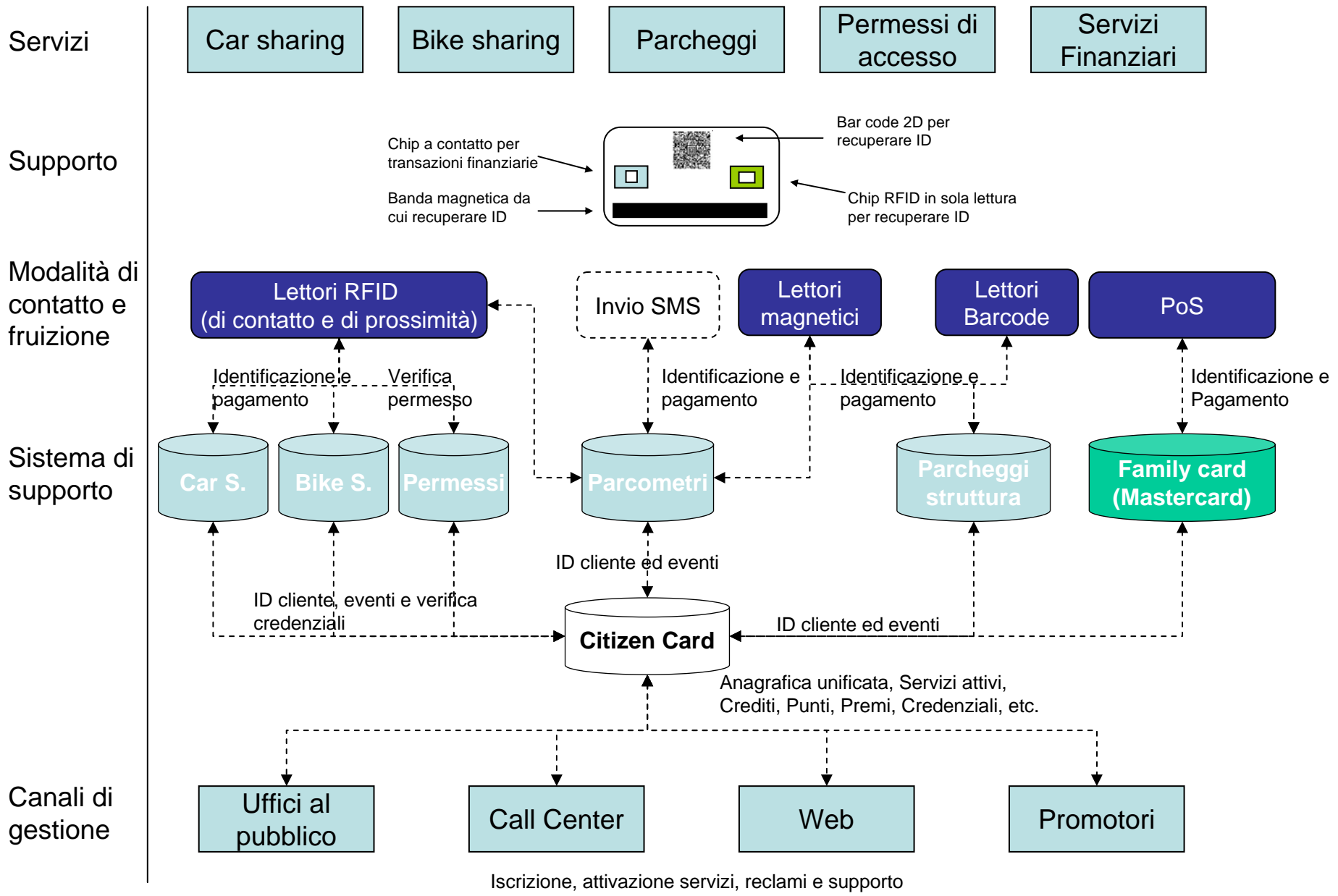


Progetto	Citizen card (1/3)	Filone operativo <b>Servizi al cittadino</b>
<b>A) Descrizione ed obiettivi</b>	<p>Facilitare l'accesso ai servizi comunali offerti ai cittadini, introducendo uno strumento multifunzione di riconoscimento univoco del titolare. L'identificazione sicura ed univoca del titolare/cittadino sui diversi momenti di "contatto" ed "accesso", combinata con la gestione centralizzata dei dati anagrafici, del profilo e dei servizi a cui il titolare aderisce, consentono al cittadino di interagire con l'amministrazione e le aziende di servizi.</p> <p>Alla carta, quale chiave univoca di accesso, saranno associati i servizi attualmente erogati dal comune ed aziende sul territorio, nonché i servizi innovativi che verranno introdotti, in una logica sempre ispirata alla facilitazione di accesso. I servizi associabili comprendono il riconoscimento univoco, i pagamenti (con carta prepagata e finanziaria), mobilità, servizi sociali ed altri servizi innovativi che saranno introdotti.</p> <p>Un programma di Rewarding, associato all'utilizzo della carta, consentirà ai cittadini di accumulare "crediti" da spendere in servizi ed al comune di promuovere l'iniziativa e di "orientare", grazie alla leva dei crediti, comportamenti ed abitudini dei cittadini (es. carbon credit).</p> <p>Nel breve termine la carta rappresenterà il collante delle diverse modalità di contatto/accesso, senza escludere ipotesi di multicanalità (es. web, call center e chiosco) ed in prospettiva multidevice, per consentire a ciascun utente di adottare i dispositivi ritenuti più congeniali (es. smartphone, biometrica, etc.).</p>	
<b>B) Funzioni / Servizi</b>	<p>Funzionalità basilare per la citizen card sarà l'identificazione univoca dell'utente, supportata dall'introduzione di un Personal Account Number (PAN) associato ad una carta intelligente, riconoscibile sui diversi canali e momenti di contatto. Un database centralizzato, che raccoglie l'anagrafica univoca del cliente e i dati caratteristici di ciascun servizio attivabile, sarà realizzato per garantire la visione coerente e multicanale delle diverse utenze, che rimarranno gestite dai rispettivi sistemi. L'utilizzo di una carta integrata prevede i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accesso ai servizi di mobilità: Bike sharing, Car sharing, Parcheggi a pagamento, Permessi residenti. I cittadini potranno accedere e pagare tali servizi grazie ad una carta