



**TAYLOR**

il CRM a misura di cittadino

Utenti più soddisfatti,  
pubblica amministrazione  
più efficiente

maggio 2023





# Taylor: il nostro Citizen Relationship Management

Taylor è la soluzione di Citizen Relationship Management (CRM) che aiuta la pubblica amministrazione a **gestire** e **ottimizzare** le relazioni con i propri utenti.

Guida le persone a trovare in modo **semplice** e **veloce** le informazioni di cui hanno bisogno e rende il loro ***citizen journey*** un'esperienza efficace e piacevole.





# Taylor: il nostro Citizen Relationship Management

**Servizi su misura** in base ai bisogni di chi entra in contatto con la PA

CITTADINO

STUDENTE

PAZIENTE

...



# IL CRM per la PA: specifico, efficiente e intelligente

## CITIZEN RELATIONSHIP MANAGEMENT

Modello di **assistenza** sui servizi pubblici digitali fondato sulla **relazione** tra cittadino ed ente

Servizi «**orientati alla domanda**» come quelli che siamo abituati a usare nel settore privato

Soluzione completa sul **cloud Nivola**

Pensata per tutti gli enti: **grandi, medi e piccoli**

Ideale per **amministrazioni regionali e locali, aziende sanitarie, università, utilities**

## CITIZEN JOURNEY



SPECIFICO



## SPECIFICO PER LA PA

Puoi contare su una «**base di conoscenza**» **estesa** e **specializzata** sulle attività di una pubblica amministrazione, **personalizzata** sulle esigenze di ciascun tipo di ente.

Lavorare per molti clienti pubblici ci permette di **condividere** questa «base di conoscenza» e di offrire un **sistema sempre più efficace** e aggiornato.



EFFICIENTE

Grazie all'**assistenza in self-service per gli utenti**, vengono inoltrate al personale dell'ente soltanto le richieste più complesse, offrendo un modello standard di gestione del servizio estremamente efficiente.

puoi **ottimizzare** l'organizzazione delle attività

puoi **risparmiare** in termini di tempi e costi

puoi **migliorare** la qualità dei servizi offerti



**Efficiente**





# INTELLIGENTE

## GRAZIE ALL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE TAYLOR PUÒ CONOSCERE E RICONOSCERE I TUOI UTENTI ATTRAVERSO LE LORO RICHIESTE PIÙ COMUNI

Puoi **seguire l'utente in tutte le sue interazioni** con te, perché il CRM raccoglie in un unico punto tutti i contatti che ha con la PA.

Grazie all'**integrazione con sistemi di intelligenza artificiale e bot**, il sistema impara dalle conversazioni e dai feedback con gli utenti e comunica direttamente con le persone con notifiche mirate.



