

Assessment Situazione Attuale

Analisi e Linee Guida Evolutive

Release 1.0

Nota Tecnica

Tipo:	Nota Tecnica			Codice:	
Classe :	Riservato	Revisione :	0.2	Stato:	

Redatto da:	Gruppo di progetto Ambrogio	Data:		Firma:	
Riesaminato da:		Data:		Firma:	
Approvato da:	-	Data:		Firma:	

File:

INDICE GENERALE

INDICE DELLE FIGURE.....	3
1 SCOPO	4
2 AMBITO	4
3 VALIDITA'	4
4 RIFERIMENTI.....	5
5 INDICE ABBREVIAZIONI	5
6 METODOLOGIA DI LAVORO PER LA DEFINIZIONE DEL MODELLO	6
7 EXECUTIVE SUMMARY	7
8 PRINCIPALI EVIDENZE EMERSE DALL'ANALISI	10
8.1 Le componenti organizzative e i processi.....	10
8.1.1 Ricezione delle Segnalazioni dal Territorio	10
8.1.2 Gestione delle segnalazioni e interfacciamento trasversale tra le aree organizzative del Comune e le Aziende della MCA	11
8.1.3 Comunicazione al segnalatore della modalità di gestione dell'evento e della sua risoluzione.....	13
8.2 Le Tecnologie a supporto dei processi.....	14
8.3 I Livelli di Servizio e gli indicatori di performance	15
9 GLI OBIETTIVI EVOLUTIVI PER IL PROGETTO AMBROGIO	17
10 LINEE GUIDA DI SVILUPPO: L'INTERAZIONE NELLA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DI PERTINENZA DI AMBROGIO	19
10.1 Organizzazione del Comune di Milano.....	19
10.1.1 Settore Tecnico Infrastrutture	19
10.1.2 Settore Tecnico Arredo Urbano e Verde	21
10.1.3 Centrale Operativa della Polizia Locale.....	22
10.1.4 Ufficio Reclami, Posta del Sindaco e 020202.....	23
10.1.5 Consigli di Zona	24
10.2 Aziende della Macchina Comunale Allargata	25
10.2.1 AMSA.....	25
10.2.2 A2A	26
10.2.3 ATM	27
10.3 Processi Speciali	28
10.3.1 Interazione con il Processo Assicurativo interno alla DC Facility	28
10.3.2 Interazione con il Processo di gestione rimozione veicoli abbandonati	29

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 – Difficoltà di interazione tra i diversi interlocutori	12
Figura 2 – Risoluzione delle segnalazione non comunicata e condivisa	13
Figura 3 – Processo Assicurativo	29
Figura 4 – Processo di gestione rimozione veicoli abbandonati	30

1 SCOPO

Scopo del presente documento è fornire, a partire dal quadro di sintesi della situazione attuale dei servizi del Comune di Milano e della “Macchina Comunale Allargata” (descritta nel documento di Assessment), un’analisi delle problematiche emerse e delle criticità evidenziate nella gestione dei principali processi in esame per il progetto Ambrogio. Si procederà, inoltre, alla definizione delle linee guida evolutive per l’implementazione del progetto Ambrogio e per la gestione delle interazioni tra i processi in essere.

2 AMBITO

Il presente documento prende in esame i processi gestiti da alcune aree organizzative del Comune di Milano, in particolar modo:

- Settore Tecnico Infrastrutture,
- Nucleo Intervento Rapido,
- Centrale Operativa della Polizia Locale,
- Arredo Urbano e Verde Pubblico,
- Ufficio Reclami,
- Servizio 020202,
- Posta del Sindaco,
- Ufficio Assicurazioni,
- Ufficio Procedure Sanzionatorie e Rimozioni,
- Servizio SIT.

Sono state inoltre coinvolte le seguenti aziende della Macchina Comunale Allargata:

- A2A,
- AMSA,
- ATM.

3 VALIDITA’

I contenuti del presente documento hanno validità nell’ambito del Progetto, denominato Ambrogio, del Comune di Milano e più specificamente si riferiscono alla Fase di Analisi e Linee Guida: periodo di riferimento Luglio 2008.

4 RIFERIMENTI

Assessment Situazione Attuale, 30 luglio 2008

Proposta di Realizzazione Progetto UNO¹.ppt

5 INDICE ABBREVIAZIONI

SIGLA	DESCRIZIONE
CDV	Censimento del Verde
CRM	Customer Relationship Management
DB	Database
DC	Direzione Centrale
DWH	Data Warehouse
ERP	Enterprise Resource Planning
GIS	Geographic Information System
KPI	Key Performance Indicator
MCA	Macchina Comunale Allargata
PL	Polizia Locale
SLA	Livelli di Servizi Attesi
TTM	Trouble Ticket Management

¹ Il progetto Ambrogio era originariamente denominato "Progetto UNO"

6 METODOLOGIA DI LAVORO PER LA DEFINIZIONE DEL MODELLO

La metodologia generale per la definizione delle linee guida del modello AS IS ha come punto di partenza la fase di Assessment descritta nel relativo documento *Assessment Situazione Attuale*. L'attività di Assessment ha previsto una fase di interviste ai principali interlocutori ed una successiva fase di formalizzazione dei risultati emersi. Qui di seguito si riporta una sintetica rappresentazione della metodologia utilizzata.

FASI	ATTIVITA'	OUTPUT
INDIVIDUAZIONE AMBITI DI PERTINENZA	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Identificazione dei principali ambiti d'interesse e rilevanza per la definizione del modello operativo 	DEFINIZIONE DEL MODELLO AS IS
DEFINIZIONE DELLE PRINCIPALI EVIDENZE	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Descrizione dei principali scenari e contesti operativi nell'ambito dei processi in scope all'attività del progetto Ambrogio 	
IDENTIFICAZIONE DEGLI OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Identificazione e classificazione degli obiettivi evolutivi 	

7 EXECUTIVE SUMMARY

Il documento è stato strutturato secondo una logica che descrive progressivamente:

- ❑ I principali punti di Attenzione e Criticità (Processi, Tecnologie e KPI)
- ❑ Gli obiettivi evolutivi del servizio
- ❑ Linee guida di sviluppo

Ogni punto è stato ulteriormente dettagliato, qui di seguito si riporta una sintetica descrizione.

❑ I principali punti di Attenzione e Criticità (Processi, Tecnologie e KPI)

▪ I Processi:

AMBITO	PUNTI D'ATTENZIONE	CRITICITÀ ASSOCIATE
RICEZIONE SEGNALAZIONI DAL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> ❑ I soggetti sul territorio indirizzano i problemi rilevati attraverso canali e interlocutori diversificati. ❑ Spesso il segnalatore non ha una conoscenza chiara di quale sia il canale più corretto, ma procede a inoltrare la segnalazione in base a una percezione soggettiva delle responsabilità. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ I processi interni alla MCA sono in generale improntati a far ricadere sul segnalatore l'attività di individuazione del corretto interlocutore
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> ❑ I soggetti dell'Organizzazione Comunale e le aziende della MCA gestiscono le segnalazioni in maniera autonoma, agendo come collettori su diverse tipologie di problemi. ❑ In generale il processo è efficiente ma, qualora sia richiesto l'intervento di altri interlocutori, si fa esclusivo riferimento a meccanismi di notifica 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ La gestione del ciclo di vita della segnalazione riscontra delle inefficienze, in quanto il presidio delle diverse fasi è distribuito su interlocutori diversi e con procedure non omogenee ❑ Alcune fasi di gestione delle segnalazioni sono duplicate ❑ A fronte della mancata comunicazione sull'esito dei lavori esiste il rischio che lo stesso evento sia segnalato nuovamente
COMUNICAZIONE AL SEGNALATORE DELL'AVVENUTA RISOLUZIONE DELLA SEGNALAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Non sempre è prevista una procedura standardizzata per dare riscontro al segnalatore, e agli eventuali interlocutori intermedi, dell'avvenuta risoluzione del problema. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Lo stesso evento potrebbe essere segnalato nuovamente tramite un diverso canale ❑ Esiste il rischio che l'immagine del servizio erogato sia di un livello non ottimale

▪ Le Tecnologie:

AMBITO	PUNTI D'ATTENZIONE	CRITICITÀ ASSOCIATE
INFORMATIZZAZIONE DEI PROCESSI	<ul style="list-style-type: none"> ❑ I soggetti della MCA hanno sviluppato soluzioni personalizzate per gestire la relazione con gli utenti dei propri servizi. ❑ L'interfacciamento trasversale tra i diversi interlocutori risulta legato a comuni strumenti di comunicazione (Fax e Telefono) 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Perdita di efficienza nella gestione di segnalazioni che, in diverse fasi, vedono coinvolti interlocutori diversi
SOLUZIONI TECNOLOGICHE	<p>Le soluzioni informatiche utilizzate dalla Macchina Comunale Allargata evidenziano due diversi approcci:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Soluzioni Sviluppate Ad Hoc (Custom): alcuni sistemi sono stati sviluppati ad hoc per il singolo soggetto in base alle funzionalità desiderate ❑ Soluzioni basate su Piattaforme Commerciali: altri sistemi, invece, sono stati realizzati tramite il supporto di piattaforme commerciali che prevedono l'offerta di un insieme di logiche applicative e funzionalità native integrabili con personalizzazioni specifiche 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Si rileva che, considerando le scelte specifiche di ciascun soggetto della MCA e vista l'esistenza di una piattaforma applicativa diversa per ognuno di essi, la possibilità di interfacciamento e di integrazione reciproca dovrà essere valutata caso per caso.

