

Dime La Città
di Venezia
per te

**Presentazione progetto CzRM e opportunità di riuso
Incontro del 27.02.2019**



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

VENIS

venezia informatica e sistemi

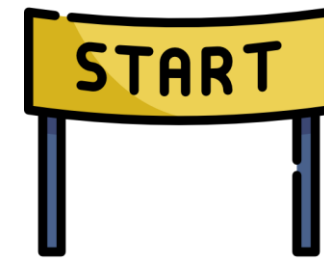
Agenda

1. Il contesto della
Città di Venezia

2. Le componenti
tecniche abilitanti

3. Opportunità
di riuso

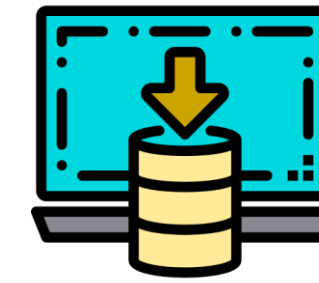
4. Focus: il TouchPoint
digitale al servizio
degli utenti



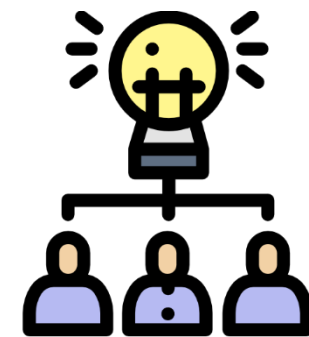
Agenda



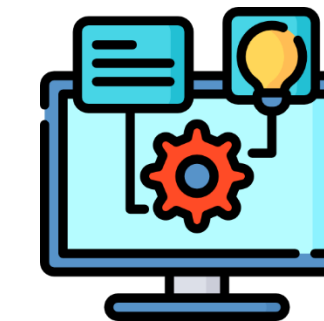
1. Il contesto della
città di Venezia



2. Le componenti
tecniche abilitanti



3. Opportunità
di riuso



4. Focus: il Touchpoint
digitale al servizio degli
utenti



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

VENIS
venezia informatica e sistemi

Il contesto della Città di Venezia



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

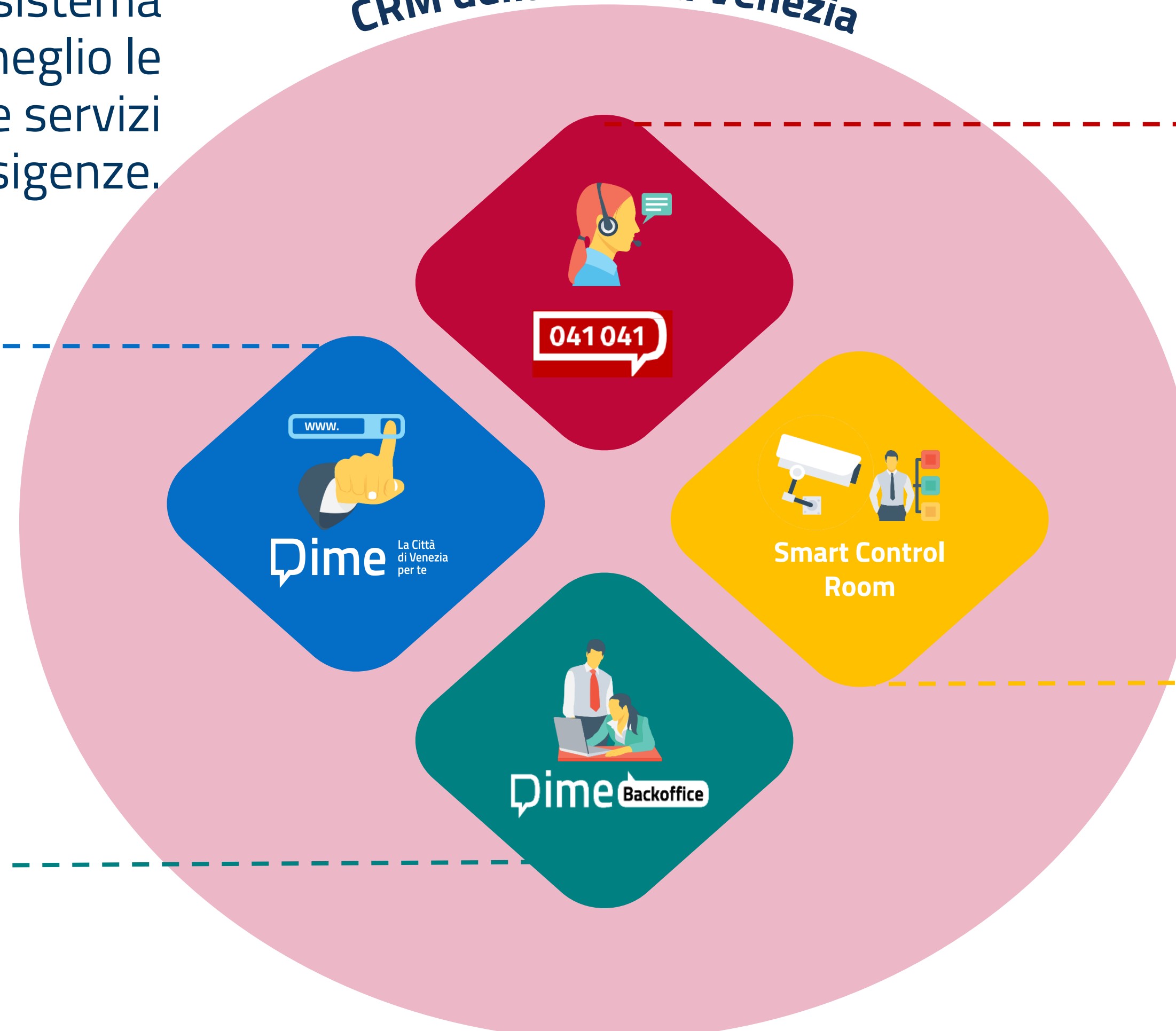
VENIS

venezia informatica e sistemi

Contesto di riferimento

La Città di Venezia si sta dotando di un sistema integrato in grado di conoscere meglio le abitudini degli utenti per offrire servizi sempre più adatti alle loro esigenze.

CRM della Città di Venezia



Touchpoint Digitale

DiMe costituisce il punto unico di accesso attraverso il quale l'utente ha la possibilità di fruire in autonomia dei servizi digitali del Comune di Venezia e delle aziende comunali.



Sistema di BackOffice

DiMe BackOffice è lo strumento che garantisce la presa in carico delle richieste degli utenti e il fatto che ricevano sempre un riscontro da parte degli uffici specializzati.



Contact Center

Il Contact Center Unico 041041 consente di erogare servizi dispositivi e informativi agli utenti e di attivare eventualmente gli uffici in caso di richieste complesse. E' coordinato dall'organo di rete.



Big data e presidio del territorio

I dati provenienti dai sistemi da sensori e reti di videosorveglianza confluisce in un'unica piattaforma che raccoglie dati relativi ai flussi personali, al traffico aereo e al territorio.