prepagata oppure associarla ad un RID bancario. Tale credito sarà decurtato in ragione di servizi che verranno fruiti. I dispositivi di accesso ai servizi (lettori banda magnetica, Rfid e codice a barre) saranno abilitati all'identificazione dell'utente e alla verifica online delle sue credenziali per poter registrare centralmente l'avvenuta transazione e la verifica dei crediti disponibili. Non è prevista in questa fase l'integrazione con i servizi relativi al trasporto pubblico basati sul progetto Stimer.</li> <li>▪ Servizi finanziari di supporto e stimolo ai consumi della famiglia (Family card): un programma di finanziamento dei consumi basato su una carta di debito prepagata che prevede una serie di incentivi, in forma di sconti e premi, per i cittadini che aderiscono all'iniziativa. Grazie al circuito Mastercard, a cui la carta si appoggia per la gestione delle transazioni, i PoS dei commercianti di Parma sono già abilitati alla lettura.</li> <li>▪ Servizi erogati da comune (es. rette asili, servizi sportivi, pagamento multe, etc.) che prevedono un pagamento.</li> <li>▪ Programma di rewarding: i cittadini raccolgono punti in ragione degli utilizzi effettuati. Centralmente si potrà discriminare il valore dei punti riconosciuti ai singoli servizi al fine di incentivare / disincentivare particolari utilizzi. Un accesso web consentirà ai cittadini di consultare il proprio saldo e di decidere l'utilizzo dei punti (premi, sconti, altri servizi etc.), oltre a poter caricare la carta per i servizi di mobilità o di consumo.</li> </ul>	
<b>C) Vincoli / Dipendenze</b>	<p>Il successo dell'iniziativa è legato all'esigenza di integrare le diverse componenti tecnologiche relative ai servizi offerti. Le caratteristiche fisiche della carta saranno tali da poter essere letta da la maggior parte dei dispositivi in uso dai provider dei servizi. La carta, oltre ai supporti previsti per il circuito finanziario (Family card) sarà dotata anche di un chip RDif contactless che consente di identificare il cittadino in altri momenti di contatto (es. Bike sharing). In alcuni casi, sarà necessario concordare con i provider di servizi gli interventi sui dispositivi di lettura da effettuare per renderli compatibili con la carta (come descritto in allegato). Infine, sarà necessaria l'integrazione dei diversi DB dei servizi nel modello operativo della carta, per la gestione allineata dei dati anagrafici, dei crediti disponibili e degli utilizzi effettuati.</p>	