▪ I KPI:

AMBITO	PUNTI D'ATTENZIONE	CRITICITÀ ASSOCIATE
TIPOLOGIE DI INDICATORI	<p>Gli indicatori utilizzati dai soggetti della MCA riguardano essenzialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Tempi di risposta, ovvero il feedback dell'avvenuta presa in carico, o, meno frequentemente, dell'avvenuta risoluzione ❑ Tempi di intervento e risoluzione, che possono riguardare la gestione dell'emergenza o la risoluzione finale del problema 	<p>Parametri di valutazione non omogenei, basati su</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Urgenza ❑ Frequenza ❑ Tempi di risoluzione

□ **Gli obiettivi evolutivi del servizio**

L'articolazione del progetto Ambrogio, e il relativo interfacciamento con la Macchina Comunale Allargata, prevede due livelli operativi: un primo livello di Front-End e un secondo livello con funzioni di supporto e di analisi.

Ambrogio dovrà fungere da Hub per le segnalazioni sia per individuare puntualmente l'interlocutore corretto, sia per evitare eventuali inefficienze e sovrapposizioni.

Da un punto di vista tecnologico, il sistema si baserà su Siebel (già in uso presso 020202), e dovrà essere in grado di interfacciarsi coi sistemi tecnologici già esistenti (sistemi del SIT).

□ **Linee guida di sviluppo**

Ambrogio dovrà relazionarsi con i diversi interlocutori coinvolti nelle seguenti fasi:

- Fase del progetto pilota
- Messa a regime del sistema

Per ogni soggetto sono stati individuati i punti di contatto e le modalità di interfacciamento; relativamente a questa sezione del documento si sceglie di non riportare una sintesi ma si fa direttamente riferimento alle tabelle di dettaglio riportate nel capitolo 10. Tale scelta è legata alla tipologia di contenuto della sezione che non rimanda a concetti generali ma suggerisce linee guida operative specifiche.

8 PRINCIPALI EVIDENZE EMERSE DALL'ANALISI

Nella presente sezione saranno affrontate le macro-evidenze rilevate durante la fase di analisi.

8.1 Le componenti organizzative e i processi

Esaminando il contesto organizzativo e i processi in cui si inserirà Ambrogio, sono emersi alcuni punti d'attenzione generali che è utile esplicitare. Ciò si rende opportuno per chiarire il quadro operativo ed i vincoli in cui si collocano gli obiettivi evolutivi e le linee guida di sviluppo per Ambrogio.

Le aree logiche in cui si inseriscono i fenomeni rilevati sono le seguenti:

- ❑ Ricezione delle segnalazioni dal territorio
- ❑ Interfacciamento trasversale tra le Aree Organizzative del Comune e le Aziende della Macchina Comunale Allargata
- ❑ Comunicazione al segnalatore delle modalità di gestione dell'evento sottoposto e della sua risoluzione

Affrontiamo ora le aree di criticità evidenziate supportandole con alcune esemplificazioni riprese dall'analisi dei processi.

8.1.1 Ricezione delle Segnalazioni dal Territorio

Punto d'attenzione:

I soggetti sul territorio (sia istituzionali come i vigili, i cantonieri; sia i cittadini) indirizzano i problemi che rilevano attraverso canali e interlocutori diversificati. Dall'analisi dei casi evidenziati in fase di intervista emerge che il segnalatore, spesso, non ha una conoscenza chiara di quale sia il canale più corretto, ma procede a inoltrare la segnalazione in base a una percezione soggettiva delle responsabilità.

Esemplificazione:

Si riportano alcuni esempi a supporto di quanto detto:

- ❑ Seppur residuali, sono stati evidenziati episodi in cui i soggetti istituzionali, come i vigili, contattano ATM per segnalare eventi che sono di fatto di competenza del Comune di Milano
- ❑ Il numero verde ATM riceve segnalazioni da parte dei cittadini su casi di competenza del Comune di Milano
- ❑ La Posta del Sindaco e l'Ufficio Reclami ricevono comunicazioni di natura varia e logicamente assimilabili
- ❑ Lo 020202 intercetta segnalazioni che non sono esclusivamente richieste informative

Conseguenza (criticità):

- ❑ I processi interni alla MCA sono in generale improntati a far ricadere sul segnalatore l'attività di individuazione del corretto interlocutore e/o di ulteriore trasferimento della comunicazione, qualora questa sia stata indirizzata all'interlocutore non competente.

8.1.2 Gestione delle segnalazioni e interfacciamento trasversale tra le aree organizzative del Comune e le Aziende della MCA

Punto d'attenzione:

I diversi soggetti dell'Organizzazione Comunale e le aziende della MCA si sono strutturati al fine di raccogliere e gestire le segnalazioni in maniera autonoma, agendo come collettori su diverse tipologie di problemi.

Questo approccio ha permesso di definire procedure efficaci ed efficienti per la gestione delle segnalazioni chiaramente ascrivibili al proprio ambito d'azione e di responsabilità, ma tuttavia ha fatto sì che, per le segnalazioni che richiedono anche l'intervento di altri interlocutori, siano stati definiti esclusivamente semplici meccanismi di notifica dell'evento all'ente di competenza.

Per chiarire questo punto di attenzione descriviamo quanto avviene nel processo di gestione delle segnalazioni alla Centrale Operativa della Polizia Locale.

Esemplificazione:

La Polizia Locale riceve e registra segnalazioni che non sono sempre di sua esclusiva pertinenza (es. buca, allagamento...). L'Operatore Radio, una volta indirizzata la gestione dell'urgenza attraverso le proprie pattuglie, si limita a notificare la segnalazione al dipartimento/azienda di competenza, attraverso i comuni mezzi di comunicazione (telefono, fax, ecc..).

A questo punto normalmente accade che:

- ❑ La segnalazione esce dalla sfera di monitoraggio della Polizia Locale
- ❑ La segnalazione deve essere nuovamente codificata e classificata dal soggetto che la prende in carico
- ❑ Non è prevista una procedura continuativa di feedback verso la Centrale Operativa della Polizia Locale da parte del soggetto che prende in carico la segnalazione e la risolve

Si riporta di seguito la rappresentazione del processo, evidenziandone i punti di attenzione, sia per quanto riguarda le interazioni, sia per quanto concerne gli strumenti utilizzati.

