

2 luglio 2009



**mettiamoci
la faccia** 



L'esperienza dell'ACI

**Le scelte tecnologiche e
l'acquisizione delle forniture**

Tipologia di hardware acquistata

- Principalmente touch pad
(stima a fine installazione ca. 400 postazioni)
- Negli Uffici Provinciali di grandi e medio-grandi dimensioni anche totem
(stima a fine installazione ca. 10 postazioni)

I totem integrano i touchpad comunque presenti anche in tali Uffici

2 luglio 2009

Ubicazione dell'hardware

Il **touchpad** è installato presso gli sportelli degli Uffici Provinciali ACI che erogano servizi multifunzione e rileva la *customer satisfaction* per ogni singolo sportello



Ubicazione dell'hardware

Il **totem** è installato nella zona degli Uffici Provinciali ACI riservata all'attesa del pubblico e rileva la *customer satisfaction* per tutti gli sportelli



2 luglio 2009

Caratteristiche tecniche

La postazione **touchpad** è composta da:

Personal Computer

Processore

Intel/AMD 1,8 Ghz;

512 MB Ram;

HD 40GB;

Ethernet; SO

Windows XP



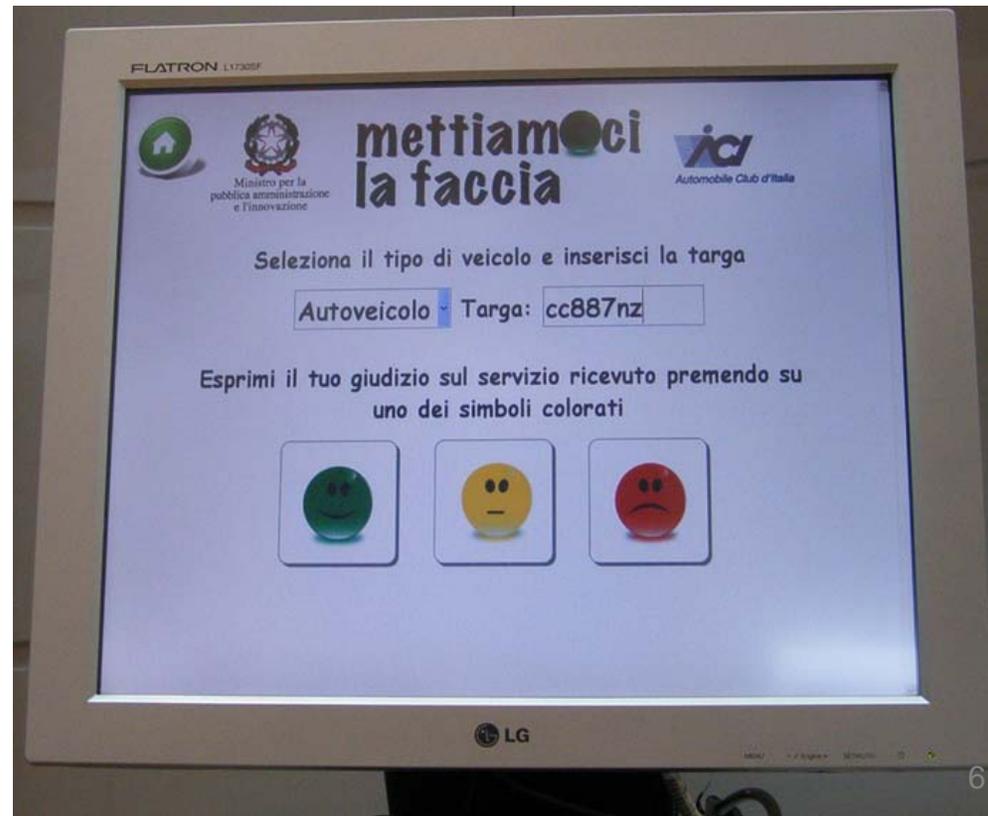
2 luglio 2009

Caratteristiche tecniche

La postazione **touchpad** è composta da:

Monitor 17" Color TFT
LCD

Schermo Touch
Screen; Risoluzione
1280x1024;
Contrasto 700:1



2 luglio 2009

Caratteristiche tecniche

La postazione **totem** è composta da:

