



## Milano 2.0: riorganizzazione dei servizi online e reingegnerizzazione back office in ottica web



---

**1° giugno 2007**

**Milano - CMMC TOUR**

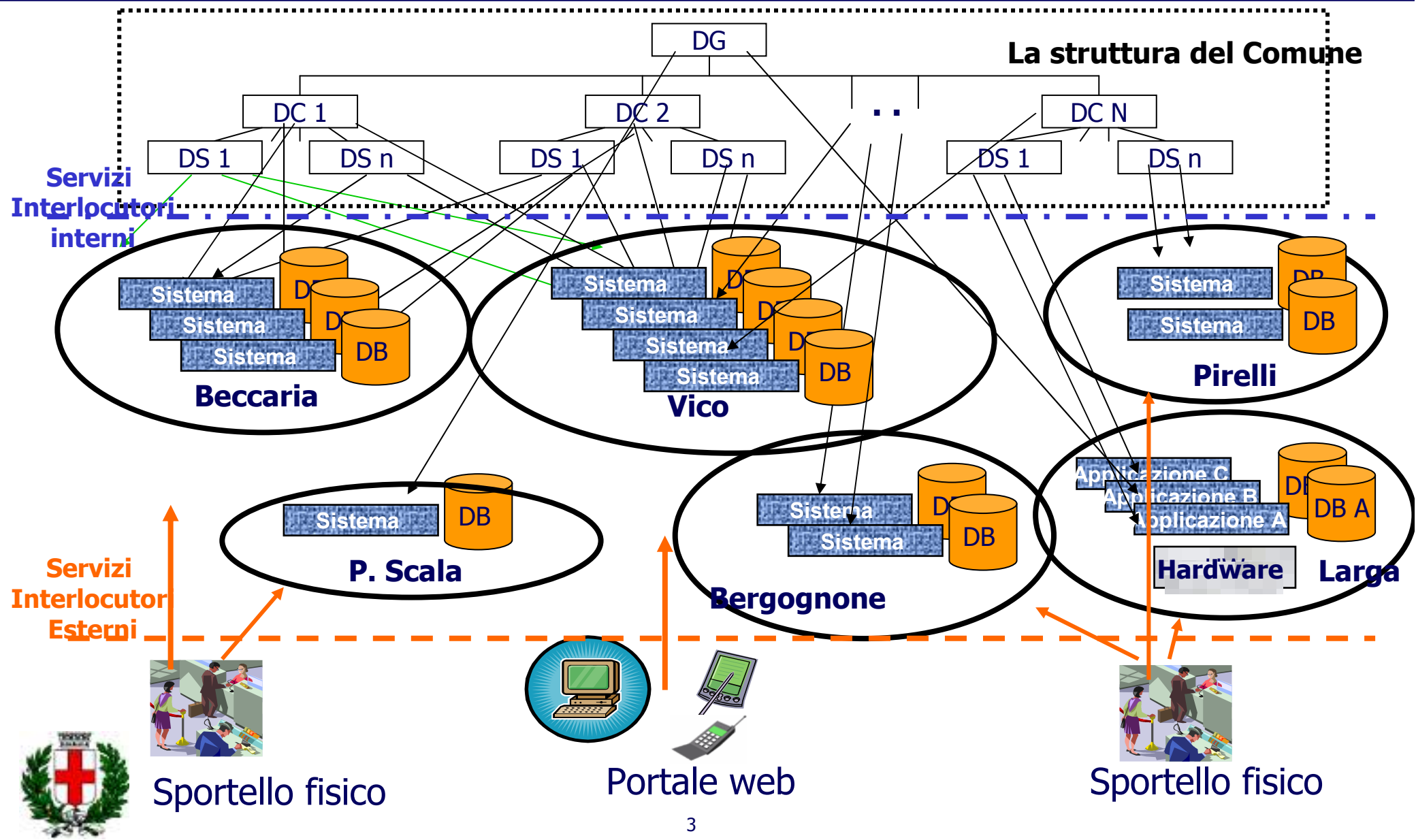
Alessandro Musumeci

Direttore Centrale Sistemi Informativi

- **Milano ha la più alta concentrazione in Italia di occupati e imprese (oltre 10 mila) del settore ICT; un polo che favorisce un'offerta di alta qualità in termini di progettualità e di soluzioni per l'innovazione;**
- **Con 275.000 km di fibra ottica Milano è la città più cablata d'Europa (dato 2005). Meglio di Madrid (250.000 km), Londra (225.000 km), Barcellona (165.000 km) e Stoccolma (155.000 km). Per densità sul totale della popolazione, con 212 km ogni 1.000 abitanti è seconda solo a Bruxelles; l'80% degli edifici inoltre è raggiungibile in banda larga**
- **I cittadini di Milano utilizzano già diffusamente internet (43% della popolazione utilizza internet), con una forte cultura dell'innovazione diffusa fra la popolazione;**
- **Milano è l'unica grande città italiana nella quale tutti i cittadini sono dotati di una "smart card" abilitante per i servizi online (CRS); essa è non solo uno strumento di identificazione in rete, di accesso e di pagamento dei servizi pubblici o di servizi di prenotazione o di visita, ma può permettere anche l'accesso a nuovi servizi, dal pagamento elettronico via internet, all'accesso a servizi "senza contatti", fino all'utilizzo di "varchi elettronici" con ogni sistema di trasporto.**



