



Offerta economica

Comuni-Chiamo srl
via San Martino 26/1
40050 Monte San Pietro (BO)
P.I. 03160171207

E
COMUNE DI CURTATONE
Protocollo Generale Comune di Curtatone
Protocollo N.0030499/2019 del 15/11/2019

INTRODUZIONE

Comuni-Chiamo è la soluzione digitale per i Comuni che vogliono **aumentare l'efficienza interna e migliorare il dialogo con i propri cittadini**. Una piattaforma gestionale intuitiva permette al Comune di automatizzare processi che al momento richiedono tempo e risorse preziose. Cittadini e turisti hanno invece a disposizione una App con cui inviare segnalazioni direttamente al Comune (riducendo drasticamente le visite agli sportelli, telefonate, email) e avere accesso a tanti servizi ed informazioni. Questa soluzione ha già permesso a oltre 90 Comuni Italiani (tra cui Trieste, Parma e Treviso) di risolvere oltre **200.000 segnalazioni risparmiando il 30% di tempo** nella loro gestione. Sono oltre **3.500** gli operatori che lavorano quotidianamente sulla piattaforma e oltre **7.000.000 i cittadini** che possono oggi utilizzare la App.

COMUNI-CHIAMO SEGNALAZIONI

È una piattaforma **in cloud** (non c'è bisogno di scaricare alcun software sul proprio pc) che permette di gestire con semplicità tutte le segnalazioni. La piattaforma è sviluppata con tecnologia **responsive** e può quindi essere utilizzata anche in mobilità da smartphone e tablet.



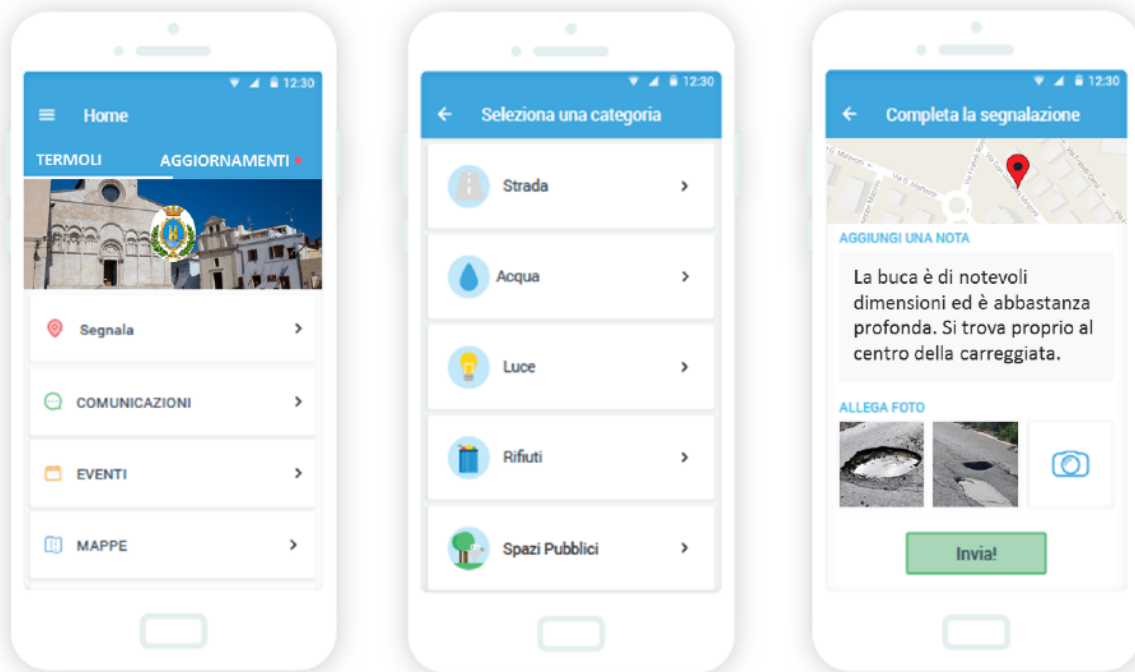
La piattaforma è:

- Un "magazzino cloud" unico in cui ricevere ed archiviare tutte le informazioni
- Uno strumento di comunicazione e pianificazione interna ed esterna
- Un generatore di nuove informazioni strategiche

1. RICEZIONE DELLE SEGNALAZIONI

Comuni-Chiamo Segnalazioni permette innanzitutto di ricevere e raccogliere **tutte le segnalazioni in un unico posto**.

