

People Centered Smart Territories: Design, Learning and Analytics

Il Centro Servizi Territoriale dell'area fiorentina

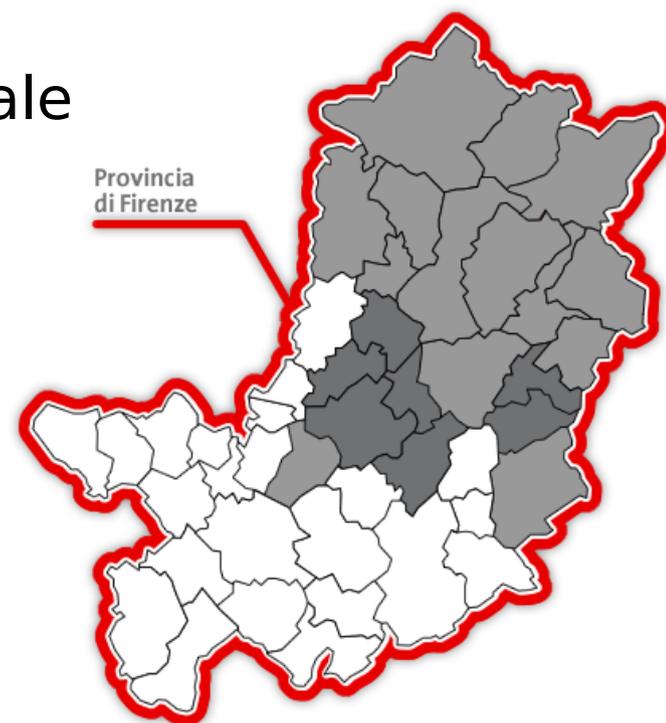
16 ottobre 2013

Paolo Campigli, Giuseppe Mantero



- Linea Comune Spa è una società *in-house* del Comune e della Provincia di Firenze e di altri enti locali dell'area
- Ha costituito e gestisce il **Centro Servizi Territoriale** dal 2006
- Si rivolge ad un bacino di utenza potenziale di **650.000** cittadini
- L'erogazione dei servizi ai cittadini avviene in modalità multicanale:

web
mobile
contact center
smartcard



Dove siamo

www.
055055.it

tel.
055055



- Servizi di **e-government** “classico”
- Gestione **reti civiche** comunali
- Servizi specializzati: es. gestione e pagamento on line **imposta di soggiorno**
- Carta museale fiorentina **Firenze Card**
- Gestione **Sistemi Informativi Territoriali**
- **Contact center** (con funzioni di centralino)
- Altri servizi “verticali”: es. **osservatori** scolastici e del lavoro per Provincia di Firenze

- Private cloud computing
- Infrastrutture comuni (es. identità, pagamenti)
- Design collaborativo dei servizi
- Riutilizzo “adattivo” dei servizi
- “Spirito di competizione” fra enti
- Conoscere e valutare i risultati
- Ascoltare i cittadini

Alcune cifre significative sull'evoluzione di questi ultimi anni di attività del Centro Servizi

	2009	2013 (stima)
Utenti autenticati (# credenziali "forti")	1.603	21.800
Numero pagamenti on line	20.441	95.000
Totale transazioni (Euro/anno)	1.987.000	9.800.000
Servizi on line complessivamente attivi	160	347

Come accedere al Centro Servizi?

<http://www.055055.it>



tel. **055055** da lunedì a sabato h 8-20

Multicanalità in pratica : il Centro Servizi ed i Mondiali di Ciclismo

www.
055055.it

tel.
055055

Firenze, 22-29 settembre 2013



Rilascio applicazione infomobilità **GEOmobi**
(Android, iOS)

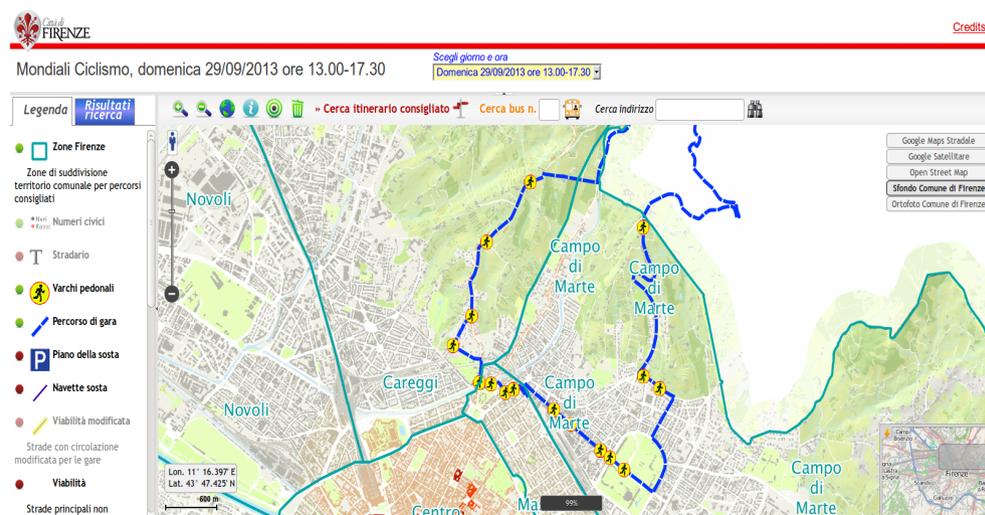
Potenziamento servizio **contact center**
(fino a 2200 chiamate/giorno contro le 1000 standard)

tel.
055055

Attivazione **geoportale** informativo

<http://maps.comune.fi.it/mondialiciclismo/>

(oltre 120.000 accessi durante la settimana "mondiale")



Grazie per l'attenzione



Paolo Campigli

Linea Comune Spa

Via Reginaldo Giuliani, 250

50141 Firenze



+3905545587211

p.campigli@lineacomune.it