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

VENIS
venezia informatica e sistemi

Perché DiMe

«DIME» come
l'espressione dialettale
«DIMMI!» in dialetto
veneziano per
richiamare il
**canale
telefonico**

041 041



Dime La Città
di Venezia
per te

WWW



«DI-ME» per
richiamare
l'area riservata
nel Touchpoint
digitale
attraverso cui
l'utente
accede ai servizi

Approccio strategico

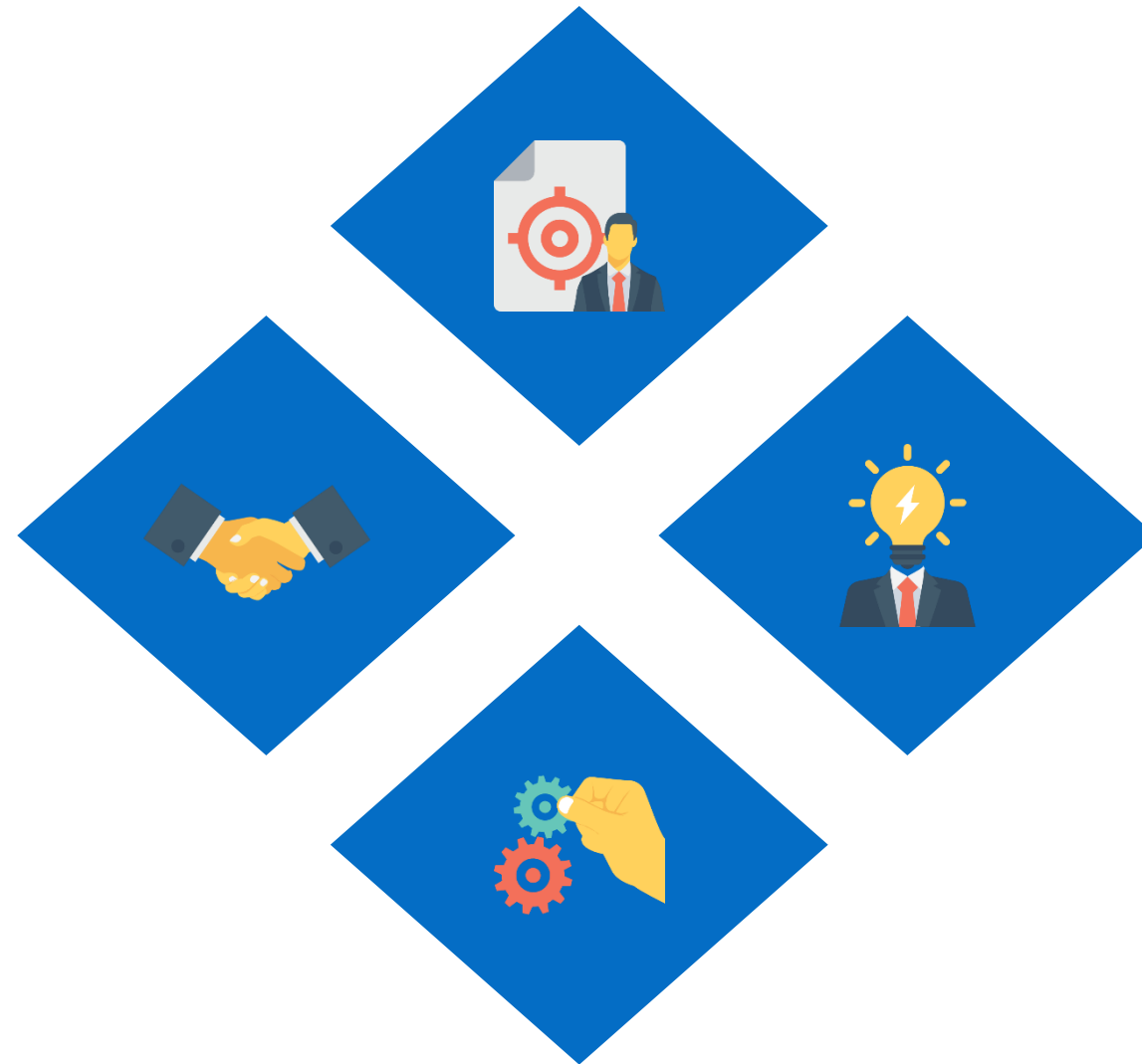
APPROCCIO STRATEGICO

ONCE ONLY

DiMe è la piattaforma metropolitana dei servizi, un sistema di gestione delle relazioni con gli utenti multicanale e multiplatforma

PARTECIPAZIONE

Costruzione di una piattaforma co-progettata con gli utenti all'insegna dell'adozione dei servizi digitali e del miglioramento continuo



TRASFORMAZIONE DIGITALE

La trasformazione digitale non significa fare una trasposizione del servizio esistente in digitale, ma cambiare il modello organizzativo e reingegnerizzando i processi

COOPERAZIONE APPLICATIVA

Costruzione di una piattaforma capace di integrare e rafforzare la diffusione delle piattaforme abilitanti e delle progettualità attive a livello nazionale ed europeo

L'approccio di DiMe è contribuire alla costruzione di una PA che chieda gli stessi dati agli utenti una volta sola e che sia integrata nel sistema Paese con tutte le altre PAL e con i servizi pubblici in generale.



Che cos'è

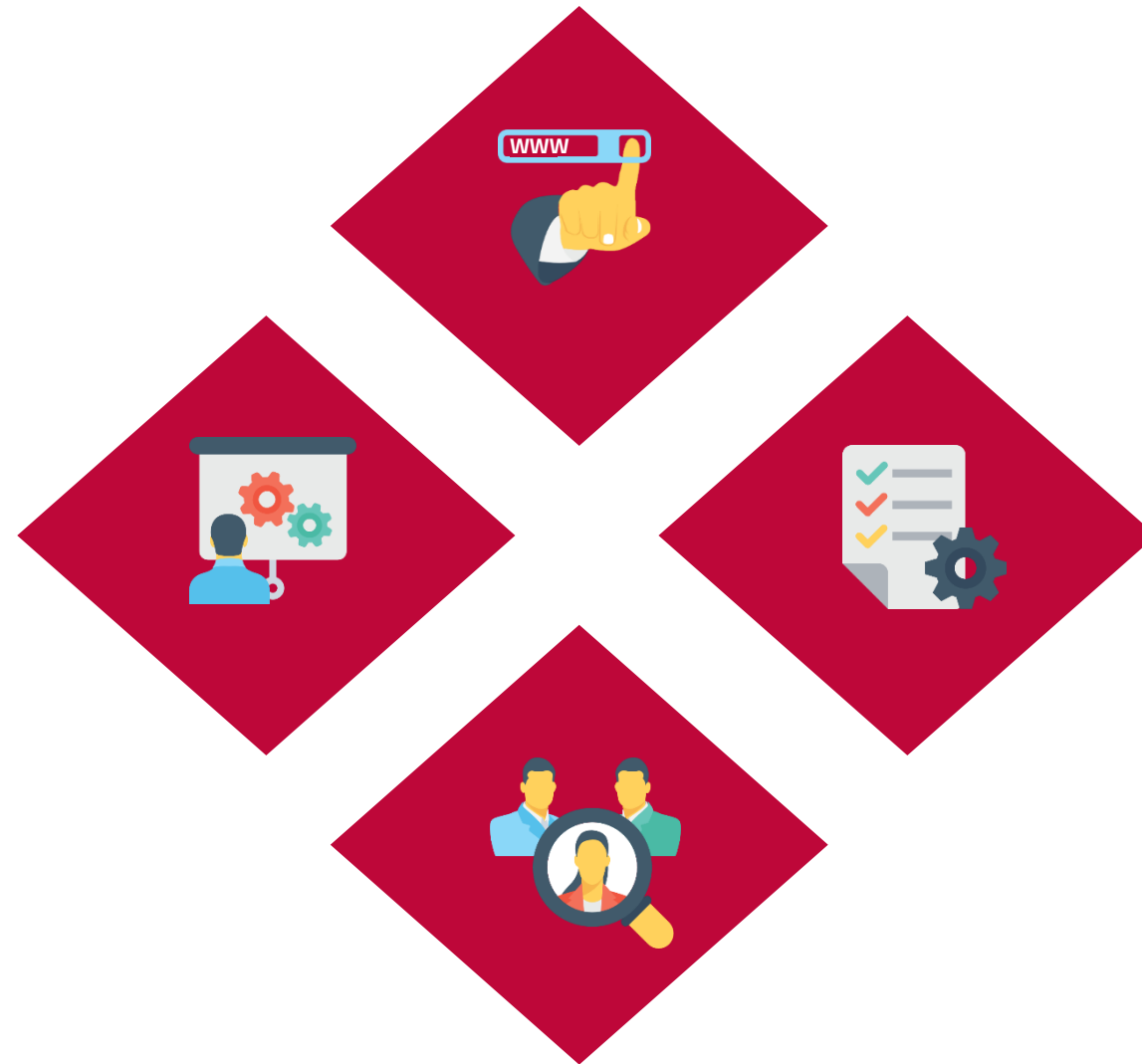
CHE COS'È IL DiMe

PIATTAFORMA METROPOLITANA

DiMe è la piattaforma metropolitana dei servizi, un sistema di gestione delle relazioni con gli utenti multicanale e multiplatforma

INTEGRATA

Una piattaforma che integra tutti i canali dei servizi pubblici esistenti, inclusi quelli delle Aziende del Comune di Venezia



EROGAZIONE DEI SERVIZI

La piattaforma eroga servizi informativi, dispositivi e transattivi per cittadini e imprese

CENTRATA SUGLI UTENTI

La piattaforma è incentrata sugli utenti per garantire una effettiva interattività in termini di utilizzo dati e miglioramento dei servizi

«DiMe» è una piattaforma che mira a cambiare l'approccio agli utenti, mettendo effettivamente al centro le loro esigenze per passare da una logica di «adempimento» a una logica di «servizio» e cura della relazione con l'utente.



