

vedere
il futuro
oggi

SIS.TER

SIS.TER S.P.A.
Lo Spazio e L'informazione

Un nuovo *spazio* per informare

NUM.22, GENNAIO '08

NUOVE SOLUZIONI

eRE gestione patrimonio - La tua scrivania ovunque per la gestione del patrimonio (immobili, terreni, segnaletica, strade, verde, segnalazioni, cantieri, reti).

Totamente web-oriented si integra con le basi dati già disponibili e costituisce un archivio unico per il monitoraggio e la gestione



[Richiedi info on-line](#)

Geomarketing - L'analisi geografica integra i processi gestionali e decisionali. Sistemi e servizi per decidere e proporre in maniera più efficace. Servizi e soluzioni web-oriented per la conoscenza del territorio. Hanno scelto di avvalersi della nostra competenza nel geomarketing aziende e associazioni di categoria



[Richiedi info on-line](#)

PROGETTI, FINANZIAMENTI, SCADENZE

Catasto, accesso gratuito fino al 29 febbraio: Estesa la possibilità per la PAL di accedere al sistema telematico e definite le Condizioni generali di accesso al sistema con il Decreto del 18 dicembre 2007 [>> Info](#)

Bando INAIL per la sicurezza: 30 milioni di euro per interventi di messa in sicurezza e ristrutturazione degli edifici scolastici nel triennio 2007-2009. Per accedere al finanziamento domanda alle Regioni entro il 5 marzo dalla pubblicazione in G.U. [>> leggi](#)

Approvato piano azione per l'energia della Regione Lombardia

10 milioni per la messa in sicurezza del territorio: disponibili 10 milioni per i territori colpiti da calamità nel 2002. [>> info](#)

Incontri sui Bandi 2008 del Settimo Programma Quadro. 11 gennaio a Padova sul tema [Energia](#), 16 gennaio a Ferrara sul tema [Ambiente](#); 21 gennaio a Roma [ICT](#), 22 gennaio a Roma sul tema [Galileo](#)

150 mila euro: per interventi su opere di bonifica a Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena e Bologna. I fondi per ripristinare le funzionalità delle opere pubbliche di bonifica [>> info](#)

Uscito il bando EUROMED HERITAGE IV per la valorizzazione del patrimonio culturale: scadenza 15/02/2008 [>> info](#)

APPROFONDIMENTO E CASE HISTORY

La gestione delle segnalazioni come sistema (testo di A. Seravalli)

La gestione della segnalazione fra il cittadino, fruitore di un servizio il fornitore e l'eventuale gestore determina spesso proble-



F. E. Church, *Le cascate del Niagara sul versante americano*, 1867, National Gallery of Scotland, Edimburgo

"America ! Storie di pitture del nuovo mondo"

Fino al 4 maggio 2008
Brescia- [Museo di Santa Giulia](#)

[>>> info](#)

NOTIZIE DI RILIEVO

R-Innovarsi
per iniziare il
nuovo anno...



nuovo logo e presto nuovo sito

Tel Sis.Ter 0542-364030

Fax Sis.ter 0542-612130



Sis.Ter è azienda certificata
EN-ISO 9001-2000

Sis.Ter fa 10 anni e le sue soluzioni vincono il primo premio eGOV 2007



[>>> info](#)

Concorso a tema per le migliori realizzazioni di e-government in Italia

NEWS OPEN

28 gennaio 2008, Il Web per tutti, Esperienze di accessibilità nella PAL. Torino [>> info](#)

La gestione della segnalazione fra il cittadino, fruitore di un servizio, il fornitore e l'eventuale gestore determina spesso problemi importanti sia sotto il profilo organizzativo (il numero delle segnalazioni e la bontà delle stesse) sia sotto il profilo tecnico-informatico (interoperabilità e scambio delle conoscenze fra uffici diversi).

Una corretta ed efficace gestione della segnalazione costituisce uno dei parametri per una corretta politica di un sistema qualità come anche di un valido customer satisfaction.

Se ciò è vero per il mondo del privato, a maggior ragione risulta vero nell'ambito del pubblico o dei servizi che impattano sui cittadini.

