



*I clienti raccontano*

**Pubblica Amministrazione Locale**

Citizen Relationship Management

## Comune di Brescia



### **Dal Portale al TouchPoint: il Citizen Relationship Management secondo il Comune di Brescia**

Per comunicare meglio con cittadini e imprese, l'ente locale ha rinnovato il suo assetto organizzativo interno, ha messo in rete un Portale Internet di nuova generazione, accessibile e usabile, basato su Microsoft Content Management Server, e ha attivato un nuovo sistema di supporto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, basato sulla soluzione Microsoft CRM, per raccogliere, gestire e rispondere velocemente alle richieste della cittadinanza.

*In collaborazione con:*



**BRAIN FORCE**

## Le Esigenze

### Una rivoluzione organizzativa

Il Comune di Brescia ha intrapreso un processo di **riorganizzazione** della struttura di comunicazione, che fa capo al dott. Giuseppe Ioannes, responsabile dell'Ufficio di Gabinetto del Sindaco, e ha deciso di attivare canali per gestire le relazioni esterne. Il Comune ha puntato

alla realizzazione di un **punto di contatto** integrato (suddiviso in uno sportello fisico, denominato *PuntoComune*, e uno virtuale) con cui i cittadini potessero chiedere informazioni, costruendo al tempo stesso un sistema integrato di comunicazione istituzionale interna. A fianco della revisione della struttura organizzativa, è stata avviata una ridefinizione dei processi e dei compiti delle risorse umane coinvolte nella comunicazione. Sono state

individuate per ogni settore del Comune due figure responsabili dei contenuti informativi trasmessi all'esterno: quella del "Validatore" e quella del "Pubblicatore".

In questa "rivoluzione organizzativa", la tecnologia ha giocato un ruolo fondamentale e abilitante, con l'adozione di nuovi strumenti informatici, in particolare di soluzioni per il Citizen Relationship Management (CRM), e la creazione di un **Portale Internet**.

### Comunicare e informare con la tecnologia

Il Portale Internet del Comune di Brescia registra una media di 470.000 pagine visitate ogni anno. Le aree più visitate sono quelle dedicate alle politiche giovanili, al lavoro, ai comunicati. Ogni settore, servizio, unità operativa ha oggi

l'opportunità di aggiornare direttamente le pagine del sito, attraverso semplici modelli (template) predefiniti, mettendo on line novità e informazioni che competono alla propria area. Per avvicinare il più possibile l'utenza ai servizi del Portale, il Comune ha deciso di strutturare pagine e contenuti secondo le direttive del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, suddividendo gli spazi informativi per "Eventi della Vita".

L'adozione di Microsoft Content Management Server ha facilitato la costruzione di modelli per queste pagine, la definizione di un'area di "staging" (ovvero per le prove di pubblicazione, prima della messa on line), la realizzazione di un sito adeguato alla struttura per Eventi della Vita, la **personalizzazione** degli elementi visualizzati e delle modalità di presentazione. Grazie alla grande flessibilità della soluzione Microsoft, le persone deputate all'aggiornamento (Validatori e Pubblicatori) oggi possono intervenire direttamente sul sistema di pubblicazione on line, senza dover fare riferimento ai responsabili dei sistemi informativi. Il vantaggio? **Semplicità** di utilizzo, meccanismi automatici e immediati, un workflow ben regolato. Inoltre, ciascuna persona incaricata all'interno del proprio settore di competenza può comunicare le novità del Comune al pubblico operando dal proprio ufficio direttamente sul Portale, aumentando velocità, precisione ed efficacia degli aggiornamenti.