Lo slogan: **La città in tasca**

# Allegato 1. Schema Flussi



Iscrizione, attivazione servizi, reclami e supporto

Progetto	Citizen card (2/3)	Filone operativo <b>Servizi al cittadino</b>
<b>D) Sviluppi potenziali ed integrazioni</b>	<p>Una volta introdotta la citizen card e raggiunta una certa massa critica sarà possibile considerare la modalità per integrare altri strumenti che si prevede verranno introdotti: carta del trasporto pubblico e carta di identità elettronica.</p> <p>Relativamente al tema Stimer, l'adozione attuale da parte di tale progetto di uno standard tecnologico differente dalla Citizen Card richiede una successiva analisi che consideri anche il livello di diffusione delle due modalità. Già in questa fase tuttavia sarà possibile registrare tra i servizi dei cittadini presenti in anagrafica, la presenza di un abbonamento elettronico ai servizi di trasporto pubblici, anche se supportati da altro mezzo di riconoscimento.</p> <p>La CIE, non del tutto diffusa ed opzionale, ha adottato lo standard previsto dal Ministero e dovrà essere gestita separatamente in questa prima fase.</p> <p>Al fine di assecondare le tendenze tecnologiche e la diffusione delle diverse soluzioni di "riconoscimento", sarà introdotta una componente di device management che consentirà di discriminare le modalità di accesso dei servizi in ragione del dispositivo più gradito al cittadino (ad esempio smartphone, riconoscimento biometrico, etc.). Parallelamente sarà necessario adeguare i dispositivi di lettura.</p>	
<b>E) Unità organizzative responsabili/coinvolute</b>	<p>Strutture di front end del comune per gestire il processo di iscrizione, caricamento, modifiche e customer care. Tali strutture dovranno essere dotate di strumenti abilitati all'identificazione del cittadino. Anche il call center dovrà essere abilitato a gestire i processi di contatto con i cittadini ed i principali processi. Un sito web consentirà ai cittadini di accedere ai loro dati e di richiedere servizi e premi, così come modificare alcuni dati.</p> <p>La creazione, distribuzione e gestione complessiva delle carte verrà gestita da un provider specializzato nel settore, in grado di abilitare e gestire la carta prepagata nel circuito finanziario Mastercard.</p> <p>Una struttura di back-office dovrà essere predisposta per gestire, non solo le chiamate di secondo livello, ma tutti i processi operativi a supporto del programma e di interazione con i diversi provider di servizi.</p> <p>Inoltre una struttura di marketing sarà necessaria per predisporre il piano di comunicazione e diffusione del programma. Una redazione di contenuti e di definizione di nuovi servizi sarà integrata nel team.</p> <p>Un staff IT fornirà il supporto per la fase di lancio, sviluppo e manutenzione degli applicativi.</p>	
<b>F) Benefici attesi</b>	<p>L'iniziativa comporta benefici tangibili sia per gli utenti che per il comune:</p> <p>Per gli utenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso integrato ed univoco ai diversi servizi offerti dal comune e nell'area della città;</li> <li>• Finanziamenti e promozione degli acquisti, con utilizzo del borsellino elettronico e della carta di credito</li> <li>• Premi, sconti e servizi aggiuntivi legati al modello di rewarding.</li> </ul> <p>Per il comune:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione integrata ed univoca degli utenti / cittadini</li> <li>• Possibilità di incentivare comportamenti virtuali (es. "carbon credit" da trasformare in premi o servizi)</li> <li>• Acquisizione base dati significativa su abitudini e comportamento degli utenti per disegnare nuovi servizi ed infrastrutture comunali</li> </ul>	

## Allegato 2. Modello Operativo

### Invio carta



1. La carta verrà personalizzata ed inviata a tutti i cittadini ritenuti target dell'iniziativa. La carta non è attiva e richiede un processi di attivazione
2. In questa fase verranno inseriti in anagrafica solo i dati clienti di base
3. L'invio verrà preceduto da una campagna informativa volta ad avvisare i cittadini dell'esistenza del programma e delle sue caratteristiche

