

## **Intervento di Alessandro Adamo**

### **Industry marketing manager settore pubblico**

#### **Microsoft Italia**

La realizzazione della "cittadinanza elettronica", ovvero la costruzione di servizi online che favoriscano una partecipazione attiva dei cittadini italiani alla vita e alla governabilità delle iniziative e dei servizi veicolati da Internet (comprese elezioni, relazioni con il pubblico, accesso ai documenti amministrativi ecc.), dipende in primo luogo dalla disponibilità di servizi interattivi e bidirezionali, che permettono di comunicare con gli Enti e interrogare le amministrazioni. La legge 150/2000 sulle attività di informazione e comunicazione della P.A. ricorda che le pubbliche amministrazioni devono attuare, "mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti." Allo stesso modo nei 10 obiettivi di legislatura, il ministro Stanca ha indicato la necessità per tutti gli uffici che erogano servizi di dotarsi di un sistema di customer satisfaction. In questa logica, dunque, il servizio pubblico deve iniziare a considerare il cittadino come un "cliente" da soddisfare, un referente da ascoltare e assistere in ogni sua richiesta. La tecnologia può aiutare gli Enti in questo compito. Permette, infatti, di comprendere, prevedere e rispondere alle esigenze e alle richieste degli interlocutori di un'organizzazione. Grazie al monitoraggio delle istanze dei cittadini, all'analisi e allo studio di risposte efficaci, ogni amministrazione potrebbe così anticipare e risolvere problematiche di pubblica utilità, favorendo le relazioni Government to Citizen (G2C) e massimizzando il livello di fiducia, nella prospettiva di governare meglio. Questo processo comporta strategie di innovazione basate sull'adozione di tecnologie abilitanti e un nuovo orientamento all'utente dei sistemi organizzativi della PA.

Microsoft ha recentemente rilasciato sul mercato una soluzione che può essere validamente utilizzata per rispondere alle esigenze di gestire in modalità automatizzata le relazioni con i clienti-cittadini.

Accessibile da Microsoft Outlook e dal Web, Microsoft Business Solutions CRM è semplice da usare, da personalizzare offrendo una manutenzione efficiente e dal prezzo contenuto. Abilita il cosiddetto "Citizen Relationship Management" e favorisce la cooperazione, l'analisi e la condivisione delle informazioni raccolte. La soluzione prevede un modulo progettato per migliorare la gestione del servizio clienti (Customer Service), ciò che serve a un ente pubblico territoriale, tipicamente.

La soluzione è integrata con Microsoft Office: ciò garantisce un'estrema facilità d'utilizzo e una significativa riduzione dei costi e dei tempi necessari per la formazione degli utenti.

Sviluppato utilizzando la tecnologia XML di Microsoft. NET, Microsoft CRM è facilmente personalizzabile ed è integrabile con altri sistemi gestionali già presenti presso gli enti pubblici. L'architettura scalabile di Microsoft CRM rende la soluzione in grado di adattarsi facilmente alla crescita delle esigenze dell'amministrazione.

[www.microsoft.com/italy/businesssolutions/products/crm/default.msp](http://www.microsoft.com/italy/businesssolutions/products/crm/default.msp)

#### **Contatti facilitati con il Comune di Brescia**

Nell'area dei progetti innovativi per il miglioramento dei servizi al cittadino si distingue quello del Comune di Brescia che sta sperimentando un nuovo TouchPoint per gestire le relazioni con i cittadini. L'obiettivo dell'ente lombardo è quello di registrare le richieste di informazioni e di modulistica effettuate dai cittadini migliorando e rendendo più veloce ed efficace il servizio di risposta. Il progetto, che ha coinvolto in una prima fase l'Ufficio Relazioni Pubbliche, l'Informa Giovani e gli Sportelli dell'Edilizia e delle Imprese e del Commercio, si è basato sulla soluzione Microsoft Business Solutions CRM e in particolare sul modulo Customer Service. La soluzione Microsoft di facile utilizzo, flessibile e integrata alla struttura esistente, consentirà al personale del Comune (operatori di Sportello e loro responsabili) di avere tutte le informazioni per prendere le migliori decisioni, aumentare e analizzare il successo del servizio, fornire ai cittadini servizi di qualità superiore offrendo maggiori canali di interazione e risposte più veloci

ed efficaci. Grazie a un workflow su due livelli (front-end e back-office), il personale del Comune di Brescia potrà lavorare in maniera coordinata per la Gestione, Assegnazione e Condivisione delle Segnalazioni e per la Definizione e Assegnazione di Impegni (attività, e-mail, fax, telefonate, messaggi, appuntamenti).

### **Posta elettronica certificata**

Microsoft è inoltre impegnata nell'ambito della Posta Certificata che è oggetto del convegno odierno.

La soluzione di Posta Elettronica Certificata sviluppata da Microsoft è rivolta ai Gestori di Posta Elettronica Certificata e a quanti desiderino implementare (fornitori di enti pubblici o enti pubblici stessi) un servizio di Posta Elettronica Certificata, rispondente ai requisiti richiesti.

Questa soluzione ha superato tutte le prove formali per la verifica dell'interoperabilità per i servizi di Posta Elettronica Certificata. La soluzione ha come obiettivo quello di realizzare il Sistema Ufficiale per l'invio di messaggi di posta elettronica con validità legale (con o senza allegati), spediti da un'Amministrazione verso un'altra Amministrazione (Gov-to-Gov). La soluzione è anche in grado di poter supportare le comunicazioni ufficiali da e verso i cittadini (Gov-to-Citizen e Citizen-to-Gov).

La soluzione di Posta Elettronica Certificata realizzata da Microsoft è stata progettata per:

- assicurare elevate caratteristiche di sicurezza;
- completa rispondenza alle normative sulla trasmissione dei documenti informatici;
- interoperabilità con le soluzioni analoghe, realizzate anche su altre piattaforme.

Utilizzando la tecnologia della firma digitale e i servizi di certificazione digitale, la soluzione di Posta Elettronica Certificata è in grado di garantire l'identificazione del mittente e la confidenzialità della comunicazione.

Rispetto a un servizio di posta elettronica tradizionale, la posta elettronica certificata richiede la presenza di ulteriori funzionalità, quali ad esempio la registrazione puntuale di tutte le attività (da archiviare in un apposito database) e la gestione automatica delle ricevute di ritorno. Queste funzionalità possono essere implementate introducendo uno specifico livello applicativo che si integri con le funzionalità base di un server di posta.

La soluzione Microsoft di Posta Elettronica Certificata è stata interamente sviluppata attraverso l'utilizzo di tecnologia Microsoft: Windows Server, Exchange Server, SQL Server, .NET Framework.