Principali obiettivi

«DiMe» ha l'obiettivo di creare una piattaforma multicanale per l'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione che consenta una relazione globale e personalizzata tra utenti e Amministrazione Locale.

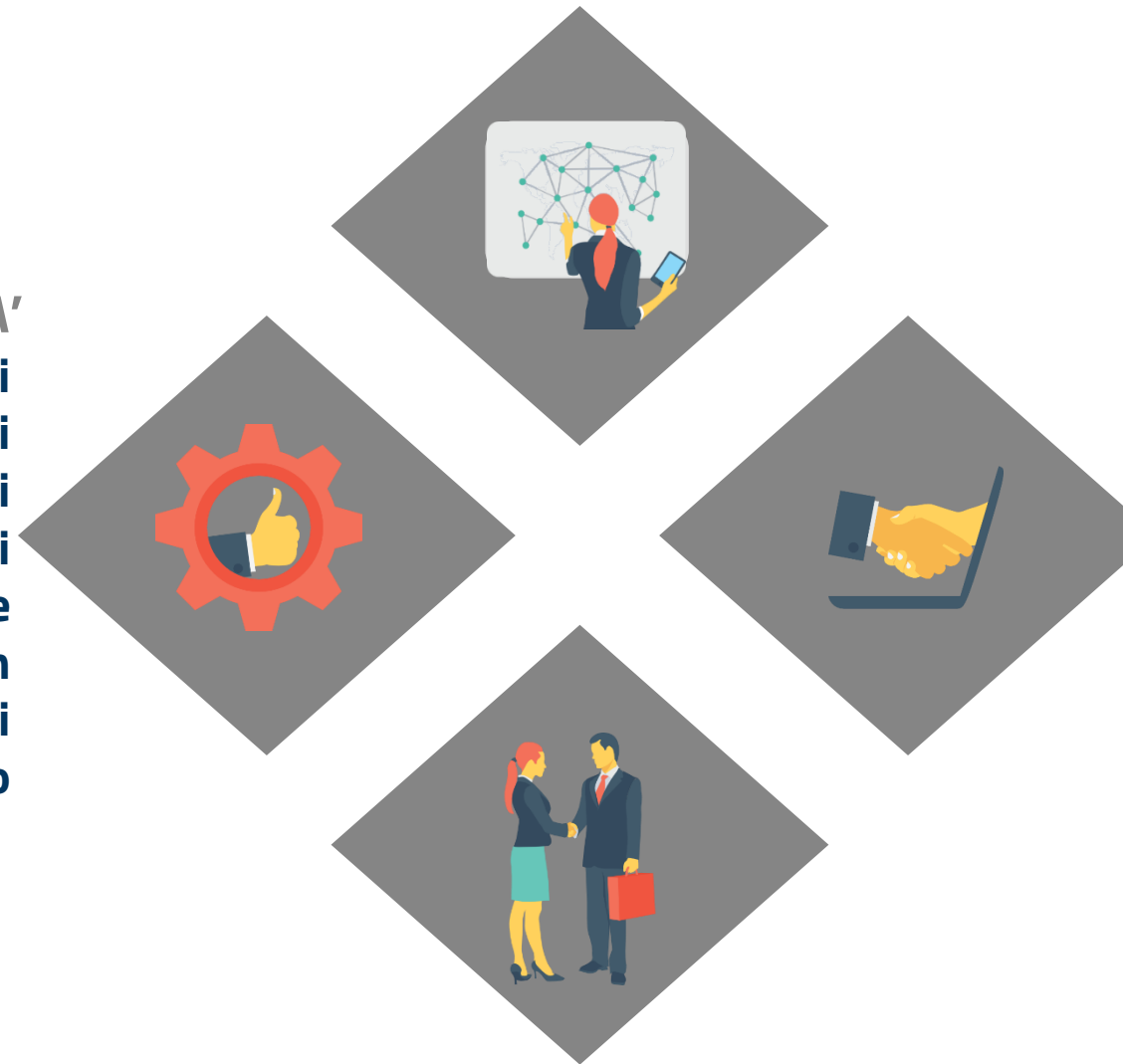


OBIETTIVI E RISULTATI ATTESI

ARCHITETTURA MULTILIVELLO

Una piattaforma che consenta la fruizione dei servizi pubblici in multicanalità in una logica di semplificazione della relazione tra utenza e Pubblica Amministrazione

INTEROPERABILITA'
I dati e i servizi presenti in sistemi informatici diversi vengono resi interoperanti e accessibili da un unico punto di accesso



INTERAZIONE PIU' EFFICIENTE
Interazione più efficiente e user friendly tra utenza e PA anche attraverso l'analisi dei dati che consenta alle strutture di governo della città una maggior conoscenza del territorio

SINERGIE E OPPORTUNITA' DI RIUSO

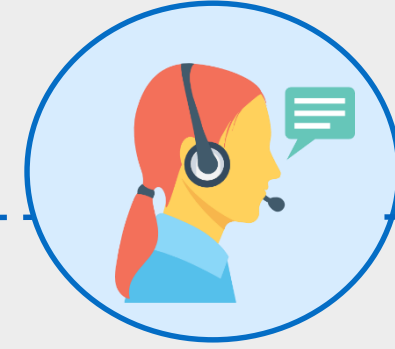
La piattaforma ha l'obiettivo di integrare servizi su scala sempre maggiore garantendo la creazione di sinergie tra Enti

Progettazione in conformità al Piano Triennale per l'informatica nella PA e coerente con gli obiettivi PON Metro

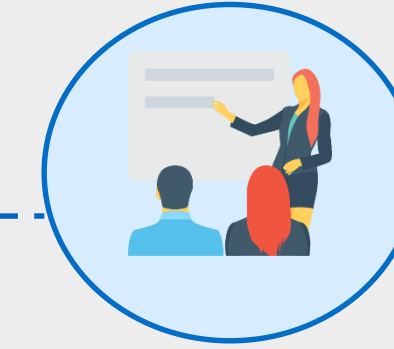
Progettazione incentrata sugli utenti



Analisi demografica degli utenti



Somministrazione questionari telefonici per raccogliere i fabbisogni



Focus group con gli utenti



Piano Triennale



PON Metro



Design servizi della PA



Digital First



Once Only



Autenticazione attraverso le piattaforme abilitanti



API First



Linee guida di design servizi per la PA e accessibilità



Utilizzo di codice open source



Possibilità di riuso delle soluzioni



Migliorare l'accesso degli utenti ai servizi erogati dalle Amministrazioni locali



Utilizzo di nuove tecnologie proprie del paradigma Smart City



Servizi integrati in rete accessibili anche by mobile



Attraverso il digitale rendere le realtà urbane più sostenibili



Creando piattaforme tecnologiche abilitanti integrate e condivise.



