluzione

Avvio della soluzione: Novembre 2006

N. di addetti operanti con la soluzione:: 8

Breve descrizione del contesto organizzativo

Presso il Centro Servizi del Portale Metropolitan del Comune di Napoli sono stati costituiti ed attrezzati:

- un Centro di Controllo e di Redazione che si occupa della gestione del Sistema, della redazione dei contenuti del Portale PMM e delle registrazioni/autorizz
- un Call Center per la gestione dei contatti telefonici

N. di giornate di formazione: 6

Nota sulle giornate di formazione: n.d.

N. di giornate per manutenzione evolutiva: 0

Nota sulle giornate per manutenzione evolutiva: n.d.

Formazione specifica erogata da risorse: esterne

Esiste un manuale d'uso della soluzione per gli addetti? SI

La sua redazione è avvenuta a cura di risorse: esterne

Disponibilità di personale dell'Ente a fornire assistenza: SI

Indicazione delle giornate che ci si impegna a rendere disponibili: 0

Nota sulle giornate disponibili n.d.

La soluzione è di completa proprietà dell'amministrazione cedente: NO

Indicare le componenti della soluzione

Componente CRM Analitico

Proprietà amministrazione

Comune di Napoli

Componente My Page

Proprietà amministrazione

Comune di Napoli

Componente TRACKING DEI SERVIZI

Proprietà amministrazione

Comune di Napoli

Componente

CRM Operazionale - Gestione Contatti CMS che può essere agevolmente sostituito con analogo applicazione dalle stesse funzionalità. il Comune cede in rius

Proprietà privato

Overit

Sezione 4 - Aspetti di costo della soluzione sostenuti dall'Ammini

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €: 328.000,00

Nota: n.d.

Costi interni per la realizzazione della soluzione (mesi/uomo): 0,00

Nota: n.d.

Costi esterni per la manutenzione della soluzione €: 43.700,00

Nota: n.d.

Costi interni per la manutenzione della soluzione (mesi/uomo): 0,00

Nota: n.d.

Sezione 5 - Benefici ottenuti dall'uso della soluzione

Benefici in termini di riduzione di costi conseguiti dall'Amministrazione n.d.

Benefici in termini di miglioramento del servizio reso a cittadini e imprese conseguiti dall'Amministrazione

Il CRM ha di fatto introdotto un nuovo modo, per il Comune, di impostare il proprio rapporto con l'utenza. Tramite il CRM è possibile ad esempio fissare appi segnalazioni, seguire l'iter di una pratica. Si tratta, in pratica, di un portale unico (non solo telefonico ma già integrato con altri canali) di accesso alle infor

Benefici derivanti all'amministrazione dall'elaborazione dei dati che la soluzione utilizza o genera

La componente analitica del CRM offre informazioni per una pianificazione strategica dell'offerta di servizi a cittadini e imprese e consente di porre rimedio a Questa componente infatti offre informazioni ed elaborazioni in tempo reale sulla frequenza dei rapporti tra utente e PA, sulla natura dei servizi che cengon

Elementi di semplificazione della procedura tradizionale introdotti dalla soluzione n.d.
 Altri benefici derivanti dall'utilizzo della soluzione non ricompresi nelle tipologie prima indicate n.d.

Sezione 6 - Aspetti legati alle tecnologie utilizzate

Caratteristiche della soluzione tecnologica

Si riportano in sintesi le caratteristiche tecnologiche del CRM e di seguito gli estremi dei documenti di dettaglio della soluzione.

I dati dei contatti vengono acquisiti nel CRM Operazionale dalle fonti alimentanti (portale PMM, sistemi di back-office dell'Ente, call center) sostanzialmente - Utilizzando le funzionalità specifiche del prodotto di gestione contatto Geocall

- Richiamando i web services messi a disposizione (inserimento utente/contatto/ reclamo, avanzamento pratica)

Tutti i dati acquisiti, vengono elaborati e riorganizzati nel CRM Analitico in modo da presentare una visione sistemica complessiva dei fenomeni che si intendono. Da un punto di vista più strettamente tecnico, è una struttura informativa altamente normalizzata ed organizzata in modo da mantenere una visione dei dati nel modello fisico, risolve le problematiche di gestione legate al trattamento tecnico dei dati, al loro formalismo in relazione allo specifico RDBMS scelto. Nel n e capillare su tutte le tematiche applicative.

Lo strumento di "Business intelligence" utilizzato per l'analisi direzionale ed operativa è Business Objects con il compito di svolgere una duplice attività :

- analisi direzionale (es. OLAP) su strutture dati derivate dal Citizien Data Warehouse (es. data-mart tematici) che si occupano di evidenziare macro-fenomeni
 - estrazioni e consultazioni puntuali (es "query-and-reporting") sui dati del Citizien Data Warehouse per generare "target group" dinamici, sui quali impostare

- PMM-A402-PROGETTO-CRM-Analitico.doc
- PMM-A402-PROGETTO-CRM- Operazionale.doc
- PMM-A401-PROGETTO-PORTALE_allegato Integrazione CRM.doc

Prerequisiti di natura tecnica (hw e sw di base) per il funzionamento della soluzione

Microsoft Windows SRV 2003
 Java virtual machine 1.4.2.08
 Apache 2.0.54
 Tomcat 4.1.31
 Oracle Database9i Release2
 Oracle Warehouse Builder 10.1
 Oracle Workflow Server 2.6.2
 Business Object 6.5

Partners coinvolti nella realizzazione della soluzione

Fornitore: Engineering Sanità Enti Locali S.P.A.

Quanto tempo è durato il progetto (mesi) 7

Quali sono i volumi di servizio che la soluzione gestisce?

La soluzione di CRM è parte integrante del framework del Portale Metropolitan.

Oggi PMM viene efficacemente utilizzato attraverso:

Il Portale WEB in modalità Self-Service

Il Call Center, attraverso il relativo Operatore, per accessi attraverso il telefono e la posta elettronica

Sportelli distribuiti nel Territorio, con il presidio di dipendenti comunali

500.000 hits, 100.000 visitatori, 60.000 servizi richiesti/eseguiti on-line sono i numeri del 2007,

i servizi più visitati:

VISURE URBANISTICHE ONLINE
 VISURE ANAGRAFICHE
 RICHIESTA ONLINE DEI CERTIFICATI DI DESTINAZIONE URBANISTICA
 VISITE VIRTUALI A SITI ARCHEOLOGICI SUBACQUEI
 DOMANDA PER ASSEGNO DI MATERNITÀ
 AUTOCERTIFICAZIONI ANAGRAFICHE
 SERVIZI MOBILITÀ E TRASPORTI PER DISABILI
 CAMBIO DI RESIDENZA/DOMICILIO
 PARTENZE DAL MOLO BEVERELLO

La soluzione è integrata con altre applicazioni dell'amministrazione?

La soluzione di CRM è integrata con gli applicativi di back-office dell'area urbanistica e demografica, con il call center e con il sistema di autenticazione del

Sezioni 7 - Altri aspetti vincolanti

Esigenza di specifici modelli organizzativi

- L'alimentazione da parte dei sistemi di back-office dei contatti / cittadini /aziende (mediante web services)
- L'esistenza di un Portale rivolto a cittadini/aziende per l'esposizione della MyPage con dati forniti dal CRM mediante web services (se è realizzata l'integrazione)

Necessità di accordi con Enti terzi n.d.

Dipendenza da normative regionali n.d.