1. Se il Comune decide di acquistare anche l'app i cittadini potranno utilizzare la **App dedicata** (iOS e Android) per inviare segnalazioni **georeferenziate** e con in allegato **foto** e un **breve commento**



2. In ogni caso gli operatori interni possono caricare manualmente le segnalazioni ricevute tramite i **canali tradizionali** (telefono, email, sportello, ecc...) sul gestionale. Il caricamento della segnalazione è semplicissimo, basta inserire i dati del cittadino, il punto esatto sulla mappa in cui è stato rilevato il problema, e la categoria di appartenenza dello stesso. Alla segnalazione così caricata possono essere allegati dei file e un breve commento.

2. IL GESTIONALE

Il software **smista automaticamente** le segnalazioni ricevute al personale di competenza, grazie alla personalizzazione degli account.

Tra le funzionalità principali della piattaforma vi sono:

- Assegnazione automatica di un **codice univoco** ad ogni segnalazione ricevuta
- **Ordinamento automatico delle segnalazioni** e disponibilità di filtri e motore di ricerca

Dati segnalazione

Categoria: illuminazione x

Tipologia: lampione rotto x

Luogo

Clicca sul punto nella mappa qui sotto o inserisci l'indirizzo mediante l'apposito pulsante qui accanto INSERISCI L'INDIRIZZO

- Notifica su piattaforma e via email agli operatori di competenza quando viene ricevuta una nuova segnalazione
- I Responsabili possono **assegnare** la risoluzione dei problemi a una o più persone specifiche
- Strumento **di pianificazione dei tempi** di risoluzione dei problemi
- **Aggregazione automatica e manuale** di più segnalazioni nel caso facciano riferimento allo stesso problema

Sei in: [Cruscotto](#) > [Lista Problemi](#)

Problemi OPZIONI FDT

Mostrati 1 - 20 problemi di 330 totali 1 2 3 4 5 ... 16 17 >

	LAMPIONE ROTTO NUMERO 98 IN VIA UGO BASSI ALTRO • Via San Vitale 21, Bologna, Italia • 10 Gen 18	MV AD AG +1 ASSEGNATI	#FBO IN GESTIONE	
1	SEGNALAZIONE	9/45 GIORNI	15 ATTIVITÀ	0 RISPOSTE
	LAMPIONE ROTTO SPENTA DI NOTTE • Via Fernando De Rosa, Bologna, Italia • 09 Gen 18	0 ASSEGNATI	#FAE IN GESTIONE	
1	SEGNALAZIONE	9/30 GIORNI	8 ATTIVITÀ	0 RISPOSTE
	VIA ANDEGARI 1 LAMPIONE ROTTO • Via Andegari, 1, 20121 Milano MI, Italia • 15 Dic 17	0 ASSEGNATI	#FA7 NUOVA	
0	SEGNALAZIONI	35/30 GIORNI	3 ATTIVITÀ	0 RISPOSTE

La piattaforma permette poi di entrare all'interno della scheda delle singole segnalazioni, dove è possibile:

- **Allegare documenti e file** (relazioni tecniche, fatture, fotografie del cantiere, ecc...)