Digitalizzazione delle procedure amministrative (e-government)



Digitale by default e multi-canalità



Individuazione dei bisogni degli utenti



Trasparenza e collaborazione



Standard e personalizzazione



Semplificazione



Misurazione dei risultati



Miglioramento continuo




UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

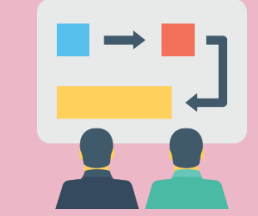
Soggetto attuatore



Vantaggi per le Città Metropolitane legate all'adozione di un sistema come DiMe

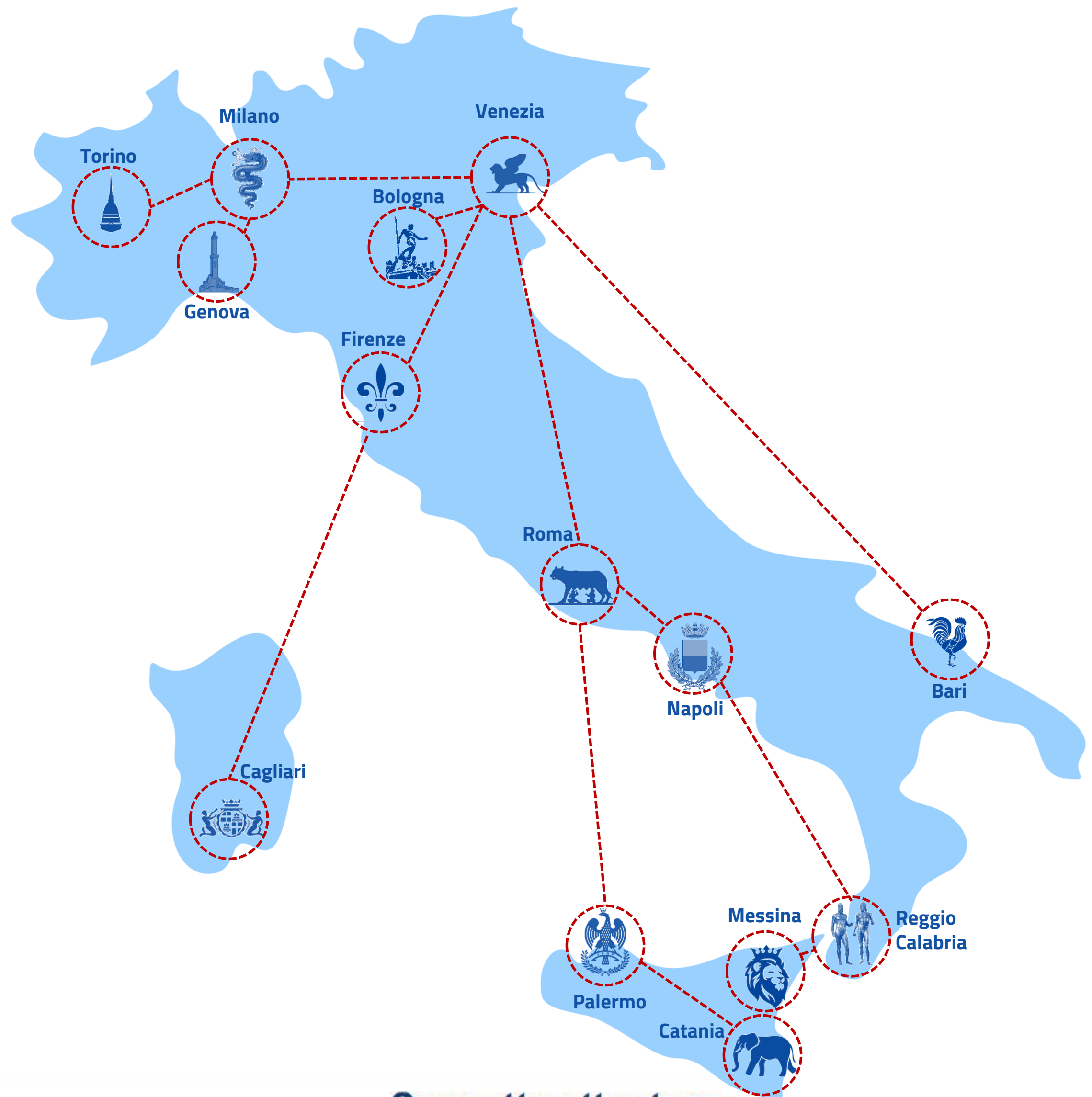
 **Aumentare l'utilizzo dei servizi digitali**

