



**UNIONE EUROPEA**  
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

**PON Città Metropolitane 2014-2020**

# Portale URP Digitale App BariUnica

**Asse 1 – Agenda Digitale Metropolitana  
Progetto BA1.1.c – Casa del Cittadino**

Bari 20 Luglio 2023

**Bari**



## Obiettivi

- ✓ **Attivare nuovi servizi di comunicazione multicanale** progettati per offrire modalità di interazione tra cittadini e amministrazione più semplici e immediate
- ✓ **Offrire un unico punto di accesso** ai servizi resi disponibili dal Comune di Bari sulle varie piattaforme digitali
- ✓ **Potenziare il servizio reso dagli uffici URP** a favore di un percorso di inclusione sociale in grado migliorare la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica
- ✓ **Offrire elementi qualitativi e quantitativi per migliorare l'offerta dei servizi**, ma anche avere un quadro immediato delle tipologie di richieste e criticità così da fungere da sistema di supporto alle decisioni
- ✓ Favorire un **percorso di accountability** dell'azione amministrativa e di condivisione di conoscenza

# La piattaforma “URP Digitale”

## CONTACT CENTER UNICO E MULTICANALE

Gestione centralizzata ed efficiente delle richieste e delle segnalazioni da parte dei cittadini, al fine di offrire un servizio di assistenza più efficace su tutti i canali ( **WhatsApp (fasce orarie di sportello), Facebook (fasce orarie di sportello), Mail, Telefono, Webform**)



## KNOWLEDGE BASE

Contenuti testuali e multimediali a supporto degli operatori per rispondere alle richieste di assistenza. Articoli e contenuti per la consultazione di informazioni in modalità self service da parte dei cittadini tramite *chatbot*

## REPORT & CRUSCOTTI

Soluzione evoluta di CRM con strumenti di monitoraggio per valutare i bisogni della cittadinanza ed offrire elementi qualitativi e quantitativi per individuare criticità e migliorare l'offerta dei servizi

# Gestione richieste, segnalazioni e comunicazioni



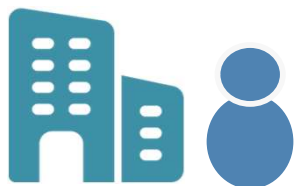
## TELEFONO, WHATSAPP & MAIL

I canali di contatto, call-center (voce non integrata), E-mail, WhatsApp e Facebook vengono gestiti nella piattaforma come **ticket di assistenza** (apertura/lavorazione/chiusura)



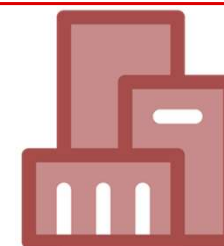
## WEBFORM

L'App BariUnica viene arricchita di un **Web-Form** che consente di **collezionare i dati** e facilitare l'inserimento delle **segnalazioni** → **sostituisce app BariSolve**



## SPORTELLO

Gli operatori dello sportello utilizzeranno la piattaforma, indipendentemente dal canale di contatto, come punto di integrazione e smistamento



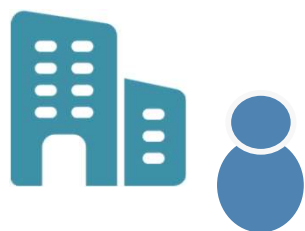
## Piattaforma URP digitale

Gestione **Operativa** delle Segnalazioni e della **Comunicazione** Centralizzata; inoltre, e autorizzati dai cittadini i dati delle richieste di assistenza potranno essere raccolti per personalizzare i servizi di assistenza.

