

Ambrogio, un sistema integrato per il Facility Management Territoriale

Il cittadino, ogni giorno, riscontra delle necessità legate alle diverse sfere della sua vita, sia privata sia lavorativa, che si tramutano in segnali e bisogni che spesso richiedono il supporto dei soggetti comunali e della macchina comunale allargata.

Tale convinzione ha spinto il Comune di Milano a **mettere al centro della propria logica progettuale il cittadino**, costruendo iniziative partecipative e integrate.

Questo modello applicato nell'ottica del Facility Management Territoriale, che presidia al momento l'ambito delle problematiche che insistono sulla superficie stradale, **ha portato alla nascita del Progetto Ambrogio.**

Indice

- > **Il Progetto Ambrogio**
- > Gli obiettivi
- > Da dove siamo partiti
- > Cosa è stato Fatto
- > Alcune evidenze interessanti
- > Dove stiamo andando
- > I Servizi collegati

Dicembre 2010

Comune di Milano



“Ambrogio Ferma Tesodosio” di Camillo Procaccini

Ambrogio, un sistema integrato per il Facility Management Territoriale



Notizie di rilievo:

- > “ Attivazione del sistema su tutta la città”
- > “ Assegnati i palmari per le rilevazioni ai vigili di quartiere con una copertura con palmari ormai completa del territorio della città”

GLI OBIETTIVI DI AMBROGIO

- ◆ Essere un **punto di contatto univoco** che presidi la ricezione ed il monitoraggio delle segnalazioni provenienti dal territorio.
- ◆ **Razionalizzare le modalità d’ingaggio dei risolutori** (Soggetti della Macchina Comunale Allargata) riducendo ridondanze e sovrapposizioni organizzative.
- ◆ Essere un canale di comunicazione efficace per il controllo e la gestione delle segnalazioni, che garantisca rapidità nella **veicolazione della segnalazione al risolutore** e un **feedback trasparente e tempestivo per il cittadino**.
- ◆ Diventare un **sistema Integrato per monitoraggio e analisi** che dal controllo dei Processi di risoluzione delle segnalazioni sul territorio si estenda, progressivamente, al Controllo di Gestione e Programmazione delle attività manutentive e di progettazione.

Indice:

Il Progetto Ambrogio	1
Gli obiettivi di Ambrogio	2
Da dove siamo partiti	3-4
Cosa è stato Fatto	5
Alcune evidenze interessanti	6-8
Dove stiamo andando	9
I Servizi collegati	10

Ambrogio, un sistema integrato per il Facility Management Territoriale



Notizie di rilievo:

- > “Sono state raccolte e gestite più di 10000 segnalazioni da novembre 2009”.
- > “Sono stati mappati più di 91 oggetti di segnalazione, per un totale di circa 3000 combinazioni”.
- > “Il 80% degli oggetti mappati sono stati effettivamente segnalati”.

DA DOVE SIAMO PARTITI

Il 14 Luglio 2008 è partita una sperimentazione in Zona 4, coinvolgendo i Vigili di quartiere. I Vigili sono stati dotati di un palmare e durante l'usuale attività di presidio del territorio sono stati messi in grado di rilevare le problematiche sul territorio. Una volta effettuata la rilevazione l'evento può essere inoltrato, in tempo reale in automatico, al soggetto attuatore della Macchina comunale allargata precedentemente individuato.

Da novembre 2009 il progetto è stato esteso a tutta la città, con 142 palmari attivi, distribuiti tra i vigili di quartiere e le pattuglie.

Un piccolo presidio attivato presso l'Area pianificazione si occupa poi monitorare e presidiare il corretto funzionamento del sistema.

Alcuni indicatori d'interesse:

- ◆ 142 palmari attivi per turno, con funzione anche di cellulare
- ◆ 2 operatori presso l'Area Pianificazione e controlli
- ◆ 41 reparti dell'organizzazione sono stati coinvolti
- ◆ Tutte le aziende della Macchina Comunale Allargata (partecipate) hanno operato sulle segnalazioni ricevute.

