



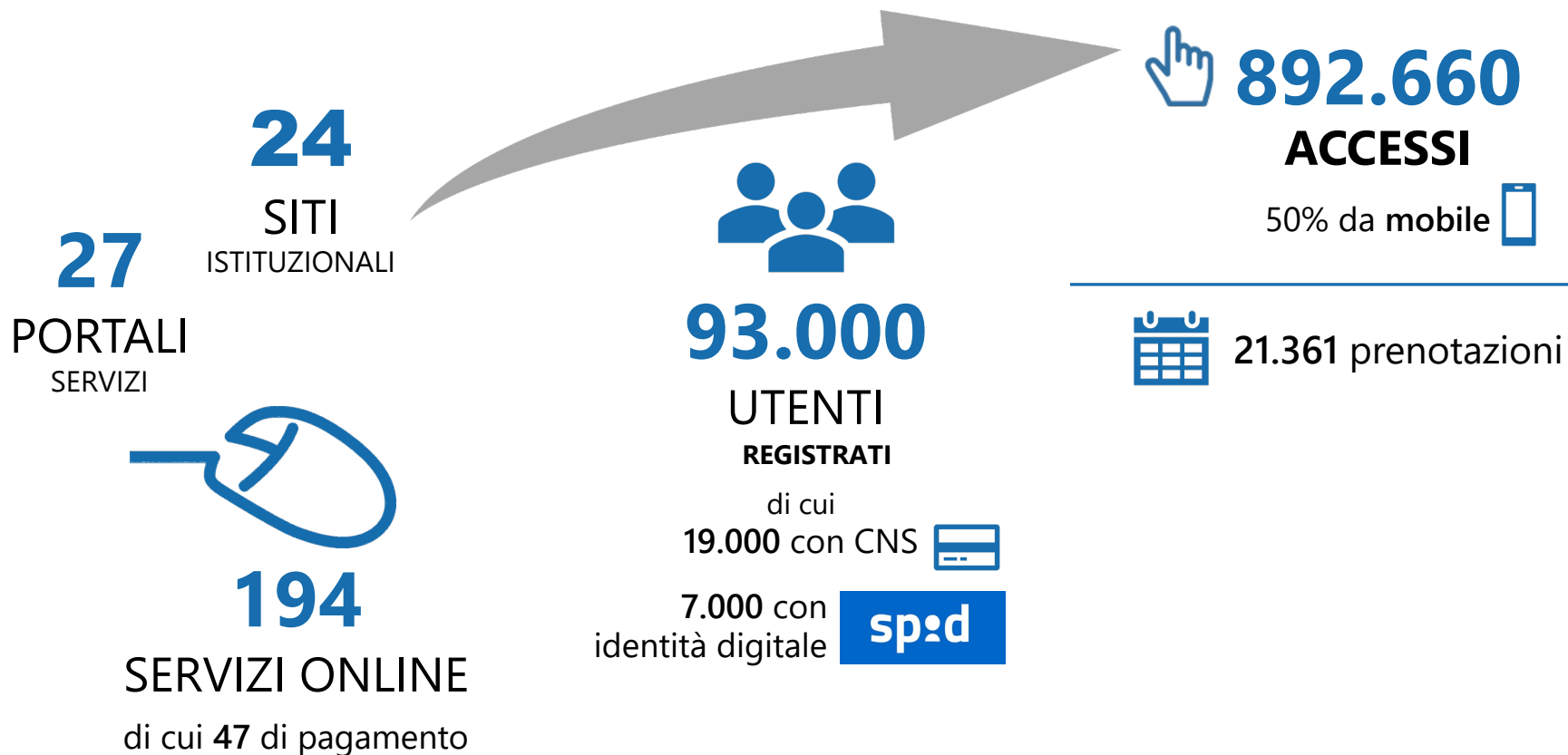
# CENTRO SERVIZI TECNOLOGICO

Report annuale **2019**

**silfi**spa.




silfi società illuminazione firenze:  