## La Soluzione

### Un Portale personalizzabile, usabile e accessibile

L'adozione di Microsoft Content Management Server ha facilitato il disegno e la messa in opera della struttura, nonché l'aggregazione dei contenuti. Inoltre, l'utilizzo di Content Management Server (CMS) e del database Microsoft SQL Server ha semplificato la **gestione dei contenuti** (nel 2002 il sito del Comune di Brescia contava circa 13.000 pagine Web), razionalizzando le strutture, diminuendo il numero di pagine, classificando i testi contenuti. Inoltre, la soluzione Microsoft ha permesso grande flessibilità per il raggiungimento di buoni standard di usabilità e accessibilità. "Per fare in modo che i visitatori Internet non avessero problemi di visualizzazione e potessero usare qualsiasi browser, Microsoft Content Management Server è

*"Grazie alle due soluzioni di gestione del portale Internet e di Citizen Relationship Management i risparmi sono stati notevoli, a partire dalle richieste di colloquio diretto, diminuite di numero, fino al risparmio di tempo nei processi di comunicazione e alla minore affluenza allo sportello".*

Sergio Colosio  
Responsabile dell'Unità Operativa  
Internet/intranet del Comune di Brescia



stato provvidenziale”, dichiara Sergio Colosio, responsabile dell’Unità Operativa Internet/intranet del Settore Comune di Brescia. “Ottimizza le pagine e offre buoni livelli di personalizzazione. Inoltre, garantisce l’accessibilità delle pagine in maniera automatica, senza l’intervento di un webmaster”. Il Portale implementa automaticamente le regole WAI – Web Accessibility Initiative (programma mondiale del W3C che definisce le regole di accessibilità) per la costruzione di un sito **universalmente fruibile** anche da parte di utenti portatori di disabilità fisiche, cognitive, tecnologiche. Grazie al CMS sono stati creati due siti paralleli, uno usabile e accessibile secondo le indicazioni del WAI a livello A, l’altro quasi totalmente testuale di livello AA. Gli aggiornamenti sono automatici per entrambe le versioni. Sarà lo strumento a visualizzarli rispettando le regole di accessibilità e usabilità richieste dalla normativa italiana.

## Citizen Relationship Management: per ogni “caso” una soluzione

Per il Comune di Brescia, pensare al cittadino sfruttando le potenzialità della tecnologia, ha voluto dire anche attivare nuovi livelli di interazione con i propri utenti. Il Comune ha implementato una soluzione innovativa e completa per il Citizen Relationship Management, a supporto delle normali attività dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il Comune ha scelto Microsoft Business Solutions CRM. Le necessità a cui deve fare fronte l’Urp del Comune sono molte: una media di 15.500 contatti all’anno (60 contatti al giorno durante tre ore di apertura al pubblico), lo smistamento di 12.000 telefonate, la risposta a circa 200 tra e-mail e lettere.

Per rendere più efficiente il servizio, il Comune ha optato per un sistema che permettesse di classificare le richieste, agevolasse il **workflow** e consentisse la creazione di un **archivio storico** di risposte e informazioni erogate, in modo da agevolare gli operatori dell’Urp. Tutte queste funzionalità sono confluite nel nuovo TouchPoint dell’Urp, un servizio di assistenza al pubblico basato sulla soluzione Microsoft Business Solutions CRM. Il cuore del sistema è l’identificazione dei “casi” presentati dagli utenti, suddivisi per materia: dal traffico alle necessità delle famiglie, dalle richieste degli imprenditori a temi legati a istruzione, servizi sociali, sport. Il software per il CRM permette la registrazione e classificazione dei casi, l’estrpolazione del problema e l’invio (per quelli più complessi) di un’informativa al responsabile di settore competente. Ogni cittadino, in questo modo può seguire l’iter della sua pratica (protocollata automaticamente dal sistema), avere risposte celeri, sapere se le richieste sono passate a sportelli di secondo livello, a Validatori e Pubblicatori competenti.

