

In Piemonte arriva lo sportello intelligente

Uno sportello intelligente grazie al quale cittadini e aziende possono prenotare un appuntamento ed effettuare una call via web con l'operatore dell'ente. Si chiama **VIDE**, Your Virtual Desk, un sistema di sportello virtuale che l'**Agenzia Piemonte Lavoro** sta attivando nei **Centri per l'impiego** con il supporto tecnico del **CSI**.

La sperimentazione partirà negli uffici di **Asti, Chivasso, Novara e Omegna**, per poi essere estesa a tutti i Centri per l'impiego presenti sul territorio piemontese, per un totale di più di **30 Centri**.

Tanti i vantaggi di questo sistema, soprattutto in questo momento di emergenza sanitaria. L'utente attraverso un pc, un tablet o uno smartphone ottiene un appuntamento, si collega al sistema di videoconferenza nella data e ora concordata ed interagisce in diretta con l'impiegato, in totale sicurezza e distanziamento sociale, usufruendo pienamente del servizio di cui necessita senza dover andare fisicamente presso l'ente. L'appuntamento virtuale rende infatti possibile la condivisione e lo scambio di documenti con l'operatore, fruendo dei classici sistemi di conference, quali start e stop di microfono e webcam, condivisione del desktop, scambio di file e chat.

Dal canto suo, il Centro per l'impiego ha un back office dedicato che gli permette di fruire di tutte le funzionalità di configurazione dei suoi sportelli, con descrizioni, slot temporali, chiusure. Tramite **VIDE** l'operatore di sportello gestisce le call con gli utenti avviandole e chiudendole a seconda delle necessità e delle regole definite dall'ente. Dal punto di vista tecnico il prodotto è open source, basato sulla piattaforma Jitsi ed erogato in logica as-a-service.

“L’avvio della sperimentazione di uno sportello virtuale per usufruire dei servizi, prima negli uffici di quattro Centri per l’impiego e in seguito in tutte le altre sedi piemontesi – spiega **Federica Deyme**, Direttrice Agenzia Piemonte Lavoro – rientra nell’attività di miglioramento e potenziamento dei sistemi informativi e degli strumenti informatici che stiamo perseguendo con sempre maggiore impegno date le contingenze. L’obiettivo di Agenzia Piemonte Lavoro è promuovere le tecnologie di avanguardia per migliorare la comunicazione con i cittadini e le imprese; grazie alla tecnologia sarà possibile una condivisione ed un aggiornamento delle informazioni sempre più efficiente. E in questa ottica è nata e proseguirà la collaborazione con il CSI”.

“Tutti ci siamo resi conto – ha sottolineato **Pietro Pacini**, Direttore Generale del CSI – quanto il digitale soprattutto in questo momento ci renda più semplici e veloci tante attività e impegni. Questo progetto è particolarmente significativo perché offre al cittadino e al professionista la possibilità di interagire con l’operatore in tutta sicurezza, ottenendo così un servizio senza recarsi fisicamente allo sportello. Credo che questa tipologia di iniziative vada potenziata e il CSI sempre di più si impegnerà in progetti innovativi per supportare la Pubblica Amministrazione a rispondere ai bisogni e alle esigenze dei cittadini”.