

Progetto CzRM



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

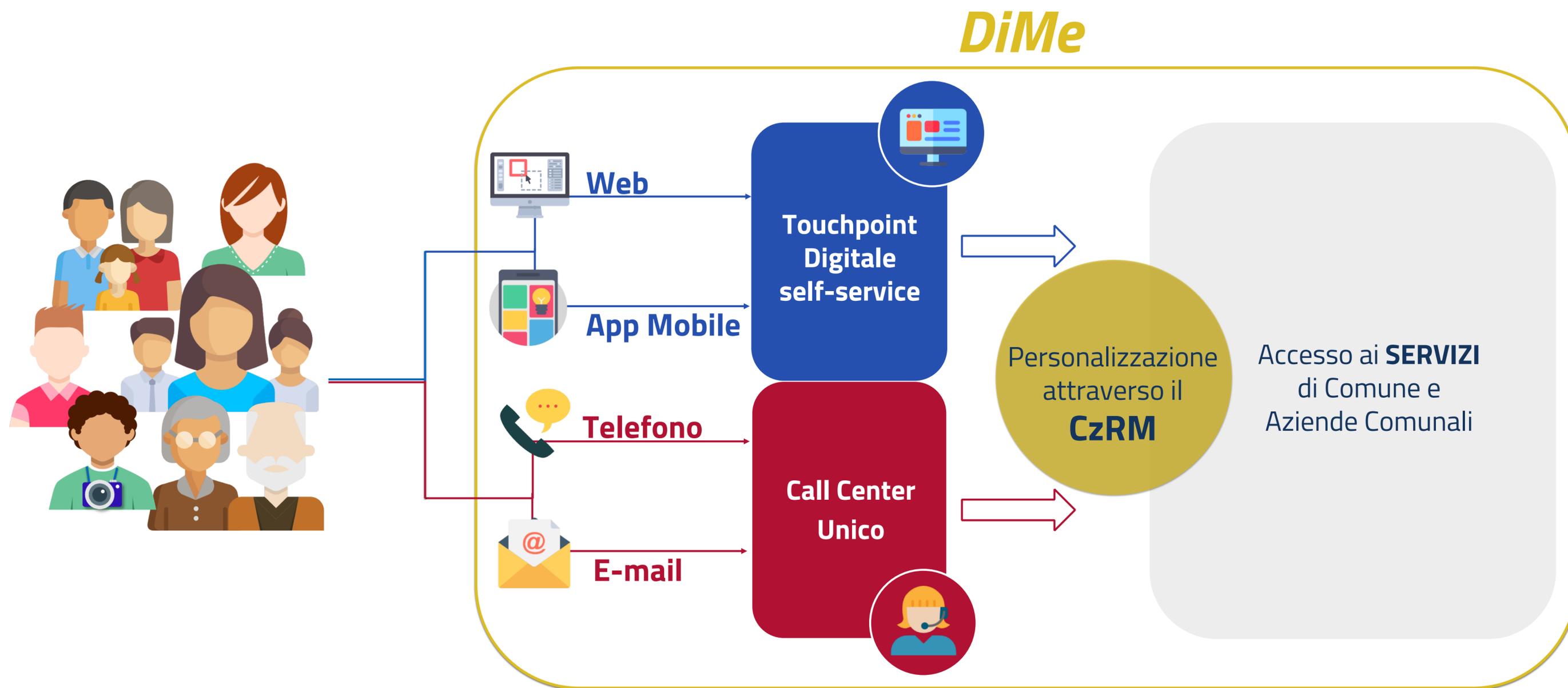
Soggetto attuatore

VENIS

venezia informatica e sistemi

CzRM

Il progetto **Citizen Relationship Management (CzRM)** ha l'obiettivo di sviluppare una **piattaforma multicanale - DiMe** - che fornisca ai cittadini **il principale punto di accesso** ai servizi pubblici metropolitani.



