

FORUM PA 2023

«PA SOSTENIBILE 2023»
Inclusione, empowerment e persone



PA SOSTENIBILE 2023

INCLUSIONE, EMPOWERMENT E PERSONE

#forumpa2023



In collaborazione con



FORUM PA 2023

«PA SOSTENIBILE 2023»

Inclusione, empowerment e persone



COMUNE DI CAGLIARI

Categoria:
Partecipazione
e cittadinanza attiva

Ambito: Giustizia,
trasparenza, partecipazione

Citizen Relationship Management integrato

Il progetto è lo sviluppo di un sistema tecnologico denominato **Citizen Relationship Management** con l'obiettivo primario di anticipare i bisogni e fornire servizi personalizzati all'utenza, ridisegnare la relazione con i cittadini attraverso canali agili, sempre raggiungibili, immediatamente **ricettivi e proattivi** e favorendo una **comunicazione personalizzata**



PROGETTO FINANZIATO DA FONDI PON METRO 2014-2020 CAGLIARI ASSE 6, OPERAZIONE CA6.1.1.A



UNIONE EUROPEA
Fondi Strutturali e di Investimento Europee

#forumpa2023

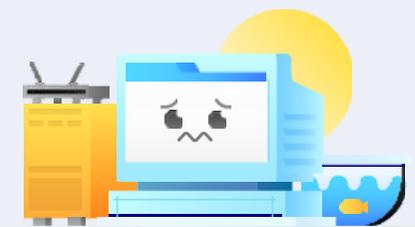


In collaborazione
con



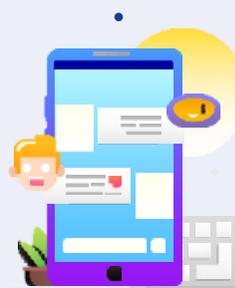
IL CITTADINO AL CENTRO

2022



- Non sa a quale canale rivolgere la propria richiesta
- Non è prontamente riconosciuto
- Si rivolge a più canali e ottiene risposte diverse tra loro

2023



Conosce con sicurezza a quale canale rivolgersi per ogni tipo di esigenza
Ottiene informazioni chiare, univoche e coerenti tra loro
Si affida all'Amministrazione che riesce a prendere in carico in modo rapido le esigenze per fornire risposte il più possibile tempestive



Il nostro assistente virtuale EFIS

Il chatbot è un componente integrato nel portale istituzionale che consente di chiedere supporto ad un operatore virtuale. Attraverso una conversazione con un assistente virtuale, che supporta e suggerisce il cittadino, può risultare più facile e intuitivo arrivare alle informazioni necessarie.

STRATEGIA IL “COME” DEL PROGETTO CRM

Il coinvolgimento **attivo** dei Servizi e degli Uffici che ricevono le segnalazioni dei cittadini dai vari canali è indispensabile per conoscere i processi e poterli **migliorare** in modo da fornire un supporto **efficiente** ed **efficace** ed evitare di disperdere importati risorse e energie in processi obsoleti

Un approccio strutturato è sicuramente il modo migliore per lavorare meglio evitando inefficienze che compromettono, a lungo andare, il rapporto di fiducia che viene instaurato col cittadino.



#forumpa2023



Gli obiettivi strategici

- Migliorare la soddisfazione del cittadino e delle imprese
- Migliorare i processi interni di gestione dell'assistenza
- Ridurre le inefficienze nelle comunicazioni
- Avere un'architettura CRM componibile per consentire la condivisione delle informazioni tra tutti gli altri applicativi comunali

FORUM PA 2023

«PA SOSTENIBILE 2023»

Inclusione, empowerment e persone



L'Amministrazione monitora la percezione dell'utenza rilevando la soddisfazione sui servizi erogati e raccogliendo le opinioni e le attese dei cittadini su ambiti o argomenti particolarmente rilevanti.



Le indagini di customer satisfaction sono affiancate da un'attività di reportistica delle richieste e dei feedback inviati dalla cittadinanza attraverso i diversi canali e dall'analisi dei percorsi di ricerca e di accesso alle informazioni.

#forumpa2023

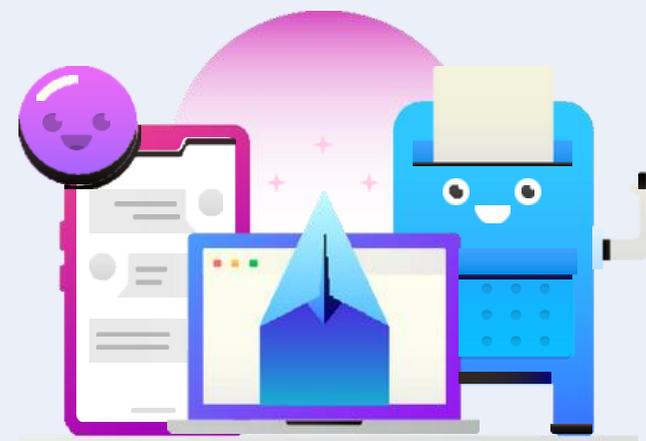


In collaborazione con



COMUNICAZIONE

Verranno avviate, con gli strumenti messi a disposizione dal CRM, delle specifiche campagne informative, anche tramite social, per informare la cittadinanza sulle opportunità offerte dalla nuova piattaforma e sui benefici che deriveranno dall'utilizzo della stessa. Queste campagne andranno ad incrementare ed arricchire la base di dati attuale e apriranno la strada alla profilazione degli utenti per la creazione di campagne informative mirate per interesse, fasce d'età, residenza.



IMPATTO SULL'AMMINISTRAZIONE

10 servizi comunali coinvolti  170 operatori

Live dal 31/1/2023  4000 casi gestiti 4 diversi canali

Portale Istituzionale



Whatsapp



Call Center



Email



Anagrafica

50000 Cittadini

ANAGRAFICA DEL REFERENTE

Assessore: **Ing. Alessandro Guarracino**

Dirigente: **Ing. Riccardo Castrignanò**

Email: riccardo.castrignano@comune.cagliari.it