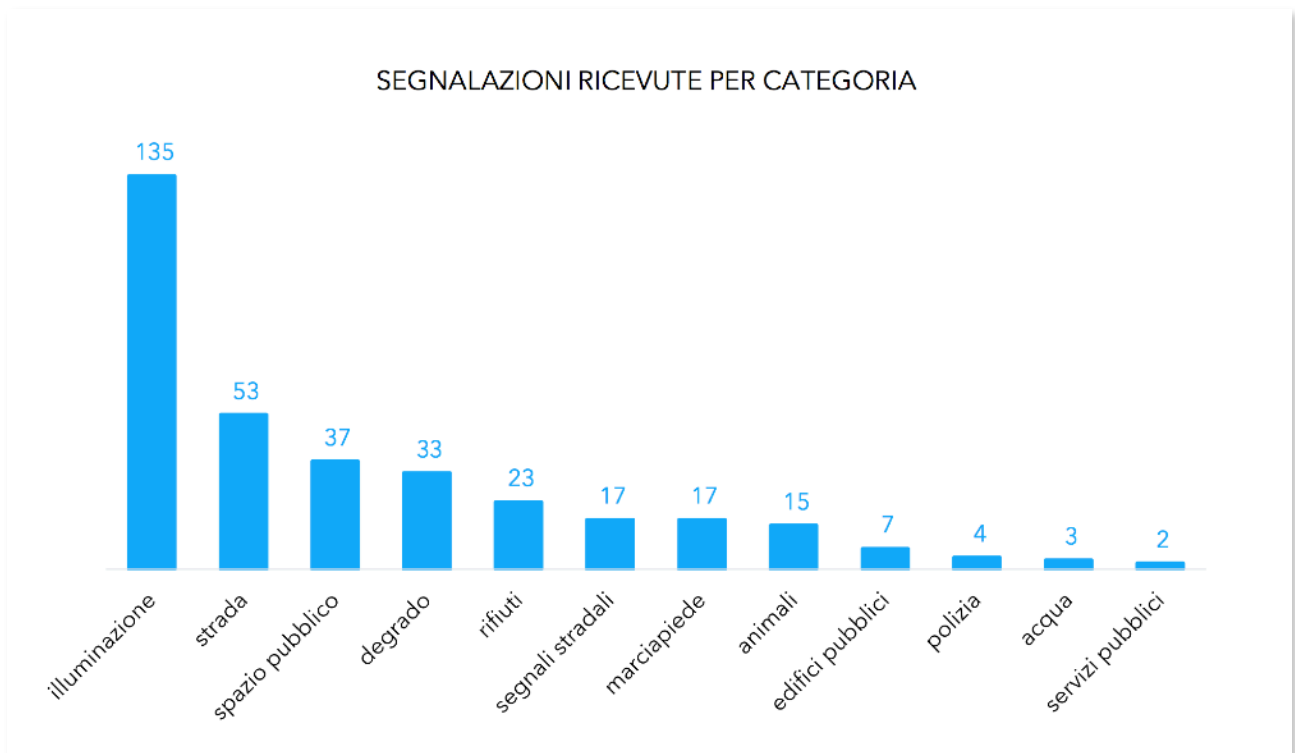
The screenshot displays a mobile application interface for managing problem reports. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, the text "Torna indietro | Sei in: Cruscotto > Lista Problemi > Problema #FB0", and an "OPZIONI" button with a dropdown arrow. Below this, the main title is "Problema #FB0". The central content area features a card for a specific problem: "#FB0 Lampione Rotto numero 98 in via Ugo Bassi". This card is divided into several sections: a category section with a lightbulb icon, the text "illuminazione altro", and a "CAMBIA" button; a status section with a lightbulb icon, the text "illuminazione altro", a "CAMBIA" button, and a "GESTISCI" button; a priority section with a green circle containing "1", the text "Bassa", and "CAMBIA" buttons; an assignment section with three colored boxes labeled "AD", "AG", and "AD", a right-pointing arrow, and "GESTISCI" buttons; and a time section with the text "GIORNI PASSATI" and "9/45", and a "CAMBIA" button. Below the card, there is a text input field containing "ho fatto il sopralluogo", a location field with a pin icon and the text "Via San Vitale 21, Bologna, Italia", and an attachment section with a paperclip icon, the text "0 allegati", and a "GESTISCI" button. In the bottom right corner of the attachment section, there is a logo for "MILANO" and a "CAMBIA" button. On the left side of the screen, there is a vertical blue sidebar with various navigation icons: a home icon, a location pin icon, a bell icon, a book icon, a calendar icon, a globe icon, a bar chart icon, a question mark icon, and a profile picture icon.

- Utilizzare la **chat interna** per comunicare efficacemente tra colleghi. Tutte le conversazioni e le azioni svolte (presa in carico, chiusura, assegnazione, ...) vengono salvate automaticamente nello **storico**
- **Comunicare ed aggiornare** chi ha segnalato il problema via App o e-mail. In fase di configurazione è possibile impostare modelli di risposta che possono essere richiamati prima dell'invio
- Inoltrare le segnalazioni direttamente al **fornitore esterno** (via email o invitandolo a collaborare direttamente sulla piattaforma)
- **Archiviare i problemi risolti** e notificare automaticamente i segnalatori che la propria pratica è stata risolta