# La situazione 2006 dell'ICT nel Comune di Milano

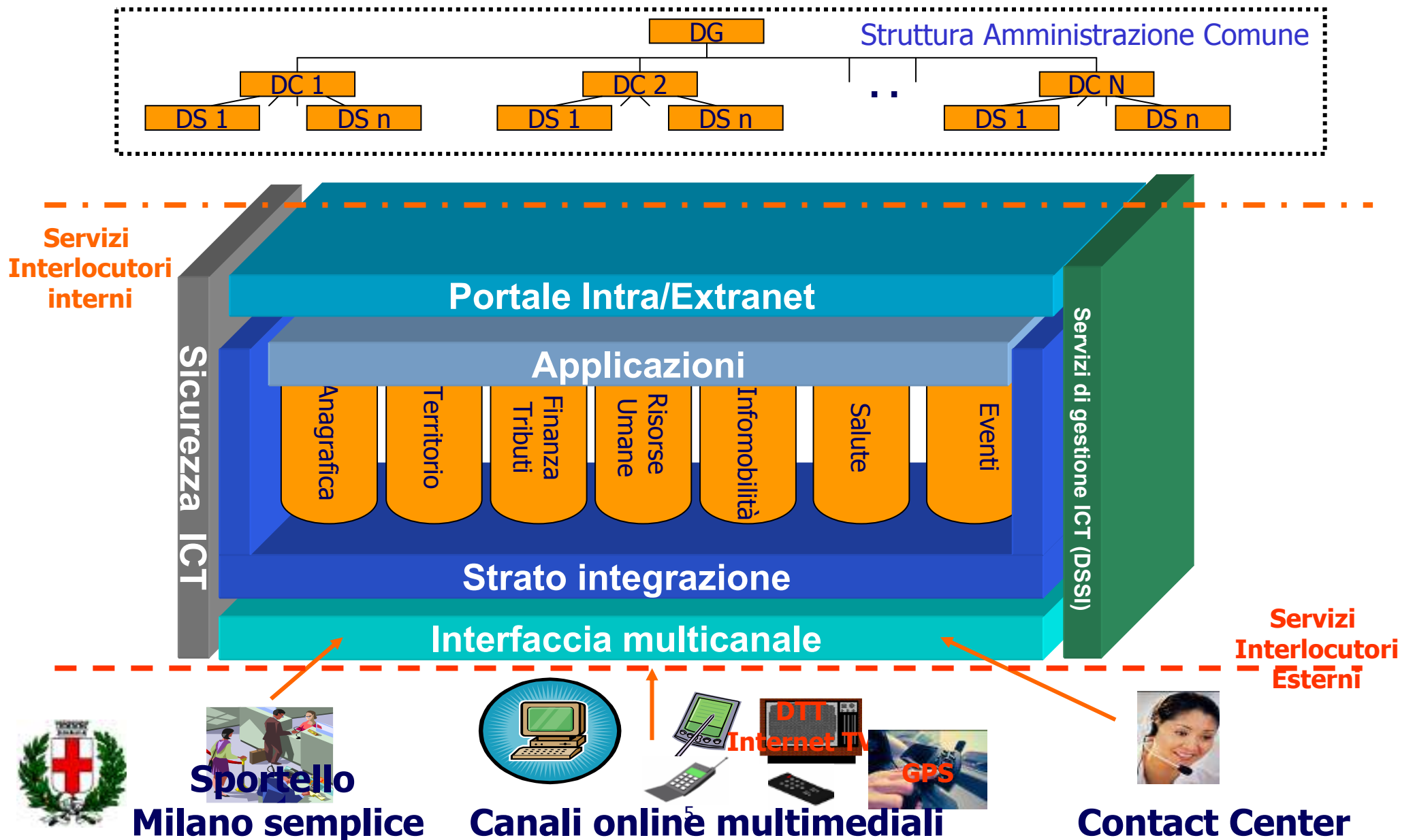


- **L'attuale sistema si svilupperà per i prossimi anni:**
  - 1. Per le infrastrutture:**
    - a) Implementando una nuova rete comunale**
    - b) Con il nuovo Progetto Informatica Personale Distribuita**
    - c) Con l'implementazione di innovative politiche per la sicurezza informatica**
  - 2. Per i sistemi applicativi**
    - a) Con il Nuovo portale del Comune di Milano**
    - b) Implementando progetti di e-government, co-finanziati dallo stato o in partnership pubblico-privato**
    - c) Con una nuova gestione documentale e del protocollo**
    - d) Con l'accentramento delle macchine in un unico CED**