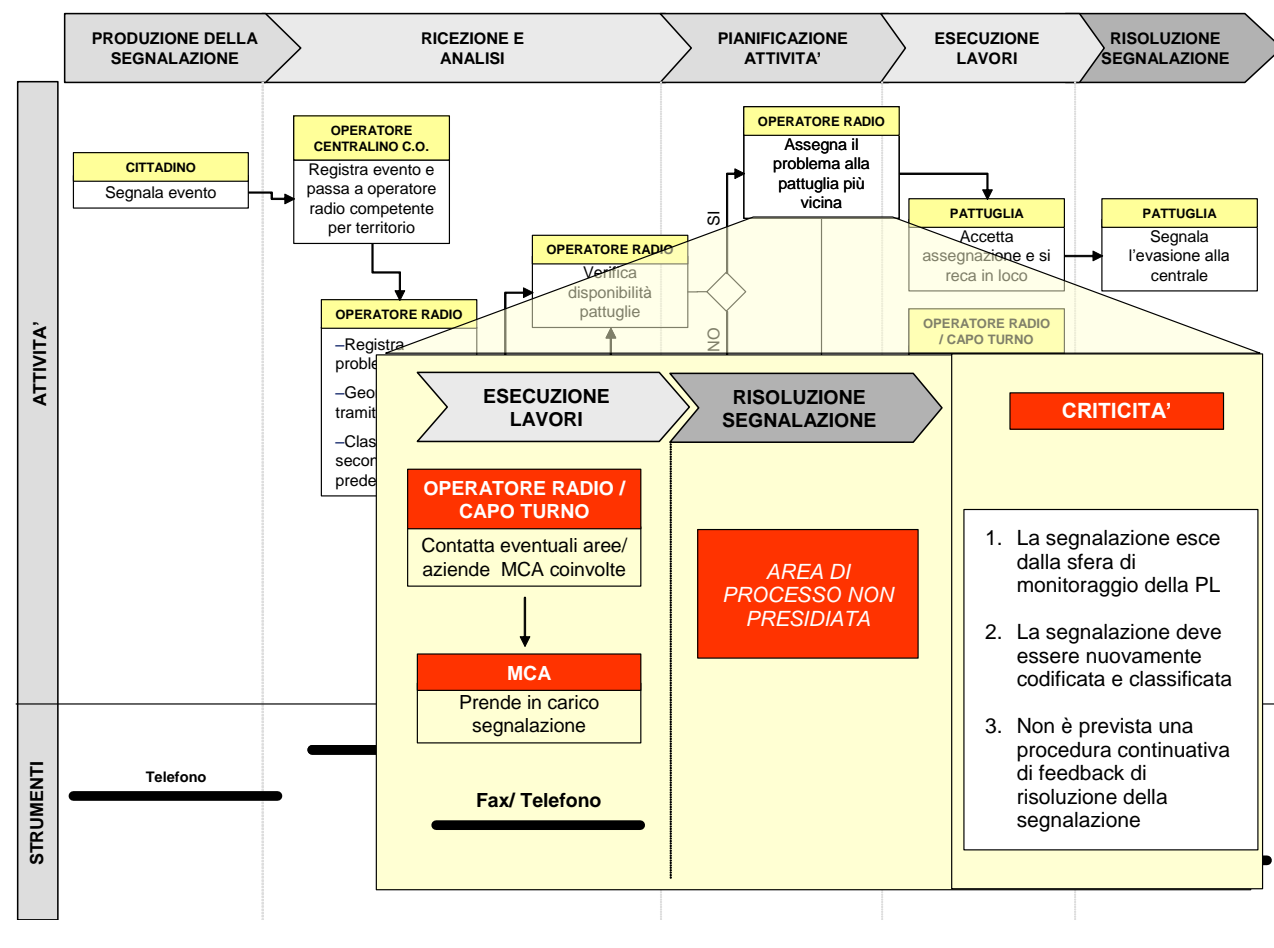


Figura 1 – Difficoltà di interazione tra i diversi interlocutori

Conseguenza (criticità):

Dagli elementi evidenziati è possibile trarre alcune considerazioni su cui riflettere, in particolare si evidenzia la mancanza di una logica di sistema, ovvero di integrazione fra le attività dei diversi soggetti coinvolti. Ciò comporta che:

- ❑ La gestione del ciclo di vita della segnalazione riscontra delle inefficienze in quanto il presidio delle diverse fasi (es. censimento dell'evento, messa in sicurezza, lavori di risoluzione successivi, comunicazione di quanto eseguito, etc.) è distribuito tra interlocutori diversi e con procedure non omogenee
- ❑ Alcune fasi di gestione sono duplicate (es. buca: la Polizia Locale censisce la segnalazione nella Centrale Operativa, il Settore Tecnico Infrastrutture censisce nuovamente la segnalazione a seguito di comunicazione della Polizia Locale)
- ❑ A fronte della mancata comunicazione sull'esito dei lavori esiste il rischio che lo stesso evento sia segnalato nuovamente

8.1.3 Comunicazione al segnalatore della modalità di gestione dell'evento e della sua risoluzione

Punto d'attenzione:

Le procedure in essere per far fronte alle segnalazioni sono volte ad analizzare i problemi e ad attivare i soggetti competenti, affinché si facciano carico delle azioni correttive più adeguate; tuttavia non sempre è prevista una procedura standardizzata per dare riscontro al segnalatore - e agli eventuali interlocutori intermedi - dell'avvenuta risoluzione del problema.

Per articolare meglio questo punto di attenzione riportiamo quanto avviene nel processo di gestione delle segnalazioni inoltrate all'Ufficio Reclami.

Esemplificazione:

La gestione di una segnalazione all'Ufficio Reclami prevede un'analisi del reclamo ed un tracking dello stesso fino al suo inoltro alla Direzione Centrale competente, ed eventualmente all'azienda della MCA coinvolta.

In questo processo viene dato un feedback al cittadino, ma si limita a veicolare la risposta del soggetto che prende in carico il problema, mentre non esiste monitoraggio riguardo alla effettiva risoluzione della segnalazione.

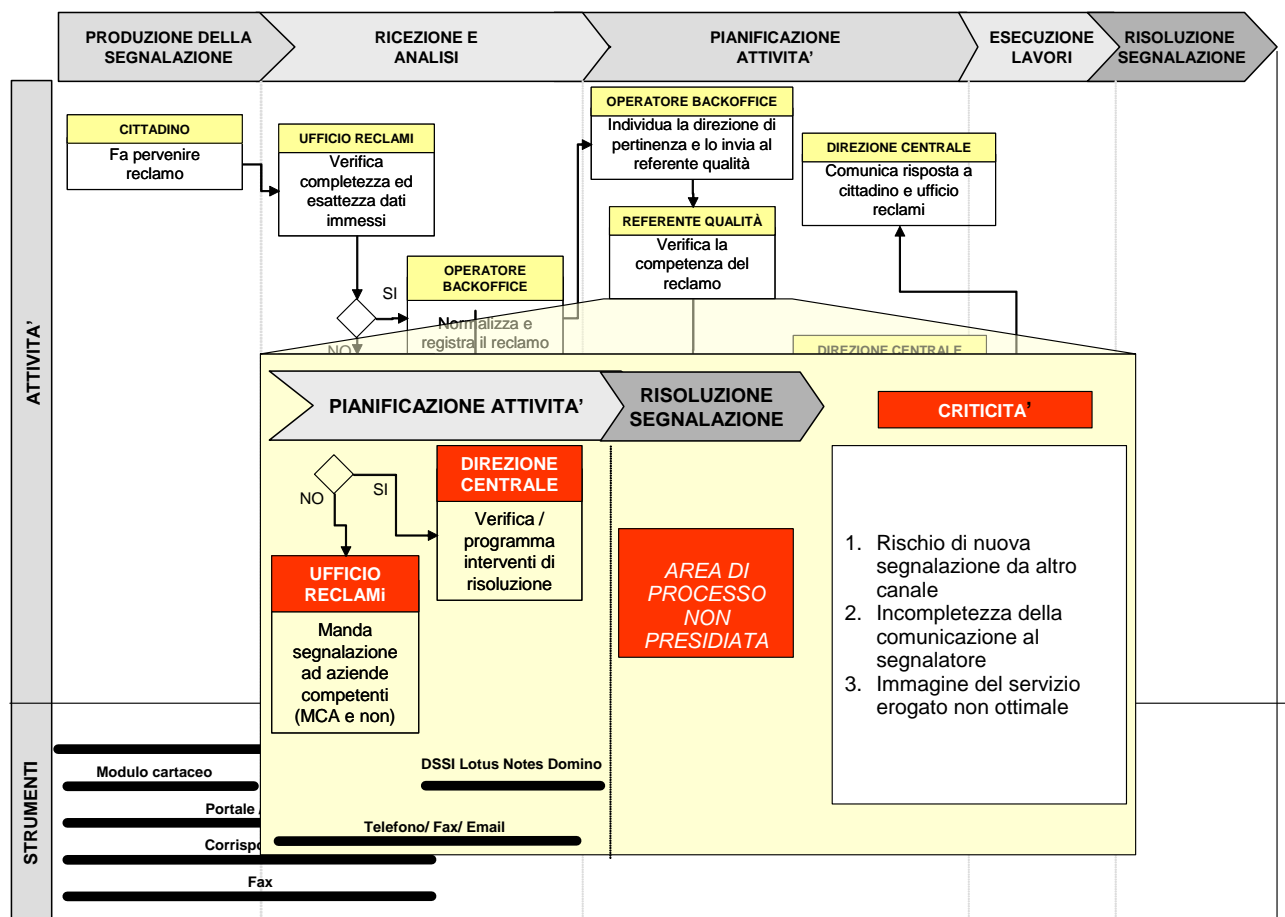


Figura 2 – Risoluzione delle segnalazione non comunicata e condivisa

Si riscontra una problematica simile nella gestione delle segnalazioni del Settore Tecnico Infrastrutture: infatti, analizzando tale processo (v. documento *Assessment Situazione Attuale, 21 luglio 2008*), si rileva che, attualmente, non è previsto uno strumento formalizzato e condiviso per tenere sotto controllo, ai diversi livelli, la risoluzione della segnalazione. Il feedback relativo all'avvenuta esecuzione dei lavori non sempre avviene attraverso modalità di lavoro opportunamente standardizzate.