## I Benefici

### Risparmio, facilità d’uso, sicurezza

La soluzione di CRM del Comune di Brescia è oggi in fase sperimentale presso 4 settori. Il Portale, invece, è già operativo. “Grazie alle due soluzioni – spiega Colosio – **i risparmi** sono stati notevoli, a partire dalle richieste di colloquio diretto, diminuite di numero, fino al risparmio di tempo nei processi di comunicazione e alla minore affluenza allo sportello”. La facilità di implementazione delle soluzioni e l’assistenza specializzata di partner Microsoft (Altevie Technologies per il

## Informazioni generali

### Il Cliente

Il comune di Brescia è un ente locale di rilevanza nazionale. Seconda città della Lombardia, conta 194.000 abitanti. Città d’arte, attenta alla tradizione e all’innovazione, è al centro di un’area di forte sviluppo imprenditoriale. Recentemente ha adottato un nuovo Piano Regolatore Generale (PRG), mettendo in atto politiche di rinnovamento, puntando all’autonomia municipale e al federalismo amministrativo e alla creazione di una “città amica, sostenibile e di **dialogo**”, in stretto contatto con la cittadinanza.

### Le Esigenze

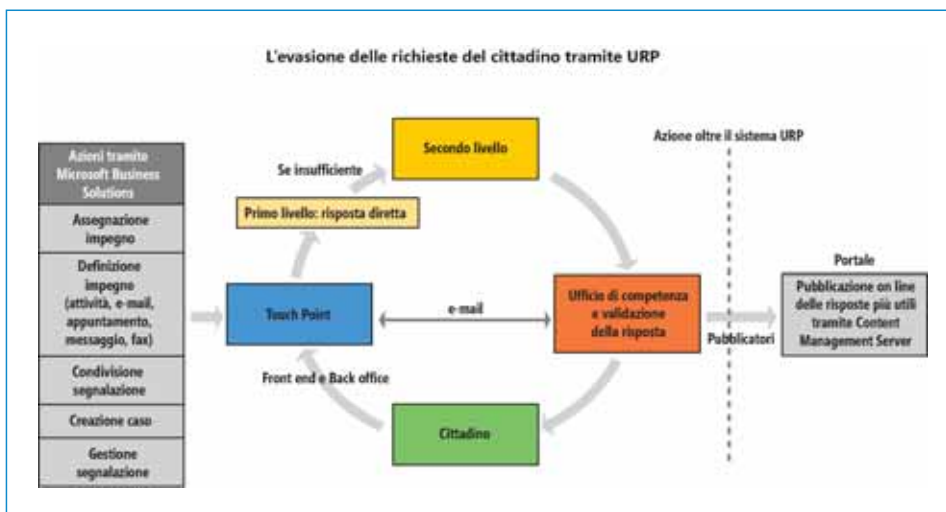
L’Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) raccoglie in media 16.000 contatti all’anno e smista un totale di 12.000 telefonate. Per informare cittadini e imprese del territorio in maniera continuativa e immediata, il Comune ha puntato sul canale Internet, ristrutturando il vecchio **Portale** e affidando la cura degli aggiornamenti e la diffusione di notizie via Web direttamente al personale interno. Sul fronte interno, invece, è stato creato un **TouchPoint** dotato di strumenti di nuova generazione per raccogliere, evadere, archiviare meglio le richieste dei cittadini.

### La Soluzione

Per la pubblicazione on line e la gestione dei **contenuti Internet** è stato adottato Microsoft Content Management Server, mentre per il servizio di TouchPoint dell’Urp e per le politiche di Citizen Relationship Management è stato impiegato Microsoft Business Solutions CRM.

### I Benefici

Le soluzioni Microsoft hanno permesso al Comune di riorganizzare i flussi della comunicazione interna ed esterna senza incidere sui costi, migliorando i **tempi di risposta** al cittadino, velocizzando il sistema di pubblicazione on line delle informazioni. Il Portale è conforme a standard di **accessibilità** e usabilità. Inoltre, l’Urp può gestire le richieste con più efficienza, smistando le domande, assegnando impegni e monitorando i flussi delle risposte, creando anche un archivio storico delle soluzioni offerte ai cittadini.





### Altevie Technologies,

ha sviluppato una soluzione basata sulla piattaforma Microsoft per la realizzazione e la gestione dei portali Web della Pubblica Amministrazione.

Per ulteriori informazioni:  
[www.altevie.it](http://www.altevie.it)

### BRAIN FORCE

### Brain Force S.p.A.

è Microsoft Gold Certified Partner e vanta centinaia di installazioni sui prodotti della famiglia Microsoft Dynamics, ha un fatturato a fine 2006 di oltre 26 milioni di euro.

