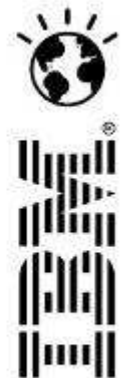




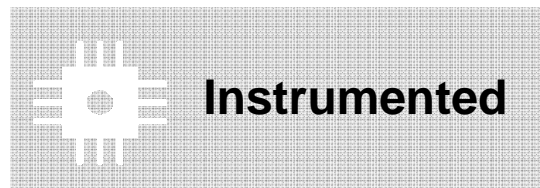
Migliorare. Semplificare. Innovare.

Parma Smarter Town Case History

**Marco Beltrami
Associate Partner
IBM Global Business Services**



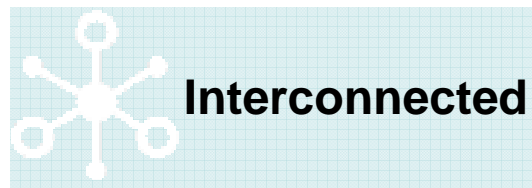
'Smarter cities' are built on solutions that are instrumented, interconnected and intelligent



Event capture and filtering for timely response

Systems that automatically adjust

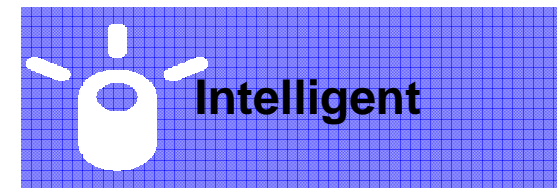
+



Any to any linkage of people, process, and systems

Social media and the internet used to collaborate

+



Deep discovery, search and collaboration across systems

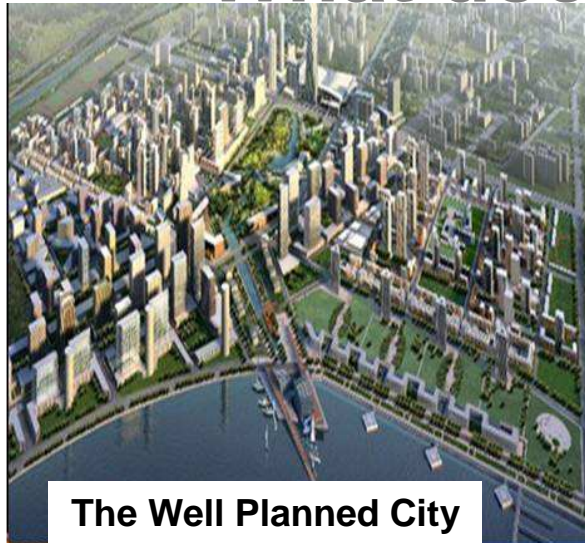
Best practices for aligning smart technology to city, business and citizen needs

=

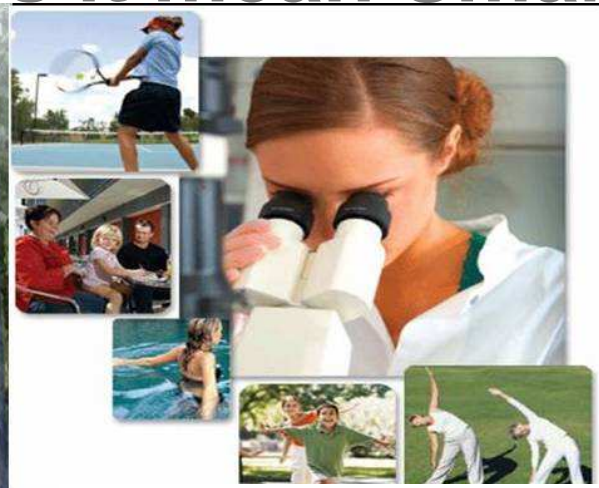


A Smarter city is much more than the sum of projects.....

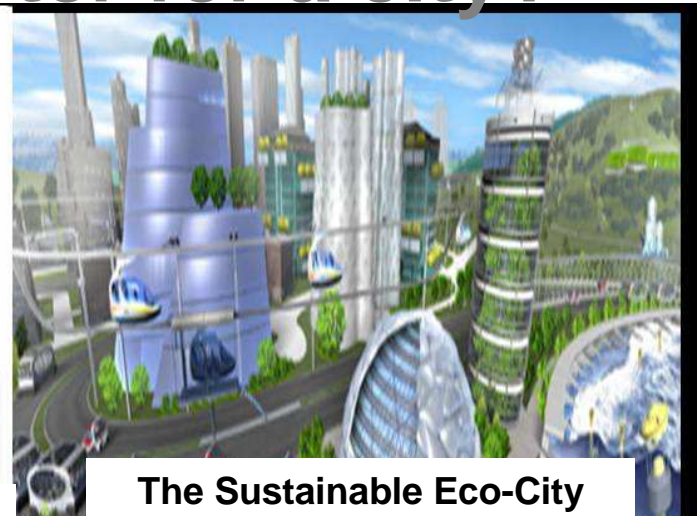
What does it mean Smarter for a city?



The Well Planned City



The Healthy and Safe City



The Sustainable Eco-City

Cities have 'aspirations', vision, strategies....



