

Asse 6 – Operazione CA6.1.1.a  
Comune di Cagliari

# Citizen Relationship Management (CRM)

*Semplificare per innovare*

20/03/2023



Cagliari

## Risultati dell'intervento



CRM



### ***VANTAGGI PER I CITTADINI***

Sapere con sicurezza a quale canale rivolgersi per qualsiasi tipo di esigenza e quali procedure seguire per accedere ai servizi richiesti.



### ***VANTAGGI PER LA P.A***

Conoscere i bisogni e le priorità dei cittadini e modellare su misura la comunicazione e le risorse a disposizione per la collettività.



### ***RAPIDITA' ED EFFICIENZA***

Affidarsi ad una Amministrazione che riesca tempestivamente a prendere in carico in modo rapido le esigenze per fornire le risposte.

# Servizi offerti

Gestione centralizzata e lavorazione efficiente delle segnalazioni con rapida assistenza su tutti i canali

Comunicazione personalizzata e modulata in base al media di comunicazione

Ascolto virtuale in tempo reale (Bot, Whatsapp, Telefono, Webform, Mail)

# ASCOLTO - ESPERIENZA - SEMPLIFICAZIONE - PERSONALIZZAZIONE



# "Raggiungibili, ricettivi, proattivi"

