

Portale vocale *CityinVoice*

Tecnologie vocali al servizio della pubblica amministrazione

Il portale vocale *CityinVoice* è un sistema completamente automatico in grado di soddisfare la doppia funzione di **centralinista** e **sportello informativo**. Sfruttando le tecnologie vocali più avanzate, *CityinVoice* rende naturale il dialogo telefonico con il cittadino.

Come centralinista si occupa dello smistamento automatico delle chiamate verso gli uffici mentre, come sportello informativo, soddisfa le richieste dei cittadini su: uffici, servizi, viabilità, turismo, cultura ecc.

Le informazioni contenute nel portale vocale sono quelle già presenti sul sito Internet, con la differenza di essere accessibili in mobilità e da chiunque possieda un telefono.

La gestione del sistema non presuppone particolari conoscenze tecniche e l'interfaccia grafica consente di inserire ed aggiornare le informazioni contenute in maniera semplice ed intuitiva.

Centralinista automatico

Attivo **24 ore su 24** risponde alle chiamate telefoniche entranti.

Dopo il messaggio: **“Benvenuti, siete in linea con**” viene chiesto al chiamante con chi vuole parlare: **“Pronunci il nome dell'ufficio oppure il nome della persona con cui desidera parlare , rimanga in attesa per parlare con l'operatore”**.

Dopo aver riconosciuto ed individuato l'interno al quale trasferire la chiamata, il sistema può effettuare un trasferimento di chiamata personalizzato di tre tipi:

- **cieco** con il quale il sistema mette in collegamento il chiamante con l'interno desiderato e libera la linea
- **supervisionato** con il quale il sistema effettua il trasferimento di chiamata verso l'interno desiderato, ma, nel caso di interno occupato, di mancata risposta, di rifiuto può riprendere la linea e gestire nuovamente la telefonata.
- **supervisionato con consultazione**, con il quale il sistema può filtrare la chiamata identificando il chiamante **“Dica il suo nome”** e proporre all'interno se accettare o meno la chiamata: **“Ho in linea** **Accetta la chiamata?”**

È possibile personalizzare gli orari di apertura e chiusura dei singoli uffici e definire calendari delle festività e dei periodi di chiusura.

Rubrica interna

Il portale *CityinVoice* ha funzionalità di rubrica telefonica condivisa utilizzabile dai dipendenti. Contiene sia i numeri di telefono interni dell'ente sia qualsiasi numero utile relativo alle strutture del territorio, enti ed aziende.

La rubrica interna è accessibile telefonicamente oppure attraverso il browser web (Internet Explore, Firefox, ecc.) la intranet dell'ente.

Sportello per i dipendenti

In relazione alla legge “Brunetta” (art. 71 d.l. 112/2008 per la reperibilità 8-13 e 14-18 in caso di malattia) i dipendenti pubblici possono utilizzare il portale *CityinVoice* per comunicare la loro irreperibilità specificandone la motivazione.

Il portale rilascia una ricevuta (un codice) che servirà in caso di contestazione per una visita medica di controllo non effettuata a causa dell'assenza.

Chiamate automatiche “massive”

Il portale può effettuare automaticamente chiamate verso gruppi di cittadini per notificare eventi particolari (sospensione servizi, interventi sul territorio, problematiche di viabilità, ecc.) nonché notificare **l'entrata in funzione del servizio *CityinVoice***.

Sportello al cittadino

Il portale vocale *CityinVoice* è un risponditore telefonico che, sfruttando le tecnologie di riconoscimento vocale, fornisce al cittadino un servizio di sportello informativo completamente automatico.

Con una semplice chiamata telefonica il portale vocale è in grado di erogare informazioni su:

► Uffici

- Anagrafe (orari, ubicazione ...)
- Tributi (scadenze, pagamenti, aliquote ...)
- Vigili Urbani (viabilità, parcheggi a pagamento, interruzioni stradali, verbali ...)
- Asili e scuole (iscrizioni, orari, mensa, ...)

► Servizi

- Numeri utili (guardia medica, ospedali, enti ...)
- Trasporti pubblici (disponibilità, orari ...)
- Farmacie di turno
- Meteo (situazione, previsioni, mare, vento ...)