L'efficacia del sistema può essere determinata da alcuni elementi misurabili: tempi di presa in carico, verifica e intervento per la risoluzione del problema, numero delle segnalazioni e qualità delle stesse, ecc.

Sistemi di monitoraggio, di scambio informativo, di gestione organizzativa e documentale, di statistica e rintracciabilità sono oggi parametri oggettivi che supportano e danno riscontro delle scelte operate.

Risulta pur tuttavia necessario dare visibilità fra i diversi soggetti delle azioni intraprese in quanto la segnalazione prevede una comunicazione e il web offre diverse opportunità in tal senso. Il gestore ha l'esigenza di ottimizzare gli interventi (prevedendoli, programmandoli, gestendoli in termine di mobilità, percorsi, ottimizzazione delle proprie risorse). Il fruitore del bene/servizio necessita di sapere lo stato della sua segnalazione e soprattutto avere certezza che un processo si è azionato per risolvere il guasto o il problema indicato. Il fornitore, se diverso dal gestore, come avviene spesso nella PAL, necessita di verificare se i tempi di intervento sono conformi ai tempi indicati in contratto, di avere statistiche sull'operato e sulla soddisfazione del fruitore, e così via. La segnalazione dei guasti, tuttavia, non è solo una procedura per fornire statistiche o risolvere il problema presentatosi, ma va anche vista come una opportunità per conoscere i propri assets, costruire una banca dati nel tempo per l'ottimizzazione delle scelte future. Costituisce pertanto la modalità per ottimizzare i costi favorendo la qualità e il benessere collettivo. Incide inoltre nei processi decisionali quale supporto valido per effettuare analisi e gestire l'ordinarietà. Per questi motivi, le tecnologie di grafica web come svg, i prodotti Foos, sistemi di distribuzione delle informazioni all'interno degli uffici, ecc, permettono di attivare a costi contenuti, servizi e strumenti di impatto positivo. Se il guasto interessa oggetti sul territorio, risulta utile e complementare l'integrazione del gestore delle manutenzioni e del patrimonio, uno scadenziario e programmi di manutenzione possono essere implementati quali strumenti paralleli per ottimizzare gli interventi e i percorsi.

Una gestione della segnalazione pertanto necessita di un sistema informativo inteso come insieme di procedure/dati, persone e tecnologie appropriate.

[dimostrazioni](#)

28 gennaio 2008, Il Web per tutti, Esperienze di accessibilità nella PAL. Torino [>> info](#)

21 gennaio 2008, *Convegno Connessioni per il futuro. Mobilità, Logistica, Infrastrutture.* Bologna Interporto [>> info](#)

Il dominio IT compie vent'anni, nasceva il 23 dicembre 1987 cnr.it [>> info](#)

SOLUZIONI



eSUN

Per l'analisi energetica urbana delle potenzialità di utilizzo di fonti rinnovabili. Integrabile con eRE per il monitoraggio dei consumi degli edifici pubblici. Totalmente web-oriented è fornito alle PA e alle multiutility



Sistemi Avanzati di Monitoraggio della posizione

Per rispondere alle esigenze di chi vuole monitorare in maniera continua la posizione e il percorso di veicoli, persone e oggetti. Una sicurezza per tutti.



eRE impresa

Soluzione on line in abbonamento per le PMI. Dal protocollo alla gestione delle non conformità, dalla contabilità industriale alla gestione della qualità. La suite per la gestione delle informazioni e dei progetti nella piccola e media impresa

[>>> info](#)



eGrave

Soluzione Web-Oriented per la gestione dei cimiteri. Multi comune, Multi piattaforma, Multi utente, Multicimitero.

[>>> info](#)

Per Ulteriori informazioni [scrivere a sister@sis-ter.it](mailto:scrivere_a_sister@sis-ter.it) o chiamare al 0542.364030

Se ci sono tematiche di vs. interesse che vorreste approfondire potete scriverci [fare clic qui.](#)

Se si desidera non ricevere più questo notiziario, [fare clic qui.](#)