

Convergere

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. All'interno dell'ente torinese sono ben 7.000 i posti di lavoro in rete, un obiettivo raggiunto a seguito di forti investimenti in rinnovo di apparecchiature, sviluppo di applicativi e progetti connessi, che garantiscono l'efficienza dell'attività e numerosi servizi di e-Government erogati attraverso piattaforme di autenticazione e identificazione, 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.

Per interconnettere le migliaia di posti di lavoro distribuiti in centinaia di sedi sul territorio comunale, Torino disponeva già di un'infrastruttura tradizionale abbastanza robusta, una rete pubblica in cui il traffico telefonico e i dati viaggiavano su cablaggi separati. Indispensabile, quindi, superare l'obsolescenza degli impianti e adeguarli alla tecnologia VoIP, già da 3 anni individuata come quella futuro, e far migrare centinaia di uffici di un'area urbana vasta, senza interruzioni dei servizi.

A seguito di interventi di adeguamento infrastrutturale, sono stati inseriti nella rete multiservizio 10.000 apparecchi IP Phone Cisco, in dotazione all'85% 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%. È stato implementato anche il centralino software CallManager Cisco, che esercita anche la

funzione di vero e proprio call center su alcune aree, come i 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 poggiano.

La scommessa, accettata dall'assessore Borgogno, è utilizzare al meglio tutte le opportunità che la Comunicazione Unificata Cisco permette: creare contenuti per un contenitore così versatile e affidabile, 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 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 sfruttare al meglio le opportunità offerte dalla tecnologia in una logica di efficienza interna e di miglioramento e maggiore fruizione dei servizi on line da parte dei cittadini. 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 sia sulla qualità della vita dei dipendenti che in termini di impatto ambientale. Uno degli obiettivi era, inizialmente, riuscire a contenere e ridurre i costi di gestione delle infrastrutture (che non sono indifferenti per la città di Torino) e, già dai primi dati, si rileva un notevole contenimento dei costi. Con un investimento inferiore rispetto alla tecnologia tradizionale, saranno attivati numerosi servizi in più. Basti pensare all'abilitazione individuale dei dipendenti a determinati servizi, indipendentemente dal telefono utilizzato.

In termini di risparmio, significa poter limitare eccessi e abusi nell'uso della telefonia.

La Comunicazione Unificata ha costituito la migliore occasione per fornire strumenti per cambiamenti di tipo organizzativo-culturale nella macchina comunale: un investimento meno tangibile nell'immediato, ma che si concretizzerà in snellimento burocratico, trasparenza e maggior fiducia da parte dei cittadini nella Pubblica Amministrazione.