



## PROGETTO

### DIGIPA - Digital Interaction Gateway for Public Administration

#### PROGRAMMA REGIONALE TOSCANA FESR 2021-2027 OP1 OS1

#### Azione 1.1.3 "Servizi per l'innovazione"

#### Bando Impresa Digitale

Digitech Srl ha realizzato il progetto DIGIPA finalizzato allo sviluppo e all'integrazione, all'interno di un software proprietario, di una soluzione basata su algoritmi di intelligenza artificiale per migliorare il servizio post-vendita verso i propri clienti, rappresentati da enti pubblici.

Il software cloud di Digitech gestisce un'ampia gamma di servizi educativi e scolastici per enti pubblici, tra cui la gestione delle iscrizioni a nidi d'infanzia, mense scolastiche, trasporti e contributi educativi.

La piattaforma permette ai cittadini di accedere a questi servizi online, ma la complessità di alcune operazioni, soprattutto per gli utenti meno esperti, genera frequenti richieste di assistenza presso le pubbliche amministrazioni.

Il progetto ha consentito di sviluppare un sistema di chatbot intelligente in grado di rispondere autonomamente alle domande dei cittadini, riducendo i tempi di attesa, il numero di telefonate e appuntamenti presso gli uffici comunali, e migliorando al contempo l'esperienza dell'utente.

Il progetto è stato realizzato con il coinvolgimento di fornitori specializzati in ambito di Intelligenza Artificiale (IA) nonché grazie a un Temporary Manager strettamente legato alle attività di sviluppo del sistema chatbot, che ha fornito supporto tecnico nella raccolta dei requisiti, nella progettazione dell'innovazione e nel coordinamento delle attività progettuali, oltre a guidare il posizionamento strategico della soluzione.

In oltre il progetto ha previsto l'implementazione di politiche e documentazione propedeutiche alla certificazione UNI/PdR 125:2022 per la parità di genere, promuovendo un ambiente inclusivo e sostenibile.

Grazie a questa iniziativa, Digitech ha rafforzato la propria offerta tecnologica, migliorando la competitività nel mercato delle soluzioni per la pubblica amministrazione e promuovendo al contempo principi di equità sociale e inclusività.

#### BENEFICIARIO

DIGITECH SRL

CUP ST 28280.05122024.087000249\_1415 CUP CIPE D47H24006210009

#### TEMPI DI REALIZZAZIONE

Data di inizio: 24/02/2025

Data di fine: 24/11/2025

#### CONTATTI

[info@digitech-group.com](mailto:info@digitech-group.com)