Lo sportello digitale «self-service» (in anteprima con alcuni servizi da luglio)

The screenshot shows the Dime digital self-service portal for the City of Venice. The header includes the logo 'Dime' with the tagline 'Il Comune di Venezia risponde' and a navigation menu. Below the header, there is a welcome message 'Benvenuto, cosa vuoi fare?' followed by a grid of service categories: Tutti i servizi (42 servizi), Anagrafe (12 servizi), Educazione (12 servizi), Multe (12 servizi), Rete idrica (7 servizi), Territorio (7 servizi), Trasporti (28 servizi), and Tributi (34 servizi). A search bar is located below the grid. On the right side, there is a section titled 'Le tue scadenze' (Your deadlines) with a calendar for June 2018. The calendar shows dates from 1 to 30, with specific dates highlighted in green (12), blue (7), and orange (22). Below the calendar, there are two payment reminders: one for 16/26 and another for 23 mar, both with a 'PAGA ORA' button.

Città di Venezia ITA

Dime Il Comune di Venezia risponde

Accedi ai servizi

Benvenuto, cosa vuoi fare?
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

Tutti i servizi 42 servizi

Anagrafe 12 servizi

Educazione 12 servizi

Multe 12 servizi

Rete idrica 7 servizi

Territorio 7 servizi

Trasporti 28 servizi

Tributi 34 servizi

Cerca tra i servizi

Le tue scadenze
Vedi tutte le scadenze >

Giugno 2018

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8

12/06
Pagamento ICI
Termine ultimo per il pagamento dell'ICI

15/06
Lorem ipsum dolor
Sit amet, consectetur adipiscing elit
aliquam at porttitor sem

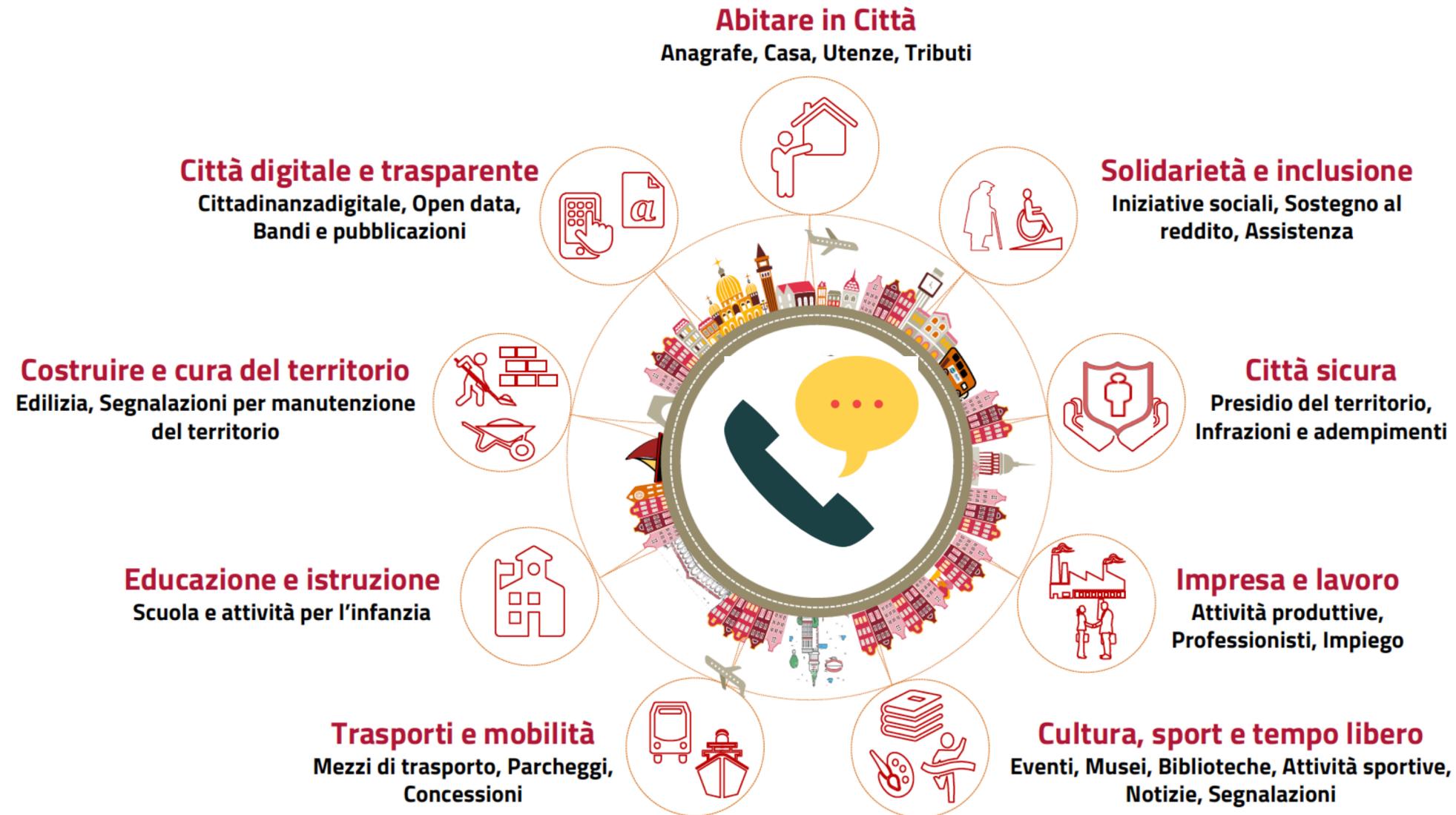
16/26
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliquam at porttitor sem. Aliquam erat volutpat. Donec placerat nisi magna...

