

DELIBERAZIONE ADOTTATA DAL CONSIGLIO GENERALE
NELLA RIUNIONE DEL 19 DICEMBRE 2018

IL CONSIGLIO GENERALE

“Vista la deliberazione adottata nella riunione del 20 dicembre 2017, con la quale è stata, tra l'altro, approvata la nuova Convenzione tra l'ACI e la Società *in house* ACI Infomobility, per il periodo 1° gennaio 2018 - 31 dicembre 2026, per l'affidamento, da parte dell'ACI alla medesima ACI Infomobility, di servizi ed attività di infomobilità rientranti nelle finalità istituzionali dell'Ente; vista la nota della Direzione Centrale per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo del 13 dicembre 2018 e preso atto di quanto ivi rappresentato; visti il “Piano triennale dell'Infomobilità dell'ACI per il periodo 2019-2021”, il “Documento di Budget 2019”, recante la programmazione delle attività di infomobilità previste per l'anno 2019 con evidenziazione dei relativi costi, nonché il Piano degli obiettivi e degli standard di qualità dei servizi in affidamento ad ACI Infomobility, per l'anno 2019, tutti allegati alla citata nota del 13 dicembre 2018; preso atto che il predetto “Piano degli obiettivi e degli standard di qualità” ed il Piano delle attività e dei costi costituiscono parte integrante della nuova Convenzione e, ai sensi dell'art.2, comma 3, della stessa, devono essere annualmente sottoposti ad aggiornamento e ad approvazione; tenuto conto che il complesso dei servizi e delle attività di infomobilità, da affidare *in house* per l'anno 2019 nel quadro della nuova Convenzione, si articola nei seguenti ambiti: - evoluzione della piattaforma applicativa per la gestione dei servizi; - potenziamento del portale www.luceverde.it; - potenziamento ed ampliamento delle collaborazioni con le emittenti radiofoniche e televisive ed evoluzione della Radio Web di Infomobilità ACI Luce Verde Radio; - sviluppo ed implementazione dell'App di Infomobilità ACI; - sviluppo e potenziamento del Contact Center; - sviluppo ed implementazione delle collaborazioni con Comuni e Polizie locali per i servizi di infomobilità locale, c.d. progetto “Luce Verde City”; - attivazione dei nuovi programmi di ricerca e sviluppo *Connetted Car*, *ERTICO ITS EUROPE* ed *Horizon 2020*; - sviluppo ed attivazione del sistema *Tommy* per la tutela della sosta per i disabili, progetto MAAS - *Mobility as a Service* ed Osservatorio Permanente in materia di infomobilità; preso atto, in particolare, che per la realizzazione dei servizi di infomobilità in argomento, è prevista una spesa complessiva di €5.965.000 così ripartita: 1) costi gestionali: - costi relativi alla gestione del portale di infomobilità “Luce Verde” per €674.000; - gestione dei servizi “Luce Verde Mobile” per €495.000; - gestione servizi “Luce Verde Broadcast” per €404.000; - gestione Contact Center di Infomobilità per €1.180.000; - gestione Servizi di infomobilità locale “Luce Verde City” per €1.297.000; - spese gestionali correlate ad attività di ricerca e sviluppo per €300.000; 2) investimenti per attività di ricerca e sviluppo: - sviluppo portale “Luce Verde” per €215.000; - sviluppo servizi “Luce Verde Mobile” per €280.000; - sviluppo servizi “Luce Verde Broadcast” per €200.000; - sviluppo Contact Center per €570.000; - sviluppo progetti di infomobilità per €350.000; preso atto, altresì, delle disposizioni previste dalla normativa vigente in materia di *in house providing* con particolare riferimento ai decreti legislativi n.50/2016 e

n.175/2016; tenuto conto, in merito agli ulteriori presupposti per l'affidamento *in house*, che il Comitato Esecutivo, nella riunione del 24 ottobre 2017, ha confermato la qualificazione della stessa ACI Infomobility Spa quale Società *in house* dell'ACI, ai fini dell'iscrizione dell'Ente nell'elenco di cui all'art.192, comma 1, del decreto legislativo n.50 del 18 aprile 2016, "Codice dei contratti pubblici" e che la relativa domanda di iscrizione è stata presentata all'ANAC e da questa registrata con atto prot. n.9119 del 30 gennaio 2018; preso atto, a tale ultimo riguardo, che, ai sensi dello stesso art.192, comma 2, la domanda di iscrizione consente alle amministrazioni aggiudicatrici ed agli enti aggiudicatori, sotto la propria responsabilità, di effettuare affidamenti diretti alle proprie Società *in house*; visti i documenti concernenti, rispettivamente, le motivazioni a sostegno del ricorso ad ACI Infomobility SpA ai sensi dell'art.192, comma 2, del decreto legislativo n.50/2016, e la valutazione di congruità economica delle attività di infomobilità da affidare alla medesima Società per l'esercizio 2019, cui viene fatto integrale rinvio ai fini motivazionali, che vengono allegati al verbale della seduta sotto le lett.E), e F), e che costituiscono parte integrante della presente deliberazione; preso atto, in particolare, che, relativamente alla congruità economica dell'offerta, a conclusione dell'analisi realizzata dalla Direzione Centrale per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo, attraverso un modello analitico di valutazione fornito da un *Advisor* indipendente scelto con procedura ad evidenza pubblica nel corso del 2017, è emerso che le condizioni economiche relative all'insieme dei servizi che ACI Infomobility svolge per ACI, nell'ambito della Convenzione tra l'ACI e la stessa ACI Infomobility, sono nel complesso congrue rispetto ai valori di mercato rilevati nell'ambito delle analisi di *benchmark* effettuate; vista la proposta formulata dalla stessa Direzione Centrale per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo, concernente l'approvazione del "Documento di Budget 2019", recante la programmazione delle attività di infomobilità previste per l'anno 2019 con evidenziazione dei relativi costi, nonché il "Piano degli obiettivi e degli standard di qualità dei servizi in affidamento ad ACI Infomobility, per lo stesso anno 2019, con contestuale autorizzazione alla spesa complessiva di €.5.965.000 per i servizi di infomobilità che saranno resi, nel corso dell'anno 2019, dalla stessa ACI Infomobility, sulla base della predetta Convenzione; ritenuto, alla luce di quanto sopra, l'affidamento in parola in linea con i requisiti previsti dal decreto legislativo n.50/2016; viste le "Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente per il triennio 2017-2019", approvate con deliberazione dell'Assemblea del 27 aprile 2017, che prevedono, tra l'altro, il rafforzamento dei servizi di infomobilità a livello locale e nazionale; tenuto conto che, con deliberazione adottata nella seduta del 30 ottobre 2018, sono stati approvati il documento "Piani e Programmi di attività per l'anno 2019" ed i connessi obiettivi di performance organizzativa di Federazione relativi al triennio 2019-2021; tenuto conto, altresì, dell'avvenuta approvazione da parte dell'Assemblea dell'ACI, nella riunione del 30 ottobre 2018, del Budget di gestione per l'esercizio 2019; preso atto che la pianificazione delle attività per l'anno 2019 prevede, tra l'altro, lo sviluppo dell'infomobilità mediante ampliamento dell'offerta in termini multimediali dei relativi servizi; preso atto, in proposito, che le attività in questione attengono al perimetro della gestione dei servizi di infomobilità a vantaggio dei cittadini e dei Soci e della progettazione e sviluppo di nuovi

servizi sempre più innovativi ed efficaci, che collocano l'ACI quale punto di riferimento nel settore dell'infomobilità nazionale e consolidano il ruolo e la funzione dell'Ente al servizio dei cittadini per i servizi relativi alle informazioni sulla mobilità e per la sicurezza stradale, in coerenza con il sistema della pianificazione della performance dell'Ente; considerato, altresì, che l'attività dell'ACI nel settore dell'infomobilità nazionale, regionale e locale costituisce uno degli obiettivi primari dell'azione dell'Ente ai fini dell'erogazione di servizi di informazione ed assistenza sempre più avanzati tecnologicamente ed orientati alle necessità dei cittadini e delle Amministrazioni; considerato che la scelta dell'affidamento dei servizi di infomobilità dell'Ente alla Società in argomento, in linea di continuità con la Convenzione in essere, risponde al criterio della congruità e del maggior vantaggio economico nel quadro degli obiettivi normativamente previsti dell'universalità e socialità, efficienza, economicità, qualità e ottimale impiego delle risorse; ritenuta l'operazione in linea con gli scopi istituzionali dell'ACI, così come delineati nell'ambito delle citate Direttive generali in materia di indirizzi strategici dell'Ente; tenuto conto del vigente "Regolamento di Governance delle Società controllate da ACI"; preso atto del parere positivo dell'Avvocatura dell'Ente in ordine agli schemi di atto sottoposti ad approvazione; **approva** il "Documento di Budget 2019", recante il Piano delle attività di infomobilità dell'Ente per l'anno 2019 e dei relativi costi, nonché il Piano degli obiettivi e degli standard di qualità dei servizi in affidamento alla Società ACI Infomobility SpA, per l'anno 2019, di cui in premessa, riportati in allegato allo schema di Convenzione, che viene allegato al verbale della seduta sotto la lett.G) e che costituisce parte integrante della presente deliberazione; **delibera** l'affidamento alla stessa Società ACI Infomobility SpA delle relative attività anno 2019, così come declinate nel citato "Documento di Budget 2019"; **autorizza** la spesa complessiva di €5.965.000 per i servizi di infomobilità, di cui in premessa, che saranno resi nel corso dell'anno 2019 dalla stessa ACI Infomobility SpA, sulla base della vigente Convenzione con l'ACI. La spesa di €1.615.000, oltre IVA, riferita alle attività di ricerca e sviluppo "Software" troverà copertura nel Budget annuale per l'esercizio 2019, nel Conto 121030200, assegnato alla Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo. La spesa di €4.350.000, oltre IVA, riferita alla "Gestione Centri di Infomobilità" troverà copertura nel Budget annuale per l'esercizio 2019, nel Conto n. 410716001, anch'esso assegnato alla Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo. La citata spesa di €44.000, già autorizzata con deliberazione del Comitato Esecutivo del 10 aprile 2015 trova copertura nel medesimo Conto 410716001 per attività ricomprese nel Budget 2019 di ACI Infomobility. La stessa Direzione per l'Educazione Stradale, la Mobilità e il Turismo è incaricata di tutti gli adempimenti connessi e conseguenti all'esecuzione della presente deliberazione."



Automobile Club d'Italia

Motivazioni a sostegno del ricorso ad ACI Infomobility Spa in luogo del mercato ex art. 192, comma 2, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. per le attività di Infomobilità ACI

L'affidamento in argomento garantisce innanzi tutto la riservatezza del patrimonio di conoscenze e competenze mediante il mantenimento *in house* della piattaforma utilizzata da ACI Infomobility e delle informazioni connesse, evitando i rischi derivanti dalla disponibilità di *know how* e dati verso soggetti terzi e dall'esposizione dell'Ente al pericolo di perdere il primato conseguito che colloca attualmente i propri servizi ai massimi standard di settore.

L'affidamento consente, inoltre, di incrementare il grado di utilità operativa ed economica per la Pubblica Amministrazione, attraverso il conseguimento di un rapporto più favorevole tra la quantità e la qualità dei servizi prodotti e le risorse umane, strumentali, finanziarie e temporali necessarie a produrre i servizi medesimi.

L'ottimizzazione dell'uso delle risorse è ottenuto tramite un più alto grado di economia in ordine alle fasi di apprendimento, aggiornamento professionale e integrazione dei dati e delle impostazioni metodologiche e tecniche.

Relativamente al primo aspetto, il costo di investimento per la strutturazione e il mantenimento dei servizi è conservato entro limiti favorevoli dalla conferma e valorizzazione del know-how e del patrimonio professionale certificato di esperienza e conoscenza che il personale dedicato all'attività ha sviluppato nel periodo di vigenza contrattuale in relazione alle esigenze della stazione appaltante.

La continuità dei servizi assicurati da Infomobility S.p.A. evita l'imposizione di oneri economici aggiuntivi derivanti dal trasferimento obbligato ad altri soggetti di conoscenze complesse e sperimentate e dalla conseguente dispersione di risorse in termini di tempo ed energie, che si renderebbe necessaria per garantire sia la qualità della formazione, sia l'efficienza del livello operativo, attraverso la salvaguardia delle modalità attuate e sviluppate nel corso dell'espletamento dell'attività e il mantenimento degli standard previsti.

Infine, l'integrazione strutturata di banche dati e modalità gestionali, validate dalla riconosciuta efficacia, favorisce il grado di interoperabilità dei servizi e consente di evitare eventuali diseconomie derivanti dalla necessità di modificare impostazioni e procedure operative attraverso una onerosa riprogrammazione organizzativa.

Tanto premesso, le motivazioni dell'affidamento possono essere sintetizzate nei seguenti elementi:

- garanzia di riservatezza derivante dal mantenimento *in house* della piattaforma utilizzata da ACI Infomobility e delle informazioni ivi presenti, salvaguardando l'Ente dal pericolo di perdere il primato acquisito dai propri servizi, collocati ai massimi livelli degli standard di settore;

- riutilizzo e valorizzazione del patrimonio specifico di conoscenze e di esperienze maturato da ACI Infomobility per conto e nell'interesse di ACI fin dall'avvio dei servizi di infomobilità e nello sviluppo dei servizi broadcast, con un forte livello di integrazione con la piattaforma informatica in uso;
- nessun onere economico aggiuntivo e nessun ritardo derivanti dalla necessità di trasferire il patrimonio di conoscenze a un diverso fornitore di servizi, secondo un procedimento gravoso che comporterebbe notevoli diseconomie in ordine di tempo ed energie per l'esportazione del *know how* inerente al sistema e ai processi di integrazione;
- garanzia del mantenimento dei requisiti tecnici e degli sviluppi realizzati da ACI Infomobility nell'impianto esistente;
- inclusione nel progetto di integrazione di tutte le banche dati ACI correlate con l'infomobilità e non ancora integrate con detti servizi;
- nessuna diseconomia e conseguente danno economico per l'Ente derivanti dalla necessità di modificare l'impianto informatico dei servizi di infomobilità dell'ACI per assicurare la massima integrazione con le caratteristiche di un nuovo servizio svolto da un fornitore esterno individuato sul mercato.

Il predetto complesso di aspetti che concorre a garantire l'uso ottimale delle risorse congiuntamente alla valorizzazione del rapporto complessivo tra qualità e prezzo produce effetti positivi sia a livello gestionale sia a livello produttivo, da una parte incrementando la generazione qualitativa e quantitativa dei servizi in rapporto alle risorse impiegate, dall'altra migliorando la relazione tra la platea degli utenti beneficiari dei servizi e il costo dei servizi stessi.

La continuità dell'affidamento *in house* a Infomobility S.p.A. dei servizi in argomento produce pertanto benefici sia a favore dell'Amministrazione, evitando improduttive e onerose dispersioni di risorse e duplicazioni di attività, sia nei confronti della generalità dell'utenza, attraverso il mantenimento dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità del servizio.