# Architettura prevista (to-be) per l'erogazione dei servizi

© Comune di Milano

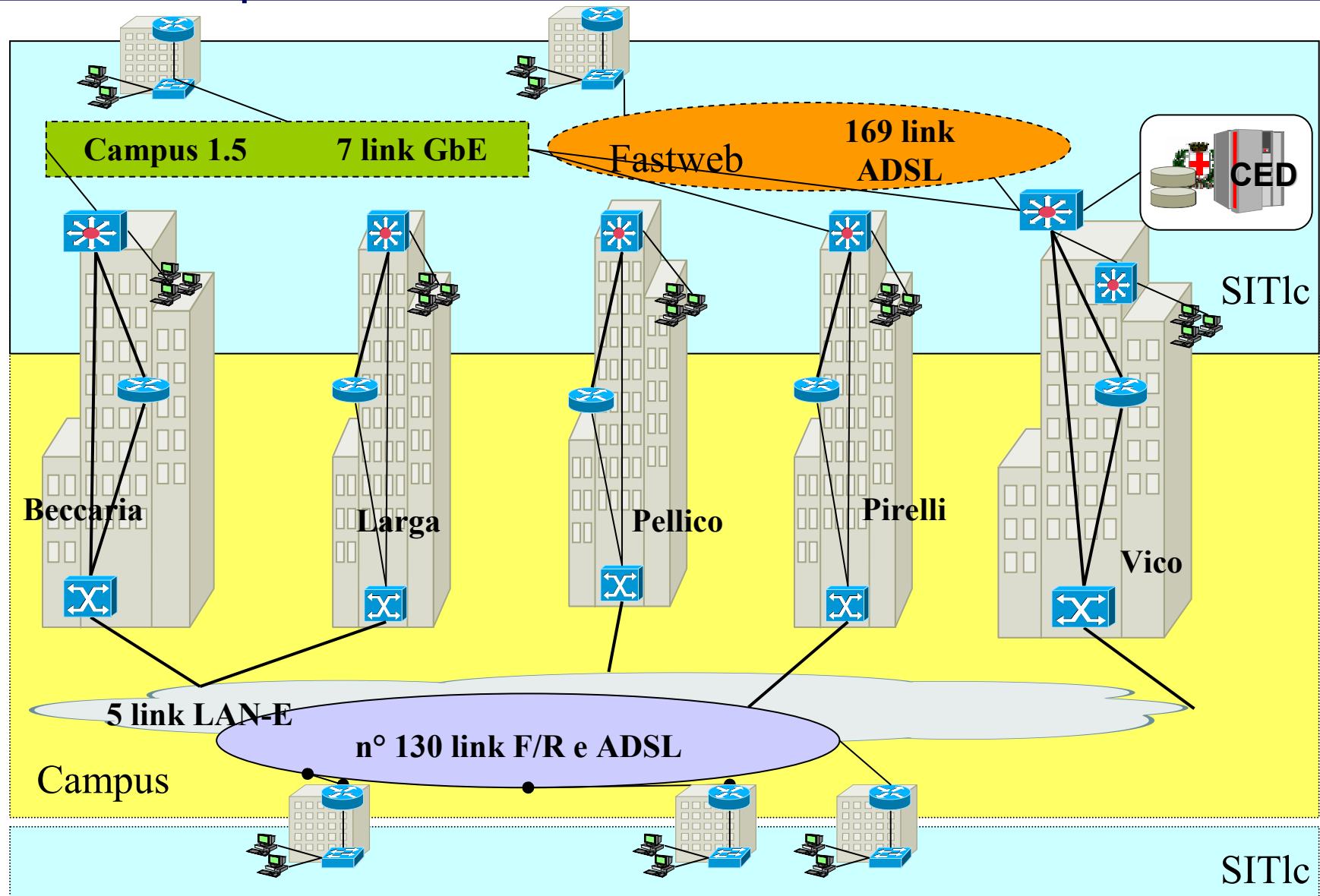


- **Si concluderà entro il 2007 il rifacimento della rete con il progetto Campus 2, assegnato recentemente al RTI EDA-Siemens, che migliorerà anche il livello di sicurezza dell'intera rete**
- **E' in corso il rinnovo del parco personal computer con la distribuzione di circa 4.800 PC in architettura standard (di cui il 10% portatili) con la possibilità di avere posta elettronica Lotus Notes o Outlook e un sistema di distribuzione del software centralizzato**
- **Entro giugno 2007 verrà rilasciata la prima versione del nuovo portale del Comune, che implementerà una diversa logica comunicativa e servizi più evoluti (che utilizzeranno la CRS) per i cittadini e le imprese**
- **E' in corso la migrazione di sistemi e applicativi ubicati presso le Direzioni, verso il CED, in modo da migliorare la sicurezza e la gestibilità complessiva del sistema**
- **E' in fase di studio, sotto la guida della Direzione alla semplificazione, il nuovo sistema di protocollo e di document management e i nuovi servizi di Contact Center che verranno attivati a partire da luglio 2007**



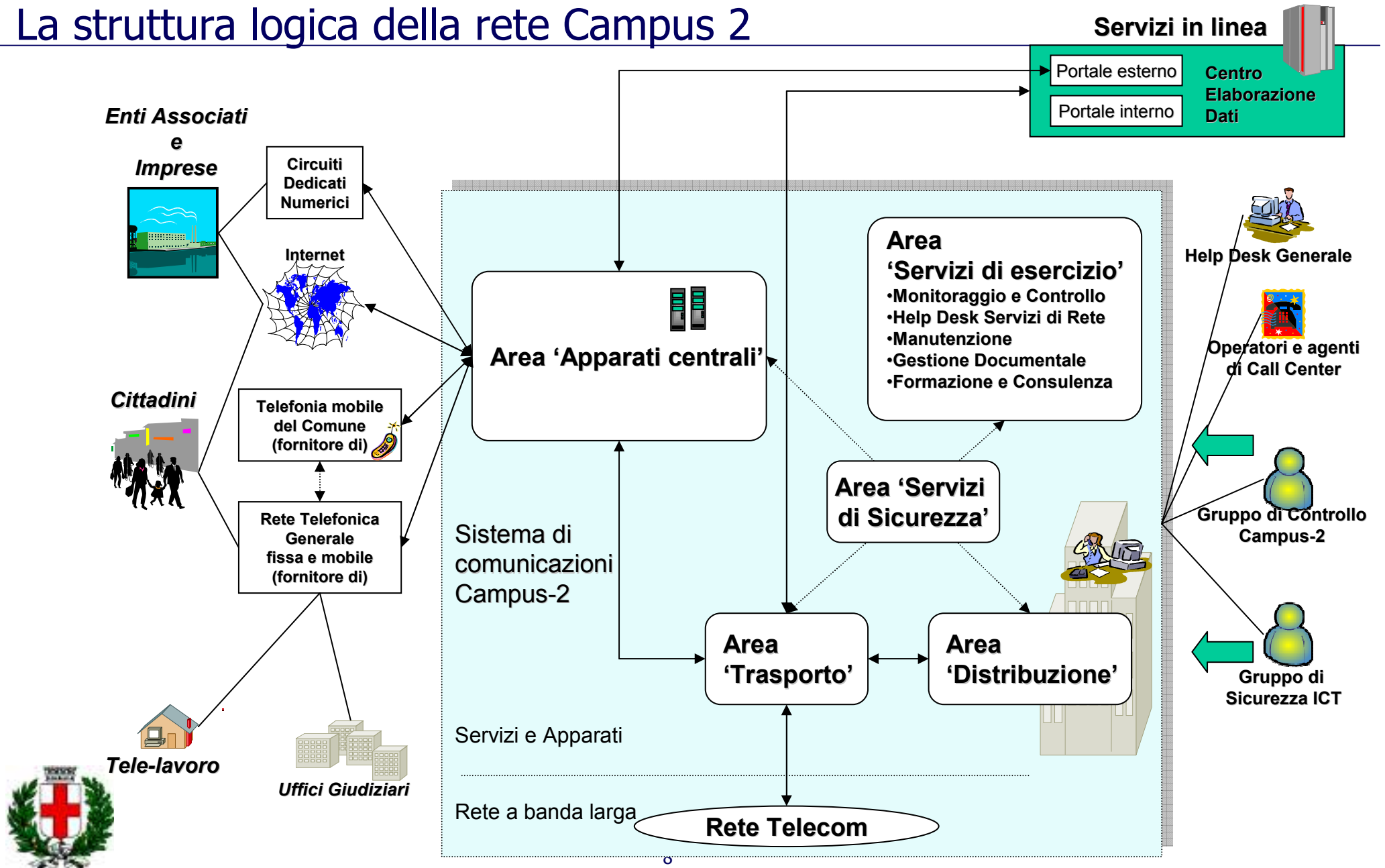
# L'evoluzione della rete (1/2)

