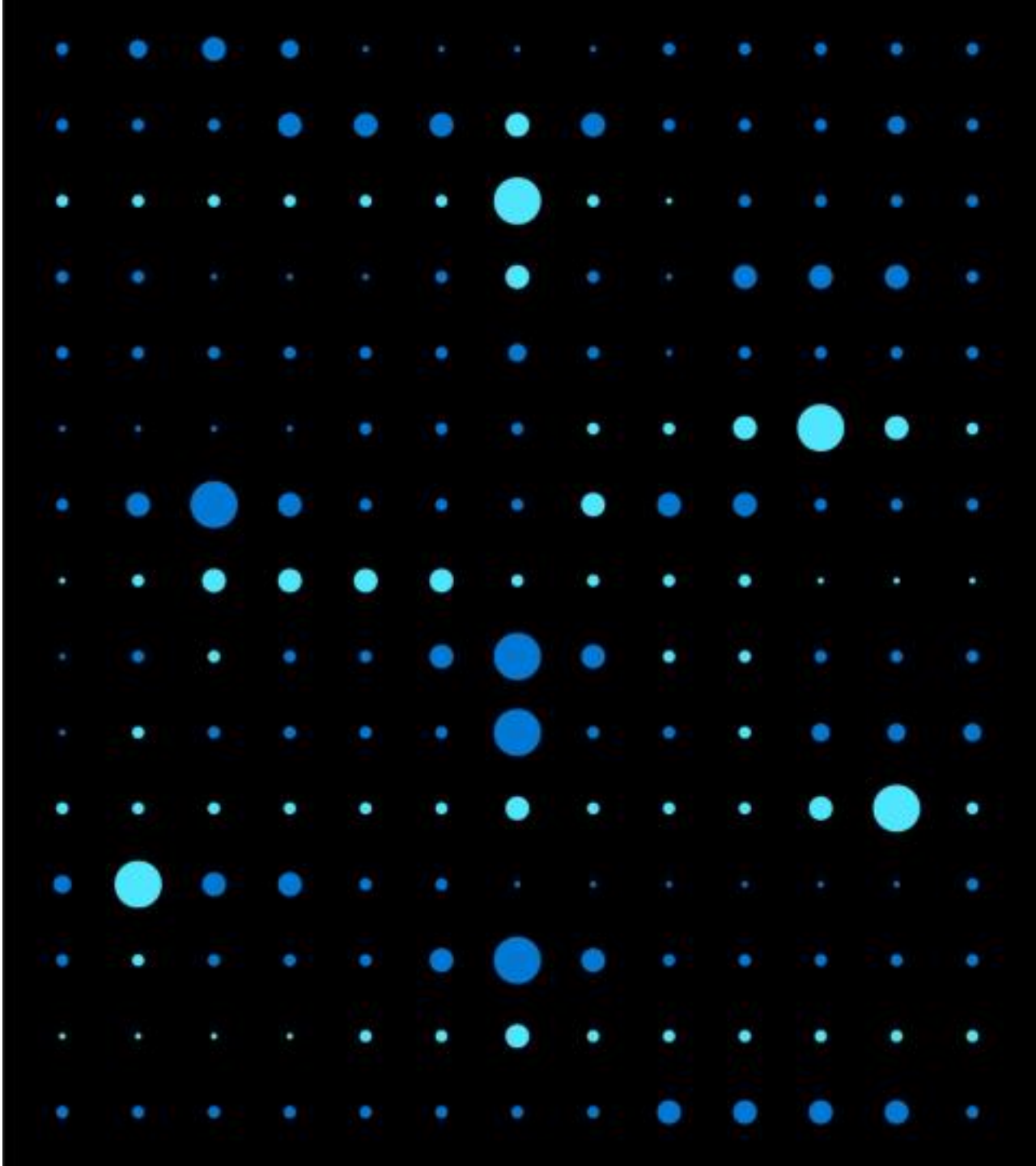


Esperienza del cittadino: approcci e principi Microsoft

Chiara Bondurri

Account Technology Strategist – Microsoft Italia



L'impegno di Microsoft sui temi PNRR

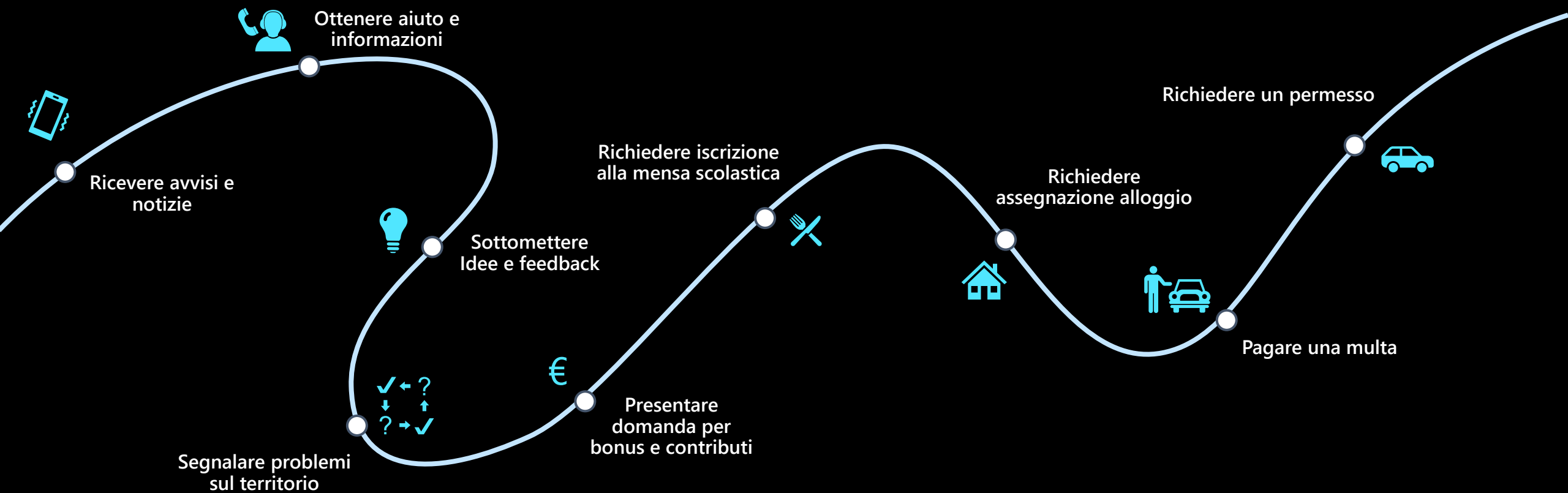


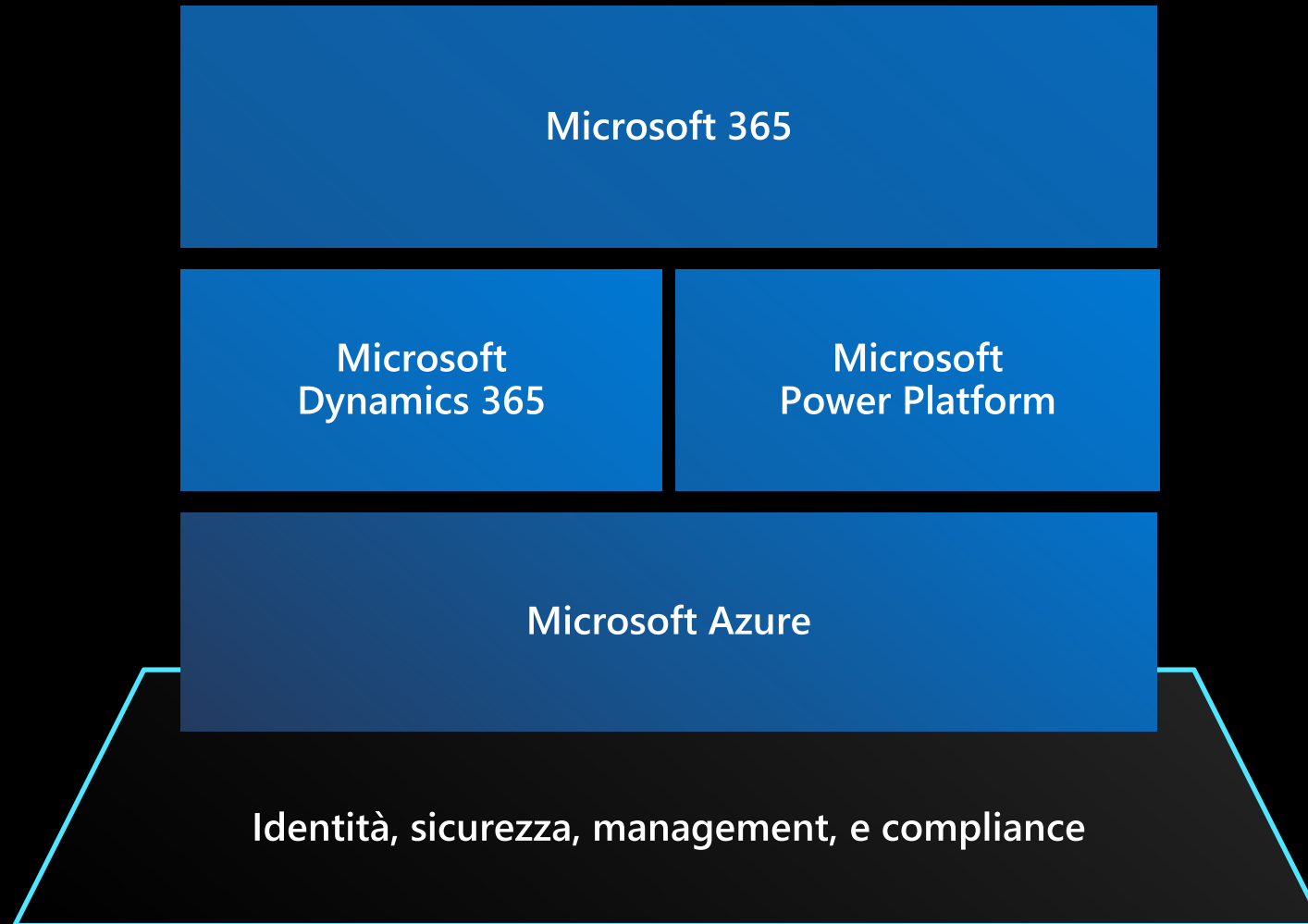
M1C1 – DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E SICUREZZA NELLA PA

Digitalizzare la Pubblica Amministrazione italiana con interventi tecnologici ad ampio spettro accompagnati da riforme strutturali

- Supportare la migrazione al cloud delle amministrazioni centrali e locali, creando un'infrastruttura nazionale e supportando le amministrazioni nel percorso di trasformazione
- Garantire la piena interoperabilità tra i dati delle amministrazioni
- Digitalizzare le procedure/interfacce utente (di cittadini e imprese) chiave e i processi interni più critici delle amministrazioni
- Offrire servizi digitali allo stato dell'arte per i cittadini (identità, domicilio digitale, notifiche, pagamenti)
- Rafforzare il perimetro di sicurezza informatica del paese

