



eURP: CENNI INTRODUTTIVI

eURP è la soluzione applicativa per la
GESTIONE GLOBALE DELLE COMUNICAZIONI
IN UN AMBIENTE UNICO, OMOGENEO e INTEGRATO

eURP è la soluzione che consente
IL DIALOGO e L'INTERAZIONE PARTECIPATIVA
con l'utenza grazie ai più avanzati strumenti di comunicazione.

eURP: CENNI INTRODUTTIVI

eURP è stato progettato e sviluppato
AL FIANCO DEI NOSTRI MIGLIORI CLIENTI

sulle reali esigenze riscontrate sul campo, in un'ottica di reale partnership

eURP consente una notevole
SEMPLIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI
garantendo la disponibilità di un
CANALE DI COMUNICAZIONE STABILE

SEGNALAZIONI e RICHIESTE

Permette di gestire due macrotipologie di flussi:



SEGNALAZIONI

- Georeferenziate su mappa
- Solitamente riferite ad aree e argomenti di interesse collettivo



RICHIESTE

- Solitamente di carattere personale, relative ad aree e argomenti inerenti rapporti tra l'utenza e la PA

AREE e ARGOMENTI, UFFICI e OPERATORI

Permette di definire con assoluta precisione le

AREE e ARGOMENTI

e per ciascuno di questi stabilire

L'ITER DI GESTIONE (WORKFLOW)

tra i vari **UFFICI** e/o **OPERATORI** coinvolti

fino alla **RISOLUZIONE**

INTEGRA I CANALI TRADIZIONALI (CANALE OFF LINE)

Offre strumenti dedicati volti a integrare nella piattaforma comunicazione
che si originano sui

CANALI TRADIZIONALI
(de visu, mail, fax, telefono)

in modo da poterne
UNIFORMARE LA GESTIONE

CANALE INTRANET

Si rivolge anche all'

UTENZA INTERNA (personale)

al fine di gestire le relative comunicazioni
(come richieste di ferie, di supporto tecnico)

7

CANALE SOCIAL

Il CANALE SOCIAL

consente l'integrazione con i più diffusi Social Network
(Facebook, Twitter, Google+)

al fine di garantire l'inclusione nel sistema di gestione delle comunicazioni che affluiscono mediante questi canali nell'ambito del sistema di gestione globale delle comunicazioni.

OPERATORI E UFFICI ESTERNI

Permette inoltre di coinvolgere nell'iter di gestione anche

**OPERATORI e UFFICI ESTERNI
a vario titolo (altri enti, forze dell'ordine)**

in funzione di specifici aree e argomenti

FRUIBILE CON QUALSIASI DISPOSITIVO ANCHE CON APP DEDICATA

PC Desktop
Notebook
Netbook
Tablet
Smartphone

10

MONITORAGGIO

Offre strumenti dedicati per il monitoraggio dei i
PARAMETRI GENERALI DELL'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

11

Include un **SISTEMA DI ALERT AUTOMATICO** che supporta l'operatore favorendo il rispetto delle tempistiche massime di risposta

VANTAGGI PER L'ENTE

- Il personale e i responsabili del "front office" hanno a disposizione uno strumento condiviso che permette una tracciatura dell'iter di ogni segnalazione/richiesta e la possibilità di fornire risposte adeguate grazie anche al supporto di una base di conoscenza condivisa;
- I dirigenti e i responsabili dell'Ente acquisiscono una conoscenza completa delle criticità delle aree di intervento specifiche, quartiere per quartiere, potendo quindi intervenire sul modello di gestione pertinente;
- Il livello politico avrà a disposizione elementi di sintesi e di dettaglio articolati per criticità, utili per definire una programmazione consapevole, sfruttando il consenso e la legittimazione che scaturisce dalla partecipazione del cittadino alla vita pubblica.

Altri vantaggi per l'Ente

- Adempiere alla **normativa** in vigore;
- Permettere all'utenza (cittadini/imprese) di **inoltrare direttamente all'ufficio competente richieste e segnalazioni** comodamente dal proprio PC oppure dal proprio dispositivo mobile, senza dover possedere alcuna competenza tecnica specifica;
- Rendere disponibile all'**operatore allo sportello fisico** un applicativo di semplice ed immediato utilizzo (pratiche off-line), completamente integrato nella piattaforma software eURP;
- Disporre di un **sistema unico di gestione di tutte le comunicazioni** (on-line e off-line);
- **Riduzione dei costi di gestione** del rapporto con l'utenza;
- **Azzeramento dei costi di installazione e manutenzione** sui singoli client (utilizzo totale via web);
- **Riduzione dell'attività lavorativa del personale**. Riduzione della pratiche da gestire dietro richiesta mediante prestazione fisica dell'utente allo sportello. Possibilità di gestire le pratiche nei modi e nei tempi desiderati;
- Disponibilità di **strumenti di reportistica** e di consultazione che offrono un quadro completo delle comunicazioni con l'utenza, anche con una visione d'insieme su mappa;
- **Interoperabilità** con ambiente software in uso (gestionali in uso: p.e. Protocollo, Gestione documentale);
- Sfruttare i vantaggi che conseguono all'acquisizione di **informazioni relative al grado di soddisfazione** dell'utenza;
- Abbattere il costo di obsolescenza della piattaforma tecnologica che sarà costantemente aggiornata e sviluppata.