## L'attuale rete Campus 1



# L'evoluzione della rete (2/2)

## La struttura logica della rete Campus 2





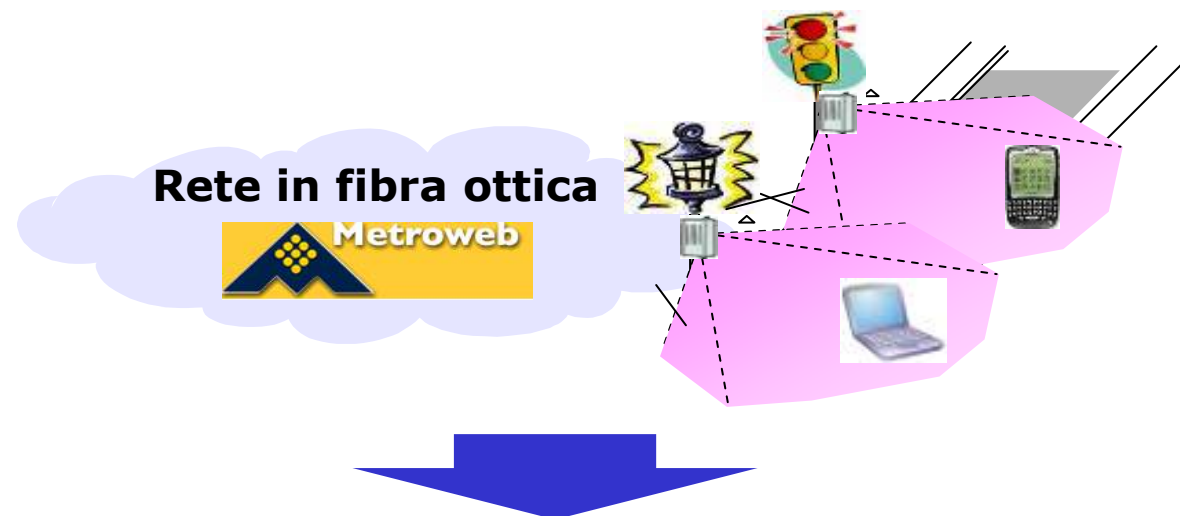
Milano ha a disposizione **la più capillare rete in fibra ottica d'Europa** (Metroweb)

- Copre il 95% del territorio
- È accessibile gratuitamente per 10 anni da parte del Comune

L'intera **metropolitana milanese** è cablata (MM)

Milano ha a disposizione una **rete capillare di lampioni e semafori**

- Più di 20.000 siti, ideali per ospitare le stazioni radio Wi-Fi (access point)



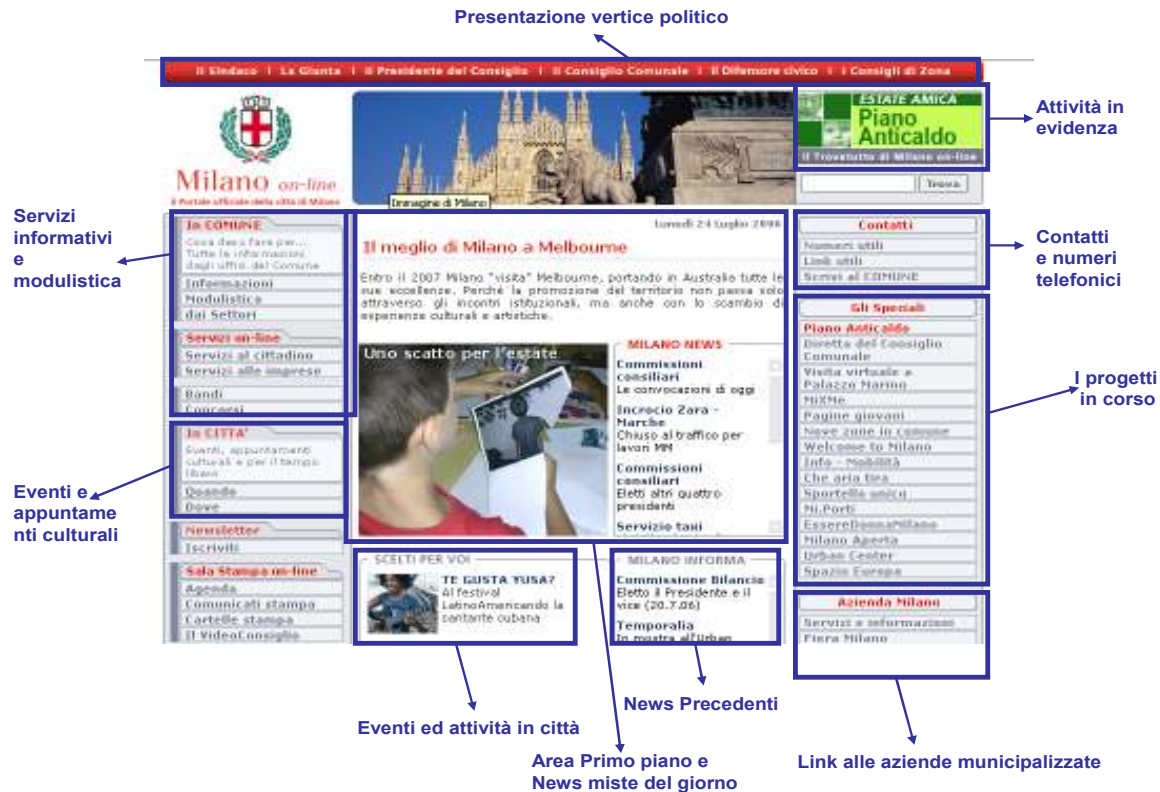
**Il segnale trasportato dalla fibra ottica verrà irradiato in città tramite antenne (access point) installate sui semafori e sui lampioni.**



