

sentinella

L'app professionale per la  
gestione delle segnalazioni  
*cittadine*

by  Giunko

PRESENTAZIONE

# Il **problema**: smistare efficientemente le segnalazioni di guasti e problematiche

Rifiuti abbandonati

Ci sono molte situazioni, in città e in natura, per cui arrivano **continue segnalazioni di problemi, danni, abbandoni...**

Il problema è duplice:

- Arrivano **da canali diversi** (telefono, WhatsApp, sms, e-mail, etc.)
- Devono essere smistate **a enti o uffici diversi** (vigili, guardie ambientali, operatori ecologici, ufficio tecnico, etc.)

**Come si può efficientarne la gestione?**

Frane e buche su strade e sentieri

Guasti

Danni ad arredo urbano

Rami caduti

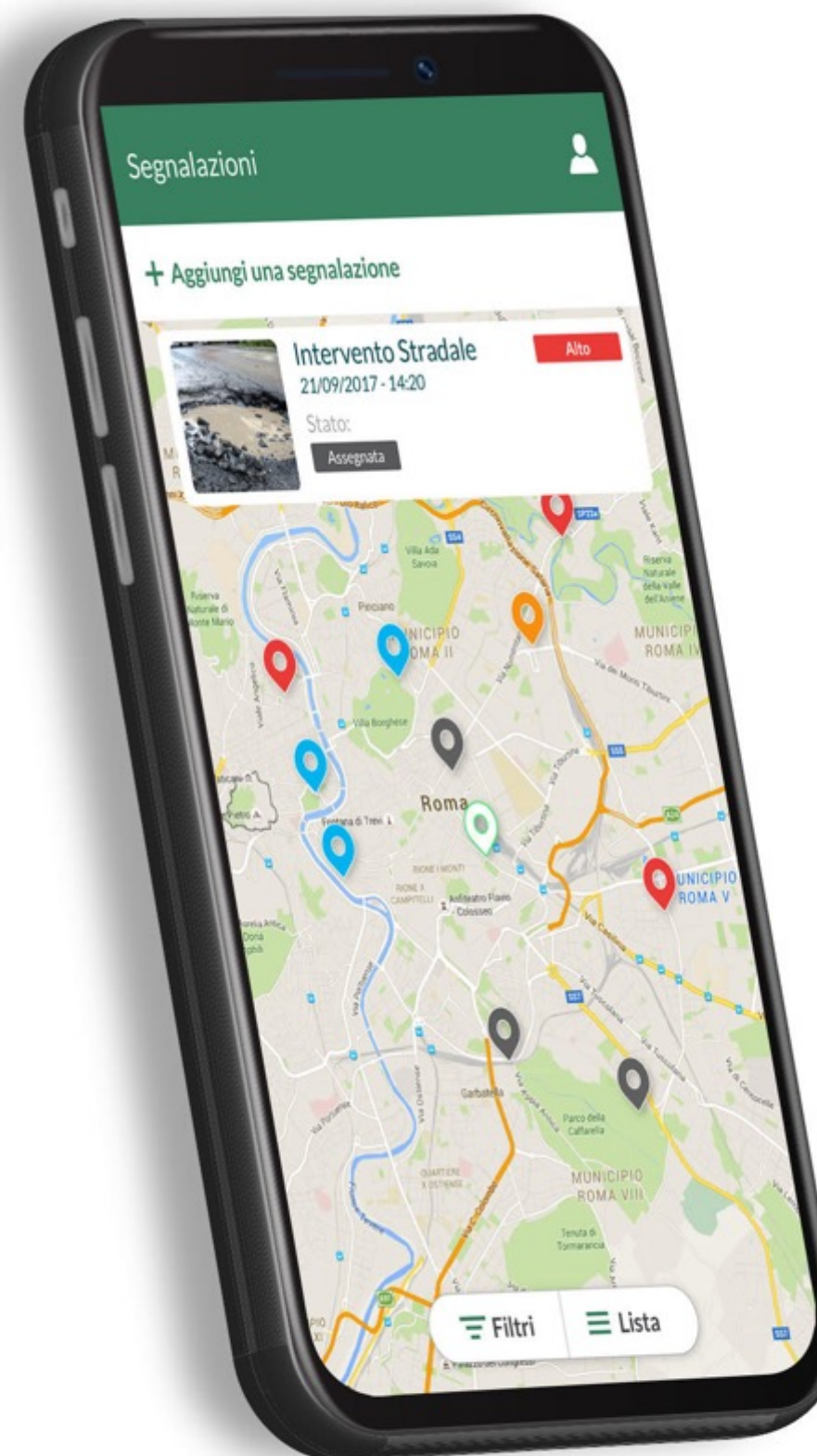
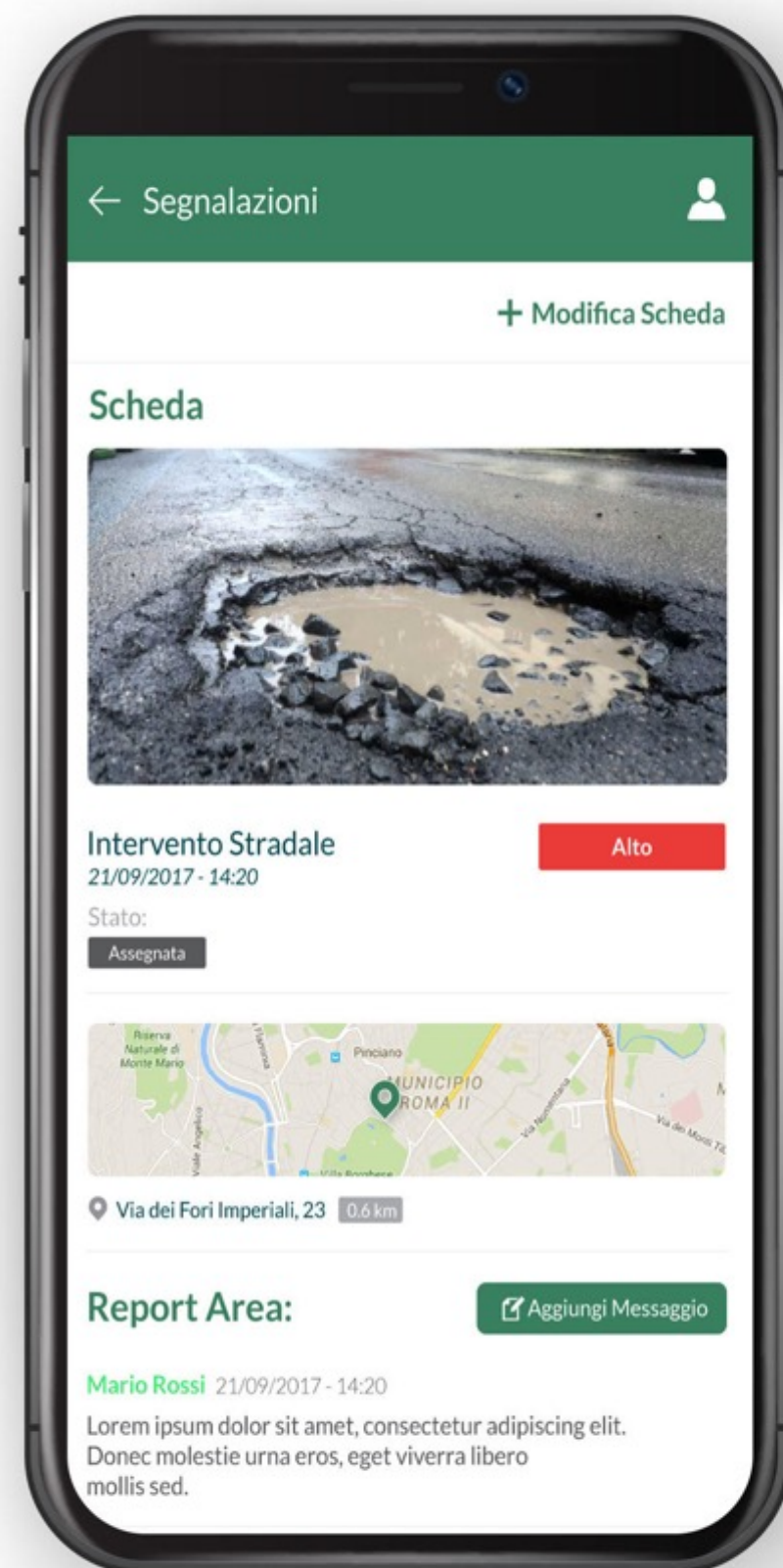
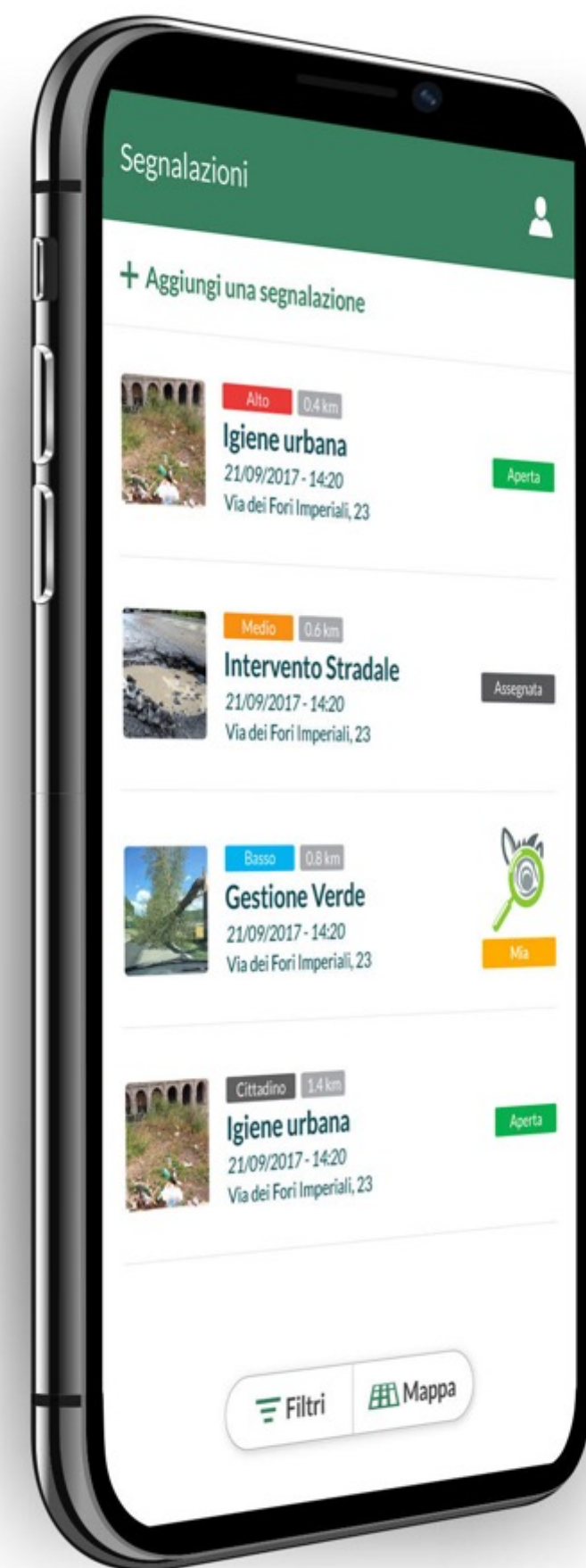


