

Comunicare è oggi importante quasi quanto erogare i servizi. Prima Internet, poi gli smart phone e ora i social network hanno cambiato il modo di comunicare. In altre parole la comunicazione, affinché sia considerata oggi efficace, deve essere multicanale.

Questa multicanalità se vista dal punto di vista del cittadino è molto comoda (trovo il mio comune un po' ovunque), ma può essere un po' faticosa se vista da chi deve gestirla, in quanto si rende necessario effettuare l'inserimento della medesima informazione più volte, ossia:

- nel sito
- nel sistema sms
- su facebook
- su twitter
- nella newsletter
- etc.

Il modulo COMUNICAZIONI è stato realizzato proprio per dare una risposta a questo tipo di esigenza e consiste nell'operare in unico punto dal quale è possibile inserire l'informazione un'unica volta e decidere dove il sistema dovrà inoltrarla.

Il sistema si interfaccia con gli utenti del portale e consente di gestire comunicazioni private e pubbliche potendo scegliere se inserire la comunicazione come:

Applicazione

- Portale
- CMS (sito istituzionale)
- Newsletter

Messaggistica

- SMS
- email

Social Network

- Facebook
- Twitter
- Google+

Smart Phone (iOs e Android)

- Applicazione dedicata
- Notifiche push

Ovviamente il sistema potrà essere usato anche per solo una di queste funzioni come ad esempio l'invio SMS.

Il Portale dei Servizi, dove i cittadini già oggi si registrano ed accedono ai vari servizi messi a disposizione dall'ente. Il Portale dei Servizi è in grado di dialogare con sistemi di autenticazione esterni (Single Sign On) come da esempio le Carte Nazionali dei Servizi, e di conseguenza COMUNICAZIONI funzionerà anche per questi utenti.

Gli utenti del portale siano quindi, interni (con utente e password) o esterni (Single Sign On), potranno essere anche organizzati in gruppi (saranno le anagrafiche del modulo COMUNICAZIONI).

Le *email* verranno gestite direttamente dal modulo che svolgerà anche le funzioni di SMTP server, evitando così il fastidioso limite che molti gestori impongono per l'invio delle email con molti destinatari.



Comunicazioni

Gli sms saranno gestiti mediante invio di qualità, utilizzando gateway di primaria importanza nazionale.

Questo consente:

1. garanzia di recapito del messaggio a tutti vari carrier;
2. invio multiplo istantaneo (anche di 1000 messaggi verranno inviati istantaneamente);
3. possibilità di personalizzare il chiamante con un numero di telefono specifico o con 11 caratteri alfanumerici.

ASPETTI FUNZIONALI DEL PRODOTTO

Funzionalità per il cittadino

- *Pubblica*: dove saranno presenti le notizie visibili a tutti senza login, direttamente nella Home del portale.
- *Privata*: attivata mediante login con le comunicazioni specifiche per quell'utente, comunicazioni che possono essere state inviate anche via email e/o sms, ma che l'utente potrà sempre recuperare nella propria sezione privata.

Funzionalità di amministrazione

Ogni comunicazione è composta dai seguenti elementi:

- testo breve (con 160 caratteri)
- testo esteso con possibilità upload file.
- data inizio e fine validità.

Canale di comunicazione:

- Portale e Smart Phone: area pubblica e area riservata.
- Nell'account dell'ente.
- Twitter: il sistema consentirà di pubblicare automaticamente la notizia nell'account dell'ente.
- Google+: il sistema consentirà di pubblicare automaticamente la notizia nell'account dell'ente.

Destinatari:

Come detto la COMUNICAZIONE potrà essere pubblica o privata:

- *Comunicazione pubblica*: selezionando email e/o sms che vengono inviate a tutti senza però salvare le comunicazioni sui singoli account privati degli utenti.
- *Comunicazione Privata*: queste informazioni verranno salvate sugli account privati degli utenti e saranno sempre disponibili unitamente alla consultazione dello stato delle stesse (letta o non letta, come per la posta elettronica).

Gli utenti potranno essere ricercati e selezionati per uno o più dei seguenti parametri:

- Dati anagrafici: cognome, nome, sesso, data di nascita (da - a).
- Stato degli utenti sul portale: attesa conferma contatti, attesa attivazione, attivo, confermato.
- Gruppi liberamente definiti.
- Servizi attivi o non attivi: utenti che hanno e/o non hanno quel determinato servizio

CONCLUSIONI

Il modulo COMUNICAZIONI dunque permette in pochi secondi di inserire le informazioni ovunque. Questo consente all'operatore di dedicare tempo ed energie interamente al contenuto del messaggio e non al numero "dei click".