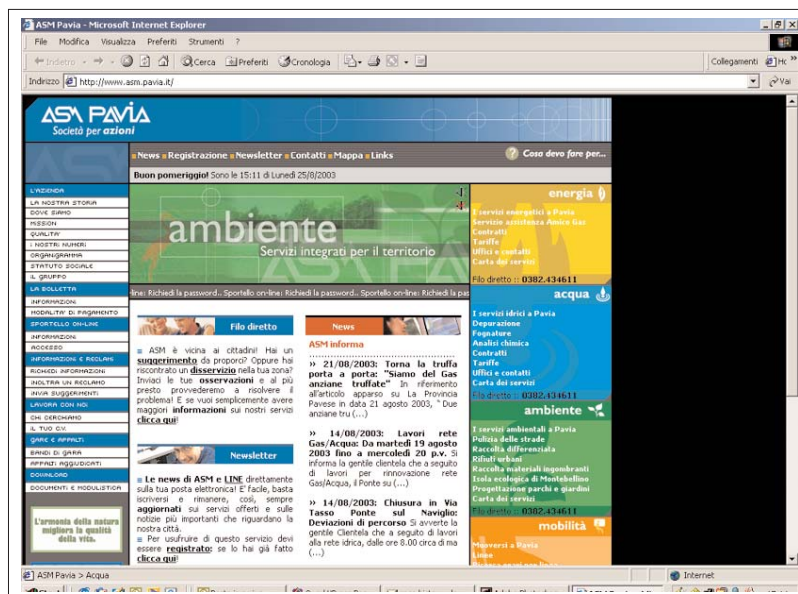


ASM Pavia

*Uno sportello sempre aperto al servizio del cittadino
Una nuova success story di Neta nel mondo delle multiutility*

Cliente: ASM Pavia
Mercato: Energy&Utilities
Soluzione: Portale di servizi al cittadino
Anno: 2002
Internet: www.asm.pavia.it

ASM PAVIA
 Società per azioni



Il nuovo sito Web di ASM Pavia ha un look and feel giovane come il target al quale è rivolto. Oltre che un portale è un centro di servizi e di informazioni interattivi, segnalato già dalle più autorevoli classifiche nazionali. Al nastro di partenza anche i pagamenti online.



Il cliente

Asm Pavia Spa, società ad azionariato pubblico, gestisce dall'inizio del Novecento la fornitura di gas, acqua e trasporti pubblici ai cittadini di Pavia e dei comuni limitrofi. A questi asset storici, negli ultimidieci anni si sono aggiunti il servizio di igiene ambientale e i servizi di depurazione e fognature che completano la gestione del ciclo dell'acqua. Dal 2001 l'Azienda offre anche il servizio di progettazione e manutenzione parchi e giardini. L'ultimo approdo del gruppo è l'investimento nei servizi di telecomunicazioni, con il progetto di cablaggio in fibra ottica del capoluogo, la partecipazione al consorzio Ipse 2000 per la telefonia mobile di terza generazione e lo sviluppo di nuovi servizi a banda larga per voce e dati.