Automobile Club d'Italia

DIREZIONE CENTRALE PER L'EDUCAZIONE STRADALE,
LA MOBILITA' E IL TURISMO
Il Direttore Centrale

Oggetto: valutazione congruità affidamenti ad ACI Infomobility, esercizio 2019

La Direzione scrivente è titolare, sulla scorta del budget annualmente assegnato, della proposizione al Consiglio Generale dell'Ente dell'affidamento alla Soc. in house ACI Infomobility delle attività e dei servizi di infomobilità giusta convenzione in essere valida sino al 31/12/2026.

Conseguentemente la Direzione scrivente è tenuta ad effettuare il relativo controllo di congruità economica ex artt. 5 e 192 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i..

Pertanto, si è provveduto a verificare ed analizzare il costo dei servizi delle commesse indicate nel "Documento di Budget 2019"

Le analisi in parola fanno diretto riferimento allo studio di congruità dei costi che è stato effettuato da parte della Soc. KPMG in relazione ai servizi forniti da ACI Infomobility ad ACI per l'anno 2018.

Infatti, la suddetta struttura specialistica è stata selezionata dall'ACI ed incaricata per l'anno 2018 per effettuare le valutazioni di congruità per gli affidamenti alle Soc. in house dell'Ente ed attivare un sistema ed una metodologia di valutazione.

Per l'anno 2019 si è ritenuto che, sulla base della metodologia e delle analisi definite per l'anno 2018, si possa procedere ad una valutazione diretta da parte delle Direzioni Centrali dell'ACI.

Pertanto, applicando la metodologia sopra indicata e facendo riferimento ai parametri di valutazione riferiti alle tariffe dei servizi già adottati per l'anno 2018, ritenuti validi anche per l'anno 2019, si è provveduto ad elaborare la valutazione di congruità dettagliata nel documento allegato alla presente All. A)

La valutazione della congruità dei servizi effettuati da ACI Infomobility ad ACI è stata effettuata sulla base di analisi di benchmarking rispetto alle logiche economiche adottate in situazioni comparabili e sono rappresentati nel dettaglio nel documento allegato succitato.

In relazione alle metodologie sopra illustrate, riportiamo nel seguito le considerazioni valutative sulla remunerazione da parte di ACI a ACI Infomobility per i servizi oggetto di affidamento per l'anno 2019.

Sintesi fabbisogno di spesa anno 2019.

Di seguito si riporta una breve sintesi dei principali progetti che Aci Infomobility si propone di realizzare nel corso del 2019:

Proiezione	LV City	LV Portale	LV Mobile	LV Broadcast	Canale Grafico	R&D	TOTALE
FATTURATO	1.297	889	775	604	1.750	650	5.965
COSTI DIRETTI ESTERNI	270	305	340	210	770	420	2.315
di cui costi gestionali	270	90	60	10	200	70	700
di cui capex Aci	0	215	280	200	570	350	1.615
COSTI DIRETTI INTERNI	742	213	253	291	858	70	2.428
COSTI INDIRETTI	224	153	134	104	301	112	1.028
amm.ti	0	1,5	1,5	1,5	1,5	0	6
Imposte e tasse prev.							188

Di seguito l'analisi di congruità per i singoli progetti.

A) Contact Center Evoluto

Si tratta di un servizio in cui vengono utilizzate risorse umane e dotazioni tecnologiche dedicate ad informare in tempo reale gli automobilisti sulle situazioni di traffico e viabilità; in questo servizio converge la maggior parte del personale proveniente dal CCISS, commessa dismessa nel 06/2018.

La metodologia di benchmark che è stata adottata fa riferimento alle tariffe di figure professionali disponibili sul mercato, così come riportate da KPMG nel parere di congruità 2018, con skill analoghi e/o assimilabili a quelli del personale impiegato da ACI Infomobility.

Occorre precisare che l'analisi del benchmark ha subito un aggiornamento per effetto della specificità del servizio offerto da ACI Infomobility, ovvero per l'esercizio di un modello di Contact center evoluto, la cui evoluzione tecnologica ha avuto e avrà come riflesso una maggiore competenza verticale con nuove mansioni e formazione tecnica / specialistica (in parte già erogata nei mesi di settembre ed ottobre 2018) del personale impegnato, senza peraltro considerare le sinergie derivanti dall'appartenenza ad altri progetti evolutivi. Per questi elementi, il benchmark è stato adeguato al fine di confrontare non meri operatori di Contact center ma assistenti alla mobilità.

L'analisi ha evidenziato tuttavia che, per le attività relative al Contact Center i costi per alcune figure professionali (operatori di infomobilità e team leader) impiegate risultano superiori rispetto ai dati di benchmark (circa +18% rispetto alla media). Lo scostamento è in buona parte riconducibile agli extra costi di struttura (nuova Sede Operativa) che si sono resi necessari a seguito dell'uscita di Aci Infomobility dal CCISS (per la cui commessa le

strutture operative erano messe a disposizione da parte del M.I.T.). Si evidenzia che le suddette attività incidono per solo il 7% del budget complessivo di ACI Infomobility.

L'analisi effettuata per il servizio di input e monitoraggio delle notizie di infomobilità, inclusa la componente social, ha evidenziato che i costi sono sostanzialmente allineati rispetto ai dati di benchmark analizzati.

Il risultato del benchmark è il seguente:

CONTACT Center 2.0

a) call center → +18%

b) Servizio Back Office input e monitoraggio notizie di infomobilità Incl Social → in linea con la media di mercato.

B) Luceverde City

Il servizio Luceverde City è un servizio dedicato alla raccolta, elaborazione, gestione e diffusione di notizie di infomobilità locale attraverso notiziari e altri mezzi di comunicazione.

Il costo totale pari a €1,0 mln sostenuto da ACI Infomobility risulta compreso all'interno di un range medio di costo (tra €0,9 mln e € 1,9 mln) ricavato a partire dall'analisi di procedure di public procurement per oggetti comparabili.

Il risultato del benchmark è il seguente: in linea con la media di mercato.

C) Progetti Evolutivi

Si tratta di tutte le attività (LV Portale, LV Mobile, LV Broadcast) relative allo sviluppo e all'implementazione delle nuove funzionalità necessarie a distribuire le informazioni sulla mobilità attraverso tutti i media e canali disponibili, consentendo la realizzazione di servizi di informazione a livello locale e nazionale.

Il costo/giornata di una risorsa di ACI Infomobility impiegata in tali progetti risulta compresa tra €350 e €550 ed è in linea con il benchmark di riferimento compreso fra €400 e €500; tale range deriva dall'analisi di tariffe a giornata applicabili a progettualità analoghe.

Il risultato del benchmark è pertanto il seguente: in linea con la media di mercato.

D) R&D Ricerca e Sviluppo

I servizi di R&D consistono nello sviluppo di iniziative volte allo sviluppo ed evoluzione della mobilità verso soluzioni automatizzate ad elevato valore aggiunto per la sicurezza e per la prevenzione di situazioni di rischio per gli utenti.

Si evidenzia che, per quanto riguarda la suddetta commessa (R&D), si è provveduto ad aggiornare i dati di benchmark relativi al costo medio delle figure professionali di corrispondente livello individuato sul mercato, con la retribuzione media di un "Business Development Manager" (fonte Job Pricing rilevazione al 15.11.2018).

Il risultato del benchmark è pertanto il seguente: in linea con la media di mercato.

In sintesi:

- per € 5.526.000 (pari al 93% circa del totale di spesa) i valori sono in linea con il benchmark;
- per € 439.000 (pari al 7% del totale di spesa) i valori si discostano dal benchmark di mercato.

Nel complesso, sulla base delle analisi sopra richiamate, La Direzione scrivente ritiene pertanto, che le condizioni economiche relative all'insieme dei servizi che ACI Infomobility svolge per ACI siano nel complesso congrue rispetto ai valori di mercato rilevati nell'ambito delle analisi di benchmark effettuate.

All. A)

Vincenzo Leanza



ALLA) CONSIDERAZIONI VALUTATIVE_ TABELLA SINTESI

	ACI Infomobility	Benchmark individuato	Risultanze dell'analisi		Δ scostamento (%)	perimetro costi (€)*	inc tot costi
			benchmark	AcI Infomobility			
(A)	CONTACT CENTER	Tariffa media per giornata di figure professionali comparabili					
	call center						
			Operatore d'infomobilità Team Leader				
				min 240; max 260 min 260 max 280	18%	439.391	7%
				min 300; max 320 min 310; max 340	0%	765.387	13%
(B)	"Luceverde City"	Tariffa per notiziario per minuto da panel di benchmark di procedure di public procurement		1,0 min/€	nella media	1.246.426	21%
(C)	"Progetti evolutivi" (excl contact center)	Tariffa media per giornata per progettualità analoghe		350-550	0%	2.847.000	48%
(D)	"R&D"	Tariffa per giornata di figure comparabili		353	nella media	666.796	11%
						5.965.000	

* Importo relativo al totale costi, comprese imposte e tasse

# Costi rimborsati all'Ente	Tot.
Costi diretti interni	2.427.318
Costi di struttura	1.222.187
Costi diretti esterni	2.315.000
Tot.	5.965.000

# Tipologia costi per commessa	Sistema Autonomo di Informabilità				
	Sviluppo Piattaforma	Lucasverde Portale	Lucasverde Radio	Lucasverde Mobile	Contact Center 2.0
Costi diretti interni	-	167.161	250.738	208.671	630.243
Costi di struttura	-	233.048	168.934	203.410	437.183
Costi diretti esterni	-	305.000	210.000	340.000	773.000
Tot.	-	705.209	629.672	752.081	1.840.426
					1.374.719
					666.798
					2.091.543
					1.558.457
					2.315.000
					5.965.000

# Tipologia costi per commessa con dettaglio	Sistema Autonomo di Informabilità			
	Autonomo di Informabilità	C.G.I.S.S.	R&D	Tot.
Costi diretti interni	2.013.728	-	77.815	2.091.543
Costi di struttura	1.385.475	-	168.992	1.558.457
Costi diretti esterni	1.895.000	-	420.000	2.315.000
Tot.	5.294.204	-	666.798	5.965.000

1 (1/2) - "Contact Center 2.0"

# Benchmark Contact Center 2.0	Valore ACI Informabilità	Valore ACI Informabilità (adj.)	Valore ACI Informabilità (adj.)	Valore ACI Informabilità (adj.)
Operatori di Informabilità	128.692			
FTEs	31			
Costo a persona	41.311			
Costo a giornata	186			
Costo a giornata (costi di struttura)	120			
Costo a giornata (costi di struttura)	307	305	240	260
Operatori esperti Informabilità	419.652			
FTEs	94			
Costo a persona	43.881			
Costo a giornata	189			
Costo a giornata (costi di struttura)	120			
Costo a giornata (costi di struttura)	315	320	300	320
Team leader	122.310			
FTEs	29			
Costo a persona	41.866			
Costo a giornata	189			
Costo a giornata (costi di struttura)	120			
Costo a giornata (costi di struttura)	310	310	260	280
Operatori coordinator	14.052			
FTEs	0.3			
Costo a persona	42.798			
Costo a giornata	195			
Costo a giornata (costi di struttura)	120			
Costo a giornata (costi di struttura)	315	315	310	340

NB: benchmarking informatizzato per
2024 info. a team leader) in quanto a
data calcolato sulla base delle informazioni
completate richieste per l'operazione
con relative formazioni specialistiche
collaborazione operatori di contact center
nel 2024/2025 alla mobilità

# Sistemi (Call Center)	Min.	Max.	Media	ACI Informabilità
Operatori di Informabilità	240	260	253	335
Team leader	280	280	273	310
Costo a giornata (valore medio)	250	270	260	305
Sistemi di ACI Informabilità rispetto al valore medio				15,3%

Sistemi (Servizio di input e monitoraggio delle notizie di Informabilità)

	Min.	Max.	Media	ACI Informabilità
Operatori esperti Informabilità	300	320	310	320
Operatori coordinator	310	340	325	315
Servizio di input e monitoraggio delle notizie di Informabilità (valore medio)	305	330	318	316
Sistemi di ACI Informabilità rispetto al valore medio				0,0%

Player A	
Costo / minuto	
Costo n. 1	0,60
Canone mensile	100
Canone di attivazione	500
Player B	
Costo / minuto	
Costo n. 1	0,74
Canone mensile	60
Canone di attivazione	
Player C	
Costo / minuto	
Costo n. 1	0,36
Costo n. 2	0,53
Canone mensile	
Canone di attivazione	
# Correttivi applicati al del di benchmark	
Contingente per notizie live	20.000

# Benchmark Contact Center 2.0 (ulteriore analisi)	Player A	Player B	Player C (n. 1)	Player C (n. 2)	Player C (dato medio)	Media benchmark di riferimento	Media benchmark di riferimento (ad.)
Min. (G) - 1,6 min.	128.600	155.480	75.600	111.300	93.450	125.170	145.770
Max. (G) - 2 min.	185.600	207.200	100.800	143.400	124.520	186.920	186.820

23) - "Ulteriore sviluppo "Luceverde City"

Indicatore audio vs video	40%
---------------------------	-----

Dati da rilevazione benchmark	
Costo medio stimato per minuto (€)	Durata media 3 minuti
Procedura 1	53
Procedura 2	72
Procedura 3	27
Procedura 4	43
Procedura 5	62
Media	52
Media Senza Estremi	53

Dati da rilevazione benchmark	
Costo medio stimato audio per minuto	Durata media 2 minuti
Procedura 1	30
Procedura 2	43
Procedura 3	16
Procedura 4	26
Procedura 5	37
Media	31
Media Senza Estremi	22

# Benchmark Luceverde City	Valore Accettabilità
Costi tot. relativi alla commessa	1,0

Costo stimato Volumi Notiziari Luceverde City a valori benchmark	
G/min	Durata @ 1,0 Min
Procedura 1	0,9
Procedura 2	1,2
Procedura 3	0,5
Procedura 4	0,7
Procedura 5	1,0
Media	0,8
Media senza estremi	0,5



# Benchmark Sistema Autonomo Informabilità "Luceverde Italia"	Valore ACI Informabilità	Range valore ACI Informabilità (ad.)	Informabilità (Min.)	Informabilità (Max.)	Informabilità (Medio)
Costo a giornata (min.)	192				
Costo a giornata (costi di struttura)	162				
Costo a giornata (min.) (a)	354				
Costo a giornata (max.)	197				
Costo a giornata (costi di struttura)	354				
Costo a giornata (max.) (b)	550				
Costo a giornata (media (a) e (b))	452	350	550	400	500

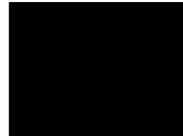
# Sistemanti (Progetti evolutivi)	Min.	Max.	Media	ACI Informabilità (Min.)	ACI Informabilità (Max.)	ACI Informabilità (Medio)
Figure imputate da ACI Informabilità (valore Min. e Max.)	400	500	450	350	550	450
Scegliamento di ACI Informabilità rispetto al valore medio						0,0%

# Benchmark R&D	Valore ACI Informabilità	Range valore ACI Informabilità (ad.)	Informabilità (Min.)	Informabilità (Max.)	Informabilità (Medio)
Project and Development Manager	77.915	77.915			
FTEs					
Costo a persona					
Costo a giornata					
Costo a giornata (costi di struttura)					
Costo a giornata adjusted					

# Sistemanti (R&D)	Min.	Max.	Media	ACI Informabilità
Project and Development Manager	46.869	94.242	70.555	77.915
Scegliamento di ACI Informabilità rispetto al valore medio				

