PREMIO “PA AUMENTATA” 2025

Iniziativa promossa nell’ambito di FORUM PA 2025

#forumpa2025

SOGGETTO PROPONENTE:
Comune di Genova

TITOLO DEL PROGETTO:
«Citizen Copilot integrato alla Piattaforma CzRM»

AMBITO:
Digitalizzazione dei servizi & Applicazione AI

GRUPPO DI LAVORO

Ing. Elena Levratti
Responsabile Digitalizzazione, Transizione Digitale, Agenda Digitale e PON Metro per il Comune di Genova

Ufficio Agenda Digitale – Comune di Genova

Accenture

Intellera Consulting

Microsoft

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO1/2

Il Citizen Relationship Management (in breve CzRM) rappresenta una soluzione multicanale per fornire informazioni e servizi sia ai cittadini che ai professionisti e alle realtà produttive del territorio. Oltre a ottimizzare i flussi di comunicazione con l'Ente, la piattaforma è uno strumento innovativo che consente di semplificare l'accesso e la fruizione dei servizi stessi, oltre a efficientare le interazioni con l'Ente rendendole più sicure, garantendo la confidenzialità dei dati e la privacy delle informazioni personali.

Dal punto di vista del Comune il CzRM permette una gestione centralizzata di ogni pratica, un miglioramento dei livelli di servizio al cittadino – indipendentemente dal canale di comunicazione utilizzato – e un'attenta pratica di monitoraggio e reportistica per garantire un miglioramento sempre maggiore dei servizi.

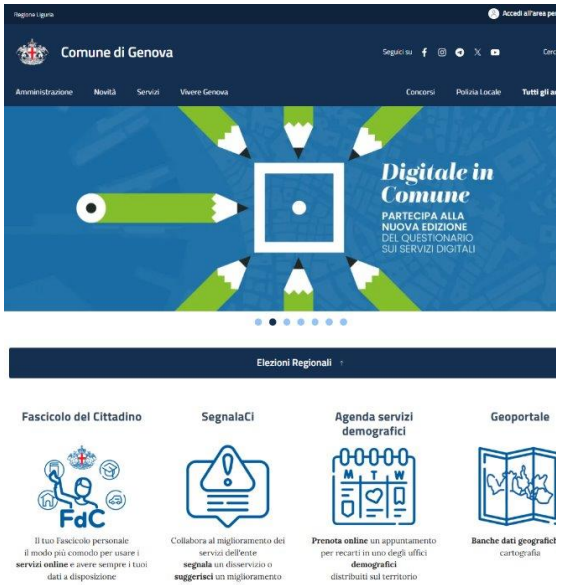
PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 2/2

È in questo contesto che si inserisce l'intelligenza artificiale, quale strumento per agevolare ulteriormente l'interazione dei cittadini con l'Amministrazione. Il Citizen Copilot rappresenta infatti un'interfaccia che consente ai cittadini di cercare contenuti e fruire di servizi esprimendo le proprie esigenze in linguaggio naturale, supportando differenti modalità di accesso come testo e voce.

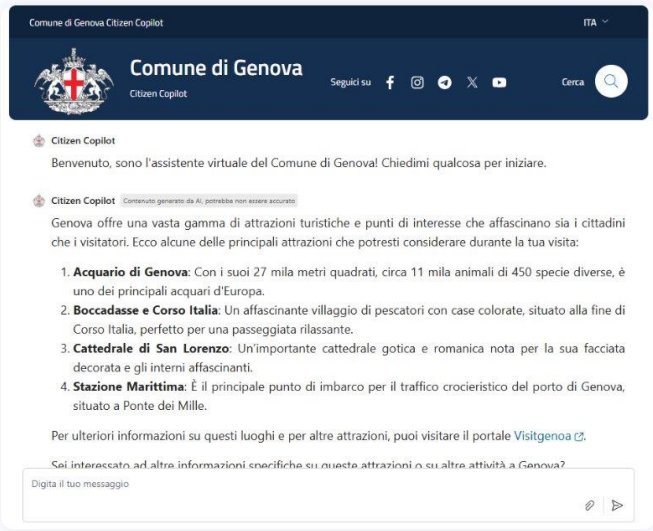
L'integrazione del Citizen Copilot con la piattaforma CzRM è mirata ad un ulteriore miglioramento della Citizen Experience nel Comune di Genova: mettere a disposizione uno strumento sempre accessibile e pronto a dare risposte alle richieste del cittadino è un passo importante per dare assistenza 24/7 ai nostri cittadini.

FORUM PA 2025

«PA AUMENTATA 2025»



Migliorare il servizio di **ricerca** del sito istituzionale del Comune di Genova



Creare un'interfaccia con **linguaggio naturale** per la fruizione dei contenuti e l'accesso ai servizi

Supportare differenti modalità di accesso come **testo e voce**

#forumpa2025

ANAGRAFICA DEL REFERENTE

Nome e Cognome: Elena Levratti
Email: elevratti@comune.genova.it

Responsabile Digitalizzazione, Transizione Digitale, Agenda Digitale e PON Metro per il Comune di Genova