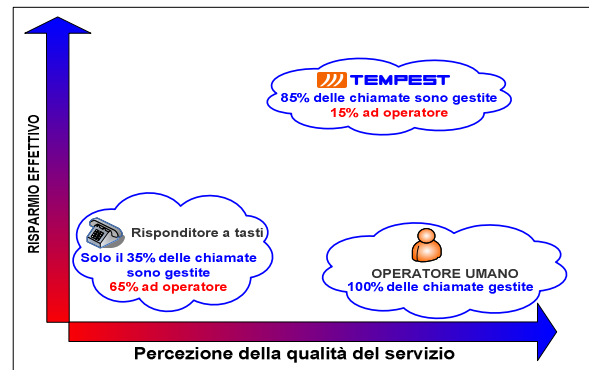
► Turismo e cultura

- Eventi, manifestazioni e sagre
- Cinema e teatro
- Mostre e musei
- Ricettività alberghiera
- Agriturismo, Pescaturismo

► **Qualunque** altra informazione inerente l'ente o il territorio si voglia fornire al cittadino.

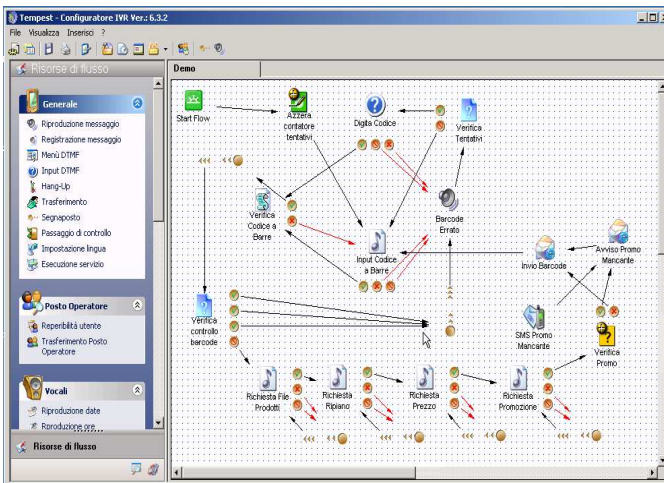
Migliorare la qualità del servizio di centralino risparmiando sui costi

- ▶ I risponditori telefonici a tasti, oltre ad infastidire l'utente, **risolvono solamente il 35%** della chiamate per cui il restante 65% continua a passare dal centralinista.
- ▶ **Tempest CityinVoice risolve in media l'85%** delle chiamate al centralino. Solo il 15% delle chiamate viene trasferito al centralinista.
- ▶ Affiancandosi o sostituendosi al centralinista porta un forte e concreto risparmio dei costi, mantenendo un'alta percezione della qualità del servizio.



Gestione semplificata grazie all'interfaccia grafica

Un servizio di portale vocale realizza un sistema automatico di interazione basato sul dialogo, reagendo e rispondendo alle richieste degli utenti stessi, secondo un flusso logico predefinito.



Per realizzare tale interazione, Tempest Speech Portal, dispone di una serie di funzionalità (es. interrogazioni a database, esecuzione di processi esterni, esecuzione di script all'interno della piattaforma, riproduzione di messaggi vocali) rese disponibili attraverso semplici procedure.

La costruzione di un servizio comporta la definizione di un flusso operativo, composto da una sequenza di oggetti ("foglie" e "speech object") opportunamente configurati.

Il configuratore permette di costruire graficamente questo flusso: ogni funzionalità viene rappresentata da un'icona e il flusso è rappresentato da una serie di icone opportunamente interconnesse tra loro.

Consultazione e gestione della rubrica con interfaccia web

Per la gestione delle direzioni, degli uffici e degli interni, nel portale vocale è stata sviluppata un'interfaccia Web con più livelli di accesso.

L'accesso alla Rubrica, in sola consultazione, è accessibile a tutti i dipendenti e permette di accedere alla lista degli uffici e dei contatti presenti all'interno della struttura.

L'interfaccia web mostra la pagina di Amministrazione con i seguenti elementi:

- Referente administrator: **Pagina: Amministrazione**
- Sezioni disponibili:
 - Direzioni U.O.
 - Sedi
 - Referenti
- Tabella delle Direzioni:

Nome	Descrizione			
CO1 AFFARI GENERALI				
CO2 PIANO URBANO MOBILI A E TRASPORTI				
CO4 CONTROLLO DI GESTIONE				
CO6 DIRETTORE GENERALE - SEGRETERIA GENERALE				
CO8 CULTURA				
CO9 DIREZIONE DIVISIONI TERRITORIALI				

Copyright Waycom S.r.l.