Fonte: dati Pagine report dn 15 11 2018 per il benchmark

Valore nella media di benchmark



# Costi Contact Center 2.0	
Costi diretti interni	249.002
Costi di struttura	152.113
Totale (a)	401.115
# Costi servizio di input e monitoraggio delle notizie di immobili Contact Center 2.0	
Costi diretti interni	433.743
Costi di struttura	284.969
Totale (b)	896.712
Totale (c = a + b)	1.099.827
# Incidenza altri costi (Contact Center 2.0)	
Costi diretti interni	65.350
Costi di struttura	39.800
Totale (d)	104.350
# Incidenza costi rispetto al totale (Contact Center 2.0)	
Totale costi Contact Center 2.0 (i = c + d)	1.204.178
Incidenza call center (e = a / i)	36,5%
Incidenza servizio di input e monitoraggio delle notizie di immobili (f = b / c)	63,5%
Allocazione altri costi su call center (h = d * e)	38.276
Allocazione altri costi su servizio di input e monitoraggio delle notizie di immobili (i = d * e)	66.074
Totale costi call center adjustati (k = a + h)	433.391
Totale costi servizio di input e monitoraggio delle notizie di immobili adjustati (l = b + i)	765.387
# Incidenza costi rispetto al totale (Progetti evolutivi)	
Costi diretti interni	1.374.405
Costi diretti esterni	1.625.000
Costi di struttura	1.092.232
Totale (n)	4.091.637
# Incidenza costi rispetto al totale (Lucrardo City)	
Costi diretti interni	639.243
Costi diretti esterni	270.000
Costi di struttura	337.183
Totale (o)	1.246.426
# Incidenza costi rispetto al totale (R&D)	
Costi diretti interni	77.915
Costi diretti esterni	430.000
Costi di struttura	185.882
Totale (p)	693.797
Totale (r = a + b + d + n + o + p)	5.985.000
Incidenza call center (k / r)	
Incidenza servizio di input e monitoraggio delle notizie di immobili (l / r)	67,9%
Incidenza sviluppo (h / r)	23,9%
Incidenza Lucrardo City (o / r)	11,2%
Incidenza R&D (p / r)	
Totale	100%



Automobile Club d'Italia



ACI Infomobility

Documento di Budget 2019

*Approvazione Aci CG
10/2018*

Sommario



Ascolta
L'audio è in italiano



- Ipotesi alla base del Budget 2019
- Confronto vs 2018
- Programmazione attività
- Budget 2018 *per commessa*
- Dettaglio Costi

Budget 2019 Assumptions 1/3



- ☐ Commessa CCISS scaduta a giugno 2018
- ☐ Attuazione del Piano Triennale 2019-2021:
 - Evoluzione tecnologica della piattaforma applicativa
 - Potenziamento portale Luceverde.it
 - Luceverde Broadcast (ampliamento e riorganizzazione delle collaborazioni con emittenti partner radiofoniche e televisive; evoluzione Luceverde Radio)
 - Luceverde Mobile (implementazioni App locale e nazionale)
 - Avvio a regime del Contact Center 2.0 (Sistema informativo telefonico)
 - Luceverde City (incremento sistematico di (fino a 5 città annue), in collaborazione con Polizie Locali
- ☐ Nuovo programma di Ricerca e Sviluppo (R&D):
 - progetto ACI/ARC «Connected Car»
 - ERTICO ITS Europe e Horizon 2020
 - Altri progetti strategici (Tommy)



ACI Infomobility

Budget 2019

Assumptions 2/3



Ascolia



Lungomare, Fivola



☐ Costi diretti interni ed esterni:

- piena occupazione, per le attuali unità, comprese quelle in servizio presso il CCISS (*), **che verranno riallocate presso nuovi servizi a valore aggiunto per i Soci;**
- assunzione di una/due risorse da destinare ai progetti R&D (Research and Development), in coerenza con le normative vigenti;
- Armonizzazione contratti e contrattazione integrativa;
- Nuovi sviluppi tecnologici nel sistema autonomo come da Piano Triennale.

☐ Costi indiretti:

- variazione costi indiretti per nuovo assetto societario ed organizzativo rispetto al 2018 (con particolare riferimento alla **Nuova Sede** e al nuovo modello Organizzativo);



ACI Infomobility

Budget 2019

Assumptions 3/3



- ❑ ACI Infomobility, società in house di primo livello per l'Ente, nell'esercizio delle sue attività sviluppa iniziative e progetti a supporto della mobilità allo scopo di accrescere valore per L'Automobile Club.

*In coerenza con il mandato assegnato, la realizzazione di ogni nuova iniziativa dalla quale derivi un accrescimento del valore del patrimonio dell'Ente (**investimento**), sarà capitalizzata nel patrimonio dell'Ente. Dunque, si tratterà di investimenti (capex) direttamente contabilizzati sul Bilancio (Patrimonio) dell'Ente.*

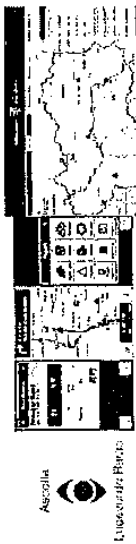
Pertanto, ACI Infomobility, operando come articolazione operativa dell'Ente, emetterà una fatturazione verso lo stesso Ente, attestante le spese sostenute a vario titolo per la realizzazione e messa in esercizio della commessa, oltre alle necessarie spese di funzionamento della società («costi indiretti»).



Budget 2019 Confronto vs 2018



val in €k



	2018 BGT approvato	FCT 2018	BGT 2019	BGT 2019 Vs BGT 2018
FATTURATO	4.920	4.486	5.965	1.045
COSTI DIRETTI ESTERNI	1.748	1.250	2.315	567
di cui capex acq	1.530	1.001	1.615	85
COSTI DIRETTI INTERNI	2.439	2.338	2.428	(11)
Personale (unità)	55	55	55	0
COSTI INDIRETTI	724	889	1.028	304
Amm.ti	7	8	6	(1)



ACI Infomobility

Budget 2019

Programmazione Macro attività 2019



- ☐ Luceverde City
- ☐ Luceverde Portale e Mobile
- ☐ Luceverde Broadcast
- ☐ Contact Center
- ☐ R&D

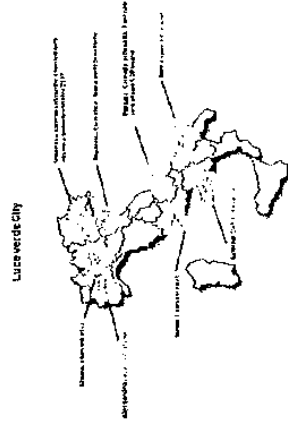


ACI Infomobility

iniziative di Business _ BGI 2019

1) Luceverde city_1/2

Aci Infomobility prosegue il consolidamento delle sue attività istituzionali nell'ambito degli accordi con gli Enti Locali al fine di diffondere capillarmente sul territorio il brand Luceverde. Nel corso del 2018 sono state attivate / in corso di attivazione: Salerno, Trapani e Verona.

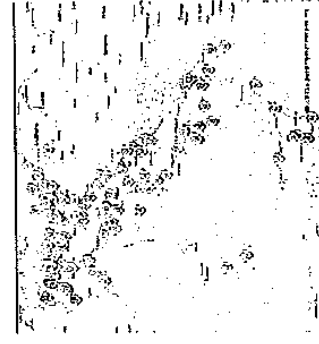


Il processo di integrazione delle informazioni da fonti nazionali e da fonti locali si inserisce nel più ampio contesto di sviluppo di un portale che fornisca all'utenza dell'intero Paese un presidio aggiornato, dettagliato e localizzato.

In tal senso, nel corso del 2019 continuerà il piano di attivazione del servizio sul territorio nazionale con ulteriori tre città di medie e grandi dimensioni alle quali sarà erogato un pacchetto standard di servizi quali la redazione dei notiziari, l'integrazione dati in piattaforma e pubblicazione di informazioni di rilievo sul sito Luceverde, collegamenti con emittenti locali, nonché assistenza e supporto tecnico:

2019: Genova, Bergamo, Padova, Ancona, Trieste

A partire dal 2019 Aci Infomobility ha previsto la realizzazione di una **APP** mediante la quale, previo accordo con i Comuni raggiunti dal Servizio Luceverde, sarà possibile diffondere i notiziari di infomobilità nella città di riferimento. I notiziari saranno prodotti con modalità automatiche, in voce artificiale e saranno aggiornati ogni 5 minuti.



ACI Infomobility

Iniziative di Business _ BGT 2019 1) Luceverde city_2/2



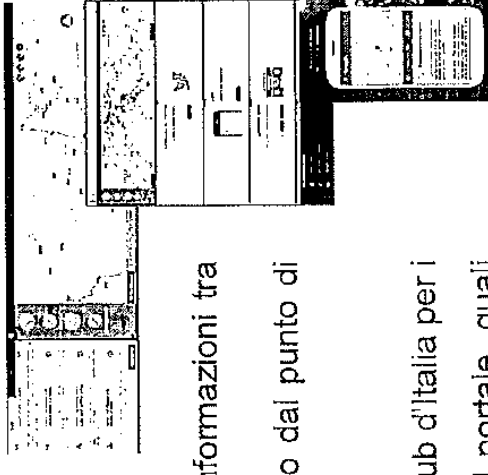
Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni (manutenzione, canoni assistenza e capex ACI)	270
<i>di cui capex ACI</i>	0
Costi diretti interni (personale, # 16 fte)	742
Costi indiretti (spese generali e staff)	224



ACI Infomobility

Iniziativa di Business _ BGT 2019

2) Lucoverde Portale e Mobile_1/4



L'evoluzione del sito **web** consentirà un presidio nazionale articolato sull'integrazione delle informazioni tra fonti locali e nazionali. Il processo di adesione delle PAL accrescerà il valore aggiunto del servizio dal punto di vista del «sistema Italia».

Inoltre, sarà possibile realizzare un'area riservata (sulla base di possibili accordi con l'Automobile Club d'Italia per i suoi associati) dalla quale l'utente potrà selezionare il mix di contenuti che vuole visualizzare sul portale, quali informazioni ricevere, quali percorsi individuare, etc.

L'evoluzione delle **APP** sarà fortemente incentrata sulla necessità di erogare servizi flessibili e personalizzati nonché quella di evolvere il canale broadcast.

Anche in questo caso, attraverso l'App gli utenti ACI, potranno disporre di notiziari personalizzati sui propri percorsi o propri punti di interesse e ricevere in mobilità *notifiche audio in movimento* sul proprio intorno o su punti di interesse, da approfondire opzionalmente anche visivamente su mappa. Ulteriori sviluppi si avranno per la realizzazione di servizi integrabili su sistemi di bordo automotive.

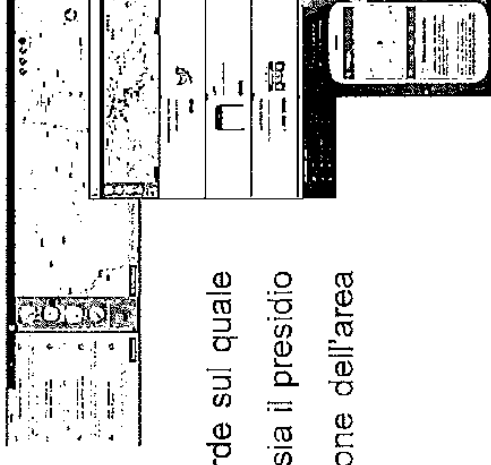


ACI Infomobility

Iniziativa di Business _ BGT 2019

2) Luceverde Portale e Mobile 2/4

WEB



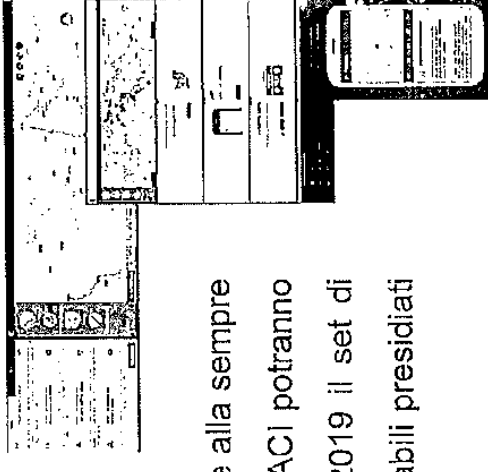
Il Piano di sviluppo prevede, per il 2019 ulteriori attività di investimento sul portale Luceverde sul quale esporre le informazioni inserite dagli operatori. L'evoluzione del sito web consentirà di consolidare sia il presidio nazionale articolato sull'integrazione delle informazioni tra fonti locali e nazionali sia l'ottimizzazione dell'area riservata dalla quale l'utente potrà selezionare il mix di contenuti che vuole visualizzare sul portale.

I nuovi sviluppi sw dedicati al front end del portale Luceverde sono relativi:

- ☐ Alla realizzazione di nuovi servizi personalizzati evoluti accessibili all'utente dall'area riservata;
- ☐ Al rafforzamento della presenza e dei contenuti relativi canale broadcast sul sito;
- ☐ All'integrazione nel portale di dati e info acquisiti da servizi esterni alle fonti ACI;
- ☐ All'integrazione nel portale di una nuova modalità di interazione con gli idonei social network per la diffusione/raccolta di informazioni sulla mobilità.



ACI Infomobility



APP

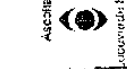
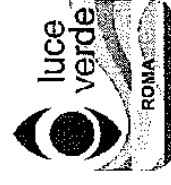
Il Piano prevede per il 2019 ulteriori sviluppi tecnologici sulle Applicazioni Mobile, al fine di far fronte alla sempre più crescente necessità di erogare servizi personalizzati. In particolare, attraverso l'App gli utenti ACI potranno disporre di notiziari personalizzati sui propri percorsi o propri punti di interesse. Nel corso del 2019 il set di informazioni a disposizione si arricchirà con info su parcheggi, distributori di benzina, stalli per disabili presidiati dal dispositivo Tommy.

Tali sviluppi sono relativi:

- ☐ Allo sviluppo delle componenti necessarie all'acquisizione ed elaborazione di sempre maggiori informazioni attinenti la mobilità e il territorio, anche attraverso l'integrazione con i sistemi eventualmente già disponibili alle singole realtà locali;
- ☐ All'ottimizzazione dei sistemi di interrogazione e presentazione dei servizi al fine di fruire di una informazione del tutto personalizzabile sulla base delle preferenze dell'utente;
- ☐ All'evoluzione del servizio di broadcasting in direzione della sua personalizzazione per aree, percorsi, punti di interesse;
- ☐ All'avvio della sperimentazione di implementazioni necessarie a predisporre le piattaforme mobile alla gestione di servizi di Mobility as a Service (MaaS);
- ☐ All'integrazione con i sistemi IVR per il nuovo Contact Center dedicato all'infomobilità.



