

Innovazione digitale al servizio dei cittadini

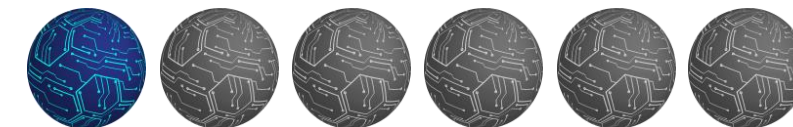


Comune di
**San Giuliano
Milanese**



AGENDA

- ➔ La sfida della Citizen Experience
- ➔ La Soluzione: Agent AI su WhatsApp
- ➔ Perché Whatsapp?
- ➔ L'Agent AI realizzato per il Comune
- ➔ I benefici per San Giuliano Milanese
- ➔ Il percorso di attivazione



La sfida della Citizen Experience

Il Comune di San Giuliano ha l'ambizione di comunicare in modo sempre più efficace con propri Cittadini.

Problemi frequenti nella relazione Comune-cittadino



⚠ Difficoltà ad ottenere informazioni aggiornate o chiare e tempi lunghi per ricevere le risposte

⚠ Scarsa accessibilità per alcune fasce della popolazione (anziani, stranieri, ...)

⚠ Scarsa fruibilità delle piattaforme istituzionali che rende complesso l'accesso alle informazioni

Necessità e obiettivi di trasformazione



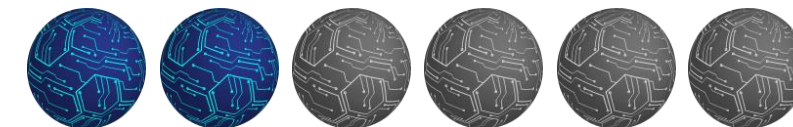
🎯 Transizione digitale promossa da PNRR

🎯 Semplificazione, inclusione e accessibilità

🎯 Attivazione di canali di comunicazione IN e OUT di uso comune e facilmente accessibili

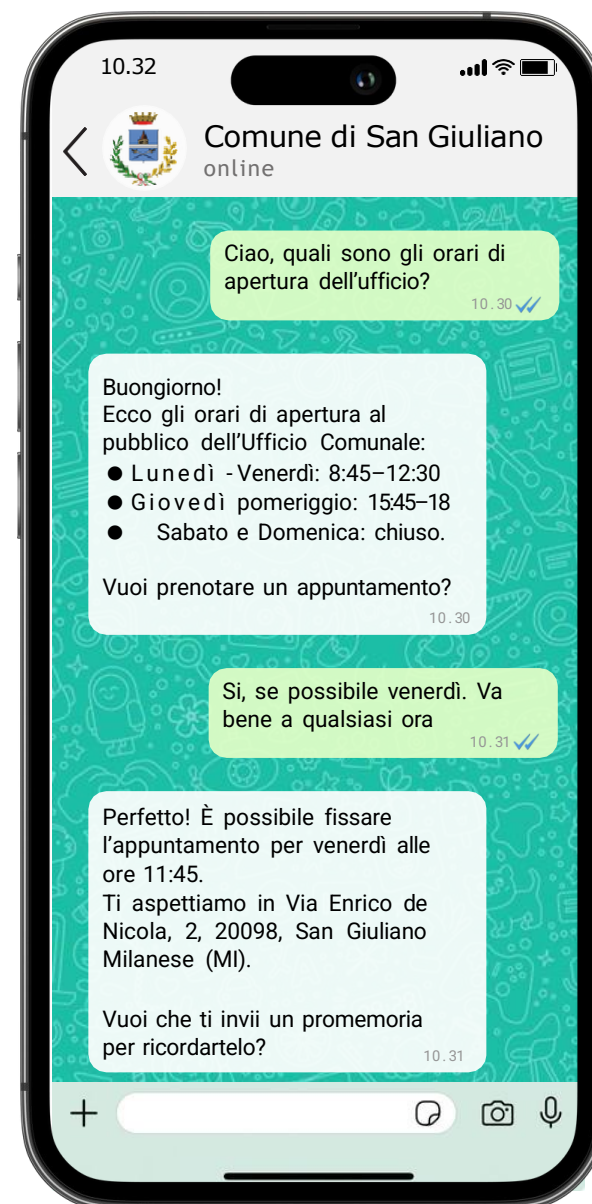
🎯 Ottimizzazione dei costi di gestione e aumento dell'efficienza interna

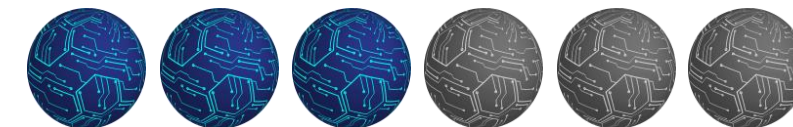




La Soluzione: Agent AI su WhatsApp

Per il Comune di San Giuliano abbiamo sviluppato un Agent AI basato su Intelligenza Artificiale Generativa, disponibile su WhatsApp. Una soluzione moderna, efficiente e inclusiva che digitalizza l'interazione con i Cittadini su un canale familiare, garantendo risposte immediate, intelligenti e sempre fruibili.