Vantaggi per il Cittadino

- Contare su un unico punto di accesso per comunicazione con l'Ente;
- Scegliere la specifica area tematica (argomento) relativa alla propria richiesta oppure alla propria segnalazione;
- Utilizzare le interfacce interattive offerte da Google Maps per la geolocalizzazione delle Segnalazioni On Line;
- Scegliere se ricevere le comunicazioni di aggiornamento dello stato della pratica via e-mail o SMS;
- Monitorare lo stato di avanzamento della pratica (con modulo anagrafico);
- Essere avvisato via e-mail o SMS sull'andamento della propria pratica e, se prevista la registrazione, poterne visualizzare il relativo stato;
- Consultare l'archivio delle richieste oppure delle segnalazioni ritenute di interesse generale pubblicate sul sito web dall'Ente;
- Esprimere il grado di soddisfazione sul servizio ottenuto.

Dettagli Segnalazione

Animali molesti

Via Adua, Cosenza

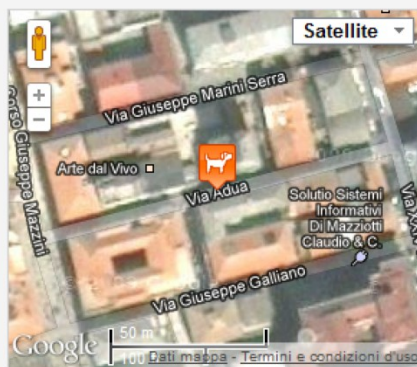
segnalazione di mer 24 ott, 2012
5:24 pm

Area di segnalazione: Animali ed
Ambiente

Argomento: Animali molesti
Incaricato: Capoparea Animali ed
Ambiente

Buongiorno, nell'indirizzo segnalato
tendono a raccogliersi numerosi cani
randagi, che creano disagio e timore
all'intero quartiere. Si prega di
intervenire. Grazie

segnalazione sospesa



Allegati di questa segnalazione



Storico eventi per questa segnalazione

EVENTO		DATA	
	presa in carico	mer 24 ott, 2012 5:38 pm	
	richiesta precisazione	mer 24 ott, 2012 5:41 pm	dettagli

Inserisci una precisazione per questa segnalazione

Per poter inserire una precisazione a questa segnalazione, devi inserire il codice che hai ricevuto nella mail di notifica.

(*) Codice della segnalazione

(*) Per proseguire, digita il risultato dell'operazione che leggi nell'immagine sottostante



invia

Condividi questa segnalazione



0



0



0



0

uffici e argomenti
statistiche
ticket offline
mappa eSOL
archivio eURP
desktop

[Desktop amministrazione eURP.]

eURP - Responsabile Urbanistica

Tipo utente: admin (Amministratore URP)
Settori eURP di cui fai parte: Urbanistica (capoarea), Manutenzione stradale e viabilità (capoarea), Ambiente e animali (capoarea)

Informazioni ed avvisi eURP

Ci sono **2** nuove segnalazioni o richieste da prendere in carico
[Nuova segnalazione per Illuminazione stradale del 07-04-2011 \[8:31\] da Giovanni Neri](#)
[Nuova segnalazione per Illuminazione stradale del 06-04-2011 \[17:41\] da Giovanni Neri](#)

Segnalazioni e richieste attualmente assegnate al tuo utente

Ci sono **2** segnalazioni o richieste attualmente aperte

Tipo	Data	Argomento	Area contatto	Segnalazione da
segnalazione	15-11-2010 [20:27]	Parcheggi e Z.T.L.	Manutenzione stradale e viabilità	Grassi Giovanni
segnalazione	12-11-2010 [12:40]	Illuminazione stradale	Manutenzione stradale e viabilità	Ruscitti\Luca

Segnalazioni e richieste attualmente aperte nei tuoi settori

Ci sono **0** segnalazioni o richieste attualmente aperte nei tuoi settori


[Help di area](#)

[logout](#)
[configurazione avanzata](#)
[configurazione eURP](#)
[statistiche](#)
[utenti](#)
[aree ed argomenti](#)
[ticket offline](#)
[mappa](#)
[archivio](#)
[desktop](#)

 [Ci sono 10 aree eURP.]