 **Avvicinare l'utenza al servizio pubblico locale e aumentare la fiducia nei confronti dell'ente**

 **Non replicare il servizio esistente in digitale, ma trasformare i processi in logica digitale**

 **Estendere l'erogazione di servizi digitali anche a comuni di ridotte dimensioni**

 **Maggiore uniformità dell'esperienze utente che promuove l'identità delle Città Metropolitane**



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore



Le componenti tecniche abilitanti



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

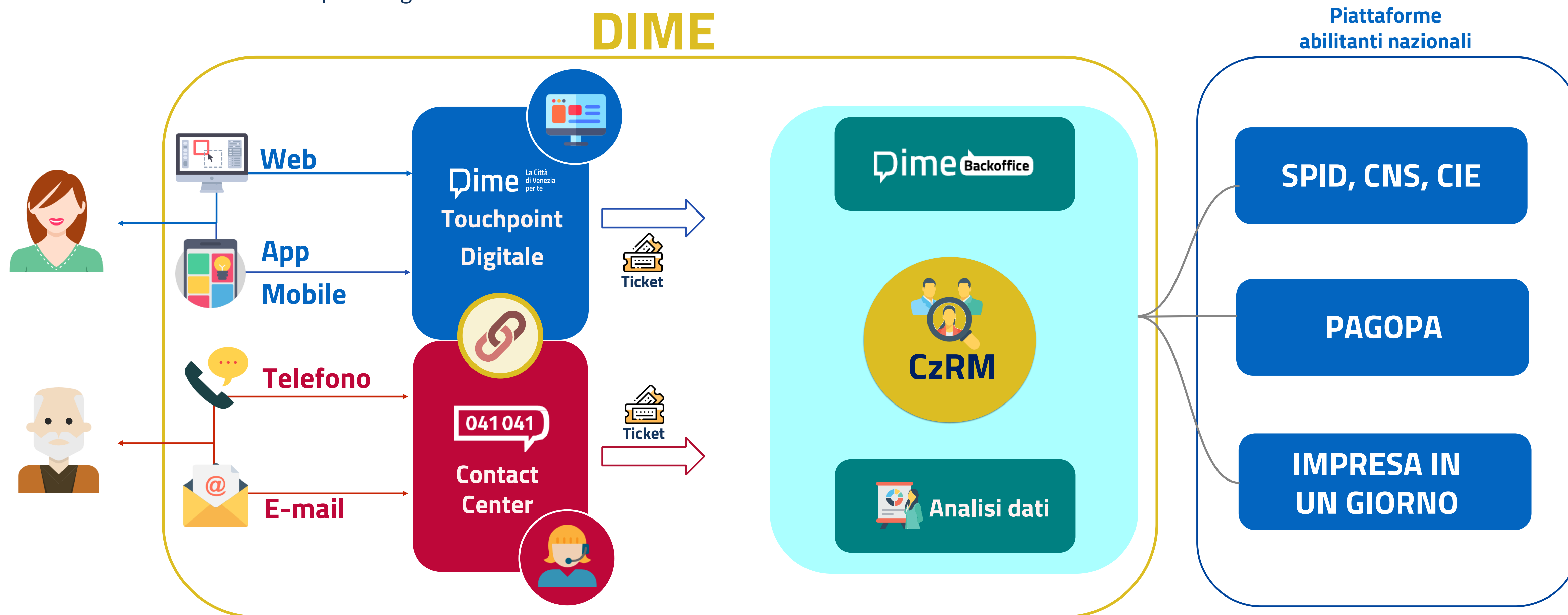
Soggetto attuatore

VENIS
venezia informatica e sistemi

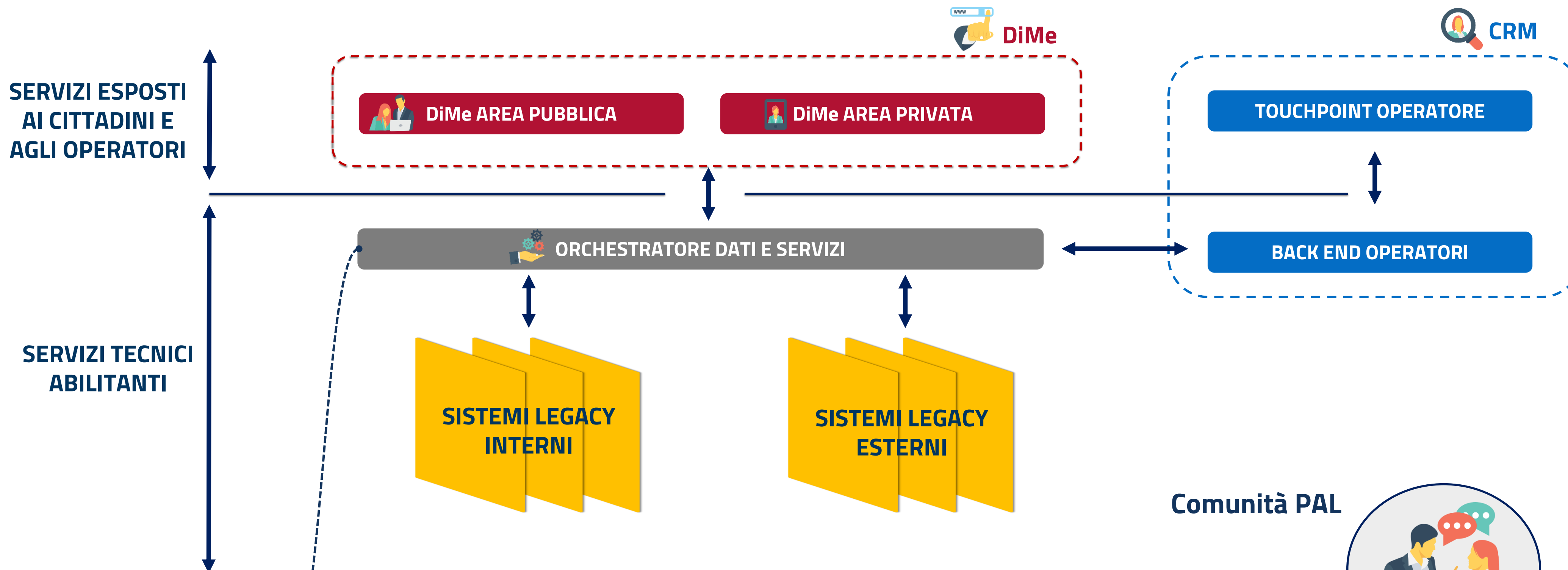
Architettura di riferimento per la soluzione abilitante

Il progetto **DiMe** ha l'obiettivo di sviluppare una **piattaforma multicanale** che fornisca ai cittadini il **principale punto di accesso** ai servizi pubblici metropolitani, sia in modalità self-service da smartphone, tablet, pc, sia al telefono con il supporto di un operatore attraverso la configurazione di una piattaforma di Citizen Relationship Management.

DIME



Orchestrazione dati e servizi come elemento di successo



Piattaforma di Orchestrazione dati e servizi

La piattaforma di Orchestrazione dati è una infrastruttura informatica che garantisce l'interoperabilità tra sistemi informatici verticali per l'erogazione dei servizi. Attraverso tale infrastruttura i sistemi vengono resi interoperabili e dialoganti. Si ottiene così la possibilità di poter erogare servizi diversi, gestiti da sistemi diversi attraverso un unico punto di contatto. La soluzione di piattaforma di Orchestrazione Dati installata a Venezia è frutto di una partnership con il Comune di Milano dal quale è stato ripreso e adattato il sistema di Orchestrazione Dati open source WS02.

Comunità PAL



Venis S.p.A. vuole contribuire alla creazione di una comunità di PAL che hanno adottato WS02 per condividere sviluppi ed economie di scala.

Opportunità di riuso



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

VENIS
venezia informatica e sistemi

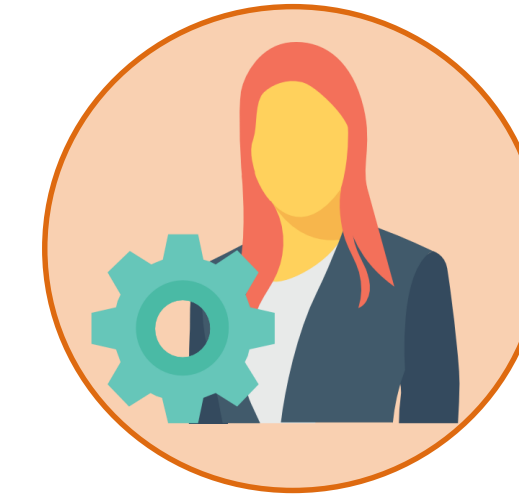
Aree e ambiti di riuso

Aree

Tecnologie abilitanti



Modelli di servizio



Ambiti

Front End

Sistema di BackOffice

Catalogo servizi

Reingegnerizzazione processi amministrativi

Piattaforma di CRM

Modelli di governance

Piattaforma di orchestrazione dati e servizi

Integrazione con le piattaforme nazionali

Knowledge e Change Management

Data protection Impact assessment

Sinergie attivate



Comune di Milano

In esame



Comune di Roma

In corso di formalizzazione



Comune di Reggio Calabria

Tecnologia

	Comune di Milano	Comune di Roma	Comune di Reggio Calabria
Front End		✓	✓
Sistema di BackOffice			
Piattaforma di CRM		✓	✓
Piattaforma di orchestrazione dati e servizi	✓		✓
Integrazione con le piattaforme nazionali			

Modelli di servizio

Catalogo servizi			
Reingegnerizzazione processi amministrativi	✓		
Modelli di governance			
Knowledge e Change Management			
Data protection Impact assessment	✓		