23 mar
! Lorem ipsum dolor
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aliquam at porttitor sem. Aliquam erat volutpat. Donec placerat nisi magna...

PAGA ORA

PAGA ORA

Il numero unico telefonico (da ottobre)



Obiettivi e benefici

Per il
comune di
Venezia



Efficacia: Efficacia comunicativa e di servizio verso cittadini/impres
Conoscenza dell'utenza: garantire un miglior servizio su misura delle esigenze effettive
Sistema: Maggiore sinergia e integrazione con tutti i servizi della Città
Efficienza: monitoraggio del livello di servizio

Per Cittadini,
City User,
Imprese e
Turisti



Comodità: Fruibilità self-service ed estesa dei servizi, evitando code agli sportelli, senza i vincoli di orario legati all'apertura degli uffici
Semplicità: Un unico luogo di dialogo con tutti i servizi della città (Comune/Aziende Comunali)
Personalizzazione: Informazioni e catalogo di servizi profilati su misura delle proprie esigenze



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

VENIS
venezia informatica e sistemi

Servizi inclusi nella piattaforma *DiMe* (2018)

Giugno

Dichiarazione di cambio di abitazione

Certificato stato di famiglia

Certificato di stato libero

Certificato di residenza

Certificato contestuale

Certificato di nascita

Certificato di matrimonio