Servizi per i cittadini

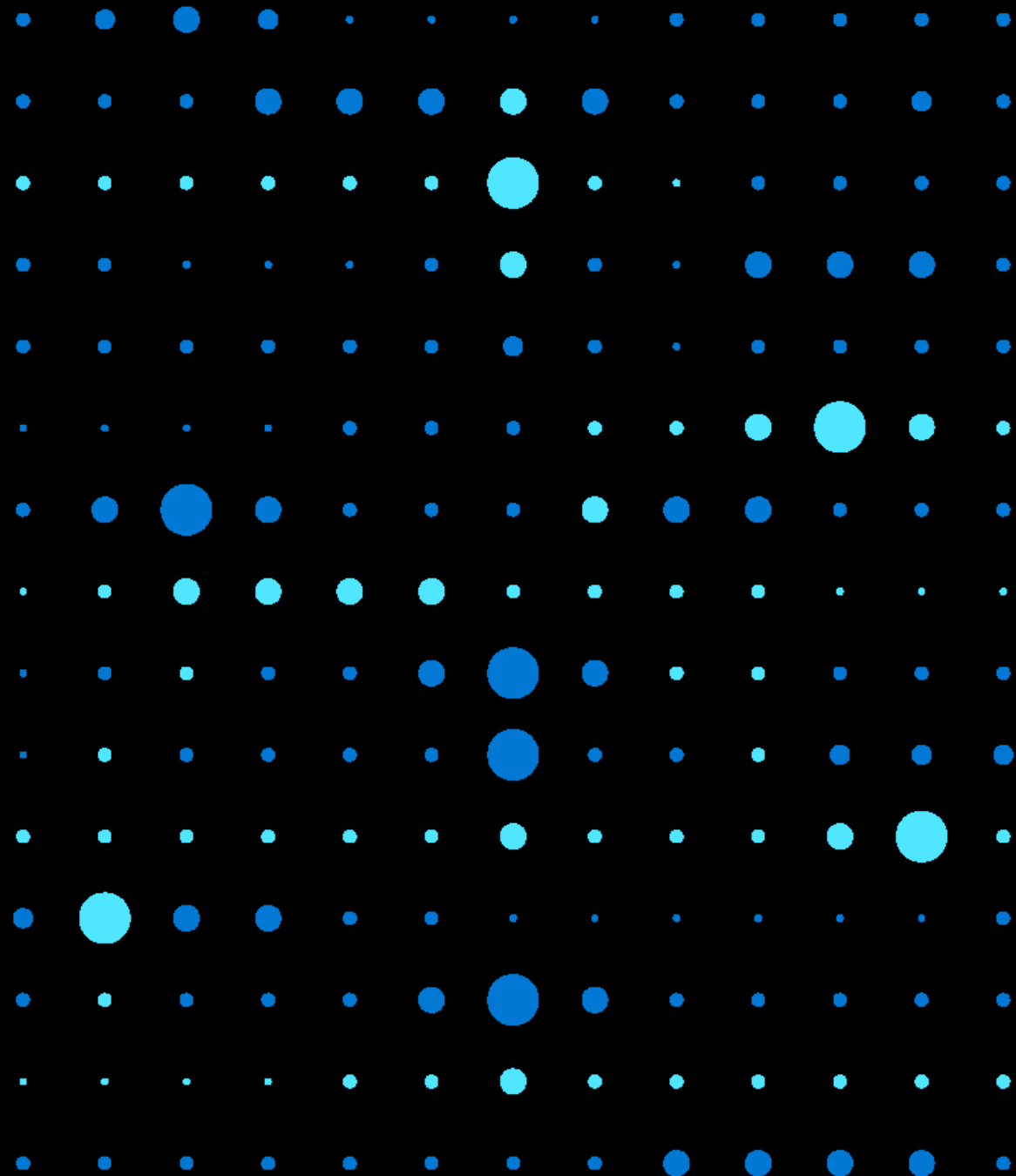




Esperienza del cittadino: prodotti e soluzioni Microsoft

Chiara Bondurri

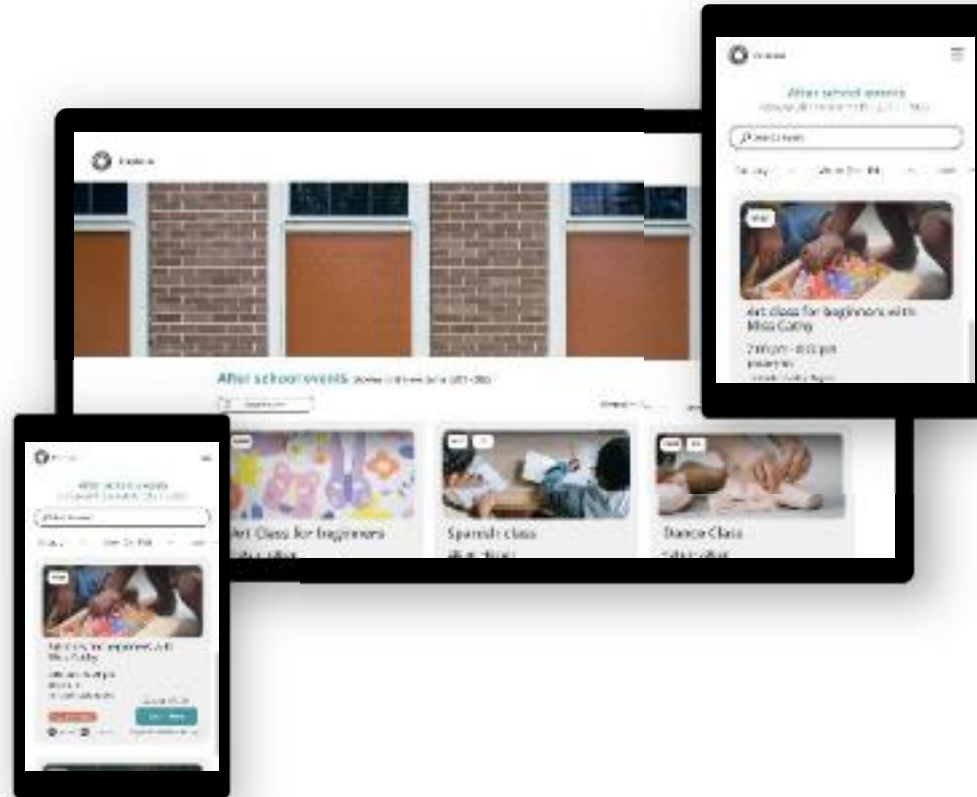
Account Technology Strategist – Microsoft Italia



Cittadino informato

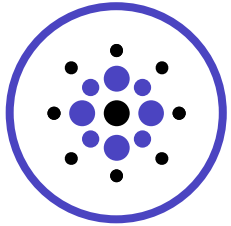


Power Pages



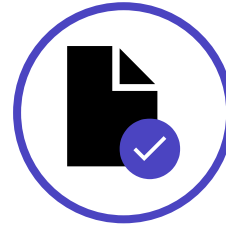
Azure

Power Pages



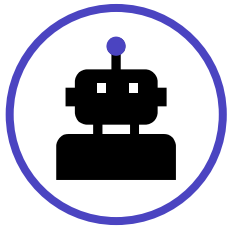
Community Services

Raggiungi e servi i cittadini su larga scala, fornendo servizi alla comunità come permessi self-service, licenze, segnalazione di incidenti e interruzioni e richiesta di sovvenzioni.



FAQ

Fornire risposte a domande comuni su prodotti, servizi, eventi speciali, politiche e procedure.



