

Anagrafica del progetto

RA	15013 RO 11
Titolo	Progetto "Implementazione e Gestione dell'assistenza all'utente per la Piattaforma ITALIA LOGIN"
Piano strategico	PIANO TRIENNALE 2011-2013
Priorità strategica	
Convenzione	Convenzione tra l'Agenzia per l'Italia Digitale e Formez PA per la implementazione e gestione dell'assistenza all'utente per la piattaforma "Italia Login".
Committente	Agenzia per l'Italia Digitale
Programma di riferimento	Fondi Nazionali
Obiettivo del programma di riferimento	
Responsabile del progetto	Marras, Salvatore
Sede	Roma
Area organizzativa	Area organizzativa non inserita
Data inizio	24/04/2015
Data fine	31/03/2019
Budget	280.000,00
Obiettivo generale	<p>Il progetto si inserisce nel programma Agenda Digitale 2020 ed in particolare nella realizzazione di uno dei tre acceleratori previsti nel piano di attuazione Crescita Digitale 2020: il passaggio delle PA alla erogazione dei servizi online via web e dispositivi mobili, mettendo a disposizione di cittadini ed imprese un ambiente di accesso unico, Italia Login, accompagnato da un portale nazionale Italia.it aggregante tutti i servizi pubblici secondo una logica che segue i momenti della vita dei cittadini e realizzato seguendo i principi fondamentali di uniformità, piena accessibilità, mobile first, esperienza utente appagante. In questo contesto il progetto affidato a Formez PA in partnership con AgID prevede di coprire le esigenze di assistenza e di informazione a cittadini ed imprese, su più canali di comunicazione, nell'accesso al portale e alla piattaforma Italia Login, nonché di produzione e aggiornamento continuo dei contenuti web per il portale nazionale.</p>

Caratteristiche

Aree geografiche

Descrizione	Incidenza %
Intero Territorio Nazionale	100

Tipologia amministrazioni destinatarie

Descrizione	Incidenza %
Cittadini	50
P.A. Centrale e periferica	50

Tipologia committenti

Descrizione	Incidenza %
Dipartimento per la digitalizzazione della PA e l'Innovazione tecnologica	100

Macro attività

Descrizione	Incidenza %
Assistenza tecnica	100

Attività

Fase	Preparazione				
Codice attività	Linea A - Preparazione				
Titolo	Contenuti Web				
Descrizione	<p>Il progetto comprende le attività di aggiornamento continuo delle sezioni “Domande e risposte”, “Indirizzi delle PA”, “Mappe delle PA” e “Accedo ai servizi” del portale www.lineaamica.gov.it, al fine di mantenerle aggiornate alla evoluzione normativa ed allineate allo sviluppo della iniziativa Italia Login e del portale Italia.It. E' inoltre inclusa l'analisi e redazione di schede informative nel formato “come fare per” e del corredo di domande e risposte e link di approfondimento ad esse, secondo la pianificazione di argomenti comunicata progressivamente da AgID e concordata. E' inclusa infine la veicolazione di news sulla iniziativa stessa nella apposita sezione del portale www.lineaamica.gov.it.</p>				
Data inizio	24/04/2015		Data fine	30/09/2015	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	160	0		80	0
Modalità attuative	Team di lavoro con produzione di contenuti secondo le regole di redazione condivise.				
Risultati	Definizione tassonomia portale e content types contenuti web. Definizione format di redazione contenuti web. Definizione priorità produzione contenuti. Definizione strategia di tags interni e architettura informativa.				
Tipologia di Attività	Altro				
Milestone	Descrizione				Data
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Committenza e risorse FormezPA				2
Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti	
	Studio di fattibilità/Progettazione	1	0 GG	0	