Le richieste e le risposte arricchiranno progressivamente una "knowledge base" a disposizione degli operatori URP



# Modello organizzativo e workflow



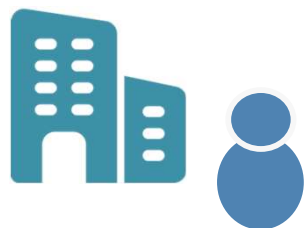
## Operatori di primo livello

Gli **operatori URP**, indipendentemente dal canale di comunicazione scelto dai cittadini, rappresentano il primo punto di contatto che «apre un ticket» (richiesta di informazione/assistenza/segnalazione)



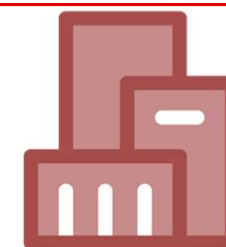
## Piattaforma URP Digitale

La piattaforma permette la gestione integrata e condivisa dei ticket (assegnazione, monitoraggio stato, ecc.) che possono essere risolti da URP direttamente o smistati



## Operatori di secondo livello

Gli **operatori comunali** che per competenza ricevono la richiesta dagli operatori URP e sono responsabili della corretta gestione e conclusione con la comunicazione al cittadino)

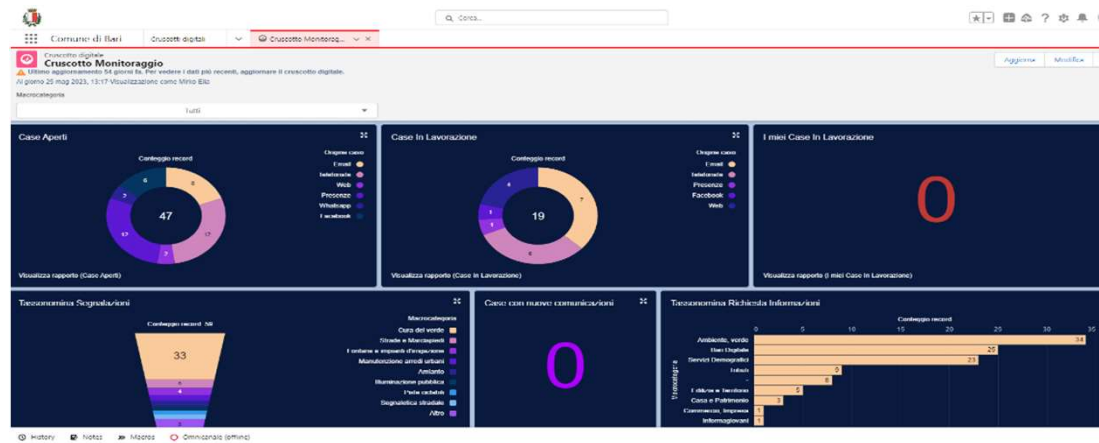


## La piattaforma URP digitale come piattaforma di gestione ticketing/helpdesk

Soluzione evoluta di CRM che consente di: 1) raccogliere le richieste dei cittadini attraverso più canali di comunicazione ottimizzando il lavoro dell'URP e degli operatori comunali; 2) monitorare le azioni successive alla presa in carico delle segnalazioni così da offrire una sempre maggiore **accountability** delle azioni dell'amministrazione



# Gli strumenti di gestione e monitoraggio



**Caso 00001329**

Origine caso: Web | Tipo di record caso: Segnalazione | Macrocategoria: Problemi fognari | Categoria: Fognari | Titolo caso: Problemi Fognari

Stato: Aperto | In Lavorazione | Semplice | Chiuso

**Dettagli** | Mappa | Sessioni di Messaggistica | Cronologia | Note

**Dettagli Caso**  
Tipo di record caso: Segnalazione  
Descrittore: Un cittadino ha fatto pervenire una segnalazione di malfunzionamenti all'impianto fognario  
Descrizione: Un cittadino ha fatto pervenire una segnalazione di malfunzionamenti all'impianto fognario

**Informazioni caso**  
Numero caso: 00001329 | Titolo caso: Problemi Fognari  
Nuovi Comunicazioni:  | Informazione Parlamento Duti:   
Iscrizione:

**Macrocategoria**: Problemi fognari | **Categoria**: Fognari  
**Ente**: Comune di Bari | **URLO**:   
**Andamento**:

Nome account: Emma | Email referente: Emma@ammba.it

**Canali**  
Messaggi email (0)  
Allegati (0)  
Casi (0)  
Knowledge

**One-Click**

Tipologia: Richiesta informazione | Segnalazione

Nome caso: 00001329

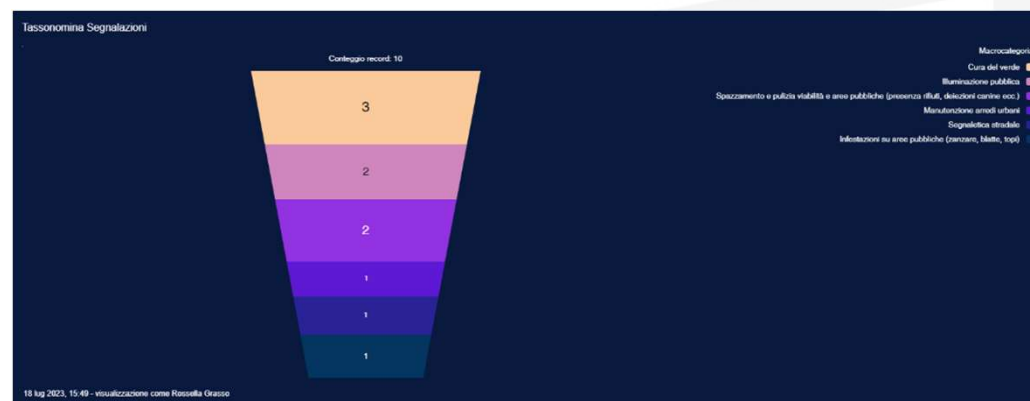
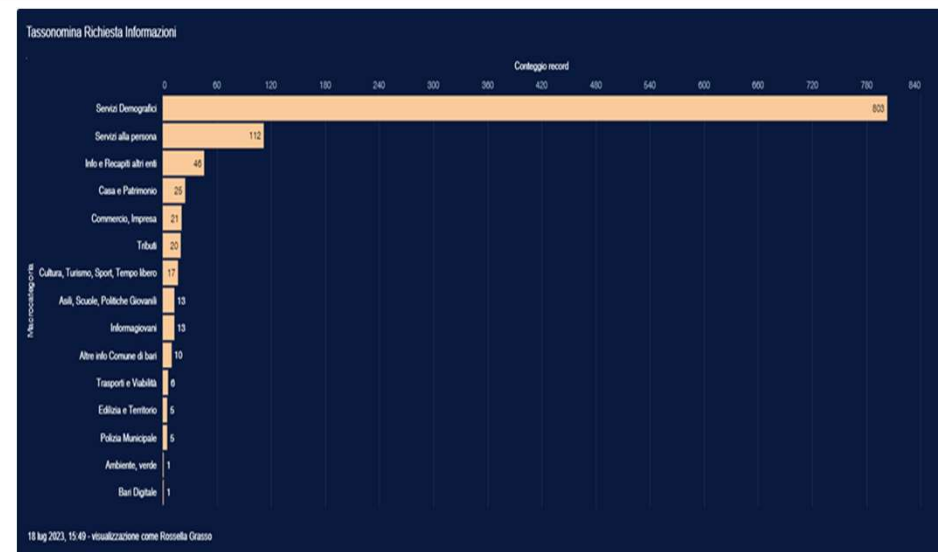
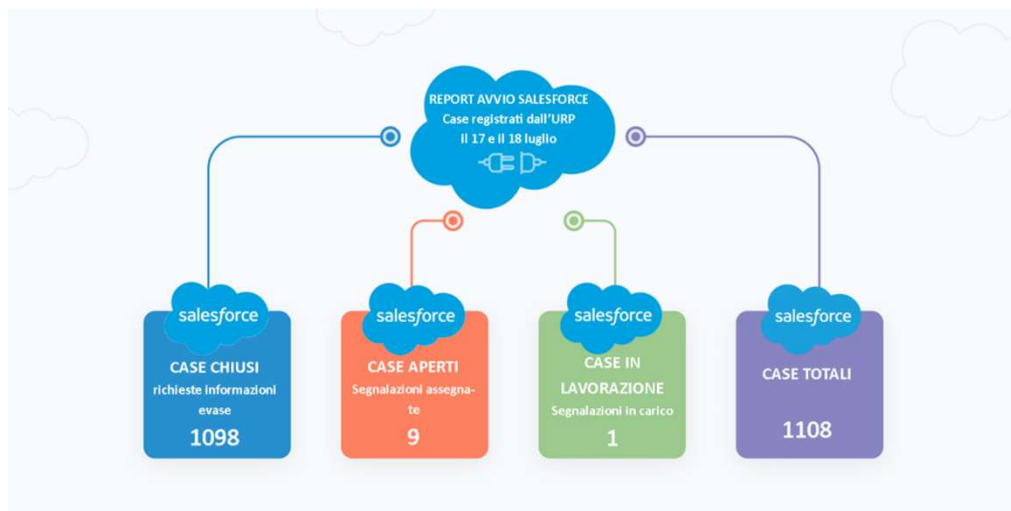
Macrocategoria: Problemi fognari | Categoria: Fognari

