



# Utilizzo Servizi Centro Servizi Territoriale

REPORT **ANNUALE 2017**

# DISPIEGAMENTO SERVICE PORTFOLIO AL 31.12.2017

Comuni	RETE CIVICA	CENTRO SERVIZI	CONTACT CENTER	SIT
Bagno a Ripoli	✓ online	✓ online	✓	
Barberino M.	✓ online	✓ online		
Barberino V.E.	✓ online	✓ online	✓	
Borgo S.Lorenzo	✓ online	✓ online		
Città Metropolitana		✓ online		✓
Dicomano	✓ online	✓ online		
Fiesole		✓ online	✓	✓
Firenze		✓ online	✓	✓
Firenzuola	✓ online	✓ online		
Londa	✓ online	✓ online		
Marradi	✓ online	✓ online		
Palazzuolo	✓ online	✓ online		
Pelago	✓ online	✓ online		✓ Unione UCVV
Pontassieve	✓ online	✓ online		✓ Unione UCVV
Reggello	✓ online	✓ online		✓ Unione UCVV
Rignano	✓ online	✓ online		
Rufina	✓ online	✓ online		✓ Unione UCVV
S.Casciano	✓ online	✓ online	✓	
San Godenzo	✓ online	✓ online		✓ Unione UCVV
Scandicci		✓ online	✓	✓
Scarperia e San Piero	✓ online	✓ online		
Sesto fiorentino	✓ online	✓ online	✓	✓
Tavarnelle	✓ online	✓ online	✓	
Vicchio	✓ online	✓ online		
UC Chianti	✓ online	✓ online		
UC Mugello	✓ online	✓ online		
UC V.Arno V.Sieve	✓ online	✓ online		✓



# DISPIEGAMENTO SERVICE PORTFOLIO AL 31.12.2017

Comuni	Rete civica rel. 2016	Portale servizi rel. 2016/2017	Gestione Documentale	App istituzionale	RPC-SUAP	TELEMACO	CED Multiente
Bagno a Ripoli	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store	✓ online	✓ online	
Barberino M.	✓ online	✓ online	✓ online	Lavori in corso			
Borgo S.Lorenzo	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store			
Città Metropolitana	Non interessa	✓ online	✓ online	Non interessa		✓ online	Non interessa
Dicomano	✓ online	✓ online	✓ online	Lavori in corso			✓ Coperto
Fiesole	Non interessa	✓ online	✓ online		✓ online		
Firenze	Non interessa	✓ online	✓ online	Non interessa			Non interessa
Firenzuola	✓ online	✓ online	✓ online			✓ online	
Londa	✓ online	✓ online	✓ online		✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Marradi	✓ online	✓ online	✓ online				
Palazzuolo	✓ online	✓ online	✓ online			✓ online	
Pelago	✓ online	✓ online	✓ online		✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Pontassieve	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store	✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Reggello	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store	✓ online		✓ Coperto UC
Rignano	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store	✓ online		
Rufina	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store	✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
San Godenzo	✓ online	✓ online	✓ online		✓ online		✓ Coperto UC
Scandicci	Non interessa	✓ online	✓ online	Lavori in corso	✓ online	✓ online	
Scarperia e San Piero	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store			
Sesto fiorentino	✓ online	✓ online	✓ online		✓ online	✓ online	✓ online
UCM	✓ online	✓ online	✓ online	NA			
UCVV	✓ online	✓ online	✓ online	NA	✓ online	✓ online	✓ Coperto UC
Vaglia	Lavori in corso	Lavori in corso	Lavori in corso	Lavori in corso	✓ online		
Vicchio	✓ online	✓ online	✓ online				
UC Chianti	✓ online	✓ online	✓ online	App Chianti			
Tavarnelle	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store			
S.Casciano	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store			
Barberino V.E.	✓ online	✓ online	✓ online	✓ su store			

