

The background of the advertisement is a photograph of the Piazza San Carlo in Torino, Italy. The central focus is the large, ornate marble statue of King Charles Emmanuel I, which stands on a high, tiered pedestal. The statue is surrounded by a green lawn with several dark-colored benches. In the background, there are multi-story buildings with classical architectural features, including arched windows and balconies. Overhead, there are several power lines for trams or trolleys. The sky is blue with scattered white clouds.

Cisco e PA, a Torino l'innovazione è in Comune.

L'investimento del Comune di Torino in Unified Communication Cisco è un nuovo passo verso una nuova visione della città, in cui il Wi-Fi diffuso garantirà connettività ovunque e innovativi servizi di e-government per cittadini e imprese.

In breve

Azienda

COMUNE DI TORINO

Settore

Pubblica Amministrazione

La sfida

- Interconnettere sedi e uffici distribuiti sul territorio attraverso una rete integrata voce/dati e dotare gli utenti del Comune di telefoni IP.

La soluzione

- Switch e rete Cisco Catalyst, hardware wireless, Cisco Security Agent e Comunicazione Unificata, inclusi 162 IP Phone Cisco Serie 7940 con il software Cisco Unity Unified Messaging e IP Contact Center Cisco.

Obiettivi raggiunti

- L'Unified Communication Cisco permette all'85% degli utenti dell'Ente di usufruire di innovative funzionalità. La rete torinese inoltre costituirà le fondamenta per la creazione di un ambiente di connettività diffusa via Wi-Fi sul territorio urbano e di nuovi servizi di e-government per cittadini e imprese.

Sono poche, e non solo a livello nazionale, le realtà della Pubblica Amministrazione in grado di vantare una spiccata inclinazione alle nuove tecnologie come il Comune di Torino. La spinta all'innovazione, che nel capoluogo piemontese è radicata nel DNA degli amministratori e fa parte della storia e della cultura della città, non è certo fine a sé stessa. L'ente torinese ha saputo adattarsi alla propria struttura articolata sul territorio - stiamo parlando di oltre 300 sedi distribuite all'interno dell'area urbana, per un totale di circa 13500 operatori - proprio grazie all'Information & Communication Technology. Ma non è stata una scelta sofferta. Laddove infatti è stato impossibile concentrare, per oggettivi problemi logistici e di presenza capillare, il Comune di Torino ha accettato la sfida dell'innovazione. Le soluzioni di Comunicazione Unificata, Cisco naturalmente, ora permettono l'interconnessione di sedi e uffici distanti tra loro attraverso la tecnologia VoIP: un'unica rete integrata voce-dati ha permesso l'abbattimento dei costi di comunicazione intersede e garantirà un forte risparmio nella gestione e manutenzione. Ma non è tutto. L'investimento del Comune di Torino in nuove tecnologie è un nuovo passo verso una nuova visione della città, in cui il Wi-Fi diffuso a garantire connettività ovunque e innovativi servizi di e-government per cittadini e imprese permetteranno agli amministratori locali di confermare il primato di tecnologia applicata alla vivibilità che la città di Torino detiene ormai da molti anni.

Il laboratorio dell'e-government

Per comprendere a pieno il perché dei numeri e dei dettagli di questo progetto di eccellenza - circa 10000 IP Phone Cisco in dotazione agli uffici del Comune, la punta di un iceberg composto dal cablaggio dell'area metropolitana e il relativo adeguamento infrastrutturale - occorre fare qualche passo indietro.