e servizi smartcity società per azioni

## Nell'anno 2019



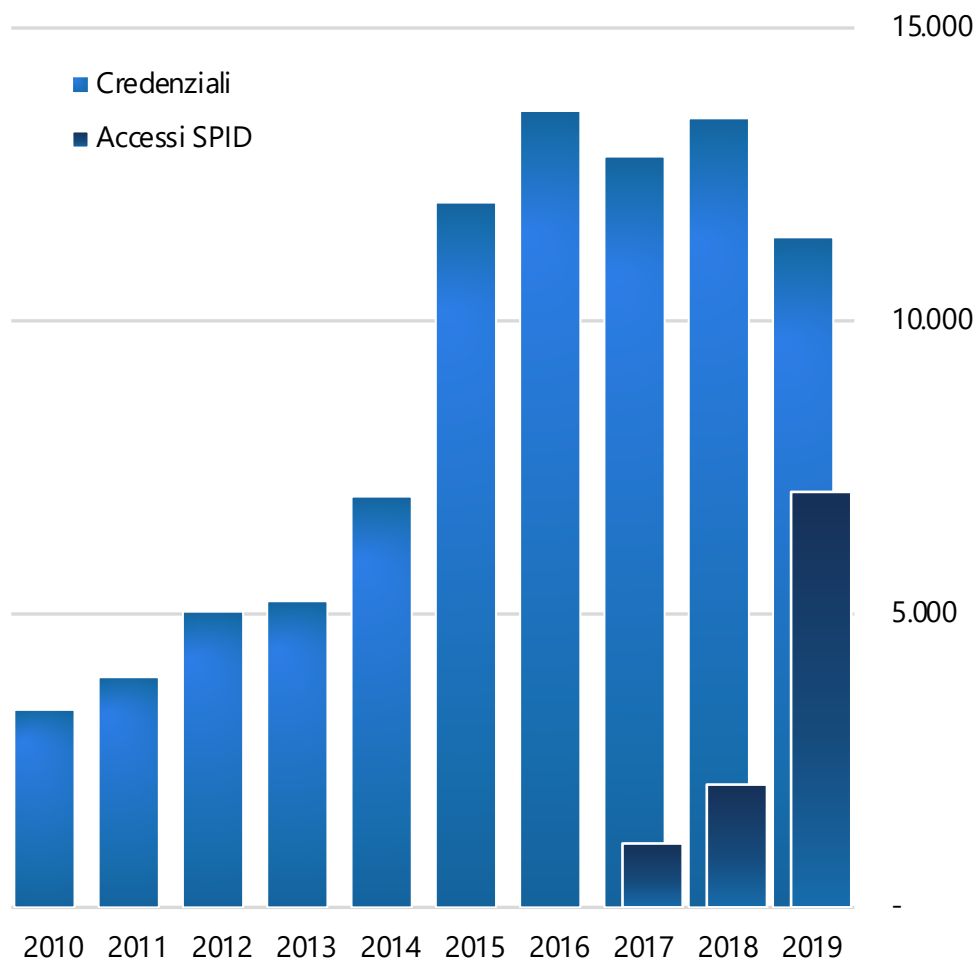
## GESTIONE IDENTITA'