Indice:

Il Progetto Ambrogio	1
Gli obiettivi	2
Da dove siamo partiti	3-4
Cosa è stato Fatto	5
Alcune evidenze interessanti	6-8
Dove stiamo andando	9
I Servizi collegati	10

Ambrogio, un sistema integrato per il Facility Management Territoriale



...COME PROCEDE L' EVOLUZIONE

In aggiunta ai vigili di quartiere (Segnalatori Istituzionali) il Pilota è stato progressivamente 'aperto' ad altre fonti di segnalazione e zone della città:

- ◆ **Eventi provenienti dalla rassegna stampa e dal Gabinetto del Sindaco:** al fine di supportare lo staff del Sindaco nella verifica e attivazione di azioni conseguenti alla segnalazione di eventi problematici sono state raccolte e gestite le problematiche selezionate nella rassegna stampa del Gabinetto del Sindaco;
- ◆ **Il comitato spontaneo e apolitico di viale Abruzzi:** sempre nell'ambito delle attività di relazione con la città svolte dal Gabinetto del Sindaco, il Pilota di Ambrogio ha iniziato a raccogliere e gestire gli eventi di degrado provenienti dal citato comitato che ha l'obiettivo, tra gli altri, di segnalare con tempestività all'amministrazione le problematiche relative all'area di viale Abruzzi.
- ◆ **InfoMILANO** All'interno del Progetto **InfoMILANO**, le segnalazioni di degrado provenienti dai cittadini sono inserite in Ambrogio per la loro gestione e risoluzione
- ◆ **SERVIZIO RECLAMI** la rete dei referenti per la qualità dell'ufficio reclami, utilizzerà Ambrogio per la gestione delle segnalazioni riguardanti "tutto ciò che è ammalorato e indecoroso"

Indice:

Il Progetto Ambrogio	1
Gli obiettivi	2
Da dove siamo partiti	3-4
Cosa è stato Fatto	5
Alcune evidenze interessanti	6-8
Dove stiamo andando	9
I Servizi collegati	10

Ambrogio, un sistema integrato per il Facility Management Territoriale



Notizie di rilievo:

- > “Sono stati coinvolti, nella gestione delle segnalazioni, circa 250 interlocutori appartenenti ai diversi soggetti attuatori impattati dal progetto”.
- > “Sono stati mappati più di 100 processi e procedure durante la fase di intervista con gli interlocutori di Ambrogio”

COME È STATO FATTO

Al fine di garantire la massima efficienza del progetto sono state attivate in parallelo:

- ◆ La sperimentazione del pilota su una zona di decentramento;
- ◆ L'attività progettuale di definizione del nuovo servizio.

ATTIVITA'

- ◆ E' stato definito il cosiddetto “Albero delle Segnalazioni” attraverso il progressivo censimento e razionalizzazione dei molteplici eventi cui la Macchina Comunale allargata è chiamata a rispondere.
- ◆ E' stata costruita la “Community” di Progetto che ha portato alla rapida risoluzione e comunicazione al segnalatore
- ◆ E' stato impostato il reporting sugli andamenti relativi alla gestione delle segnalazioni.

Indice:

Il Progetto Ambrogio	1
Gli obiettivi	2
Da dove siamo partiti	3-4
Cosa è stato Fatto	5
Alcune evidenze interessanti	6-8
Dove stiamo andando	9
I Servizi collegati	10

PROGETTAZIONE DEL SERVIZIO

- ◆ Sono state condotte “Interviste” con i soggetti della macchina comunale allargata, al fine di condividere processi e informazioni rilevanti per il progetto.
- ◆ A seguito dell'attività di “Assessment dell'esistente” è stato definito il Modello del Servizio e i processi di interazione con gli interlocutori della Macchina Comunale Allargata, disegnata l'analisi funzionale e di dettaglio.
- ◆ E' stata imposta una “Roadmap” che definisce, nel tempo, i principali obiettivi evolutivi del Servizio Ambrogio.