 Attività completata  
 Attività non  
 Attività in corso

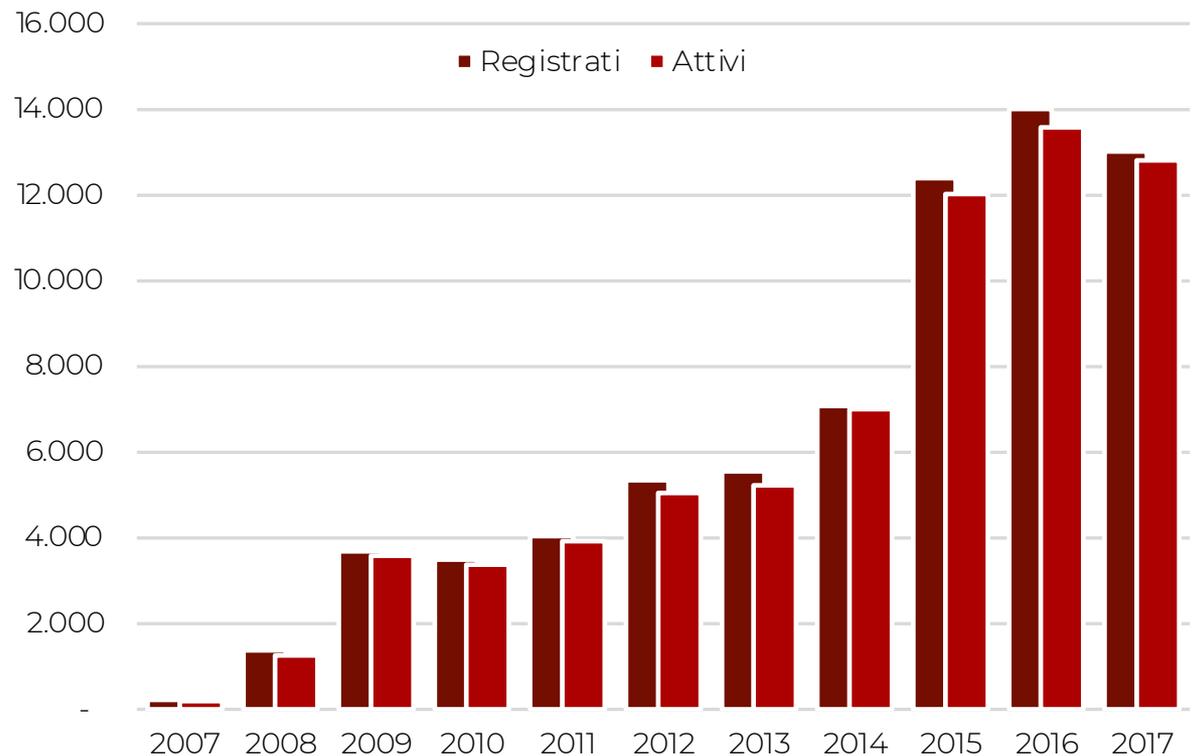
# UTENTI REGISTRATI

**68.018 utenti** attivi del Centro Servizi, di cui oltre **11.000** registrati con **CNS**

Anno	Credenziali attive	di cui CNS
2007	198	
2008	1.254	
2009	3.585	
2010	3.369	5
2011	3.926	116
2012	5.044	345
2013	5.222	680
2014	7.007	905
2015	12.022	2.236
2016	13.584	2.838
2017	12.807	3.935
<b>Totale</b>	<b>68.018</b>	<b>11.060</b>

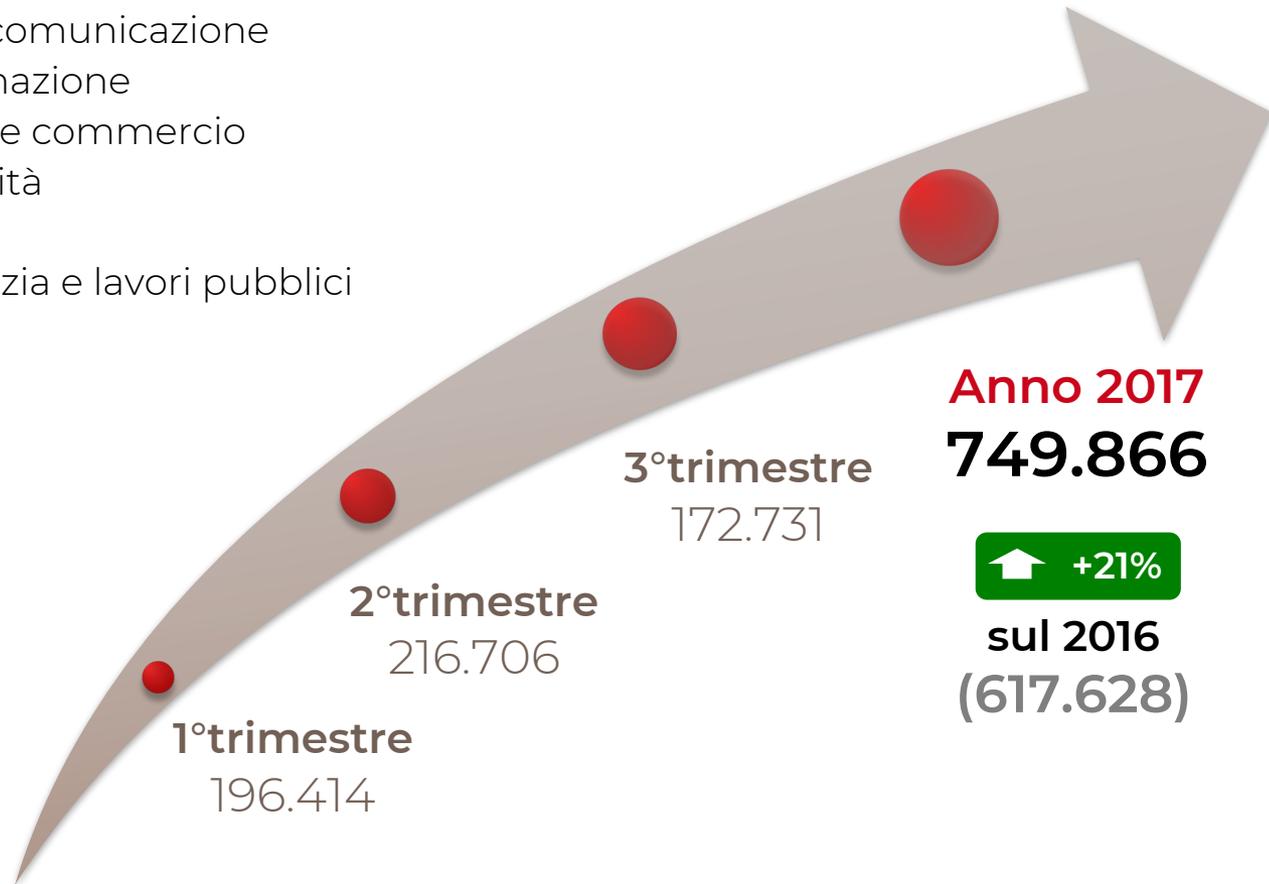
**2.388** credenziali attivate nel mese di **giugno** (**più del doppio** rispetto a giugno 2016) per la compilazione della domanda di **concorso** per Istruttore Direttivo Amministrativo al Comune di Firenze.