### Attivazione carta e dei suoi servizi



4. La carta sarà attivata dal cittadino con una procedura di certificazione da svolgere online o presso un ufficio comunale predisposto
5. I cittadini potranno scegliere quale servizio o pacchetto attivare e di conseguenza completare l'iscrizione, in tal modo il cittadino viene attivato sul sistema di gestione del servizio richiesto, su cui verrà creato un account
6. Se il cittadino ha già attivo un servizio (es. bike sharing) potrà completare il proprio profilo indicando gli estremi del codice identificativo già in suo possesso. Da quel momento il servizio risulterà integrato nella nuova carta
7. Per quanto attiene ai servizi finanziari (basati su circuito mastercard) sarà necessario recarsi presso un istituto finanziario per completare le procedure previste

### Utilizzo carta



8. I cittadini utilizzeranno la carta come strumento di identificazione su ciascun canale di accesso ai servizi, in modo unificato (con un unico strumento di identificazione) ma in modo differente in ragione del servizio richiesto (es. caricamento carta). I sistemi che supportano i servizi resteranno responsabili dell'operatività e dei controlli del caso.
9. In particolare, per i servizi di sosta regolati con parcometro, sarà attivabile un'utenza che utilizzi il servizio di pagamento via SMS. In questo caso, il cittadino non utilizzerà la carta per riconoscimento, ma solo il cellulare per inviare i dati necessari a richiedere e pagare il servizio.
10. I cittadini avranno la possibilità di accedere ad un'area Web per consultare, modificare dati e aderire a nuovi servizi

### Bike sharing

- L'attuale modello di operativo prevede una gestione decentralizzata delle informazioni: i crediti risiedono sul chip della carta e i validatori che regolano il blocco e sblocco delle bici, operano in lettura e scrittura diretta sul chip. Il cliente deve, infatti, non solo caricare un credito ma anche depositare una cauzione, in caso il suo credito residuo non sia sufficiente per pagare la corsa.
  - Il modello da proporre, invece, prevede la centralizzazione delle informazioni ed una semplice identificazione del cliente sui dispositivi di blocco e sblocco delle bici. In tal modo il sistema dovrebbe trasmettere centralmente l'avvenuto utilizzo del servizio e l'addebito su RID o su altro contro prepagato. In tale scenario, l'architettura attuale andrebbe modificata, mentre i dispositivi di lettura/scrittura e sblocco(blocco potrebbero non essere cambiati ma funzionare in sola lettura e blocco, purché siano in grado di leggere la tipologia di Rfid che verrà scelto (si potrebbe adottare per la Citizen card tale standard)
- 

### Car sharing

- L'attuale modello di operativo risulta compatibile con il modello citizen card, infatti, è prevista la centralizzazione delle informazioni e delle transazioni. Al cittadino sono addebitati i viaggi su RID con fattura mensile.
- Per quanto riguarda il processo identificazione si presentano 3 possibili scenari:
  1. Il comune di Parma adotta come chip Rfid in sola lettura della citizen card, lo stesso previsto dal consorzio di Car sharing
  2. Il consorzio accetta di modificare i lettori di abilitazione al servizio e renderli compatibili con l'RDif scelto dal comune di Parma
  3. Il consorzio accetta di introdurre un altro lettore compatibile con la citizen card

### Parcometri

- L'attuale modello prevede delle soluzioni di utilizzo di carte prepagate a contatto o magnetiche con modello decentrato (credito sulla carta). Un'integrazione a breve, prevede l'adesione al circuito FastPay per il pagamento con Bancomat.
- Gli scenari di integrazione prevedono:
  1. La possibilità per il cittadino in possesso di citizen card di abilitare il servizio di pagamento via SMS. In questo caso l'utente dovrà attivare il servizio aggiungendo ai suoi dati gli estremi del cellulare e del RID su cui addebitare i prezzi.
  2. L'intervento successivo prevede l'integrazione dei parcometri con un modello centralizzato, che sulla base di un'identificazione (es. via banda magnetica) riconosce il cliente e ne addebita il valore sul suo conto.

---

### Parcheggi di struttura

- Attualmente, i parcheggi di struttura sono gestiti in modo autonomo dai diversi gestori, che hanno adottato soluzioni differenti in ragione dei provider tecnologici scelti: carte prepagate dotate di banda magnetica, non compatibili tra loro e lettura di carte di credito.
- La soluzione di integrazione richiederebbe di concordare con ciascun operatore l'adozione di un protocollo di comunicazione verso la citizen card per verificare i crediti e gli addebiti di un cliente identificato via banda magnetica, di cui la carta sarà dotata.