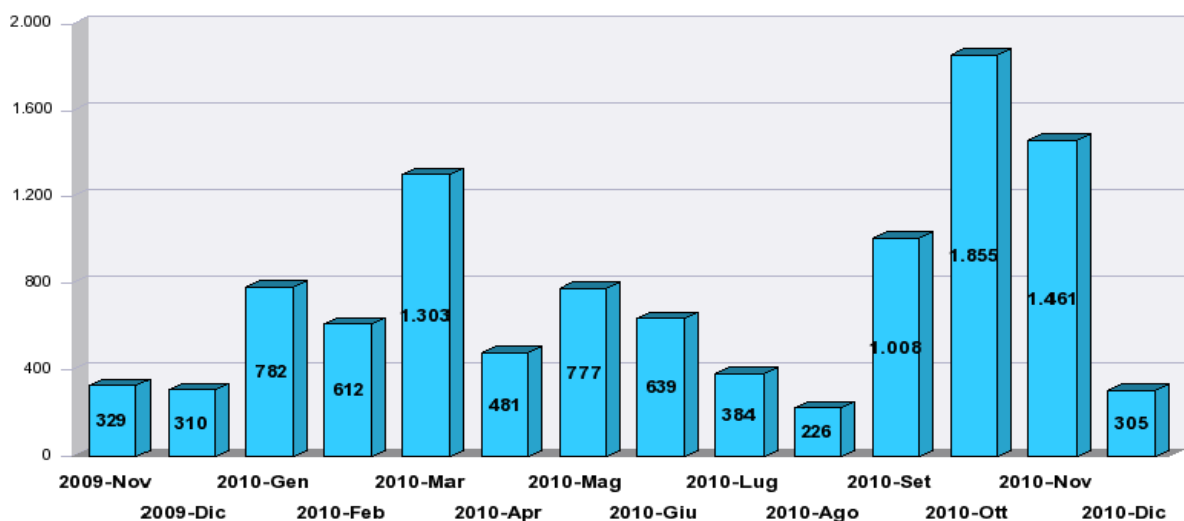
Ambrogio, un sistema integrato per il Facility Management Territoriale



ALCUNE EVIDENZE INTERESSANTI

Dopo un anno di sperimentazione ed a quasi un anno dal suo avvio, il sistema consente il monitoraggio generale degli andamenti sulle problematiche.

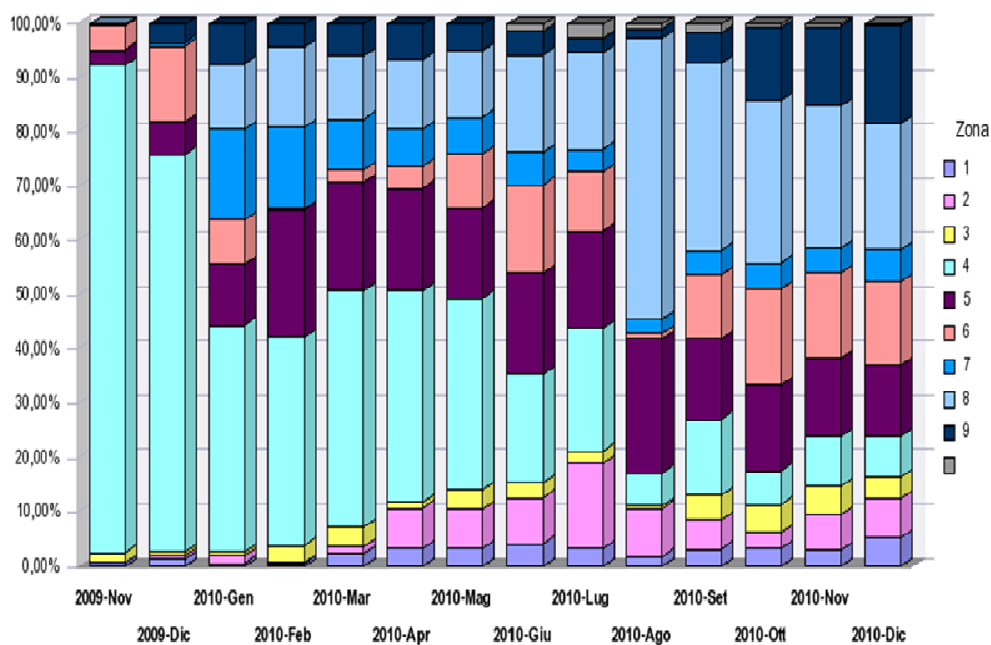
Il presente grafico mostra, dall'inizio del servizio, la numerosità di segnalazioni intercettate per mese



.... È possibile avere anche l'andamento delle segnalazioni per Zona

Indice:

- Il Progetto Ambrogio 1
- Gli obiettivi 2
- Da dove siamo partiti 3-4
- Cosa è stato Fatto 5
- Alcune evidenze interessanti 6-8**
- Dove stiamo andando 9
- I Servizi collegati 10



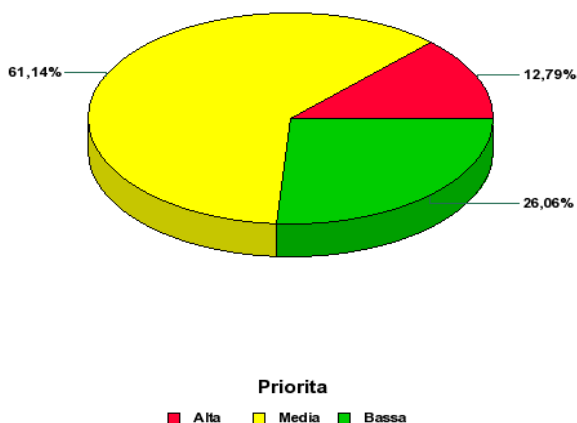
Ambrogio, un sistema integrato per il Facility Management Territoriale



ALCUNE EVIDENZE INTERESSANTI

Altra evidenza monitorabile è lo stato di avanzamento lavori per soggetto attuatore.