Servizi self

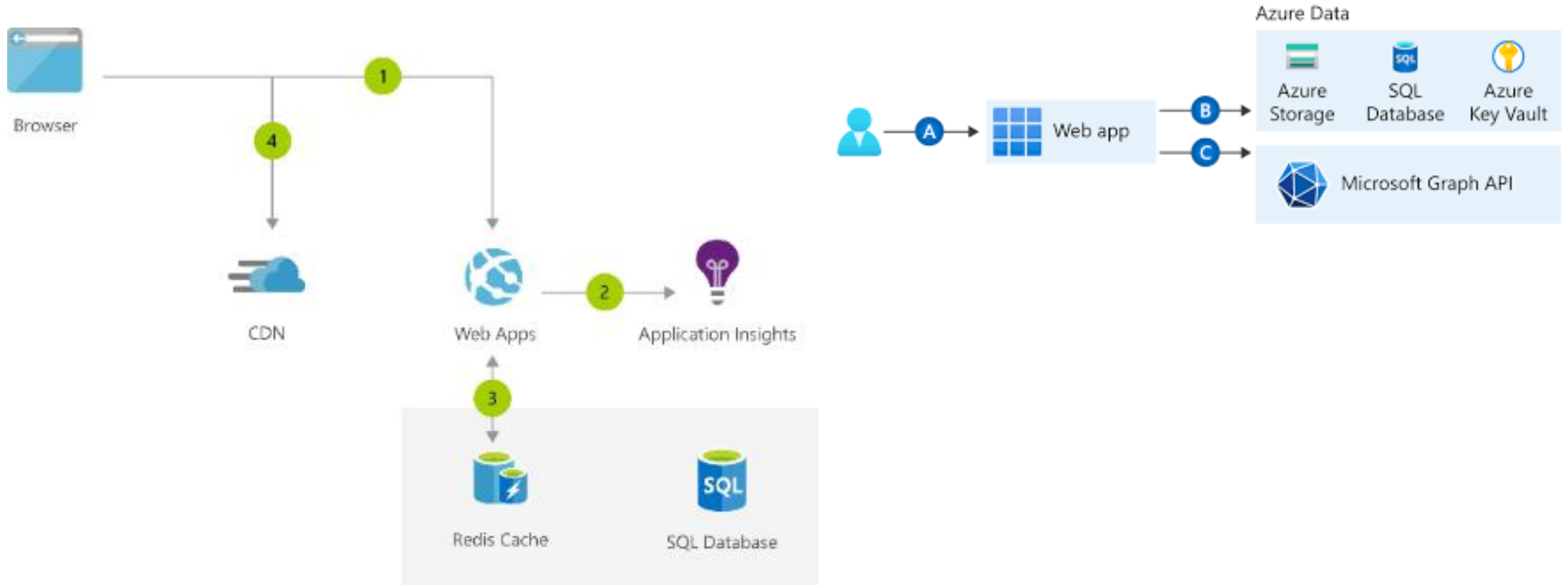
Fornire servizi self-service ai cittadini 24 ore su 24, 7 giorni su 7, come registrazione della garanzia, resi, richieste di supporto, appuntamenti e prenotazioni.



Operations

Semplifica i processi aziendali con i partner, come l'onboarding dei fornitori, il monitoraggio della sostenibilità, la gestione delle richieste e il supporto dei fornitori.

Azure



Sito web accessibile

Regione Emilia-Romagna

 **Agenda Digitale**
dell'Emilia-Romagna

Seguici su  

Cerca nel sito 

L'Agenda Digitale ▼ E-R in connessione ▼ Dati e pubblicazioni ▼

 / [Notizie](#) / [archivio](#) / 2022 / [Aprile](#)

Parte il progetto Immersive Reader: accessibilità alla lettura per chi ha difficoltà cognitive

Condividi 

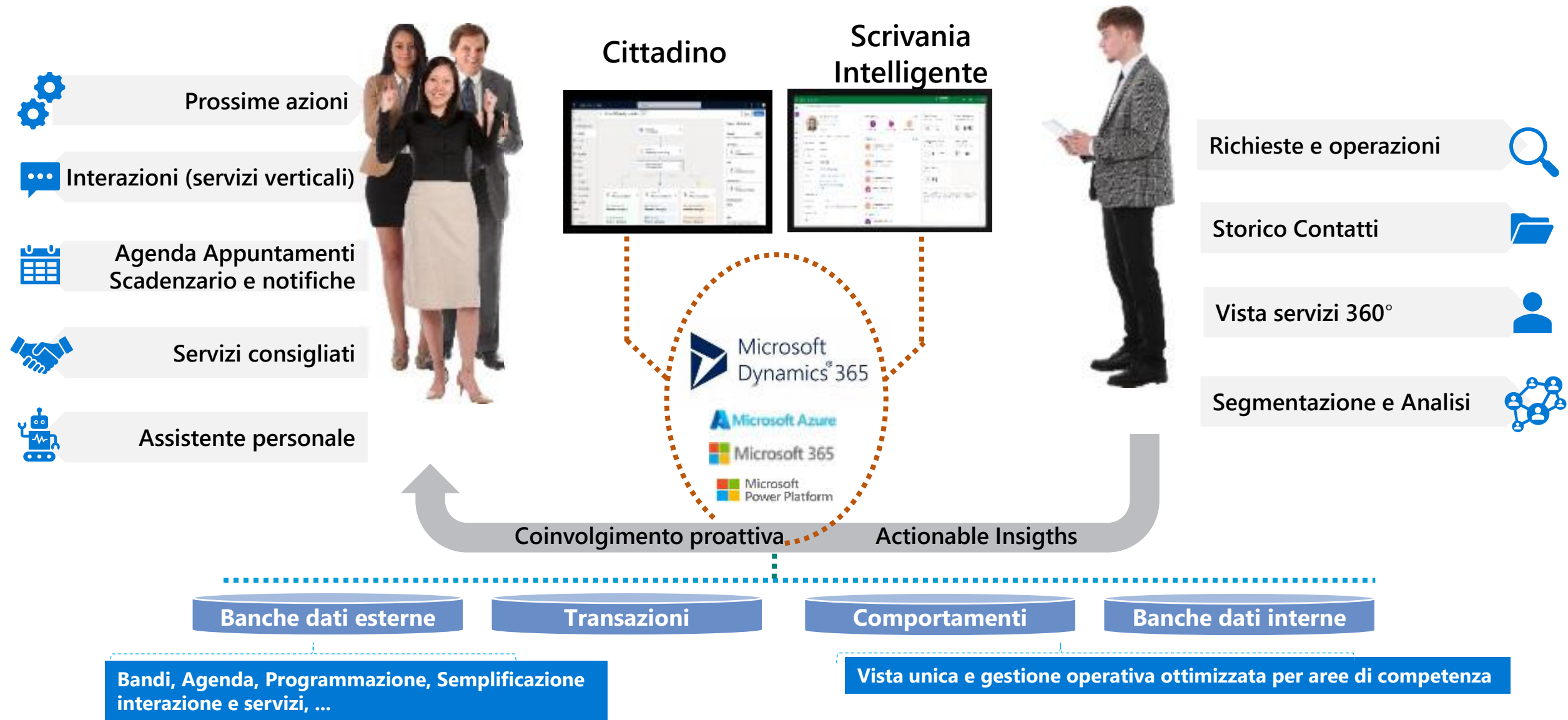
Nei portali di Regione Emilia-Romagna è partita la sperimentazione di Immersive Reader, uno strumento di intelligenza artificiale che aiuta nella lettura dei siti web chi ha difficoltà cognitive.

