



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



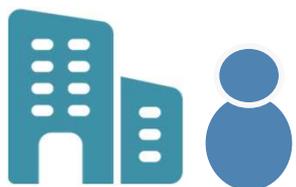
TELEFONO, WHATSAPP & MAIL

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



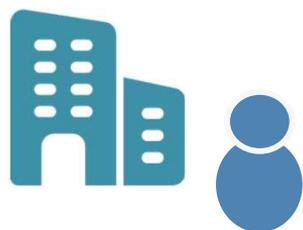
Piattaforma URP digitale

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



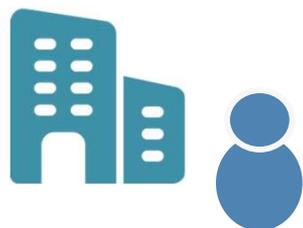
Operatori di primo livello

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)

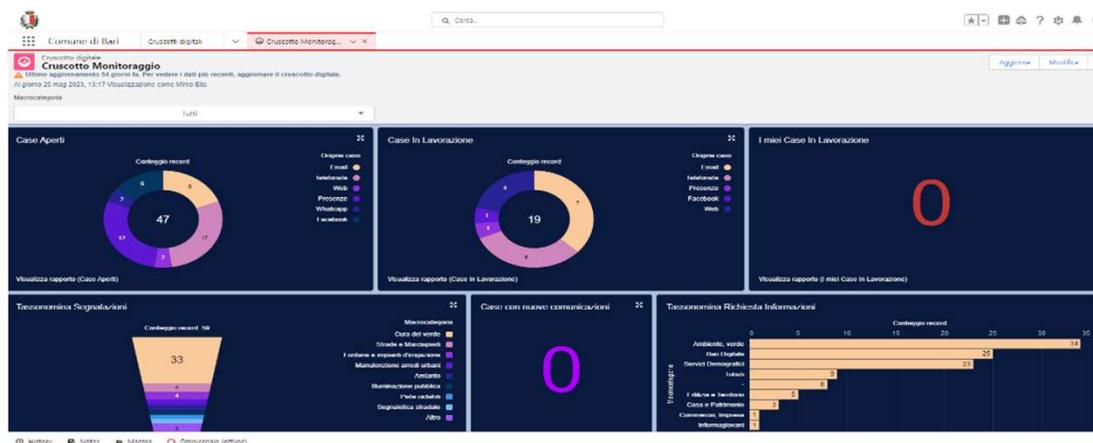


La piattaforma URP digitale come piattaforma di gestione ticketing/helpdesk

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



Casi
00001329

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

Dettagli | Mappa | Sessioni di Messaggistica | Cronologia | Note

Descrizione
Una cittadina di via Fagnano presenta una segnalazione di malfunzionamenti all'impianto fognario.

Informazioni caso

Numero caso	00001329	Tracce caso	Problemi Fognari
Nuovo Comunicato	<input type="checkbox"/>	Informazioni Telemarcatura Dati	<input type="checkbox"/>
Ispezione			
Macrocategoria	Problemi fognari	Categorie	Fognari
Linea telefonica	Segnalazione virtuale	URLO	
Andamento			
Nome account	Emilia	Email referente	Emilia@amrmet.it

Casi Case

Tipologia: Richiesta informazioni, Segnalazione

Stato: Nuovo, In corso, Chiuso

Macrocategoria: Problemi fognari, Categoria: Fognari

Telemarcatura:

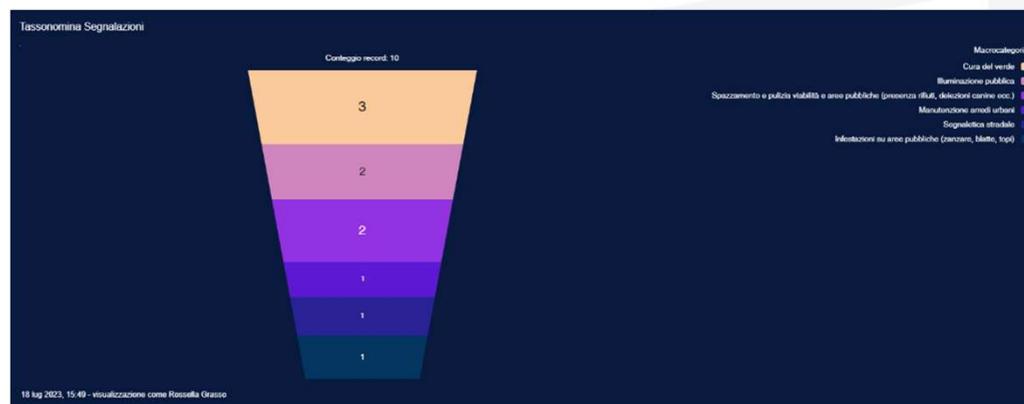
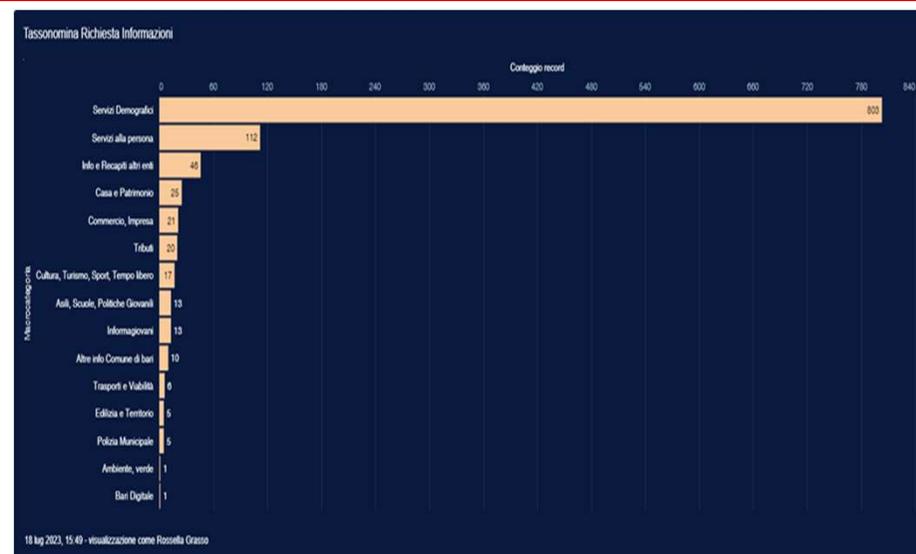
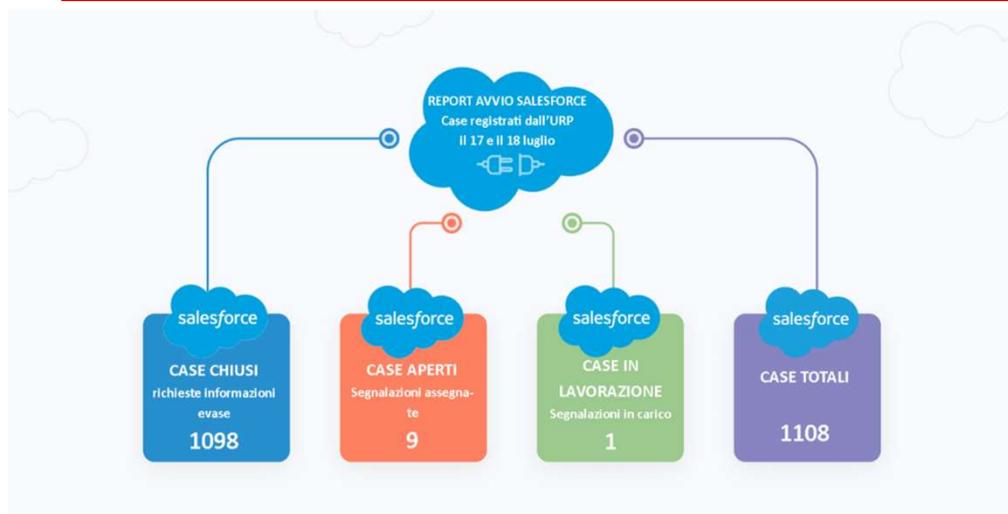
Con il clic sulla mappa potrete una segnalazione o malfunzionamento al proprio fognario.