**92.906 utenti attivi** ad oggi,  
di cui oltre **19.000** registrati con CNS

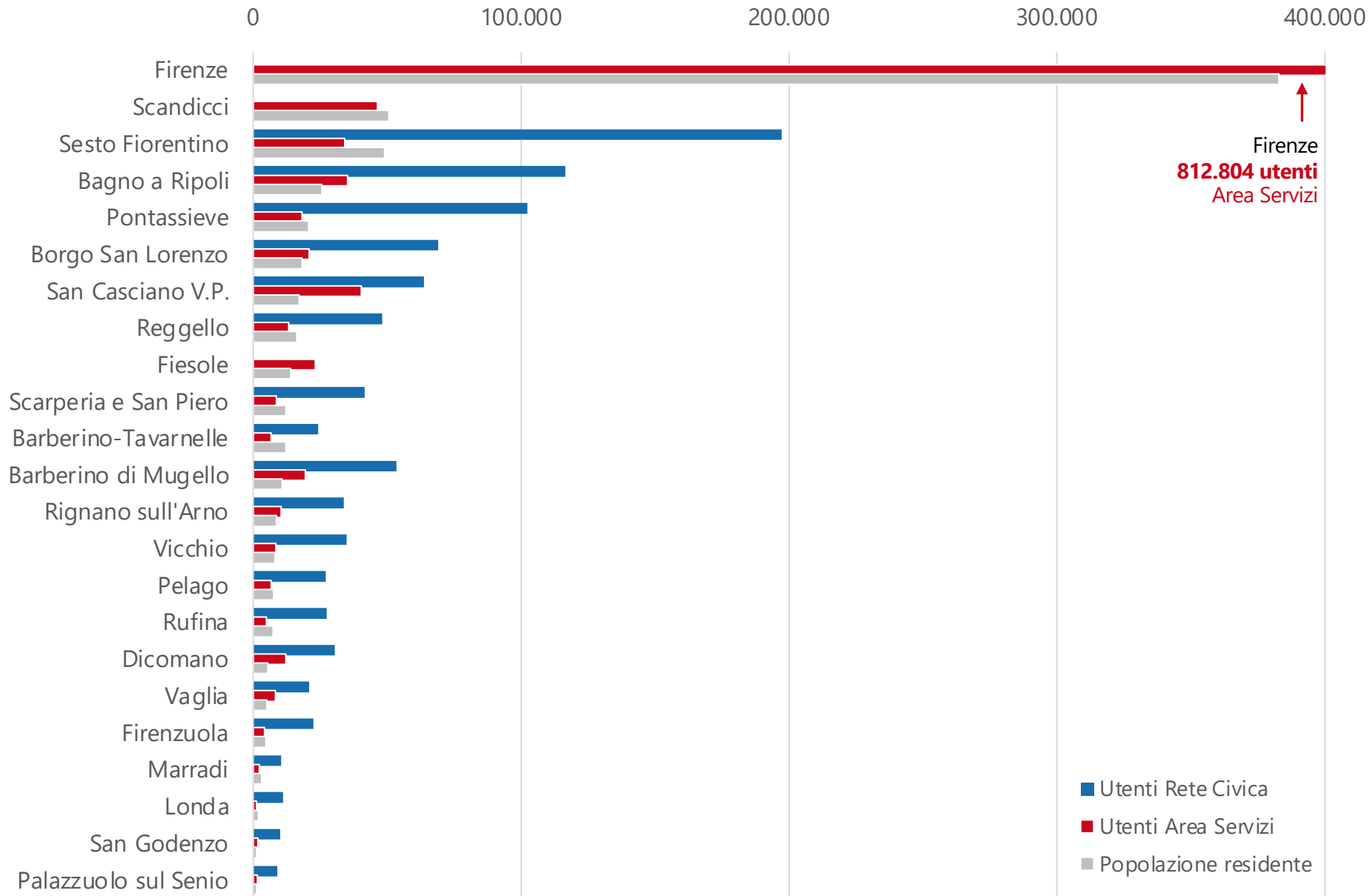
Anno	 Credenziali attive	 di cui CNS	
2007	198		
2008	1.254		
2009	3.585		
2010	3.369	5	
2011	3.926	116	
2012	5.044	345	
2013	5.222	680	
2014	7.007	905	
2015	12.022	2.236	
2016	13.584	2.838	
2017	12.807	3.935	1.090
2018	13.459	4.460	2.095
2019	11.429	3.547	7.087
<b>Totale</b>	<b>92.906</b>	<b>19.067</b>	<b>10.272</b>

Oltre 7.000 accessi  
con credenziali

**spod**



# RETE CIVICA E AREA SERVIZI ACCESSI



# PORTALE DEI SERVIZI SERVIZI ATTIVI PER ENTE E CATEGORIA

**194**  
servizi












**357**  
dispiegamenti

al 31.12.2019

Dispiegamento:  
il servizio è  
moltiplicato  
per il numero di  
enti che lo  
utilizzano