3. STATISTICHE

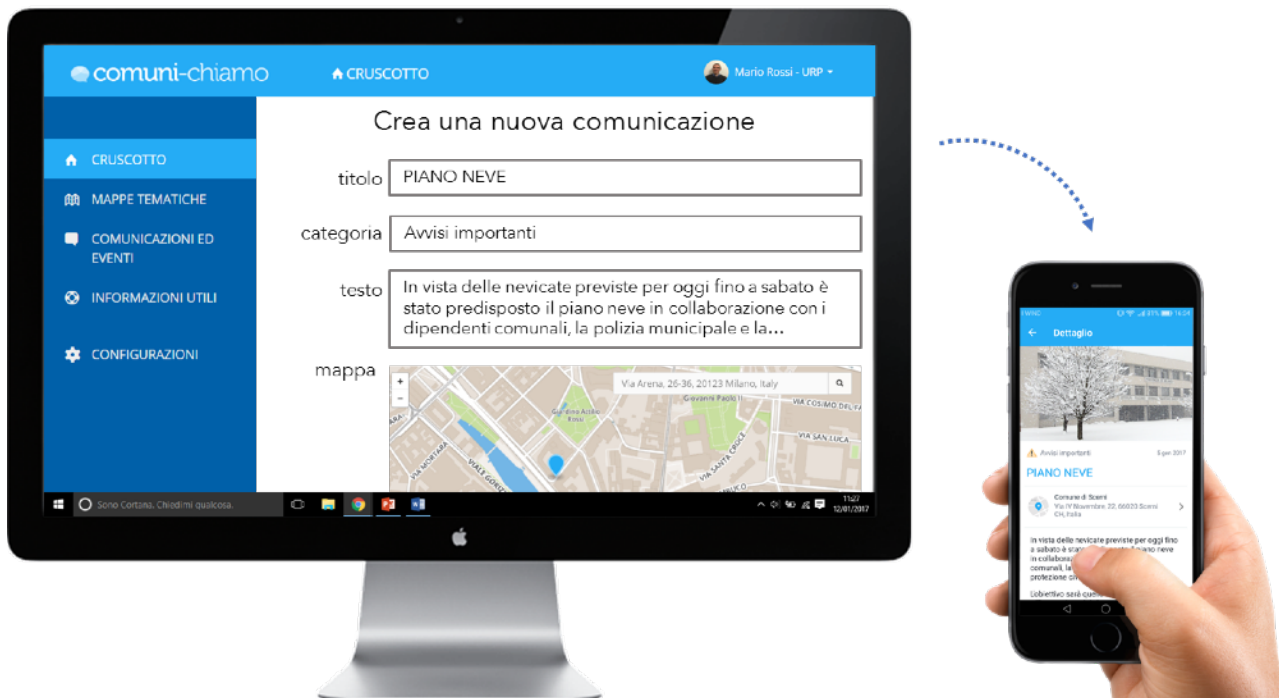
I Responsabili e gli Amministratori possono accedere a statistiche in tempo reale che permettono di:

- Tenere **monitorati i processi interni**, valutando il numero di segnalazioni ricevute, i tempi di gestione e di chiusura
- Tenere monitorate le categorie e sottocategorie di **problematiche segnalate più frequentemente**
- **Mappare** e tenere **monitorate la distribuzione delle segnalazioni sul territorio** filtrandole per tipologia e intervallo di tempo



COMUNI-CHIAMO APP

Comuni-Chiamo App è lo strumento che permette ai Comuni di **comunicare direttamente con i propri cittadini e turisti**. Una piattaforma semplice e intuitiva permette di creare e gestire



contenuti da inviare a tutti i cittadini che hanno scaricato l'**App di Comuni-Chiamo**.

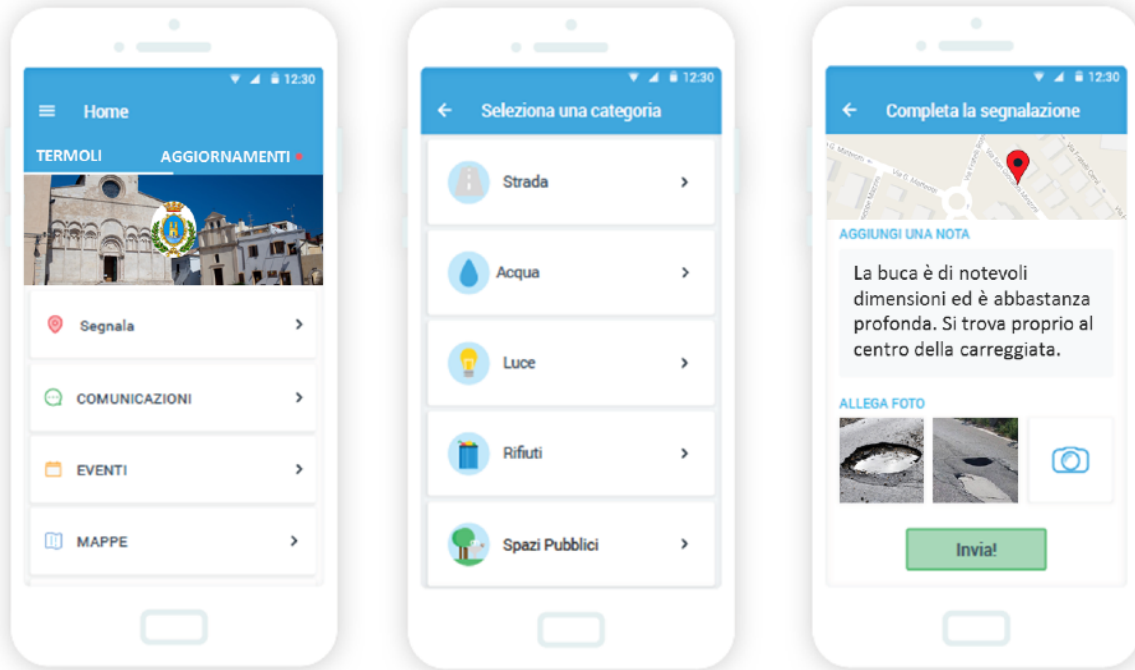
Con Comuni-Chiamo APP il Comune può:

1. Permettere ai cittadini di inviare **segnalazioni georeferenziate**
2. Creare **comunicazioni** ed **eventi** da inviare ai cittadini sull'App con **notifica push**
3. Creare **mappe tematiche** da mettere a disposizione sulla App (es. mappa dei lavori in corso)
4. Personalizzare la App con **pagine di info utili** e link di **accesso a servizi esterni**

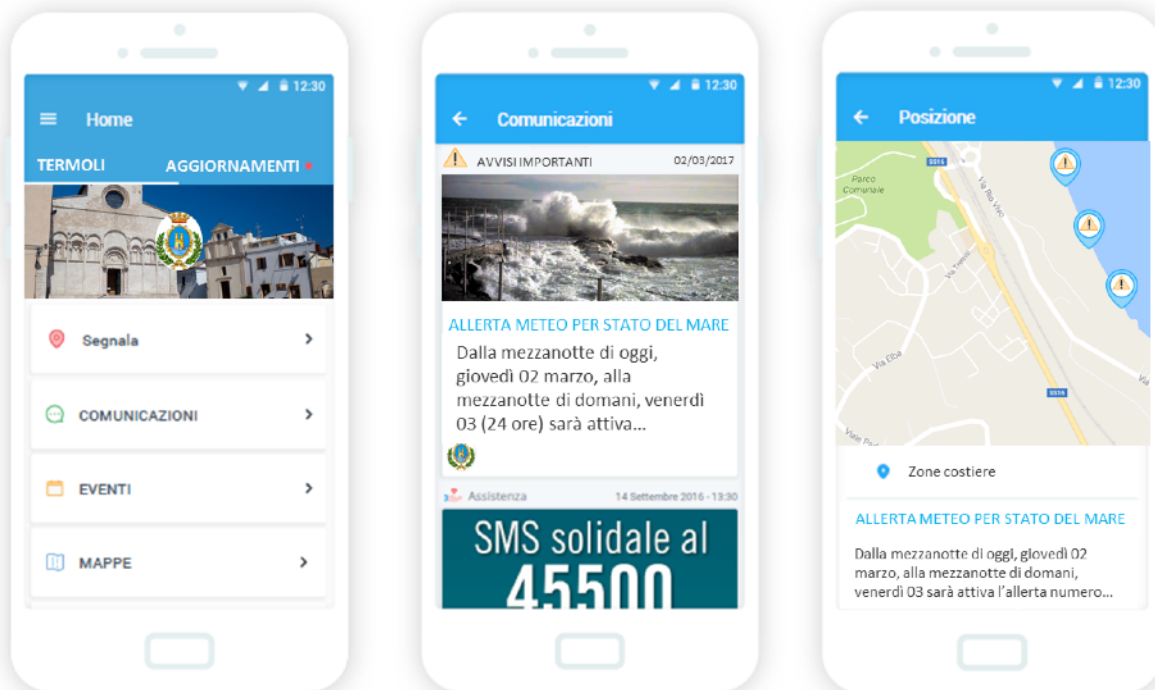
I contenuti creati, oltre ad essere inviati ai cittadini su App, possono anche essere **condivisi sul Sito istituzionale** e sulla **pagina Facebook** del Comune, risparmiando tempo ed energie.

