Soluzione IA per la Gestione delle Comunicazioni nei Comuni Italiani

---

Proposta di Valore e Modello Operativo Piattaforma IA "Sysmo"

A cura di: Sysmo s.r.l.

Destinatari: Sindaci, Assessori all'Innovazione / Transizione Digitale, Segretari Comunali, Responsabili IT e Servizi Demografici dei Comuni Italiani

SYSMO srl-via Orefici, 2, 2 – 20123 MilanoTel: +39 02 52803731
website: www.sysmo.it – e-mail: info@sysmo.it
C.F. - P.IVA: 06774240961 – Numero REA MI 1914608

1. Sintesi Esecutiva: La Sfida della Pubblica Amministrazione Locale

I Comuni italiani affrontano quotidianamente una duplice pressione: da un lato l'aumento delle aspettative dei cittadini verso servizi digitali rapidi, continui e multicanale; dall'altro la scarsità di risorse umane ed economiche per la gestione dei centralini, degli sportelli URP e dell'evasione delle pratiche ordinarie.

Gran parte del carico di lavoro degli operatori comunali è assorbito da richieste ad alto volume e basso valore aggiunto (orari degli uffici, scadenze dei tributi, requisiti per la carta d'identità, verifica allegati). Questo saturare di risorse crea attese telefoniche prolungate, rallenta le istruttorie e genera insoddisfazione nella cittadinanza.

La piattaforma sviluppata da **Sysmo s.r.l.** nasce per rispondere concretamente a questa sfida, offrendo un **Assistente Virtuale Multicanale basato su Intelligenza Artificiale Generativa e Conversazionale**, progettato su misura per l'Ente Locale.

2. Architettura Multicanale e Flessibilità di Integrazione

La piattaforma si posiziona come un vero e proprio "Sportello Virtuale Integrato" in grado di operare in modo coordinato e intelligente sui principali canali di comunicazione istituzionale dell'Ente:

Canale di Contatto	Modalità d'Uso e Funzionalità AI	Vantaggio Operativo per l'Ente
Sito Web (Chatbot & Click-to-Call)	Widget testuale sul portale e pulsante di chiamata vocale via browser. Navigazione assistita e ricerca semantica.	Guida i cittadini nel reperimento di bandi e modulistica senza sovraccaricare gli operatori URP.
Telefono (Voicebot)	Integrato con il centralino (PBX) comunale via SIP/CTI. Dialogo vocale naturale con comprensione semantica.	Riduzione immediata delle attese telefoniche; triage e instradamento automatico delle chiamate agli uffici competenti.
WhatsApp Business	Sportello conversazionale asincrono familiare al cittadino, con supporto all'invio di immagini e posizione GPS.	Ricezione istantanea di pratiche, foto del modulo compilato e segnalazioni di decoro urbano con geo-localizzazione.
Email / PEC	Analisi semantica e documentale del testo e degli allegati (OCR & AI Vision) in fase di pre-protocollo.	Filtro dello SPAM, verifica preventiva dei requisiti (es. validità documento di identità) e preparazione della scheda sintetica.

3. Scenari Operativi Reali e Casi d'Uso Comunali

A titolo esemplificativo, di seguito vengono illustrati i principali moduli funzionali già testati con successo nel progetto pilota svolto per il **Comune di Stradella**.

3.1 Gestione delle Domande Frequenti (FAQ)

L'assistente risponde autonomamente alle informazioni sugli orari, modalità di accesso e scadenze cicliche (IMU, TARI, Servizi Scolastici), attingendo a una Knowledge Base sempre aggiornata o ai documenti ufficiali dell'Ente.

> **Cittadino (Telefono):** "Buongiorno, vorrei sapere quando riceve il Sindaco e se l'anagrafe è aperta oggi pomeriggio."
>
> **Sysmo (Voicebot):** "Buongiorno. L'ufficio Anagrafe oggi pomeriggio è aperto dalle 14:30 alle 16:30. Il Sindaco riceve invece i cittadini su appuntamento il giovedì mattina dalle 10:00 alle 12:00. Posso trasferirle la chiamata alla segreteria del Sindaco per fissare un incontro?"

3.2 Triage Telefonico e Inoltro Qualificato alle Strutture Interne

L'AI comprende l'esigenza dell'utente, fornisce istruzioni sui documenti da preparare prima del trasferimento e instrada la chiamata sul corretto interno o IVR (Demografici, Tributi, Tecnico, Polizia Locale, Servizi Sociali, Commercio, ecc.).

> **Cittadino (Telefono):** "Devo fare una domanda per l'occupazione di suolo pubblico per un cantiere."
>
> **Sysmo (Voicebot):** "Certo, la metto in contatto con l'Ufficio Tecnico - Lavori Pubblici. Prima di trasferire la chiamata, le consiglio di tenere a portata di mano i riferimenti catastali dell'immobile e l'esatta metratura dell'area da occupare."