Lettura facilitata 

Il sistema Immersive Reader migliora l'accessibilità favorendo la lettura per chi ha difficoltà cognitive, ma offre anche altre funzionalità utili per tutti gli utenti, come ad esempio la lettura ad alta voce e la traduzione in tutte le lingue. Il progetto è partito con una

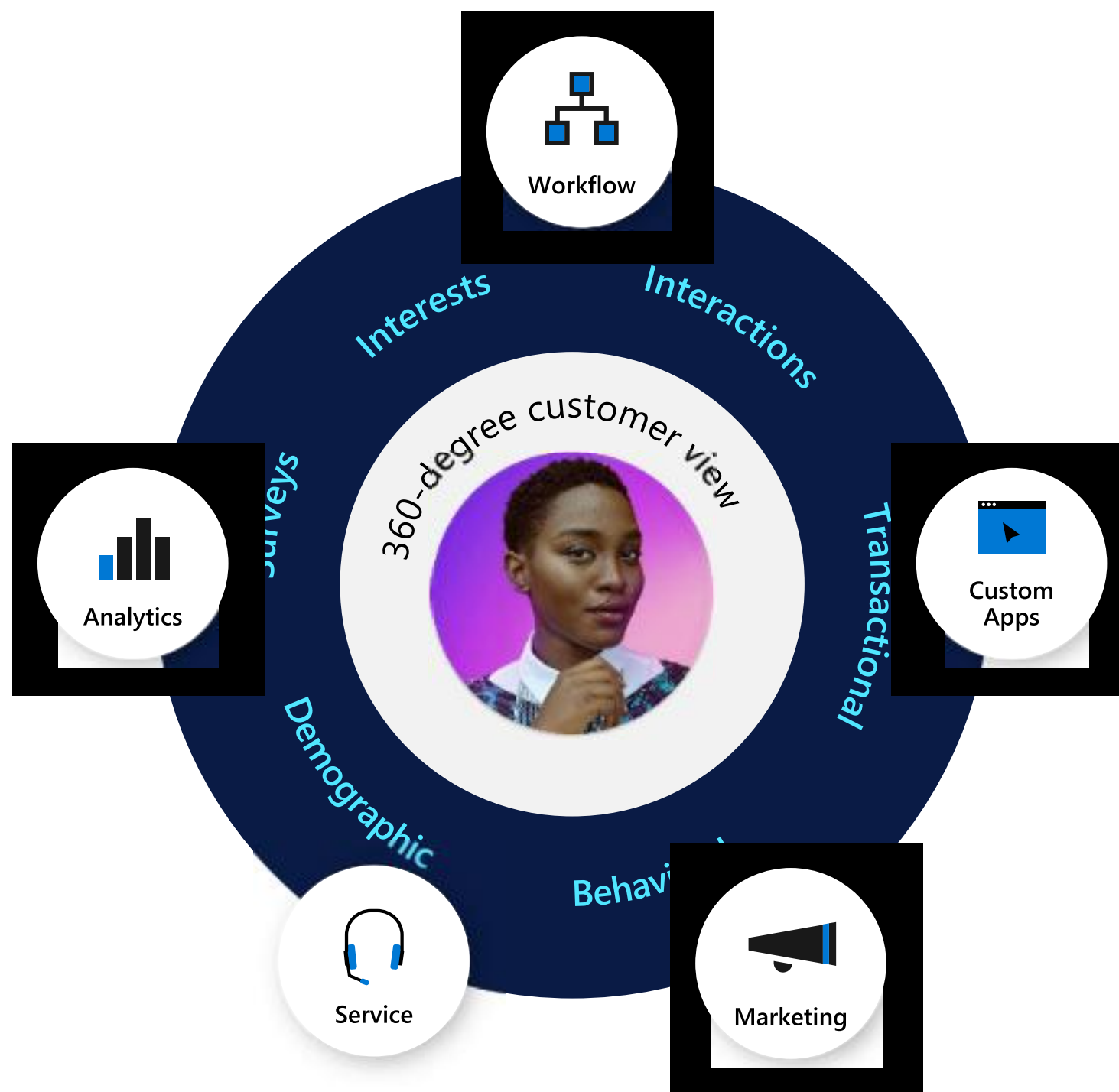


Cittadino attivo

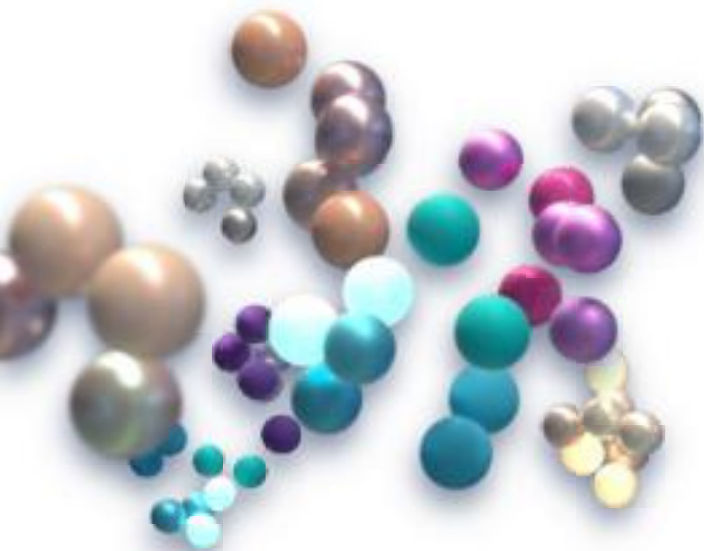


Vista a 360° del cittadino

Consente ad ogni organizzazione di unificare e comprendere i dati sui propri cittadini, per ricavare informazioni che alimentano esperienze e processi personalizzati