Fase	Preparazione				
Codice attività	Linea B - Preparazione				
Titolo	Assistenza utente				
Descrizione	<p>Il progetto risponde alle esigenze di assistenza agli utenti mediante la realizzazione e conduzione da parte di Formez PA di un servizio di assistenza (o help desk) nazionale, accessibile a tutti i cittadini e le imprese, nonché, con modalità specifiche, alle amministrazioni coinvolte nel processo di digitalizzazione. Il servizio sarà accessibile su più canali di contatto (telefono su numero verde, chat accessibile da desktop e dispositivi mobili, web con form e risposta via e-mail) per fornire informazioni ed assistenza nella sottoscrizione ed utilizzo del proprio profilo civico online fornito dalla piattaforma "Italia Login", nonché sui servizi online messi a disposizione da parte delle PA ed accessibili tramite tale sistema. L'assistenza è articolata su un primo livello di assistenza ed informazione con risposta immediata ed un secondo livello con risposta differita, per i casi che richiedono un maggiore approfondimento o una interazione con le amministrazioni interessate o con AgID.</p>				
Data inizio	01/07/2015		Data fine	30/09/2015	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	28	2060		56	3090
Modalità attuative	Tecniche di gestione di un Contact center				
Risultati	Attività preparatorie all'avvio in esercizio di un contact center multicanale che consenta: 1) l'incremento dell'utilizzo da parte dei servizi online accessibili tramite la piattaforma Italia Login; 2) l'utilizzo efficace di Italia Login grazie all'accompagnamento ai cittadini che possono avere necessità di supporto, in particolare nelle fasi iniziali del servizio.				
Tipologia di Attività	Contact center				
Milestone	Descrizione				Data
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Committenza e risorse FormezPA				50
Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti	
	Contact Center	0	0 GG	0	

Fase	Realizzazione				
Codice attività	Linea A - Realizzazione				
Titolo	Produzione Contenuti Web				
Descrizione	<p>Aggiornamento continuo dei contenuti esistenti (DR, Servizi online, Rubrica)Produzione e aggiornamento dei contenuti web nuovo portale (schede online / domande e risposte / servizi online PA).Manutenzione e aggiornamento contenuti web portale del cittadino www.lineaamica.gov.it.Pianificazione delle azioni SEO/SEM a supporto e mantenimento della visibilità web durante la migrazione e a compimento della stessa.Migrazione dei contenuti sul nuovo portale salvaguardando il capitale di presenza sul web consolidato negli anni.</p>				
Data inizio	24/04/2015		Data fine	30/06/2016	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	1090	0		2454	0
Modalità attuative	Team di produzione contenuti composto da esperti nelle aree tematiche indirizzate dal portale e operante secondo regole di redazione e gestione dei contenuti condivise.				
Risultati	Mettere a disposizione di cittadini ed imprese un portale nazionale dei servizi delle PA, con particolare riferimento ai servizi accessibili direttamente online, anche da dispositivi mobili e rendere così possibile un uso informato e semplificato dei servizi di cui i soggetti indirizzati hanno necessità, con benefici sia per essi sia per l'immagine, la efficacia e la efficienza delle PA.				
Tipologia di Attività	Servizi on line				
Milestone	Descrizione				Data
	Migrazione al nuovo portale				30/11/2015
	Completa operatività nuovo portale				30/06/2016
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Imprese				5000000
	Cittadini				50000000
Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti	
	Portali: Pagine visualizzate	6000000	0 GG	0	
	Portali: Visite	4000000	0 GG	0	
	Portali: Visitatori unici	3500000	0 GG	0	

Fase	Diffusione/Comunicazione				
Codice attività	Linea A - Diffusione				
Titolo	Contenuti web				
Descrizione	Verifica on-going della presenza e conoscenza del portale e dei servizi online da parte dei soggetti indirizzati e conseguente definizione ed attuazione condivisa di un piano di comunicazione orientato a massimizzarne l'utilizzo.				
Data inizio	01/04/2016		Data fine	30/06/2016	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	140	0		281	0
Modalità attuative	Analisi desk e analisi dati portale per rilevamento informazioni di input. Tecniche di comunicazione su web e individuazione dei canali più efficaci per l'elaborazione del piano di comunicazione-				
Risultati	Vedi Linea A - Realizzazione				
Tipologia di Attività	Promozione e Diffusione				
Milestone	Descrizione				Data
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Imprese				5000000
	Cittadini				50000000
Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti	
	Prodotti multimediali	1	0 GG	0	

