

www.tu6genova.it

Una piazza virtuale al servizio del cittadino

Neta e AMGA partner strategici per l'innovazione delle Utility

Cliente: AMGA
Mercato: Energy&Utilities
Soluzione: Portale di servizi al cittadino
Anno: 2002
Internet: www.tu6genova.it



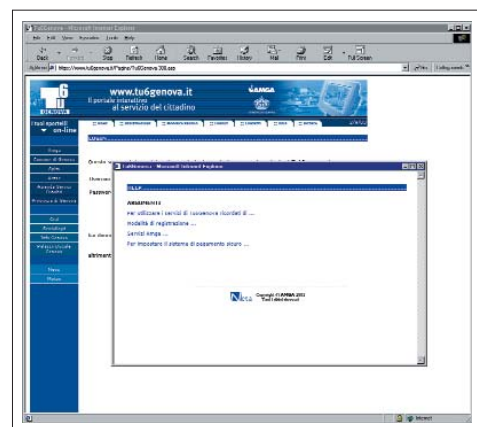
Il portale di riferimento del capoluogo ligure ha vocazione pubblica e focus informativo locale. Supporta tutti i servizi online a valore aggiunto della amministrazione comunale ed è già una storia di successo per i progetti Utility del sistema paese.

Il cliente

L'Azienda Mediterranea Gas e Acqua (AMGA) Spa opera da oltre sessant'anni nel settore dei servizi pubblici per la città di Genova. Nel 1996 la quotazione in Borsa del 49% dell'azienda (il 51% è detenuto dal Comune), prima fra le ex-municipalizzate in Italia nel passaggio a società quotata, sancisce l'evoluzione di AMGA. Da fornitore dei tradizionali servizi a rete in ambito locale AMGA si trasforma in un'entità dinamica che, attraverso acquisizioni, partecipazioni e joint-venture, amplia, diversificandola, un'offerta in grado di competere sul mercato globale: non più solo energia, ma anche telecomunicazioni a banda larga, servizi tecnologici ambientali, qualità, sicurezza. Oggi la società è di fatto una holding, da cui dipendono una quindicina di società operative.

La genesi del progetto

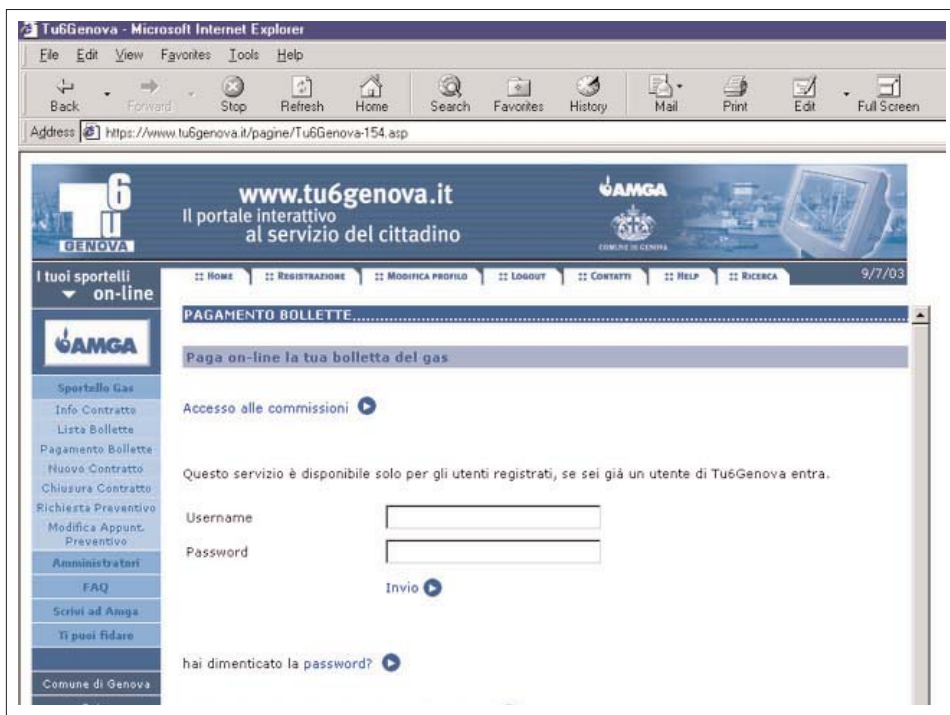
Tuógenova nasce come ultimo atto di un progetto più complesso, che ha visto nel 2000 l'inizio per AMGA di una nuova linea di business, quella delle telecomunicazioni (con la costituzione di una nuova azienda, Sasternet, la Metroweb genovese, e con la partecipazione in Fastweb Mediterranea), e il debutto come erogatrice di servizi interattivi online. "In vista della liberalizzazione del mercato volevamo stabilire un canale aggiuntivo di rapporto con la clientela o con una parte di essa, quella raggiunta da Internet" spiegano Angelo Guidi, responsabile operativo del progetto e Paola Verri, capo delle relazioni esterne di AMGA. "Da subito ci siamo prefissi l'obiettivo di creare un sito basato su servizi veri, utili, interattivi, un luogo dove i cittadini genovesi potessero trovare tutto il necessario dal punto di vista del rapporto con l'amministrazione". L'iniziativa, proposta da AMGA, ha incontrato subito l'interesse del Comune, che autonomamente stava già pensando di offrire un portafoglio di servizi alla cittadinanza. Grazie alla forte convergenza di vedute e strategie e all'intesa con tutti i soggetti interessati, è stato possibile lanciare Tuógenova