The Cultural-Convention Hub



The City of Digital Innovation

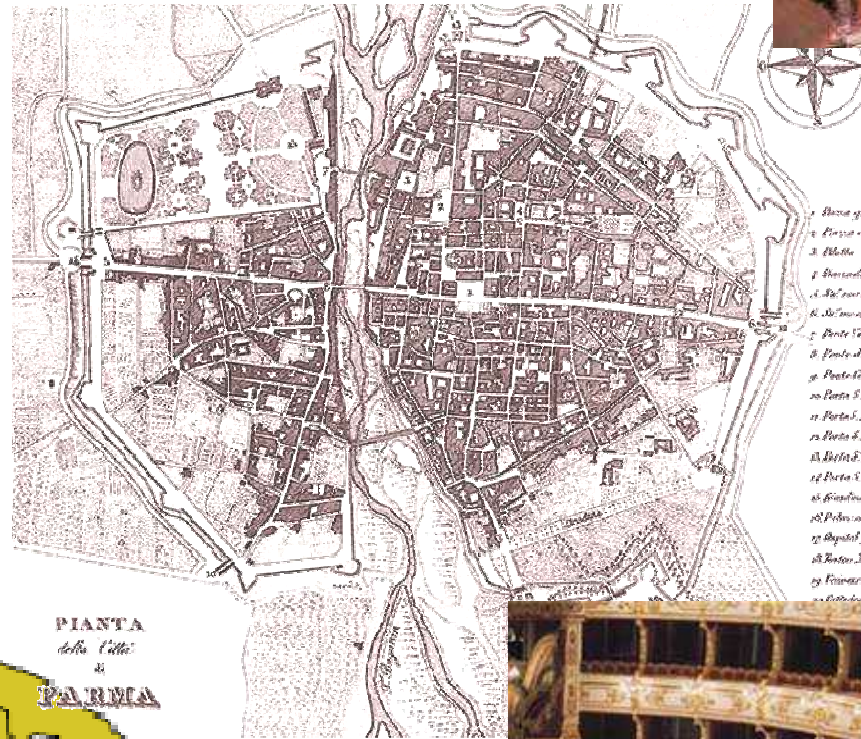


The City of Commerce

Migliorare. Semplificare. Innovare.

Source:





- population (2008) 182.389

Overall: good quality of life!!

Project history

- Initial contacts on ending 2008
- IBM and Comune di Parma signed an agreement (Protocollo di intesa) to work together on Innovation and Smarter City (aprile 2009)





Il Protocollo di Intesa (Framework Agreement)



Accordo di Collaborazione

Il presente Accordo ed i relativi Allegati, che si intendono parte integrante dello stesso, disciplina i rapporti tra :

Comune di Parma, con sede Strada Repubblica 1, partita I.V.A. 00162210348, qui rappresentato da Pietro Vignali, nato a Parma il 22 maggio 1968, in qualità di Sindaco (di seguito denominato "Comune")

e

IBM Italia S.p.A., società soggetta a direzione e coordinamento di IBM Corporation, con sede legale in Segrate (MI), Circonvallazione Idroscalo, capitale sociale di Euro 400.001.359,00 [quattrocentomilaunotrecentocinquante/00] interamente versato, codice fiscale 01442240030, Partita IVA 10914660153, e numero di iscrizione nel registro delle imprese di Milano N° 01442240030, qui rappresentata da Luciano Martucci, nato a Acuto (FR) il 24 novembre 1945, in qualità di Presidente e Amministratore Delegato (di seguito denominata "IBM")

Nell'ambito del presente Accordo, Comune ed IBM potranno essere identificate collettivamente come le "Parti" e disgiuntamente come la "Parte".

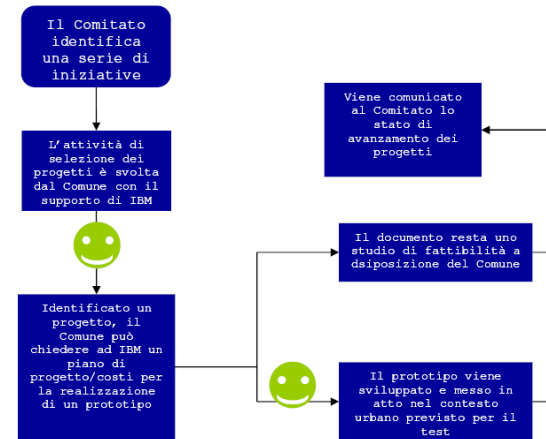
1.0 Introduzione

Il presente documento descrive l'insieme delle attività che IBM Italia S.p.A. ed il Comune di Parma concordano d'intraprendere nell'ambito del progetto d'innovazione Smarter Town. L'obiettivo è quello di definire un modello di città interconnessa capace di mettere al centro del vivere urbano, il cittadino e la possibilità per quest'ultimo di percepire con chiarezza e semplicità quanto l'innovazione possa semplificare e arricchire il proprio rapporto con il territorio, con la sua comunità e con il governo ad esso preposto.

1.1 IBM e la città

La città in senso lato è quel contesto, in alcuni casi entropico e vivibile con difficoltà, nel quale però si concentrano le maggiori risorse economiche, professionali, culturali e soprattutto si originano e sviluppano i saperi. Risorse queste che se ben integrate e orientate possono divenire la fonte primaria di soluzioni ai problemi che inevitabilmente nascono dalla complessità della società urbana. Smarter Town si propone di :

a) simboleggiare al meglio la particolare attenzione che IBM ha strategicamente rivolto alle realtà amministrative locali, consapevole del ruolo che queste possono esercitare allo scopo di innalzare la qualità della vita di tutti i cittadini e di rendere quest'ultimi attori protagonisti del governo del territorio.



Vista schematica del processo

- Attività di Co-Marketing

IBM e Comune si impegnano a definire un piano di comunicazione congiunto del progetto Smarter Town allo scopo di sensibilizzare media, enti locali di vario livello, operatori pubblici e privati operanti nell'innovazione tecnologica.

