

VareseNews

Oltre 750 utenti e più di 5000 interazioni: questi i numeri di “Tribbi”

Pubblicato: Domenica 4 Ottobre 2020



Che la crescita della digitalizzazione dei processi nella Pubblica Amministrazione sia ormai un dato di fatto è evidente ormai a tutti, ma nell’adozione di sistemi e tecnologie moderne di interazione con gli utenti Saronno Servizi S.p.A. è sicuramente un passo avanti alla media nazionale degli enti che erogano servizi sul territorio. **Risale allo scorso novembre 2019 il lancio di “TRIBBI”**, la mascotte digitale che ha preso forma sul sito di Saronno Servizi S.p.A. all’indirizzo web www.saronnoservizi.it e sulla pagina Facebook @Saronno Servizi Spa, per fornire risposte a tutti i quesiti dei cittadini in materia di tributi. Un vero e proprio BOT che, grazie ad un progetto di Intelligenza Artificiale, esplora le domande degli utenti incasellandole nel giusto argomento e fornisce risposte in chat inviando messaggi, link e contatti telefonici ed email.

Il chatbot, che fornisce risposte puntuali sulle modalità di pagamento dei tributi in materia di IMU, TASI, TARI, ICP, TOSAP sia per il Comune di Saronno che per i Comuni Soci di Uboldo, Gerenzano, Origgio e Solbiate Olona, ha nei mesi gradualmente acquisito grande notorietà e consenso presso gli utilizzatori: dalla sua attivazione infatti ben 767 utenti hanno chattato con “Tribbi” per un totale complessivo di 5060 interazioni realizzate in pochi mesi!

L’innovazione tecnologica è stata apprezzata ancora di più, alla luce del lockdown nazionale imposto per il Coronavirus, in quanto ha rappresentato un servizio utile nella necessità di gestione delle informazioni non più dagli sportelli, ma **da remoto**, per garantire continuità di informazione attraverso i

canali web e social media. Oggi i numeri raccolti rappresentano una case history di successo e dimostrano la grande reattività della cittadinanza nei confronti di progetti che siano al passo dei tempi, a dimostrazione di un percorso che porta davvero gli utenti a diventare sempre di più “**cittadini digitali**”, a patto che ci siano contenuti utili da erogare.

Ricordiamo che “Tribbi”, oltre alle funzionalità di chat, risponde anche al Telefono, nella versione Vocal Bot attraverso un servizio che è stato lanciato ai primi di giugno 2020 per supportare gli utenti nel calcolo telefonico dell’IMU da versare: **basta chiamare Tribbi al numero di telefono 02 82956950 per poterlo interrogare comodamente da remoto sia per l’IMU di Saronno che per i Comuni soci di Gerenzano, Origgio e Solbiate Olona.**

«Siamo soddisfatti di aver ideato e lanciato, ancora prima dell’emergenza Covid 19, questa grande innovazione digitale: senza saperlo ci siamo trovati avvantaggiati durante il periodo del lockdown in quanto abbiamo potuto rimanere sempre connessi con i cittadini e spingere Saronno Servizi S.p.A. ulteriormente avanti nell’utilizzo di tecnologie digitali moderne ed efficace. Gli utenti hanno premiato il servizio, dimostrando che di apprezzare l’innovazione che facilita la vita, azzera le code agli sportelli, **eroga informazioni utili e necessarie**», ha dichiarato **Alberto Canciani, presidente di Saronno Servizi S.p.A.**

Chi è TRIBBI: si tratta del nuovo Assistente Digitale Online di Saronno Servizi S.p.A. che risponde agli utenti via chatbot in materia di tributi sia sulla pagina Facebook di Saronno Servizi tramite la modalità Messenger, oppure sul sito web della società all’indirizzo www.saronnoservizi.it. Da cellulare invece, cliccando sull’icona del chatbot, lo troverete collegato al vostro account Messenger, e da qui potrete proseguire la conversazione con Tribbi. Per il calcolo dell’IMU da versare a Saronno e nei quattro comuni soci di Origgio, Uboldo, Gerenzano e Solbiate Olona, “Tribbi” risponde al numero di telefono 02 82956950, a qualsiasi ora del giorno e della notte. Basta tribolare con i tributi, da oggi c’è Tribbi! Tribbi è di proprietà intellettuale di Saronno Servizi S.p.A.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it