



Reggio Emilia  
città  
delle persone

1 aprile 2019

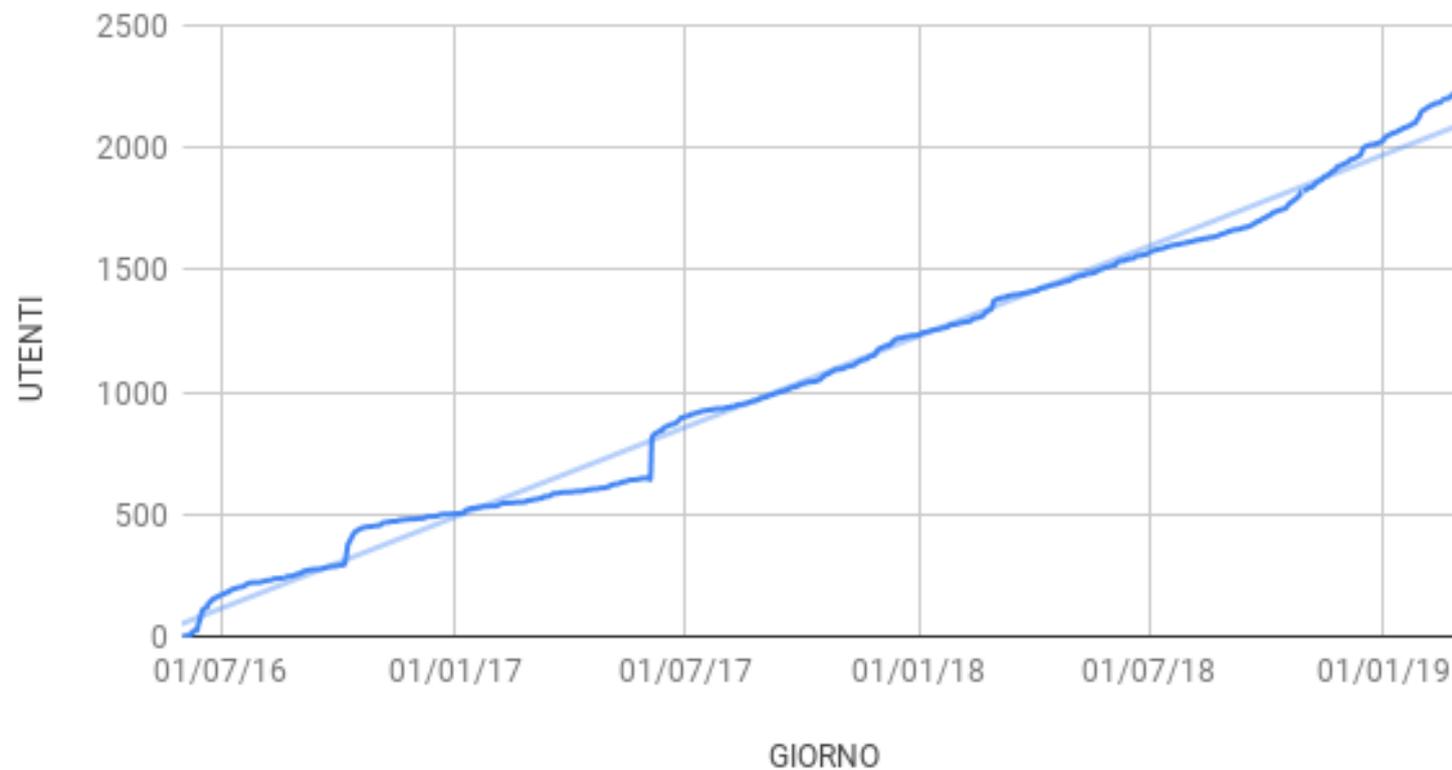
# Il chatbot Telegram per il Comune

ComuneREbot



## ➔ Attivazione: 2016

### Crescita utenti



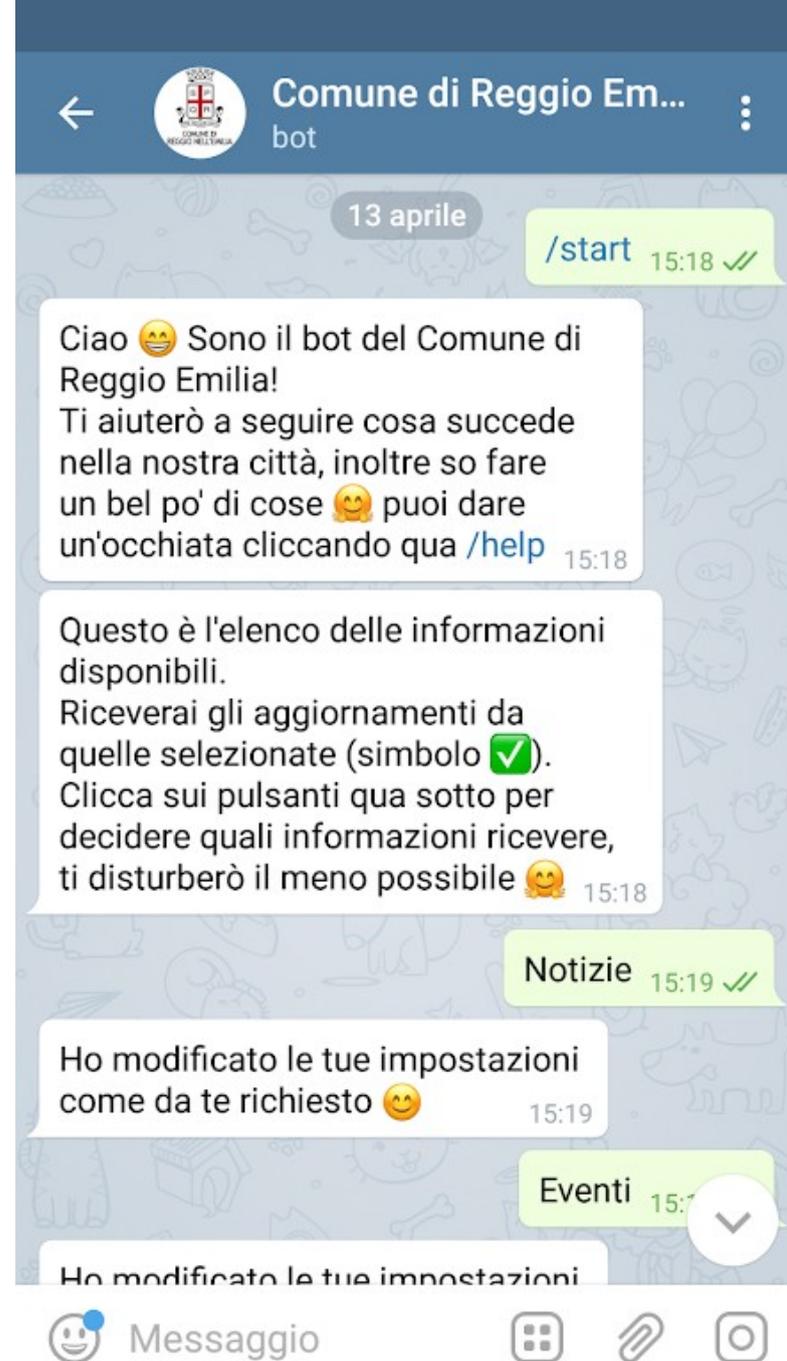