Uso della **CNS** aumentato del **38%**



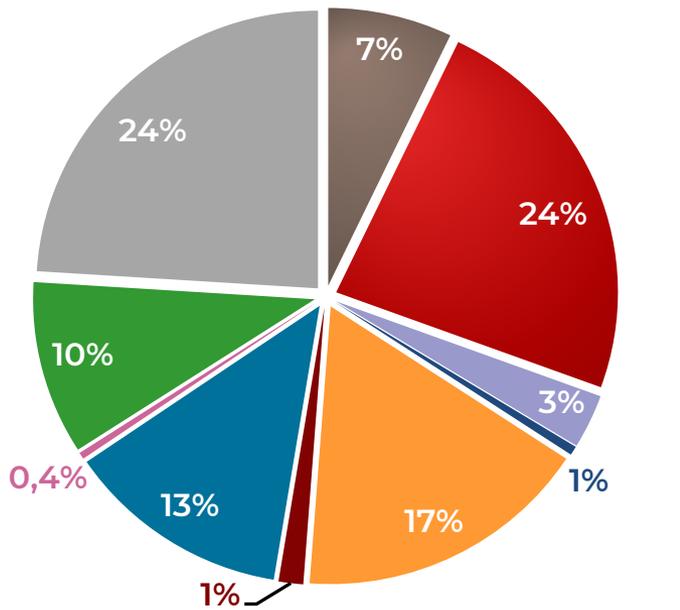
# UTILIZZO SERVIZI ONLINE

- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura e turismo
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Trasporti e viabilità
- Tributi
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici



INCLUSI PAGAMENTI E PRENOTAZIONI

# UTILIZZO SERVIZI PER CATEGORIA



- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura e turismo
- Casa e patrimonio
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Sport e tempo libero
- Trasporti e viabilità
- Tributi
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici

Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	180.063
Anagrafe, stato civile e cittadinanza	175.649
Istruzione e formazione	127.136
Sicurezza del cittadino e pronto intervento	96.682
Tributi	75.721
Ambiente e territorio	53.493
Arte, cultura e turismo	23.632
Lavoro, imprese e commercio	10.593
Casa e patrimonio	3.946
Trasporti e viabilità	2.912
Informazione e comunicazione	32
Sport e tempo libero	7

INCLUSI **PAGAMENTI** E **PRENOTAZIONI**

# CONFRONTO UTILIZZO PER CATEGORIA

## IN AUMENTO

- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici
- Istruzione e formazione
- Arte, cultura e turismo

## IN DIMINUZIONE

- Ambiente e territorio
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza

Utilizzo globalmente **superiore del 21%** rispetto all'anno 2016

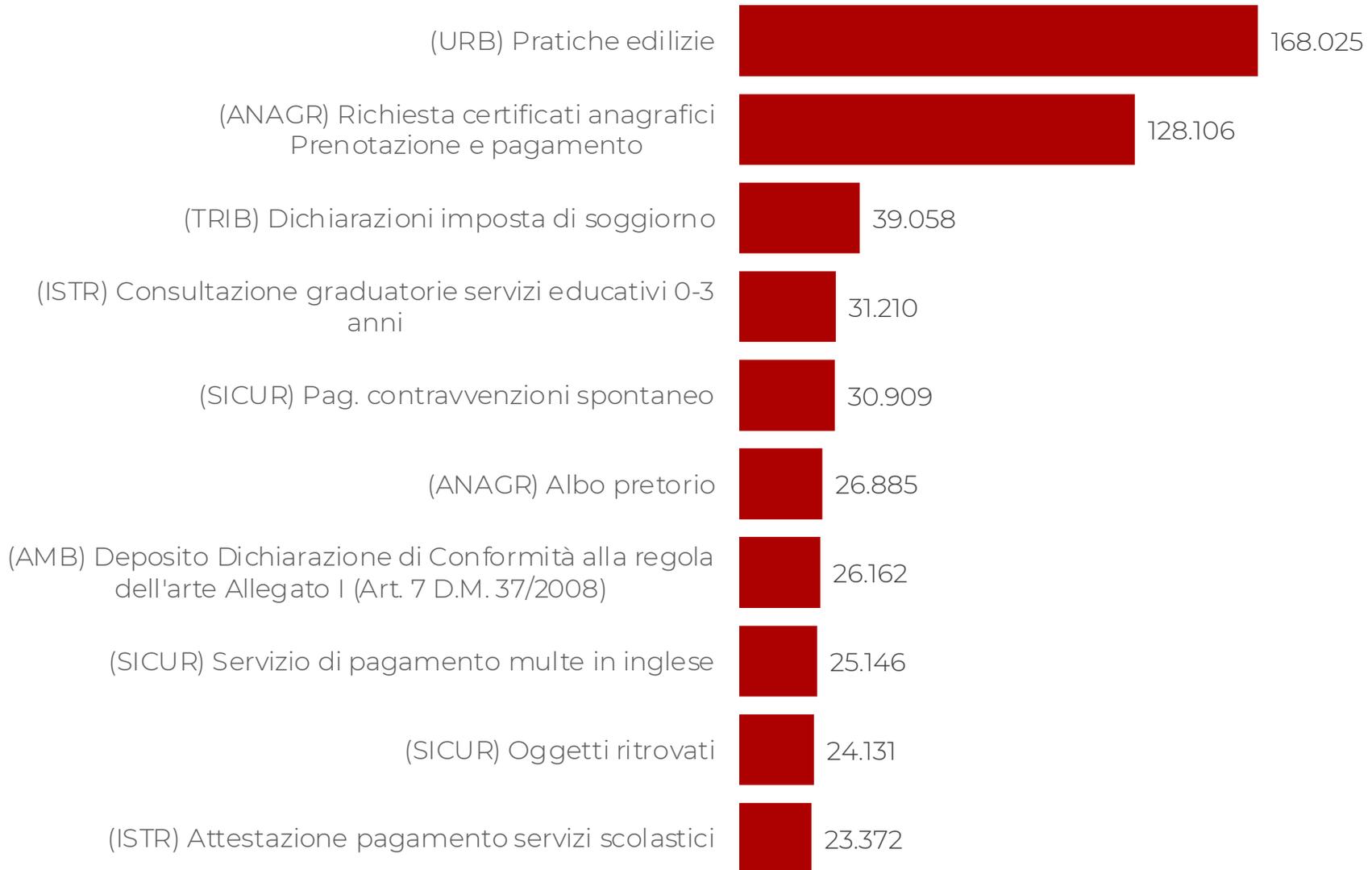
Categoria servizi	2016	2017	Diff %
Ambiente e territorio	105.072	<b>53.493</b>	-49%
Anagrafe, stato civile e cittadinanza	186.012	<b>175.649</b>	-6%
Arte, cultura e turismo	16.850	<b>23.632</b>	40%
Casa e patrimonio	3.902	<b>3.946</b>	1%
Informazione e comunicazione	33	<b>32</b>	-3%
Istruzione e formazione	82.264	<b>127.136</b>	55%
Lavoro, imprese e commercio	10.680	<b>10.593</b>	-1%
Sicurezza del cittadino e pronto int.	104.768	<b>96.682</b>	-8%
Sport e tempo libero		<b>7</b>	
Trasporti e viabilità	2.610	<b>2.912</b>	12%
Tributi	64.281	<b>75.721</b>	18%
Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	41.156	<b>180.063</b>	338%
<b>Totale</b>	<b>617.628</b>	<b>749.866</b>	<b>21%</b>