Conseguenza (criticità):

Dagli elementi evidenziati, è possibile riflettere su alcune potenziali conseguenze dovute alla mancanza di un feedback puntuale, ad esempio:

- Il rischio che lo stesso evento sia segnalato nuovamente e provenga da un diverso canale
- L'incompletezza della comunicazione al segnalatore, che non sempre riceve informazioni esaustive rispetto alle richieste avanzate
- Il rischio che l'immagine del servizio erogato, percepita dal segnalatore, sia di un livello non ottimale

8.2 Le Tecnologie a supporto dei processi

La presente sezione intende mettere in luce le principali evidenze emerse dall'analisi degli strumenti tecnologici a supporto dei processi delle diverse Aree Organizzative del Comune e delle Aziende della Macchina Comunale Allargata. Si riportano qui di seguito le principali evidenze:

- **INFORMATIZZAZIONE DEI PROCESSI:**
 - **Relazione con gli Utenti dei Servizi (CRM):** la maggior parte dei soggetti coinvolti ha sviluppato una soluzione per presidiare la relazione con gli utenti dei propri servizi (personalizzazione del servizio e rintracciabilità della relazione).
 - **Gestione e Pianificazione Interna:** non sono state evidenziate soluzioni volte a gestire e monitorare in modo strutturato la pianificazione delle attività e ad allocare conseguentemente le risorse su di esse. Alcuni soggetti hanno, tuttavia, informatizzato il processo di assegnazione delle attività alle risorse disponibili (es. AMSA, Centrale Operativa PL).
 - **Supporto ai Processi Operativi:** i processi operativi presentano tre livelli di informatizzazione riassumibili sinteticamente nella seguente scala:
 - Logica Integrata: in alcuni casi i processi sono supportati da componenti e funzionalità integrate nel sistema di gestione dei processi di CRM e pianificazione interna (es. AMSA, Settore Tecnico Arredo Urbano e Verde)
 - Logica Funzionale: in altri casi i processi sono affidati a soluzioni specifiche (stand alone) e non integrate (es. DB Manutenzione Ordinaria del Settore Tecnico Infrastrutture; Intrastrade)
 - Non Informatizzati: in alcuni casi il processo non è informatizzato e si sviluppa attraverso documentazione e archivi cartacei (es. Manutenzione

ordinaria dei binari ATM, processo di rimozione dei mezzi abbandonati, ecc.)

- **Integrazione trasversale nell'ambito della MCA:** l'integrazione informatizzata dei processi tra i diversi soggetti della MCA è solo occasionale. Nella maggior parte dei casi l'interfacciamento è supportato esclusivamente da strumenti comuni quali Telefono e Fax.

□ **SOLUZIONI TECNOLOGICHE ADOTTATE:**

- **Approccio Realizzativo:** le soluzioni informatiche implementate nella Macchina Comunale Allargata evidenziano due diversi approcci:
 - Soluzioni Sviluppate Ad Hoc (Custom): alcuni sistemi sono stati sviluppati specificamente per il singolo soggetto in base alle funzionalità desiderate (es. sistema Customer Care AMSA, Centrale Operativa della Polizia Locale).
 - Soluzioni basate su Piattaforme Commerciali: altri sistemi invece sono stati realizzati tramite il supporto di piattaforme commerciali che prevedono l'offerta di un insieme di logiche applicative e funzionalità native, integrabili con personalizzazioni specifiche (es. Sistema Remedy di A2A; Customer Care dello 020202 basato sulla suite Siebel, Customer Care ATM basato sul sistema Trouble Ticketing di SAP).
- **Logiche applicative:** si rileva che, considerando le scelte specifiche di ciascun soggetto della MCA e vista l'esistenza di una piattaforma applicativa diversa per ognuno di essi, la possibilità di interfacciamento e di integrazione reciproca dovrà essere valutata caso per caso.

8.3 I Livelli di Servizio e gli indicatori di performance

Qui di seguito si riportano le principali evidenze per quanto concerne gli indicatori di performance rilevati nell'ambito delle Aree Organizzative del Comune e delle Aziende della Macchina Comunale Allargata.

- **TIPOLOGIA DI INDICATORI DI PERFORMANCE:** sono state rilevate due tipologie di indicatori per misurare l'efficacia e l'efficienza dell'attività dei soggetti:
 - **Indicatori sui tempi di risposta:** alcuni soggetti esaminati (Posta del Sindaco, Ufficio Reclami) strutturano la propria operatività in funzione dei tempi di ricezione, inoltro e raccolta della risposta. Tali indicatori non misurano, dunque, la qualità della risposta in relazione al suo contenuto.
 - **Indicatori sui tempi d'intervento e risoluzione:** in generale i soggetti coinvolti indicano, in maniera non omogenea tra loro, le tempistiche di intervento e le modalità di risoluzione delle segnalazioni, secondo i seguenti parametri:
 - **Urgenza:** molti soggetti si innescano in funzione dell'urgenza della segnalazione: in alcuni casi classificata per tipologia di evento (Centrale Operativa Polizia Locale, Settore Tecnico Infrastrutture) in altri casi determinata soggettivamente.

- **Frequenza:** la performance è stabilita attraverso indicatori di frequenza per l'esecuzione delle attività (es. Spazzamento Strade di AMSA, Monitoraggio della rete stradale principale del Settore Tecnico Infrastrutture), ma non attraverso l'innescò e la risoluzione di eventi specifici (es. sostituzione cestino di AMSA, riparazione di una buca non grave da parte del Settore Tecnico Infrastrutture)
 - **Tempi di risoluzione:** come si accennava, le tempistiche di risoluzione delle diverse tipologie di segnalazioni sono disomogenee e difficilmente confrontabili: esse possono variare da 1,30 h per l'intervento urgente su una buca, sino ai due anni per il ripristino della segnaletica orizzontale.
- **LINEE GUIDA DI SVILUPPO DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE:** premesso che il processo di ridefinizione delle tempistiche di intervento richiede inevitabilmente il coinvolgimento dei soggetti interessati si riportano alcune linee guida di indirizzo per una gestione armonica dei KPI (Key Performance Indicator).
- **KPI su segnalazioni urgenti:** considerato che alcuni dei soggetti si innescano in funzione di urgenza/pericolosità dell'evento, ma che la tempistica ad essa associata è solo indicativa, si suggerisce di sistematizzare tale approccio in modo tale che ogni soggetto definisca precisamente:
 - Tipologia di interventi urgenti
 - Tempistiche di intervento su di essi
 - Percentuale di eventi che devono essere gestiti entro la tempistica definita
 - **Interventi senza carattere d'urgenza:**
 - Classificare gli eventi di responsabilità dei soggetti interessati al fine di creare il presupposto per un futuro sviluppo di indicatori di performance su ognuno di essi (o su insiemi omogenei di eventi);
 - Creare un legame operativo e informatizzato tra le attività di censimento degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria al fine di poter pianificare e calendarizzare la risoluzione di una specifica segnalazione.

9 GLI OBIETTIVI EVOLUTIVI PER IL PROGETTO AMBROGIO

AMBITO	OBIETTIVI
<p>IL MODELLO LOGICO DEL SERVIZIO</p>	<p>Il modello di Ambrogio sarà definito in accordo con le principali best practice di Service Management prevedendo un'organizzazione interna impronta su una logica manageriale strutturata su due livelli operativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ 1° Livello: costituito da un Front End che: <ul style="list-style-type: none"> ○ riceve le segnalazioni ○ individua la pertinenza ○ gestisce il dispatching ○ monitora le risposte in accordo a indicatori di performance definiti. ❑ 2° Livello: <ul style="list-style-type: none"> ○ interviene nella gestione di casi complessi, non risolvibili secondo un'operatività ordinaria; ○ analizza i trend e gli eventi ricorsivi al fine di individuarne i problemi sottostanti che generano le segnalazioni proponendo soluzioni migliorative.
<p>IL MODELLO OPERATIVO DEL SERVIZIO</p>	<p>Ambrogio dovrà operare secondo il modello di un Hub:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Riceve informazioni e segnalazioni ❑ Individua gli interlocutori di pertinenza e le smista in modo efficiente ❑ Migliora la rapidità dei processi operativi e di comunicazione all'interno della Macchina Comunale Allargata; ❑ Agisce secondo una logica di Problem Solving, supportando l'eliminazione delle sovrapposizioni organizzative e di processo
<p>LO SVILUPPO E L'INTEGRAZIONE TECNOLOGICA</p>	<p>CRM di Siebel (Oracle):</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Sarà la piattaforma tecnologica di riferimento (già in uso presso lo 020202) per lo sviluppo dei processi e delle funzionalità del Sintetizzatore; ❑ Sarà il punto di raccordo con le strutture organizzative degli Uffici del Comune di Milano coinvolti nel progetto Ambrogio. Questi ultimi disporranno di un Client sul sistema per l'operatività quotidiana e la gestione delle segnalazioni; ❑ Per quanto concerne le Aziende della Macchina Comunale Allargata sarà previsto un interfacciamento il più possibile informatizzato con i loro sistemi di gestione; ❑ Al fine di consolidare l'integrazione informatica delle diverse Aree del Comune di Milano, i nuovi servizi, messi a disposizione dei soggetti coinvolti in Ambrogio (es. Settore Tecnico Infrastrutture, Settore Tecnico Arredo Urbano e Verde, Procedure Sanzionatorie e Rimozioni ecc.), saranno sviluppati e consolidati su tale tecnologia

