



# **Il progetto portali e l'interoperabilità. Breve stato dell'arte e prossimi passi**

12 Dicembre 2017

Luca Curioni – Direttore Progetto Digital Lead

# La Trasformazione Digitale come Acceleratore della SEMPLIFICAZIONE...

Chimica della Trasformazione

## Dematerializzazione

- Possibilità di gestire la «pratica» interamente online
- Non solo abolizione della carta, ma trasformazione della «pratica» in un «dato»
- Unico database interdirezionale

## Interoperabilità

- Facilitazione del flusso documentale tra gli uffici
- Processo certo (tracciabilità dei flussi, trasparenza)
- Compliance normativa

## Automazione

- Focalizzazione intervento umano su alto attività ad alto valore aggiunto (relazione)
- Maggior efficienza (riduzione attività ripetitive e tempi di istruttoria)
- Maggior efficacia (riduzione errori materiali e ricicli)

## Multicanalità

- Gestione «pratica» indipendente da e consistente fra i canali:
- Sportello
  - Portale
  - Canali esterni (via API)
  - ...

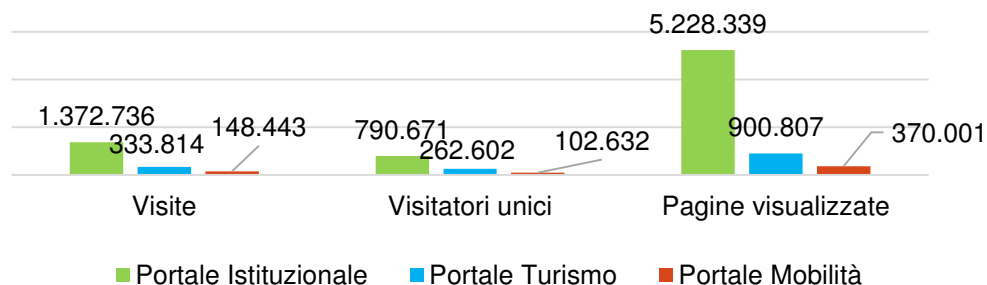
... e abilitatore di **RELAZIONE** con i cittadini



# Gli asset digitali del Comune: Il sistema dei Portali

- portale Istituzionale
- portale del Turismo
- portale della Mobilità
- Intranet aziendale “SpazioComune”
- CRM (contattami e 020202)

Dati Portali Ottobre 2017



500.000  
Registrati  
(40% strong, 800  
nuovi al giorno)

## RISULTATI

- 50% di certificati richiesti online
- 20% incremento incassi tari grazie a pagoPA
- 30% richieste di pass online (nel primo mese di esercizio del nuovo sistema)
- 50+ API disponibili
- 400.000 pagine visitate del fascicolo del cittadino

Da 6 Luglio 2017 è attivo un nuovo fornitore  
(ATI formata da DXC, Eustema, Data Management, DDgroup)



Comune di  
Milano



# Principali Innovazioni previste con l'attuale contratto

1 **I1 I17**  
**Piattaforma Digitale Unica**

- Evoluzione Tecnica (HW, SW)
- Evoluzione dei processi di Esercizio, Sviluppo, Redazionali e di Relazione con cittadini
- Cloud
- Nuovi applicativi (e.g. uso Open Source)
- Minisiti
- Metodologia Agile
- DevOps
- Miglioramento performance
- Scalabilità (Velocità implementazione nuove richieste, Gestione Picchi)
- Standardizzazione (semplicità gestione)

Rafforzare la relazione con i cittadini, offrendo un'esperienza di interazione personalizzata, semplice e omnicanale

User Experience

Discovery

2 **I2 I4 I16**  
**Esperienza di Ricerca**

- Tuning Search
- SEM/SEO
- Percorsi alternativi Ricerca
- Digital Assistant

Usage

3 **I3 I5 I12 I13**  
**Identità e Servizi Digitali**

- Continua introduzione di nuovi servizi digitali
- Miglioramento registrazione e autenticazione

Engagement

4 **I6 I11**  
**Relazione**

- Evoluzione Omnicanale
- Da CRM di contatto a CRM di profilo servizi
- Notifiche

5  
**Evoluzione Sezioni Verticali**

- I7 I8**
- Evoluzione Area Open Data
- Sviluppo Nuovi Servizi Social
- I14 I15 I16**
- Evoluzione Mediagallery
- Sviluppo Nuovi Servizi Turismo
- I9 I10**
- Sviluppo Area Dedicata agli Assessori
- Sviluppo Area Dedicata ai Municipi