INCLUSI PAGAMENTI E PRENOTAZIONI

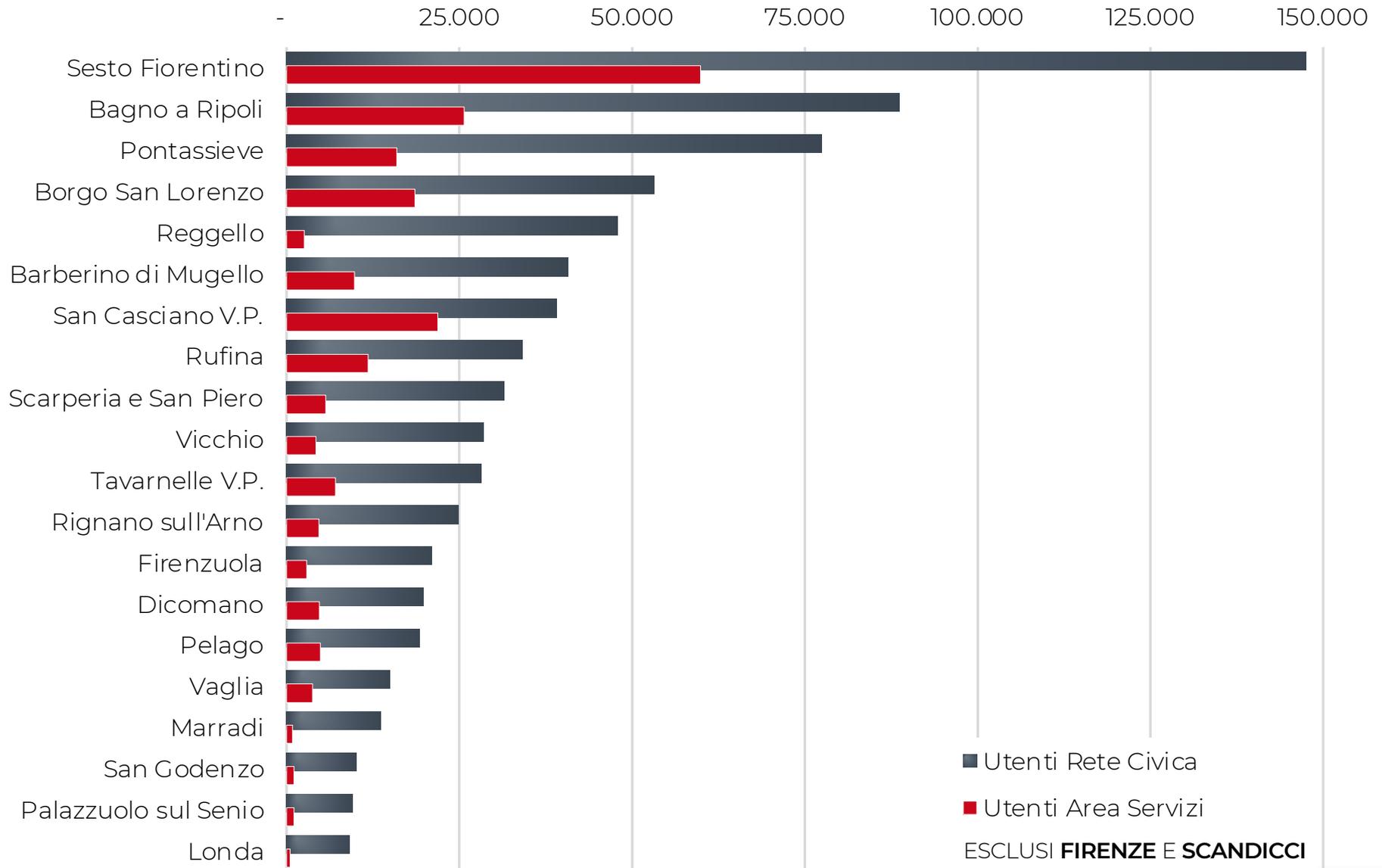
# PRINCIPALI VARIAZIONI PER CATEGORIA

AMBIENTE E TERRITORIO	<b>-57.553</b>	Deposito attestato di prestazione energetica (A.P.E.) <b>DISATTIVATO</b>	
ANAGRAFE E STATO CIVILE	<b>+14.777</b>	Richiesta certificati anagrafici	
	<b>-4.844</b>	Visure anagrafiche e di stato civile	
ARTE, CULTURA E TURISMO	<b>+7.857</b>	Pagamento biglietti Musei Civici	<b>NUOVO</b>
	<b>-3.075</b>	Ripasso contrassegni Buspass Fiorentini	<b>DISATTIVATO</b>
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	<b>+23.372</b>	Attestazione pagamento servizi scolastici	<b>NUOVO</b>
	<b>+20.079</b>	Domanda di agevolazione tariffaria	<b>NUOVO</b>
	<b>-3.593</b>	Iscrizione asilo nido mese di luglio	