# Il portale attuale è uno strumento informativo ...

© Comune di Milano

... ancora efficace ma soffre dei limiti legati all'epoca in cui è stato progettato



E' stato realizzato nel 1999

Sono stati pubblicati circa 250.000 documenti di cui 7.500 oggi aggiornati e utilizzabili

Contenuti:

- Si tratta di un sito prevalentemente informativo, organizzato in base ai settori del Comune
- Manca un modello informativo unico: le stesse informazioni sono riportate in sezioni diverse e in modo incongruente

Servizi:

- Sono presenti servizi di interazione quali newsletter, e-mail che non permettono la comunicazione in tempo reale
- E' presente la modulistica da scaricare e presentare successivamente allo sportello fisico
- Solo un numero limitato di utenti possono effettuare transazioni di pagamento dal portale (<https://entrate.comune.milano.it/>)

Architettura tecnica:

- Si basa su un prodotto IBM che non consente la multicanalità (palmari, televisione digitale)
- Collezione di mini-siti web eterogenei, con collegamenti a parti di sistema non collegate e non coordinate tra loro



## Rating dei siti istituzionali dei comuni capoluogo italiani

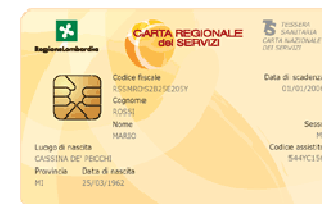
Posizione rating			Valore indice sintetico			Valore indice settoriale			
2006	2004	Ente	2006	Contenuti istituzionali	Qualità dei servizi	Usabilità e accessibilità	Cooperazioni e relazionalità	Marketing territoriale	Qualità tecnologica
1	3	Bologna	84	90	68	77	94	73	76
2	1	Torino	83	88	75	74	89	80	68
3	9	Prato	81	88	73	86	81	62	75
4	9	Genova	80	72	66	80	77	73	86
5	3	Modena	78	85	64	84	67	73	71
6	5	Roma	74	78	71	69	61	67	72
→ 7	6	Milano	73	69	63	70	56	68	89
7	7	Venezia	73	85	59	65	70	64	68
8	4	Como	72	74	53	62	72	75	55
8	10	Cremona	72	66	49	77	63	73	81
8	2	Firenze	72	78	69	51	67	80	62
8	15	Reggio Nell'Emilia	72	74	58	82	68	62	66



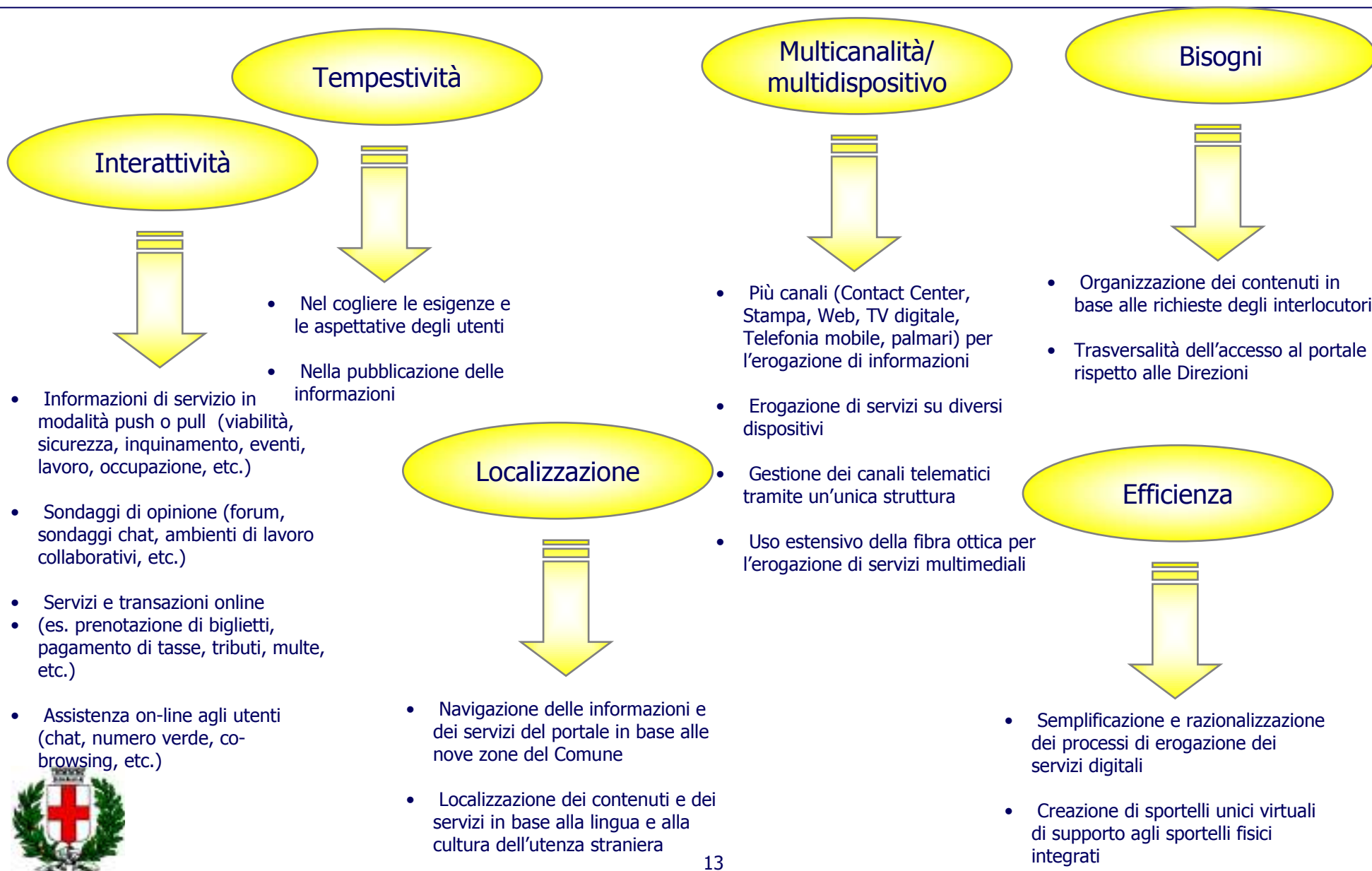
Fonte: rapporto CENSIS – Città digitali – giugno 2006