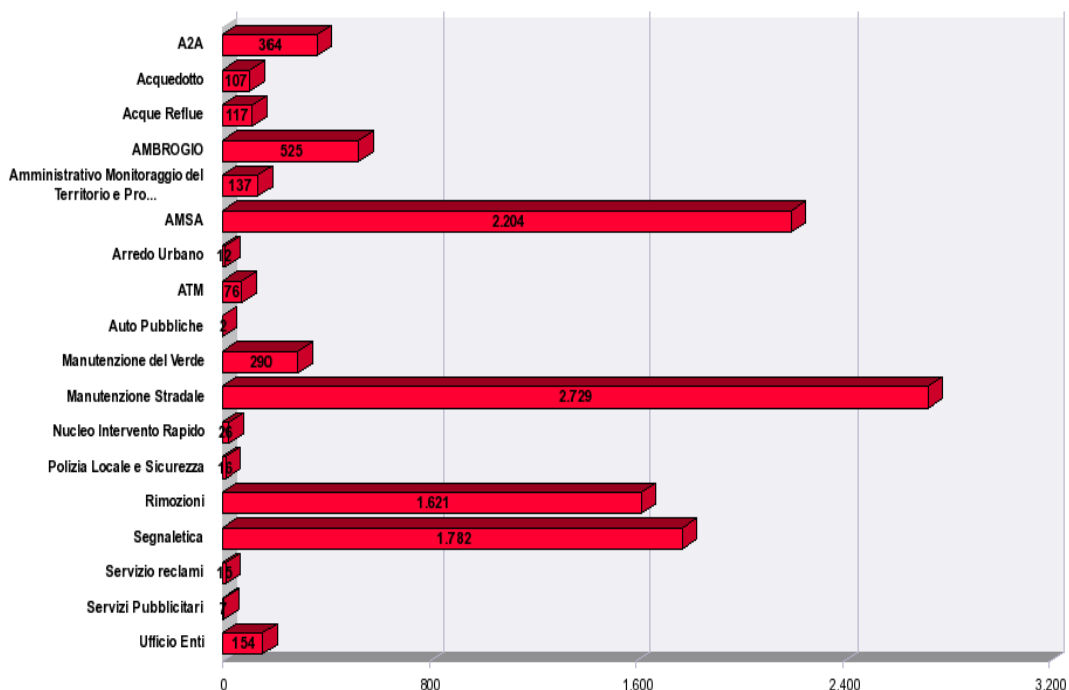
Il presente grafico evidenzia il livello di priorità delle segnalazioni pervenute



.. È anche possibile evidenziare la distribuzione per servizio di competenza

Indice:

Il Progetto Ambrogio	1
Gli obiettivi	2
Da dove siamo partiti	3-4
Cosa è stato Fatto	5
Alcune evidenze interessanti	6-8
Dove stiamo andando	9
I Servizi collegati	10



Ambrogio, un sistema integrato per il Facility Management Territoriale



DOVE STIAMO ANDANDO

Ambrogio ha l'obiettivo di evolvere sia dal punto di vista organizzativo e dei processi, seguendo le linee guida definite nella fase di "Progettazione del Servizio". Supportato da tecnologie informatiche adeguate per la gestione di back-office è pronto per l'integrazione con i sistemi a valle e per l'estensione delle fonti di segnalazione (Diffusione su smartphone e estensione dei soggetti segnalatori).

Alcuni dei prossimi passi:

- ◆ Integrazione con strumenti di programmazione per reparti strade e segnaletica.
- ◆ Estensione delle tipologie di segnalatori: Ambrogio oltre a ricevere le segnalazioni provenienti dai vigili di quartiere inizierà ad intercettare anche le segnalazioni pervenute presso i punti d'ascolto della macchina comunale allargata.
- ◆ Segnalazione tramite smartphone

Indice:

Il Progetto Ambrogio	1
Gli obiettivi	2
Da dove siamo partiti	3-4
Cosa è stato Fatto	5
Alcune evidenze interessanti	6-8
Dove stiamo andando	9
I Servizi collegati	10