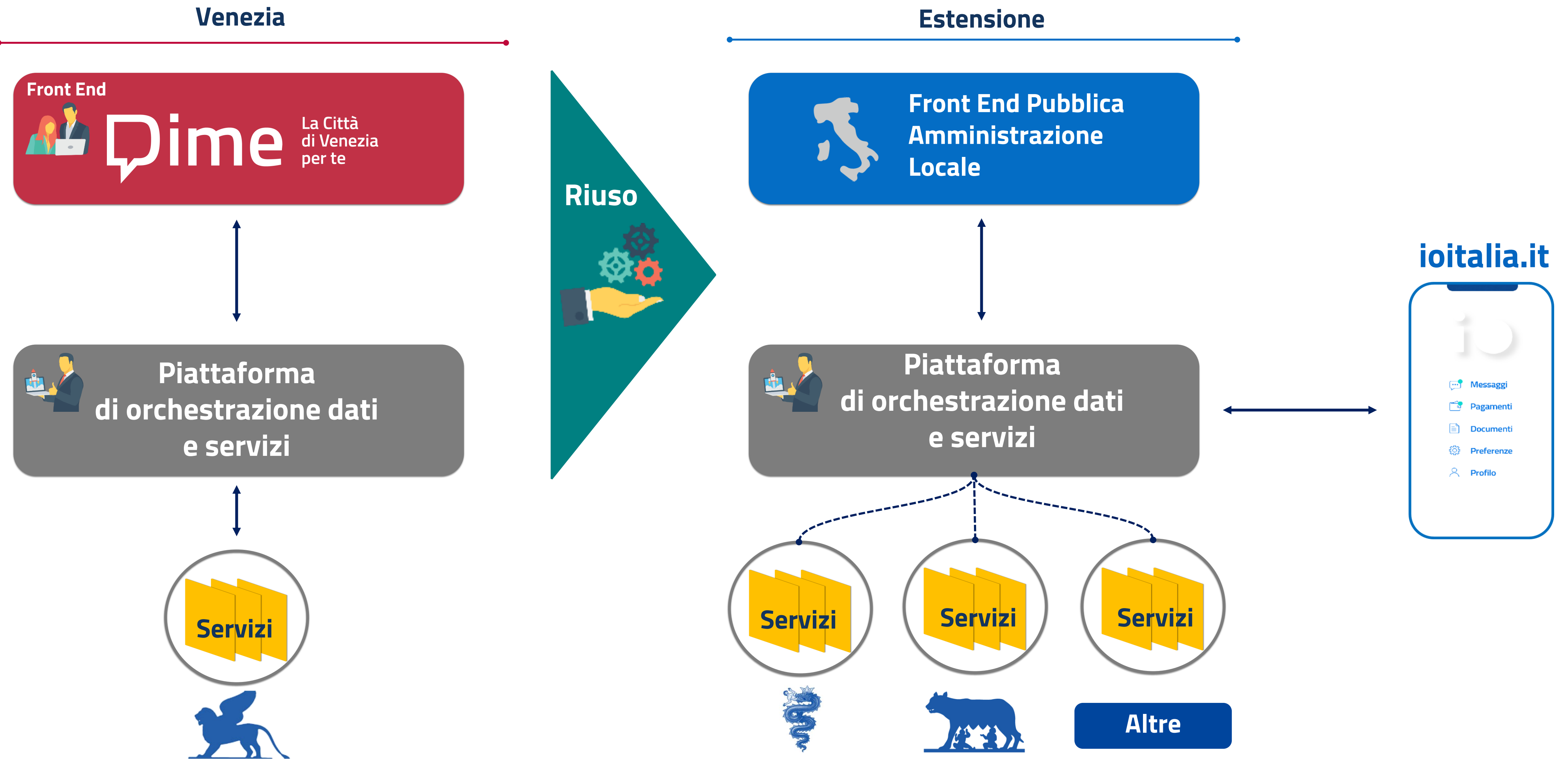


UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore



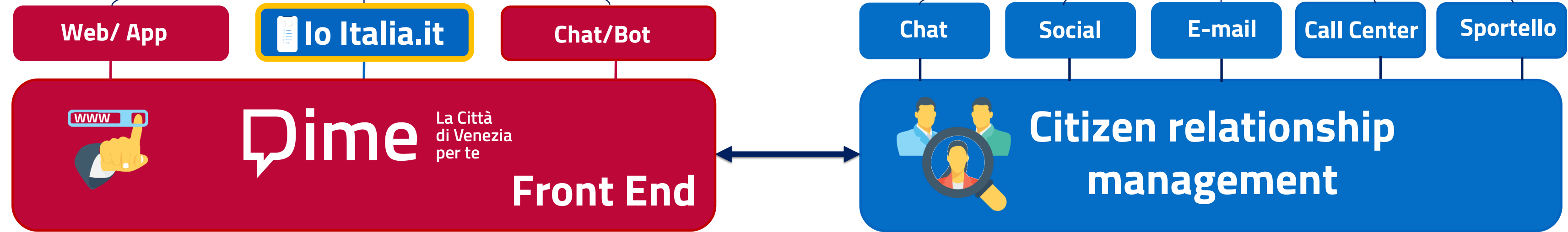
Opportunità strategiche di riuso



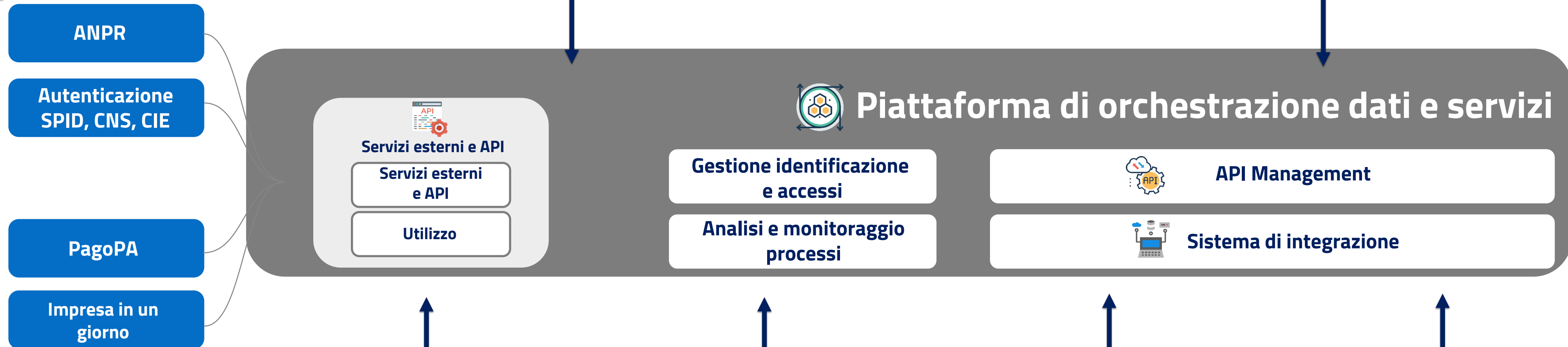
Opportunità strategiche di riuso: architettura di dettaglio



Integrazione multicanale



API/ESB
Componenti di integrazione



Applicativi verticali



Soggetto attuatore



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei



venezia informatica e sistemi

Focus: TouchPoint digitale al servizio degli utenti



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

VENIS
venezia informatica e sistemi

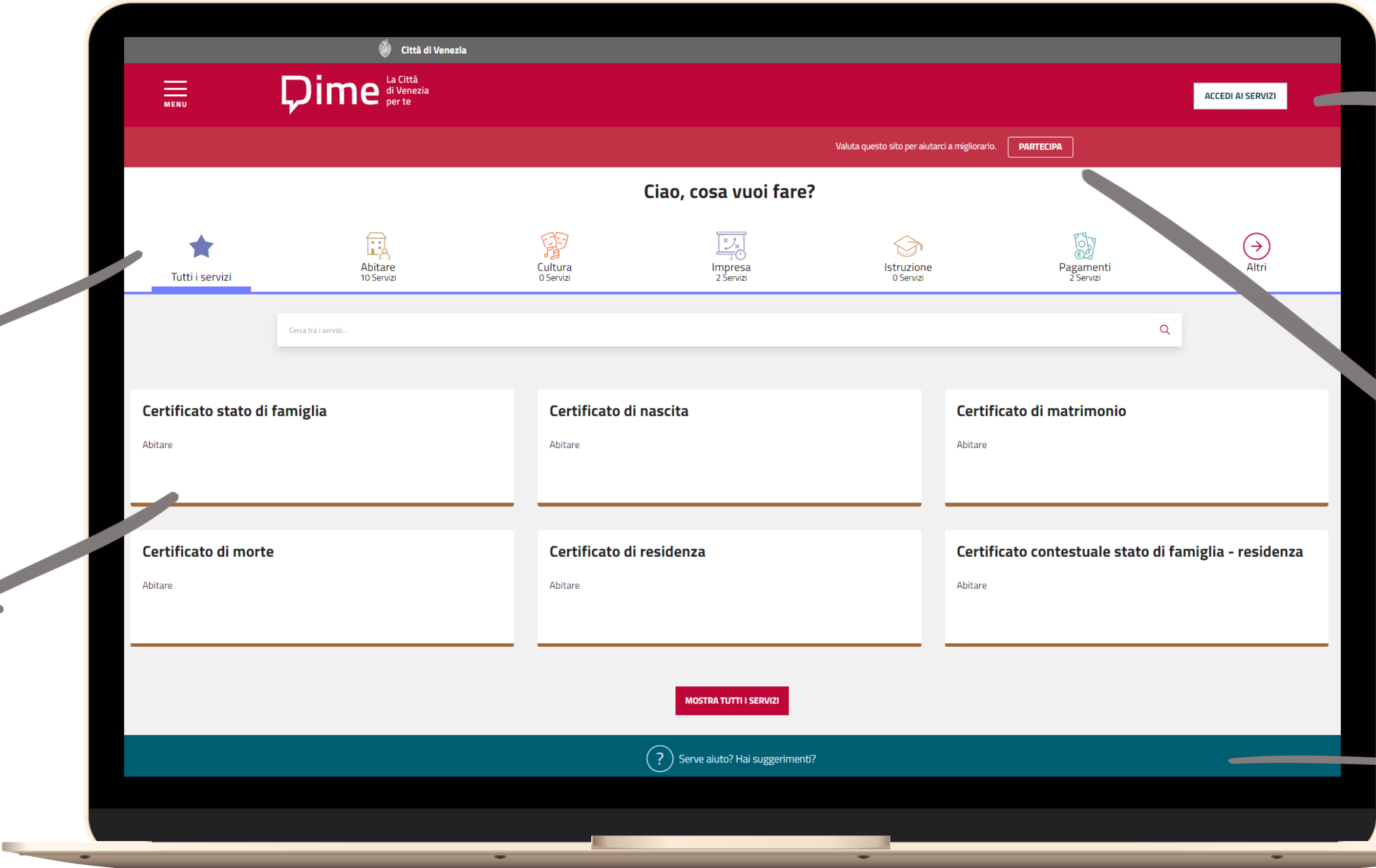
Il TouchPoint del Comune di Venezia - DiMe