## Il nuovo portale Web 2.0 del Comune di Milano

- Sposa il paradigma Web 2.0
- Facilita la ricerca e la comunicazione
- Ispirato ai paradigmi di ricerca di Yahoo, Google
- Consente un dialogo collaborativo con il Comune tramite chat e forum
- E' consultabile non solo dal PC ma da ogni tipo di PDA
- Permette di cercare non solo informazioni ma soprattutto di attivare servizi
- Consente l'autenticazione dei servizi tramite la CNS

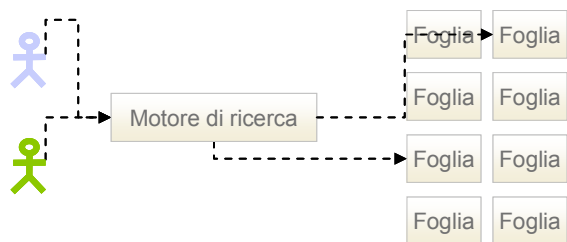


# Il nuovo portale presenta le seguenti caratteristiche



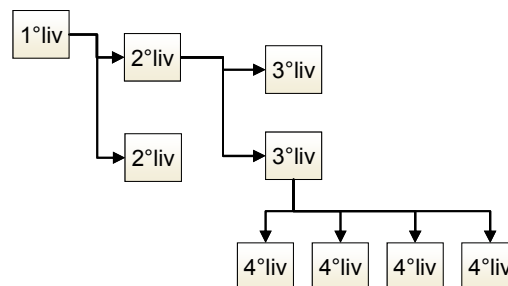
## Navigazione attraverso motore di ricerca

La navigazione attraverso il motore di ricerca permette all'utente di raggiungere rapidamente una foglia finale di contenuto. Inserendo nel campo preposto una stringa di testo ed, eventualmente, restringendo la ricerca utilizzando funzionalità proprie della ricerca avanzata, l'utente troverà una lista di documenti attinenti alla richiesta effettuata. Presupposti perché ciò avvenga nel modo più efficace ed efficiente possibile, sono la chiarezza dell'obiettivo della ricerca e del contenuto da ricercare, una esperienza, anche minima, nell'utilizzo degli strumenti di ricerca sul web.



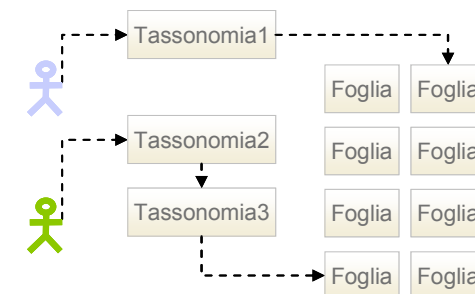
## Navigazione editoriale

La navigazione editoriale è la navigazione utilizzata storicamente in Internet. In fase di disegno del Portale viene definita dalla redazione una struttura gerarchica delle informazioni (livelli di navigazione). L'utente accede quindi alle singole foglie informative passando per livelli di navigazione successivi. Si parte dal primo livello di navigazione selezionando l'argomento di interesse che restringe il suo ambito man mano che si effettuano delle scelte successive di navigazione fino a giungere alla foglia finale di contenuto ricercata. Questo tipo di navigazione guida l'utente alla ricerca del contenuto.