Perchè Whatsapp?

WhatsApp è un canale “a basso attrito” che unisce immediatezza, familiarità e potenza tecnologica: uno strumento perfetto per rendere il Comune di San Giuliano più efficiente e “citizen-centric”.

Vantaggi

- Zero barriere all'ingresso → Nessuna nuova App o portale istituzionale
- Canale di uso comune → I cittadini non devono imparare nulla di nuovo
- Sempre accessibile → Chat attiva H24, anche nei festivi
- Multicanalità facile → Messaggi vocali, immagini, documenti, link
- Dialogo personale → Il Cittadino si sente ascoltato
- Canale asincrono → Il Cittadino può scrivere quando vuole
- Sicurezza → Tutte le chat sono crittografate end-to-end
- Tracciabilità → Comunicazione documentabile, tracciabile, ordinata
- Notifiche attive push → Può essere usato per inviare comunicazioni proattive
- Integrabilità → Integrato facilmente con Agent AI, CRM, e piattaforme già esistenti



Elevata attività

Cento miliardi di messaggi al giorno mostrano che WA è il canale ideale per conversazioni, notifiche, promemoria e assistenza



Copertura quasi totale

Oltre il 90% degli italiani già usa WhatsApp: utilizzarlo significa raggiungere direttamente cittadini di tutte le fasce



Accessibilità e inclusività

Anziani, giovani, persone con disabilità: tutti possono accedere facilmente perché hanno dimestichezza



Uso attivo e quotidiano

È parte della routine giornaliera: il Comune può inserirsi naturalmente nei flussi quotidiani dei cittadini



L'Agent AI realizzato per il Comune

L'AI Agent può gestire numerose richieste quotidiane dei Cittadini di San Giuliano, liberando tempo prezioso agli operatori comunali per concentrarsi su casi più complessi. Ecco alcuni esempi:



Quando passa la raccolta rifiuti?

18.30 ✓

Oggi è martedì: nella tua zona si raccoglie l'umido. Vuoi ricevere il calendario settimanale?

18.30



Quali documenti servono per il cambio di residenza?

21.45 ✓

Ti servono: documento d'identità, codice fiscale e contratto d'affitto. Vuoi il modulo da compilare?

21.45



Ho diritto al bonus trasporti?

15.50 ✓

Rispondi a queste 3 domande e ti dico se puoi richiederlo.

15.50



Ci sono eventi a San Giuliano questo weekend?

10.20 ✓

Sabato c'è il mercatino artigianale in piazza Italia e domenica la rassegna teatrale. Vuoi i dettagli?

10.20





I benefici per San Giuliano Milanese



Per il Comune

- Riduzione carico su centralini, URP, email
- Miglioramento della gestione delle richieste in entrata
- Gestione di comunicazioni push massive e one-to-one
- Processi più rapidi, tracciabili e digitali
- Incremento livelli di monitoraggio delle esigenze dei cittadini
- Costi contenuti rispetto a nuove app o sportelli fisici
- Misurabilità dei risultati (KPI, tempi di risposta, soddisfazione)



Per i Cittadini

- Risposte rapide e personalizzate per diversi servizi
- Aggiornamento costante su info e comunicazioni istituzionali
- Nessuna attesa in linea o bisogno di recarsi fisicamente agli uffici
- Esperienza digitale moderna e inclusiva
- Informazioni real time in lingua 24/7
- Miglioramento della Citizen Experience
- Canali di uso comune che trasmettono "maggiore fiducia"





Il percorso di attivazione del Servizio



Il progetto per il Comune di San Giuliano Milanese si articola in più fasi. Dopo la configurazione della piattaforma e la formazione degli operatori, è oggi in corso la fase di sperimentazione con il personale comunale. Questa fase consente di testare l'efficacia del servizio e ottimizzare le risposte dell'Agente AI. Una volta completata con successo, il servizio sarà aperto a tutti i Cittadini, che potranno interagire con il Comune direttamente su WhatsApp.



Assessment

Raccolta delle procedure informative del Comune e identificazione dei servizi da includere nel progetto

Set-up Inxide

Raccolta requisiti di dettaglio e razionalizzazione Knowledge base aziendale per configurazione Agent AI



Sperimentazione

Configurazione Agent AI, attivazione canale e formazione al personale del Comune

Go-live

Go live del servizio con supporto e monitoraggio post golive per continuous improvement



Grazie per l'attenzione!

