



*Carabinieri.it un
approccio web 2.0 nella
comunicazione e nei
servizi al cittadino*

FORUM P.A. 2007

Roma, 23 aprile 2007

La Comunicazione Istituzionale

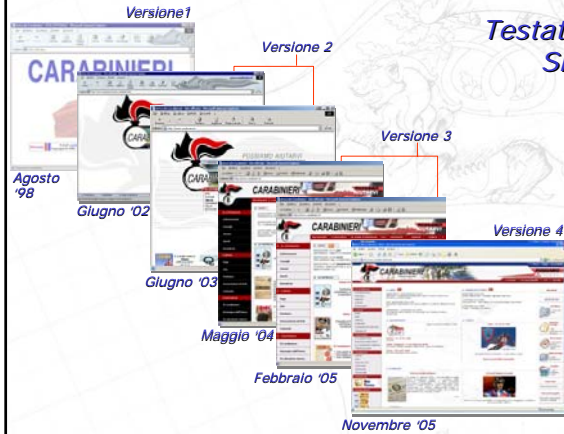
La comunicazione esterna – modalità

- ✓ *Sito web www.carabinieri.it;*
- ✓ *CRM – Marketing Relazionale;*
- ✓ *comunicazione promozionale;*
- ✓ *campagna **"contributo alla cultura della legalità"** rivolta agli studenti con incontri e visite ai Reparti;*
- ✓ *collaborazione con case editrici per lo sviluppo di iniziative concernenti l'attività istituzionale dell'Arma.*

La Comunicazione Istituzionale

La comunicazione esterna – modalità

www.carabinieri.it



Testata giornalistica telematica
Sito di pubblica utilità

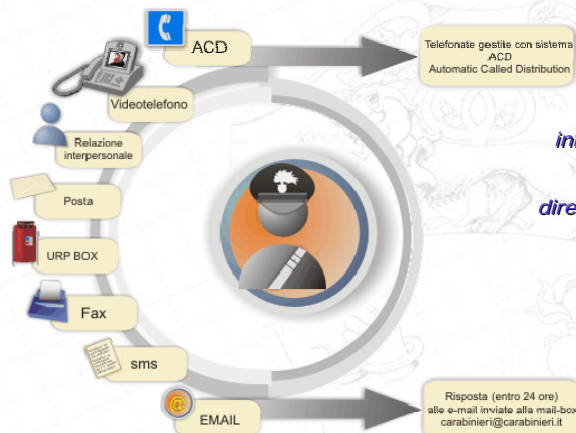
- **Totalmente accessibile ai disabili**
- **Maggiormente usabile**
- **Iscritto nel dominio ".gov.it"**
- **Dati 2006**

accessi :	5.234.050
media giorn. :	14.440
pagine viste:	50.545.890
- **Sempre più "Portale di servizi" per il cittadino**

La Comunicazione Istituzionale

La comunicazione esterna – modalità

C.R.M. - Marketing Relazionale



attività volta ad utilizzare tutte le informazioni disponibili per costruire, migliorare e rafforzare la relazione diretta con gli utenti esterni ed interni.



Telefonate Gestite con Sistema ACD (Automatic Called Distribution)

36.617 nel 2006



Risposta (entro 24 ore) alle e-mail inviate alla mail-box istituzionale carabinieri@carabinieri.it

18.848 nel 2006

Menzione al Premio Internazionale Euromediterraneo 2006 - COM-PA 2006

La Comunicazione Istituzionale

La comunicazione esterna – modalità

"STAZIONE CC WEB"



Menzione speciale



<< "STAZIONE CC WEB" >>

La Comunicazione Istituzionale

La comunicazione esterna – modalità

"Stazione CC Mobile" su "3"

Servizi offerti :

- ✓ Dove Siamo
- ✓ Denuncia on-line
- ✓ Contatto audio video
- ✓ Informazioni di carattere generale e sui concorsi
- ✓ Banche dati

Successiva estensione del servizio su altri gestori di telefonia mobile



La Comunicazione Istituzionale

La comunicazione esterna – modalità

Call center centralizzato e automatizzato



COMPA
SALONE EUROPEO DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA
DEI SERVIZI AL CITTADINO E ALLE IMPRESE

2006

<< Operatore virtuale >>

La Comunicazione Istituzionale

La comunicazione esterna – modalità

Comunicazione promozionale

- ✓ **Realizzazione di mirate campagne pubblicitarie tese a promuovere l'arruolamento e l'immagine dell'Istituzione nel suo complesso.**



188° Corso dell'Accademia Militare di Modena

Raddoppiato il numero delle domande

- ✓ **Film e Fiction:** collaborazione con le società di produzione



- ✓ **Partecipazione a mostre e fiere con stand espositivi.**
- ✓ **Impiego in chiave promozionale di complessi musicali, del carosello equestre e di particolari Reparti dell'Arma.**

La Comunicazione Istituzionale

La comunicazione esterna – modalità

Palinsesto WEB Radio

FORUM PA.

2007

<< Portale Multimediale >>

La Comunicazione Istituzionale

La comunicazione esterna – modalità

Palinsesto WEB TV

FORUM PA.

2007

<< Portale Multimediale >>