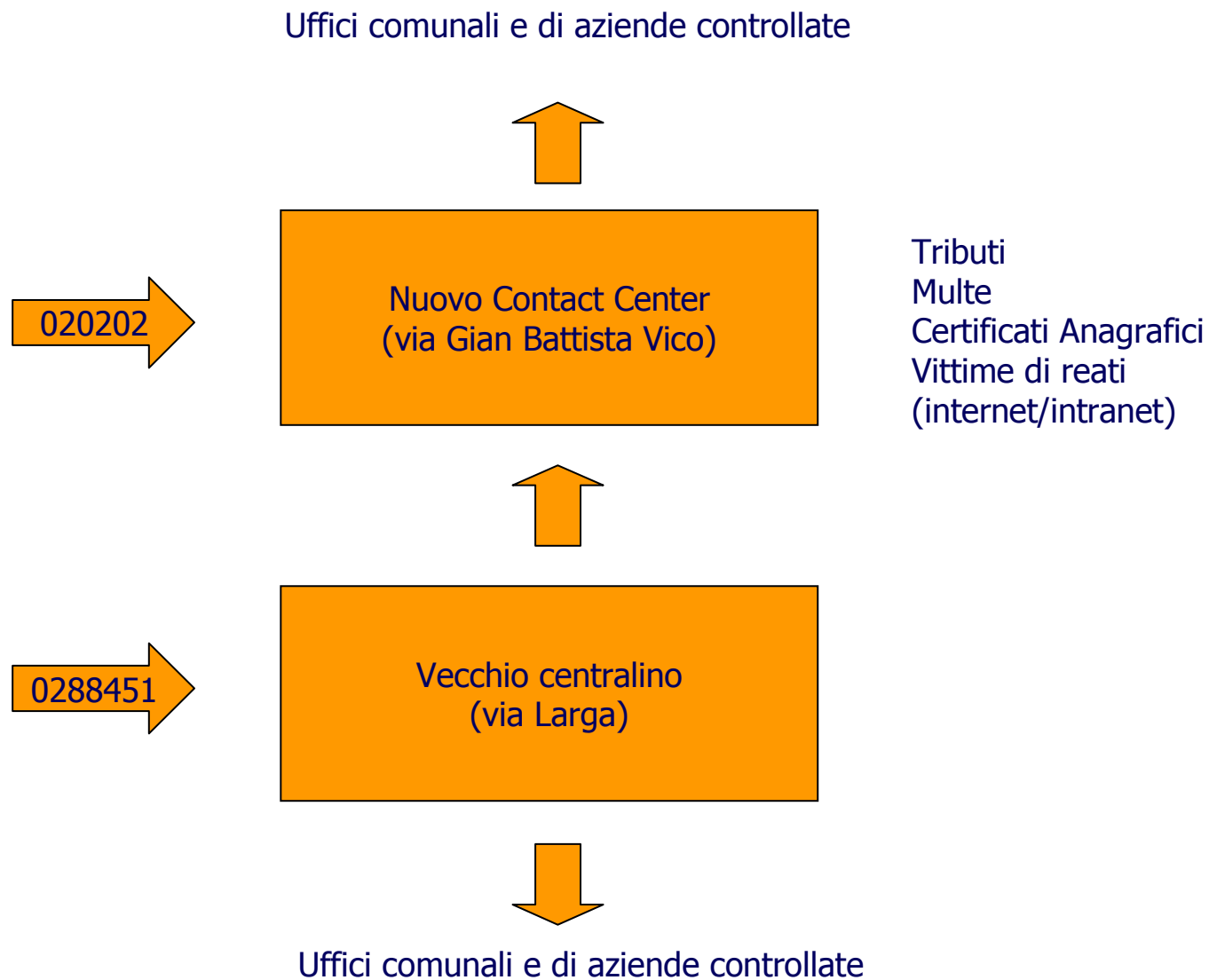
## Navigazione tassonomica

Per navigazione tassonomica si intende una modalità destrutturata di accesso ai contenuti. Le singole foglie informative non sono collocate all'interno di un albero definito, ma vengono richiamate in base a ricerche su tassonomie (categorie) definite. A seconda delle necessità informative dell'utente le foglie si riaggregano e si presentano all'utente in raggruppamenti differenti. Dal punto di vista dell'utente questa modalità di navigazione è simile a quella editoriale poiché a lui risulta trasparente l'organizzazione di back-end necessaria per realizzare questo modello. Anche questo tipo di navigazione guida l'utente alla ricerca del contenuto.











# Stima del numero di chiamate giorno (non picco/picco)

© Comune di Milano

## QUANTITA' DI CHIAMATE AL GIORNO PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO INFORMAZIONI FORNITE DAL COMUNE

SERVIZIO	CHIAMATE/GIORNO	DURATA MEDIA/CHIAMATA	ORARI attuali del servizio
ANAGRAFE	250	10 min.	8-20 sabato e domenica compresi
VITTIME REATI	20	Non disponibile	Non disponibile
VIGILI-MULTE (*)	68	7,5 minuti	8.30-12 e 14-16 feriali, sabato solo mattina
TRIBUTI	402	10 min.IPOTESI ATI	Non disponibile
Da 02 8845.1	Non disponibile	Non disponibile	coincide con offerta
<b>TOTALE</b>	<b>740</b>		

(\*) IPOTESI IN CUI IL SERVIZIO MULTE NON ABBAIA IL PICCO DOVUTO ALL'EMISSIONE DELLE CARTELLE

## QUANTITA' DI CHIAMATE AL GIORNO PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO INFORMAZIONI FORNITE DAL COMUNE

SERVIZIO	CHIAMATE/GIORNO	DURATA MEDIA/CHIAMATA	ORARI attuali del servizio
ANAGRAFE	250	10 min.	8-20 sabato e domenica compresi
VITTIME REATI	20	Non disponibile	Non disponibile
VIGILI-MULTE (*)	2455	7,5 minuti	8.30-12 e 14-16 feriali, sabato solo mattina
TRIBUTI	402	10 min.IPOTESI ATI	Non disponibile
Da 02 8845.1	Non disponibile	Non disponibile	coincide con offerta
<b>TOTALE</b>	<b>3126</b>		