Servizio SIT:

- Si dovrà prevedere una forte integrazione con il Servizio SIT al fine di utilizzare tutte le potenzialità offerte dalla Geo-Referenziazione
 - Il Servizio SIT dovrà fornire la cartografia del Comune di Milano affinché il CRM di Ambrogio permetta agli operatori e a tutti i fruitori all'interno del Comune (es. Settore Tecnico Infrastrutture, Settore Tecnico Arredo Urbano e Verde, Procedure Sanzionatorie e Rimozioni) di individuare, in modo preciso e dettagliato la localizzazione della segnalazione in corso di gestione
 - Dovranno essere individuati i layer informativi gestiti dal SIT e messi a fattor comune per il beneficio operativo sia di Ambrogio, sia dei diversi Uffici del Comune di Milano
 - Al fine di rendere efficace la relazione con le Aziende della Macchina Comunale Allargata dovranno essere individuate le modalità per abilitare il dialogo tra i sistemi geo-referenziati dei soggetti esterni con il SIT del Comune di Milano (es. sistema AMSA)

10 LINEE GUIDA DI SVILUPPO: L'INTERAZIONE NELLA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DI PERTINENZA DI AMBROGIO

Per ogni interlocutore dell'Organizzazione del Comune di Milano e della MCA si è provveduto a descrivere una possibile modalità di interfacciamento suggerendo alcune linee guida per la gestione del TO BE. Si sottolinea che le presenti linee guida anticipano elementi che saranno appunto oggetto di disegno nella fase di TO BE. Gli elementi di tale sezione sono pertanto da intendersi come uno scenario di sviluppo generale, e le singole specifiche proposte come ipotesi da misurare nelle fasi successive del Progetto.

10.1 Organizzazione del Comune di Milano

10.1.1 Settore Tecnico Infrastrutture

GESTIONE ATTUALE (Pilota)	
<p>La gestione delle segnalazioni in fase di Pilota avviene attraverso l'inoltro via e-mail delle stesse e la successiva gestione delle risposte.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Coordinatore: Arch. Stefano Maldifassi (NUIR), svolge il ruolo di interfaccia principale per le segnalazioni relative all'ambito della Strada ❑ Referenti Specifici: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servizio Segnaletica: Ing Mazzei ○ Reparto Strade: Ing. Di Martino – Geom. Angeleri (zona 4) ○ Servizio Progettazione Nuove Opere e Ristrutturazioni: Ing. Oneca 	
LINEE GUIDA GESTIONE TO BE	
<p>PUNTO DI CONTATTO PER IL SINTETIZZATORE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Servizio Segnaletica ❑ I 4 Reparti Strade ❑ Servizio Progettazione Nuove Opere e Ristrutturazioni
<p>SCENARIO ORGANIZZATIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ I servizi sopraccitati dovranno prevedere un punto di contatto per gli operatori di Ambrogio che garantisca la continuità della relazione e che abbia le caratteristiche di operatività e reperibilità ❑ Si richiederà a ognuno dei Servizi di comunicare ad Ambrogio il nominativo della persona di riferimento, anche qualora questi cambi per motivi organizzativi interni ad ogni singolo servizio

Segue LINEE GUIDA GESTIONE TO BE	
<p>EVOLUZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Sistema Informatico d'interfacciamento: si suggerisce di fornire a ognuno dei servizi un client d'accesso al sistema CRM di Ambrogio. Questo potrà permettere: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapidità nella visualizzazione delle segnalazioni inoltrate dal Sintetizzatore ▪ Efficienza ed Efficacia del flusso di gestione e dei processi di comunicazione ▪ Fruizione, anche da parte dei Servizi del Settore Tecnico Infrastrutture, delle funzionalità abilitate dal sistema (schermate personalizzate di visualizzazione dei dati, georeferenzialità, reportistica) ▪ Al fine di ottimizzare l'integrazione informatica e operativa delle strutture organizzative del Comune, l'abitudine all'utilizzo del sistema di CRM potrà facilitare la creazione di ulteriori servizi a disposizione del Settore Tecnico Infrastrutture sulla medesima piattaforma tecnologica, sfruttando così le potenzialità di integrazione e trasversalità dei Servizi ❑ Servizi Informatici a supporto: alcuni servizi informatici a disposizione del Settore potranno essere valorizzati, rendendo ancor più efficace il loro utilizzo <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intrastrade: il presente strumento dovrà essere messo a disposizione di Ambrogio al fine di migliorare l'allineamento informativo con i diversi dipartimenti ▪ DB Manutenzione Ordinaria: le informazioni sulla manutenzione ordinaria, che al momento sono confinate a DB locali dei Dipartimenti Strade e del NUIR, dovranno essere visualizzate in una Banca Dati condivisa e integrata con il Sistema di CRM per la gestione delle segnalazioni al fine di: <ul style="list-style-type: none"> ○ Valorizzare l'analisi della manutenzione ordinaria e individuare tendenze e luoghi di concentrazione degli eventi per consentire una più efficiente pianificazione della manutenzione straordinaria ○ Condividere le informazioni sulla manutenzione ordinaria in modo da rendere efficienti i processi di gestione delle segnalazioni, intercettando quelle per cui è già stato eseguito un lavoro o che saranno eseguite e breve
<p>ELEMENTI D'ATTENZIONE</p>	<p>La valorizzazione delle informazioni relative alla manutenzione ordinaria renderà probabilmente necessaria l'attivazione di un Sotto Progetto da collocare in Road-Map (vedi metodologia: "Proposta di Realizzazione Progetto UNO.ppt")</p>

10.1.2 Settore Tecnico Arredo Urbano e Verde

GESTIONE ATTUALE (Pilota)	
<p>La gestione in fase di Pilota avviene attraverso l'inoltro via e-mail della segnalazione e successiva gestione delle risposte.</p> <p>☐ Referente: Riccardo Gusti</p>	
LINEE GUIDA GESTIONE TO BE	
PUNTO DI CONTATTO PER IL SINTETIZZATORE	Servizio manutenzione del Verde
SCENARIO ORGANIZZATIVO	<ul style="list-style-type: none"> ☐ I servizi sopraccitati dovranno prevedere un punto di contatto per gli operatori di Ambrogio che garantisca la continuità della relazione e che abbia le caratteristiche di operatività e reperibilità, tale contatto potrebbe essere verosimilmente identificato nella figura del "Tecnico di Zona" ☐ Si richiederà a ognuno dei Servizi di comunicare ad Ambrogio il nominativo della persona di riferimento, anche qualora questi cambi per motivi organizzativi interni ad ogni singolo servizio
EVOLUZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Sistema Palmare: il sistema su palmare per la registrazione delle non conformità non è al momento dotato di tecnologia GPS. E' necessario uno specifico approfondimento per poter individuare come la Tecnologia Palmare del Progetto Ambrogio possa essere messa a disposizione per ottimizzare attività già in essere. ☐ Sistema Informatico d'interfacciamento: si suggerisce di fornire a ognuno dei servizi un client d'accesso al sistema CRM di Ambrogio. Questo potrà permettere: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapidità nella visualizzazione delle segnalazioni inoltrate dal Sintetizzatore ▪ Efficienza ed Efficacia del flusso di gestione e dei processi di comunicazione ▪ Fruizione anche da parte del Servizio Manutenzione del Verde delle funzionalità abilitate dal sistema (schermate personalizzate di visualizzazione dei dati, georeferenzialità, reportistica) ▪ Al fine di ottimizzare l'integrazione informatica e operativa delle strutture organizzative del Comune, l'abitudine all'utilizzo del sistema di CRM potrà facilitare la creazione di ulteriori servizi a disposizione del Servizio Manutenzione del Verde sulla medesima piattaforma tecnologica, sfruttando così le potenzialità di Integrazione e Trasversalità dei Servizi ☐ Portale del Verde: Ambrogio, per garantire un efficace interfacciamento con il Servizio Manutenzione del Verde dovrà avere accesso al Portale del Verde e procedere secondo le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ricezione della segnalazione da parte del Sintetizzatore ▪ Verifica sul Portale del Verde della presenza di interventi