Vista a 360 gradi del cittadino



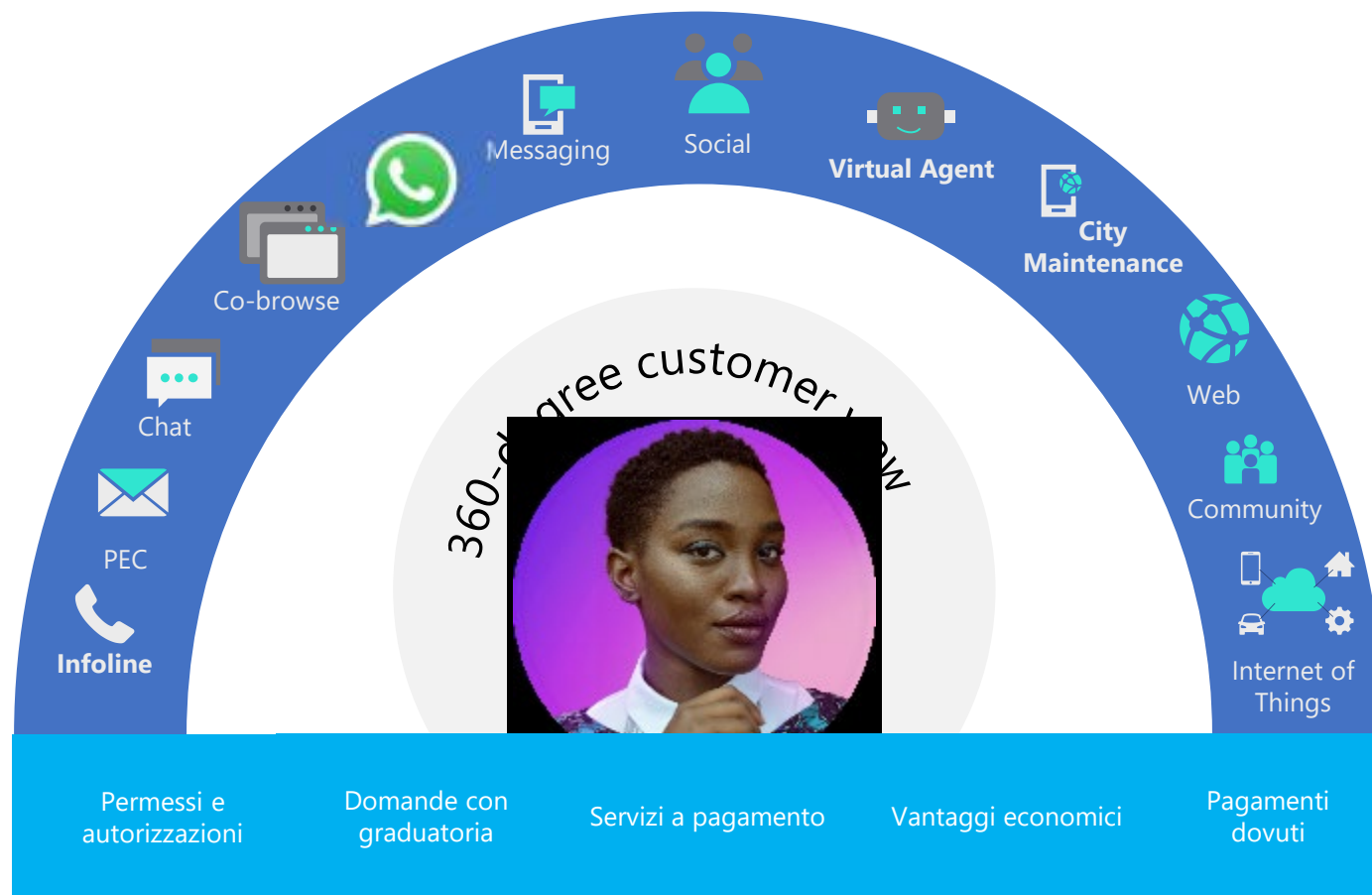
Acquisizione

Unificazione

Elaborazione

Attivazione

Vista a 360 gradi del cittadino



Principali vantaggi

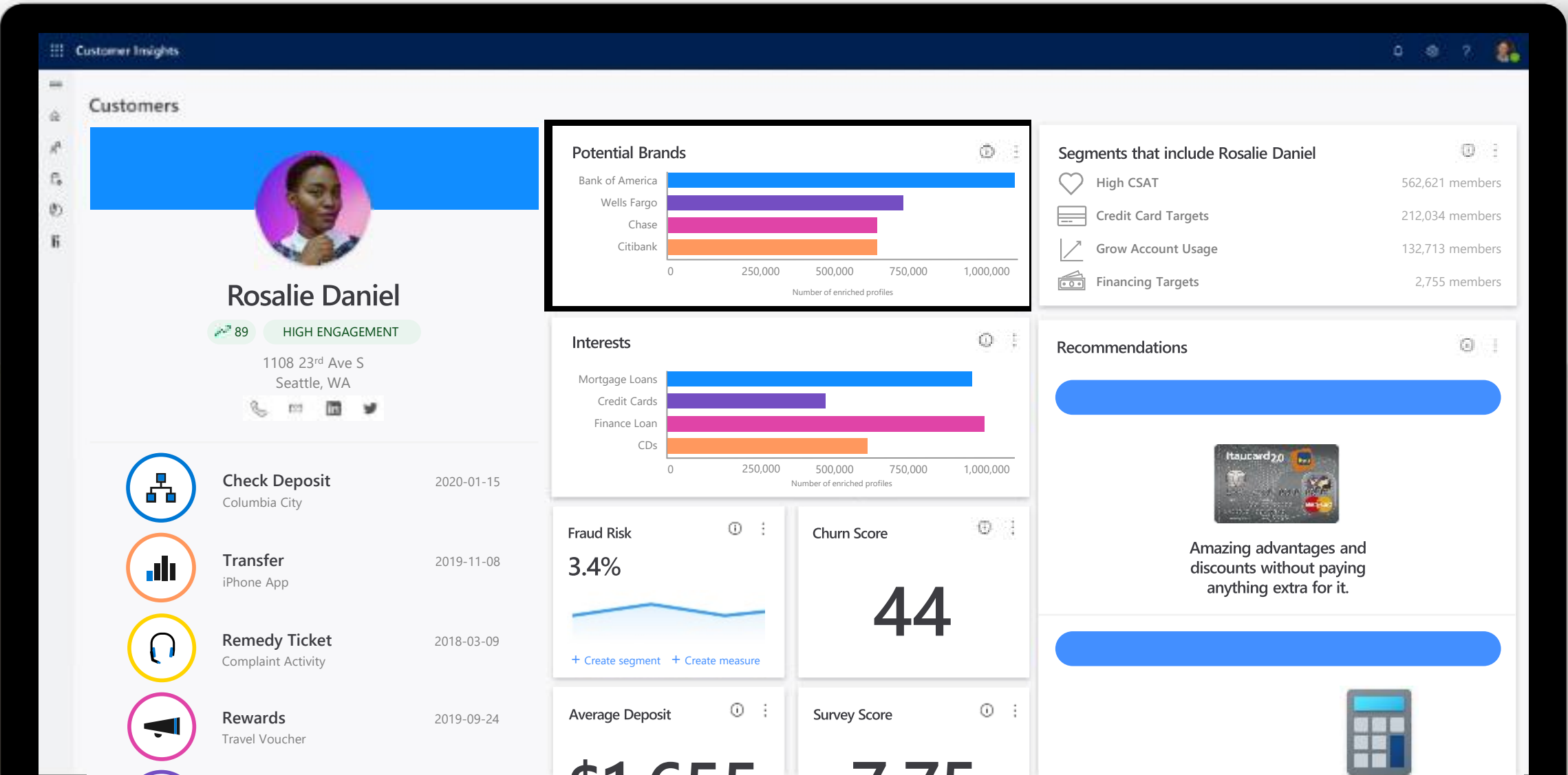
Unificazione del contatto: infoline, portale, segnalazioni, posta del sindaco, bot