Allagamenti



Segnaletica danneggiata

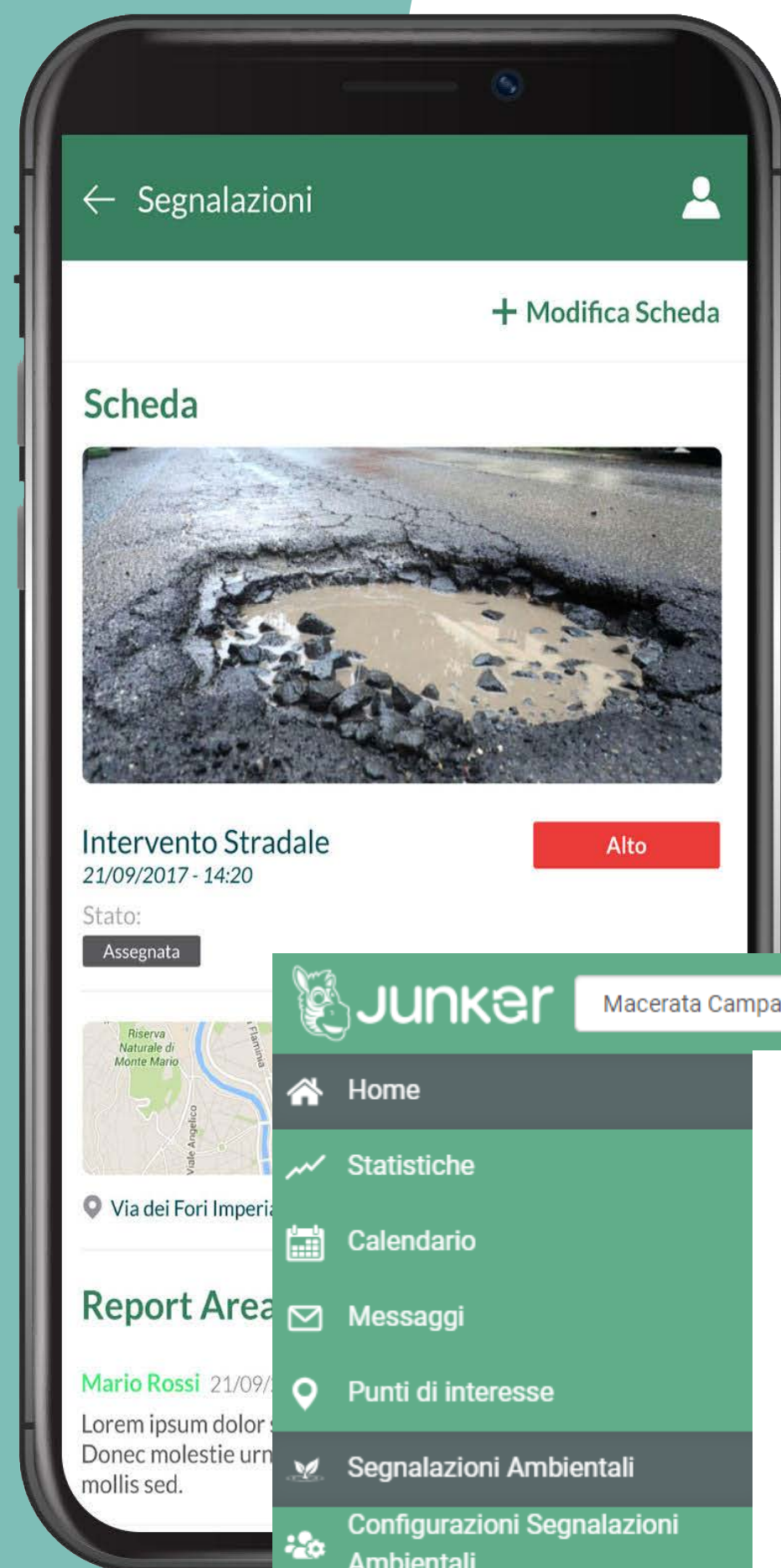
# La soluzione è: **sentinella**



**Sentinella prende  
in carico e smista  
le segnalazioni!**

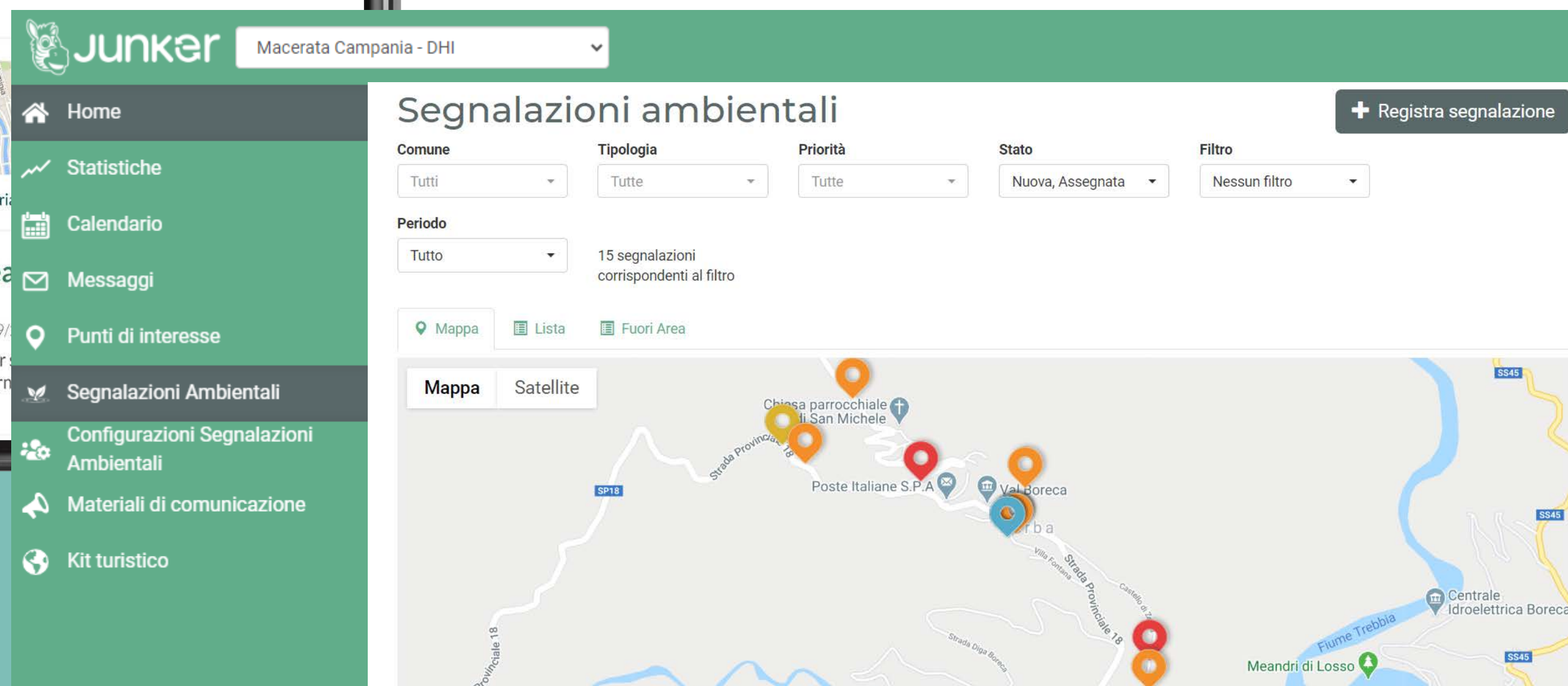
*Con Sentinella ogni tipo di  
segnalazione viene gestita  
in tempo reale e con  
efficienza*

# Cos'è Sentinella?



## App mobile

Permette agli **operatori**, anche appartenenti a organi diversi (guardie ambientali, guide, associazioni, protezione civile, impiegati, manutentori) di **inviare tramite smartphone segnalazioni** durante i giri di controllo, di **gestire immediatamente le problematiche** riscontrate, di assegnare le attività **ad altri uffici o operatori**.



## Gestionale web

Permette agli **amministratori** di **gestire centralmente le segnalazioni**, assegnare priorità, **smistare attività** agli operatori sul territorio.