Cittadini e turisti possono scaricare gratuitamente l'App di Comuni-Chiamo, selezionare il proprio Comune e utilizzarla, oltre per fare segnalazioni, per:

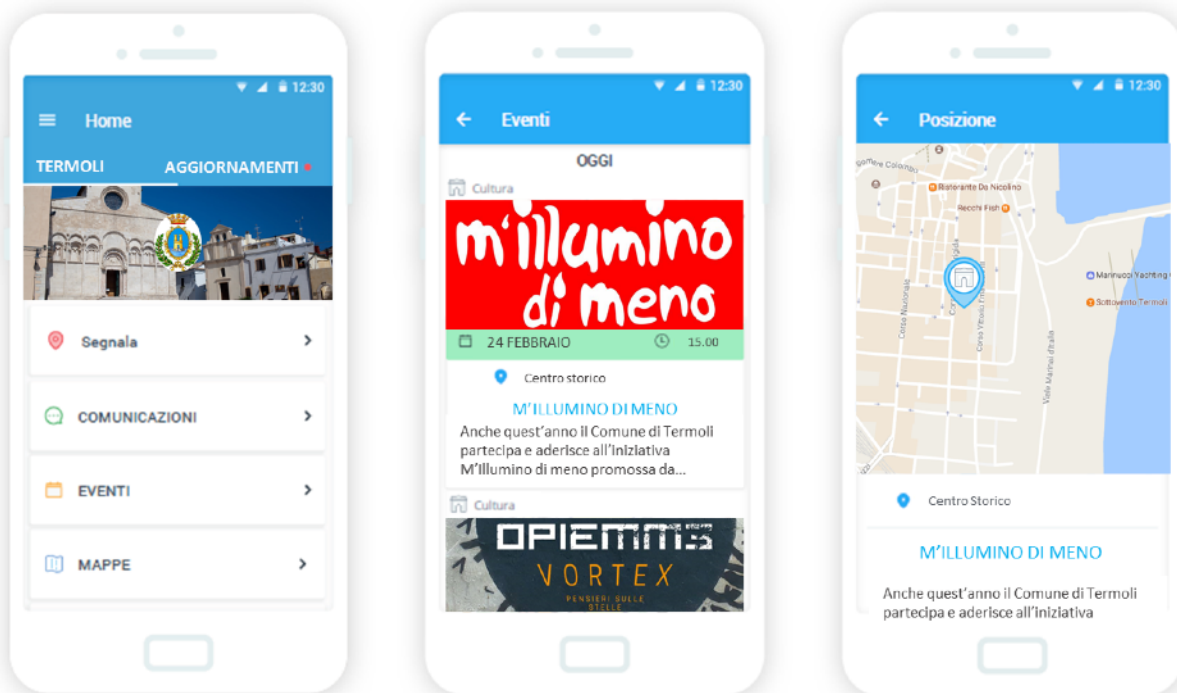
1. Permettere ai cittadini di utilizzare la **App dedicata** (iOS e Android) per inviare segnalazioni **georeferenziate** e con in allegato **foto** e un **breve commento** direttamente al proprio Comune che le riceverà sul gestionale



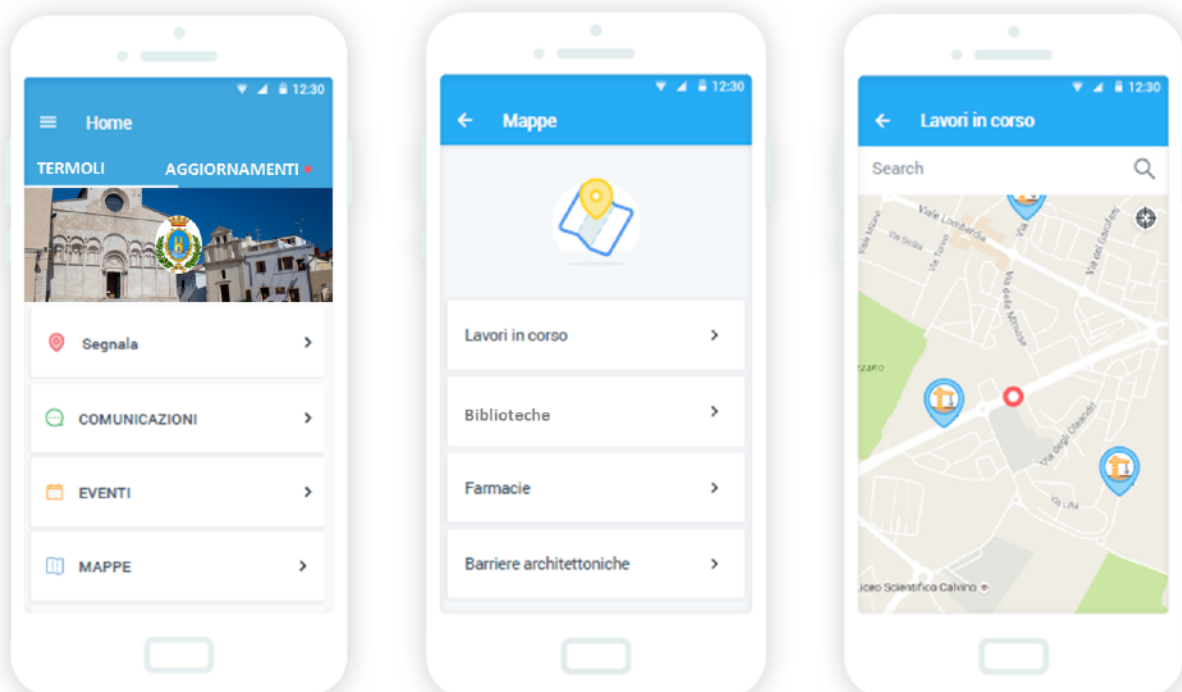
2. Ricevere **comunicazioni importanti** dal Comune con **notifica push**