Intelligente

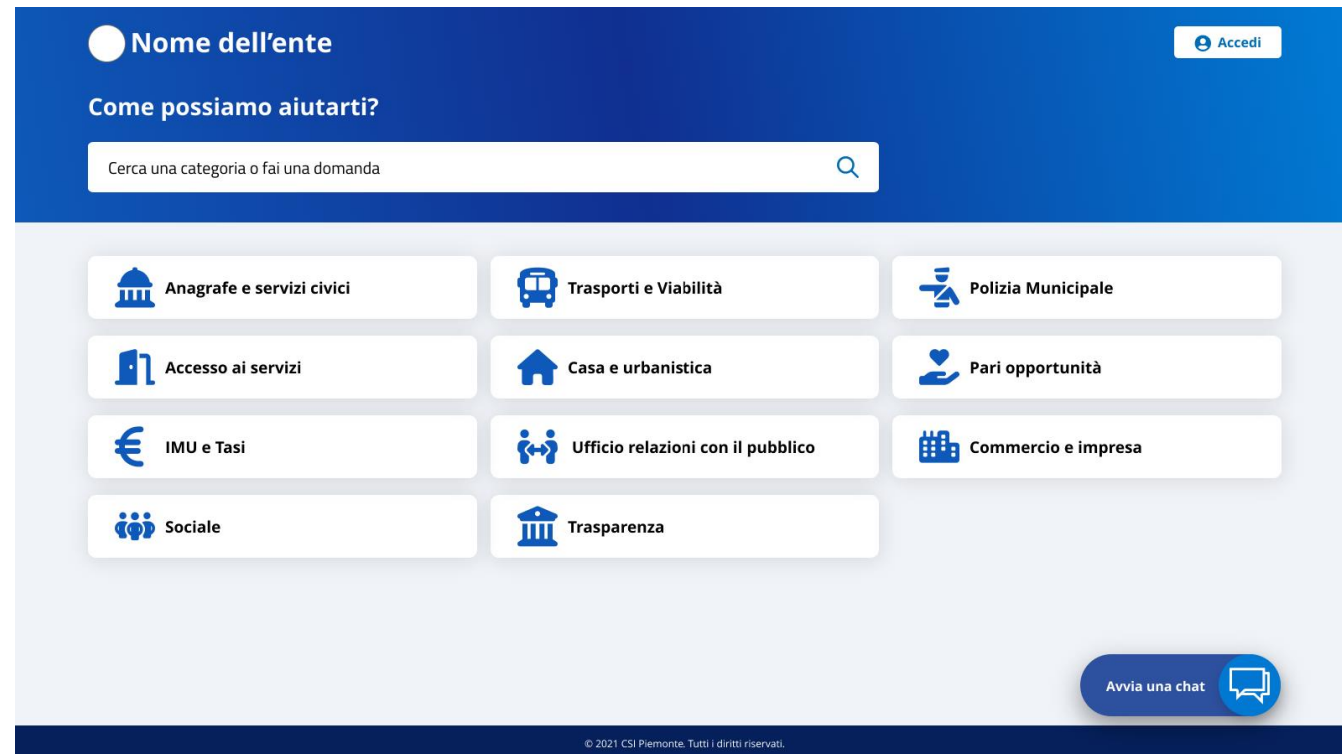
# Un sito dedicato al rapporto con i tuoi utenti, per un citizen journey efficace e piacevole

## Cosa offre

- assistenza guidata con faq tematiche
- assistenza personalizzata con chatbot
- contatto diretto con operatore

## Le persone possono interagire con te

- fare richieste di assistenza e monitorare l'avanzamento
- prenotare una chiamata
- lasciare il proprio feedback



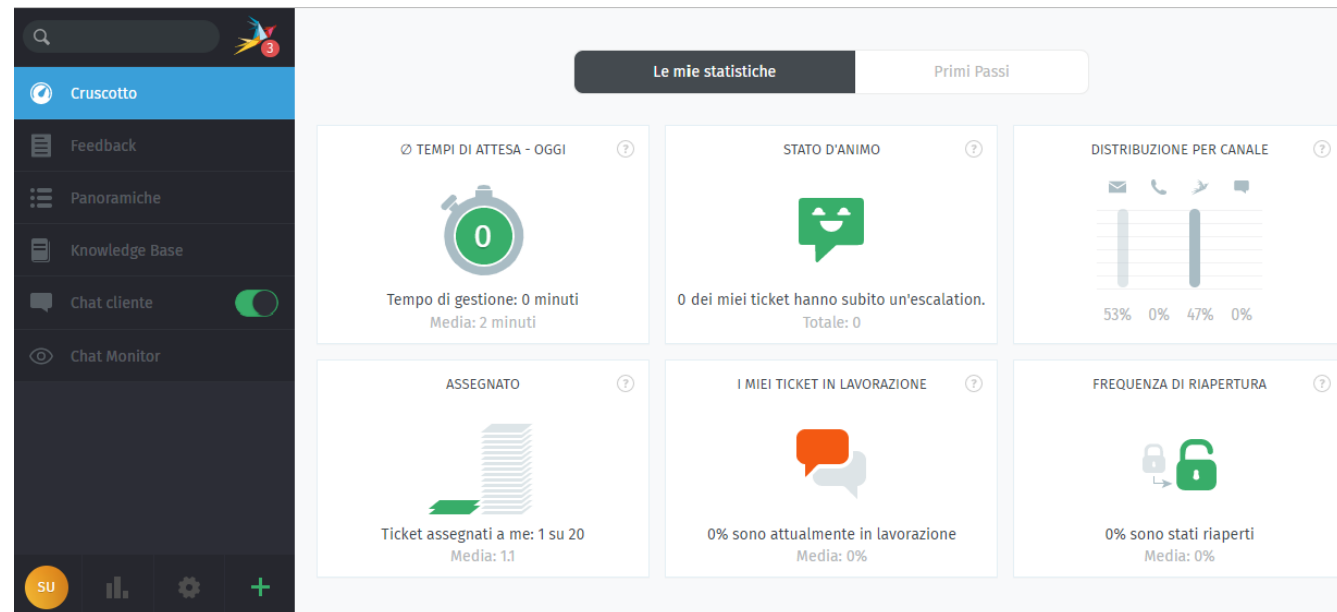
# Un back office semplice e intuitivo per facilitare la gestione della relazione con le persone e comunicare meglio