Potranno essere definiti anche momenti di incontro e confronto con amministrazioni di altre città italiane.

Le Parti concordano come prima iniziativa di Marketing congiunto la promozione del progetto Smarter Town nell'ambito della prossima rassegna del Forum PA di Roma. Tutte le attività di marketing e comunicazione concordate dovranno contemplare una partecipazione e una visibilità equamente distribuita tra le Parti.

Comune di Parma - Ufficio Stampa - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites

Address http://www.ufficiostampa.comune.parma.it/project/pagesComunicati.asp?ID=1239

EPSON Web-To-Page Stampa Anteprima di stampa

Cerca... Vai

[::HOME::](#) [::NEWSLETTER::](#) [::ARCHIVI::](#) [::RSS::](#) 25 febbraio 2010

Categorie	Comunicati Stampa	Comunicati recenti
<ul style="list-style-type: none"> :: Agenzia disabili :: Agenzia per la salute :: Agenzia sviluppo economico :: Ambiente :: Associazioni e cooperazione internazionale :: Attività Economiche :: Benessere giovanile :: Bilancio :: Creatività giovanile :: Cultura :: Educativi :: Elettorale :: Eventi speciali :: Famiglia :: Incontri internazionali :: Innovazione :: Lavori Pubblici :: Mobilità :: Parma Poesia Festival 2008 :: Parma Poesia Festival 2009 :: Personale :: Pianificazione Territoriale :: Politiche 	<p>ACCORDO IBM-COMUNE: INNOVAZIONE TECNOLOGICA AL SERVIZIO DEL CITTADINO 2 aprile 2009</p> <p>Un anno fa il sindaco Pietro Vignali, insieme all'allora assessore Mario Marini, si posero quale obiettivo quello di affrontare il tema di cosa sia la "buona innovazione". Ciò di quale sia il futuro della tecnologia e come questa possa essere a servizio della città. Piano è il progetto per continuare a migliorare la posizione che il Comune di Parma ha occupato nel mondo della tecnologia. Il primo passo è stato quello di creare un tavolo di lavoro che ha permesso di passare dall'Amministrazione per costruire la città a misura di cittadino basata sull'innovazione tecnologica. Tra i soggetti che stanno applicando le ICT (Information and Communication Technology) nelle città del mondo, IBM è una delle realtà più evolute ed innovative nell'approccio all'utente finale, appunto il cittadino. Oggi proprio Comune di Parma e IBM hanno stabilito di cooperare, di comune accordo, per definire insieme la "Smarter Town", ossia la città del futuro. Non un accordo commerciale ma un tavolo per ragionare come l'innovazione possa favorire il cittadino. Una innovazione utile e concreta e non una sperimentazione astratta e lontana dal vissuto quotidiano.</p> <p>In particolare l'input dell'Amministrazione è parlare di temi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - servizi al cittadino - sicurezza - fruizione dei contenuti culturali - marketing turistico - infomobilità <p>Qualche esempio: conoscere il traffico in tempo reale e in anteprima le strade da evitare, mettere a servizio della sicurezza l'innovazione tecnologica attraverso telecamere, palmari, avvicinare tutti i cittadini, non solo gli esperti, alle bellezze della cultura e, ancora, mettere in pratica il concetto di servizio al cittadino a Km 0. Che significa superare la burocrazia e avvicinare l'amministrazione al cittadino, che non deve più spostarsi, o deve farlo il meno possibile, per ottenere quanto gli serve dal Comune.</p> <p>Un primo obiettivo dichiarato è il video sportello, cioè postazioni in giro per la città dove collegarsi con un operatore e sbrigare le proprie pratiche. Il video sportello è un vero sportello a distanza, dove l'utente vede, parla ed interagisce con l'operatore. Il cliente riceve documenti cartacei, può firmare e compilare moduli.</p> <p>L'accordo firmato oggi con IBM ci permette la creazione di un tavolo di confronto sui temi dell'innovazione - sostiene il sindaco Pietro Vignali - Un tavolo che</p>	<p>25/02/2010 17.47.39 LUNEDÌ IL NUOVO PRESIDENTE DELL'AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL COMUNE</p> <p>25/02/2010 16.31.52 CA' ROSSA, IL PRESIDENTE DEL CIRCOLO RICEVUTO DAL VICESINDACO E DAGLI ASSESSORI LASAGNA E PELL</p> <p>25/02/2010 GREEN, LA MOSTRA DI IRE & LUCA, VINCITORI DEL PRIMO PREMIO BOULEVART-MARELLA</p> <p>24/02/2010 IL VICESINDACO BUZZI INCONTRA GLI ALUNNI DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA DI VIGOLANTE</p> <p>24/02/2010 PRESENTAZIONE FINAL FOUR DI COPPA ITALIA VOLLEY FEMMINILE A2</p> <p>24/02/2010 L'ASSESSORE LASAGNA INCONTRA LA SIGNORA</p>