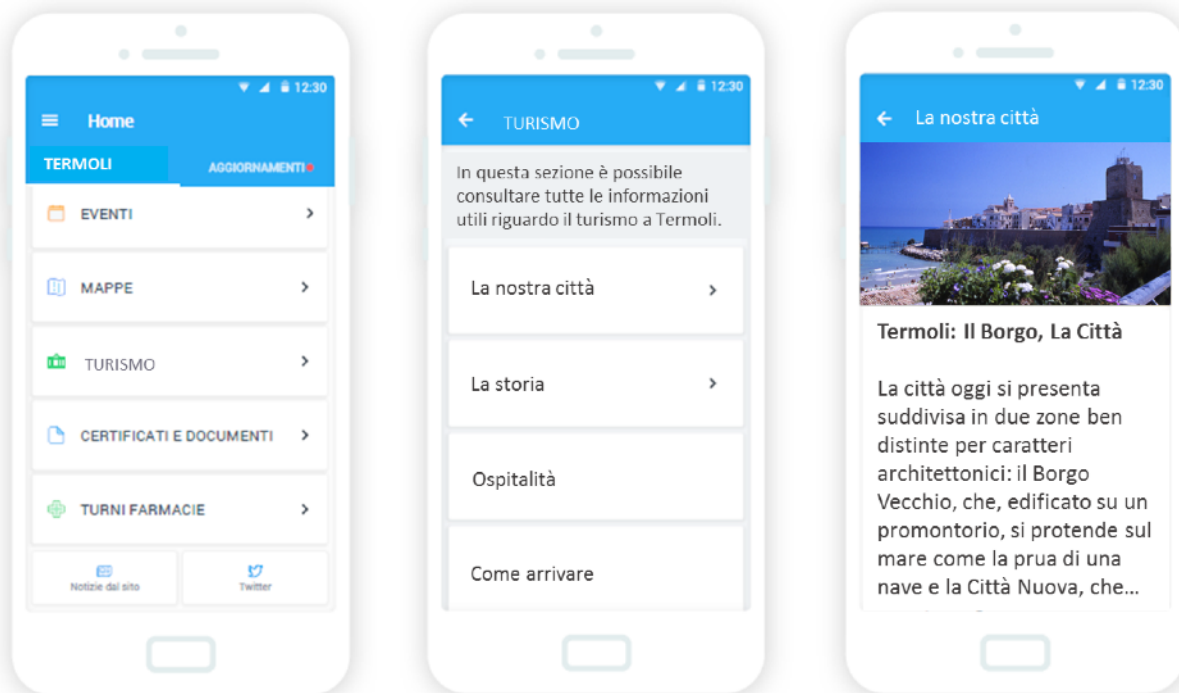
3. Ricevere **eventi** dal Comune con **notifica push**