Mappe | Satellite

INDIRIZZO VIA SANVITO DI BARI (70040) (PZ) - BARI

Visualizza mappa

Monitoraggio dei primi 2 giorni di attività



App BariUnica

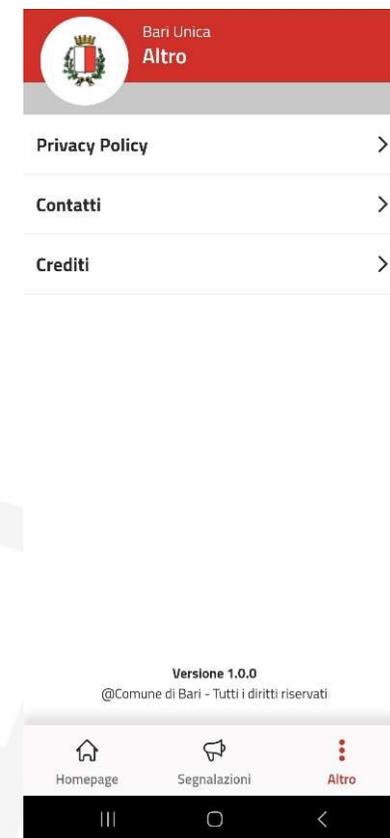
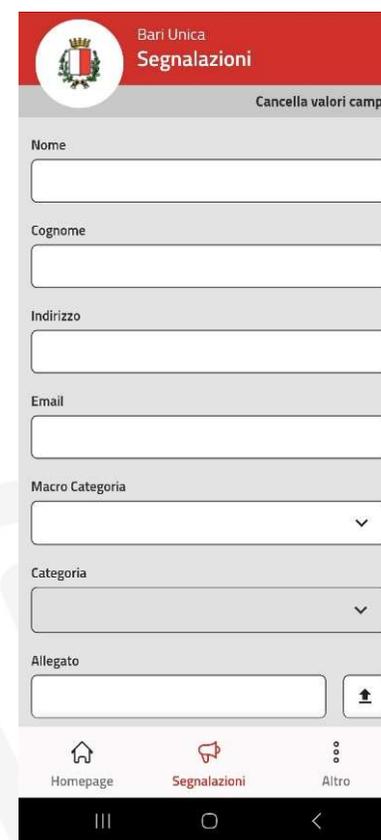
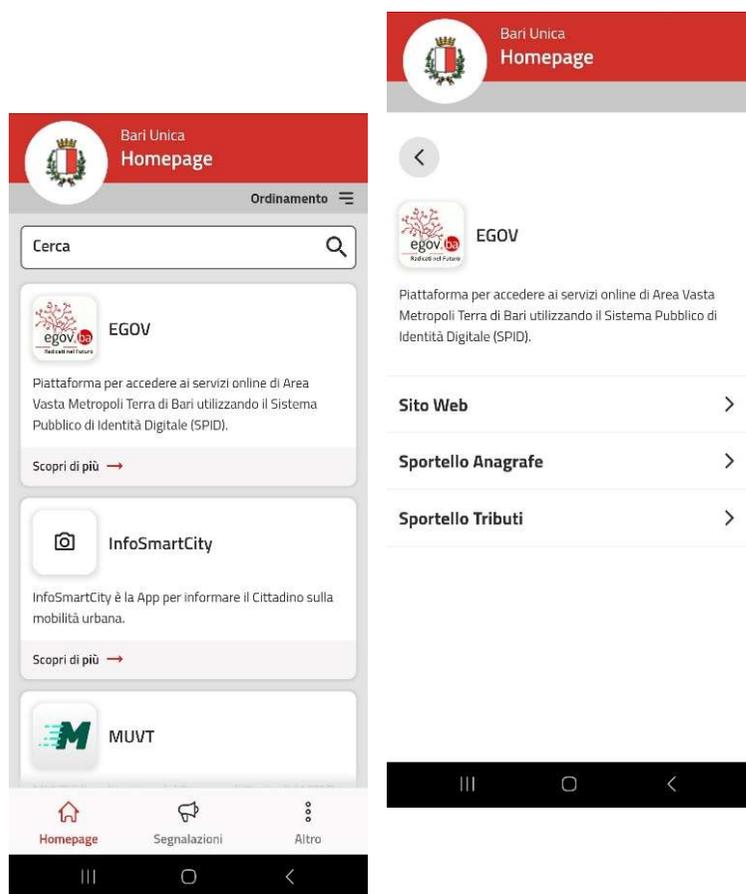


Bari Unica

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