Tecno - *Servizi pubblici più vicini ai cittadini: il digitale evolve tra avatar e relazione umana*

Roma - 28 mag 2026 (Prima Notizia 24) **WINDTRE, in collaborazione con Hevolus, lancia una piattaforma digitale per rendere i servizi pubblici più accessibili e vicini ai cittadini. Utilizzando tecnologie Microsoft, la soluzione offre postazioni virtuali che superano i limiti degli sportelli tradizionali, garantendo supporto anche in aree remote. Un avatar digitale 3D guida gli utenti, mentre il sistema attiva operatori in caso di necessità. Questo approccio combina automazione e interazione umana, promuovendo un modello di Pubblica Amministrazione più efficiente e inclusivo.**

Rendere i servizi pubblici più accessibili, semplici e realmente prossimi ai cittadini è l'obiettivo della nuova piattaforma digitale di WINDTRE in collaborazione con Hevolus, pensata per accompagnare la Pubblica Amministrazione in un percorso di profondo rinnovamento. La soluzione introduce un modello di fruizione dei servizi fondato su tecnologie avanzate e su possibilità di una presenza capillare sul territorio. Basata su tecnologie Microsoft, la piattaforma abilita ambienti digitali evoluti e un'infrastruttura decentralizzata, progettata per superare i limiti degli sportelli tradizionali. Grazie a postazioni virtuali distribuite, i servizi della PA possono essere attivati anche in aree prive di presidi fisici, sedi periferiche o punti di prossimità istituzionali, contribuendo a ridurre distanze geografiche e disuguaglianze di accesso. Al centro dell'esperienza utente c'è un avatar digitale 3D multilingua, pensato per accogliere cittadini e utenti e guidarli nella fase iniziale di accesso ai servizi che gestisce in autonomia le richieste a bassa complessità, fornendo informazioni di primo livello e facilitando l'orientamento in modo intuitivo e immediato, anche per chi ha minore dimestichezza con gli strumenti digitali. Quando le esigenze diventano più articolate, il sistema attiva il supporto diretto di un operatore tramite videochiamata, garantendo continuità e qualità nell'erogazione del servizio. Questo modello, definito "human in the loop", consente di coniugare l'efficienza dell'automazione con il valore del contributo umano, evitando che la digitalizzazione si traduca in una perdita di relazione o di attenzione verso le persone. La piattaforma può essere utilizzata nell'ambito dei servizi per l'occupazione, offrendo un supporto efficace ai processi di incontro tra domanda e offerta, orientamento e accompagnamento al lavoro. La logica distribuita consente di ampliare la copertura territoriale, rafforzando il ruolo delle istituzioni locali e migliorando la capacità di risposta alle esigenze di cittadini e imprese. "WINDTRE Business è focalizzata nello sviluppo di soluzioni innovative al servizio dei cittadini, nell'ottica di una drastica diminuzione della burocrazia e la costruzione di un'immagine di PA amica dei cittadini. WINDTRE Business accompagna le organizzazioni pubbliche in questo percorso di semplificazione e di ammodernamento dove il fattore umano è centrale, in accordo allo slogan Umanità Aumentata." ha commentato Fausto Pricoco, Head of Marketing

PA. “Questa partnership con WINDTRE ci avvicina concretamente all'obiettivo di rendere le istituzioni più prossime ai cittadini, semplificando le procedure ed abbattendo i tempi di attesa. Una collaborazione che unisce innovazione tecnologica e centralità della persona, e che insieme a WINDTRE siamo orgogliosi di portare al servizio del Paese”, ha commentato Dario Lucatti, CRO di Hevolus. Con questa iniziativa prende forma un nuovo paradigma per i servizi pubblici: digitale, diffuso e umano, capace di integrare tecnologie avanzate e relazione diretta, per una Pubblica Amministrazione più efficiente, inclusiva e orientata ai bisogni delle comunità.

di Stefano Orlandi Giovedì 28 Maggio 2026