**INFORMAZIONI  
DI PUBBLICA UTILITÀ**

# COMUNE DI Milano

Milano  
Comune  
di Milano



*Milano semplice*  
SEMPLICEMENTE UTILE





 **CENTRALINO**  
**02 88 451**

da luglio numero unico  
**02 02 02**

 **INTERNET**  
**www.comune.milano.it**

 **SINDACO** - Piazza della Scala, 2  
Centralino Sindaco ..... 02 88 450 000  
Capo di Gabinetto ..... 02 88 450 001

 **SEGRETERIA GENERALE**  
Piazza della Scala, 2  
..... 02 88 450 395

 **VICE SEGRETERIA GENERALE**  
Piazza della Scala, 2  
..... 02 88 450 069





Servizi informativi per  
il cittadino e l'impresa

Accesso pubblico



Servizi autenticati per il  
cittadino e l'impresa

Accesso riservato



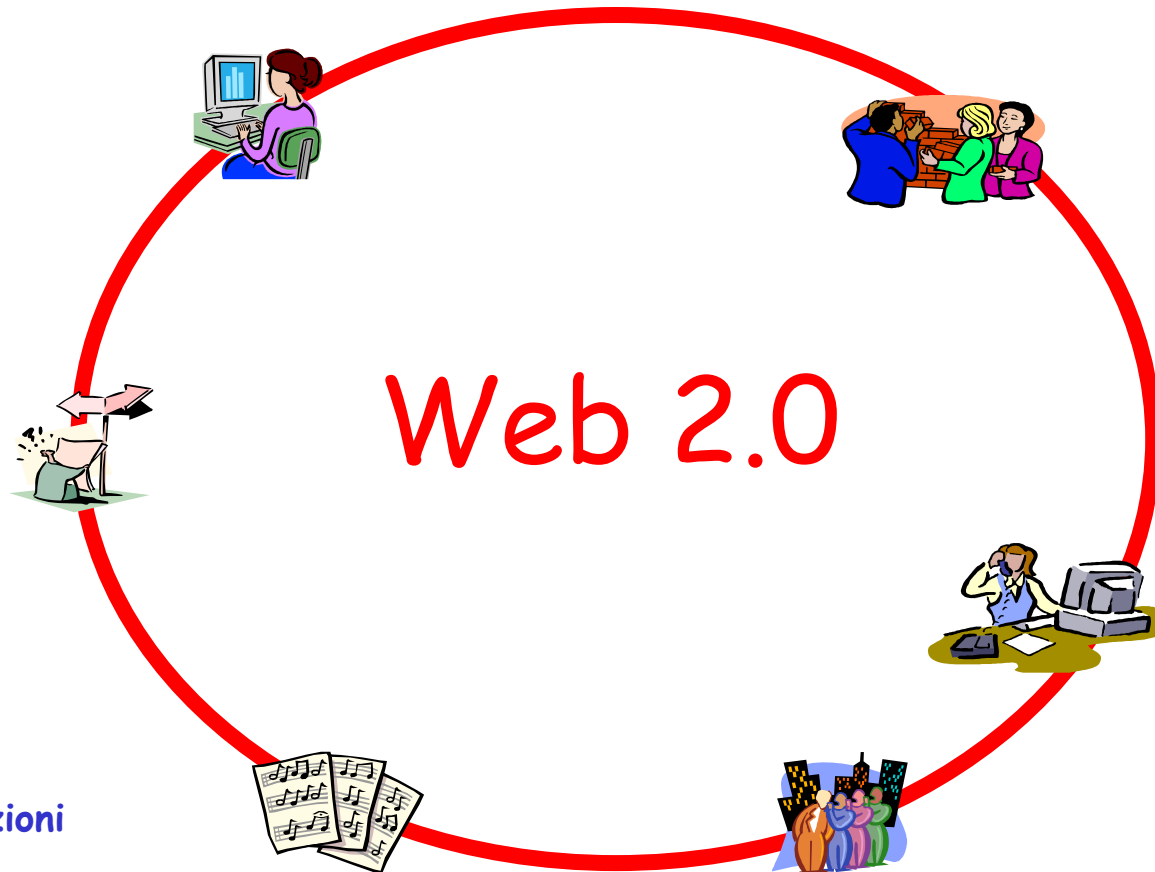
Ufficio comunale  
Accesso riservato



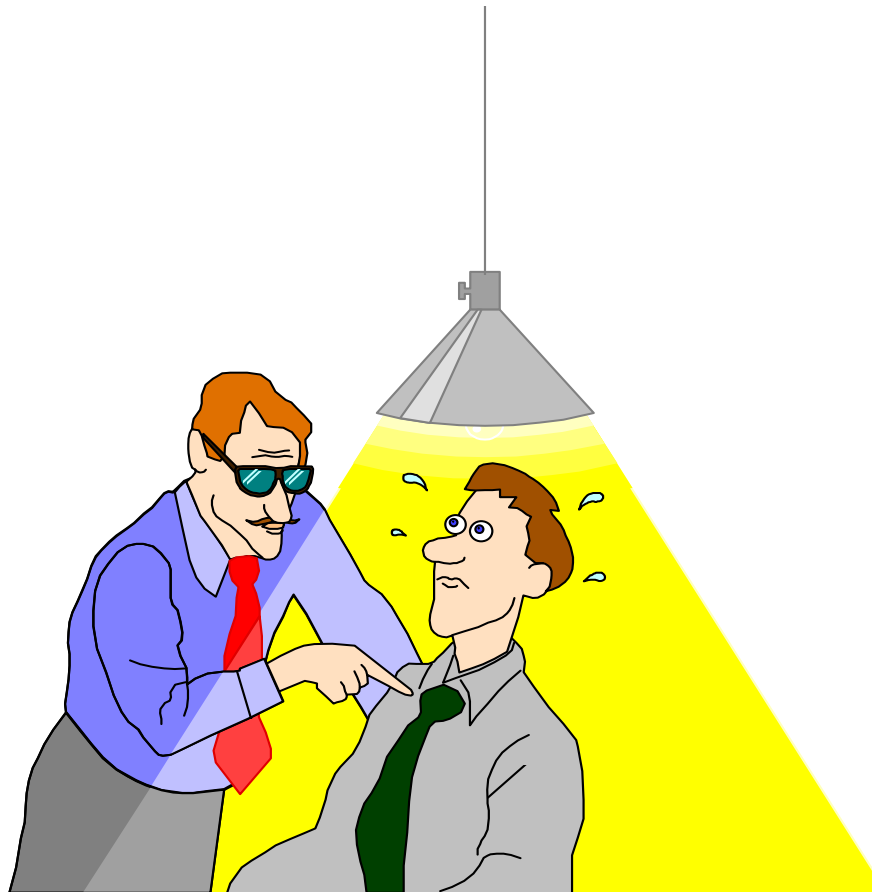
Dipendente comunale  
Accesso riservato



Altre Pubbliche Amministrazioni  
Accesso riservato



# Domande e commenti



*[alessandro.musumeci@comune.milano.it](mailto:alessandro.musumeci@comune.milano.it)*