Il Comune di Torino è da anni posizionato nella fascia alta delle PAL, in Italia e in Europa, per informatizzazione e gestione interna delle proprie attività amministrative, sia in una logica di efficienza nell'utilizzo delle risorse che in termini di qualità e miglioramento dei servizi rivolti ai cittadini. A fronte di queste esigenze, un team dedicato di 35 operatori sono impegnati nella gestione delle attività inerenti l'ICT, esternalizzate a realtà come il CSI Piemonte (consorzio tra enti pubblici ed università) o attraverso appalti di outsourcing. All'interno dell'ente torinese sono ben 7000 i posti di lavoro in rete, un obiettivo raggiunto a seguito di forti investimenti in rinnovo di apparecchiature, sviluppo di applicativi e progetti connessi. Investimenti che sono visibili anche all'esterno, grazie all'efficienza dell'attività interna e ai numerosi servizi di e-government erogati attraverso piattaforme di autenticazione e identificazione del cittadino, piattaforme di pagamento in forme sicure e facilitate e sistemi di gestione dei contenuti. La roadmap è quella suggerita dal Ministero delle Tecnologie e dal CNIPA



nel primo bando relativo all'e-government, un concreto percorso di modernizzazione e abbattimento della burocrazia. Passo dopo passo, Torino si pone ancora all'avanguardia sul panorama internazionale.

E dove c'è innovazione c'è Cisco. Non a caso Sandro Golzio, Direttore dei Sistemi Informativi delle Aziende partecipate dal Comune e del patrimonio immobiliare dell'Ente, sottolinea quanto il rapporto e la fiducia nelle soluzioni Cisco risalga fin dalle prime decisioni che Torino ha preso nella scelta delle infrastrutture a supporto dell'internetworking. E quanto anche la lungimiranza degli investimenti operati dal Comune abbia costituito una marcia in più per centrare l'obiettivo dell'e-government.

“Per interconnettere migliaia di posti di lavoro distribuiti in centinaia di sedi sul territorio comunale disponevamo già di un'infrastruttura tradizionale abbastanza robusta, una rete pubblica in cui il traffico telefonico e i dati viaggiano su cablaggi separati. Indispensabile quindi muovere il primo passo fondamentale: superare l'obsolescenza degli impianti e adeguarli alla tecnologia VoIP, già ai tempi - 3 anni fa - individuata come la tecnologia del prossimo futuro”. Migrare centinaia di uffici in un'area urbana vasta, il tutto senza interruzioni dei servizi: un'impresa tutt'altro che semplice. Ma la posta in palio era davvero imperdibile per un moderno Ente della Pubblica Amministrazione Locale.

“A seguito di interventi di adeguamento infrastrutturale, sono stati inseriti nella rete multiservizio ben 10.000 apparecchi IP Phone Cisco, in dotazione all'85% sul totale dei dipendenti che si concentrano nelle sedi più grandi. Si tratta di un processo in progress, una migrazione verso il VoIP che coprirà presto il 95% dei posti di lavoro della città”. È stato implementato anche il centralino software CallManager Cisco, che esercita anche la funzione di vero e proprio call center su alcune aree, come l'area tributi. Non ultimo, la messa in sicurezza dell'intera architettura attraverso un'infrastruttura completamente ridondata, che impedirà l'indisponibilità della rete e dei servizi che su di essa di appoggiano.

Torino, città interconnessa

Già questo - una realtà della PA articolata in numerosi sedi che gode dei benefici dei VoIP - costituisce di per sé una notizia. Ma non dimentichiamo che lo scenario è Torino, e la scommessa accettata dall'assessore Borgogno è utilizzare al meglio tutte le opportunità che la Comunicazione Unificata Cisco permette, come

la collaborazione tra i cittadini e le istituzioni.

“Una scommessa che intendiamo vincere, sottolinea l'assessore Borgogno, creando contenuti per un contenitore così versatile e affidabile, ovvero mettendo a punto tutte le applicazioni e i servizi che daranno vita ad un nuovo modo di usare il telefono, un nuovo modo di dare efficienza interna, un nuovo modo di rendere più vivibile e moderna un'area urbana. Non ultimo, un nuovo modo di risparmiare sulla spesa pubblica. Presto infatti si sperimenterà l'integrazione con le reti di telefonia mobile e, in generale, con le reti Wi-Fi per una graduale e progressiva copertura delle aree pubbliche della città. L'obiettivo è infatti collaborare e sfruttare al meglio le opportunità offerte dalla tecnologia in una logica di efficienza interna per applicare questi benefici in termini di miglioramento e di maggiore fruizione dei servizi on line da parte dei cittadini.”