Certificato di morte

COSAP:
pagamento e verifica posizione

CIMP:
pagamento e verifica posizione

Luglio

Dichiarazione di trasferimento di residenza

Segnalazioni inefficienze del Comune

Preregistrazione Ferry Boat Lido

Prenotazione Ferry Boat Lido

Richiesta asporto rifiuti ingombranti

IMU:
verifica posizione e versamenti

Settembre

Controllo di Vicinato

Informazioni servizi del Comune

Pubblicazioni di Matrimonio

Segnalazioni per manutenzioni stradali

Segnalazioni per decoro urbano

Informazioni su previsioni e allerta maree

Informazioni e allerta per rischio idraulico

Ottobre

Sanzioni al Codice della Strada:
accesso a documenti e fotogrammi

Sanzioni al Codice della Strada:
pagamento sanzione

Sanzioni ai regolamenti comunali:
accesso ai documenti

Sanzioni ai regolamenti comunali:
pagamento sanzione

Segnalazioni per recupero e smaltimento rifiuti urbani abbandonati

Iscrizione trasporti scolastici

Informazioni e orari trasporto pubblico locale

Dicembre

Iscrizione agli asili nido e scuol e dell'infanzia

Consultazione pagamento rette scolastiche

Esenzione pagamento rette scolastiche

Utenza idrica:
Autolettura e consultazione bollette

Utenza idrica:
Pagamento bollette

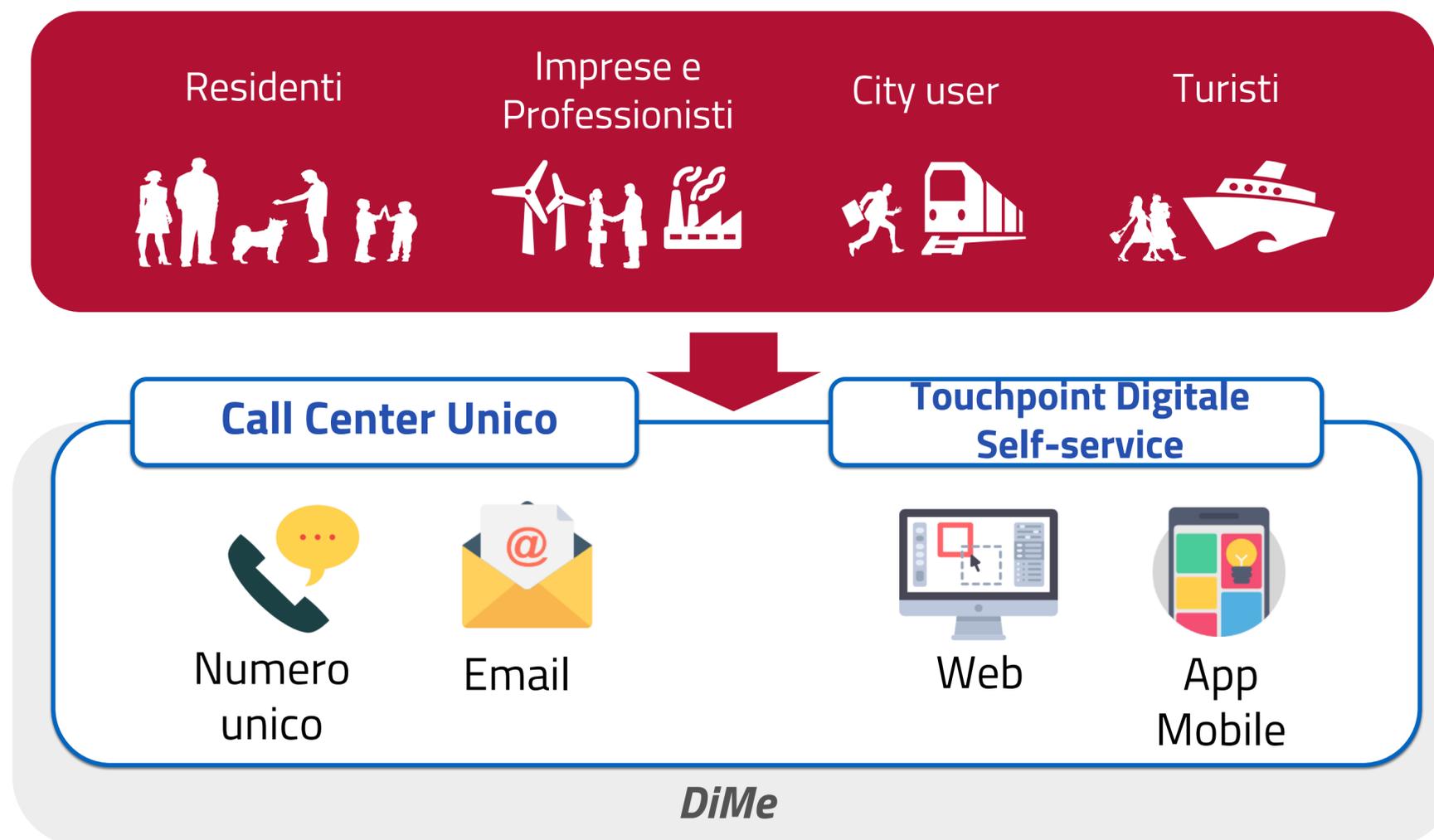
Utenza idrica:
Attivazione/Disdetta del contratto