Descrizione: Un cittadino ha fatto pervenire una segnalazione di malfunzionamenti all'impianto fognario

**Indirizzo**: VIA SANVINCENZO 100 - 70126 BARI

**Mappa** | Satellite

# Monitoraggio dei primi 2 giorni di attività



# App BariUnica



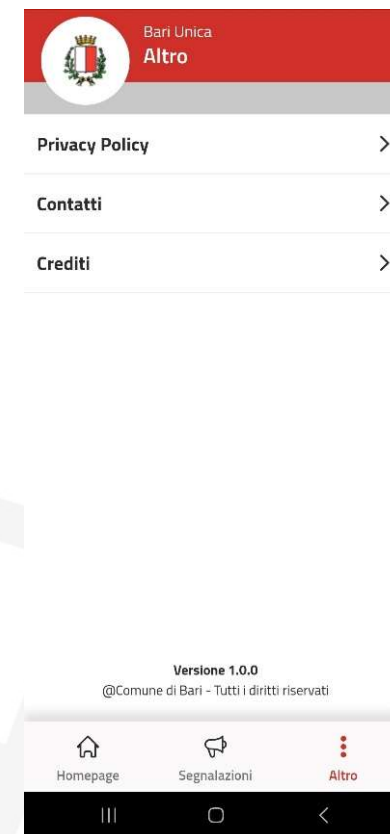
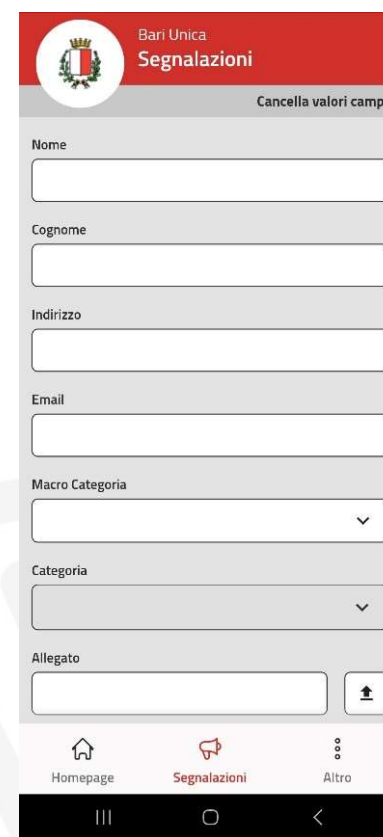
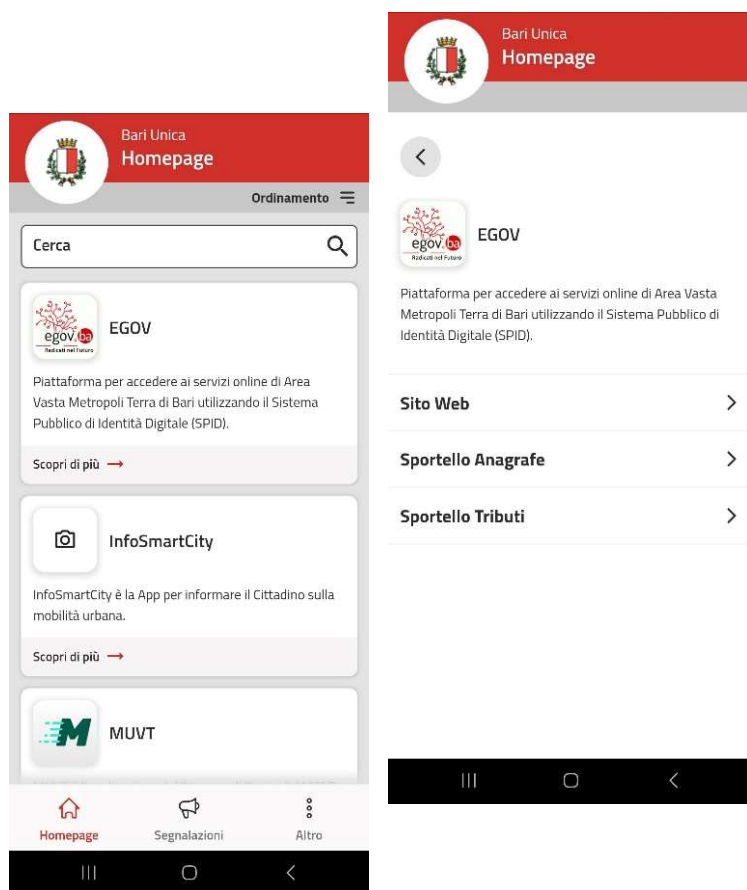
**Bari Unica**