	<p>pianificati e/o segnalazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accettazione della segnalazioni a seguito di verifica ▪ Generazione di un flusso che replica la segnalazione dal CRM di Ambrogio al Portale del Verde ▪ Monitoraggio, da parte di Ambrogio, della segnalazione sino alla sua risoluzione <p><input type="checkbox"/> Geo-Referenziazione e mappatura degli oggetti: nell'ambito del Sotto Progetto ("Proposta di Realizzazione Progetto UNO.ppt" - che dovrà prevedere una progressiva integrazione nell'ottica della Geo-Referenziazione tra Sintetizzatore, Settori del Comune di Milano e Aziende della MCA), il ruolo del Settore Manutenzione del Verde sarà fondamentale. Al momento il Sistema del Verde si interfaccia con Ambrogio attraverso una logica unidirezionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ AMSA preleva dal Portale del Verde il file aggiornato del censimento degli oggetti e lo carica sul proprio sistema ▪ AMSA accede alla pianificazione degli interventi nel Portale del Verde <p>A tendere il Settore Tecnico Arredo Urbano e Verde dovrà poter essere abilitato a funzionalità che consentano un dialogo bidirezionale con gli interlocutori con cui si interfaccia</p>
ELEMENTI D'ATTENZIONE	<p>Per poter individuare le modalità più efficaci di interazione tra il Settore Tecnico Arredo Urbano e Verde e il Sistema Palmare di Ambrogio dovranno essere effettuati approfondimenti tecnici. E' ipotizzabile la necessità di attivare un Sotto Progetto da collocare in Road-Map (vedi metodologia: "Proposta di Realizzazione Progetto UNO.ppt")</p>

10.1.3 Centrale Operativa della Polizia Locale

GESTIONE ATTUALE (Pilota)	
<input type="checkbox"/> La Centrale Operativa della Polizia Locale non è un destinatario delle segnalazioni provenienti da Ambrogio ma un potenziale canale in input; attualmente (fase pilota) la relazione tra i due soggetti non è attiva	
LINEE GUIDA GESTIONE TO BE	
PUNTO DI CONTATTO PER IL SINTETIZZATORE	<input type="checkbox"/> Centralino <input type="checkbox"/> Capo Turno
SCENARIO ORGANIZZATIVO	<input type="checkbox"/> Ambrogio potrà essere innescato da: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Centralino: dirotterà le segnalazioni ricevute (che non hanno carattere di pericolosità e/o non richiedono l'intervento della Polizia Locale) ▪ Capo Turno: dirotterà verso il Sintetizzatore le segnalazioni di pertinenza di Ambrogio dopo averle processate e gestite secondo le attuali regole una volta gestita e processata secondo le attuali regole della Polizia Locale

Segue LINEE GUIDA GESTIONE TO BE	
<p>EVOLUZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO</p>	<p><input type="checkbox"/> Sistema Informatico d'interfacciamento: è possibile ipotizzare una duplice modalità, da concordare con la Polizia Locale</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La Polizia Locale dirotta con le modalità attuali (Telefono, Fax) le segnalazioni che non sono di sua competenza; il CRM di Ambrogio le intercetterà trasformandole in formato processabile dal sistema, consentendo un'implementazione delle funzionalità basate sulla multicanalità. ▪ La Polizia Locale attiverà, sul proprio sistema, una funzionalità in grado di dirottare la segnalazione verso il Sistema di CRM del Sintetizzatore, in modo automatico ▪ Sarà poi necessario realizzare, a livello di Ambrogio, una modalità di feedback alla Polizia Locale sull'avvenuta attività
<p>ELEMENTI D'ATTENZIONE</p>	<p>La Centrale della Polizia Locale si configura nello scenario attuale come un potenziale alimentatore di Ambrogio</p>

10.1.4 Ufficio Reclami, Posta del Sindaco e 020202

GESTIONE ATTUALE (Pilota)	
<p><input type="checkbox"/> Durante la fase Pilota la relazione tra Ambrogio e le Aree Organizzative del Comune di Milano sopraccitate è attiva solo con l'Ufficio Reclami. Quest'ultimo riceve le segnalazioni di sinistri per le quali i cittadini chiedono un risarcimento al Comune di Milano; tale processo viene descritto nella sezione "Processi Speciali" del presente documento, vista la peculiarità degli interlocutori coinvolti e considerando il ruolo di facilitatore svolto da Ambrogio</p>	
LINEE GUIDA GESTIONE TO BE	
<p>PUNTO DI CONTATTO PER IL SINTETIZZATORE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Servizio Customer Care (Servizio Reclami) <input type="checkbox"/> Ufficio Posta del Sindaco <input type="checkbox"/> Servizio 020202
<p>SCENARIO ORGANIZZATIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ambrogio potrà essere innescato da: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servizio Customer Care (Servizio Reclami) ▪ Ufficio Posta del Sindaco ▪ Infoline telefonico ▪ Postazioni di video-chiamata dello 020202

Segue LINEE GUIDA GESTIONE TO BE	
<p>EVOLUZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO</p>	<p><input type="checkbox"/> Sistema Informatico d'interfacciamento: è possibile immaginare la seguente modalità di interfacciamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'ufficio Reclami, la Posta del Sindaco o 020202 dirottano le segnalazioni di pertinenza di Ambrogio con le modalità attuali: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mail per Ufficio Reclami e Posta del Sindaco ○ Telefono e/o postazioni di Video Chiamata per lo 020202 ▪ Il CRM di Ambrogio le intercetterà trasformandole in formato processabile dal sistema, implementandone così le funzionalità basate sulla multicanalità. ▪ Sarà poi necessario realizzare, a livello di Ambrogio, una modalità di feedback, verso i due interlocutori, riguardo l'esito della segnalazione
<p>PUNTI D'ATTENZIONE</p>	<p><i>Non si rilevano punti di attenzione</i></p>

10.1.5 Consigli di Zona

GESTIONE ATTUALE (Pilota)	
<p><input type="checkbox"/> Durante la fase Pilota sarà fornito al Consiglio di Zona 4 un Report di Sintesi delle segnalazioni che insistono sul suo territorio</p>	
LINEE GUIDA GESTIONE TO BE	
<p>PUNTO DI CONTATTO PER IL SINTETIZZATORE</p>	<p>Si rimanda ai Consigli di Zona la definizione di un punto di contatto preposto alla relazione con Ambrogio</p>
<p>SCENARIO ORGANIZZATIVO</p>	<p>Si rimanda ai Consigli di Zona la definizione dello scenario organizzativo per l'interazione con Ambrogio</p>
<p>EVOLUZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO</p>	<p><input type="checkbox"/> Sistema Informatico d'interfacciamento: è possibile immaginare la seguente modalità di interfacciamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Possibilità di inviare segnalazioni e ricevere risposte attraverso molteplici canali (es. sms, e-mail, fax, telefono) ▪ Visualizzazione delle segnalazioni relative alla propria Zona, Georeferenziate sulla Cartografia del Servizio SIT <ul style="list-style-type: none"> ○ Schermate personalizzato per il monitoraggio delle tipologie di eventi d'interesse attraverso Layer di visualizzazione diversificati ○ Interrogazioni sulle diverse segnalazioni in funzione di logiche profilate (es. per stato, oggetto, tipologia d'area, priorità etc.)
<p>PUNTI D'ATTENZIONE</p>	<p>Dovrà essere definita la relazione con i diversi livelli del Consiglio di Zona, in funzione dei requisiti emersi a valle dell'incontro del 28 Luglio 2008. Obiettivo dell'incontro era presentare i progetti (tra cui Ambrogio) per l'integrazione, la trasversalità e la territorialità dei servizi al cittadino</p>