[AGGIUNGI AREA](#)
[CANCELLA AREE SELEZIONATE](#)

Area	Responsabile	Utilizzato in	Descrizione	 
 Animali ed Ambiente	Capoarea Animali ed Ambiente	segnalazioni pubbliche, segnalazioni interne, richieste interne	Segnalaci problemi su verde pubblico, rifiuti e problematiche relative ad animali.	  
 Verde pubblico e Parchi - responsabile: Responsabile Verde pubblico (in Animali ed Ambiente)  				
 Animali molesti - responsabile: Capoarea Animali ed Ambiente  				
 Rifiuti, cassonetti e pulizia - responsabile: Responsabile Rifiuti (in Animali ed Ambiente)  				
 Inquinamento - responsabile: Capoarea Animali ed Ambiente  				
Aggiungi un argomento				
 Manutenzioni interne	Supervisore eURP	richieste interne	Area dedicata alle manutenzioni di strutture pubbliche	  
 Problemi elettrici - responsabile: Supervisore eURP  				
 Problemi idraulici - responsabile: Supervisore eURP  				
 Problemi strutturali - responsabile: Supervisore eURP  				
Aggiungi un argomento				


[Help di area](#)

[logout](#)
[configurazione avanzata](#)
[configurazione eURP](#)
[statistiche](#)
[utenti](#)
[aree ed argomenti](#)
[ticket offline](#)
[mappa](#)
[archivio](#)
[desktop](#)

 [Ci sono 16 segnalazioni e richieste eURP nell'archivio completo.]

☒ Esporta: Tutti i record [esporta](#) [Ricerca avanzata](#)

[IN CORSO](#)
[CHIUSE E RIFIUTATE](#)
[ARCHIVIO COMPLETO](#)
[ELIMINA](#)

	Data	Argomento	Tipo	Mittente	Area contatto	Incaricato		
	13-12-2012 12:16	<u>Affissioni selvagge</u>	 segnalazione	Rossi Antonio	Decoro e Sicurezza pubblica	Supervisore eURP		
✎ Nuova segnalazione. Assumi in carico o rifiuta								
	13-11-2012 10:08	<u>Trasporti pubblici</u>	 segnalazione	Bianchi Alex	Edilizia privata e Urbanistica	Supervisore eURP	   	
 [presa in carico] mar 13 nov, 2012 10:11 am - utente Supervisore eURP ✎ Rispondi al mittente o chiudi segnalazione ✎ Aggiungi un nuovo evento ✎ Richiedi precisazione ✎ Riassegna ad altro utente								
	12-11-2012 18:38	<u>Musei biblioteche e teatri</u>	 segnalazione	Bianchi Alessandro	Edilizia privata e Urbanistica	Supervisore eURP	   	
 [presa in carico] lun 12 nov, 2012 6:40 pm - utente Supervisore eURP ✎ Rispondi al mittente o chiudi segnalazione ✎ Aggiungi un nuovo evento ✎ Richiedi precisazione ✎ Riassegna ad altro utente								

Dettaglio segnalazione in amministrazione

The screenshot displays the 'eurp' web application interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'logout', 'configurazione avanzata', 'configurazione eURP', 'statistiche', 'utenti', 'aree ed argomenti', 'ticket offline', 'mappa', 'archivio', and 'desktop'. Below this, a message states '[Ci sono segnalazioni eURP nella mappa.]'. A toolbar includes an 'Esporta' button with a dropdown set to 'Tutti i record', an 'esporta' button, and a 'Ricerca avanzata' button. The main content area is divided into three tabs: 'IN CORSO', 'CHIUSE E RIFIUTATE', and 'ARCHIVIO COMPLETO'. The 'IN CORSO' tab is active, showing a map of a city area. A pop-up window titled 'Dissesti stradali del 24-10-2012 ore 17:29' is overlaid on the map. This window contains the following information:

- segnalazione visibile online** (with a 'segnalazione aperta' button)
- Identificativo segnalazione:** eURP-0003
- Tipo:** segnalazione online
- Richiedente:** Luca Verdi
- Email richiedente:** tecnico@internetsoluzioni.it
- Codice fiscale richiedente:**
- Area:** Viabilità e Sicurezza stradale
- Indirizzo:** Via Francesco Saverio Nitti, 17
- Incaricato iniziale:** Capoparea Viabilità e Sicurezza Stradale
- Incaricato attuale:** Capoparea Viabilità e Sicurezza Stradale

Below the details, there are buttons for 'Stampa', 'Riassegna', 'Rispondi o chiudi', 'Nuovo evento', and 'Chiedi precisazione'. An 'Allegato' section shows '1229717291400__O1989-buche-stradali.jpg'. The 'Comune:' field is empty. At the bottom of the pop-up, a text box reads: 'Vi segnalo che nella via indicata non è possibile la circolazione in quanto il dissesto stradale è diventato sicuramente'. The map background shows streets like 'Via Giorgio de Chirico', 'Via Caracciolo', 'Via degli Stadi', and 'Via Padre Giglio'. A scale bar indicates 500m and 2000ft. The footer of the application states 'eURP è un software della famiglia ePOLIS creato da Internet Soluzioni' and includes the 'internet soluzioni' logo.

uffici e argomenti
statistiche
ticket offline
mappa eSOL
archivio eURP
desktop

[Ci sono segnalazioni eURP nella mappa.]

Ricerca avanzata

IN CORSO
CHIUSE E RIFIUTATE
ARCHIVIO COMPLETO