Soggetto attuatore



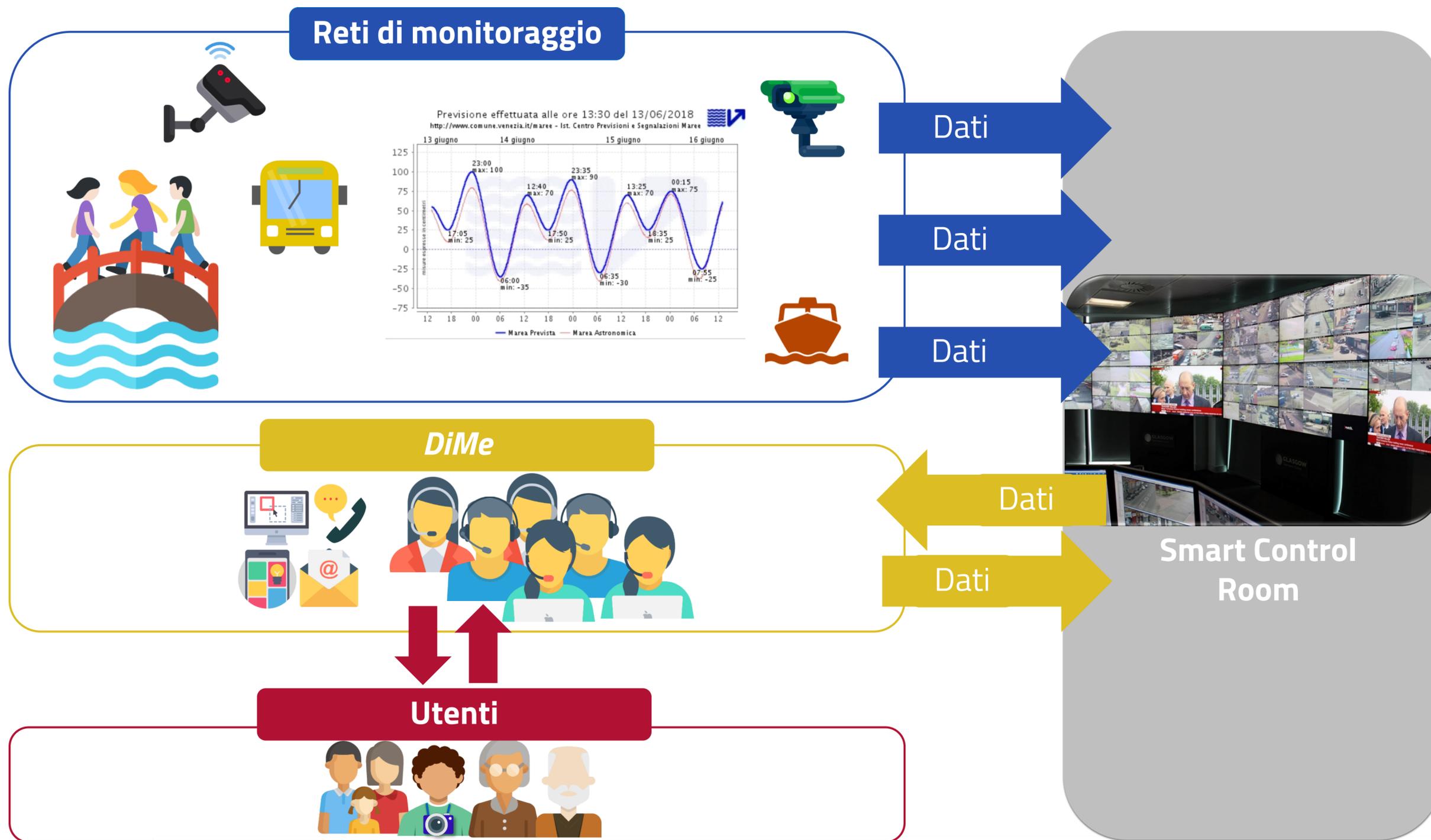
Orchestratore dei servizi



La soluzione identificata è in grado di supportare la trasformazione digitale del Sistema Informativo Comunale portando i seguenti benefici:

- permette l'**interoperabilità** di sistemi eterogenei attraverso l'adozione di standard di riferimento riducendo quanto più possibile gli impatti sui servizi esistenti;
- garantisce una **gestione centralizzata** del ciclo di vita dei servizi interni ed esterni;
- offre un **monitoraggio costante** e puntuale dei servizi con possibilità di definire eventuali soglie di funzionamento (SLA).

Sinergia tra *DiMe* e Smart Control Room



All'interno della **Smart Control Room** confluiranno i **dati** provenienti non solo dai sistemi delle **reti di monitoraggio** del territorio, ma anche dal **DiMe**. I **sistemi** del *DiMe* saranno **connessi** con i sistemi utilizzati dal Comune e dalle Aziende Comunali (Veritas, AVM/Ve.La., ecc.) e con i sistemi della Smart Control Room in modo tale da generare **sinergie**.



