

### Argomento: Exprivia: si parla di

<https://www.corrierecomunicazioni.it/pa-digitale/intelligenza-artificiale-per-i-comuni-exprivia-e-questit-lanciano-lo-sportello-virtuale/>

IL PROGETTO

## Intelligenza artificiale per i Comuni, Exprivia e QuestIT lanciano lo sportello virtuale

Home > PA Digitale

Condividi questo articolo



E' Bari la prima amministrazione ad adottare il sistema digitale che consente la gestione efficiente delle pratiche in ottica "anti-assembramento". Prenotazioni a distanza in modalità multi-canale, Voip e assistenti smart al centro della soluzione

16 Feb 2021

L.O.



Condividi

Articoli correlati

25 Feb 2021

I tuoi eventi 2021: la qualità che fa la differenza



Argomenti dell'evento

#digitaltransformation telco

Inizia tra 2 gg 15 h 9 min 10 sec

ISCRIVITI

360ON

Scopri il nuovo canale YouTube



DIGITAL 360

Argomenti trattati

Personaggi

F Felice Vitulano G Giancarlo Partipilo

Aziende

E Exprivia Q QuestIT

Approfondimenti

I intelligenza artificiale S sportello virtuale

Prossimo

Consumatori, nasce lo Sportello unico digitale es

**Argomento: Exprivia: si parla di noi**<https://www.corrierecomunicazioni.it/pa-digitale/intelligenza-artificiale-per-i-comuni-exprivia-e-questit-lanciano-lo-sportello-virtuale/>

## Intelligenza artificiale per i Comuni, **Exprivia** e **QuestIT** lanciano lo sportello virtuale

E' Bari la prima amministrazione ad adottare il sistema digitale che consente la gestione efficiente delle pratiche in ottica "anti-assembramento". Prenotazioni a distanza in modalità multi-canale, Voip e assistenti smart al centro della soluzione. No agli assembramenti, sì all'accelerazione della PA digitale. Sono gli obiettivi del sistema basato su Intelligenza artificiale che **Exprivia** e **QuestIT** mettono a disposizione dei Comuni italiani. Si punta a dare una svolta alla gestione delle pratiche amministrative garantendo una maggiore sicurezza informatica e una più efficiente organizzazione del lavoro degli operatori. In prima fila nell'adozione del sistema virtuale il Comune di Bari: grazie alla soluzione è possibile prenotare un appuntamento in videochiamata con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, abbattendo le lunghe code allo sportello e garantendo lo svolgimento di più operazioni contemporaneamente anche a distanza. **Indice degli argomenti** Lo sportello virtuale consente di gestire tramite Internet le prenotazioni dei servizi comunali a distanza in modalità multi-canale, attraverso chiamate voce e video su Voip, assistenti virtuali o tramite le pagine del sito web del Comune. Inoltre, si organizza in maniera automatizzata la 'coda virtuale', con un meccanismo in grado di differenziare tra prestazioni già prenotate e richieste che invece arrivano in

tempo reale. Lo sportello virtuale permette ai cittadini anche di scambiare online documenti con gli operatori comunali attraverso un sistema audio/video. A breve il servizio sarà disponibile anche tramite app dedicata per dispositivi Android e iOS. "Lo sportello virtuale - dice Felice Vitulano, responsabile Innovazione di **Exprivia** - consente sia di tutelare la salute dei lavoratori comunali e degli stessi cittadini, sia di migliorare la gestione delle pratiche amministrative. La nuova soluzione a disposizione della PA rappresenta un importante passo in avanti per la trasformazione digitale del Paese nell'ottica della dematerializzazione dei processi, velocizzando le operazioni e accorciando le distanze con una forte attenzione alla sicurezza". Leggi l'informativa sulla privacy Il cittadino potrà usufruire del servizio di sportello virtuale attraverso una pagina dedicata presente sul sito web del Comune attraverso cui potrà prenotare autonomamente un appuntamento o fissarlo online con un operatore e, sempre tramite la pagina web, partecipare a un incontro già programmato. "Una tecnologia che fa entrare la PA nelle case dei cittadini - commenta Ernesto Di Iorio, Ad **Questit** - in un momento in cui, a causa della pandemia, siamo costretti a mantenere le distanze sociali. Lo sportello virtuale, dotato di intelligenza artificiale, è una innovazione destinata a cambiare definitivamente il rapporto con il cittadino,

rendendo i servizi pubblici fruibili in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo."Lo sportello virtuale del Comune di Bari è attivo da pochi giorni e ogni cittadino può interagire con il sistema effettuando l'accesso da smartphone, tablet o computer, da casa o da qualsiasi altro luogo che disponga di connessione Internet. Per prenotare un appuntamento basta andare sul sito del Comune e selezionare l'ufficio, il servizio di interesse, la data e l'orario disponibili. Una volta inseriti i dati personali e confermato l'appuntamento, il cittadino riceverà una mail con la prenotazione e le indicazioni per avviare la videochiamata nella data selezionata. Oggi il sistema supporta gli

operatori comunali della Ripartizione Tutela Ambiente, Sanità e Igiene, della Ripartizione Urbanistica e Edilizia Privata e dell'Urp, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico."Questa soluzione innovativa - dichiara Giancarlo Partipilo, Direttore Ripartizione Personale del Comune di Bari - nasce per far fronte all'emergenza sanitaria in corso come strumento di cautela e prevenzione del rischio epidemiologico ma l'obiettivo della Civica Amministrazione è quella di renderla strutturale quale modalità ordinaria di interlocuzione con i cittadini per sviluppare migliori standard di tempestività e qualità nell'erogazione dei servizi comunali".