Fase	Realizzazione				
Codice attività	Linea B - Realizzazione				
Titolo	Assistenza utente				
Descrizione	<p>Il progetto risponde alle esigenze di assistenza agli utenti mediante la realizzazione e conduzione da parte di Formez PA di un servizio di assistenza (o help desk) nazionale, accessibile a tutti i cittadini e le imprese, nonché, con modalità specifiche, alle amministrazioni coinvolte nel processo di digitalizzazione. Il servizio sarà accessibile su più canali di contatto (telefono su numero verde, chat accessibile da desktop e dispositivi mobili, web con form e risposta via e-mail) per fornire informazioni ed assistenza nella sottoscrizione ed utilizzo del proprio profilo civico online fornito dalla piattaforma "Italia Login", nonché sui servizi online messi a disposizione da parte delle PA ed accessibili tramite tale sistema. L'assistenza è articolata su un primo livello di assistenza ed informazione con risposta immediata ed un secondo livello con risposta differita, per i casi che richiedono un maggiore approfondimento o una interazione con le amministrazioni interessate o con AgID.</p>				
Data inizio	01/10/2015		Data fine	30/06/2016	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	220	2060		448	3090
Modalità attuative	Tecniche di gestione di un contact center multicanale.				
Risultati	Avvio in esercizio di un contact center multicanale che consenta: 1) l'incremento dell'utilizzo da parte dei servizi online accessibili tramite la piattaforma Italia Login; 2) l'utilizzo efficace di Italia Login grazie all'accompagnamento ai cittadini che possono avere necessità di supporto, in particolare nelle fasi iniziali del servizio.				
Tipologia di Attività	Contact center				
Milestone	Descrizione				Data
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Imprese				5000000
	Cittadini				50000000
Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti	
	Note tecniche e Rapporti	9	0 GG	0	

Fase	Diffusione/Comunicazione				
Codice attività	Linea B - Diffusione				
Titolo	Assistenza utente				
Descrizione	<p>Il progetto risponde alle esigenze di assistenza agli utenti mediante la realizzazione e conduzione da parte di Formez PA di un servizio di assistenza (o help desk) nazionale, accessibile a tutti i cittadini e le imprese, nonché, con modalità specifiche, alle amministrazioni coinvolte nel processo di digitalizzazione. Il servizio sarà accessibile su più canali di contatto (telefono su numero verde, chat accessibile da desktop e dispositivi mobili, web con form e risposta via e-mail) per fornire informazioni ed assistenza nella sottoscrizione ed utilizzo del proprio profilo civico online fornito dalla piattaforma "Italia Login", nonché sui servizi online messi a disposizione da parte delle PA ed accessibili tramite tale sistema. L'assistenza è articolata su un primo livello di assistenza ed informazione con risposta immediata ed un secondo livello con risposta differita, per i casi che richiedono un maggiore approfondimento o una interazione con le amministrazioni interessate o con AgID.</p>				
Data inizio	02/05/2016		Data fine	30/06/2016	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	27	0		56	0
Modalità attuative	Tecniche di comunicazione e diffusione sui media dei risultati progettuali.				
Risultati	Realizzazione e diffusione di un piano di trasparenza comunicativa orientato a dare conto a cittadini e stakeholders dei risultati conseguiti a fronte degli investimenti effettuati, in una logica di accountability.				
Tipologia di Attività	Contact center				
Milestone	Descrizione				Data
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Stakeholder				1000
	Altri				10
Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti	
	Prodotti multimediali	1	0 GG	0	

