



Modello innovativi di Cittadinanza attiva e partecipata



#ImpreseCittà17: privacy e sicurezza digitale & fisica

Le imprese del Cluster si confrontano con le Città

28 novembre 2017, ore 14:00-17:30
presso la sede ANCI - Via dei Prefetti, 46 - Roma

EUSTEMA è una impresa di **Consulenza e Ingegneria del Software** che opera sul mercato nazionale dal 1989, sviluppando soluzioni ICT all'avanguardia grazie ad un ecosistema basato su:

- competenze d'eccellenza
- network di partnership tecnologiche e commerciali
- sinergia con il mondo della ricerca accademica



Smart Community: Modello di Cittadinanza Attiva



Smart Community: Focus della proposta



ASCOLTO DELL'UTENTE

- Acquisizione automatica dei feedback dei cittadini attraverso strumenti che consentono un processo continuo di rilevazione e modalità efficaci di ingaggio
- Rilevazione di preferenze, utilizzo dei Servizi on line, interazioni con il contact center, interazione sui canali social, ecc.
- Crowdsourcing con particolare riferimento alle informazioni che possono provenire da dispositivi mobili



ANALYTICS

- Analisi, correlazione dei dati e context-aware
- Classificazione automatica e analisi dei «trend»
- Costruire una base di conoscenza



MULTICANALITA'

- Interazione omnicanale incrementando le fonti di rilevazione e integrando i canali di contatto
- Evoluzione della comunicazione mobile sviluppando una piattaforma e relativa App che integri i servizi di assistenza all'utente: FAQ, Chatbot, ecc.

Smart Community: Benefici attesi



Ascolto

- Survey continua e dati analitici e statistici disponibili tutto l'anno
- Analisi automatica delle informazioni e delle preferenze
- Riduzione dei costi operatore



Analisi KPI

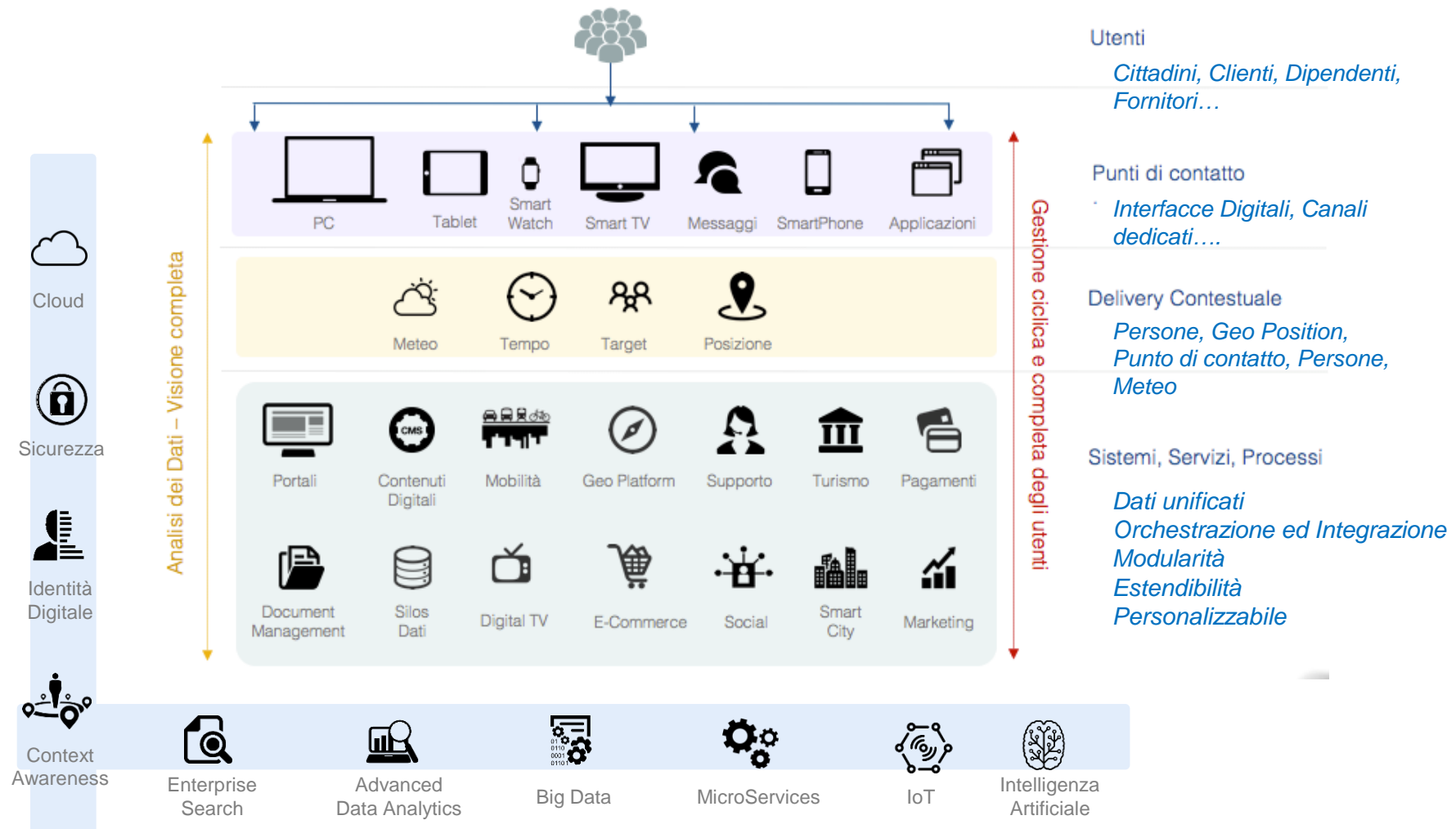
- Disponibilità di modelli di analisi e correlazione dei dati/rischi a supporto delle decisioni
- Approccio user centric all'evoluzione dei servizi al cittadino



Engagement

- Supporto nello sviluppo della consapevolezza sociale, aumento del senso di «sicurezza»
- Ampliamento canali di ascolto e di comunicazione in ottica omnicanale
- Rafforzamento della relazione con l'utente e maggiore conoscenza delle esigenze
- Migliore interazione con l'utente attraverso sistemi di notifica, comunicazione conversazionali, piattaforme di crowdsourcing

Vision Architetturale



Enterprise Legal Suite

TELEFORUM[®]
FOR

Gestione e monitoraggio del contenzioso legale per medie/grandi organizzazioni

CERTO
Processo Telematico

Automazione dei processi di deposito e consultazione degli atti con il Processo Telematico Nazionale

E-GEO
Platform

Gestione e Analisi del dato geografico

euTuring

Arricchimento dell'esperienza d'uso localizzando oggetti e persone in luoghi chiusi

VisitaRe

Gestione remota delle visite ispettive in itinere per la formazione

Knowledge Management

Radioso![®]

Classificazione, correlazione e arricchimento semantico automatico delle informazioni strutturate e non strutturate

Eulero

Gestione centralizzata di sondaggi e questionari interni ed esterni alle organizzazioni

Quaerito

Gestione degli Archivi Cartacei di grandi organizzazioni

Design Tools

WIDe

Semplifica, e rende collaborativa la progettazione di applicazioni web



Donato Cappetta

Responsabile Ricerca&Sviluppo

Direzione Knowledge & Technology

Mailto: d.cappetta@eustema.it

Tel. 06372721

Grazie per l'attenzione