Done Internet

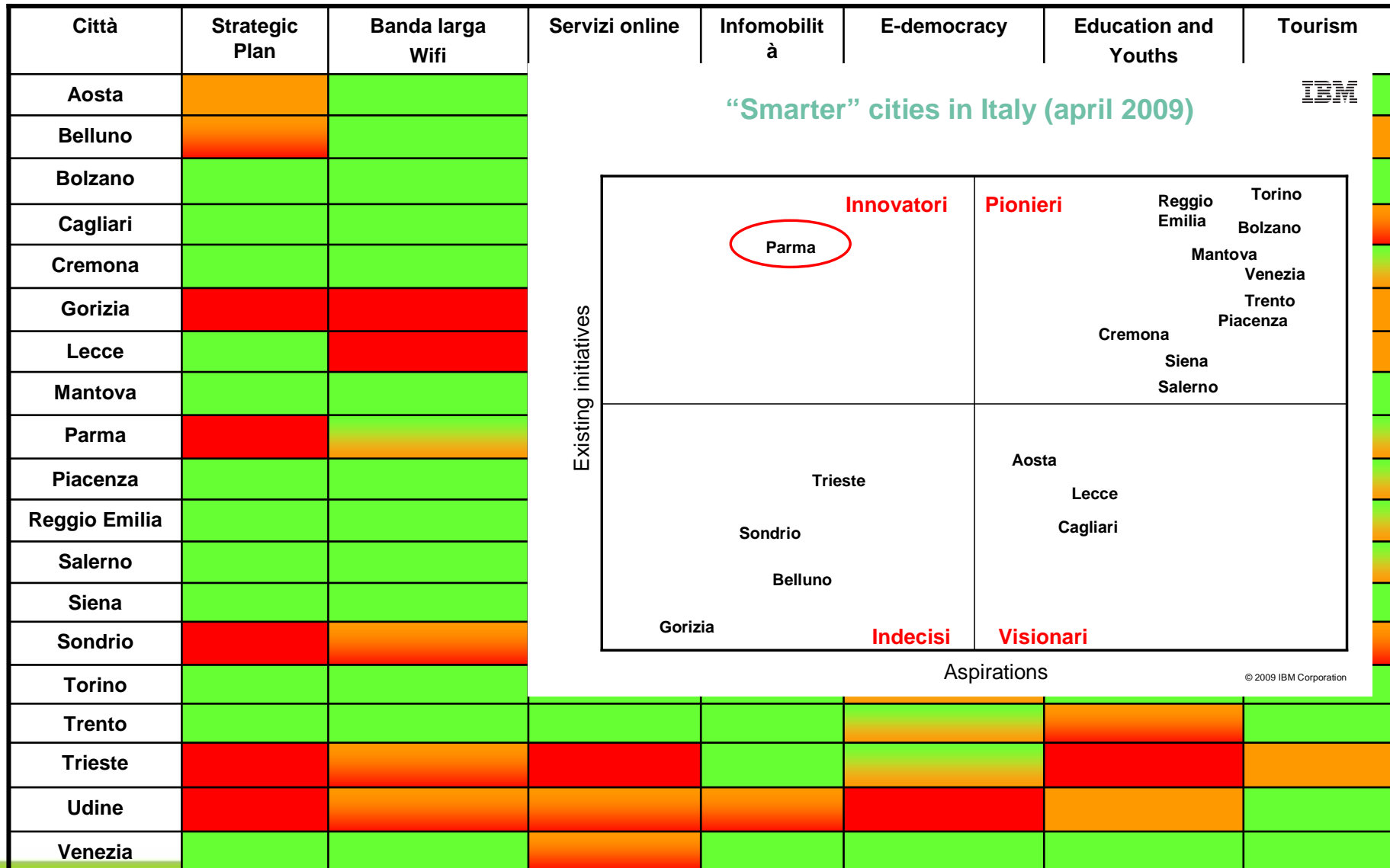
start Inf... 8 I Pr... 1 Th... S Sk... To... 2 I M... Mi... IT 100% 17.53

Good press coverage!

Project history

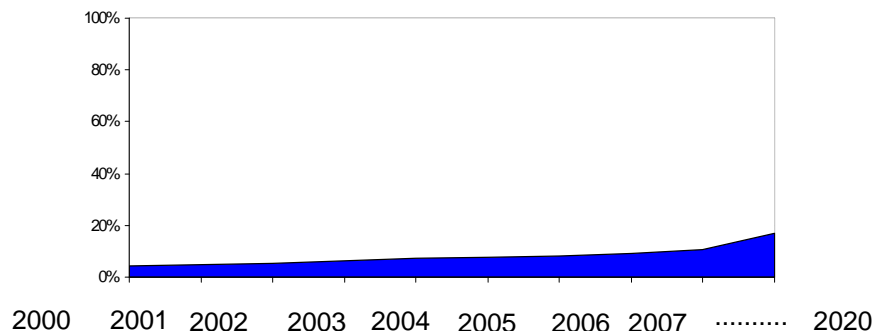
- Initial contacts on ending 2008
- IBM and Comune di Parma signed an agreement (Protocollo di intesa) to work together on Innovation and Smarter City (aprile 2009)
- A joint team (local managers, professors, IBM consultants,..) started to analyze Parma situation and possible development strategies
- The team analyzed data, benchmarking data, current initiatives, to define a Smarter City strategy customized to Parma.(June-October 2009)

Benchmarking on italian cities (based on locally developed methodology)