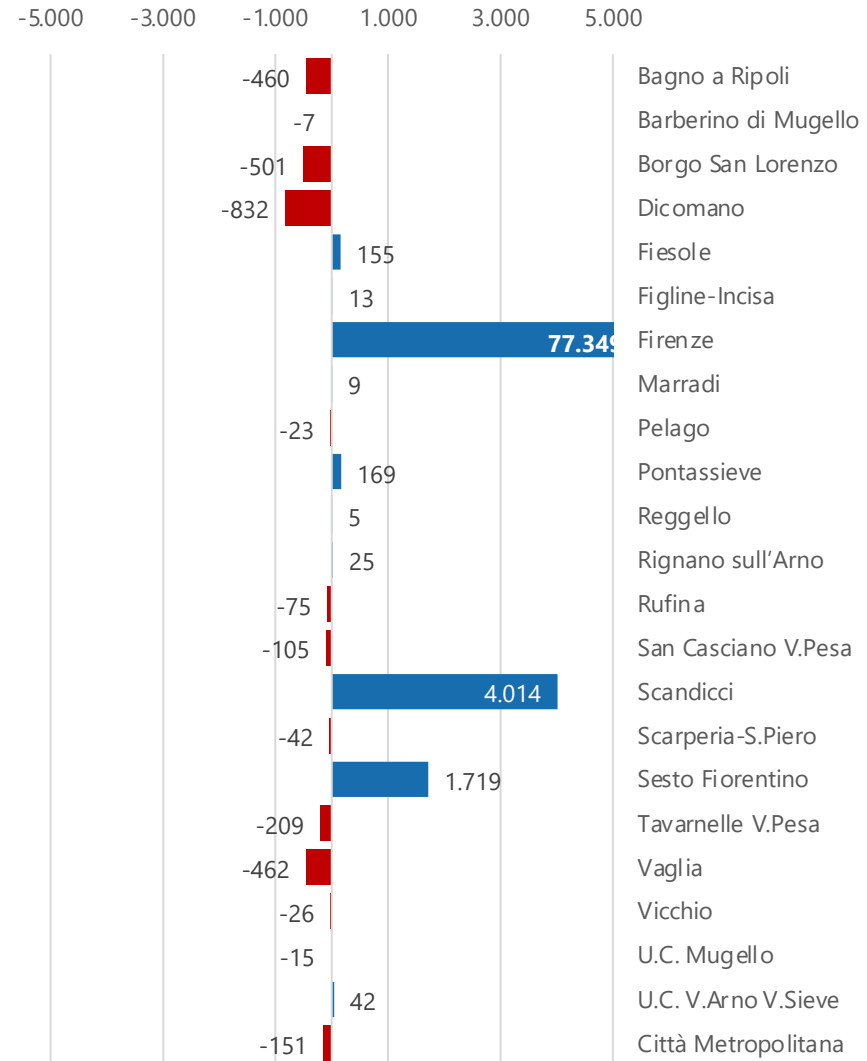
ENTE	AMBIENTE e territorio	ANAGRAFE stato civile e cittadinanza	ARTE cultura e turismo	CASA e patrimonio	INFORMAZIONE e comunicazione	ISTRUZIONE e formazione	LAVORO imprese e commercio	POLITICHE SOC. disabilità e salute	SICUREZZA del cittadino e pronto interv.	TRASPORTI e viabilità	TRIBUTI	URBANISTICA edilizia e lav.pubb.	di cui PAGAMENTI	TOTALE
Bagno a Ripoli		7			2	6	2		4	3	6	5	13	35
Barberino M.Ilo					2				1					3
Barberino V.Elsa					2				1		2			5
Borgo S.Lorenzo	1	6			3	14	1		1		1		2	27
Dicomano		6			2	7					3		1	18
Fiesole					2	1	1		1		4		4	9
Figline-Incisa V.no											2			2
Firenze	12	14	5	2	3	20	1		7	2	20	4	31	90
Firenzuola					2									2
Londa					2									2
Marradi					2									2
Palazuolo					2									2
Pelago					2						1			3
Pontassieve					2	8			1				2	11
Reggello					2	4			1			1	2	8
Rignano S.Arno					1		1							2
Rufina					2									2
S.Casciano V.P.		3			3				1		2			9
S.Godenzo					2									2
Scandicci	4	4			2	1	1	2	2	3		1	1	20
Scarperia-San Piero		8			8	8								24
Sesto F.no		5			2	2	7		1		2	6	2	25
Tavarnelle V.P.		4			2		1		1		3		4	11
Vaglia					2									2
Vicchio					2	7					17		2	26
U.C. Chianti					1	1			1				2	3
U.C. Mugello					3						2		1	5
U.C. V.no V.Sieve					1		1				2			4
Città Metropolitana					2				1				4	3
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>57</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>63</b>	<b>79</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>67</b>	<b>17</b>	<b>64</b>	<b>357</b>