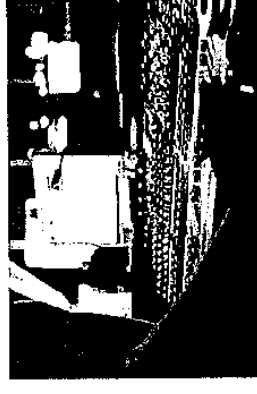
Iniziative di Business _ BGT 2019 2) Luceverde Portale e Mobile_4/4



Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni (manutenzione, canoni assistenza e capex ACI)	645
<i>di cui capex ACI</i>	495
Costi diretti interni (personale, # 11 fte)	466
Costi indiretti (spese generali e staff)	287
<i>Amm.ti</i>	3



ACI Infomobility



Saranno effettuati nuovi investimenti nell'ambito del servizio broadcast al fine di:

- ☐ raggiungere un numero di emittenti radiofoniche e televisive in grado di assicurare una buona copertura nazionale;
- ☐ evolvere i tradizionali notiziari audio e video mediante la realizzazione di trasmissioni in diretta allo scopo di accrescere significativamente la consistenza e rilevanza del brand Luceverde (accordi già sottoscritti con Radio Globo, con Radio Ciao, con Rai 3 «Buon Giorno Regione», con Teleroma 56, con Canale 10, più eventuali nuovi accordi con emittenti radio e tv partner delle linee di produzione Luceverde);
- ☐ evolvere il palinsesto e la modalità di trasmissione di Luceverde Radio, integrandone la programmazione con nuovi contenuti e con conduzione in diretta, oltre che promuoverne la diffusione in modalità «simulcast» (via DAB+ e web).
- ☐ generare delle partnership con le emittenti al fine di condividere idee e programmi di reciproco interesse (rafforzamento del marchio e della vis attrattiva Luceverde, più in generale Infomobility)
- ☐ offrire un servizio in grado di essere parametrizzato completamente, potendo selezionare il set di informazioni da

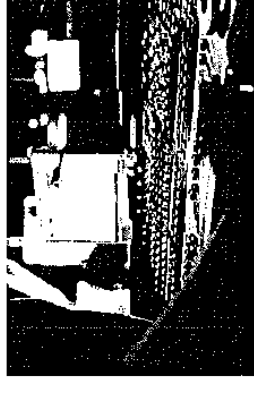
«ascoltare»



ACI Infomobility

Initiative di Business _ BGT 2019

3) L'Evered Broadcast 2/3



Per il 2019 sono previsti investimenti al fine di creare un sistema di diffusione di notiziari automatizzati, profilati e customizzati, avviando inoltre partnership con le emittenti radio al fine di condividere idee e programmi di reciproco interesse.

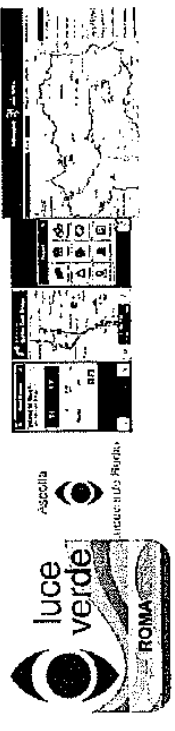
In dettaglio si prevede:

- ☐ La reingegnerizzazione del processo di produzione dei notiziari attraverso l'integrazione con la piattaforma di infomobilità;
- ☐ L'implementazione di un sistema di diffusione dei notiziari automatizzato ed integrabile con i prodotti di regia multimediale in uso alle Radio/TV/Altri media;
- ☐ La realizzazione di meccanismi utili alla rendicontazione, consuntivazione e billing del servizio di broadcasting.



ACI Infomobility

Iniziative di Business - BGT 2019 3) Luceverde Broadcast_3/3



Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni (manutenzione, canoni assistenza e capex ACI)	210
<i>di cui capex ACI</i>	200
Costi diretti interni (personale, # 6 fte)	291
Costi indiretti (spese generali e staff)	104
<i>Amm.ti</i>	2



Initiative di Business _ BGT 2019

4) Contact Center _1/3



Con il Contact Center evoluto si è inteso realizzare un servizio informativo telefonico in grado di aumentare la fruibilità delle informazioni in tempo reale della mobilità e del notiziario sul traffico, utilizzando un canale che riduca al minimo gli elementi di distrazione, in linea con la particolare sensibilità di ACI nella promozione di campagne sulla sicurezza stradale (es. campagna #mollastotelefono).

Il servizio di Contact Center evoluto è basato sull'utilizzo combinato di operatori insieme ad un AVC "Agente Virtuale multicanale" (IVR evoluto, Web Chat/Chat Bot, App/Visual IVR) che è in grado di offrire le giuste risposte a fronte di specifiche richieste dell'utente (info viabilità sul percorso, itinerario alternativo, eventi, info trasporto pubblico, finanche a info su parcheggi, dati meteo etc.).

L'Infomobilità ACI ha pensato inoltre a nuove iniziative al fianco e a tutela degli automobilisti, ed a supporto delle campagne ACI. Con «SegnalACI» sarà possibile raccogliere segnalazioni relative:

- ☐ alla viabilità in tempo reale, incidenti, cantieri, eventi e manifestazioni, trasporto pubblico locale ecc.
- ☐ ai problemi di viabilità che influiscono sulla sicurezza stradale (segnaletica stradale carente, dissesto del manto stradale, autovelox non visibili o problematici ecc.)



ACI Infomobility

Initiative di Business _ BOT 2019

4) Contact Center _ 2/3



In particolare, nel corso del 2019, il Contact Center Evoluto si svilupperà su base nazionale con:

- ☐ implementazione dei servizi interattivi multimodali erogati tramite Agenti Virtuali Conversazionali;
- ☐ l'integrazione AVC con la piattaforma d'infomobilità ACI per la realizzazione in tempo reale di servizi informativi d'infomobilità (viabilità, incidenti, cantieri, eventi, manifestazioni, trasporto pubblico locale ecc.) con Servizi Premium dedicati ai Soci ACI;
- ☐ adeguamento/integrazione della soluzione CTI (computer telephony integration), ai nuovi moduli evoluti della piattaforma d'infomobilità ACI;
- ☐ attivazione soluzione CRM (Customer Relationship Management);
- ☐ attivazione nuovo servizio Chat Bot;
- ☐ attivazione altri servizi digitali da individuare dopo la prima fase pilota (es. info: meteo, allerte protezione civile, emergenze, trasporti ecc.);
- ☐ implementazione nell'IVR di un servizio di generazione automatica, in voce ed in linguaggio naturale, di bollettini d'infomobilità per area geografica, per ridurre gli effetti sulla distrazione alla guida;
- ☐ l'estensione/adeguamento dei servizi «Tempi di Percorrenza» e integrazione nel servizio di Visual IVR delle icone che rappresentano gli eventi presenti sul DB della piattaforma d'infomobilità ACI;
- ☐ miglioramento della customer-experience, con servizi più vicini ai Soci ACI;
- ☐ attivazione servizio di segnalazione guasti «Progetto Tommy».
- ☐ aumento dell'area dei servizi di self-service per l'utenza.



ACI Infomobility

Iniziative di Business _ BGT 2019 4) Contact Center 3/3



Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni (manutenzione, canoni assistenza e capex ACI)	770
di cui capex ACI	570
Costi diretti interni (personale, # 19 fte)	858
Costi indiretti (spese generali e staff)	301
Amm.ti	2



ACI Infomobility



Nell'ambito delle opportunità di sviluppo del business dell'infomobilità in sede europea, prezioso sarà il supporto alla **partecipazione** a progetti europei per conto di ACI nel settore dei Sistemi Intelligenti di Trasporto (ITS), sulla scia dei progetti già attivi, quali I-HeERO (sviluppo eCall).

Si prevede la **partecipazione** diretta a nuove iniziative in consorzi europei finalizzati allo sviluppo dei servizi erogati nei settori:

- ✓ Integrazione dati di infomobilità generati dagli utenti (crowd-sourcing);
- ✓ Soluzioni innovative abilitate dal mondo «connected vehicles» (diagnosi remota anche preventiva, stile di guida, ecc.);

Infine, proprio per la complessità del business, per la velocità del cambiamento in corso, per l'elevata concentrazione della componente tecnologica, l'attuazione del piano porterà l'infomobilità ACI ad essere appetibile per **partnership strategiche** con attori consolidati del mondo del web e dell'innovazione tecnologica.





A) Progetti nazionali

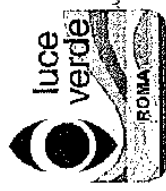
- i. *Maas 1*: avvio di un pilota (in collaborazione con il comune di Milano) per realizzare una piattaforma in grado di integrare diverse modalità di servizi di trasporto (trasporto pubblico, su gomma, rotaia, car-bike sharing; taxi, rental), parametrizzabili in funzione delle specifiche richieste (on demand) dell'utente;
- ii. *Maas 2*: sviluppo di una piattaforma di interconnessione per l'abilitazione ai sistemi di pagamento sui servizi Maas;
- iii. *Tommy*: consolidamento e diffusione del sistema di segnalamento acustico in caso di violazione / occupazione indebita di parcheggi per disabili;
- iv. *Agenzia di stampa/Osservatorio sull'infomobilità*: avvio di un progetto di ricerca finalizzata alla realizzazione di un'agenzia di stampa on line specializzata nell'infomobilità;
- v. *Partnership con istituzioni accademiche di ricerca*: sottoscrizione di protocolli di intesa finalizzati allo svolgimento di attività di ricerca applicata in materia di infomobilità e nuove tecnologie per il multimedia automotive.

B) Progetti internazionali

- i. *Connected Car*: sviluppo di un applicativo che consentirà all'auto di dialogare verso un cloud e condividere informazioni qualificate secondo l'approccio share based;



Iniziative di Business _ BGT 2019 5) R&D_3/4



Ascolta



Acqua da Roma



Descrizione	Importo (Euro k, oltre IVA)
Costi diretti esterni (manutenzione, canoni assistenza e capex ACI)	420
<i>di cui capex ACI</i>	350
Costi diretti interni (personale, # 1 fte)	70
Costi indiretti (spese generali e staff)	112
<i>Amm.fi</i>	-



ACI Infomobility

Iniziative di Business _ BGT 2019 5) R&D_4/4

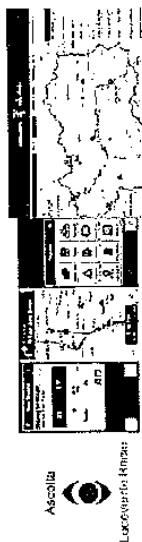


val in €k	"Connected /Autodrive Car"	Altri progetti ERTICO ITS europe e Horizon2020	Tommy	Osservatorio	MAAS	TOTALE
COSTI DIRETTI ESTERNI*	214	34	94	14	64	420
COSTI DIRETTI INTERNI fte	14 0,2	14 0,2	14 0,2	21 0,3	7 0,1	70 1
COSTI INDIRETTI	49	12	24	8	19	112
* di cui Capex ACI	200	20	80	0	50	350



ACI Infomobility

Budget 2019 per commessa



Riepilogo per commessa

val in €k	LV City	LV Portale	LV Mobile	LV Broadcast	Contact Center	R&D	TOTALE
FATTURATO	1.297	889	775	604	1.750	650	5.965
	22%	15%	13%	10%	29%	11%	
COSTI DIRETTI ESTERNI*	270	305	340	210	770	420	2.315
COSTI DIRETTI INTERNI	742	213	253	291	858	70	2.428
	16	5	6	6	19	1	53
COSTI INDIRETTI amm.ti	224	153	134	104	301	112	1.028
	0	1,5	1,5	1,5	1,5	0	6
Imposte e tasse							188
* di cui Capex ACI	0	215	280	200	570	350	1.615