SICUREZZA DEL CITTADINO E PRONTO INTERVENTO	<b>+3.773</b>	Pagamento contravvenzioni spontaneo	
	<b>-7.806</b>	Pagamento multe in inglese	
TRIBUTI	<b>+7.626</b>	Dichiarazioni imposta di soggiorno	
	<b>+4.12</b>	Dichiarazione TARI locazioni turistiche	<b>NUOVO</b>
URBANISTICA, EDILIZIA E LAVORI PUBBLICI	<b>+138.126</b>	Consultazione pratiche edilizie	

# I 10 SERVIZI ONLINE PIU' RICHIESTI



# UTENTI RETE CIVICA E AREA SERVIZI



# TECNOLOGIA E ORARI DI UTILIZZO\*

Cresce ancora l'utilizzo dei **dispositivi mobile** per la navigazione all'area servizi



Desktop

61%

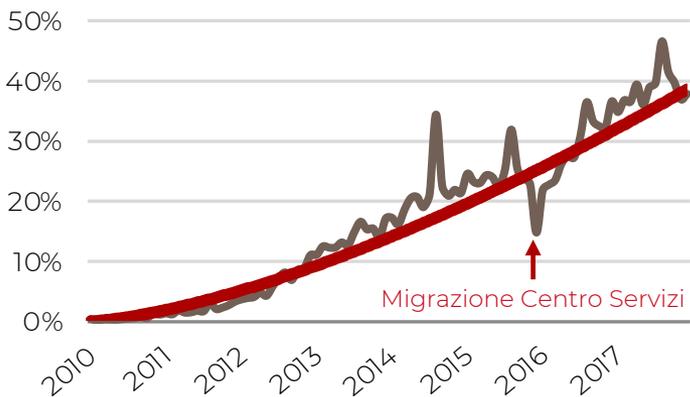


Smartphone e tablet

39%

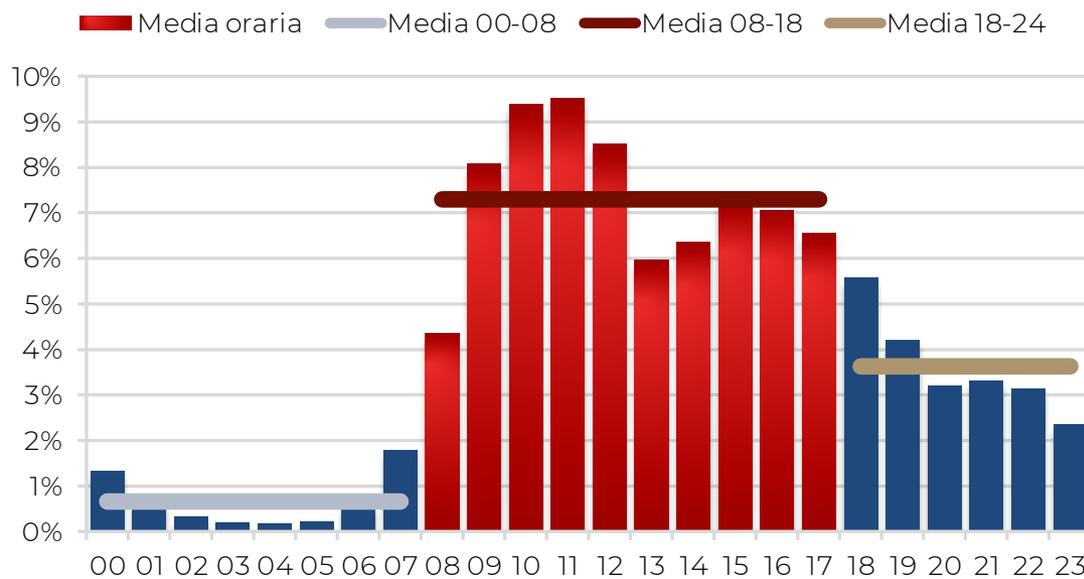


## Trend quota mobile



Il **27%** degli accessi avviene tra le 18:00 e le 08:00, ovvero **fuori dagli orari di sportello**