Unificazione del profilo: dati demografici, ticket richieste, appuntamenti, comunicazioni e transazioni

Flusso di lavoro di elaborazione personalizzato in maniera intelligente

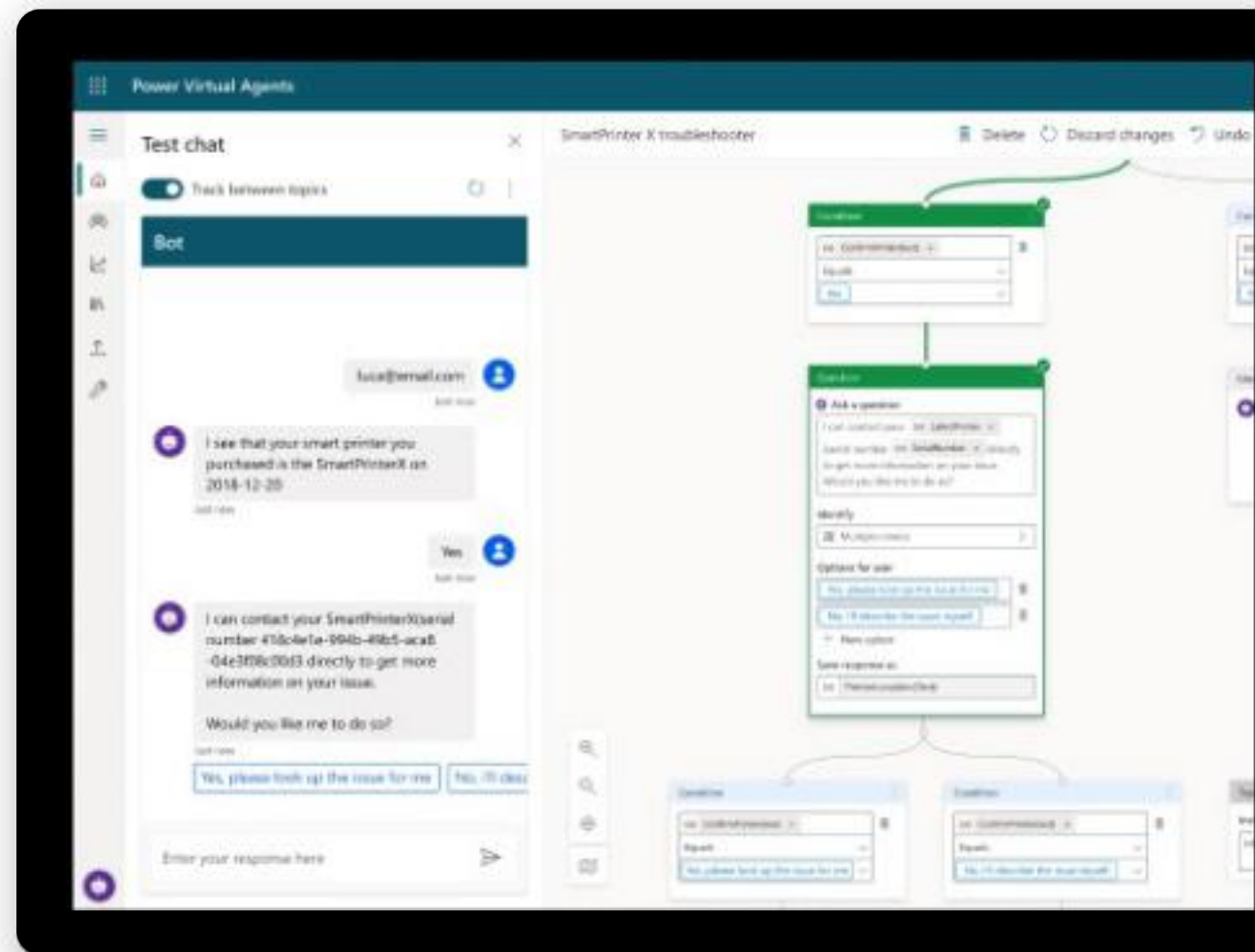
Unificazione dei processi e del linguaggio