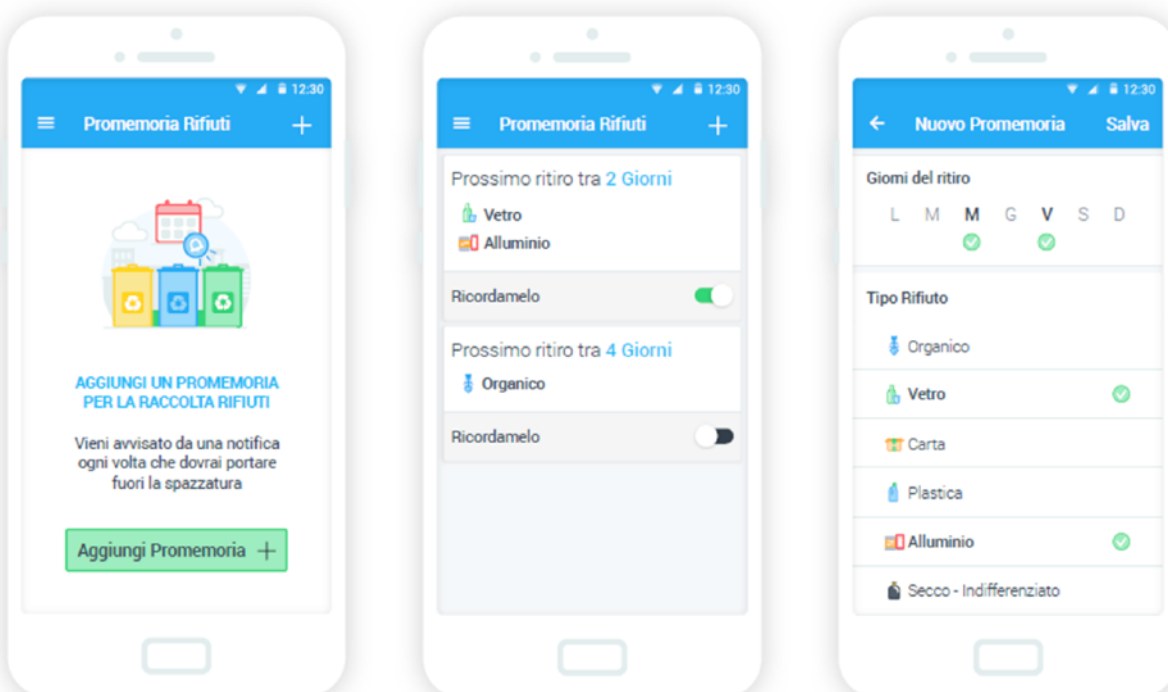
4. Accedere alle **mappe tematiche** personalizzate dal Comune



5. Accedere a tutte le **pagine di informazioni** messe a disposizione del Comune



6. Impostare il **promemoria sulla raccolta dei rifiuti**



SERVIZI INCLUSI

L'offerta economica presentata nel capitolo precedente comprende anche i seguenti servizi:

- **Formazione iniziale** del personale (2 sessioni via Skype)
- **Assistenza tecnica e manutentiva**
- Possibilità di creare un **numero di account illimitato**
- Fornitura di **report trimestrali** sull'andamento del Comune e **analisi delle statistiche**
- Tutti gli **aggiornamenti della piattaforma e delle app** e loro **manutenzione**
- Assistenza durante **l'apertura dell'app** ai cittadini

REFERENZE

Oggi sono oltre **90** i Comuni che utilizzano Comuni-Chiamo, tra cui:



Trieste

205.000 abitanti



Parma

194.000 abitanti



Faenza

58.000 abitanti



Cesenatico

25.000 abitanti

Dalle ultime statistiche è stato calcolato che l'utilizzo di Comuni-Chiamo permette di:

- Ridurre mediamente del **30%** i tempi di gestione delle segnalazioni
- Ridurre mediamente del **50%** il carico di lavoro che grava sulle risorse (in particolare sui dipendenti dell'U.R.P.)
- Aumentare sensibilmente la **soddisfazione** dei degli utenti (sia interni sia cittadini)

OFFERTA ECONOMICA

Comuni-Chiamo è una soluzione cloud il cui utilizzo prevede il versamento di un canone annuo che dipende dal numero di anni di contratto.

	Contratto annuale
Comuni-Chiamo Segnalazioni	€1.600 / anno
Comuni-Chiamo App	Gratuito per l'anno 2020

I prezzi sono intesi iva esclusa e la fatturazione avverrà anno per anno.

Il preventivo ha validità 60 giorni.

La formazione via Skype è inclusa nel canone, eventuali giornate di formazione in loco potranno essere acquistate alla tariffa di 400 € a sessione.

L'acquisto potrà essere effettuato sul **MEPA**.

Gilberto Cavallina

gilberto@comuni-chiamo.com

3383697500