

Venerdì 4 dicembre a Rivarolo il forum dedicato ad innovativi progetti informatici

# www.salato.it è nel futuro

Il giovane manager di Salassa presenta soluzioni innovative per pubblico e privato

**RIVAROLO** www.salato.it è una società di consulenza informatica fondata nel 2000 è situata nel Nord-Ovest d'Italia. Impiega sei dipendenti e due consulenti esterni, la società ha circa duecento clienti nel settore delle piccole e medie imprese e degli enti pubblici, a cui offre servizi hardware, software, consulenza e corsi.

Citizen Relationship Management per un Ente Pubblico: migliorare la relazione con i cittadini e la qualità dei servizi

Microsoft alla luce della propria esperienza nell'ambito dei progetti di eGovernment in tutto il mondo ritiene fondamentale il tema della gestione delle relazioni con il cittadino come strumento per il cambiamento virtuoso della P.A. Oggi ascoltare la società civile significa anticipare le sue necessità e le richieste quanto mai necessarie in questo periodo di crisi di servizi più efficienti.

La realizzazione dell'eGovernment, ovvero la costruzione di servizi online che favoriscano una partecipazione più semplice ed immediata dei cittadini italiani alla vita pubblica (servizi online della P.A., call center, sportelli unici integrati, accesso ai documenti amministrativi ecc.), dipende in primo luogo dalla disponibilità di una nuova generazione di servizi interattivi e bidirezionali, che permettono di comunicare con gli Enti e in-



Nella foto in alto l'Amministratore Delegato di Microsoft Italia Pietro Scotti Jovine, e alla sua destra l'Amministratore Delegato di www.salato.it Diego Salato. Entrambi classe 1968.

terrogare 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." Questi requisiti sono stati rinforzati e portati ad un livello superiore dal Piano industriale del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione dove si

considera strategica l'attività di valutazione della soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici (customer satisfaction).

Iniziativa quali il progetto "Mettiamoci la faccia" oppure "Emoticons" va proprio in questa direzione: il cittadino-cliente potrà esprimere il proprio giudizio, in tempo reale, alla fine di

ogni transazione effettuata attraverso diversi canali (sportello, web e telefono).

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 Pubblici in questo compito. Permette, infatti, di gestire, 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 P.A.

Microsoft nell'ambito



IL LOGO DELLA WWW.SALATO.IT

dell'offerta Citizen Service Platform 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.

Citizen Service Platform (CSP) è una piattaforma

estensibile basata su standard aperti e su un'architettura facilmente replicabile che permette di realizzare soluzioni innovative per la Pubblica Amministrazione digitale in linea con il piano eGov 2012 con l'obiettivo di indirizzare le più importanti e diffuse esigenze applicative di un ente pubblico, sia nell'area dei Servizi al cittadino (eGovernment) che nell'area della gestione delle relazioni per un cittadino.

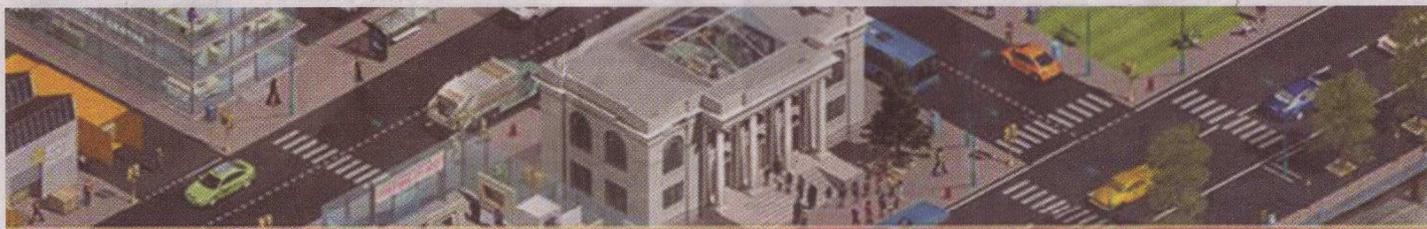
Con questa offerta, Microsoft intende superare la logica "ad isole" dell'eGovernment per velocizzare il processo di cambiamento della Pubblica Amministrazione verso i processi digitali: dematerializzazione, collaboration, Web 2.0 ma anche Citizen Relationship Management e molto di più secondo una logica evolutiva e di una offerta integrata di piattaforma di servizi. Sulla base del CSP sono a disposizione numerose soluzioni e competenze di partner Microsoft.



**SALATO TEAM:**

La squadra della [www.salato.it](http://www.salato.it)

- Da sinistra
- Marco Gandolfo,
- Fabio Lombardo,
- Eleonora Bietto,
- Diego Salato,
- Lucia Maggiora,
- Francesco Felizia



Microsoft Citizen Service Platform



La [www.salato.it](http://www.salato.it)

è lieta di invitarvi all'evento:

Tecnologie e soluzioni di gestione delle relazioni con i cittadini per un ente pubblico

**Relatori:**

- Alessandro Adamo**  
Industry marketing manager settore pubblico Microsoft Italia
- Eraldo Sammuri**  
Senior Consultant
- Andrea Davin**  
Manager

Venerdì 4 Dicembre 2009  
orario 14:00 - 18:00  
Ristorante Antichi Sapori  
Rivarolo Canavese