Vista a 360 gradi del cittadino

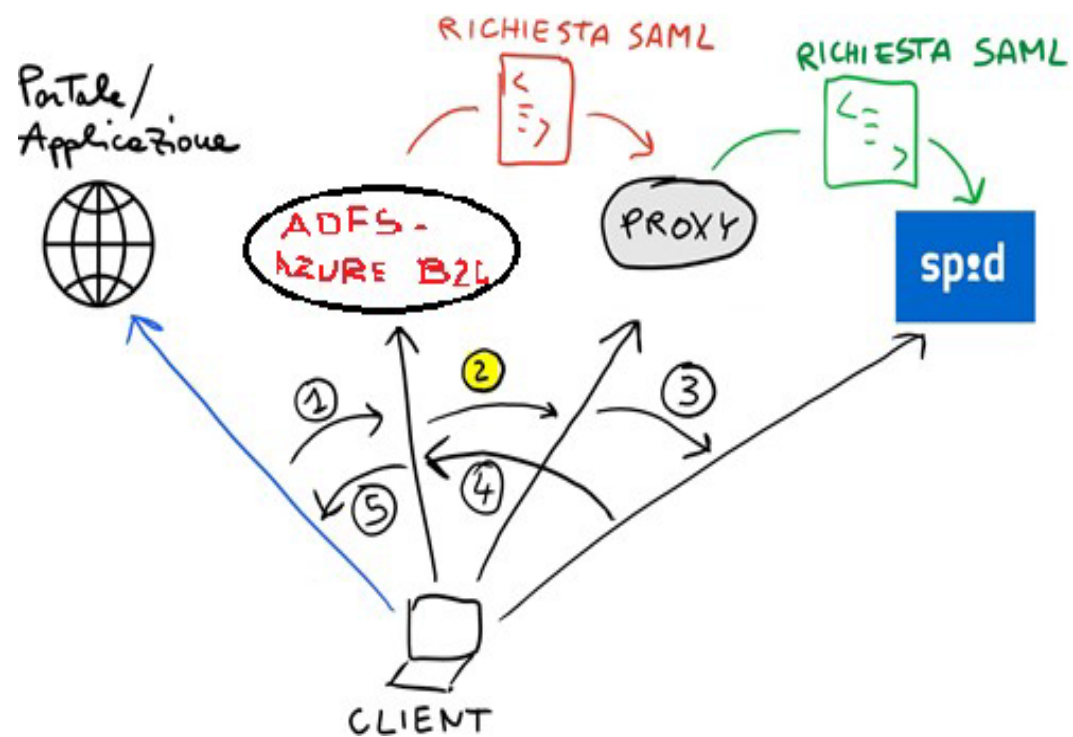


Chatbot semplice da creare e gestire con Power Virtual Agent

- Crea e gestisci potenti chatbot, senza la necessità di codice o competenze di intelligenza artificiale, con un'interfaccia grafica facile da usare.
- Integra facilmente i tuoi chatbot con i prodotti e i servizi che usi ogni giorno.
- Cerca i record, personalizza le conversazioni, passa le conversazioni agli agenti dal vivo e chiama le API.
- Scegli tra centinaia di connettori predefiniti, crea flussi di lavoro personalizzati con Power Automate o crea scenari complessi con Microsoft Bot Framework.
- Monitora e migliora le prestazioni del tuo chatbot utilizzando l'intelligenza artificiale e le informazioni basate sui dati.



Integrazione con SPID/CIE, PagoPA, AppIO



Il caso del Comune di Milano

Anagrafe	Prenotazione Riti	Cittadinanze	Modifica Condizioni separazioni-divorzi	Prenotazioni CIE	Prenotazione Separazioni	Pubblicazioni	Sportello
	Casa Comunale	Matrimoni Estero	Nascite Estero	Prenotazione Divorzi-Separazioni	Protocollo	Rettifiche	Sportello SPID
Educazione	Case Vacanze	Pre-scuole e giochi serali	Servizi all'infanzia	Iscrizioni Nidi e Scuole			
	Centri Estivi	Servizi ludico ricreativi	Nidi e Scuole				
Entrate	Rimborsi IMU TASI ICI	Tributi RATE	Entrate Protocollo	Tari PF Consulenza	Tari PF Municipi	Consulenze Codice della Strada	
	Tributi COSAP	IMU consulenza, calcolo e ravvedimento	Tari PF avvisi, solleciti, accertamenti	Tari PG Consulenza	ICP Imposta Pubblicità	Imposta di soggiorno	
Mobilità	Pass Disabili						
Politiche Sociali	Diritto Amm. Sportello Avvocati	Persone e Famiglia Sportello Avvocati	Violenza sulle donne Sportello Avvocati	Sostegno al Reddito	Tari PF Municipi	Consulenze Codice della Strada	
	Diritto Penale Sportello avvocati	Diritto Civile Sportello Avvocati	Buoni spesa	Tari PG Consulenza	ICP Imposta Pubblicità	Imposta di soggiorno	
Riscossione	Accertamenti TARI	Accertamenti tributo Immobili					
Urbanistica	Info per Oneri	Pratiche in corso RdP	Pratiche in corso Oneri RdP	Pratiche in Corso oneri sportello digitale	Visure Pratiche edilizie		
	Info Bonifiche	Pratiche in corso Tecnici	Pratiche in corso Oneri tecnici	Quesiti tecnici edilizi			
WeMI	Sportello	Tate Colf Badanti telefonico					
	Telefonico	Tate colf badanti sportello					

Il caso del Comune di Milano



Hai trovato quello che cerchi?

In cosa posso aiutarti?

Mi è scaduta la carta d'identità

La scadenza delle carte d'identità è prorogata fino al 31 dicembre 2020. Per rinnovarla è puoi fissare un appuntamento su <https://www.comune.milano.it/servizi/fare-la-carta-di-identita>. L'appuntamento è prenotabile con o senza SPID, tramite l'agenda on line del Comune di Milano.

Hai risolto il problema?

Avvia la chat con un nostro operatore!
OPPURE: Vuoi essere contattato da un nostro operatore? Lasciami il tuo numero di telefono



Prenotazione appuntamento

Scegliona la tipologia di appuntamento desiderata o utilizza il campo di ricerca

Scegli servizio*

Modalità di erogazione*

Teams

Cerca tipologia di erogazione

Sportello

Teams



Grazie!

Chiara Bondurri

Account Technology Strategist – Microsoft Italia

chiara.bondurri@microsoft.com