Fase	Realizzazione
Codice attività	1
Titolo	Portale

Descrizione	<p>Progettazione di un nuovo portale del cittadino conforme alle linee guida per il design dei siti web delle PA che si deve basare su un'architettura delle informazioni coerente e consistente con l'evoluzione in corso dei servizi on line della Pubblica Amministrazione verso il modello dei servizi di Italia Login. La nuova architettura delle informazioni si basa su un contenuto principale che risponde alla domanda "cosa devo fare per...". La scheda "cosa fare per" contiene gli elementi informativi generali e il collegamento ai servizi on line disponibili, alle domande più frequenti e alle risorse esterne. Esempi di questa architettura informativa sono il portale francese (ServicePublic.fr) e quello inglese (gov.uk). La nuova architettura viene definita coerentemente e compatibilmente con l'architettura dei dati e la pubblicazione dei portali gestiti da AgID che, conseguentemente, determina il cronogramma dei lavori per garantire l'armonizzazione delle fasi di sviluppo. Una particolare attenzione è rivolta al catalogo dei servizi (servizi.gov.it), al catalogo dei dati aperti (dati.gov.it) e all'indice delle Pubbliche Amministrazioni (indicepa.gov.it). La struttura del portale e i principali contenuti sono pubblicati anche in lingua inglese. Nel rispetto delle linee guida per il design dei siti web delle PA, lo sviluppo del tema del portale parte dalle esigenze di fruizione di un utente in mobilità (tablet e smartphone). L'accessibilità è un requisito essenziale e rispetta indicazioni delle norme attuale. L'usabilità è garantita da adeguati test con utenti tipo, che si ripetono in cicli successivi, anche per realizzare un portale basato sulle esigenze dell'utente (User Centered Design). Il portale deve essere capace di adattare i contenuti ai diversi contesti di fruizione. Il sistema di classificazione dei contenuti è definito adottando una tassonomia coerente con quella del catalogo dei servizi on line (e dei dati aperti al fine di garantire l'interoperabilità semantica dei contenuti e, soprattutto la correlazione tra le schede "come fare per" con il catalogo dei servizi. Il portale, nella fase iniziale, viene popolato con i contenuti di lineamica.gov.it, opportunamente riclassificati, in questo modo si garantisce una immediata copertura delle principali tematiche di interesse del cittadino e si mantiene continuità negli accessi (il portale LineaAmica a gennaio 2016 ha quasi 400.000 accessi unici). I dati relativi agli indirizzi delle PA sono aggiornati con i dati disponibili su IndicePA. Lo sviluppo del portale è previsto in ambienti open source LAMP, in particolare si prevede di utilizzare il Content Management System Drupal già utilizzato per altri siti dell'Agenzia per l'Italia Digitale. Il CMS è supportato per le funzionalità di ricerca e correlazione dei contenuti da un motore di ricerca semantico. Questa linea di attività presidia anche la normale amministrazione del sistema e la manutenzione evolutiva del portale per tutta la durata del progetto. Le attività di amministrazione comprendono il controllo dei livelli di sicurezza, degli accessi e dei log, l'elaborazione delle statistiche di accesso. Un'attività continua è anche l'ottimizzazione delle pagine per la visibilità dei contenuti nei principali motori di ricerca (SEO).</p>		
Data inizio	20/09/2016	Data fine	30/06/2018

Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	284	0		460	420
Modalità attuative					
Risultati					
Tipologia di Attività	Altro				
Milestone	Descrizione			Data	
Destinatari finali	Descrizione			Numero	
	Cittadini			1000	
Indicatori	Descrizione		Numero	Giorni/Ore	Partecipanti
	Portali: Pagine visualizzate		0	0 GG	0
	Portali: Visite		0	0 GG	0
	Portali: Visitatori unici		0	0 GG	0