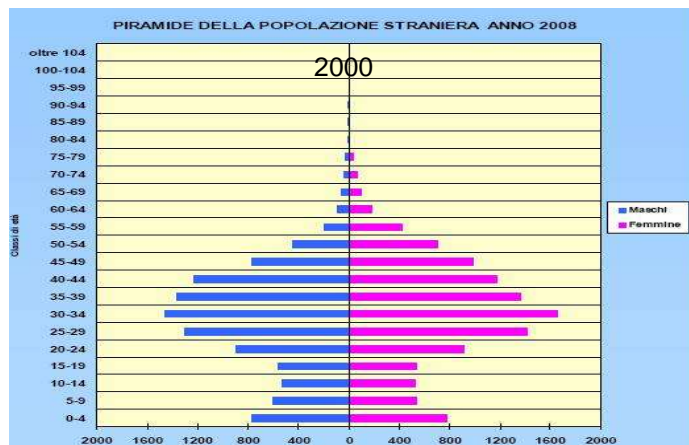
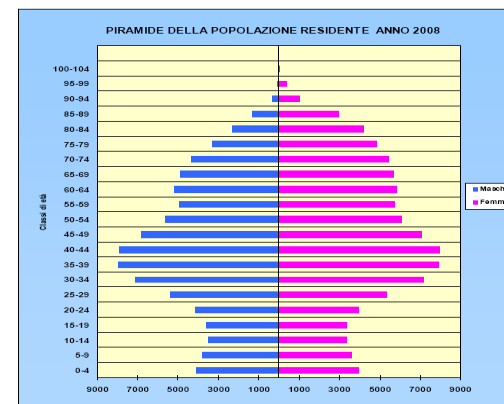
We analyzed data and trends on economy and population, we had meetings, workshops and so on,

Incidenza popolazione straniera - Stima al 2020



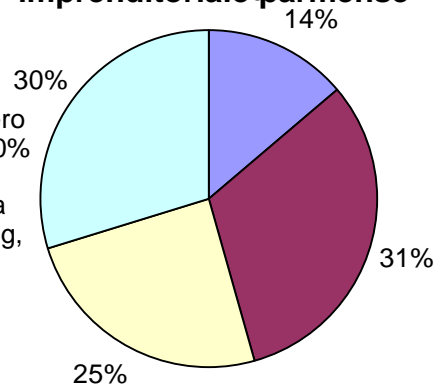
Percentuale di stranieri stimati nel 2020: circa il 20%, era il 4.5% nel 2000

Piramide per età della popolazione residente



Variazione stimata nella composizione imprenditoriale parmense

- Cala il peso dei settori manifatturiero e commercio (da 40% a 25%, da 20% a 14%)
- Cresce il peso delle costruzioni (da 19% a 30%) e di informatica, leasing, attività immobiliari (da 21% a 31%)



Parma's evolution has been analysed also on sociological point-of-view

Cultura e Civiltà a Parma

Le generazioni dati notevoli a PR

- I vecchi 85-104 anni sono 6067 a PR

- *Ciò che dovremmo sapere*

- se fossero visibili, la città
sicura

2/25/2010

report sulla popolazione c

La popolazione, anzitutto

- I city users (*popolazioni che incidono sulla morfologia della città*)
 - City users *propriamente detti*
 - Metropolitan businessmen
 - Cortei dei miracoli
 - Turisti
 - Tifosi (di altre città)
 - Utenti di grandi eventi (di altre città)

- *Ciò che dovremmo sapere:*

- come rilevarne la presenza; per i soli turisti esiste un criterio di rilevazione preciso ma arcaico

zione della città (bozza)
sandro Bosi
gli Studi di Parma

Project history

- Initial contacts on ending 2008
- IBM and Comune di Parma signed an agreement (Protocollo di intesa) to work together on Innovation and Smarter City (aprile 2009)
- A joint team (local managers, professors, IBM consultants,..) started to analyze Parma situation and possible development strategies
- The team analyzed data, current initiatives, benchmarking data to define a Smarter City strategy customized to Parma.(June-October 2009)
- The team agreed a vision for Parma with a slogan “Parma 2.0- la città sensibile” and defined a projects roadmap to create the Smarter Town in a medium term vision (3 years)

The deliverable of this phase was a strategic document that translated the meaning of “smart” for Parma