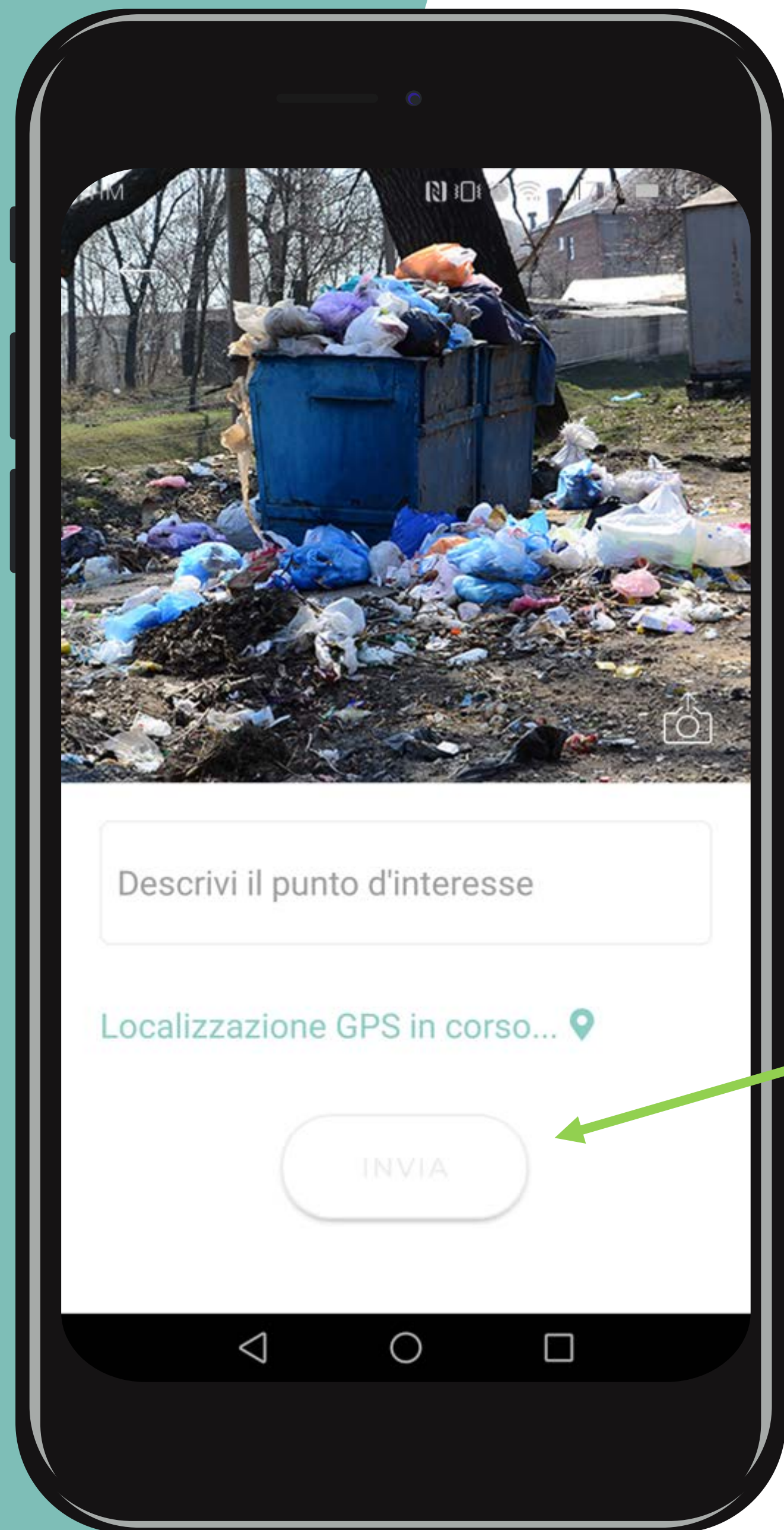
# I soggetti che usano Sentinella



La piattaforma garantisce comunicazione e **gestione integrate e in tempo reale, oltre al tracciamento**

# Gestisce anche le segnalazioni che arrivano dai **cittadini!**

Per gli **utenti** dei Comuni abbonati a **Junker**, è disponibile l'integrazione delle segnalazioni