Il Wi-Fi sulla città è un percorso che già molte città hanno iniziato e che vede Torino come protagonista nella doppia logica di garantire connettività ai cittadini - per usufruire di servizi on line o semplicemente per utilizzare la rete - e di migliorare l'attività degli operatori comunali che lavorano sul territorio. “Il tecnico che fa la sorveglianza sullo stato di avanzamento lavori in un cantiere potrà redigere la pratica on line direttamente in cantiere”, chiarisce Golzio, “o il vigile che rileva un incidente stradale potrà registrare tutti i dati immediatamente sul luogo del fatto”. Nell'immediato futuro verranno messi a punto anche servizi interni di videoconferenza e si insisterà sulla remotizzazione dei posti di lavoro, una scelta che avrà importanti benefici sulla qualità della vita dei dipendenti che in termini di impatto ambientale.

“Uno dei nostri obiettivi del cambio di tecnologia era, inizialmente, riuscire a contenere e ridurre i costi di gestione delle infrastrutture che non sono indifferenti per la città di Torino, una media di più di 5 milioni di euro al netto delle spese impiegate per spostamenti di uffici e di personale”, sottolinea Golzio. “Già dai primi dati - la migrazione è stata portata a termine a giugno - abbiamo rilevato un notevole contenimento dei costi anche rispetto a quella che era stata la nostra previsione. Con un investimento inferiore rispetto alla tecnologia tradizionale, attiveremo numerosi servizi in più. Basti pensare all'abilitazione individuale dei dipendenti a determinati servizi indipendentemente dal telefono utilizzato. E questo, in termini di risparmio, significa poter limitare eccessi e abusi nell'uso della telefonia, controllo altrimenti impossibile su migliaia di posti di lavoro in modo tradizionale”.

Non è tutto. La Comunicazione Unificata ha costituito anche la migliore occasione per fornire gli strumenti per cambiamenti di tipo organizzativo/culturale nella macchina comunale, dal momento che non è semplice far seguire alla tecnologia il miglioramento dell'efficienza, collaborando di più e modificando il modo di lavorare e le dinamiche interne all'Amministrazione. Un investimento meno tangibile nell'immediato, ma chi concretizzerà in snellimento burocratico, trasparenza e maggior fiducia da parte dei cittadini nella Pubblica Amministrazione.

Link utili

Cisco Systems

<http://www.cisco.com/it>

Comune di Torino

<http://www.comune.torino.it>

Unified Communications

<http://www.cisco.com/it/go/unifiedcommunications>

Wi-Fi

<http://www.cisco.com/it/go/wireless>



Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
<http://www.cisco.com>
Tel.: 001 408 526-4000
Fax: 001 408 526-4100

Sede italiana

Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 8
20059 Vimercate (MI)
<http://www.cisco.com/it>
Numero verde: 800 787854
Fax: 039 6295 299

Filiale di Roma

Cisco Systems Italy
Via del Serafico, 200
00142 Roma
Numero verde: 800 787854
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono disponibili sul sito Cisco all'indirizzo: www.cisco.com/go/offices.

©2007 Maggio Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. CCVP, il logo Cisco, and il logo Cisco Square Bridge sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn è un service mark di Cisco Systems, Inc.; Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, IQ Expertise, il logo IQ, IQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, e TransPath sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o di società partner negli Stati Uniti e in determinati altri paesi.

Tutti gli altri marchi o marchi registrati in questo documento o sul sito Web sono proprietà delle rispettive aziende. L'utilizzo della parola partner non implica una relazione di partnership tra Cisco e qualsiasi altra azienda.