Parma

la città sensibile

Documento programmatico

Comune di Parma - IBM

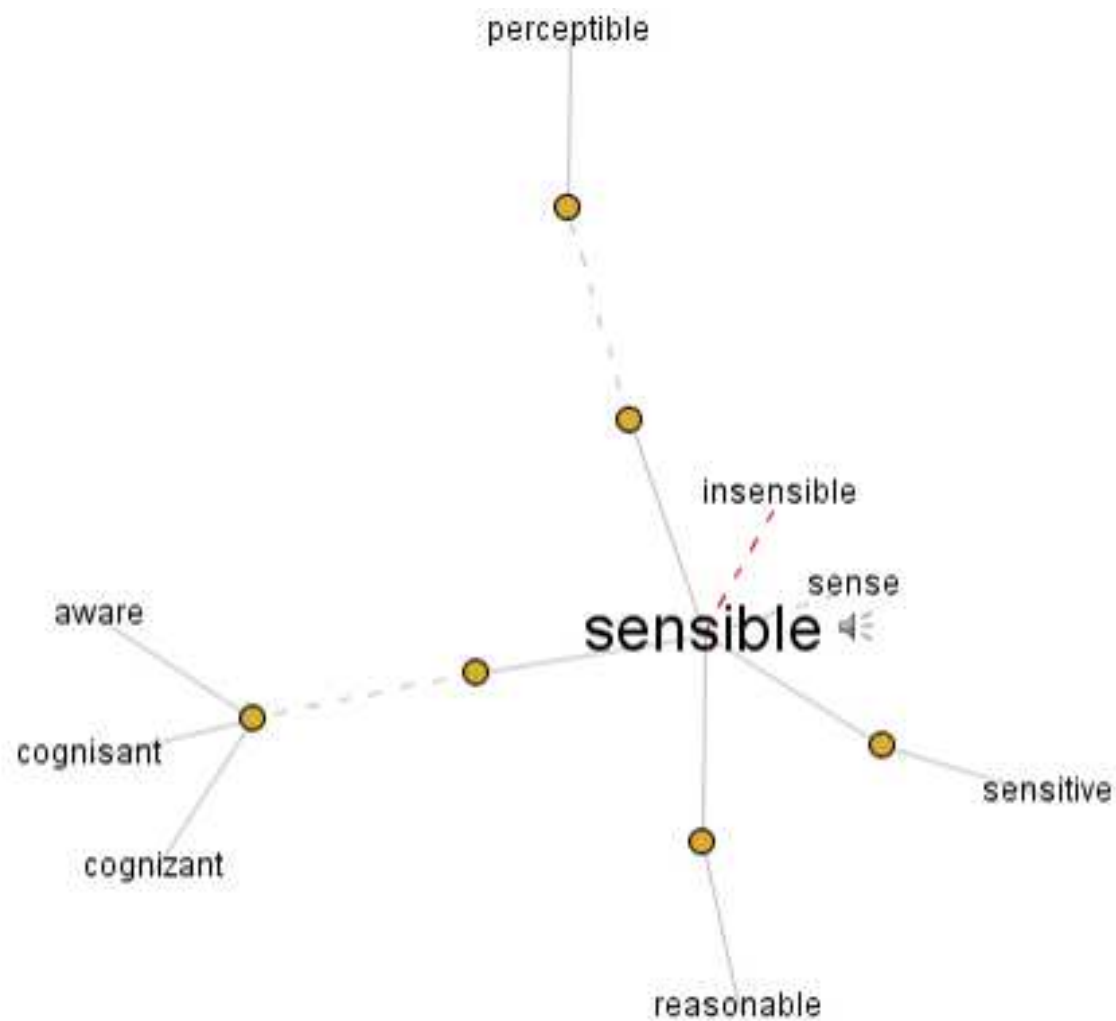
Luglio 2009

Il presente documento è ad uso esclusivo del Comune di Parma e di IBM Italia

1	INTRODUZIONE	3
1.1	Benchmark	4
1.2	Premessa sociodemografica	6
1.3	Posizionamento	6
2	VISION	6
3	STRATEGIA	7
3.1	Declinazione strategica	7
3.1.1	Distribuzione	8
3.1.2	Ascolto e rilevazione	8
3.1.3	Supporto e promozione	9
3.1.4	Raccolta e integrazione	9
3.1.5	Risposta e interazione	9
3.1.6	Comunicazione e formazione	9
4	I SISTEMI ABILITANTI	9
4.1	La carta non carta	9
4.1.1	Identificazione e Profilazione	10
4.1.2	Servizi standard	10
4.1.3	Servizi innovativi di supporto alla strategia: il concetto di	10
4.1.4	La Carta non carta: fattori abilitanti	11
4.1.5	I vantaggi attesi	12
4.2	Digital divide	12
4.2.1	Digital divide: connettività ed infrastrutture	12
4.2.2	Digital divide: comportamenti	14
5	L'INNOVAZIONE ED I FILONI C	14
5.1	I Servizi ovunque	15
5.2	Sistema dei saperi	18
5.2.1	I vantaggi attesi	20
5.3	Cittadinanza digitale	21
5.4	La sicurezza	24
5.4.1	Macro obiettivo e strategia di intervento	25
5.4.2	Assi Progettuali	26
5.4.3	Vantaggi attesi	27
5.5	La mobilità sostenibile	28
5.5.1	Introduzione e modello di riferimento	28
5.5.2	Gestione della Domanda	29
5.5.3	Ottimizzazione delle infrastrutture	31
5.5.4	Risultati attesi	32
5.6	Salute, welfare, assistenza: I'm well	33
5.6.1	Lo scenario	33
5.6.2	La soluzione "I'm well"	33
5.6.3	I vantaggi attesi	35
5.7	L'ambiente	35
5.8	Il supporto alle imprese	35