ACI Infomobility

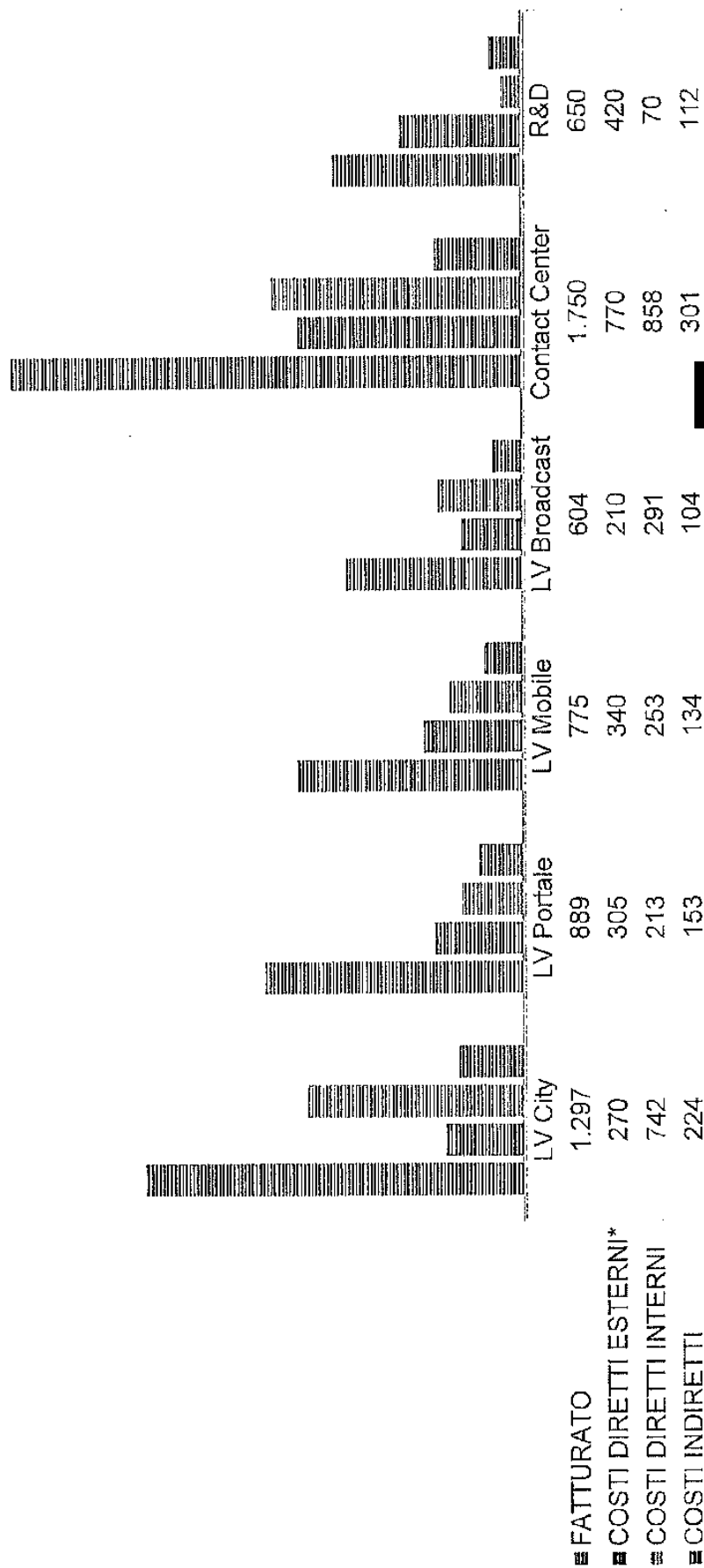
Budget 2019 per commessa

Riepilogo



val in €k

Riepilogo per commessa



ACI Infomobility

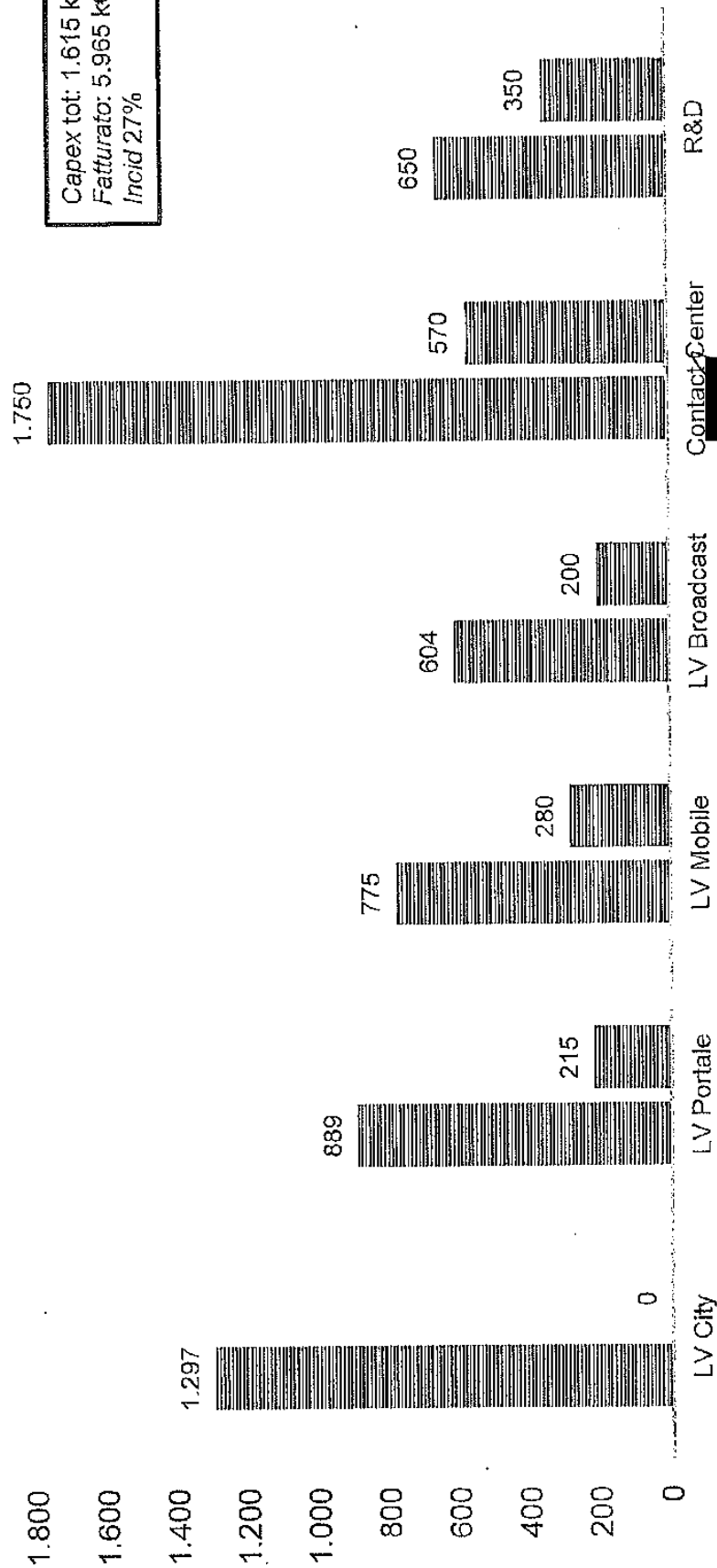
Budget 2019 per commessa Incidenza capex



Incidenza capex su fatturato

val in €k

FATTURATO capex



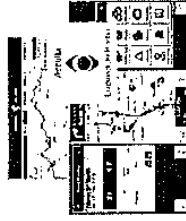
Capex tot: 1.615 k€;
Fatturato: 5.965 k€;
Incid 27%



ACI Infomobility

Budget 2019

dettaglio costi indiretti (spese generali) per cdC



importi in euro k	Luceverde Portale	Luceverde Mobile	Luceverde Broadcast	Contact Center	Luce verde City	R&D	TOTALE
TOTALE	153	134	104	302	224	112	1.028
Presidenza (GOV)	54	47	37	107	79	40	365
Direzione Generale	47	41	32	93	69	34	316
Operations	11	10	8	23	17	8	77
IT	17	15	12	34	25	12	115
Logistica (uffici e Telefonia)	23	20	16	46	34	17	156

Note:

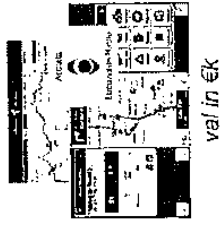
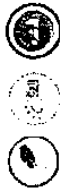
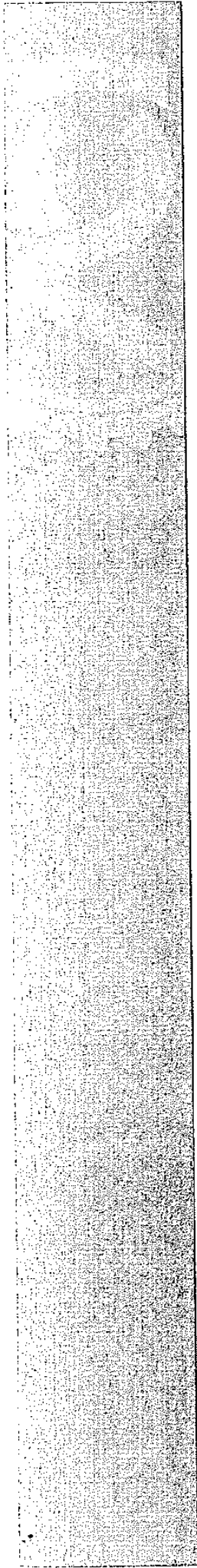
Previsione impatto economico per la Nuova Sede di Largo Somalia: es. 2019: 188 k€;

1. Locazione: 65k€ annui;
2. Utenze varie: 15 k€ annui;
3. Apparecchi e dotazioni: 50k€;
4. Connettività ACI: 58 k€.

Del suddetto importo circa 32 k€ sono retrocessi ad ACI Informatica, con effetto netto per il 2019 di circa 156 k€



ACI Infomobility



Back up



ACI Infomobility

Budget 2019

Dettaglio costi indiretti (spese generali) per odc

Importi in euro k	Luceverde Portale	Luceverde Mobile	Luceverde Broadcast	Contact Center 2.0	Luce verde City	R&D	Totale
TOTALE	153,2	133,6	104,1	301,6	223,5	112,0	1.028,0
Presidenza (GOV)	54,4	47,4	37,0	107,1	79,4	39,8	355,0
Compensi CdA e Coli. Sind.	49,0	42,7	33,3	96,5	71,5	35,8	328,8
Consulenze	4,9	4,3	3,4	9,7	7,2	3,6	33,2
Spese di Viaggio	0,4	0,4	0,3	0,9	0,7	0,3	3,0
Direzione Generale	47,1	41,1	32,0	92,7	55,7	34,4	316,0
Consulenza del Lavoro	4,5	3,9	3,0	8,8	6,5	3,3	30,0
Consulenze Tecniche (rev bilanci e occlusi ammv)	7,1	6,2	4,8	13,9	10,3	5,2	47,5
Spese Legali e Notarili	4,5	3,9	3,0	8,8	6,5	3,3	30,0
Spese di Viaggio	1,3	1,2	0,9	2,6	2,0	1,0	9,0
Respons AFC+ Resp ACQ	24,5	21,4	16,7	48,4	35,9	18,0	165,0
Service Acquisti ACI INF	1,8	1,6	1,2	3,5	2,6	1,3	12,0
e-procurement	2,8	2,4	1,9	5,5	4,1	2,0	18,6
Service AG (finance e Ammine 3 m)	-	-	-	-	-	-	-
Formazione e Comunicazione	0,5	0,5	0,4	1,1	0,8	0,4	3,9
Altro (leasing, spese varie,)	-	-	-	-	-	-	-
Operations	11,4	10,0	7,8	22,5	16,7	8,4	75,7
Consulenze (altre consulenze operations)	4,4	3,9	3,0	8,7	6,5	3,2	29,7
Spese di Viaggio	2,7	2,3	1,8	5,3	3,9	2,0	18,0
Contributi Associativi e all'autorità (ROC)	1,9	1,7	1,3	3,8	2,8	1,4	13,0
Altre spese (leasing auto, etc.)	2,4	2,1	1,6	4,7	3,5	1,7	16,0
IT	17,1	14,9	11,5	33,6	24,9	12,5	114,7
Consulenze	-	-	-	-	-	-	-
Service AG	5,0	5,2	4,1	11,7	8,7	4,4	40,0
Canoni (sw e connettività, inclusa nuova sede Lgo S.)	9,6	8,4	6,5	19,0	14,1	7,0	64,7
Altre spese IT (manutenzione e assistenza ERP)	1,5	1,3	1,0	2,9	2,2	1,1	10,0
Logistica (uffici e Telefonici)	23,2	20,2	15,8	45,6	33,8	17,0	155,5
Uffici	13,4	11,7	9,1	26,4	19,6	9,8	90,0
telefonia	0,6	0,5	0,4	1,2	0,9	0,4	4,0
Nuovi Uffici (Locazione Largo Somalia + utenze, vigilanza, pulizie)	9,2	8,0	6,2	18,1	13,4	6,7	61,6

Budget 2019

Dettaglio costi/mansioni diretti HR 1/2

Sistema	Area	Profilo	Caratteristiche del candidato	Scadenza (anni nel ruolo)	In Noleggio	Costo Adesivi
LV Settore Contact Center Social & Web	Operations	team leader	Esperienza progressiva pluriennale nella mansione, in particolare nei settori dei servizi di pubblica utilità. Elevata capacità a lavorare in team con personale della PA, Enti e Gestori Stradali.	da 1 a 5 anni	4	150.000
LV Settore Contact Center Social & Web	Operations	operatori di infomobilità	Esperienza progressiva pluriennale nella mansione, in particolare nei settori dei servizi di pubblica utilità. Elevata capacità a lavorare in team con personale della PA, Enti e Gestori Stradali.	> 10 anni	17	627.000
LV	Operations	Responsabile Pianificazione e Controllo Centrali	Esperienza progressiva pluriennale nella mansione in contesti di centrale Operativa Interforze (Polizia Stradale, Carabinieri e altri soggetti provenienti da Enti e Gestori della rete stradale).	da 3 a 5 anni	1	38.500
LV Settore Data Collection Broadcast & Webcast	Operations	team leader	Esperienza progressiva pluriennale nella mansione, in particolare nei settori dei servizi di pubblica utilità. Elevata capacità a lavorare in team con personale della PA, Enti e Gestori Stradali.	da 1 a 5 anni	4	150.000
LV Settore Data Collection Broadcast & Webcast	Operations	operatori esperti di infomobilità	Esperienza progressiva pluriennale nella mansione in contesti di centrale Operativa di Polizie Locali.	da 6 a 10 anni	17	668.000
LV	Amministrazione	Responsabile Amm.ne e Finanza	Esperienza progressiva pluriennale nella mansione, in particolare nei settori automotive e servizi pubblici.	> 10 anni	1	90.000
LV	Amministrazione	Executive Assistant	Esperienza pluriennale in ambito societario in materia di amministrazione, contabilità, finanza e gestione risorse umane.	da 3 a 5 anni	4	152.500
LV	Operations	Responsabile Area Operativa	Esperienza pluriennale in ambito societario e nei rapporti con le Istituzioni Pubbliche Centrali e Locali. Capacità di relazione con i clienti del settore.	da 6 a 10 anni	1	52.000
LV	Operations	Area Manager	Esperienza progressiva pluriennale nella mansione, in particolare nei settori dei servizi di pubblica utilità.	da 3 a 5 anni	2	87.000
LV	Sviluppi Responsabili Promozioni e servizi		Esperienza progressiva pluriennale nella promozione di servizi presso gli Enti Locali, presso la Federazione ACI, o per conto di analoghe organizzazioni ramificate a livello territoriale; Ottima conoscenza delle procedure autorizzative degli Organi ACI.	> 10 anni	1	150.000
LV	Tecnica	Responsabile Area Tecnica	Esperienza progressiva pluriennale nella mansione, in particolare nei settori dei trasporti e servizi pubblici.	da 3 a 5 anni	1	39.000
R&D	Innovazione	Project and Development Manager	Esperienza nel Project management, in particolare nei settori dei trasporti e servizi pubblici, competenze sistemiche e di sviluppo sw	da 3 a 5 anni	1	70.000

Budget 2019

dettaglio costi/mansioni diretti HR 2/2

RIQUADRO	COSTO AZIENDA
----------	---------------

TOTALE CD DIRETTO	53	2.184.000
-------------------	----	-----------

COSTO AZIENDA a STD		2.184.000
Premialità (include anche Resp aff)		
COSTO AZIENDA	55	2.184.000

TOTALE INDIRETTO	2	165.000
------------------	---	---------

Resp. ACF	1	90.000,00
-----------	---	-----------

Resp. ACQ	1	75.000,00
-----------	---	-----------

TOT	55	2.349.000
-----	----	-----------

BGT 2019	55	2.592.683
----------	----	-----------

Premialità, PR d R e quota acc rischio per lic dip	55	2.592.683
--	----	-----------



ACI Infomobility

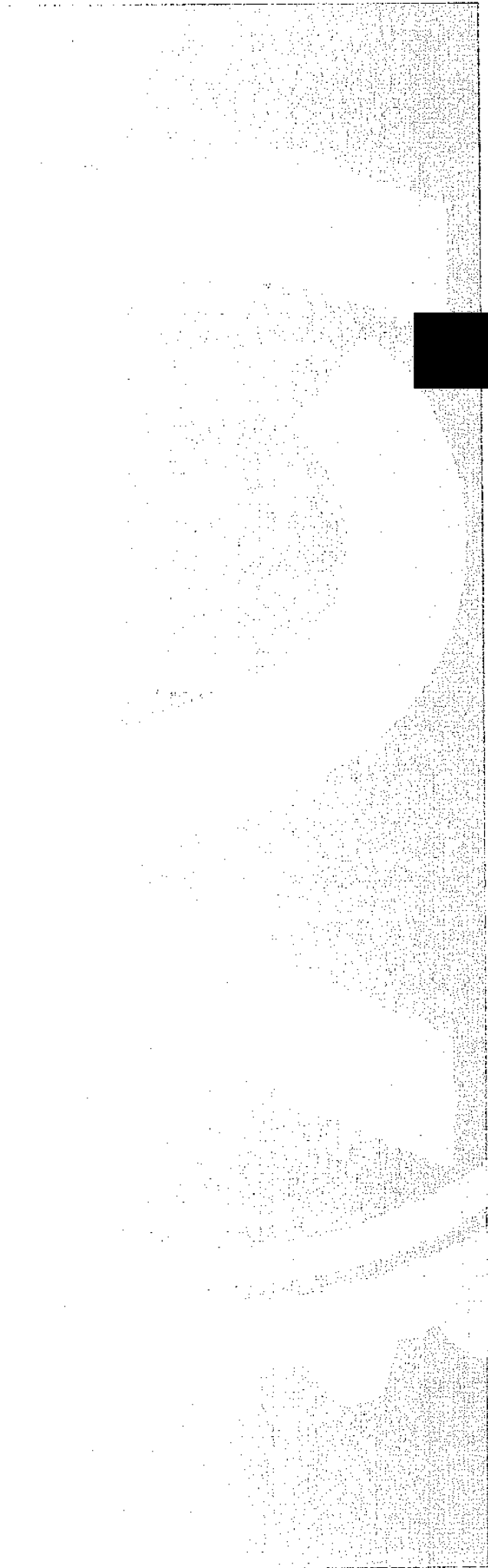


Automobile Club d'Italia



ACI Infomobility

FINE



LIVELLI DI SERVIZIO

"Piano degli obiettivi e degli standard di qualità dei servizi in affidamento ad ACI Infomobility" anno 2019.

