



# CityUser, l'“arma totale” per le comunicazioni d'emergenza

A tu per tu con Graziano Bitetti, Ceo di Gastone CRM Italia, azienda leader in Italia nelle piattaforme di Citizen Relationship Management. L'azienda di Parma ha messo a punto un'applicazione per dispositivi mobili per consentire ai cittadini di conoscere in tempo reale le criticità del proprio territorio. Il sistema è stato sperimentato di recente nel corso della grande emergenza maltempo dai sindaci dei comuni alluvionati di Bastiglia e Soliera, nella Bassa Modenese

■ a cura della **Redazione**

**S**i tratta di uno strumento a disposizione delle pubbliche amministrazioni dalle potenzialità straordinarie, che a regime sarà in grado di raggiungere, in pochi minuti, milioni di cittadini all'interno di un “poligono geografico”. Questa la potenza di fuoco dispiegata dalla nuova APP, secondo le parole di Graziano Bitetti, Amministratore Delegato di Gastone CRM Italia, con sede a Parma. Da oltre 15 anni l'azienda parmense

lavora al miglioramento delle comunicazioni di pubblico servizio, con importanti esperienze maturate anche nel campo delle grandi emergenze, non ultima quella durante il terremoto de L'Aquila.

La multi-canalità - sia in inbound sia in outbound - caratterizzano da sempre i sistemi Gastone CRM e, lo sviluppo continuo della piattaforma da parte del Centro di ricerca del gruppo, ha portato, a fine 2013, alla realizzazione dell'App dedicata alla comunicazione su dispositivi mobili. Già disponibile nei

mercati web (Apple Store e Google Play) l'App è stata chiamata “CityUser”, proprio per sottolineare come i destinatari siano gli “utilizzatori delle città”, ovvero lavoratori pendolari, studenti, visitatori, turisti e, ovviamente, tutti i cittadini.

Gli Smartphone e i tablet, apparecchi ormai diffusi presso il 48 per cento della popolazione, diventano così “terminali” destinatari di notizie, allarmi ed emergenze emanati dai sistemi più evoluti di Protezione Civile che impiegano l'App. Questo nuovo canale si



una “copertura” realmente globale», spiega Bitetti, che continua: «Il CRM assicura la garanzia di delivery, la fonte è autorevole per definizione (comuni, province, regioni, ministeri e Protezione civile) e le comunicazioni arrivano al cittadino solo quando realmente serve». Poi c’è la comunicazione broadcast, data dai social e l’App. «Quest’ultima», sottolinea il CEO di Gastone CRM, «garantisce altri vantaggi, come la possibilità di impostare il messaggio nella lingua che si desidera, veicolandolo in successione avvisi e informazioni non solo in italiano, perché il sistema è in grado di distinguere la configurazione del dispositivo mobile». «Pensiamo», conclude Bitetti, «quanto questa soluzione potrebbe essere utile in situazioni in cui ci sia una grande concentrazione di pubblico di diversa provenienza. Penso ad Expo

a innovative strategie di marketing territoriale e di promozione turistica. Da sottolineare, poi, come CityUser sia l’applicazione mobile oggi usata sperimentalmente dal Ministero della Salute anche per potenziali comunicazioni e avvisi alla popolazione. L’applicazione, attualmente sviluppata per i sistemi operativi Apple e Android, sarà presto disponibile anche per gli utenti mobili Windows, coprendo così la totalità dei gestori.

aggiunge a quelli “tradizionali”, per i quali Gastone CRM prevede dettagliati report di consegna. Messaggi di allarme ad alta priorità, come nel caso degli SMS in Classe A1, che prevedono la consegna praticamente istantanea e la ricezione di ritorno. «In situazioni di crisi, le nostre piattaforme hanno una ridondanza e un’efficienza altissima. Non solo: l’integrazione con i social network (Facebook e Twitter) e l’app CityUser garantiscono

2015, per esempio, ma anche ad altre situazioni seppur di più ridotte dimensioni». Un’altra funzionalità di CityUser è la possibilità per il cittadino di “seguire” anche altri territori dove, per esempio, abita un parente o un amico. Allo stesso modo si potranno ricevere tutte le informazioni desiderate da un territorio che si intende raggiungere o visitare, aprendo così