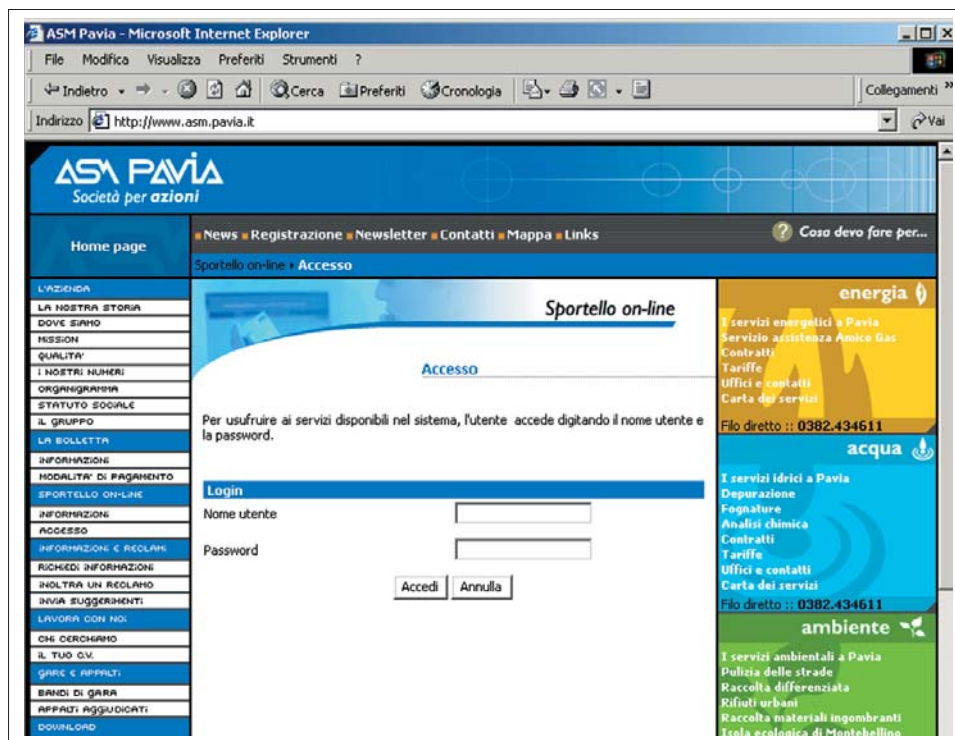
La genesi del progetto

"Abbiamo sempre creduto nel Web" racconta Giorgio Cristiani, responsabile dell'Ufficio comunicazione e marketing di ASM Pavia. Il nostro primo sito, fatto in casa ed esclusiva-

mente statico, risale addirittura al 1996, un'epoca pionieristica per Internet, soprattutto in Italia e nell'ambito di un'azienda pubblica come la nostra. Fin dall'inizio abbiamo predisposto un'informazione ricca, in linea con la varietà dell'offerta aziendale, scontando naturalmente i limiti di una gestione artigianale, a partire dalle difficoltà di aggiornamento manuale del sito. Più recentemente, in sintonia con la crescita e la maturazione della comunicazione online, ci siamo orientati sul progetto di un sito fortemente interattivo, in grado di erogare servizi per una vasta area di cittadini-utenti informatizzati che accedono abitualmente al Web, da casa o dai luoghi di lavoro e studio. L'essere Pavia una città universitaria, con una massiccia presenza di studenti non residenti e una grande movimentazione di utenze provvisorie, ci ha ulteriormente motivati in questo senso".

Gli obiettivi

Il restyling del sito ASM risponde a due obiettivi principali: in primo luogo l'incremento della customer satisfaction attraverso la creazione di un centro di servizi a valore aggiunto e un puntuale monitoraggio delle richieste e dei



ma web delle PU nazionali: un sito in grado di comunicare efficacemente ad un pubblico giovane e fornire servizi in modo rapido e funzionale attraverso il nostro sportello virtuale e un sistema di content management per la gestione delle informazioni di più frequente aggiornamento”.

Il team di lavoro

“Insieme a Neta abbiamo costituito un gruppo di lavoro essenziale, cinque persone per definire l'aspetto grafico, analizzare i contenuti e la parte tecnica” spiega Cristiani. “In un momento successivo, abbiamo investito ufficialmente la direzione del personale, con il compito di individuare funzioni di responsabilità in ogni settore per motivare i collaboratori destinati a lavorare in permanenza sul sito, coinvolgendoli direttamente nella fase di preparazione. Oggi possiamo contare su una redazione che fa capo all'ufficio comunicazione e che si occupa della produzione delle news che alimentano la parte informativa. Sempre dall'area comunicazione dipendono i referenti dei vari settori che curano l'aggiornamento delle rispettive sezioni, l'area personale

desideri degli utenti; in secondo luogo l'adeguamento dell'immagine web alla nuova realtà dell'azienda. “Accanto a questi obiettivi si è aggiunta in corso d'opera l'esigenza di un adeguamento della nostra interfaccia pubblica rispetto alle nuove ambizioni di ASM nel settore delle tlc” spiega Cristiani. “Oggi il portale è senz'altro il mezzo più idoneo per seguire e promuovere l'evoluzione dell'azienda sul fronte delle nuove tecnologie”.

Il rapporto con Neta

Fornitore storico di ASM Pavia, Neta è stata coinvolta a tutto campo nella progettazione e nella realizzazione del nuovo sito istituzionale: innanzi tutto svolgendo le attività di analisi di marketing e comunicazione che hanno portato alla definizione di un layout grafico e di una struttura dei contenuti in linea con gli obiettivi di ASM Pavia, successivamente implementando le sezioni statiche e gli applicativi software e, infine, supportando ASM Pavia nelle scelte tecniche e nelle attività di avviamento in produzione. “Fin dalla fase di analisi abbiamo riscontrato nel nostro partner la consueta professionalità, oltre a una non comune capacità

di cogliere velocemente tutte le nostre esigenze e svilupparle nel modo migliore e per noi più vantaggioso” dice Cristiani. “Da parte nostra” riassume Stefano Cucchiari Project Manager per Neta “E' stato stimolante lavorare con ASM Pavia ad un progetto innovativo per il panora-