40 pages deliverable

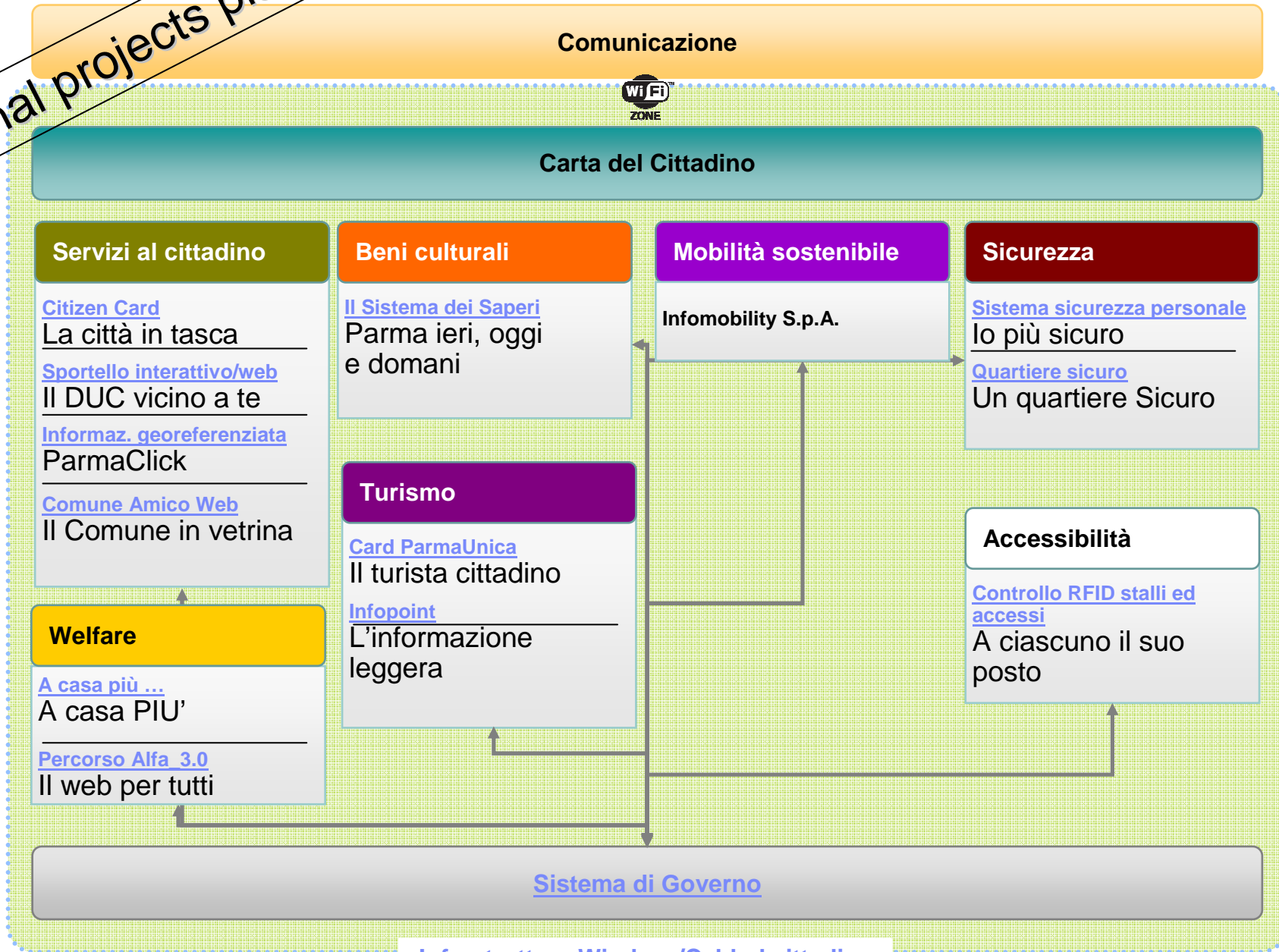
Parma2.0lacittàsensibile



Project history

- Initial contacts on ending 2008
- IBM and Comune di Parma signed an agreement (Protocollo di intesa) to work together on Innovation and Smarter City (aprile 2009)
- A joint team (local managers, professors, IBM consultants,..) started to analyze Parma situation and possible development strategies
- The team analyzed data, current initiatives, benchmarking data to define a Smarter City strategy customized to Parma.(June-October 2009)
- The team agreed a vision for Parma with a slogan “Parma città sensibile” and defined a projects roadmap to create the Smarter Town in a medium term vision (3 years)
- The roadmap was discussed and revised in a meeting with the Major (October 2009)

Final projects plan



For each project there is a short description (1/2)

Progetto	Short description
Citizen Card	CRM system supported by a card with RFID that can allow the citizen to use all the “public” services (transport, parking, bike, museums,..) available in the city
Sportello virtuale/web (3 sportelli)	Virtual teller (kiosk) that can allow to connect citizen with front-end employees offering the same service and the same experience as face2face service
Comune Amico Web	Web application to collect indications from citizens about city maintenance and make transparent the maintenance plan
Informazione georeferenziata	Web Solution to make accessible touristic and local info (geo-referred) using smart phones which will enable dynamic information flow to tourists and citizens in order facilitate mobility and access to services
Sistema sicurezza personale	Solution based on a device able to localize the caller. Police will be there in a few moment. Pilot with woman
Quartiere sicuro	Integrated Surveillance system (with intelligent software) to increase citizens security. The software will detect suspected behaviors and will make possible to manage a relevant number of cameras improving effectiveness of police resources. The project’s objective is to define a reference model, test it in two districts, then define a deployment plan

For each project there is a short description(2/2)



Progetto	Short description
Controllo RFID stalli ed accessi	RFID control system for parking slots for disabled persons. It checks that the car has the special chips
Il Sistema dei Saperi	“ParmaTube”: project to harvest Parma traditional knowledge (music, food, traditions..) and to connect all local cultural database in a single web solution.
Card ParmaUnica	Innovative tourist card, supported by a CRM systems, aimed to track tourists behaviors and fidelize tourists to Parma
A casa più ...	Increase Social Services availability to “special” (aged citizen, young mothers, disabled people...) citizens by dedicated web solutions and services. The project will increase the level of service and reduce assistance costs, so increasing the “City Inclusion”
Percorso Alfa_3.0	Training program aimed to older people (>65 years) to reduce digital divide. In scope more 2.5 K citizens. Each of them receive a PC at the end of the course
Infopoint	24h projection demo about the city
Sistema di governo	Integrated Dashboard with majors cities KPI (Financial, environmental, traffic, operational performances) to support city governance and control
Infrastruttura wireless cittadina	Wireless connection in all the city