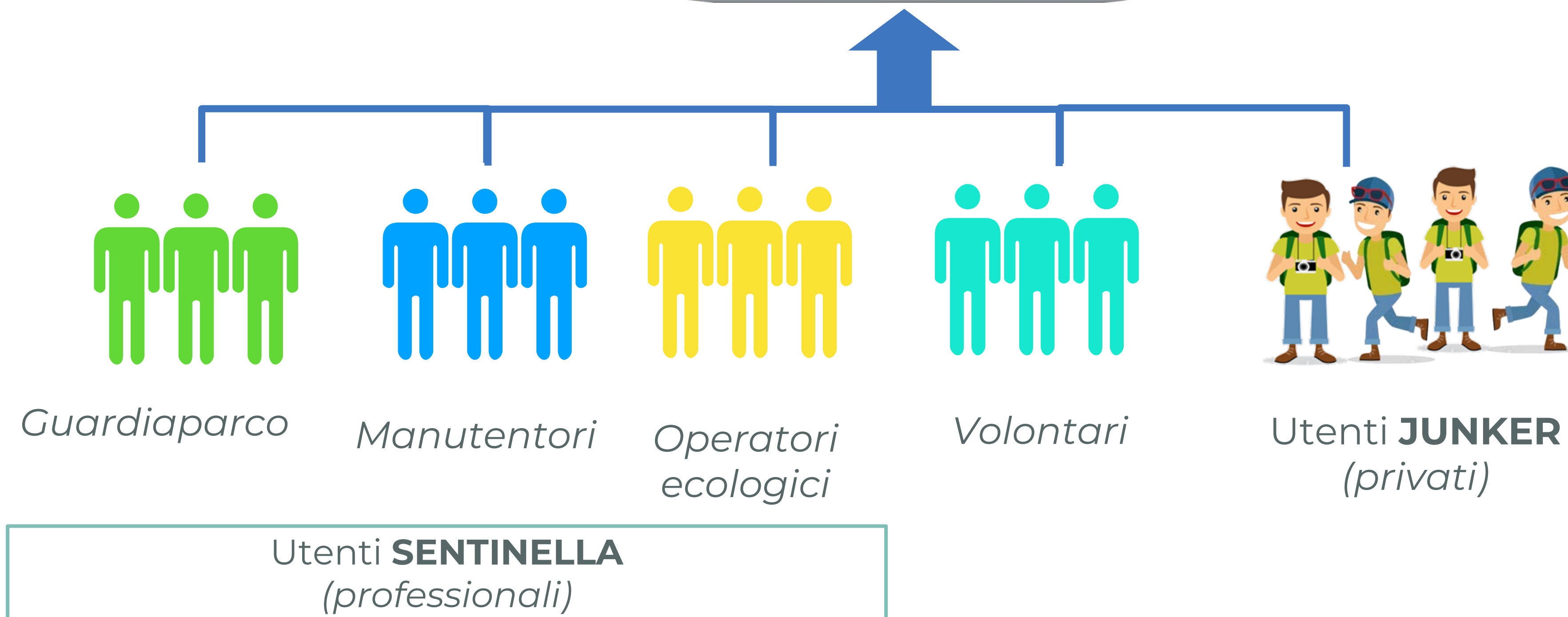
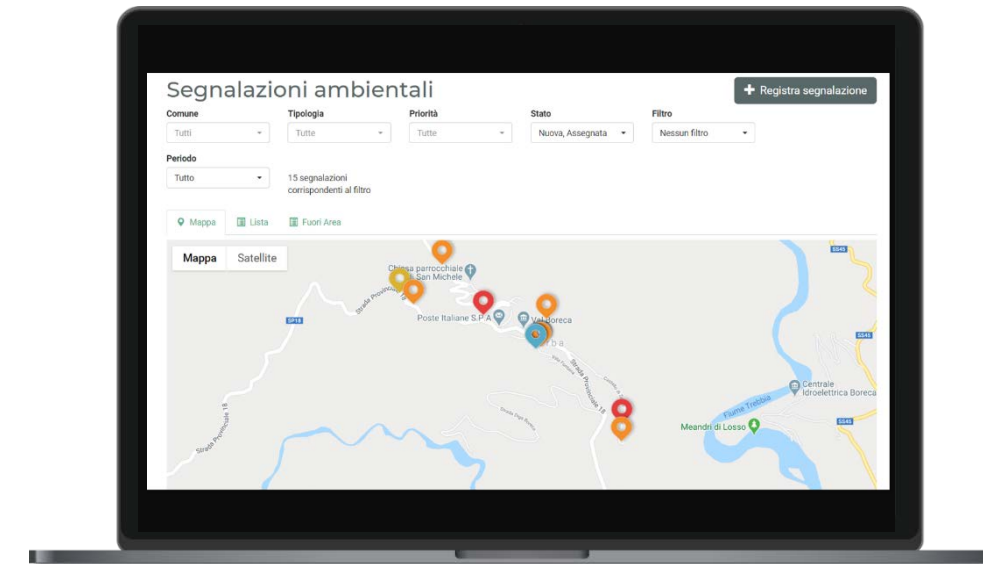
È sufficiente scattare una foto, che è automaticamente **geolocalizzata**.  
Si può inserire una descrizione e inviare!