<https://dime.comune.venezia.it/>

Un **UNICO** punto di accesso ai servizi comunali **digitali**

10 categorie

42 servizi attivi e tanti altri in fase di sviluppo



Area riservata con accesso **SPID**



Valuta il sito e dai suggerimenti

Scrivici o chiamaci se hai bisogno di **aiuto**

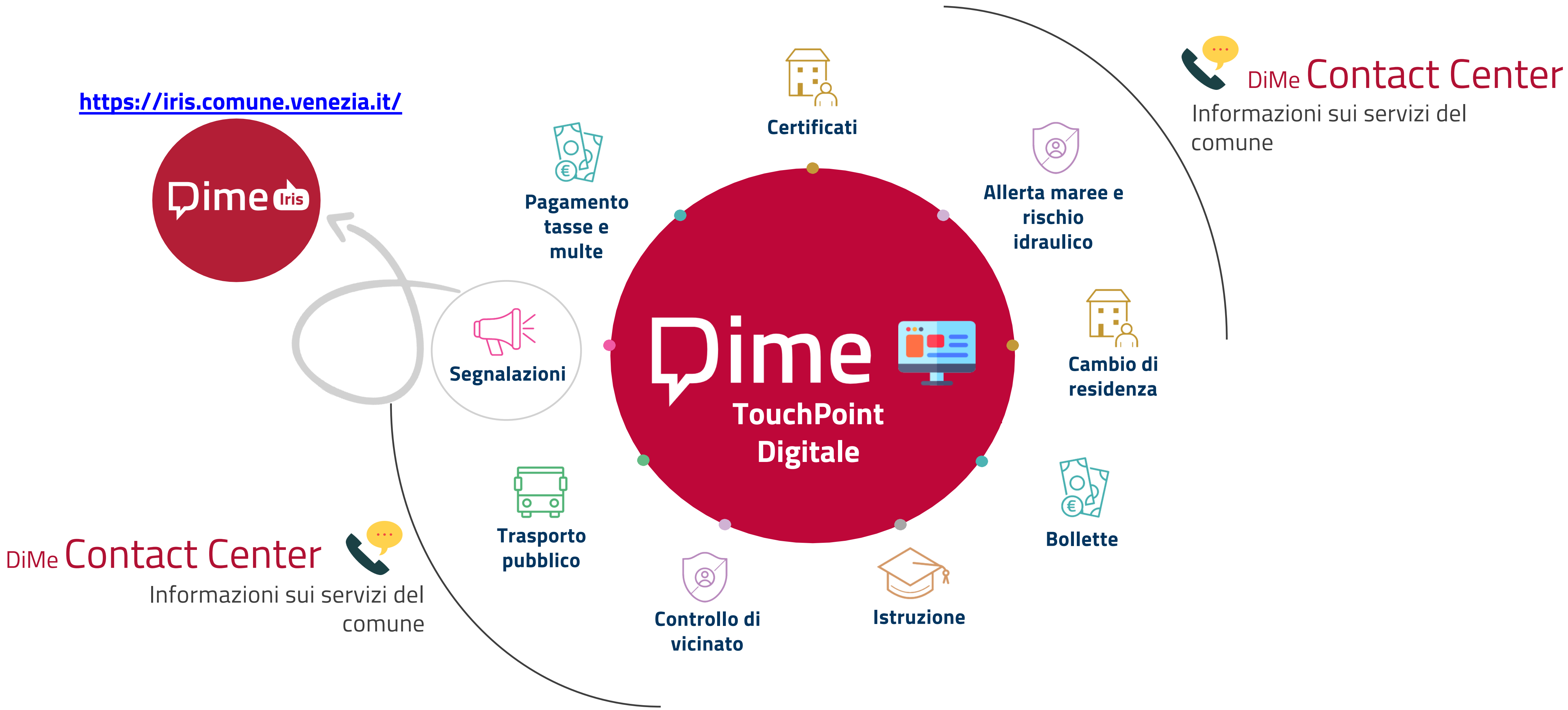


UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore



I servizi digitali per i cittadini – DiMe (1/3)



I servizi digitali disponibili per i cittadini – DiMe (2/3)

DIME è un Touchpoint attraverso il quale ogni utente ha un **profilo online** dal quale accedere alle **informazioni** e ai **servizi pubblici** che lo riguardano, in maniera profilata e personale con il proprio profilo anagrafico. I servizi già realizzati sono i seguenti:



VIVERE

In questa sezione è possibile:

- Richiedere Certificati Anagrafici e di Stato Civile
- Richiedere appuntamento Pubblicazioni di Matrimonio
- Richiedere il Cambio di Residenza



MULTE

In questa sezione è possibile:

- Pagare le multe
- Accedere ai verbali
- Richiedere un pagamento rateale per le multe



IMPRESA

In questa sezione è possibile:

- Verificare la propria posizione COSAP e CIMP
- Effettuare i pagamenti COSAP e CIMP



TRASPORTI

In questa sezione è possibile:

- Consultare il contenuto della tessera imob.veneziana o della tessera Venezia Unica



SICUREZZA

In questa sezione è possibile:

- Iscrivere al servizio allerta maree
- Iscrivere al servizio allerta eventi calamitosi
- Registrarsi al servizio Controllo di Vicinato



PAGAMENTI

In questa sezione è possibile:

- Comunicare l'autolettura del contatore idrico
- Consultare e scaricare le bollette
- Visualizzare le imposte IMU / TASI



SEGNALAZIONI

In questa sezione è possibile:

- Richiedere informazioni in merito ai servizi offerti dal Comune
- Fare delle segnalazioni sul decoro urbano, manutenzione stradale, sicurezza stradale



TERRITORIO

In questa sezione è possibile:

- Ricercare le pratiche edilizie

I servizi digitali che saranno disponibili per i cittadini – DiMe (3/3)

