



Linea Amica Digitale

PNRR – Domande e Risposte
Al servizio di cittadini e amministrazioni

2009-2015: Linea Amica la P.A. al tuo servizio



Linea Amica è stata **un'esperienza innovativa e di successo realizzata dal Formez**. Dal **2009 al 2015**, LA realizzò **200mila contatti** annui e mise insieme nel suo **network 1300 amministrazioni**, con standard di servizio molto avanzati e livelli altissimi di ***customer satisfaction***.

Si trattò di un fiore all'occhiello della **PA italiana**, studiata ed apprezzata a **livello europeo e mondiale**.

2021: Linea Amica Digitale e il PNRR



Nel **2021**, su impulso del ministro Brunetta, il brand torna il campo come Linea Amica Digitale, servizio basato su un **portale** e un **chatbot** di ultima generazione che fornirà risposte a **cittadini** e **PA**. Il primo step riguarda **le informazioni alle PA sul PNRR**

Portale, chatbot e back office



Linea Amica Digitale opererà attraverso il portale e il chatbot per fornire risposte alle pa e ai cittadini e grazie ad un **back office** che gestirà il contatto con gli utenti (in **chat** e attraverso il **recall**), rilevandone inoltre il **feedback** e la **soddisfazione**. Inoltre vi sarà il supporto di amministrazioni che saranno invitate ad aderire al **network**.

Linea Amica Digitale: social, ricerca e monitoraggi



Linea Amica Digitale si avvarrà di **servizi informativi video e multimediali** sulle nuove opportunità legate alla riforma della PA, in particolare sul **PNRR**, e sarà presente in modo sistematico sui **social media**. Altri obiettivi del progetto sono il **monitoraggio** sull'attuazione del PNRR e l'analisi dell'**impatto della PA sul benessere dei cittadini**, per il quale saranno stipulati accordi con centri di ricerca universitari.



«Alexa, mi puoi dire come si fa per ...»



Obiettivo di medio periodo è associare ai servizi web e su devices mobili, l'interlocuzione vocale con un assistente informato e duttile, sul modello di quelli sviluppati da Google e da Amazon: "l'Alexa della PA".

.