## Come funziona

- configurazione per uffici e operatori
- gestione e aggiornamento della «base di conoscenza»

## Puoi interagire con i tuoi utenti

- prendere in carico, smistare, inoltrare, risolvere le richieste di assistenza
- supervisionare le richieste di assistenza
- analizzare i feedback



# Scegli la soluzione che fa per te





Integrato con la soluzione



**CITTÀFACILE**

i servizi digitali del tuo Comune

## SERVIZI DIGITALI

**26** servizi digitali nuovi o rinnovati che ti semplificano la vita

**PNRR** compliant

facilmente integrabile con altri sistemi dell'ente

conforme alle linee guida **AGID** per i siti della pubblica amministrazione

totalmente **accessibile** e mobile **first**

informazioni facili da trovare

## SITO WEB



Il cloud di tutti, per tutti



Nivola è una **piattaforma completamente open source** che rende semplice l'uso dei servizi cloud

## SICURO

rispetta gli standard di sicurezza, capacità elaborativa e risparmio energetico

## FACILE

servizi personalizzati: configuratore on line e web console di gestione

## ITALIANO

tutti i dati sono conservati in Italia

100.000+

---

ticket gestiti all'anno

500

---

contenuti di *knowledge base*

100.000

---

utenti

10%

---

risorse risparmiate

23

---

organizzazioni che già lo usano





## Hanno scelto Taylor

---

Salute · Regione Piemonte

Welfare · Regione Piemonte

Contact center · Regione Piemonte

Aziende sanitarie regionali · Regione Piemonte

Consiglio regionale del Piemonte

GTT Gruppo Torinese Trasporti



## Menzione speciale

---

2022

Call «**Valore Pubblico - La Pubblica Amministrazione che funziona**»

**SDA Bocconi e Gruppo GEDI**

# Perché scegliere il CRM Taylor

## FIDUCIA

Un fornitore **fuori dal comune**: un Consorzio che da oltre 45 anni aiuta gli enti pubblici nella transizione digitale

---

## DIALOGO

Comunicazione basata sulle esigenze degli utenti, per un **servizio pubblico personalizzato e di qualità**

---

## PRONTO ALL'USO

Dotato di **contenuti standard** grazie ai dati **specifici sulla PA** già acquisiti dal CSI

---

## COMMUNITY

Le informazioni di tutti gli enti sono utilizzate per elaborare **nuovi modelli** di assistenza

---





Siamo una delle più importanti **aziende informatiche** italiane e realizziamo i servizi digitali della pubblica amministrazione, che i cittadini e le imprese utilizzano tutti i giorni.

Come **partner tecnologico** di oltre 130 enti pubblici, lavoriamo per contribuire alla trasformazione digitale del Paese.

[www.csipiemonte.it](http://www.csipiemonte.it)