## Ripartizione utenti nelle ore del giorno

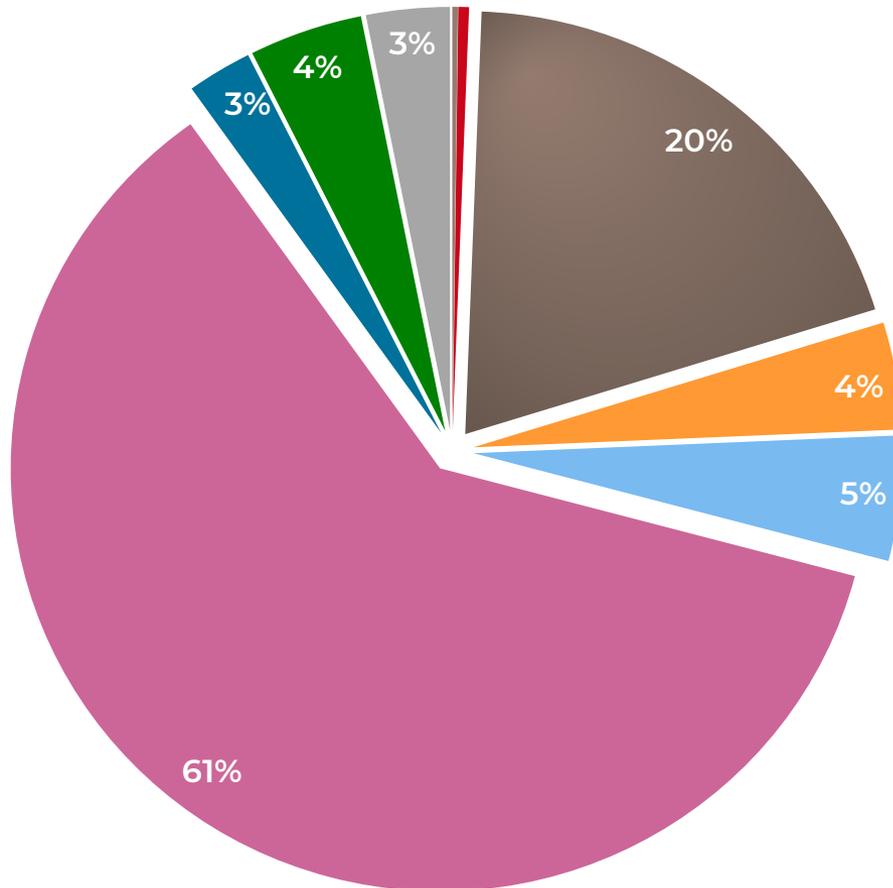


## Media utenti

00:00-08:00	08:00-18:00	18:00-24:00
16	<b>176</b>	87

(\*) AREA SERVIZI FIRENZE Dati Google Analytics

# PAGAMENTI PER CATEGORIA



- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura, turismo
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Trasporti e viabilità
- Tributi
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici

# SERVIZI ONLINE ATTIVI E DISPIEGAMENTO NEGLI ENTI

**171**  
servizi

**332**  
dispiegament  
i

AL 31.12.2017

## Dispiegamento

:  
Il servizio è  
moltiplicato per  
il numero di  
enti in cui esso  
è in uso

ENTE	AMBIENTE E TERRITORIO	ANAGRAFE, STATO CIVILE E CITTADIN.	ARTE, CULTURA E TURISMO	CASA E PATRIMONIO	INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	ISTRUZIONE E FORMAZIONE	LAVORO, IMPRESE E COMMERCIO	SICUREZZA DEL CITTADINO E PR.INT.	SPORT E TEMPO LIBERO	TRASPORTI E 'VIABILITA'	TRIBUTI	URBANISTICA, EDIL E LAVORI PUBBLICI	di cui PAGAMENTI	di cui PRENOTAZIONI	TOTALE
Bagno a Ripoli		7			2	4	2	3		3	2	5	8	4	28
Barberino M.Ilo					2			1							3
Barberino V.Elsa					2			1			2				5
Borgo S.Lorenzo	1	6			3	14	1	1			1		4		27
Dicomano		6			2	10					3		4		21
Fiesole					2	1	1	1			4		4	10	9
Figline-Incisa V.no											2				2
Firenze	12	13	6	5	1	17	2	7	1	2	18	4	25	25	88
Firenzuola					2										2
Londa					2										2
Marradi					2										2
Palazzuolo					2										2
Pelago					2						1			2	3
Pontassieve					2	8		1					3		11
Reggello					2	4		1				1	6		8
Rignano S.Arno					1		1								2
Ruffina					2										2
S.Casciano V.P.		3			2			1			2				8
S.Godenzo					2										2
Scandicci	4	4			2	1	1	2		2		1	1		17
Scarperia-San Piero		5			2	6									13
Sesto F.no		7			2	2	7	1			2	5	2	12	26
Tavarnelle V.P.		3			2		1	1			3				10
Vaglia					2										2
Vicchio					2	7					17		4		26
U.C. Chianti					1										1
U.C. Mugello					2						2				4
U.C. V.no V.Sieve					1		1				2				4
Città Metropolitana					1			1					1		2
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>52</b>	<b>74</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>61</b>	<b>16</b>	<b>62</b>	<b>53</b>	<b>332</b>

# DETTAGLIO UTILIZZO PER ENTE E CATEGORIA

ENTE	AMBIENTE E TERRITORIO	ANAGRAFE, STATO CIVILE E CITTADINANZA	ARTE, CULTURA E TURISMO	INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	ISTRUZIONE E FORMAZIONE	LAVORO, IMPRESE E COMMERCIO	SICUREZZA DEL CITTADINO E PRONTO INTERVENTO	TRASPORTI E VIABILITA'	TRIBUTI	URBANISTICA, EDILIZIA E LAVORI PUBBLICI	PRENOTAZIONI	TOTALE
Bagno a Ripoli		1.859				559	335	62	728		1.360	4.920
Barberino M.llo							39					39
Borgo S.L.	5	68		32	1.062	2	160		16			1.345
Dicomano		12			953							965
Fiesole					67	46	549		512		179	1.353
Figline-Incisa V.no									114			114
Firenze	53.488	129.729	23.453		121.983	5.655	88.282	2.850	72.442	171.745	23.341	692.968
Firenzuola												-
Londa												-
Marradi		84										84
Palazzuolo												-
Pelago		300									38	338
Pontassieve					21							663
Reggello		254			75					30		618
Rignano S.Arno						166			50			216
Rufina						1.283						1.283
S.Codenzo												-
Scandicci		26.666			733	1.261	1.864					30.524
Scarperia-San Piero		288			1							289
Sesto F.no		441			2.190	1.621	1.680		404		2.607	8.943
Vaglia		732										732
Vicchio					34				33			67
U.C. Mugello									117			117
U.C. V.no V.Sieve		496							919			1.415
Città Metropolitana							2.872		1			2.873
<b>Totale</b>	<b>53.493</b>	<b>160.929</b>	<b>23.453</b>	<b>32</b>	<b>127.136</b>	<b>10.593</b>	<b>96.682</b>	<b>2.912</b>	<b>75.336</b>	<b>171.775</b>	<b>27.525</b>	<b>749.866</b>