Chiosco multimediale

*Altezza 1,62 mt.; Struttura in acciaio
inox e alluminio*

*Processore Intel/AMD 1,8 Ghz; 512
MB Ram; HD 40GB; Ethernet;
SO Windows*



2 luglio 2009

Caratteristiche tecniche

La postazione **totem** è composta da:

Monitor 15"

fissato su vetro temprato antivandalico

Schermo Touch Screen;

Risoluzione 1024x768



Acquisizione hardware

L'acquisto è stato orientato verso **prodotti standard di mercato** per garantire:

- Facile reperibilità degli apparati
- Nessuna necessità di costituire scorte di magazzino
- Nessun vincolo con specifici marchi/modelli
- Basso costo di acquisto (inferiore a € 400 per touch pad e inferiore a € 2.000 per totem)
- Basso costo di manutenzione

Aspetti tecnologici: analisi e sviluppo software

Ambiente tecnologicamente avanzato: modello Web (come per tutte le procedure in uso presso gli Uffici Provinciali ACI), Database relazionale

Semplificazione della soluzione architettonica: unico “motore” applicativo centralizzato, unica base di dati per la registrazione delle rilevazioni, multicanalità della soluzione software

Aspetti tecnologici: analisi e sviluppo software

Architettura flessibile: basso costo per l'avviamento di ulteriori Uffici Provinciali e per l'adattamento ad evoluzioni future (ulteriori canali / ulteriori servizi)

Interoperabilità della soluzione software: facilità di integrazione con altri sistemi e rispetto delle linee guida per l'accessibilità

Possibilità di riuso da parte di altre Amministrazioni, con software erogato dall'Amministrazione Acì

Installazione dei touchpad (verifiche preventive)

ACI Informatica verifica, in collaborazione con la Rete periferica della Direzione Sistemi Informativi, che:

- gli sportelli abbiano una disposizione logistica tale da potere ospitare un'unità centrale e un touchpad;
- ciascuno sportello disponga di una connessione alla rete Lan e di almeno due prese di corrente elettrica (per il pc e per il touchpad).

In caso di verifiche (anche parzialmente negative) vengono tempestivamente attivate le Strutture ACI competenti per gli adeguamenti logistici e l'integrazione degli impianti elettrici e di rete.

Installazione dei touchpad (verifiche preventive)

In occasione di tale sopralluogo, in concorso con il Direttore dell'Ufficio Provinciale, tenendo conto della tipologia degli utenti che accedono ai servizi erogati dall'Ufficio stesso, viene stabilito il numero di touchpad da installare.

Tale numero, di norma, coincide con il numero degli sportelli multifunzione (dotati di pos anche per il pagamento tramite bancomat) già operativi presso ciascun Ufficio Provinciale.

2 luglio 2009

1° step del Progetto (sperimentazione)

Al 30 giugno, ACI ha attivato 19 Uffici Provinciali rappresentativi di varie realtà organizzative e territoriali: Agrigento, Bolzano, Terni, Bari, Pescara, Vicenza, Alessandria, Ancona, Brindisi, Cagliari, Campobasso, Caserta, L'Aquila, Parma, Roma, Savona, Sondrio, Taranto e Trieste.

2° step del Progetto: diffusione su tutto il territorio

entro dicembre 2009 saranno attivati altri 40 Uffici;

entro giugno 2010 saranno attivati tutti i 106 Uffici Provinciali

Affidabilità della rilevazione

La rilevazione dei giudizi attraverso il sistema degli emoticon è strutturata in modo da escludere l'eventualità di manipolazioni e opportunismi. Il giudizio può essere espresso solo dal cliente (utente privato) che ha appena ricevuto il servizio ed una sola volta.

Non sono possibili manipolazioni da parte dell'operatore!

Affidabilità della rilevazione

Gli accorgimenti adottati variano in relazione al canale di erogazione del servizio:

sportello: inserimento della targa rispetto alla quale si è fruito del servizio come identificativo unico per il servizio ricevuto ed il giudizio espresso;

Affidabilità della rilevazione

Gli accorgimenti adottati variano in relazione al canale di erogazione del servizio:

web: registrazione dell'utente che riceve il servizio e possibilità di accesso alla Customer Satisfaction solo a conclusione dell'operazione

telefono: accesso alla Customer Satisfaction solo dopo aver concluso l'operazione; giudizio reso in forma "anonima" rispetto all'operatore.

Giorgio Brandi

Dirigente Ufficio Servizi PRA dell'ACI

g.brandi@aci.it