come il canale Internet dei servizi ai cittadini. Per l'azienda, interessata a radicarsi sempre più nel territorio, si tratta di un asset ulteriore, anche in relazione all'eventuale ingresso di altri competitor. "Mentre gas e acqua sono considerati una commodity, è relativamente nuova la percezione di AMGA come azienda tecnologicamente avanzata - aggiunge Angelo Guidi - e il portale è un mezzo efficace per migliorare il brand ed erogare allo stesso tempo servizi innovativi, creando un rafforzamento del mercato captive locale". La scelta di AMGA, coraggiosa, è stata quella di investire su un marchio super partes, in grado di creare identificazione a un livello più alto, che pone al centro il cittadino, con le sue molteplici esigenze.

Un portale di servizi "veri"

Sul sito trovano posto fin dall'inizio una serie di servizi di tipo informativo e transattivo erogati per la prima volta in modalità online dal Comune di Genova. Dal meteo alle informazioni sul traffico (parcheggi e fluidità stradale), a quelle sui musei e sul sistema bibliotecario, dai vari tipi di pagamento (multe, refezioni scolastiche e asili nido, Ici) alle autocertificazioni, ottenibili con semplici moduli compilabili online. A questi si aggiungono naturalmente i servizi di AMGA relativi alla fornitura del gas (apertura e chiusura contratto, richiesta preventivo e appuntamento, autolettura, pagamento online delle bollette) e dell'acqua (tutta la gestione lato amministratori di condominio). Intorno a questo primo nucleo di servizi, alcuni dei quali molto gettonati, si vanno organizzando anche nuove implementazioni relative



all'igiene, all'edilizia privata e allo sportello unico per le attività produttive. Un ruolo di primo piano ha anche l'informazione secondo Paola Verri: "Abbiamo cercato di rendere più costante il numero degli accessi integrando servizi sviluppati da altri, ma anche offrendo news e approfondimenti su fatti locali. Non avendo risorse di tipo giornalistico, ci siamo affidati a una redazione esterna e abbiamo avviato un rapporto di collaborazione con altri due portali attivi nella nostra città".



La scelta dell'insourcing

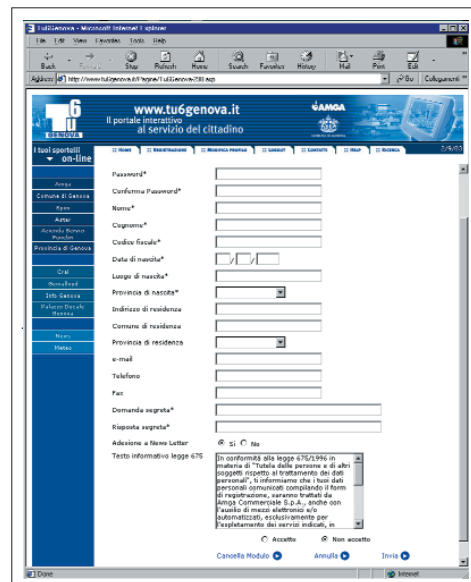
"A fine 2000, data di origine del progetto, nel pieno boom di Internet, i nostri business plan davano previsioni di entrate pubblicitarie e ritorni di un certo rilievo basati su servizi co-branded con alcuni partner finanziari" spie-

ga Angelo Guidi. Poi, com'è noto, lo sviluppo esponenziale del settore, dato per certo da tutti gli analisti, non si è verificato, e la penetrazione di Internet ha seguito un trend di crescita caratterizzato da numeri molto più normali. Inevitabile pensare a un ridimensionamento di molti progetti, compreso quello del portale. "Così, dopo un anno di rodaggio della prima release del portale, andata online nell'ottobre 2001 ed affidata in outsourcing all'esterno di AMGA, abbiamo deciso di metterci in casa il portale": originariamente basato su piattaforme Vignette V5, Bea Wls e Oracle 8i, il sistema portale è stato migrato su altra tecnologia di base trasferendone le infrastrutture fisiche presso il CED di AMGA. Tra le motivazioni del progetto di insourcing l'aspetto economico-finanziario, ma anche la ricerca di una maggior maneggevolezza gestionale ed evolutiva del sistema, nel rispetto degli standard di qualità e sicurezza richiesti da un servizio pubblico.

