

Comunicato Stampa**MINSAIT AL FIANCO DI ROMA CAPITALE PER "LA CASA DIGITALE DEL CITTADINO", IL PORTALE PER MIGLIORARE I SERVIZI PUBBLICI DELLA CAPITALE**

- **Il progetto è stato presentato il 4 novembre durante la tavola rotonda "Roma Capitale on life", organizzata da Roma Capitale in occasione dell'evento Forum PA**
- **La Casa Digitale del Cittadino sarà un nuovo spazio online dove i cittadini potranno consultare e completare le procedure amministrative a colpo di click, ricevendo informazioni specifiche sulle loro richieste, documentazione e pagamenti**
- **La Casa Digitale del Cittadino si inserisce all'interno di un progetto più ampio del Comune di Roma volto a rafforzare i servizi digitali per i cittadini, che si completa con un nuovo sistema di "Citizen Relationship Management"**

Roma, 4 novembre 2020 – Una "casa digitale" dove i cittadini romani potranno realizzare le procedure amministrative e i pagamenti da un unico portale online. È il progetto che Minsait sta sviluppando per il Comune di Roma, presentato oggi in occasione del Forum PA.

La Casa Digitale del Cittadino sarà un nuovo spazio online dove i cittadini e i visitatori della capitale potranno completare le proprie procedure amministrative a colpo di click, ricevendo informazioni sulle loro richieste, documentazione e pagamenti. Un canale unico e digitale per consultare i procedimenti amministrativi, monitorare lo stato delle pratiche in corso e partecipare ai processi effettuando le operazioni necessarie in pochi e semplici passaggi e senza necessità di uscire da casa.

Il portale offrirà all'amministrazione romana una visione completa delle procedure in corso e delle informazioni necessarie per la loro gestione. Il Cittadino potrà accedere da un unico portale: al catalogo dei servizi accessibili; all'elenco dei servizi fruiti e degli eventi; allo storico delle richieste effettuate; alle segnalazioni aperte e alle interazioni con l'amministrazione, nonché alla situazione dei crediti e dei pagamenti. Un nuovo strumento digitale, economico ed immediato, per comunicare e condividere il patrimonio informativo in possesso dell'Amministrazione.

Il progetto è stato presentato il 4 novembre durante la tavola rotonda "Roma Capitale on life", organizzata da Roma Capitale in occasione dell'evento Forum PA e s'inquadra nel programma nazionale Italia Login – La casa del cittadino incluso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri nella Strategia Nazionale per la Crescita Digitale 2014-2021.

"La Casa Digitale del Cittadino risponde alla crescente importanza di disporre di piattaforme all'avanguardia che ci permettano di rafforzare il rapporto tra Pubbliche Amministrazioni e cittadini, soprattutto nell'attuale contesto pandemico, offrendo migliori servizi pubblici attraverso i canali digitali a nostra disposizione", ha dichiarato durante l'evento Alberto Bazzi, responsabile di Advanced Technologies di Minsait in Italia.

La Casa Digitale del Cittadino si inserisce all'interno di un progetto più ampio di Roma Capitale volto a rafforzare i servizi digitali per i cittadini, che si completa con un nuovo sistema di "Citizen Relationship Management". La soluzione CRM consiste in una piattaforma multicanale che permetterà al Comune di Roma di gestire in modo centralizzato il rapporto con i romani. In questo modo Roma Capitale sarà in grado di creare, diffondere e gestire campagne informative per i cittadini romani e i visitatori della città, migliorando l'efficienza e la qualità dei servizi offerti.

Comunicato Stampa

I sistemi di Citizen Relationship Management per migliorare la qualità dei servizi al cittadino

La tavola rotonda "Roma Capitale on life" ha affrontato il tema della crescente importanza dei sistemi di Citizenship Relationship Management per rafforzare i servizi pubblici e il rapporto con i cittadini nel contesto attuale.

Secondo il manager di Minsait, Alberto Bazzi, "a livello locale, l'implementazione di soluzioni CRM offre benefici sia all'amministrazione che ai cittadini: l'amministrazione entra in possesso di uno strumento economico e immediato per comunicare direttamente con i cittadini e per condividere con loro un enorme patrimonio informativo; i cittadini, a loro volta, hanno la possibilità di consultare in maniera puntuale e tempestiva la propria situazione amministrativa per quanto concerne pagamenti, documenti, servizi ed eventi".

Infatti, sempre più amministrazioni hanno iniziato ad adoperare questi sistemi per la creazione di un canale diretto con la cittadinanza: secondo una ricerca realizzata da FPA e Salesforce nel 2019 quasi il 60% delle amministrazioni centrali aveva attivato un sistema di gestione avanzato del rapporto con il cittadino. La percentuale tende a calare se si considerano le amministrazioni a livello locale e nel comparto sanitario: circa il 40% usufruisce di sistemi di CRM.

"Le aree di attenzione, in termini di evoluzione del CRM, saranno il miglioramento della gestione dei feedback e dei casi di customer service, in particolare anche attraverso strumenti di automazione della risposta (chatbot e voicebot) che sfruttino le moderne tecnologie di AI", ha concluso Bazzi.

Minsait

Minsait, società di Indra (www.minsait.com), è l'azienda leader nella consulenza negli ambiti della Digital Transformation e delle Information Technologies in Spagna e America Latina. Possiede un alto grado di specializzazione e conoscenza del settore, grazie alle sue capacità di integrare il mondo core con il mondo digitale, alla sua leadership nell'innovazione e nella trasformazione digitale e alla propria flessibilità. In questo modo la società focalizza l'offerta su proposte di valore ad alto impatto, basate su soluzioni end-to-end, con un notevole grado di segmentazione, che le consente di raggiungere risultati tangibili per i propri clienti in ogni settore con un focus sulla trasformazione. Le proprie capacità e leadership si riflettono nella suite di prodotti proprietari, sotto il marchio Onesait, e nella vasta gamma di servizi offerti.

In Italia Minsait conta più di 1.200 professionisti che lavorano presso tutto il territorio nazionale. La società ha sviluppato competenze avanzate in ambiti innovativi come Content & Process Technologies, Customer Experience Technologies, Solutions Architects e Data & Analytics, che consentono di offrire soluzioni e servizi ad alto valore aggiunto nei mercati in cui opera. Minsait ha localizzato in Italia il proprio centro di eccellenza globale per le tecnologie Customer Experience, completando la sua vasta presenza geografica con una consolidata capacità locale di produzione e delivery grazie ai centri di Napoli, Matera e Bari.

Indra

Indra (www.indracompany.com) è una delle principali società globali di consulenza e tecnologia ed è il partner tecnologico per le operazioni chiave dei propri clienti in tutto il mondo. È un fornitore leader a livello mondiale di soluzioni proprietarie in specifici segmenti dei mercati del Trasporto e della Difesa ed è la società leader nella trasformazione digitale e nell'Information Technology in Spagna e America Latina attraverso la sua filiale Minsait. Il suo modello di business si basa su un'offerta completa di prodotti proprietari, con un approccio end-to-end, ad alto valore e con una elevata componente di innovazione. Nel 2019, Indra ha registrato ricavi per 3.204 milioni di euro, circa 49.000 dipendenti, presenza locale in 46 paesi e operazioni commerciali in oltre 140 paesi.