10.2 Aziende della Macchina Comunale Allargata

10.2.1 AMSA

GESTIONE ATTUALE (Pilota)	
<p>La gestione in fase di Pilota avviene attraverso l' inoltro via e-mail delle segnalazioni e la successiva gestione delle risposte</p> <p><input type="checkbox"/> Referente: Silvia Intra (Responsabile Customer Care AMSA)</p>	
LINEE GUIDA GESTIONE TO BE	
PUNTO DI CONTATTO PER IL SINTETIZZATORE	CONTACT CENTER AMSA
SCENARIO ORGANIZZATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La Relazione tra Ambrogio e AMSA dovrà svilupparsi conciliando efficienza operativa ed efficacia decisionale. Si suggerisce ad AMSA di coinvolgere i responsabili di Zona e i loro referenti diretti <input type="checkbox"/> Per problemi di particolare rilievo dovranno essere previsti dei meccanismi di Escalation, in modo da definire dei dispositivi di intervento sia a livello funzionale (esecutivi ed operativi) sia gerarchico (manageriali e gestionali)
EVOLUZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sistema Informatico d'interfacciamento: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Creazione di un canale preferenziale per Ambrogio a livello Contact Center AMSA. ▪ L'addetto al Contact Center AMSA fornirà al Sintetizzatore le informazioni richieste o instraderà la domande di intervento attraverso un flusso organizzativo e di processo preferenziale (incentrato sui Responsabili di Zona) ▪ Dovrà essere previsto un interfacciamento tra il sistema di AMSA e il CRM di Ambrogio che consenta di: <ul style="list-style-type: none"> ○ Far dialogare i due sistemi attraverso un codice identificativo unico ○ Il CRM di Ambrogio dovrebbe ricevere le comunicazioni di AMSA in un'ottica di multicanalità automatizzando il meccanismo di aggiornamento informativo della problematica tracciata
PUNTI D'ATTENZIONE	La presente interazione presuppone che la controparte sviluppi alcune personalizzazioni sul suo sistema informativo al fine di consentirne l'interfacciamento informatico

10.2.2 A2A

GESTIONE ATTUALE (Pilota)	
<p>La gestione in fase di Pilota avviene attraverso l'inoltro via email della segnalazione e la successiva gestione delle risposte</p> <p><input type="checkbox"/> Referente: Grassi - Gusmini (contatti non ancora attivati)</p>	
LINEE GUIDA GESTIONE TO BE	
PUNTO DI CONTATTO PER IL SINTETIZZATORE	Pronto Intervento Elettricità
SCENARIO ORGANIZZATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La Relazione tra Ambrogio e A2A dovrà svilupparsi conciliando efficienza operativa ed efficacia decisionale. Si suggerisce ad A2A di coinvolgere i livelli manageriali all'interno del Pronto Intervento Elettricità <input type="checkbox"/> Per problemi di particolare rilievo dovranno essere previsti dei meccanismi di Escalation, in modo da definire dei dispositivi di intervento sia a livello funzionale (esecutivi ed operativi) sia gerarchico (manageriali e gestionali)
EVOLUZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sistema Informatico d'interfacciamento: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analogamente a quanto definito per AMSA si suggerisce, anche in questo caso, di creare un canale preferenziale per Ambrogio a livello di Contact Center che raccolga le segnalazioni provenienti dal territorio (Pronto Intervento Elettricità). Quest'ultimo, fornirà al Sintetizzatore le informazioni richieste o intraderà la domande di intervento attraverso un flusso organizzativo e di processo preferenziale (incentrato su livelli manageriali da definirsi in funzione dell'organizzazione interna A2A) ▪ Dovrà essere previsto un interfacciamento tra il CRM di Ambrogio e il sistema Remedy di A2A che consenta di: <ul style="list-style-type: none"> ○ Far dialogare i due sistemi attraverso un codice identificativo unico ○ Il CRM di Ambrogio dovrebbe ricevere le comunicazioni di A2A in un'ottica di multicanalità automatizzando il meccanismo di aggiornamento informativo della problematica tracciata
PUNTI D'ATTENZIONE	La presente interazione presuppone che la controparte sviluppi alcune personalizzazioni sul suo sistema informativo al fine di consentirne l'interfacciamento informatico

10.2.3 ATM

GESTIONE ATTUALE (Pilota)	
<p>La gestione in fase di Pilota avviene attraverso l'inoltro via e-mail della segnalazione e successiva gestione delle risposte</p> <p><input type="checkbox"/> Referente: Sforzini - (contatto non ancora attivato)</p>	
LINEE GUIDA GESTIONE TO BE	
PUNTO DI CONTATTO PER IL SINTETIZZATORE	Customer Care ATM (Gruppo Sforzini)
SCENARIO ORGANIZZATIVO	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La relazione tra Ambrogio e ATM dovrebbe svilupparsi attraverso il Customer Care (Gruppo Sforzini). Sarà quest'ultimo ad innescare l'organizzazione interna, tenendo conto del limitato livello di informatizzazione dei Team operativi <input type="checkbox"/> Per problemi di particolare rilievo dovranno essere previsti dei meccanismi di Escalation, in modo da definire dei dispositivi di intervento sia a livello funzionale (esecutivi ed operativi) sia gerarchico (manageriali e gestionali)
EVOLUZIONE TECNOLOGICA E DI PROCESSO	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sistema Informatico d'interfacciamento: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analogamente a quanto definiti per AMSA e A2A anche in questo caso si suggerisce la creazione di un canale preferenziale per Ambrogio a livello di Contact Center che raccolga le segnalazioni provenienti dal territorio (Customer Care). Quest'ultimo fornirà al Sintetizzatore le informazioni richieste o instraderà la domande di intervento attraverso un flusso organizzativo e di processo preferenziale (incentrato su livelli manageriali ATM) ▪ Dovrà essere previsto un interfacciamento tra il CRM di Ambrogio e il sistema SAP Trouble Ticketing di ATM che consenta di: <ul style="list-style-type: none"> ○ Far dialogare i due sistemi attraverso un codice identificativo unico ○ Il CRM di Ambrogio dovrebbe ricevere le comunicazioni di ATM in un'ottica di multicanalità automatizzando il meccanismo di aggiornamento informativo della problematica tracciata
PUNTI D'ATTENZIONE	La presente interazione presuppone che la controparte sviluppi alcune personalizzazioni sul suo sistema informativo al fine di consentirne l'interfacciamento informatico

10.3 Processi Speciali

Si definiscono tali quei processi che, essendo nuovi, non mappano l'AS IS, ma si collocano, in funzione delle scelte operative della DC Facility, già in un'ottica di TO BE. Tali processi sono già attivi nella fase Pilota.

10.3.1 Interazione con il Processo Assicurativo interno alla DC Facility

Il processo di gestione dei risarcimenti, presidiato all'Ufficio Assicurazioni del Comune di Milano, può trarre beneficio dal supporto di Ambrogio.

Il cittadino inoltra la richiesta di risarcimento, a seguito di un sinistro, all'Ufficio Reclami il quale, a sua volta, provvede ad attivare l'Ufficio Assicurazioni. Raramente accade che le richieste di risarcimento giungano direttamente all'Ufficio Assicurazioni competente.

L'Ufficio Assicurazioni contatta la Polizia Locale per avere il verbale ufficiale del sinistro, e, contemporaneamente, Ambrogio per verificare la natura del problema stradale che ha causato il sinistro.

Ambrogio contatta direttamente il Settore Tecnico Infrastrutture, che verifica il problema monitorandone la sua risoluzione.

Successivamente si preoccupa di fornire l'aggiornamento della risoluzione del problema all'Ufficio Assicurazione, che integrato al verbale, consente di valutare la possibilità di risarcimento.

La figura che segue evidenzia graficamente i passaggi descritti.