Soggetto attuatore



Casi



Vengono proposti quattro casi concreti di uso della piattaforma DiMe:

- **Viabilità:** problematiche legate al blocco del Ponte della Libertà;  **RITARDO DI UN MEZZO PUBBLICO**
- **Segnalazioni per manutenzioni:** l'utente segnala una buca sul manto stradale;  **PERICOLO PER CICLISTI**
- **Anagrafe:** l'utente deve cambiare casa; **CAMBIO ABITAZIONE**
- **Rifiuti:** l'utente segnala una lavatrice abbandonata.  **SPAZZATURA ABBANDONATA**

Ritardo di un mezzo pubblico



SEGNALAZIONE

Si trova alla fermata dell'autobus e il suo mezzo risulta in ritardo di 10 minuti, quindi contatta il numero unico del Comune per sapere quale sia la causa e decidere se attivarsi in altro modo per raggiungere la sua destinazione.



PRESA IN CARICO

L'operatore del Call Center identifica Giulia che chiama per la prima volta il Call Center ma ha già utilizzato il Touchpoint digitale in modalità self-service, quindi traccia la richiesta collegandola al profilo già attivo.



ATTIVITA'

L'operatore accede alle immagini delle arterie principali della Città aggiornate in tempo reale grazie all'interoperabilità con la Smart Control Room; dalle telecamere poste al varco del Ponte della Libertà nota che il traffico in direzione Mestre è completamente bloccato.



RISCONTRO

L'operatore riferisce la problematica a Giulia, che comprende l'impossibilità di conoscere le tempistiche per lo sblocco della situazione e decide di prendere un treno per raggiungere la terraferma.



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

VENIS
venezia informatica e sistemi

Pericolo per ciclisti



Antonio,
51 anni

SEGNALAZIONE

La scorsa settimana aveva notato una buca sul manto stradale della via dove abita, quindi aveva chiamato il Call Center per segnalare al Comune un potenziale pericolo per ciclisti e automobilisti. Oggi richiama gli operatori per sapere quando arriveranno gli operai a riparare la buca.



PRESA IN CARICO

L'operatore del Call Center identifica Antonio, che ha già usufruito del numero unico per aprire segnalazioni in tema di manutenzione urbana. Una di queste segnalazioni risulta ancora in lavorazione.



ATTIVITA'

L'operatore comunica la data di inizio lavori prevista, come esposto nel sistema CzRM, che si interfaccia direttamente con IRIS, la piattaforma dedicata alla gestione di questo tipo di segnalazioni.



RISCONTRO

Trascorsi alcuni giorni, l'operatore riceve sulla propria interfaccia l'avviso di chiusura della segnalazione su IRIS da parte dei Lavori Pubblici. L'operatore ricontatta quindi Antonio per accertarsi che i lavori di riparazione della buca siano conclusi.



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

VENIS
venezia informatica e sistemi

Cambio abitazione



Lorenzo,
40 anni

ESIGENZA

Lorenzo è andato a vivere con la sua fidanzata e deve cambiare abitazione, trasferendosi da Marghera a Mestre. I suoi orari di lavoro rendono complicato andare all'anagrafe.



ATTIVITA'

Lorenzo si collega la sera dopo cena allo sportello digitale Dime ed esegue, autenticandosi con SPID, l'intera procedura da solo in modalità self-service, in circa 10 minuti.



Riceverà direttamente a casa, al suo nuovo indirizzo, l'eventuale adesivo per la modifica dell'indirizzo sulla patente e sulla tessera elettorale.

Rifiuti abbandonati



Maria,
60 anni

SEGNALAZIONE

Segnala una lavatrice abbandonata.



PRESA IN CARICO

L'operatore del Call Center identifica Maria, che ha già usufruito del numero unico, e verifica se collegati al suo profilo vi siano pagamenti pendenti (es. multe, TARI, IMU) o se il cittadino è in attesa di ricevere risposte da parte del Comune (es. richieste di stato di avanzamento in merito ad una pratica avviata).



ATTIVITA'

L'operatore apre un nuovo ticket sul sistema CzRM, che si interfaccia direttamente con Veritas. L'operatore Veritas attiva la squadra di recupero di rifiuti abbandonati speciali, quindi aggiorna l'intervento pianificato ed effettuato sul sistema CzRM.



RISCONTRO

Maria visualizza all'interno della propria area riservata nel Touchpoint digitale lo stato di avanzamento della segnalazione.



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

Soggetto attuatore

VENIS
venezia informatica e sistemi