Fase	Realizzazione
Codice attività	2
Titolo	Contenuti web
Descrizione	<p>L'attività di questa linea è centrata sui contenuti pubblicati sul portale che hanno come elemento centrale la redazione di schede "Come fare per" utili a risolvere i problemi dei cittadini. Le schede "Come fare per" sono in relazione semantica con le schede descrittive dei servizi, le domande e le risposte, le notizie o, eventuali, risorse esterne. Ogni tipologia di contenuto (content type) ha un formato standard specifico che comprende la parte testuale e i metadati. La classificazione avviene coerentemente e compatibilmente con i profili adottati da AgID per i dati aperti e i servizi (DCAT-AP IT e CPSV-AP IT). Il motore semantico crea in automatico le relazioni tra i diversi content type sulla base del testo descrittivo e dei metadati ed evidenzia i contenuti più consultati. Le schede "Come fare per" possono essere realizzate in collaborazione con amministrazioni che adottano un formato analogo (esempio INPS), condividendo le regole di struttura, contenuto e classificazione o con il contributo di esperti tematici. La redazione cura i contenuti garantendo uno stile di scrittura omogeneo, un linguaggio accessibile ai cittadini, una struttura sequenziale ai diversi contenuti che guida e facilita la lettura. La redazione attraverso la classificazione e opportuni tag ai contenuti ottimizza il funzionamento del motore di ricerca semantico. Con la redazione di notizie utili si fornisce un quadro continuamente aggiornato dei servizi on line e dell'attualità di interesse dei cittadini, con particolare attenzione ai servizi di nuova generazione che adottano gli standard delle piattaforme abilitanti (SPID, PagoPA, ANPR, linee guida design). Con la redazione di Domande e Risposte si generalizzano le FAQ, provenienti dal servizio di Help Desk, in modo che rispondano a problemi puntuali e arricchiscono con casi pratici le schede "Come fare per". Per tutte le tematiche che hanno una dimensione extranazionale la redazione allinea i contenuti con quelli del portale europeo (http://europa.eu/youreurope/citizens/index_it.htm) e, in generale, traduce in inglese tutti i contenuti che possono interessare cittadini non madrelingua italiana. La sezione Domande e Risposte integra le FAQ provenienti servizio di Help Desk, con quelle dello sportello Europe Direct operativo presso il FormezPA, che svolge servizio d'informazione ai cittadini per tutto ciò che riguarda l'Europa. L'attività redazionale è guidata da un Piano Redazionale concordato con AgID e costantemente aggiornato anche attraverso un referente della redazione che opera presso AgID. Il Piano Redazionale definisce anche le regole redazionali, il programma di aggiornamento dei contenuti, la ricerca sulle fonti esterne, la diffusione dei contenuti nei canali 2.0. A integrazione dei contenuti testuali sono previste la produzione di video informativi per la divulgazione ai cittadini (SPID, PagoPA, ANPR) e di video tutoriali sui servizi on line di maggiore rilevanza adottando un modello di tutoriale standard. Questa attività redazionale è svolta in stretto raccordo con AgID anche attraverso un referente della linea che opera presso AgID.</p>

Data inizio	29/09/2016		Data fine	30/06/2018	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	912	0		278	0
Modalità attuative					
Risultati					
Tipologia di Attività	Informazione				
Milestone	Descrizione				Data
Destinatari finali	Descrizione				Numero
	Cittadini				3000000
Indicatori	Descrizione	Numero	Giorni/Ore	Partecipanti	
	Altro	100	0 GG	0	
	News e Comunicati	250	0 GG	0	

Fase	Realizzazione				
Codice attività	3				
Titolo	Servizi digitali				
Descrizione	<p>La principale attività di questa linea è la diffusione e l'assistenza delle azioni infrastrutturali trasversali (SPID) e delle piattaforme abilitanti (PagoPA, AnPR...) e il monitoraggio dei servizi legati all'ecosistema di Italia Login. Le attività di diffusione sono programmate in un Piano di comunicazione che identifica i bisogni, gli obiettivi, i pubblici, canali e i prodotti informativi. L'obiettivo del Piano di Comunicazione è di garantire una diffusa e uniforme conoscenza nelle PA di standard, normative, regolamenti, workflow dei servizi on line e delle azioni di innovazione lanciate da AgID. Fondamentale è il continuo monitoraggio del livello di conoscenza e consapevolezza dei destinatari delle azioni di diffusione con la rilevazione dei feedback. Uno dei canali di comunicazione verso regioni ed enti locali attraverso la programmazione e realizzazione di seminari on line sugli standard. Parallelamente la diffusione è sostenuta anche attraverso la produzione di manuali, videolezioni e learning object sugli standard, le diverse forme di adozione e gli aspetti tecnici e tecnologici da affrontare. Per ogni nuovo servizio registrato nel catalogo dei servizi AgID viene compilata una scheda descrittiva per il cittadino e rilevati elementi utili a una sua classificazione quali il livello di interazione, la distribuzione territoriale e la qualità dei servizi, anche al fine di realizzare infografiche e una dashboard di monitoraggio sullo sviluppo, (esempio www.gov.uk/performance). I servizi già censiti sono riclassificati secondo nuove le tassonomie e i metadati (profili DCAT-AP IT e CPSV-AP IT adottati da dati.gov.it e servizi.gov.it) in modo da pubblicare on line un elenco costantemente aggiornato dei servizi e delle amministrazioni che adottano il servizio pubblico di identità digitale e il sistema dei pagamenti elettronici della PA. Questa attività di aggiornamento del catalogo dei servizi è svolta in stretto raccordo con AgID anche attraverso un referente della linea che opera presso AgID.</p>				
Data inizio	20/09/2016		Data fine	30/06/2018	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	226	0		420	138
Modalità attuative					
Risultati					
Tipologia di Attività	Assistenza Tecnica				
Milestone	Descrizione				Data