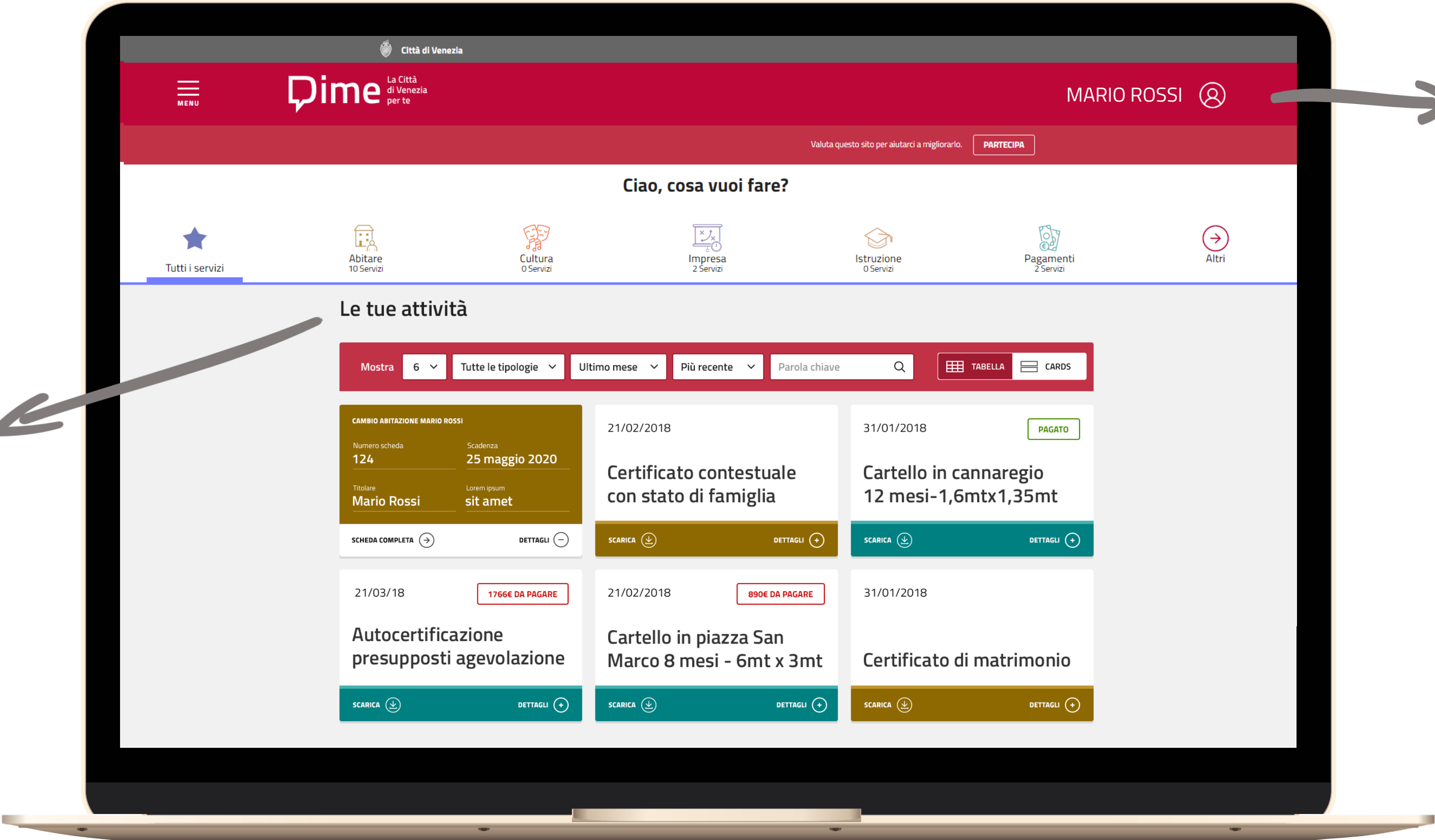
DiMe è un TouchPoint in **evoluzione continua**, già entro giugno 2019 **saranno resi disponibili i seguenti servizi e altri seguiranno entro fine anno** (ad esempio i servizi scolastici):



L'area riservata per l'utente- DiMe (1/2)

Un' area riservata tramite cui accedere alle informazioni e ai servizi pubblici che ti riguardano, in maniera profilata

Cronologia delle attività svolte su Dime



spod Sistema Pubblico di Identità Digitale



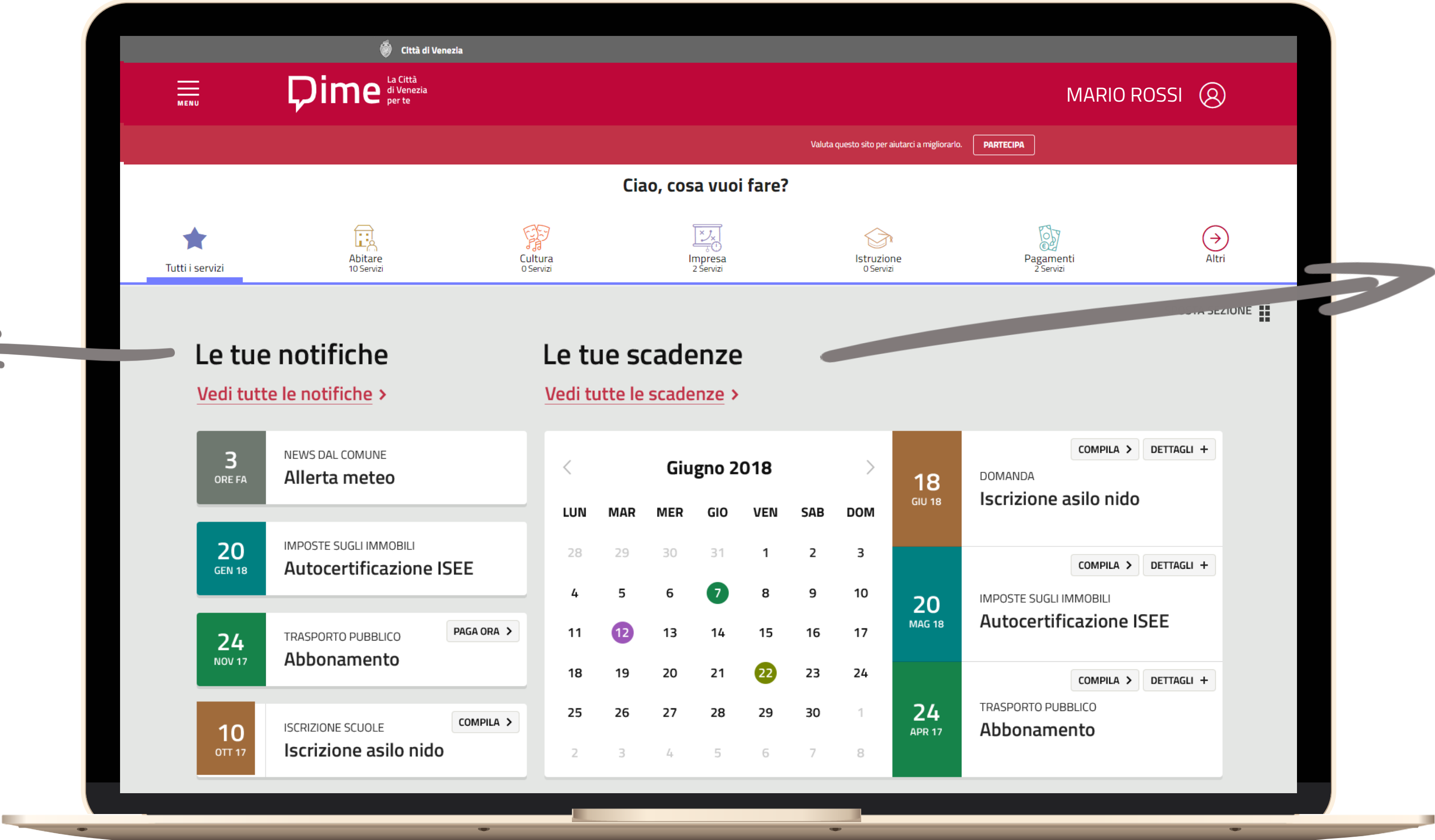
UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

VENIS
venezia informatica e sistemi

L'area riservata per l'utente – DiMe (2/2)

Notifiche
riferite ai servizi per
le quali è stata
richiesta
l'attivazione della
ricezione delle
stesse



Scadenze
relative a
pagamenti,
iscrizioni,
abbonamenti



**Da solisti ad
orchestra
per un'Italia
digitale più
integrata a misura
di cittadino**



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

