

Azienda Comune di San Gimignano	Nome Partner: Cisco - Init
Tematica: PA & Sanità	
Titolo: Diminuire i costi telefonici e migliorare l'efficienza dei processi attraverso le Unified Communications	

L'Ente

Il Comune di San Gimignano – in provincia di Siena - è un'Ente che conta circa 90 dipendenti distribuiti su 5 sedi dislocate sul territorio all'interno della cinta muraria con una popolazione di circa 7000 abitanti. È stato dichiarato dall'Unesco patrimonio culturale dell'Umanità per la caratteristica architettura del suo centro storico con un flusso turistico di circa 3 milioni di persone.

L'applicazione

Con lo scopo di fornire e incrementare l'efficienza dei propri processi amministrativi, il Comune di San Gimignano ha adottato un'infrastruttura di comunicazione basata su **Cisco Unified Communications System**. Per le diverse fasi del progetto, l'Ente si è avvalso della collaborazione di **Init**, business partner Cisco. Nel corso del 2007, l'Ente ha portato a termine il collegamento in rete delle sue sedi, site all'interno della cinta muraria del comune, tramite una rete in fibra ottica di proprietà, attraverso la quale veicolare sia il traffico dati sia le comunicazioni vocali. Conseguentemente, il Comune ha provveduto ad aggiornare il vecchio parco hardware, ormai obsoleto, che non avrebbe consentito di sfruttare le potenzialità della nuova infrastruttura di comunicazione. Alla rete sono stati quindi connessi 90 IP Phone Cisco, distribuiti nelle diverse sedi comunali e gestiti attraverso **Cisco Unified Communications Manager**, un dispositivo che sostituisce il centralino tradizionale e permette la gestione automatica e centralizzata di servizi di comunicazione evoluti via VoIP. Ora, indipendentemente dalla postazione telefonica, è sufficiente che i dipendenti si autentichino attraverso username e password sul telefono per avere a disposizione il proprio numero interno ovunque si trovino all'interno delle sedi aziendali. Ad esempio, un consigliere comunale può mantenere il proprio numero di interno in caso di spostamento in altri uffici ed effettuare un'audioconferenza con un collega in una sede comunale remota con una qualità del servizio audio superiore a quella telefonica. Particolare attenzione è stata dedicata alla predisposizione di una postazione per non vedenti. I servizi del call center sono stati integrati con le funzionalità previste da uno specifico software che, attraverso un lettore automatico, legge le schermate video e ciò che viene digitato. La nuova infrastruttura di comunicazione ha permesso, inoltre, l'adozione di una Intranet comunale, che agevola lo scambio dei documenti tra gli uffici e snellisce i flussi informativi. Ciò è stato possibile grazie all'introduzione della firma digitale con valore legale che ha permesso, in parte, di eliminare la movimentazione di documenti cartacei. Progressivamente, le funzionalità della Intranet vengono ampliate con specifiche applicazioni volte a supportare specifici processi amministrativi e di back office. È il caso, ad esempio, di un'applicazione specifica per la richiesta delle ferie, attraverso la quale i dipendenti inoltrano le richieste all'Ufficio del Personale direttamente dalla propria postazione. Nel 2009 l'infrastruttura esistente ha reso possibile l'adozione di un sistema di videosorveglianza attraverso telecamere digitali che sfruttano la connettività offerta dalla stessa rete comunale per la trasmissione dei video. Attualmente sono state installate cinque telecamere wireless per il monitoraggio dell'edificio della Biblioteca comunale. Tale servizio sarà esteso alla sede del Museo Civico, alla Farmacia, ad una prima area di parcheggio e, successivamente, alle piazze comunali.

I benefici

L'introduzione della nuova tecnologia VOIP ha consentito una riduzione dei costi delle telefonate di oltre il 30% e una conseguente riduzione di quelli relativi alla manutenzione. Il Comune di San Gimignano ha misurato un payback time per l'investimento pari a circa due anni. L'adozione della Intranet ha permesso lo

snellimento dei processi di back office e la diminuzione dei tempi relativi al trasferimento dei documenti, che sono condivisi da tutti in tempo reale in formato digitale con una relativa riduzione dei costi relativi al materiale cartaceo necessario. La rete centralizzata assicura continuità e uniformità di servizio, una maggior facilità di gestione a garanzia della disponibilità e qualità degli stessi servizi. L'adozione del servizio di videosorveglianza sulla rete esistente ha permesso all'Amministrazione comunale di gestirlo a costi inferiori, ottimizzando l'investimento necessario per un controllo costante delle aree pubbliche. Il management del Comune di San Gimignano intende sfruttare ulteriormente la flessibilità della nuova infrastruttura di comunicazione e prevede di integrare ulteriori servizi a supporto dei processi operativi.