# SUPPORTO UTENTI E CEDENTI



---

**100%** tickets risolti

# HELP DESK CST

Nell'anno 2017 sono stati gestiti complessivamente **5.495 tickets**



	Anno 2016	Anno 2017
Aperto	-	-
Risolto - non di competenza	304	29
Risolto	2380	2.136
<b>Tot Gestiti</b>	<b>2.684</b>	<b>2.165</b>

2017  
**100%**  
Risolti

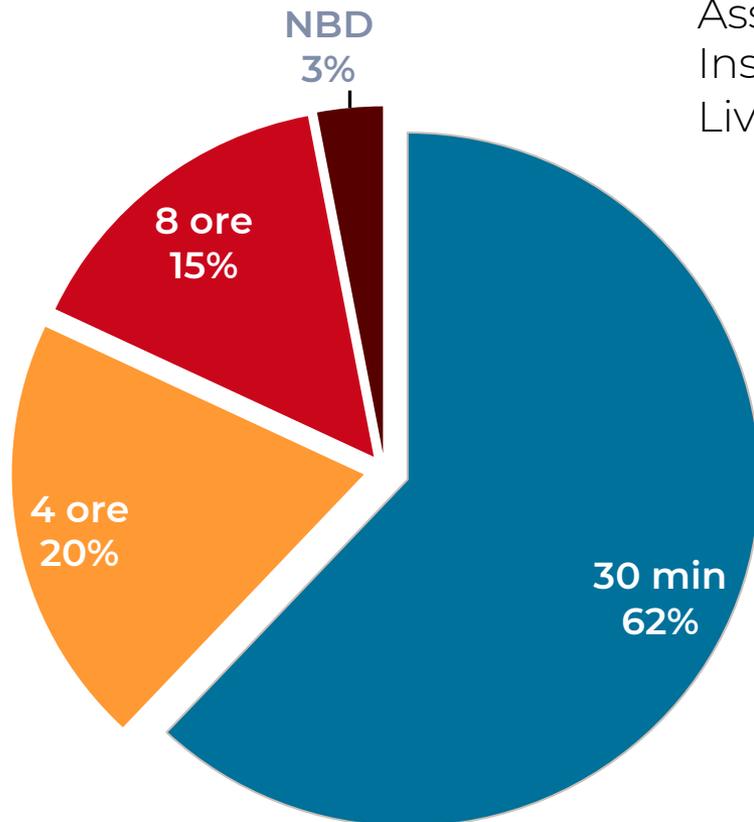
	Anno 2016	Anno 2017
Aperto	-	10*
Risolto - non di competenza	59	87
Risolto	2.045	3.233
<b>Tot Gestiti</b>	<b>2.104</b>	<b>3.330</b>

2017  
**99,7%**  
Risolti



# SUPPORTO CED ENTI

Circa **2.800 interventi** nell'anno  
nei **7 comuni**



## 30 MIN

Assistenza tecnica **ordinaria**  
Installazioni hw e sw, riconfigurazioni periferiche  
Livello difficoltà **basso**

## 4 ORE

Assistenza **ordinaria** e/o **straordinaria**  
Installazioni e configurazioni hw e sw  
Livello difficoltà **medio/basso**

## 8 ORE

Assistenza **straordinaria**  
Installazioni e configurazioni hw e sw  
Livello difficoltà **medio/alto**

## NEXT BUSINESS DAY

Assistenza tecnica **straordinaria**  
Installazioni e configurazioni **complesse**  
Livello difficoltà **elevato**

## SONDE DI STATO DELL'ESERCIZIO



Al 31 dicembre 2017 sono attive **473 sonde Nagios** e sono stati monitorati un totale di **16.208** tra **alert** e **warning**, pari a circa il **+43%** del numero di messaggi monitorati nello stesso periodo anno precedente.

	2016	2017
GEN	711	676
FEB	634	923
MAR	814	1.130
APR	1.016	1.712
MAG	980	2.483
GIU	748	1.148
LUG	472	1.551
AGO	578	1.149
SET	327	1.396
OTT	1.001	1.639
NOV	938	1.472
DIC	1.080	929
<b>TOTALE</b>	<b>9.299</b>	<b>16.208</b>

# SLA 2017

COD	SLA	ATTESO	RILEVATO	SCOSTAMENT O
SLA.1	Tasso di disponibilità (uptime) dei sistemi database (CSDB1 e CSDB2)	99,0%	100,0%	+1,000%
SLA.2	Tasso di disponibilità (uptime) del sistema Icms (CSICMS)	98,50%	99,996%	+1,496%
SLA.3	Tempo max di risposta interna del servizio campione non soggetto ad autenticazione (rilevato mediante test Nagios wget)	7 ms	7ms	-
SLA.4	Tasso di disponibilità (uptime) del sistema di portale dei servizi (CSCMS)	98,50%	99,997%	+1,497%
SLA.5	Tasso di accessibilità complessiva del sistema (Media valori CSDB1, CSDB2, CSCMS, CSICMS, CSBO)	98,00%	99,998%	+1,998%
SLA.6	Presenza in carico della segnalazione	entro 1h lavorativa	entro 1h lavorativa	-
SLA.7	Risposta via mail o telefonica	entro 6h lavorative	entro 6h lavorative	-
SLA.8	Intervento a seguito di segnalazione telefonica sulle cause del malfunzionamento	entro 2h dalla comunicazione	entro 2h dalla comunicazione	-
SLA.9	Tempestiva e circostanziata comunicazione agli uffici dell'ente per interruzioni impreviste dovute a malfunzionamenti	entro 30' da avvio intervento	entro 30' da avvio intervento	-
SLA.10	Comunicazione all'utenza per interruzioni che superino i 30 minuti	entro 60' da avvio intervento	entro 60' da avvio intervento	-
SLA.11	Invio di report sui malfunzionamenti che hanno determinato interruzioni del servizio contenente se noti i dettagli relativi la problematica rilevata	Ogni 6 mesi	Ogni 3 mesi	Prestazione migliorativa