Comune di Bari

**BariUnica** è la nuova app che riunisce, in un unico punto di accesso, tutti i servizi resi disponibili dal Comune di Bari sulle varie piattaforme Digitali.



# App BariUnica



## Info e link

- ✓ Tutti gli indirizzi ed i numeri dedicati al servizio saranno disponibili alla **pagina** <https://www.comune.bari.it/urp-digitale>
- ✓ I cittadini potranno entrare in contatto e richiedere assistenza attraverso diverse modalità:
  - ✓ recandosi fisicamente agli **sportelli degli uffici URP**;
  - ✓ telefonando ai **numeri** di assistenza 080/5772390 - 080/5772391 - 800/018291 (solo da telefono fisso);
  - ✓ inviando una **e-mail** all'indirizzo **urp@comune.bari.it**;
  - ✓ compilando apposito **modulo** disponibile nell'app **BariUnica**, che sarà disponibile per Android e iOS sui rispettivi store (a partire dal 24/07/2023);
  - ✓ inviando un messaggio su **WhatsApp** al numero +39 366 901 35 63;
  - ✓ inviando un messaggio sulla pagina **Facebook** ufficiale del Comune di Bari.
- ✓ All'interno del **Catalogo delle App del Portale Istituzionale** sarà possibile inquadrare i **QR code** e scaricare l'app BariUnica (a partire dal 24/07/2023).
- ✓ Utilizzando la messaggistica istantanea, sarà possibile chattare in tempo reale con un operatore dell'URP che si occuperà di raccogliere le richieste del cittadino e inserirle in piattaforma.
- ✓ Il cittadino che desidera essere aggiornato sulla risoluzione delle problematiche esposte e/o ricevere informazioni non immediatamente disponibili all'URP, potrà fornire, nel rispetto della normativa sulla privacy, informazioni di contatto.

## Servizi futuri

- ✓ **Integrazione con le altre piattaforme digitali** per offrire più servizi ai cittadini
- ✓ **Semplificazione** del sistema di **notifiche** appuntamenti in scadenza utilizzando il canale **Whatsapp**
- ✓ **Pianificazione di un campagna di comunicazione** con i cittadini organizzata su canali diversificati
- ✓ **Evoluzione degli strumenti di** monitoraggio e analisi dell'andamento del servizio di Assistenza e delle campagne informative, attraverso reportistica e analytics



**UNIONE EUROPEA**  
Fondi Strutturali e di Investimento Europei

# Grazie per l'attenzione!



## Bari