Il presente documento fa riferimento alle attività che vengono richieste ed affidate da ACI ad ACI Infomobility nel contesto delle attività di gestione e sviluppo dell'infomobilità.

Nello specifico riguarda le attività che vengono commissionate da ACI nei confronti di ACI Infomobility per l'anno 2019, indicate nella Convenzione tra ACI ed ACI Infomobility e nel documento di budget, la cui congruità, in termini di relazione tra fattibilità e costi è certificata dal Documento Allegato 6 "Studio di congruità sull'offerta dei servizi di ACI Infomobility S.p.A."

Di seguito, con riferimento alle diverse commesse ed attività affidate, vengono indicati i parametri relativi agli obiettivi e gli standard dei servizi:

✓ **Luceverde radio**

- Creazione di un sistema di diffusione dei notiziari automatizzati, profilati e customizzati;
- Attivazione di una partnership con emittenti radio per condividere idee e programmi di reciproco interesse;
- Reingegnerizzazione del processo di produzione dei notiziari attraverso l'integrazione con la piattaforma di infomobilità;
- Implementazione di un sistema di diffusione dei notiziari automatizzato integrabile con i prodotti di regia multimediale Radio e TV;
- Realizzazione di prodotti utilizzabili per la rendicontazione del servizio di broadcasting.

✓ **Luceverde "Portale" e "Mobile"**

- realizzazione di nuovi servizi personalizzati evoluti accessibili all'utente dall'area riservata;
- rafforzamento della presenza e dei contenuti relativi canale broadcast sul sito;
- integrazione nel portale di dati e info acquisiti da servizi esterni alle fonti ACI;
- Integrazione nel portale di una nuova modalità di interazione con gli idonei social network per la diffusione/raccolta di informazioni sulla mobilità
- Nuovi sviluppi tecnologici sulle applicazioni "mobile" per erogare servizi personalizzati con profilazione servizi esclusivi per i Soci ACI;
- Fruizione attraverso APP di notiziari personalizzati per utenti registrati e soci ACI su percorsi di interesse.

✓ **Contact center evoluto (automatizzato)**

- Sviluppo della fase pilota che consenta l'offerta del servizio ad una serie di città e, a regime, a tutte le città raggiunte dal progetto luce verde City;
- Attivazione di servizio di Contact Center evoluto basato sull'utilizzo combinato di operatori insieme ad un AVC "Agente Virtuale multicanale" (IVR evoluto, Web Chat/Chat Bot, App/Visual IVR) in grado di offrire le giuste risposte a fronte di specifiche richieste dell'utente (info viabilità sul percorso, itinerario alternativo, eventi, info trasporto pubblico, finanche a info su parcheggi, dati meteo etc.).

✓ **Luceverde City**

- Prosecuzione dei servizi redazionali per i notiziari audio e video per Roma e Milano, sulla base dei palinsesti concordati con le rispettive polizie locali e con le emittenti locali;

- manutenzione piattaforma informatica dei portali dedicati, servizi di hosting e amministrazione di sistema;
- sviluppi del processo di integrazione delle fonti nazionali e locali per i servizi di infomobilità; oltre le città già in portafoglio, nel 2019 saranno raggiunti ulteriori n. 3 comuni di medie dimensioni ai quali sarà erogato il pacchetto standard dei servizi, redazione dei notiziari, integrazione dei dati in piattaforma e pubblicazione di informazioni di rilievo sul sito luce verde, collegamento con emittenti locali, assistenza e supporto tecnico organizzativo.

✓ Progetti di ricerca e sviluppo

- MAAS (Mobility as a service)
progetto pilota integrato tra diverse modalità: trasporto pubblico, su gomma, su rotaia, car-bike sharing, taxi, rental; servizi parametrizzabili in funzione del richiedente (on demand) sia per informazioni, sia per ottenere il biglietto integrato.
- Tommy
consolidamento e diffusione del sistema di segnalamento acustico in caso di violazione / occupazione indebita di parcheggi per disabili, con possibile estensione del sistema alle aree di ricarica per le auto elettriche.
- Connected car
Sperimentazione di un applicativo che consenta all'auto di dialogare attraverso un "cloud" per condividere informazioni tipo: diagnosi sul veicolo, stile di guida, consumi associati alla guida ecc.
- ERTICO ITS Europe Horizon 2020
Partecipazione a progetti europei per lo sviluppo e la diffusione di applicazioni nel campo degli ITS.
- Supporto ad ACI nella partecipazione a proposte di finanziamento per progetti di ricerca volti all'innovazione scientifica e tecnologica sul tema della mobilità per i cittadini europei.
- Agenzia di stampa sull'infomobilità
progetto di ricerca per la creazione di una agenzia di stampa on line per le PP.AA. locali e l'avvio di un progetto di ricerca per la creazione di una piattaforma informativa per la realizzazione di un Osservatorio sull' Infomobilità. Per raccogliere esperienze, studi, e creare blog e forum dedicati all'infomobilità.

ACI Infomobility relazionerà attraverso delle **rendicontazioni** ad ACI con cadenza trimestrale circa gli **stati di avanzamento delle attività** indicando gli obiettivi gradualmente raggiunti ed il rilascio delle applicazioni e delle funzioni dei servizi.

Le rendicontazioni dovranno riportare e rappresentare con coerenza, rispetto al piano preventivo delle attività, l'utilizzo delle risorse (tecniche/specialistiche e di presidio degli operatori dedicati ai servizi di infomobilità) con la quantificazione dei prodotti e dei servizi realizzati ed erogati sulla base degli standard previsti ed indicati nel piano preventivo 2019 e così come certificati dallo "Studio di congruità" all. 6.

Con riferimento allo standard di qualità dei servizi da raggiungere per il 2019, essi dovranno garantire uno standard di funzionalità in termini di prestazioni e servizi erogati indicati nella scheda tecnica allegata al presente documento.

SCHEDA TECNICA "1"

STANDARD DI QUALITA' dei SERVIZI

A. Sistema autonomo di infomobilità ACI

A.1. Luceverde City

Nell'ambito del piano di intervento Luceverde City, si distinguono i seguenti standard di servizio:

- NOTIZIARI AUDIO/TESTO;
- NOTIZIARI VIDEO;
- NOTIZIE INSERITE SU PIATTAFORME (Infomobilità e Social) e PORTALE:
 - Piattaforma d'infomobilità: tutti gli eventi di traffico, viabilità, mobilità, trasporto pubblico locale, trasporto aereo/ferroviario, manifestazioni, allerte meteo ecc. ecc., che vengono inseriti ed aggiornati all'interno della piattaforma d'infomobilità che alimenta i portali e le applicazioni Luceverde;
 - Piattaforme Social Network: notizie ed eventi di traffico, viabilità, mobilità, trasporto pubblico locale, trasporto aereo/ferroviario, allerte meteo, sicurezza stradale, manifestazioni, grandi eventi etc, inseriti attraverso le Piattaforme Social che alimentano i vari servizi Social luceverde;
 - Portale: notizie di approfondimento (a carattere giornalistico) su viabilità, mobilità, trasporto pubblico locale, trasporto aereo/ferroviario, allerte meteo, sicurezza stradale, manifestazioni, grandi eventi ecc ecc, inserite e pubblicate sul sito www.luceverde.it nella sezione "news"

Di seguito, si riepilogano i livelli di servizio standard:

- a) Luceverde Roma:
 - i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 3.000 unità;
 - ii. NOTIZIARI VIDEO: 200 unità;
- b) Luceverde Milano:
 - i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 2.000 unità;
 - ii. NOTIZIARI VIDEO: 200 unità;
- c) Luceverde City¹:
 - i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 6.000 unità;
- d) Luceverde Italia²:
 - i. NOTIZIARI AUDIO/TESTO: 1.500 unità;
 - ii. NOTIZIE INSERITE SU PIATTAFORME IM e sul Portale: 20.000 unità

¹ Indipendenti dal numero delle città raggiunte dal servizio ma funzionali in base alla forza lavoro disponibile

² Info su base nazionale

A.2. Luceverde Radio:

- A.2.1. notiziari personalizzati ed integrazione piattaforma di infomobilità: rilascio ed entrata in produzione prima release entro dicembre 2019;
- A.2.2. diffusione dei notiziari automatizzato ed integrabile con i prodotti di regia multimediale in uso alle Radio/TV/Altri media: rilascio ed entrata in produzione prima release entro dicembre 2019

A.3. Potenziamento Portale e Mobile:

- A.3.1. LV Nazionale: Front End Web Luceverde Nazionale_ Area riservata: rilascio ed entrata in produzione nuova release entro l'esercizio 2019;
- A.3.2. LV Nazionale: Implementazione nuove funzionalità Front End Web Luceverde Nazionale ed entrata in produzione nuova release entro l'esercizio 2019;
- A.3.3. LV locale nuova Implementazione Applicazione Mobile Locale;
- A.3.4. LV nazionale nuova Implementazione Applicazione Mobile nazionale;
- A.3.5. Nuovi sviluppi su area riservata.
- A.3.6. fornitura dei servizi di hosting e di amministrazione dei sistemi: si veda Scheda Tecnica "2";
- A.3.7. manutenzione del portale, dell'applicazione iOS e Android "Luceverde Radio", della piattaforma e assistenza tecnica in continuità con il contratto con AC I Informatica a cui si rimanda;

A.4. Contact Center Evoluto: consolidamento prima release, avviata a dicembre 2018. In particolare, il servizio sarà articolato in:

- A.4.1. Accoglienza ed individuazione del motivo della chiamata;
- A.4.2. Servizio Informativo Bollettino del Traffico;
- A.4.3. Servizio Informativo Tempi di Percorrenza

Gli standard di servizio della presente commessa si distinguono: in ³

- NOTIZIE SOCIAL INSERITE: inserimento di notizie "Social" pari a circa 20.000 unità;
- TELEFONATE AL SERVIZIO CC: prevista la gestione di un numero medio annuo di circa 27.000 chiamate

SCHEDA TECNICA "2"

Servizi di Hosting

1 CARATTERISTICHE DEL DATACENTER

Tutte le apparecchiature, gli apparati di elaborazione e di rete necessari a garantire la fruizione delle applicazioni ed il servizio all'utente sono dislocati in armadi rack posizionati in locali protetti e funzionali allo scopo

1.1 Caratteristiche dei locali

La server Farm si estende per circa 1.300 mq; al suo interno si individuano due aree principali:

- la Control Room con annessa sala stampanti ed uffici per il personale tecnico. La sala ha una estensione di 681 mq ed è un locale attrezzato con strumenti di monitoraggio e controllo e presidiato da personale tecnico specializzato, con il compito di effettuare un costante controllo del corretto funzionamento dei sistemi e della regolare fruizione delle applicazioni da parte degli utenti. Il personale preposto è in grado di intervenire a fronte di eventuali segnalazioni di errore o malfunzionamenti, attivando le immediate procedure per la risoluzione dei problemi evidenziati;
- Il Data Center, locale strutturalmente progettato con alti livelli di sicurezza e protetto da accessi indesiderati, dove sono collocati tutti i sistemi e gli storage dati, le apparecchiature di rete (router, firewall, centri stella, ecc) utilizzati per l'esercizio. E' suddiviso in 4 sale bunker indipendenti e compartimentale fra loro per elevare la sicurezza fisica:
 - 1 sala centralini ed apparati di trasmissione dati verso l'esterno
 - sale contenenti apparati di rete, mainframe, rack server, stringhe dischi e impianti robotici

1.2 Sicurezza degli accessi

La sicurezza per l'accesso all'edificio è sotto il controllo di personale di Vigilanza h24 che sotto la protezione di un impianto antintrusione e di controllo ambientale (temperatura e umidità) con telecamere e sensori (perimetrale, locali interni, parcheggi, apertura porte esterne e interne, registrazione degli eventi, ecc.), comunque sempre sotto il controllo visivo degli addetti alla Vigilanza.

1.3 Monitoraggio degli impianti tecnologici

Il corretto funzionamento di tutti gli impianti tecnologici è costantemente controllato attraverso un'infrastruttura di monitoraggio e controllo in grado di fornire informativa sullo stato degli impianti stessi, configurato per

inviare eventuali segnalazioni di anomalie alla Control Room (Centro di controllo operativo dei Data Center) ed alla società di presidio degli impianti tecnologici, al fine di garantire un immediato intervento.

1.4 Monitoraggio dei sistemi e dei servizi

Il funzionamento dei sistemi e la corretta fruizione dei servizi sono costantemente monitorati e controllati con speciali procedure di test il cui esito è visualizzato nella apposita infrastruttura localizzata presso la "Control Room" dove il personale di presidio controlla l'andamento dei servizi effettuando il monitoraggio centrale degli apparati informatici, dei servizi erogati, della rete geografica e degli impianti tecnologici.

1.5 Connettività ad Internet

Relativamente alla connessione Internet ACI Informatica, in qualità di Internet Service Provider (ISP), dispone di collegamenti alla rete tramite più fornitori.

I provider forniscono ad ACI Informatica una serie di classi di indirizzi IP pubblici che vengono utilizzati per la pubblicazione dei siti e dei servizi di ACI e dei vari clienti.

Il traffico dati dei diversi accessi viene convogliato sull'infrastruttura Internet condivisa del data-center che provvede a filtrarla ed istradarla verso il resto della rete.

2 LIVELLI DI SERVIZIO

Rispetto alla continuità di erogazione di elettricità, in generale alla resilienza degli impianti tecnologici asserviti al data center, si fissa un up-time di 99,5% calcolato h24 X 365gg; tale parametro tiene conto anche dell'eventuale fermo per manutenzione gli impianti tecnologici, pianificato normalmente in un fine settimana, a partire dal sabato pomeriggio.

Al riguardo è concordata e comunicata la data dell'eventuale fermo, almeno 20 gg. prima della sua effettuazione.

Per quanto riguarda l'infrastruttura della rete di comunicazione (Intranet ed Internet), si fissa un up-time di 99,8% calcolato h24 X 365gg, valore che include la disponibilità di tutti gli apparati e le connessioni presenti nel data Center di ACI Informatica ed utilizzate dal cliente.

Sono escluse dal calcolo del livello di servizio la disponibilità di tutte le linee geografiche di trasporto e degli apparati di proprietà del provider di comunicazione.