## ➔ Attivazione: 2016

Retention rate - tasso di mantenimento



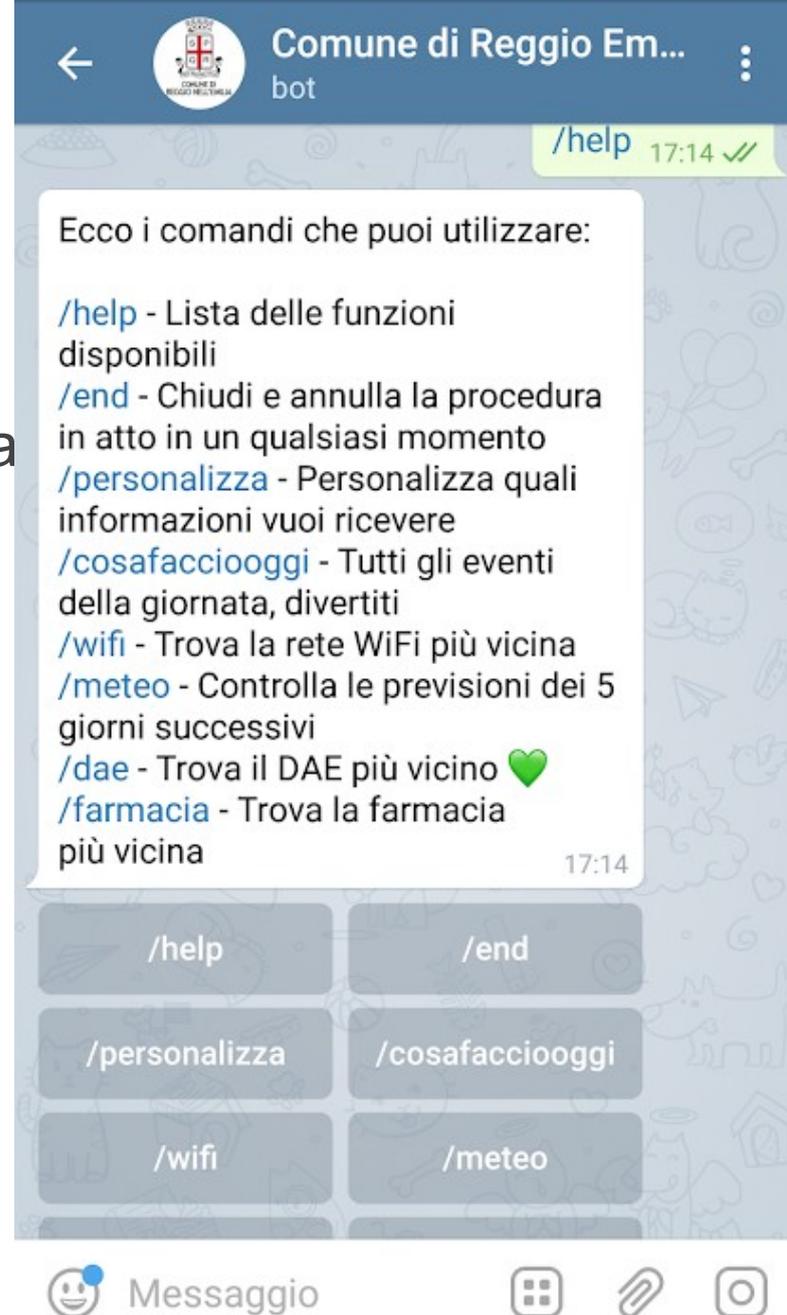
## Un servizio per informare:

- ➔ **Allerte meteo** della Protezione Civile
- ➔ **Picchi d'inquinamento** per la qualità dell'aria