Destinatari finali	Descrizione Stakeholder	Numero 100		
Indicatori	Descrizione Amministrazioni assistite	Numero 0	Giorni/Ore 0 GG	Partecipanti 0

Fase	Realizzazione				
Codice attività	4				
Titolo	Assistenza multicanale				
Descrizione	<p>La Linea 4 fornisce l'assistenza diretta ai cittadini e alle imprese, destinatari dei servizi SPID e Italia Login e delle altre iniziative di accelerazione dell'Agenda digitale, sia alle amministrazioni nelle fasi di implementazione delle infrastrutture immateriali di integrazione con la piattaforma Italia Login (SPID, PagoPA, ecc.). In coerenza con gli obiettivi e le linee guida generali del documento Crescita Digitale 2020 l'assistenza è accessibile attraverso una pluralità di canali sia sincroni (telefono, chat), sia asincroni (form accessibili da desktop e da dispositivi mobili, social customer care) ed è realizzata e gestita secondo le più avanzate tecnologie e modalità di gestione orientate alla soddisfazione degli utenti, sempre in coerenza con i dimensionamenti previsti. Il servizio di assistenza è definito in una Carta dei servizi ed è basato su:</p> <ul style="list-style-type: none"> •una Knowledge Base (KB) open source continuamente aggiornata nelle domande e risposte e schede informative tematiche, al fine di garantire una risposta standardizzata e affidabile agli utenti; •l'allineamento continuo e bidirezionale delle informazioni della KB di assistenza con le informazioni, in particolare le FAQ, presentate nel nuovo portale per l'anticipazione delle richieste utente; •un sistema di supporto integrato CRM (CTI per il canale telefonico) che gestisce il trouble ticketing con la registrazione e il tracciamento dei contatti e per il controllo qualità del servizio e l'analisi della domanda; •integrazione con AgID per l'escalation delle richieste non gestibili con le informazioni strutturate nella KB; •selezione e utilizzo di piattaforme open source di ultima generazione per la gestione dei canali di contatto orientati ai dispositivi mobili e alle reti social target; •formazione iniziale e formazione continua degli addetti al presidio dei canali di contatto. <p>Il servizio di assistenza comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> •la verifica continua della customer satisfaction per i vari segmenti di utenti mediante l'utilizzo di valutazione immediata (fine contatto) o differita mediante questionari erogabili via web (customer survey) o sondaggi CATI/CAWI; •il controllo della qualità della risposta anche mediante registrazione vocale o informatizzata della interazione con gli utenti o ascolto in parallelo; •l'analisi della domanda e l'individuazione di punti critici e punti di forza procedurali; •report mensili sull'andamento quantitativo e qualitativo dell'attività di risposta. <p>Il sistema di assistenza attraverso la diffusione di informazioni sempre aggiornate e garantite ha anche una funzione essenziale di promozione delle nuove iniziative verso i destinatari nonché di rimozione degli eventuali blocchi e impedimenti al loro pieno utilizzo.</p>				
Data inizio	20/09/2016		Data fine	30/06/2018	
Giornate risorse interne	Senior	Junior	Giornate risorse esterne	Senior	Junior
	842	0		92	0

Modalità attuative	
Risultati	
Tipologia di Attività	Contact center
Milestone	Descrizione Data
Destinatari finali	Descrizione Numero Cittadini 1000
Indicatori	Descrizione Numero Giorni/Ore Partecipanti Contact Center 1 0 GG 0