Nella tabella seguente sono indicati orari standard di erogazione dei servizi:

SERVIZI	MODALITÀ	LUNEDI - VENERDÌ	SABATO	DOMENICA - FESTIVI
Supporto Sistemistico	Presidio	8.30 – 18.00	----	----
	Reperibilità	00.00 – 8.30 18.00 -24.00	00.00- 24.00	00.00- 24.00
Conduzione operativa	Presidio	6.30 – 21.00	6.30 – 13.30	-----



Automobile Club d'Italia



ACI Infomobility

Piano Triennale

Infomobilità ACI

2019-2021



Indice

- Introduzione
- Iniziative di business
- Struttura organizzativa
- Risorse economiche
- Conclusioni
- *Nota metodologica*
- Back up

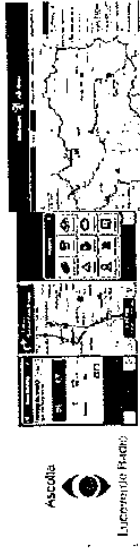


Automobile Club d'Italia



ACI Infomobility

Introduzione



Per il triennio 2019-2021 l'Infomobilità ACI continuerà nel percorso sistematico di sviluppo orizzontale e verticale del business. In particolare:

- ☐ si darà seguito al piano di sviluppo dei servizi luceverde, raggiungendo una sempre più capillare **presenza sul territorio** nelle principali città italiane;
- ☐ si darà seguito al processo di **sviluppo del servizio broadcast** inteso non solo come servizio essenziale di pubblica utilità grazie alla trasmissione sistematica di notiziari radio ma *anche come evoluzione verso il digitale e verso la personalizzazione dei notiziari*, a partire dal nuovo **piano editoriale** per la testata «Luceverde»;
- ☐ si effettueranno ulteriori **investimenti in tecnologia**, nell'ambito del sistema autonomo di infomobilità, per sviluppare una **multimedialità e cross medialità** sempre più evoluta con applicazioni web e mobile in grado di personalizzare il servizio;
- ☐ si effettueranno, come ulteriore passo verso un sistema autonomo di infomobilità, gli investimenti necessari allo sviluppo di un **contact center evoluto**, in grado di supportare l'utenza a fronte di specifiche richieste di destinazione, di traffico, di condizioni meteo o di eventi di particolare rilievo, privilegiando il canale audio a quello video.
- ☐ si darà supporto all'ACI alla partecipazione a nuove iniziative in consorzi europei o a progetti europei nel campo dei **Sistemi Intelligenti di Trasporto (ITS)**, per perseguire gli obiettivi di: assistere, proteggere e facilitare le persone in mobilità.



Initiative of Business

1) Luceverde city

AcI Infomobility prosegue il consolidamento delle sue attività istituzionali nell'ambito degli accordi con gli Enti Locali al fine di diffondere capillarmente sul territorio il brand Luceverde. Nel corso del 2018 sono state attivate / in corso di attivazione: Modena, Pescara, Vicenza; Salerno, Trapani, Verona, Genova

Il processo di integrazione delle informazioni da fonti nazionali e da fonti locali si inserisce nel più ampio contesto di sviluppo di un portale che fornisca all'utenza dell'intero Paese un presidio aggiornato, dettagliato e localizzato.

In tal senso, nel corso del 2019-2021 continuerà il piano di attivazione del servizio sul territorio nazionale con ulteriori tre città di medie e grandi dimensioni alle quali sarà erogato un pacchetto standard di servizi quali la redazione dei notiziari, l'integrazione dati in piattaforma e pubblicazione di informazioni di rilievo sul sito Luceverde, collegamenti con emittenti locali, nonché assistenza e supporto tecnico:

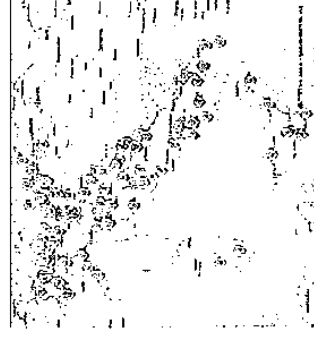
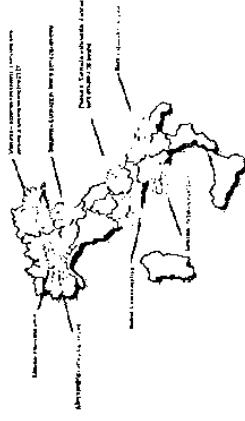
2019 → Genova; Bergamo, Padova, Ancona, Trieste

2020 → Cagliari, Bologna, Venezia, Perugia, Pisa

2021 → Como; La Spezia, Bari, Alessandria, Firenze

A partire dal 2019 ACI Infomobility ha previsto la realizzazione di una **APP** mediante la quale, previo accordo con i Comuni raggiunti dal Servizio Luceverde, sarà possibile diffondere i notiziari di infomobilità nella città di riferimento. I notiziari saranno prodotti con modalità automatiche, in voce artificiale e saranno aggiornati ogni 5 minuti.

Luceverde city



Iniziativa di Business

2) web, mobile



L'evoluzione del sito **web** consentirà un presidio nazionale articolato sull'integrazione delle informazioni tra fonti locali e nazionali. Il processo di adesione delle PAL accrescerà il valore aggiunto del servizio dal punto di vista del «sistema Italia».

Inoltre, sarà possibile realizzare un'area riservata (sulla base di possibili accordi con l'Automobile Club d'Italia per i suoi associati) dalla quale l'utente potrà selezionare il mix di contenuti che vuole visualizzare sul portale, quali informazioni ricevere, quali percorsi individuare, etc.

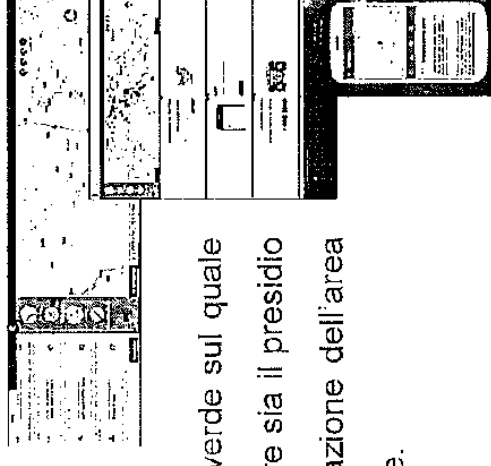
L'evoluzione delle **APP** sarà fortemente incentrata sulla necessità di erogare servizi flessibili e personalizzati nonché quella di evolvere il canale broadcast.

Anche in questo caso, attraverso l'App gli utenti ACI, potranno disporre di notiziari personalizzati sui propri percorsi o propri punti di interesse e ricevere in mobilità *notifiche audio* in movimento sul proprio intorno o su punti di interesse, da approfondire opzionalmente anche visivamente su mappa. Ulteriori sviluppi si avranno per la realizzazione di servizi integrabili su sistemi di bordo automotive.



WEB

Il Piano di sviluppo prevede, per il 2019 ulteriori attività di investimento sul portale Luceverde sul quale esporre le informazioni inserite dagli operatori. L'evoluzione del sito web consentirà di consolidare sia il presidio nazionale articolato sull'integrazione delle informazioni tra fonti locali e nazionali sia l'ottimizzazione dell'area riservata dalla quale l'utente potrà selezionare il mix di contenuti che vuole visualizzare sul portale.



I nuovi sviluppi sw dedicati al front end del portale Luceverde sono relativi:

- Alla realizzazione di nuovi servizi personalizzati evoluti accessibili all'utente dall'area riservata;
- Al rafforzamento della presenza e dei contenuti relativi relativi canale broadcast sul sito;
- All'integrazione nel portale di dati e info acquisiti da servizi esterni alle fonti ACI;
- All'integrazione nel portale di una nuova modalità di interazione con gli idonei social network per la diffusione/raccolta di informazioni sulla mobilità.

APP

Il Piano prevede per il 2019 ulteriori sviluppi tecnologici sulle Applicazioni Mobile, al fine di far fronte alla sempre più crescente necessità di erogare servizi personalizzati. In particolare, attraverso l'App gli utenti ACI potranno disporre di notiziari personalizzati sui propri percorsi o propri punti di interesse. Nel corso del 2019 il set di informazioni a disposizione si arricchirà con info su parcheggi, distributori di benzina, stalli per disabili presidiati dal dispositivo Tommy.

Tali sviluppi sono relativi:

- Allo sviluppo delle componenti necessarie all'acquisizione ed elaborazione di sempre maggiori informazioni attinenti la mobilità e il territorio, anche attraverso l'integrazione con i sistemi eventualmente già disponibili alle singole realtà locali;
- All'ottimizzazione dei sistemi di interrogazione e presentazione dei servizi al fine di fruire di una informazione del tutto personalizzabile sulla base delle preferenze dell'utente;
- All'evoluzione del servizio di broadcasting in direzione della sua personalizzazione per aree, percorsi, punti di interesse;
- All'avvio della sperimentazione di implementazioni necessarie a predisporre le piattaforme mobile alla gestione di servizi di Mobility as a Service (MaaS);
- All'integrazione con i sistemi IVR per il nuovo Contact Center dedicato all'infomobilità.



Initiative di Business 2) web, mobile; 2020



WEB Potenziamento portale Luceverde.it

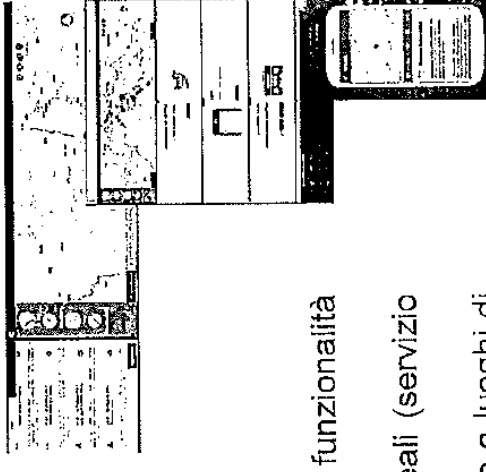
Il Piano di sviluppo prevede, per il 2020 ulteriori attività di investimento sul portale Luceverde (sul quale esporre le informazioni inserite dagli operatori). Il portale sarà totalmente integrato con tutte le città raggiunte dal servizio Luceverde city, con nuove personalizzazioni e servizi dedicati agli utenti ACI (come la geolocalizzazione degli stalli Tommy).

APP Luceverde Mobile.

Il Piano prevede per il 2020 ulteriori sviluppi tecnologici sulle Applicazioni Mobile, al fine di far fronte alla sempre più crescente necessità di erogare nuovi servizi personalizzati. In particolare, sarà operativa la piattaforma mobile per la gestione di servizi di Mobility as a Service (MaaS) come servizio premium per gli utenti ACI; sarà completata l'integrazione con i sistemi IVR del nuovo Contact Center dedicato all'informobilità.



Iniziativa di Business 2) web, mobile, 2021



WEB Potenziamento portale Luceverde.it

Il Piano di sviluppo prevede, per il 2021 ulteriori investimenti per la realizzazioni di nuove funzionalità sul portale Luceverde come la possibilità di fruire di chat box in tempo reale, sia virtuali sia reali (servizio premium per i soci ACI), nuove geolocalizzazioni relative al trasporto (car charing, bike sharing) e a luoghi di interesse turistico, museale e di intrattenimento, con aree dedicate a percorsi turistici, naturalistici, storici etc.

APP Luceverde Mobile.

Il Piano prevede per il 2021 ulteriori sviluppi nell'ambito dei servizi MaaS come l'avvio della sperimentazione di sistemi di pagamento/tariffazione per i servizi proposti e fruiti; l'acquisto di abbonamenti MaaS («buoni mobilità»)



Automobile Club d'Italia



ACI Infomobility



Con il **Contact Center evoluto** si è inteso realizzare un servizio informativo telefonico in grado di aumentare la fruibilità delle informazioni in tempo reale della mobilità e del notiziario sul traffico, utilizzando un canale che riduca al minimo gli elementi di distrazione, in linea con la particolare sensibilità di ACI nella promozione di campagne sulla sicurezza stradale (es. campagna #mollastotelefono).

Il servizio di Contact Center evoluto è basato sull'utilizzo combinato di operatori insieme ad un "Agente Virtuale multicanale" (IVR evoluto, Web Chat/Chat Bot, App/Visual IVR) che è in grado di offrire le giuste risposte a fronte di specifiche richieste dell'utente (info viabilità sul percorso, itinerario alternativo, eventi, info trasporto pubblico, finanche a info su parcheggi, dati meteo etc.).

L'Infomobilità ACI ha pensato inoltre a nuove iniziative al fianco e a tutela degli automobilisti, ed a supporto delle campagne ACI. Con «**ACI Segnala**» sarà possibile raccogliere segnalazioni relative :

- ☐ alla localizzazione e visibilità degli **autovelox**, fino a predisporre un gruppo di consulenti telefonici che siano in grado di rispondere ad ogni questione relativa alle norme che disciplinano la corretta segnalazione degli autovelox;
- ☐ alla occupazione illecita di **spazi/parcheggi disabili** con la possibilità di sviluppare progetti di segnalamento acustico in caso di violazione (Progetto «Tommy»)





In particolare, nel corso del 2019 si darà avvio al Contact Center su base nazionale, in particolare con :

- l'estensione dei servizi «Bollettino del traffico e Tempi di percorrenza» sull'intero territorio nazionale ed integrazione nel servizio di Visual IVR delle icone che rappresentano gli eventi noti ad ACI Infomobility;
- l'integrazione AVC con la nuova piattaforma ACI per la realizzazione ed erogazione in tempo reale dei servizi informativi di infomobilità, relativi a: viabilità in tempo reale; viabilità e cantieri; eventi e manifestazioni; trasporto pubblico locale, con servizi premium dedicati ai Soci ACI





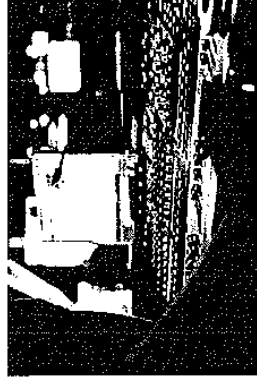
Nel corso del 2020 è prevista:

- Estensione orizzontale (+ città) e verticale dei servizi offerti dal contact center (chat box con agente virtuale)
- L'integrazione AVC con la nuova piattaforma ACI per la realizzazione ed erogazione in tempo reale dei servizi informativi relativi a:
 - dati meteo
 - punti ACI
 - parcheggi e prezzi benzina
 - ulteriori informazioni da individuare
- La realizzazione di un servizio AVC che consenta agli automobilisti di segnalare eventi che influiscono sul traffico di una zona (le informazioni una volta verificate e certificate da operatori esperti, saranno inserite nella piattaforma di gestione che alimenta il sistema d'infomobilità).
- L'estensione del servizio 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.



Nel corso del 2021 è prevista una ulteriore fase di sviluppo, che consiste nella:

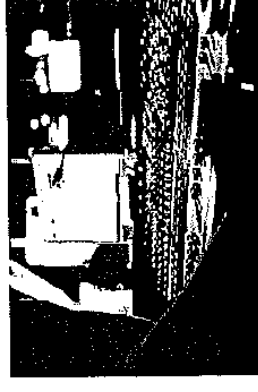
- integrazione del Contact Center con la nuova piattaforma ACI con l'opportunità di fornire informazioni non soltanto sulla mobilità ma in altri ambiti (assistenza stradale, Tasse e Bolli, etc.);
- Avvio della sperimentazione di sistemi di prenotazione ticketing e pagamento sia per biglietti (nell'ambito dei servizi MaaS; ma anche per singole tratte/necessità per treni, noleggio auto, etc..), sia per eventi disponibili (concerti, eventi sportivi, etc)



Saranno effettuati nuovi investimenti nell'ambito del servizio broadcast al fine di:

- ☐ raggiungere un numero di emittenti radiofoniche in grado di assicurare una buona copertura nazionale;
- ☐ evolvere il notiziario audio video tradizionale mediante la realizzazione di trasmissioni in diretta allo scopo di accrescere significativamente la consistenza e rilevanza del brand Luceverde (accordi già sottoscritti con Radio Globo, con Rai 3 «buon giorno Regione»);
- ☐ generare delle partnership con le emittenti al fine di condividere idee e programmi di reciproco interesse (rafforzamento del marchio e della vis attrattiva Luceverde, più in generale Infomobility)
- ☐ offrire un servizio in grado di essere parametrizzato completamente, potendo selezionare il set di informazioni da «ascoltare»

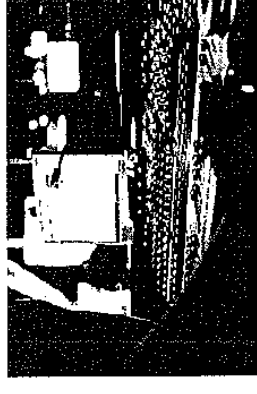




Per il 2019 sono previsti investimenti sul canale web radio, al fine di creare un sistema di diffusione di notiziari automatizzati, profilati e customizzati, avviando inoltre partnership con le emittenti radio al fine di condividere idee e programmi di reciproco interesse.