3.3 Gestione dell'Overflow e Servizio h24 (Fuori Orario)

In caso di linee occupate o chiamate ricevute oltre gli orari di apertura, l'assistente raccoglie i dati del cittadino, effettua il transcript vocale e crea una richiesta strutturata via mail o ticket per gli operatori.

> **Cittadino (Telefono - Ore 21:00):** "Pronto, vorrei parlare con i servizi sociali per attivare l'assistenza domiciliare per mia madre."
>
> **Sysmo (Voicebot):** "Gli uffici sono attualmente chiusi. Posso raccogliere i suoi dati e il motivo della richiesta. Un operatore la ricontatterà nella giornata di domani."

3.4 Analisi Intelligente delle Email e Pre-Verifica Documentale

L'AI analizza la posta in arrivo, riconosce la tipologia di pratica (es. cambio residenza) e controlla la correttezza formale degli allegati prima di inoltrarla al personale dell'ufficio.

Flusso Tradizionale	Flusso Ottimizzato con Sysmo
Ricezione email anonima o incompleta → Lettura operatore → Scoperta documento scaduto o mancante → Invio mail manuale di richiesta integrazione → Attesa riscontro.	Ricezione email → Analisi IA del testo e OCR degli allegati → Riconoscimento immediato del documento scaduto → Invio automatico mail di sollecito al cittadino → Inoltro all'ufficio con indicazione *"Pratica bloccata per CI scaduta"*.

3.5 Segnalazioni sul Territorio via WhatsApp (Decoro Urbano)

Oltre alla gestione delle Domande Frequenti (FAQ) descritte al punto 3.1, il canale WhatsApp permette ai cittadini di inviare segnalazioni (buche stradali, guasti all'illuminazione pubblica, abbandono rifiuti) guidandoli ad inviare la posizione GPS esatta e la foto del dissesto, generando una scheda intervento già pronta per i tecnici.

4. Tabella Riassuntiva degli Ambiti Operativi

Ambito d'Applicazione	Canale Prevalente	Modalità di Integrazione Tecnologica
Risposte FAQ / Orari Uffici	Telefono / Chat / WhatsApp	Knowledge Base statica o dinamica Sysmo, aggiornabile senza competenze IT.
Scadenze Tributarie (IMU, TARI)	WhatsApp / Chat Web	Integrazione con KB delibere e reindirizzamento ai portali di calcolo dell'Ente.
Eventi & Ordinanze Straordinarie	Chat Sito / Voicebot	Lettura automatica in tempo reale via RSS / API dei moduli del CMS del sito comunale.
Orientamento sul Sito Web	Chat Web	Indicizzazione semantica dinamica dei bandi, circolari e modulistica in formato PDF.
Triage & Transfer Call	Telefono (Centralino PBX)	Integrazione CTI / SIP Trunking con regole avanzate di instradamento su interni/IVR.
Segnalazioni Decoro Urbano	WhatsApp / Chat	Acquisizione coordinate GPS e foto → invio al software di manutenzione o mail tecnica.

5. I Benefici Strategici per la Pubblica Amministrazione

Ambito d'Applicazione	Canale Prevalente
Efficienza Operativa e Abbattimento dei Tempi	Fino all'80% delle richieste informative di routine viene risolto in completa autonomia dall'AI, liberando il personale interno per attività a maggior valore aggiunto e per i casi complessi.
Presidio h24 e Zero Code Telefoniche	Garantisce continuità di servizio 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Elimina i tempi di attesa al telefono e previene il fenomeno delle chiamate perse o non gestite.
Transizione Digitale Inclusiva ed Accessibile	Offre un punto di contatto unico e semplice accessibile anche a fasce di popolazione meno digitalizzate (tramite la voce) e rispetta le linee guida per la PA e i requisiti di accessibilità.
Modularità e Scalabilità Graduale	Il servizio viene attivato per fasi (Partenza con Fase 1 Triage e FAQ, successiva espansione a prenotazioni ed erogazione certificati) riducendo i rischi e consentendo un adattamento progressivo della struttura comunale.

6. Prossimi Passi per il Vostro Comune

Sysmo s.r.l. affianca l'Amministrazione Comunale in un percorso guidato e strutturato per la personalizzazione della piattaforma. Si precisa che il canale chat sul sito web è attivabile da subito, mentre per i canali Voce, WhatsApp ed Email è prevista una fase preliminare di verifica per valutare la complessità dell'integrazione con i sistemi esistenti.

1. **Analisi dei Fabbisogni:** Mappatura dei flussi di chiamata e delle principali FAQ specifiche del Vostro territorio.
2. **Configurazione della Knowledge Base:** Caricamento delle informazioni comunali, delibere, aliquote ed orari.
3. **Integrazione Tecnica:** Installazione del widget sul portale, collegamento del Voicebot al PBX esistente e configurazione canale WhatsApp Business
4. **Periodo di Test e Training:** Affinamento dell'intelligenza conversazionale con il coinvolgimento degli uffici key-user.
5. **Rilascio Ufficiale e Monitoraggio:** Reportistica dettagliata sul volume di chiamate gestite, intenti dei cittadini e gradi di soddisfazione.