Per ulteriori informazioni:  
[www.brainforce.it](http://www.brainforce.it)

### Prodotti e tecnologie

Microsoft® Business Solutions CRM  
Microsoft Content Management Server 2002  
Microsoft Office 2003  
Microsoft SharePoint® Portal Server 2003  
Microsoft SQL Server 2000  
Microsoft Visual Studio® .NET  
Microsoft Windows Server™ 2003  
Microsoft Windows® XP Professional



### Microsoft®

© 2005 Microsoft. Tutti i diritti riservati.  
Questa pubblicazione è puramente informativa. Informiamo i gentili Clienti che i contenuti di questo documento hanno una valenza meramente indicativa, senza pretesa d'eshaustività o assenza d'imprecisioni.  
Preghiamo i Clienti pertanto di farne oggetto d'attenta verifica e analisi.  
Microsoft, Windows, Windows Server, SharePoint e Visual Studio sono marchi registrati di Microsoft Corporation.  
Gli altri marchi registrati citati sono di proprietà delle rispettive società.

Microsoft  
Centro Direzionale S.Felice - Pal. A  
Via Rivoltana, 13 - 20090 Segrate (MI)  
Visitateci su Internet [www.microsoft.com/italy/](http://www.microsoft.com/italy/)  
Servizio Clienti 02.70.398.398.  
E-mail: [infoita@microsoft.com](mailto:infoita@microsoft.com)

CHPSCRM0305

Portale e Brain Force per il CRM), ha permesso una **rapida attivazione** dei servizi. "L'impatto sulle risorse umane è stato minimo", prosegue Colosio.

"Il passaggio nell'uso dei tradizionali applicativi di Office a quelli di nuova generazione è stato veloce. La familiarità e facilità d'uso di Content Management Server e del CRM hanno evitato costose sessioni di formazione per i dipendenti".

Microsoft CRM garantisce anche il rispetto della privacy dei cittadini e il loro accesso ai dati personali secondo il D.lgs 196/03. La soluzione di CRM funge da collante fra il sistema di modulistica, quello di aggiornamento del sito Internet presenti nel servizio di Content Management e le richieste del cittadino allo sportello. Dal punto di vista organizzativo, inoltre, i due sistemi permettono una tracciabilità completa delle informazioni, dell'attività degli operatori e del ciclo di vita delle segnalazioni, oltre alla verifica della soddisfazione dei cittadini per i servizi offerti. Il front end per il cittadino non è più solo lo sportello comunale con l'operatore fisico, oggi rivoluzionato

tramite il sistema di TouchPoint, ma anche un'interfaccia Web del Portale CMS **fruibile da qualsiasi postazione** 24 ore su 24 per 7 giorni la settimana. Viceversa sul fronte interno, il CRM del Comune offre importanti informazioni statistiche per valutare la percezione dei cittadini sulla qualità dei servizi erogati.

### Il futuro

Attualmente è allo studio un'evoluzione del sistema di Citizen Relationship Management. In vista l'integrazione con il centralino e con il Call Center, attraverso strumenti evoluti di Interactive Voice Response (IVR), la comunicazione via SMS e il colloquio via webcam tra operatori dislocati nei vari settori di competenza. Le estensioni delle funzionalità previste oggi dal modello di TouchPoint del Comune di Brescia comprendono anche la notifica delle variazioni per **informare in tempo reale il cittadino**. Sul fronte interno, invece, i sistemi informativi del Comune stanno sperimentando l'introduzione di un nuovo sistema di comunicazione basato su Microsoft SharePoint Portal Server 2003.



### Per saperne di più

Per ulteriori informazioni sui prodotti o servizi Microsoft, rivolgetevi al Servizio Clienti (02.70.398.398) o visitate il sito Web:

[www.microsoft.com/italy/business/](http://www.microsoft.com/italy/business/)

Per ulteriori informazioni sul Comune di Brescia:  
[www.comune.brescia.it](http://www.comune.brescia.it)