# PORTALE DEI SERVIZI ACCESSI PER ENTE E CATEGORIA

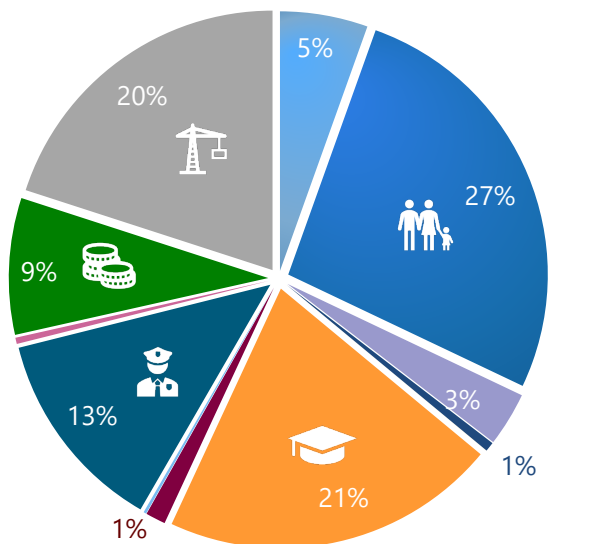
ENTE	AMBIENTE e territorio	ANAGRAFE stato civile e cittadinanza	ARTE cultura e turismo	INFORMAZIONE e comunicazione	ISTRUZIONE e formazione	LAVORO imprese e comm.	SICUREZZA del cittadino e pronto interv.	TRASPORTI e viabilità	TRIBUTI	URBANISTICA edilizia e lav.pub.	PRENOTAZIONI	TOTALE
												
Bagno a Ripoli		59			211	542	371	30	1.200		2.112	4.525
Barberino M.Ilo												-
Barberino V.Elsa												-
Borgo S.L.	2	35		27	345	2	72		33			516
Dicomano		19			63							82
Fiesole					94	245	1.065		1.112		187	2.703
Figline-Incisa V.no									128			128
Firenze	48.785	190.281	28.941		179.914	4.297	104.705	3.440	71.704	167.532	21.361	820.960
Firenzuola												-
Londa												-
Marradi		68										68
Palazzuolo												-
Pelago		41									16	57
Pontassieve							1.007					1.007
Reggello		59			95		266			79		499
Rignano S.Arno						207						207
Rufina						1.353						1.353
S.Casciano V.P.											423	423
S.Godenzo												-
Scandicci		31.538			2.461	1.626	1.465				5.265	42.355
Scarperia-San Piero		71			11		1					83
Sesto F.no		607			2.869	2.769	2.339		19		5.041	13.644
Tavarnelle V.P.												-
Vaglia		498				34						532
Vicchio					7				30			37
U.C. Chianti												-
U.C. Mugello									104			104
U.C. V.no V.Sieve									793			793
Città Metropolitana					4		2.542		15			2.584
<b>Totale</b>	<b>48.787</b>	<b>223.276</b>	<b>28.941</b>	<b>27</b>	<b>186.097</b>	<b>11.075</b>	<b>113.833</b>	<b>3.470</b>	<b>75.138</b>	<b>167.611</b>	<b>34.405</b>	<b>892.660</b>