Roadmap

Project	2009	2010	2011	2012
zzzzzzzzzz		Prima versione Distribuzione		
xxxxxxx		Realizzazione Ampliamenti		
xxxxxxxxxxx		Progettazione Erogazione	Erogazione Erogazione	Erogazione
xxxxxxxxxxx		Primo rilascio Ampliamenti	Ampliamenti	
xxxxxxx		Preparazione	Promozione	
xxxxxxx			Realizzazione Ampliamenti	
tttttttt			Quartiere 1 Quartiere 2	Quartiere n
xxxxxxxxxxx			Prototipo Ampliamenti	
xxxxxxx			Piano TV Attivi/Coccolati	
xxxxxxx			Card Giornaliera	Card Special/Annuale
xxxxxxx			Realizzazione	
xxxxxxx			Realizzazione	Ampliamenti
xxxxxxx			Disegno Primo rilascio	Ampliamenti
xxxxxxx			[Barra di attività]	

Roadmap realization strategy

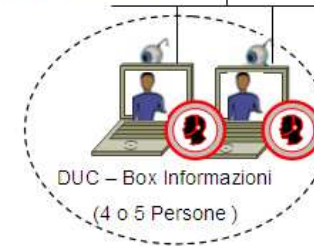
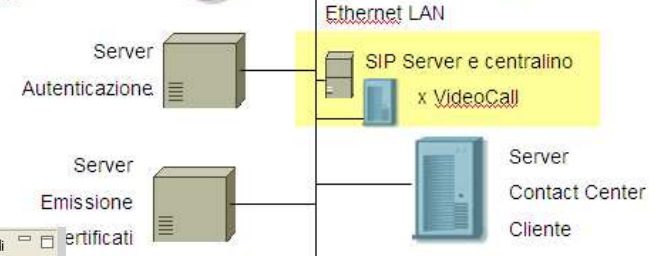
- Comune di Parma, as by law in Italian Public Sector, has to do public tender for each project
- Direct deal with a provider is almost impossible
- IBM acted as “consultant partner” to develop Smart Parma vision
- IBM is not interested and will not bid on all the projects
- IBM is bidding on projects like competitors
- IBM is having regular meetings (Innovation Committee) with Parma (managers and politics) to evaluate the overall program development
- Comune di Parma is now looking for EEC funds to cover project investments

Where we are now?



On-going project with IBM: Virtual Teller implementation

- Shopping Center
- Tribunal
- City office




Migliorare. Semplificare. Innovare.



Virtual Teller in the Shopping Center: Opening day



On going project with IBM: Implementation plan for Citizen Card

Progetto	2009	2010	2011	2012
Sistema sicurezza personale		Prima versione	Distribuzione	
Connettività cittadina		Realizzazione	Ampliamenti	
Alfa Training 3		Progettazione	Progettazione	Progettazione
Citizen Card			Preparazione	Provisione
Comune Amico Web		Realizzazione (in ampliamenti)		
Quartiere sicuro		Quartiere 1	Quartiere 2	Quartiere n
Banking integrato RFID		Prototipi	Ampliamenti	
		Piano	TV	Attivi/Co-coattati
maUnica*		Card Giornaliera	Card Special/Annuale	
preferenziata		Realizzazione	Ampliamenti	
		Disegno	Primo rilascio	Ampliamenti

07 Luglio, 2010



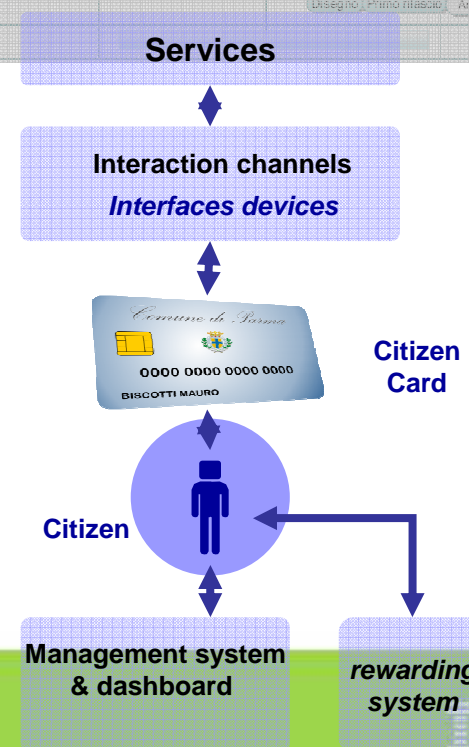
COMUNE DI PARMA

“CITIZEN CARD”

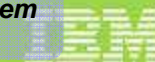


Parma, 30 Luglio 2010

Kick-Off meeting



Migliorare. Semplificare. Innovare.



Lessons learnt and hints from Parma



Lesson learned/pain points

- The project must be a strategic project for the city, aligned with the Strategic Program and major 's vision.
 - be sure in the beginning to have commitment, involvement and support.
 - be sure all the departments and main internal stakeholders are involved
- You are not in “green field” situation. Usually there are plenty of running pilot/POC projects. Be sure to leverage on them and be aligned to avoid conflict
 - Make a deep recognition in the initial phase
 - Look for synergies and sponsors
- Pay attention to the risk to be a “container” for all existing initiatives (too many, aged, not aligned...)
 - Invest in the initial analysis
- Time cycle is long (stakeholders involvement, decisions, bureaucracy,...)
 - be patient
- Create a long term vision but also a detailed project roadmap: it helps to make the vision happen
- “Smart city” need a “systemic approach”, but in many cases this is difficult due to the fragmentation of decision owners and stakeholders (hospitals, universities, utilities,..): Local gov must try to involve most of them and gain their commitment to the project (playmaker of the transformation)



Marco.beltrami@it.ibm.com
Grazie



Migliorare. Semplificare. Innovare.