In dettaglio si prevede:

- La reingegnerizzazione del processo di produzione dei notiziari attraverso l'integrazione con la piattaforma di infomobilità;
- L'implementazione di un sistema di diffusione dei notiziari automatizzato ed integrabile con i prodotti di regia multimediale in uso alle Radio/TV/Altri media;
- La realizzazione di meccanismi utili alla rendicontazione, consuntivazione e billing del servizio di broadcasting.



Il Piano di sviluppo prevede per il 2020 ulteriori significativi investimenti sul canale web radio, proseguendo il percorso intrapreso nel 2018 volto ad evolvere il notiziario audio video tradizionale mediante:

- la realizzazione di trasmissioni in diretta e lo sviluppo di un piano / palinsesto dedicato alla diretta;
- consolidare partnership con le emittenti al fine di condividere idee e programmi di reciproco interesse.



Il Piano di sviluppo prevede per il 2021 ulteriori significativi investimenti sul canale web radio, volto a:

- Proporre un'offerta di un servizio in grado di essere parametrizzato completamente;
- Consolidare la realizzazione di trasmissioni in diretta ed arricchire il palinsesto con rubriche inerenti la mobilità e la sicurezza stradale;
- Creare nuove partnership con primarie emittenti nazionali al fine di promuovere le attività del gruppo ACI



Nell'ambito delle opportunità di sviluppo del business dell'infomobilità in sede europea, prezioso sarà il supporto alla **partecipazione** a progetti europei per conto di ACI nel settore dei Sistemi Intelligenti di Trasporto (ITS), sulla scia dei progetti già attivi, quali I-HeERO (sviluppo eCall).

Si prevede la **partecipazione** diretta a nuove iniziative in consorzi europei finalizzati allo sviluppo dei servizi erogati nei settori:

- ✓ Assistenza avanzata (bCall, eCall);
- ✓ Integrazione dati di infomobilità generati dagli utenti (crowd-sourcing);
- ✓ Soluzioni innovative abilitate dal mondo «connected vehicles» (diagnosi remota anche preventiva, stile di guida, ecc.);

Infine, proprio per la complessità del business, per la velocità del cambiamento in corso, per l'elevata concentrazione della componente tecnologica, l'attuazione del piano porterà l'infomobilità ACI ad essere appetibile per **partnership strategiche** con attori consolidati del mondo del web e dell'innovazione tecnologica.

Initiative di Business

5) R&D: 2019



A) Progetti nazionali

- i. *Maas*: avvio di un pilota (in collaborazione con il comune di Milano) per realizzare una piattaforma in grado di integrare diverse modalità di servizi di trasporto (trasporto pubblico, su gomma, rotaia, car-bike sharing; taxi, rental), parametrizzabili in funzione delle specifiche richieste (on demand) dell'utente;
- ii. *Tommy*: consolidamento e diffusione del sistema di segnalamento acustico in caso di violazione / occupazione indebita di parcheggi per disabili;
- iii. *Agenzia di stampa sull'infomobilità*: avvio di un progetto di ricerca finalizzata alla realizzazione di un'agenzia di stampa on line specializzata nell'infomobilità;

A) Progetti internazionali

- i. *Connected Carx*: sviluppo di un applicativo che consentirà all'auto di dialogare verso un cloud e condividere informazioni qualificate secondo l'approccio share based;





A) Progetti nazionali

- i. *Maas*: estensione (in collaborazione con i comuni interessati) del servizio Maas al fine di assicurare una copertura capillare sul territorio.
- ii. *Tommy*: ulteriore consolidamento del piano di approvvigionamento delle dotazioni sui comuni interessati. In una prima fase saranno interessati comuni di medie dimensioni.
- iii. *Osservatorio sull'infomobilità*: sviluppo di un osservatorio sull'infomobilità «opensource», in grado di raccogliere le esperienze e gli studi di autorevoli interlocutori del settore, con approfondimenti, indagini fino alla creazione di blog e forum dedicati.

A) Progetti internazionali

- i. *Connected Car*: avvio di partnership con case costruttrici per lo sviluppo del servizio su base nazionale.
- ii. *eCall*: sviluppo di una piattaforma con la possibilità di poter sviluppare un applicativo che sia in grado, da remoto, di dialogare con la centralina dell'auto per una diagnostica a distanza e trasferire sulla piattaforma informatica di infomobilità la tipologia dell'infortunio.
- iii. *ERTICO ITS Europe e Horizon 2020*: compartecipazione annua a progetti europei per lo sviluppo e la diffusione del campo delle applicazioni degli ITS e partecipazione al finanziamento per progetti di ricerca volti all'innovazione scientifica e tecnologica che portino un significativo impatto sulla vita dei cittadini europei

Initiative di Business

5) R&D 2021

A) Progetti nazionali

- i. *Tommy*: evoluzione ed estensione del piano di approvvigionamento con avvio sperimentazione per nuove esigenze (stalli elettrici);
- ii. applicazione della realtà aumentata all'infomobilità.



B) Progetti internazionali

- i. «*Connected Car*»: nuove iniziative che prevedono di abbinare i sistemi mobile LV con i cruscotti delle auto in OEM;



Automobile Club d'Italia



ACI Infomobility

Struttura Organizzativa

Nel corso del 2019-2021 si consolida il processo di **riorganizzazione delle funzioni** di staff e dei processi operativi e gestionali al fine di disporre di un assetto organizzativo coerente con il mandato assegnato dall'Automobile Club d'Italia ed in grado di cogliere tempestivamente le opportunità di cambiamento del mercato. In particolare, adeguando l'organizzazione al taglio più progettuale/tecnologico e meno operativo/redazionale, saranno previsti:

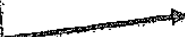
- ☐ Nel 2019 nuovi profili di business analysis e potenziamento staff;
- ☐ Nel 2020 un potenziamento dell'Area Tecnica (nuovi profili: Project Manager + Sistemisti);
- ☐ Nel 2021 un ulteriore potenziamento dell'Area Tecnica ed il completamento del percorso di crescita professionale interna.



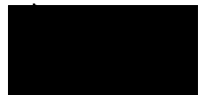
Risorse economiche per il triennio 2019-2021



**Fatturato per
2019-2021:
> 20 mln/€**



**di cui circa 5 mln/€
di nuovi sviluppi
tecnologici per
l'Ente**



Automobile Club d'Italia



ACI Infomobility

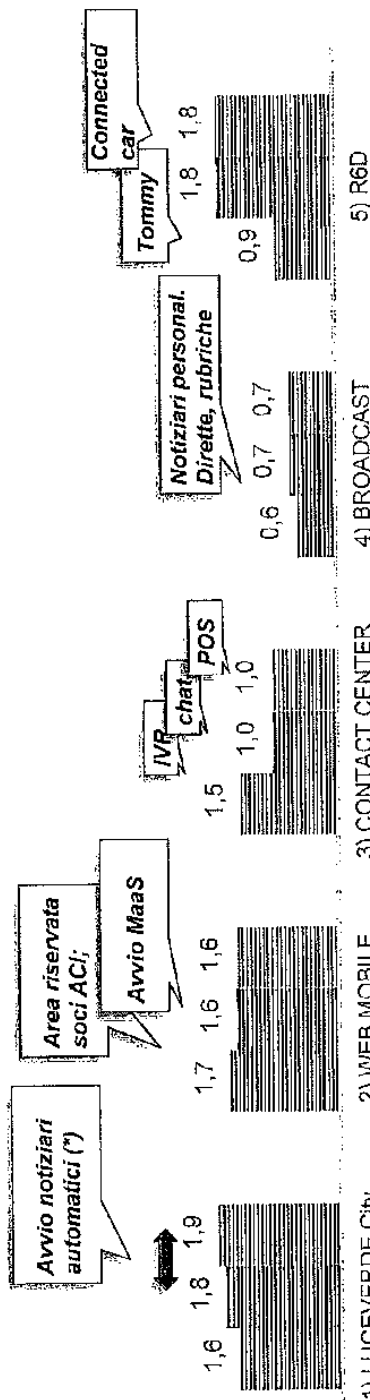
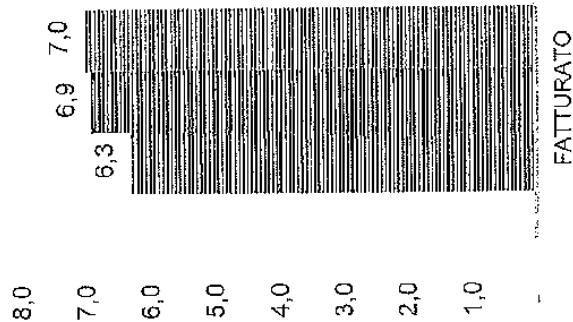
Risorse economiche per il triennio 2019-2021

Dettaglio fabbisogno per iniziativa di business

PIANO 2019-2021

Valori espressi in €M
 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021

Fabbisogno per
 2019-2021
 > 20 mln/€



	2019	2020	2021
FATTURATO	6,3	6,9	7,0
1) LUCEVERDE City	1,6	1,8	1,9
2) WEB MOBILE	1,7	1,6	1,6
3) CONTACT CENTER	1,5	1,0	1,0
4) BROADCAST	0,6	0,7	0,7
5) R6D	0,9	1,8	1,8

(*) l'introduzione dei notiziari automatici permetterà di incrementare il numero di città raggiunte dai servizi Luceverde senza incrementi di costi

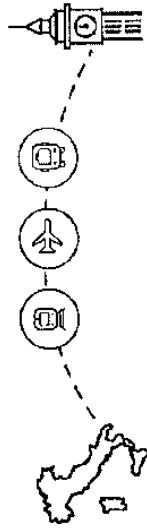
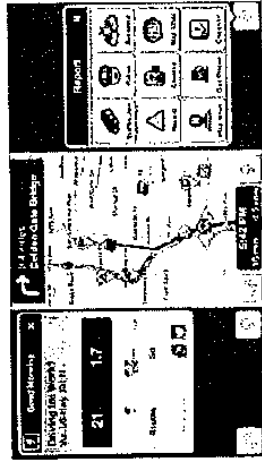
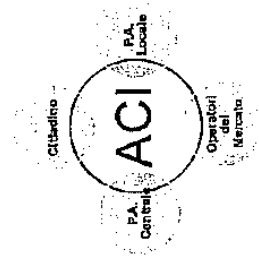


Automobile Club d'Italia



ACI Infomobility

Conclusioni



In questi anni l'Infomobilità ACI ha dimostrato di essere player di assoluto rilievo, autorevole e punto di riferimento per cittadini in mobilità.

Ora, la sfida è quella di un vero **salto evolutivo e tecnologico**, non soltanto per arrivare ad essere presidio attivo ed integrato su tutto il territorio nazionale, quanto per offrire un servizio che tenga il passo da un lato con le esigenze sempre crescenti di un'utenza sempre più consapevole e dall'altro con un mercato in cui operano player internazionali che potrebbero cogliere per primi delle opportunità in linea con il nostro mandato.

E' per questo che la sfida si gioca proprio attraverso l'impegno dell'ENTE a sostenere **partnership strategiche** con le quali creare le basi per un lungo e proficuo rapporto di «*infomobilità*» e contribuire ad incrementare il valore aggiunto e distintivo per i **Soci ACI**



Automobile Club d'Italia



ACI Infomobility



Ascolta



L'Automobile Italiana



ACI Infomobility, società in house di primo livello per l'Ente, nell'esercizio delle sue attività sviluppa iniziative e progetti a supporto della mobilità allo scopo di accrescere valore per L'Automobile Club.

*In coerenza con il mandato assegnatole, la realizzazione di ogni nuova iniziativa dalla quale derivi un accrescimento del valore del patrimonio dell'Ente (**investimento**), sarà capitalizzata (e quindi ammortizzata) nel patrimonio dell'Ente. Dunque, si tratterà di Investimenti (capex) direttamente contabilizzati sul Bilancio (Patrimonio) dell'Ente.*

Pertanto, ACI Infomobility, operando come provider, emetterà una fatturazione verso l'Ente attestante le spese sostenute a vario titolo per la realizzazione e messa in esercizio della commessa, oltre alle necessarie spese di funzionamento della società («costi indiretti»).



Back Up Matrice Servizi

Presidio Istituzionale		Valore per i Soci	
done	TO do 2018/2019	done	to do 2018/2019
Nuovo Portale Luceverde.it e nuovi Portali City aperti ai cittadini Fase di collaudo della nuova App Luceverde Individuata nuova sede. Selezionato fornitore per la consulenza Fase 1 e 2. In fase di attivazione i contratti di fornitura (utenze, postazioni ecc.) Coperte dal servizio 5 aree metropolitane. Avviati altri contatti con le PA per attivare nuovi servizi. Affiliazione nuove emittenti. In fase di studio attivazione nuovi servizi e canali social Luceverde Radio in esercizio Regia e studio radiofonico allestiti 5 salette di produzione allestite Regia televisiva operativa	Implementazione nuovi servizi e funzionalità Rilascio App Nazionale. Realizzazione App Locale (Luceverde City). Rilascio servizi personalizzati con attenzione alla sicurezza e l'educazione stradale 1^ Fase : struttura Pilota. Go Live con attivazione servizio (Numero Verde) entro ottobre 2018. 2^ Fase: Gara per la realizzazione di un Contact Center Evoluto in sinergia con gli altri canali del sistema Luceverde. Attivazione servizio I trimestre 2019 Diffusione del sistema d'infomobilità locale ACI Luceverde (ampliamento dei comuni servizi e delle emittenti convenzionate) Nuovo SW per la gestione di contatti multicanale: twitter, fb, WhatsApp, CahtBot ecc Luceverde Radio con conduzione in diretta per aggiornamenti in tempo reale sulla mobilità Notiziari personalizzati	Creazione area riservata ai Soci. Attivazione Servizi Premium (es. ChatBot) Fase di collaudo della nuova App Luceverde con servizi ad hoc Servizi Premium a valore aggiunto dedicati Servizi personalizzati audio sull'infomobilità locale per i soci Voce ufficiale dell'Automobile Club d'Italia con contenuti e informazioni dedicate ai Soci e non solo Notiziari personalizzati e altri contenuti dedicati ai Soci	



Automobile Club d'Italia



ACI Infomobility