



Linea Amica Digitale

PNRR

Domande e Risposte

Al servizio di cittadini e amministrazioni



Linea Amica
Digitale

2009-2015: Linea Amica la P.A. al tuo servizio



Linea Amica è stata **un'esperienza innovativa e di successo realizzata dal Formez**. Dal **2009 al 2015**, LA realizzò **200mila contatti** annui e mise insieme nel suo **network 1300 amministrazioni**, con standard di servizio molto avanzati e livelli altissimi di **customer satisfaction**.

Si trattò di un fiore all'occhiello della **PA italiana**, studiata ed apprezzata a **livello europeo e mondiale**.

2021: Linea Amica Digitale



Nel **2021** su impulso del **Dipartimento della Funzione Pubblica** il brand torna il campo come Linea Amica Digitale, un servizio basato su un **portale** e un **chatbot** di ultima generazione che fornirà risposte a **cittadini** e **PA**. Il primo step riguarda le informazioni alle PA sul PNRR

Network, chatbot e back office



Linea Amica Digitale opererà attraverso il **portale** e un **chatbot** per fornire risposte alle PA, grazie ad un **back office** che gestirà il contatto con gli utenti (in **chat** e attraverso il recall), rilevandone inoltre il **feedback** e la **soddisfazione**.



Linea Amica Digitale: le novità



Linea Amica Digitale si avvarrà di **servizi informativi video e multimediali** sulle nuove opportunità legate alla riforma della PA, in particolare sul **PNRR**, e sarà presente in modo sistematico sui **social media**. Altro obiettivo del progetto è l'analisi dell'impatto della PA sul **benessere dei cittadini**, per il quale saranno stipulati accordi con **centri di ricerca universitari**.