## VARIAZIONE ACCESSI 2018-2019

	2018	2019	Diff	Diff %
Bagno a Ripoli	4.985	4.525	-460	-9%
Barberino di Mugello	7	-	-7	-100%
Borgo San Lorenzo	1.017	516	-501	-49%
Dicomano	914	82	-832	-91%
Fiesole	2.548	2.703	155	6%
Figline-Incisa	115	128	13	11%
Firenze	743.611	820.960	77.349	10%
Marradi	59	68	9	15%
Pelago	80	57	-23	-29%
Pontassieve	838	1.007	169	20%
Reggello	494	499	5	1%
Rignano sull'Arno	182	207	25	14%
Rufina	1.428	1.353	-75	-5%
San Casciano V.Pesa	528	423	-105	-20%
Scandicci	38.341	42.355	4.014	10%
Scarperia-S.Piero	124	82	-42	-34%
Sesto Fiorentino	11.925	13.644	1.719	14%
Tavarnelle V.Pesa	209	0	-209	-100%
Vaglia	994	532	-462	-46%
Vicchio	63	37	-26	-41%
U.C. Mugello	119	104	-15	-13%
U.C. V.Arno V.Sieve	751	793	42	6%
Città Metropolitana	2.735	2.584	-151	-6%
<b>Totale</b>	<b>812.067</b>	<b>892.660</b>	<b>80.593</b>	<b>10%</b>



## PORTALE DEI SERVIZI RIPARTIZIONE UTILIZZO PER CATEGORIA



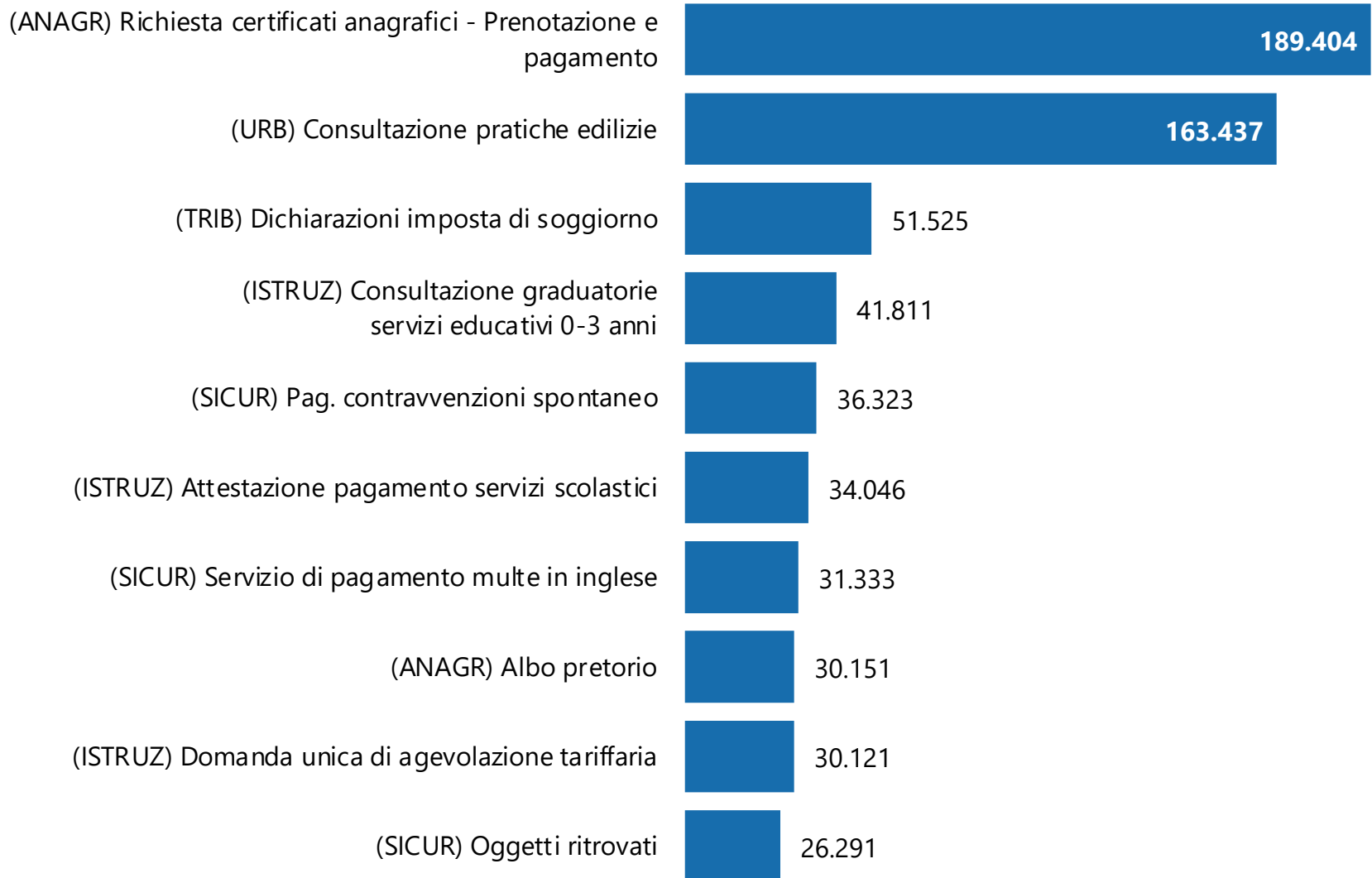
- Ambiente e territorio
- Anagrafe, stato civile e cittadinanza
- Arte, cultura, turismo
- Casa e patrimonio
- Informazione e comunicazione
- Istruzione e formazione
- Lavoro, imprese e commercio
- Politiche sociali, disabilità, salute
- Sicurezza del cittadino e pronto intervento
- Sport e tempo libero
- Trasporti e viabilità
- Tributi
- Urbanistica, edilizia e lavori pubblici