**CONTACT  
CENTER  
055.055**



---

89% dei casi risolti al 1° livello

# VOLUMI E PERFORMANCE

## L'attività 2017



**315.000** chiamate gestite



**284.000** casi tracciati su CRM



**89%** dei contatti risolti al 1° livello  
(86% includendo le chiamate di centralino)



**51.000** contatti di centralino (18%)



**25.000** prenotazioni gestite

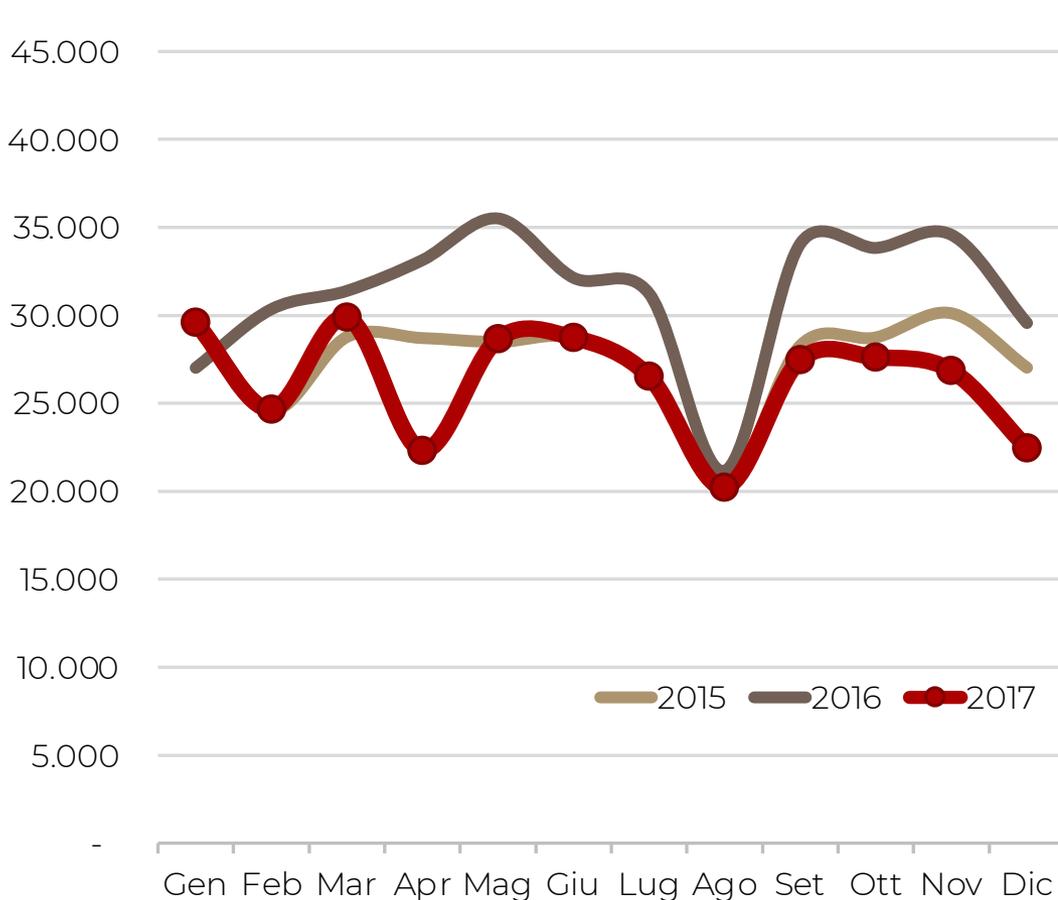


**3.400** segnalazioni raccolte

# CHIAMATE GESTITE

Nel 2017 Contact Center ha gestito **315.079 chiamate** (26.000 al mese)

Complessivamente il volume è **inferiore del 15%** rispetto al 2016, calo principalmente dovuto alla **cessazione del Numero Verde Lavoro** e all'avvio nell'anno della **nuova gestione** del servizio.



	2015	2016	2017
Gen	29.342	27.019	29.596
Feb	24.583	30.351	24.663
Mar	28.777	31.394	29.880
Apr	28.712	33.144	22.332
Mag	28.489	35.510	28.665
Giu	28.739	32.137	28.729
Lug	26.407	31.242	26.528
Ago	20.124	21.164	20.241
Set	28.285	34.074	27.480
Ott	28.749	33.835	27.622
Nov	30.121	34.582	26.870
Dic	27.030	29.567	22.473
<b>Totale</b>	<b>329.358</b>	<b>374.019</b>	<b>315.079</b>

# CASI GESTITI PER ENTE

	2016	2017
Bagno a Ripoli	13.818	<b>12.150</b>
Barberino Val d'Elsa		<b>2.057</b>
Fiesole	2.135	<b>4.087</b>
San Casciano Val di Pesa		<b>3.582</b>
Scandicci	22.487	<b>19.744</b>
Sesto Fiorentino	14.370	<b>14.008</b>
Tavarnelle Val di Pesa		<b>2.152</b>
Enti non servizi dallo 055055	7.778	<b>7.112</b>

	2016	2017
Firenze	211.574	<b>195.983</b>
Numero Verde Lavoro	34.613	<b>6.555</b>