- ➔ **Prossimi eventi** in comune
- ➔ **Notizie** dal comune
- ➔ **Comunicati stampa**
- ➔ **Messaggi Broadcast** per raggiungere tutti gli utenti



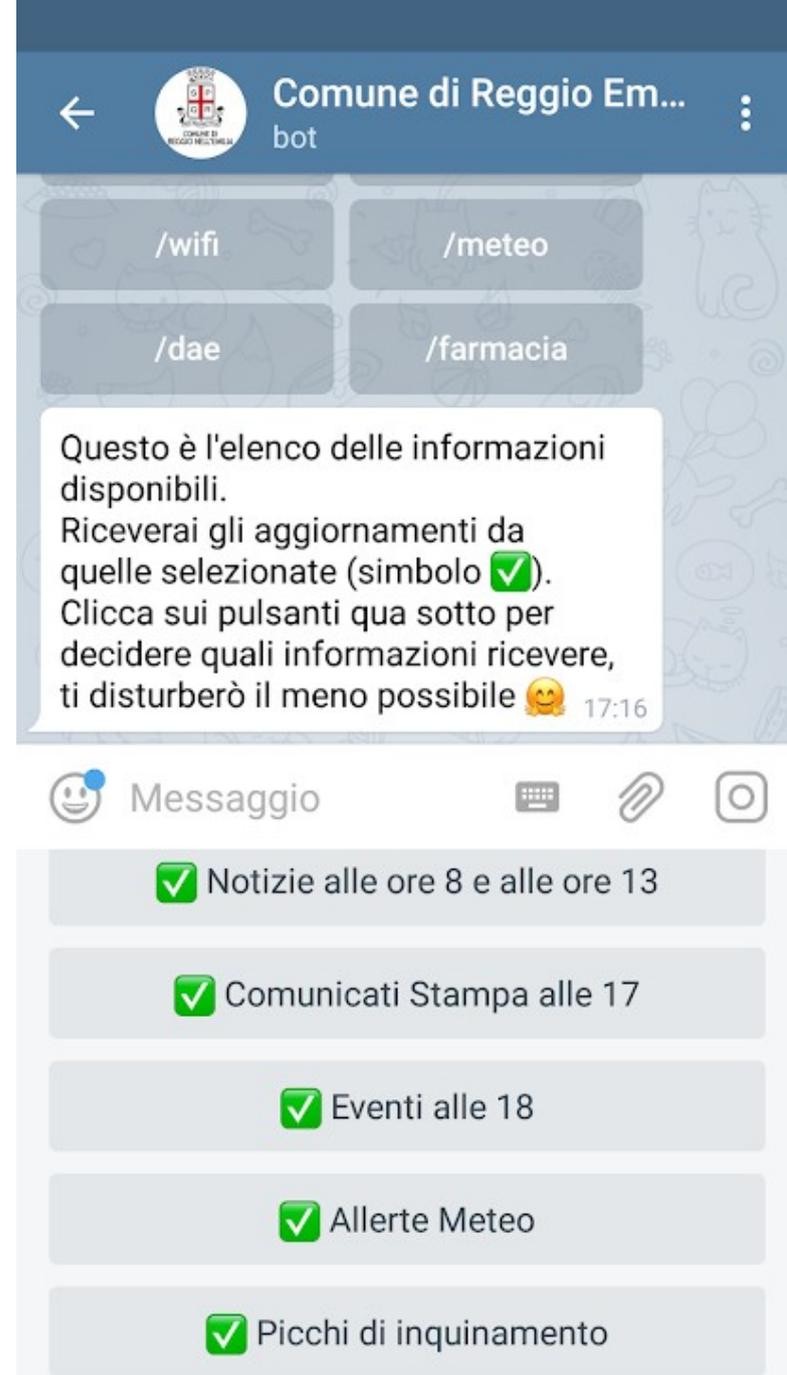
## Un servizio interattivo per:

- ➔ **Personalizzare** le informazioni che si vogliono ricevere: ComuneREbot ti contatta solo quando conosce i tuoi interessi
- ➔ **Conoscere** le previsioni del tempo
- ➔ **Trovare la rete WiFi più vicina a te:** grazie alle reti WiFi pubbliche i cittadini possono essere sempre connessi



## Un servizio che evolve:

- ➔ **Una modalità nuova** e più sintetica per ricevere gli aggiornamenti
- ➔ **Non ti disturba**, se non quando è necessario
- ➔ **Un modo più friendly** e adatto al target per sapere cosa può fare il bot
- ➔ **Nuove modalità di fruizione** per le funzionalità geolocalizzate



## Un servizio che si espande

- ➔ **Trova il DAE** (defibrillatore) più vicino a te per un pronto intervento
- ➔ **Trova la farmacia di turno** più vicina e come raggiungerla
- ➔ **Ricevi una notifica** quando un evento è stato annullato



# Chatbot rule based

- ➔ Funzionano con l'attivazione di comandi che si avviano con frasi prefissate o con bottoni
- ➔ Ad ogni comando si attiva una conversazione che permette di scambiare informazioni
- ➔ Permette all'utente di rimanere focalizzato e non perdersi
- ➔ Da poca autonomia all'utente nel poter fare domande
- ➔ Può essere facilmente utilizzato per la comunicazione push (unidirezionale)
- ➔ Può essere utilizzato per il controllo di accessi o moderazioni di gruppi.

# Un servizio che si aggiorna sempre

- ➔ **Qualità dell'aria** quotidiana
- ➔ **Trovare il parcheggio per disabili** più vicino alla tua destinazione
- ➔ **Trovare il parcometro di riferimento** per il tuo parcheggio
- ➔ **Trovare la colonnina per la ricarica** del veicolo elettrico
- ➔ **Autovelox e infrared attivi** durante la giornata di oggi
- ➔ **E .... tutte le info in.opendata** che possono essere utili al cittadino

# Open data, finalmente accessibili

- ➔ Gli open data sono spesso in un formato difficilmente accessibile al cittadino
- ➔ Hanno però una grande potenzialità
- ➔ Si possono utilizzare i chatbot per dare uno strumento interattivo ai cittadini

# Chatbot con processamento del linguaggio

- ➔ Intercettata la richiesta dell'utente sono in grado di comprenderla
- ➔ una volta compresa possono rispondere contestualmente
- ➔ Digitalizzazione e completa automazione dell'URP
  - Utilizzare i contenuti e le informazioni già prodotte
  - Rispondere in automatico alle domande degli utenti alleggerendo il carico di lavoro
  - Rispondere immediatamente senza farli aspettare
  - Rispondere anche al di fuori degli orari di apertura