11.12.4 CRM

Nell'ambito della *Digital Transformation*, Sogei si è dotata di strumenti sempre più innovativi per soddisfare le esigenze informative e operazionali dei cittadini.

Relativamente al CRM – *Customer Relationship Management* - è stata introdotta una piattaforma tecnologica in modalità *cloud*, che abilita l'offerta di nuovi servizi per i clienti. La piattaforma, modulare e scalabile, permette una gestione integrata di molteplici *customer journey*, punti di contatto e canali per offrire servizi innovativi al cittadino in un ecosistema profondamente interconnesso.

Il progetto di trasformazione avviato ha consentito, nel corso del 2020, di concretizzare molteplici obiettivi nei diversi ambiti progettuali:

- **nuovi modelli di assistenza self service**: *chatbot* realizzate per Agenzia delle Entrate – Fatture e Corrispettivi, Agenzia delle Dogane e dei Monopoli – Lotteria degli scontrini, Staams, Falstaff, Ruog. Tramite questi strumenti è possibile migliorare i rapporti con l'utenza finale, trasformando la relazione tra cittadino e PA da reattiva a proattiva; aiutando il cittadino a operare le scelte «migliori» rispetto alla propria situazione, semplificando e normalizzando, richiedendo e fornendo solo le informazioni necessarie (*once only*);
- **comunicazione proattiva: *Campaign Management*** per Agenzia delle Entrate – SIT Sistema Integrato Territorio. L'obiettivo è salvaguardare la continuità di funzionamento della macchina operativa attraverso piani di avvio in esercizio che governino il passaggio dal vecchio al nuovo con operazioni di coesistenza, sperimentazione, migrazione, evoluzione (*digital by default*);
- **servizio con operatore per la trasformazione digitale del servizio di assistenza multi canale**: servizi offerti agli utenti del Ministero della Giustizia – Portale Vendite Pubbliche, Presidenza del Consiglio – Carta della famiglia, ADM – Lotteria degli scontrini, Sanità. Attraverso tali strumenti è possibile potenziare il colloquio con gli interlocutori in ottica *user-centered* (cittadini, patronati, operatori di settore) attraverso la normalizzazione dei servizi offerti e la revisione tecnologica degli strumenti informatici di assistenza, adottando modalità che facilitino il colloquio e la condivisione delle informazioni.