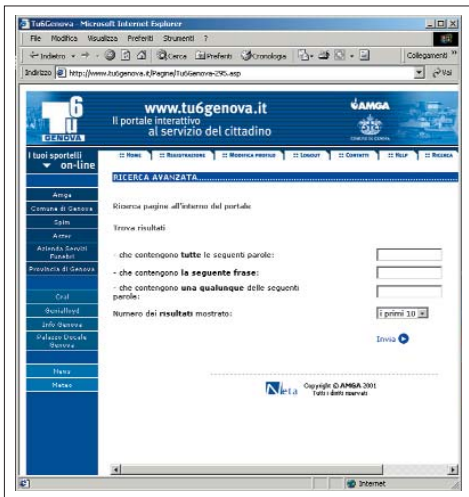
La nuova piattaforma tecnologica

La fase due del portale Tu6genova fa leva su un nuovo sistema editoriale distribuito, basato sul framework di Content Management Janus

di Neta, che consente una flessibile gestione multi-redazionale delle aree informative del portale. Ciò ha comportato il porting dell'intera infrastruttura in ambiente Windows 2000 server e Sql Server 2000, l'integrazione delle funzionalità di autenticazione e SSO (Single Sign On) dello sportello AMGA online e la reingegnerizzazione del sistema di pagamento online dei servizi offerti, ora basato su un payment server esterno. Il deployment del sistema è stato effettuato su un'infrastruttura interna di AMGA ed è basato su due sistemi Windows 2000 Advanced Server in load balancing operanti come front end di presentazione e di esecuzione della web application di Content Management distribuito; il livello database è stato migrato da Oracle 8i a SQL Server 2000 su server Windows 2000 di back end, così come per l'application server Java Bea WLS, a sua volta trasferito da ambiente operativo Solaris a Windows 2000. Neta ha supportato il cliente in tutte le fasi di progettazione e realizzazione di un'architettura informatica più snella, caratterizzata da elevate prestazioni ed allo stesso tempo da un sensibilmente minore TCO (Total Cost of Ownership) rispetto all'originaria, dedicando particolare attenzione alla definizione di un'infrastruttura in grado di salvaguardare al massimo gli investimenti applicativi fatti. Sorprendentemente brevi i tempi della migrazione: "Abbiamo ricevuto il mandato ai primi di ottobre 2002 e il 20 dicembre è avvenuto lo switch tra la piattaforma di erogazione pre-



cedente e l'attuale", dice Andrea Pugnali, Proposal Integration Deputy Manager del mercato Utility di Neta, che con il Project Manager Francesco Pecchia ha diretto l'operazione. "Il successo è stato pieno e il sistema è da allora operativo senza soluzioni di continuità".



Una mission condivisa

Un obiettivo strategico, in questa fase, è anche quello dell'espansione: "La nostra realtà è assimilabile a quella di molti altri Comuni e siamo indotti a pensare che se un modello funziona per noi si possa rivelare utile e interessante anche in contesti analoghi al nostro" dice Angelo Guidi. Nasce così l'idea di un prodotto/servizio elaborato in collaborazione con Neta: "Si tratta di prendere alcuni oggetti sviluppati da Neta per noi, su specifiche condivise, e di andarli a proporre fuori, al mercato delle multiutility". L'esportazione del modello Tu6genova, citato spesso come esempio da imitare nell'ambito di People, progetto di e-government finanziato dal Ministero dell'Innovazione, sta determinando la creazione di un vero e proprio centro di erogazione di servizi anche per altre municipalità.



I vantaggi della nuova versione

Il cambio di prospettiva è maturato nel secondo trimestre del 2002. "Abbiamo compreso che tutto il pianeta Internet aveva avuto un "drogaggio" sbagliato e che era giusto riposizionare il progetto per ottenere un equilibrio economico più stabile, con la possibilità di continuare a erogare servizi facendo però gli investimenti corretti" racconta Angelo Guidi. Il timore che a causa della trasformazione della soluzione informatica la fruizione dei servizi fosse rallentata e l'utente potesse soffrirne era presente in AMGA, ma è stato presto smentito dai fatti. "Il sistema precedente era molto solido e performante, ma era contemporaneamente un sistema "blindato", in cui modifiche e aggiornamenti erano piuttosto difficili da apportare - aggiunge Paola Verri. Grazie alla flessibilità della nuova piattaforma, di cui abbiamo la responsabilità diretta, e al rispetto dei necessari livelli di sicurezza e disponibilità, anche se ottenuti con un sistema di monitoring diverso, oggi l'amministrazione del portale è più semplice e immediata. All'utente garantiamo la stessa operatività dei servizi, con le stesse prestazioni. I risparmi di gestione ci consentono inoltre di investire di più sulla customer care e sull'educazione dell'utente".

