

# SOFIA

## L'assistente virtuale del Comune di Perugia

14 dicembre 2022



---

## Chi è Sofia

E' l'assistente virtuale del Comune di Perugia. Risponde al cittadino che chiama ai seguenti numeri:

- **075.075.075** (numero unico)
- **075.5771** (centralino)

**Risponde a tutte le richieste sulla carta d'identità e consente di prenotare l'appuntamento con l'Ufficio Anagrafe per rilascio, rinnovo e smarrimento della carta d'identità elettronica (CIE)**





## I numeri del servizio

Dati riferiti al periodo 01/06 - 30/11

N. complessivo  
telefonate

**21.375**

Numero delle  
telefonate pervenute  
allo 075.075.075

N. telefonate per  
carta d'identità

**4.130**

Numero delle  
telefonate ad oggetto  
carta d'identità

% telefonate per  
carta d'identità

**19%**

% delle chiamate ad  
oggetto carta  
d'identità sul totale

## I numeri del servizio

Dati riferiti al periodo  
01/06 - 30/11

N. telefonate per  
carta d'identità

**(4.130)**



SOFIA

Operatore

**3.151** (76%)

Numero delle  
telefonate gestite  
dall'assistente  
virtuale

**979** (24%)

Numero delle  
telefonate gestite  
dall'operatore



## I numeri del servizio

Dati riferiti al periodo 01/06 - 30/11

Disponibilità del servizio

SOFIA

**h24 - 7/7**

Disponibilità del servizio su base settimanale

Operatore

**34,5 ore/sett.**

Disponibilità del servizio su base settimanale

Dati riferiti al periodo 01/06 - 30/11  
*Analisi conversazioni che l'assistente virtuale ha sostenuto con gli utenti*

## I numeri del servizio

3 domande più frequenti  
 (pari al 76% del totale)

1. Rinnovo carta d'identità
2. Primo rilascio CIE
3. Carta d'identità smarrita



## **Sperimentazione Prenotazione appuntamento tramite Sofia**

Dal 19/11 (disponibilità 2 gg/settimana) è possibile prenotare tramite Sofia l'appuntamento con l'Ufficio Anagrafe per tutte le operazioni relative alla Carta d'identità elettronica (rilascio, rinnovo, smarrimento carta)

**Su un totale di 400 appuntamenti, 83 (20 %) sono stati presi tramite assistente virtuale**

## Sperimentazione Prenotazione appuntamento tramite Sofia

In seguito alla prenotazione viene inviata una **ricevuta** per posta elettronica e un **reminder** un giorno prima dell'appuntamento.

Tramite l'assistente è anche possibile, **richiedere informazioni** sull'appuntamento prenotato, **modificare** l'appuntamento oppure **cancellarlo**.

## Sviluppi futuri

01



la fase **FATTO**

*Fornire informazioni sul  
rilascio della carta d'identità  
(giugno)*

IIa fase **FATTO**

*Prenotare gli appuntamenti con  
l'ufficio anagrafe del Comune di  
Perugia (settembre)*  
Attivare l'avatar sul sito web

02



03



IIIa fase

Estendere il servizio ad altre  
tematiche ed automatizzare  
gli appuntamenti con altri  
uffici comunali

---

## Assistente Virtuale

Software che interpreta il linguaggio naturale (Natural Language Processing) e, se opportunamente addestrato, può dialogare con degli interlocutori umani allo scopo di fornire informazioni o compiere determinate operazioni.

Gli assistenti virtuali possono essere impiegati in svariati settori e veicolati attraverso diversi canali: VOIP, Chat, Web

Human Digital Interface con Avatar 3D





## Semplificazione e riuso

La configurazione dell'assistente virtuale implica la necessità di ottimizzare i propri processi per renderli semplici e uniformi.

Questo è un patrimonio che può essere messo a disposizione degli Enti della Regione ed è in linea con le previsioni delle regole riguardanti il SDG.





**ed ora prenotiamo un  
appuntamento ...**





**puntozero**

LA NUOVA VERSIONE DELL'INNOVAZIONE

**Grazie.**