Anagrafe, stato civile e cittadinanza	237.333
Istruzione e formazione	186.593
Urbanistica, edilizia e lavori pubblici	178.641
Sicurezza del cittadino e pronto intervento	113.841
Tributi	75.918
Ambiente e territorio	48.833
Arte, cultura, turismo	30.119
Lavoro, imprese e commercio	11.119
Casa e patrimonio	5.203
Trasporti e viabilità	3.472
Politiche sociali, disabilità, salute	1.561
Informazione e comunicazione	27

Inclusi pagamenti e prenotazioni

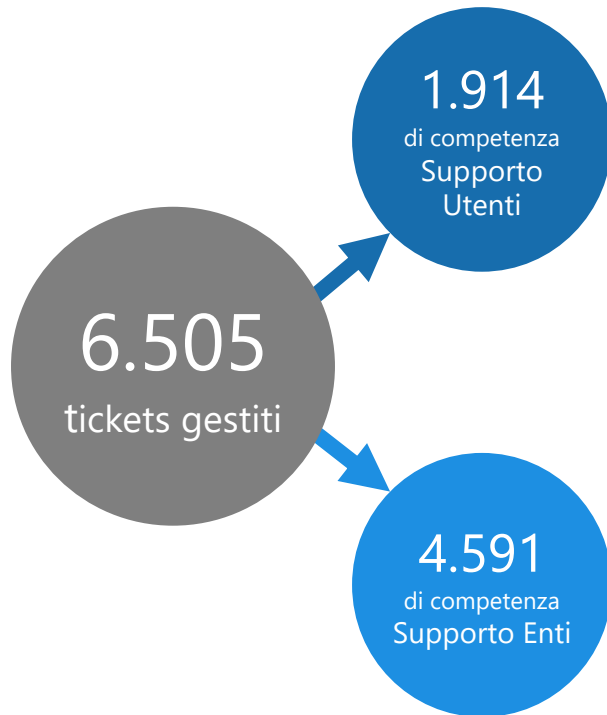


## PORTALE DEI SERVIZI 10 SERVIZI ONLINE PIU' RICHIESTI



## HELP DESK CST

Gestiti nel 2019 oltre 6.500 tickets



	Anno 2019
Aperto	-
Risolto - non di competenza	3
Risolto	1.911
<b>Tot Gestiti</b>	<b>1.914</b>

100%  
**risolti**

	Anno 2019
Aperto	8
Risolto - non di competenza	31
Risolto	4.552
<b>Tot Gestiti</b>	<b>4.591</b>

99,8%  
**risolti**

# MONITORAGGIO SLA



Tasso di  
disponibilità  
dei sistemi  
(**uptime**)

## CSDB1



## CSDB2



## CSCMS



## CSICMS



## CSBO

