



SMS MANAGER

Comunicazioni dalla P.A. al Cittadino

In questa categoria rientrano le applicazioni che consentono di inviare messaggi sms verso gruppi di cittadini, o singoli cellulari, a seconda della situazione. Attraverso strumenti di messaggistica sms, è possibile raggiungere un elevato numero di persone in pochi istanti, per fornire informazioni utili al cittadino .

Alcune possibili Applicazioni:

- **Servizi di Informazioni**
 - informazioni su manifestazioni ed eventi;
 - orari apertura uffici, sportelli, musei ...
 - previsioni meteo, bollettini neve, servizi spiagge
- **Avvisi di allerta**
 - info traffico;
 - segnalazione incidenti;
 - segnalazioni emergenze
- **Marketing turistico**
 - info concerti;
 - info manifestazioni;
 - comunicazioni attività

Caratteristiche

L'SMS Manager è costituito da un Set Top Box contenente l'applicativo, un Monitor LCD 15", una tastiera e un Mouse. L'SMSM è un applicativo stand alone e/o client server. Per farlo funzionare basta inserire la propria Sim card e collegare il cavo di alimentazione alla corrente elettrica.

Il processo di comunicazione verso i cittadini sta rivestendo un ruolo sempre più importante anche all'interno della Pubblica Amministrazione. La grande diffusione dei telefoni cellulari può essere sfruttata dalla P.A. , per offrire dei "canali diretti" per la comunicazione verso e dal cittadino.

Ecco alcune possibili soluzioni che possono essere adottate dalla Pubblica Amministrazione, sfruttando gli strumenti messi a disposizione da SMS MANAGER

Comunicazioni dal Cittadino alla P.A.

In questa categoria rientrano le applicazioni che consentono di ricevere comunicazioni dai cittadini che possono inviare messaggi sms. Attivare un canale per la comunicazione via sms, dal Cittadino verso la Pubblica Amministrazione, può comportare vantaggi oggettivi nelle relazioni esterne:

archiviazione automatica delle comunicazioni ricevute (nessuna procedura di annotazione manuale ed eventuale successivo inserimento nel sistema informatico);

possibilità di controllare e gestire le comunicazioni "in differita" rispetto al momento della ricezione;

possibilità di gestire il sistema delle comunicazioni con un solo addetto (anche per periodi di tempo limitati).

Alcune possibili Applicazioni:

- **Sondaggi e consultazioni popolari**

Sistemi per la consultazione dei cittadini o di gruppi selezionati, che consentono di ricevere, in tempo reale, feedback sulle domande del sondaggio/consultazione. Ad esempio un comune potrebbe richiedere ai cittadini di esprimersi su nuovi progetti da realizzare o già realizzati (costruzione tangenziale, questione parcheggi ...) per conoscere rapidamente le opinioni.

• Votazioni

Sistemi per la votazione via sms durante eventi, manifestazioni, convegni

•

Reclami/Suggerimenti

Sistemi per la ricezione di messaggi sms da parte dei cittadini che possono esporre i propri suggerimenti, reclami

Comunicazione automatizzate P.A. Cittadini

In questa categoria rientrano le applicazioni che consentono di interagire in modo automatizzato con il cittadino: a fronte di specifici segnali del cittadino (invio sms o squillo telefonico), è possibile generare delle risposte automatizzate (da inviare via sms), in funzione del segnale ricevuto.

La gestione delle comunicazioni attraverso messaggistica sms, permette di automatizzare i processi di "risposta" che la P.A. può dare, a fronte di determinati messaggi ricevuti dal cittadino

Alcune possibili Applicazioni:

- **Informazioni**

Questi sistemi automatizzati, consentono di inviare risposte via sms, a fronte di messaggi sms (o squilli a numeri di cellulare dedicati), inviati dal cittadino. Per esempio se il sistema riceve un sms con il testo "traffico tangenziale", al numero di cellulare che ha inviato il messaggio sarà restituita via sms l'informazione richiesta.
- **Help Desk**

Questo tipo di sistema è di tipo "semi-automatizzato", poiché gli sms vengono ricevuti e analizzati da un operatore che poi provvederà a dare risposta via sms al cellulare che ha fatto una specifica domanda

Info pratiche e prenotazioni

Costruendo dei meccanismi per il riconoscimento dei numeri di cellulare, è possibile fornire servizi che informino sullo stato di avanzamento di pratiche, prenotazione visite.