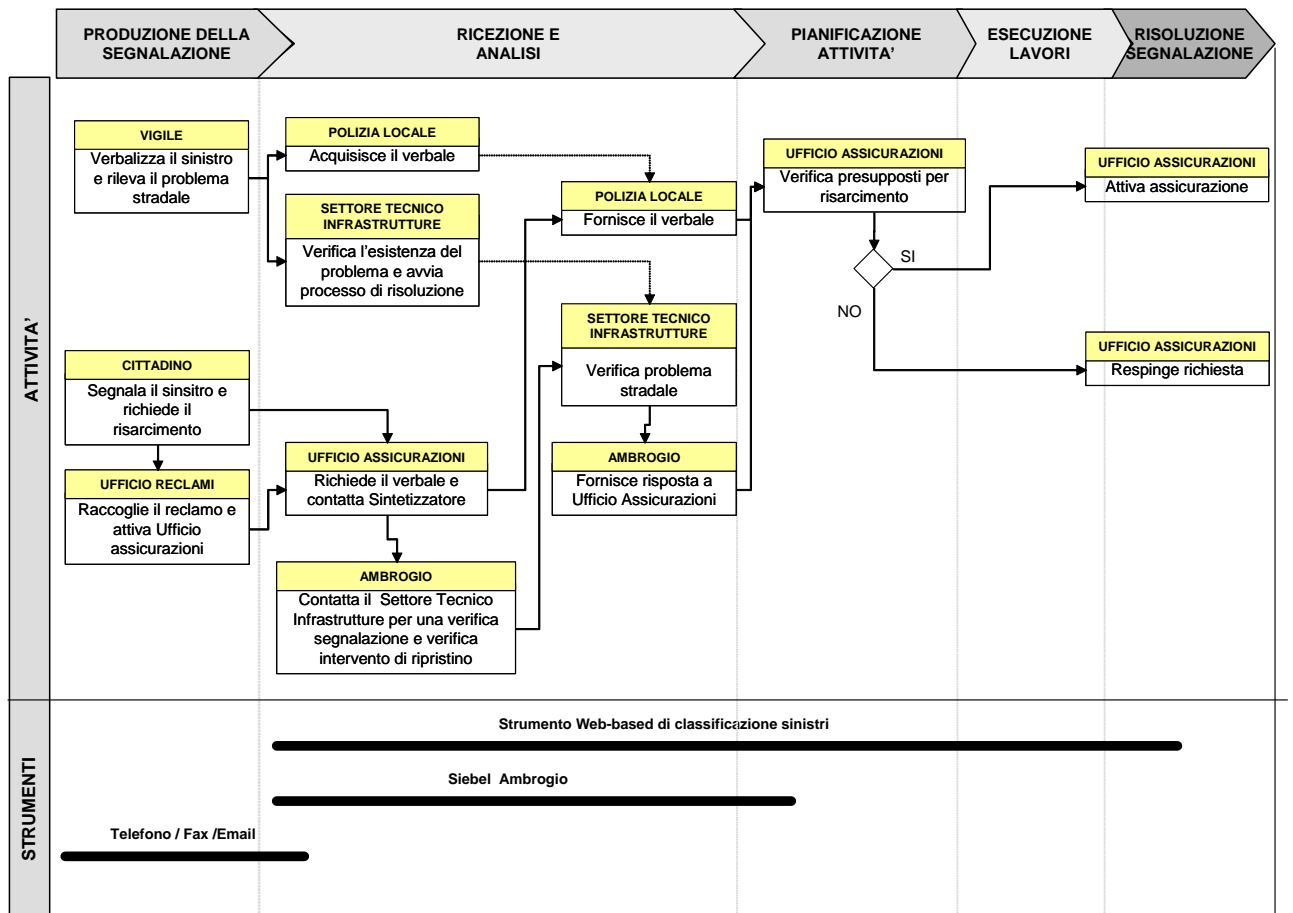


Figura 3 – Processo Assicurativo

10.3.2 Interazione con il Processo di gestione rimozione veicoli abbandonati

N.B. Processo in via di validazione da parte della Polizia Locale.

Il processo ha inizio dalla rilevazione della presenza di un veicolo abbandonato segnalata dal Vigile Urbano al Sintetizzatore. Quest'ultimo richiede l'intervento del Comando di Zona della Polizia Locale per fare le verifiche in merito allo stato d'uso del veicolo:

- ❑ Copertura assicurativa
- ❑ Veicolo rubato

In particolare, se il veicolo risulta rubato il Comando di Zona attiva l'Ufficio Procedure Sanzionatorie e Rimozioni che si preoccupa di contattare l'appaltatore (INGA) per il trasporto del mezzo in una delle officine convenzionate. Contestualmente, il Comando di Zona identifica e rintraccia il proprietario del veicolo attraverso la consultazione di una banca dati centralizzata a disposizione della Polizia Locale.

Se l'auto non risulta rubata il Comando di Zona procede alla verifica della copertura assicurativa attraverso la consultazione della banca dati ANIA. Se il veicolo risulta assicurato, si chiude la segnalazione, con una comunicazione al Sintetizzatore di "falso allarme" senza la necessità di intervento.

Se, viceversa, il veicolo non risulta assicurato, il Comando di Zona della Polizia Locale contatta l'Ufficio Procedure Sanzionatorie e Rimozioni per programmare la rimozione del

Progetto Ambrogio - DC Facility Comune di Milano

mezzo. Tale Ufficio inoltra la richiesta all'appaltatore (INGA) per procedere alla rimozione del mezzo e contestualmente aggiorna il Portale della Polizia Locale e avvia la ricerca del proprietario del veicolo. In questo modo il proprietario viene informato dell'evento e vengono attivate le pratiche amministrative (pagamento dei costi di smaltimento).

INGA comunica l'avvenuta rimozione del mezzo all'Ufficio Procedure Sanzionatorie e Rimozioni, che provvede a:

- Aggiornare il Portale
- Comunicare ad Ambrogio la risoluzione

Il Sintetizzatore a sua volta avvisa il segnalatore dell'avvenuta rimozione e chiusura del problema.

Le comunicazioni tra l'Ufficio Procedure Sanzionatorie e Rimozioni e INGA relative alla richiesta di rimozione e alla certificazione della stessa vengono supportate esclusivamente da documentazione cartacea.

Il processo è monitorato anche dal Settore Sicurezza del Comune di Milano attraverso l'utilizzo del Portale della Polizia Locale, al fine di poter aggiornare la Mappa del Rischio.

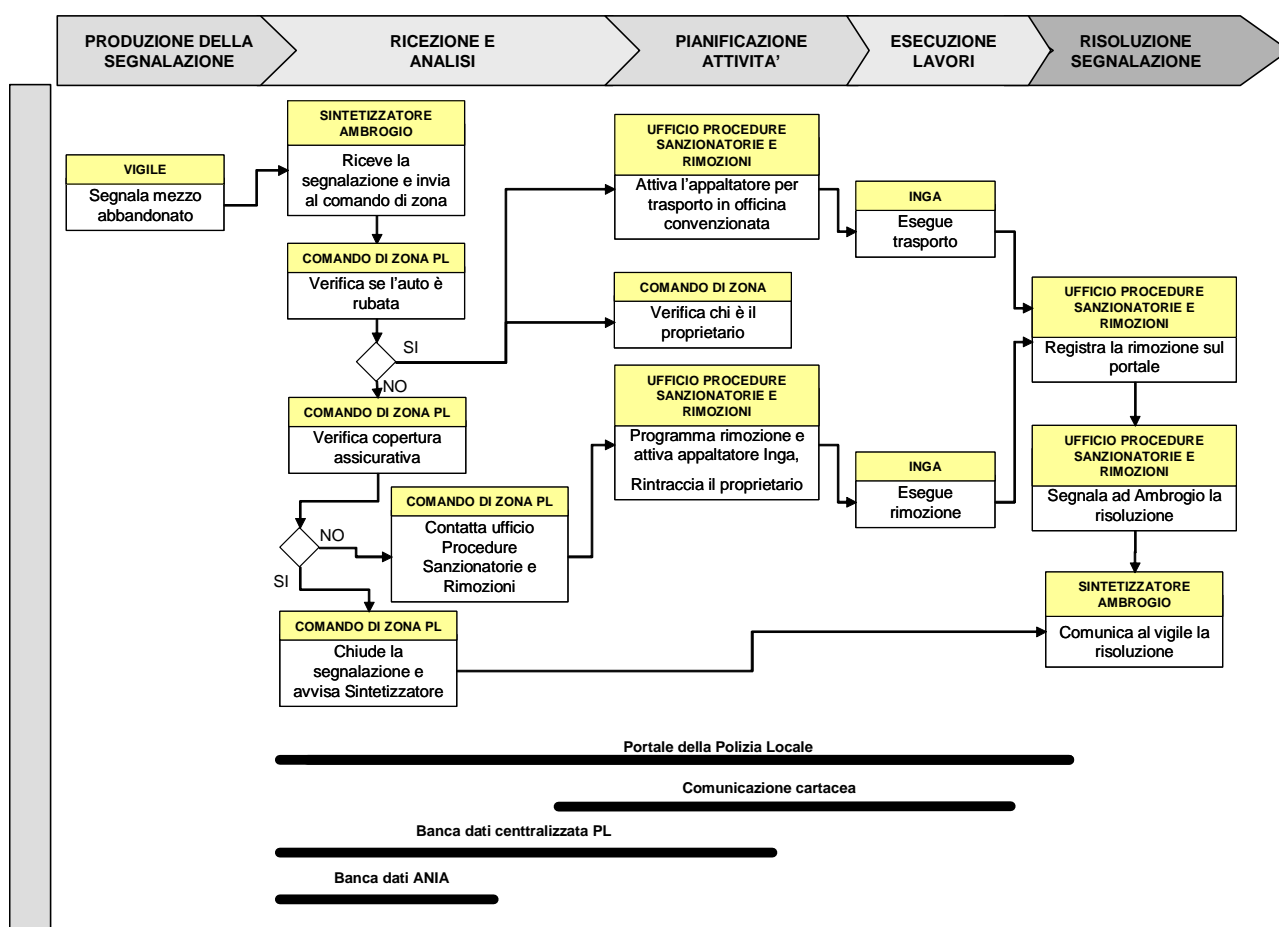


Figura 4 – Processo di gestione rimozione veicoli abbandonati