La segnalazione arriva subito a Sentinella:

- Sia sul **cruscotto amministratore**
- Sia sull'**app Sentinella**

# Uso integrato di Sentinella + Junker

Amministratore (*unico*)



# I vantaggi sono incredibili



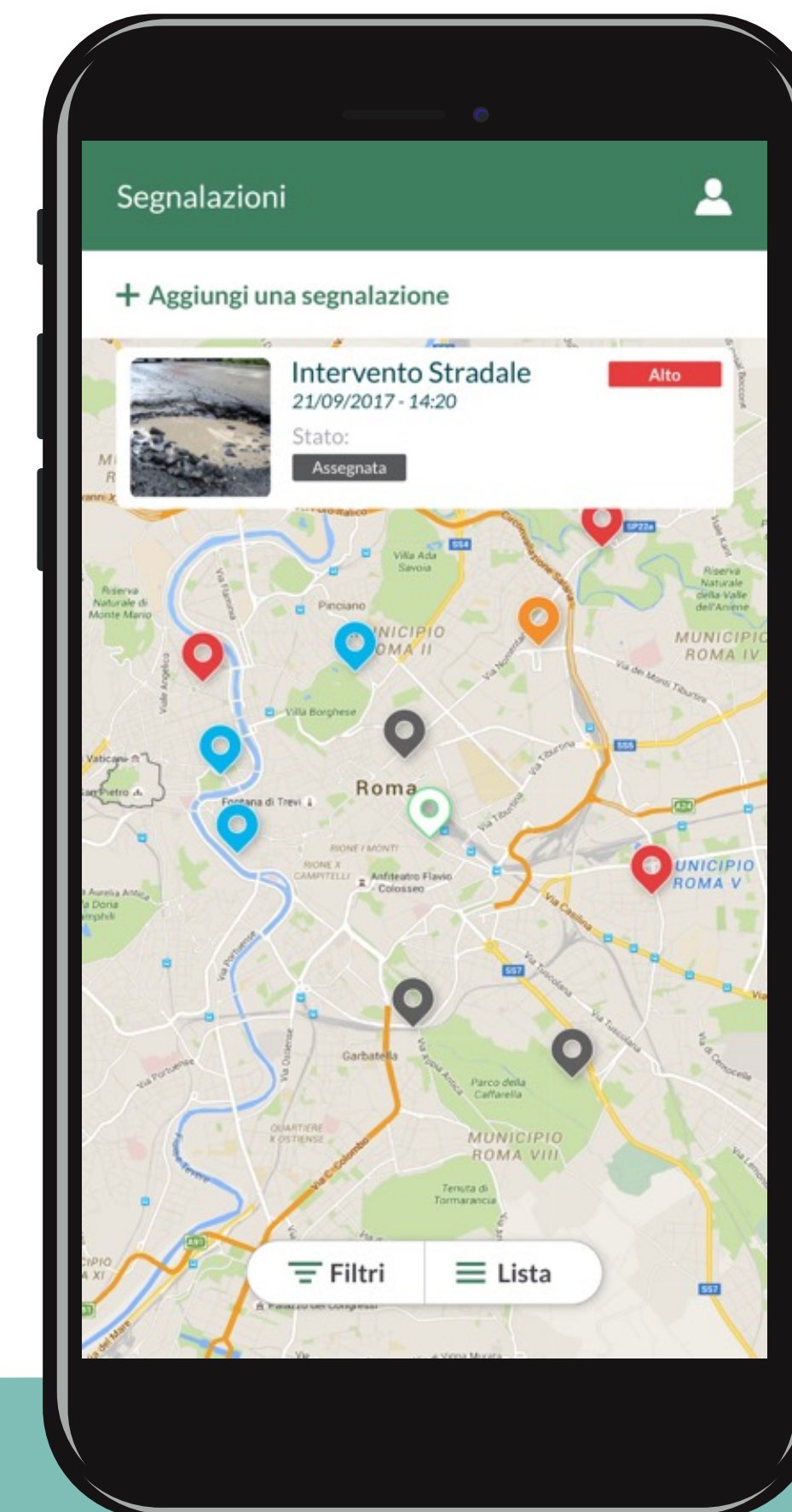
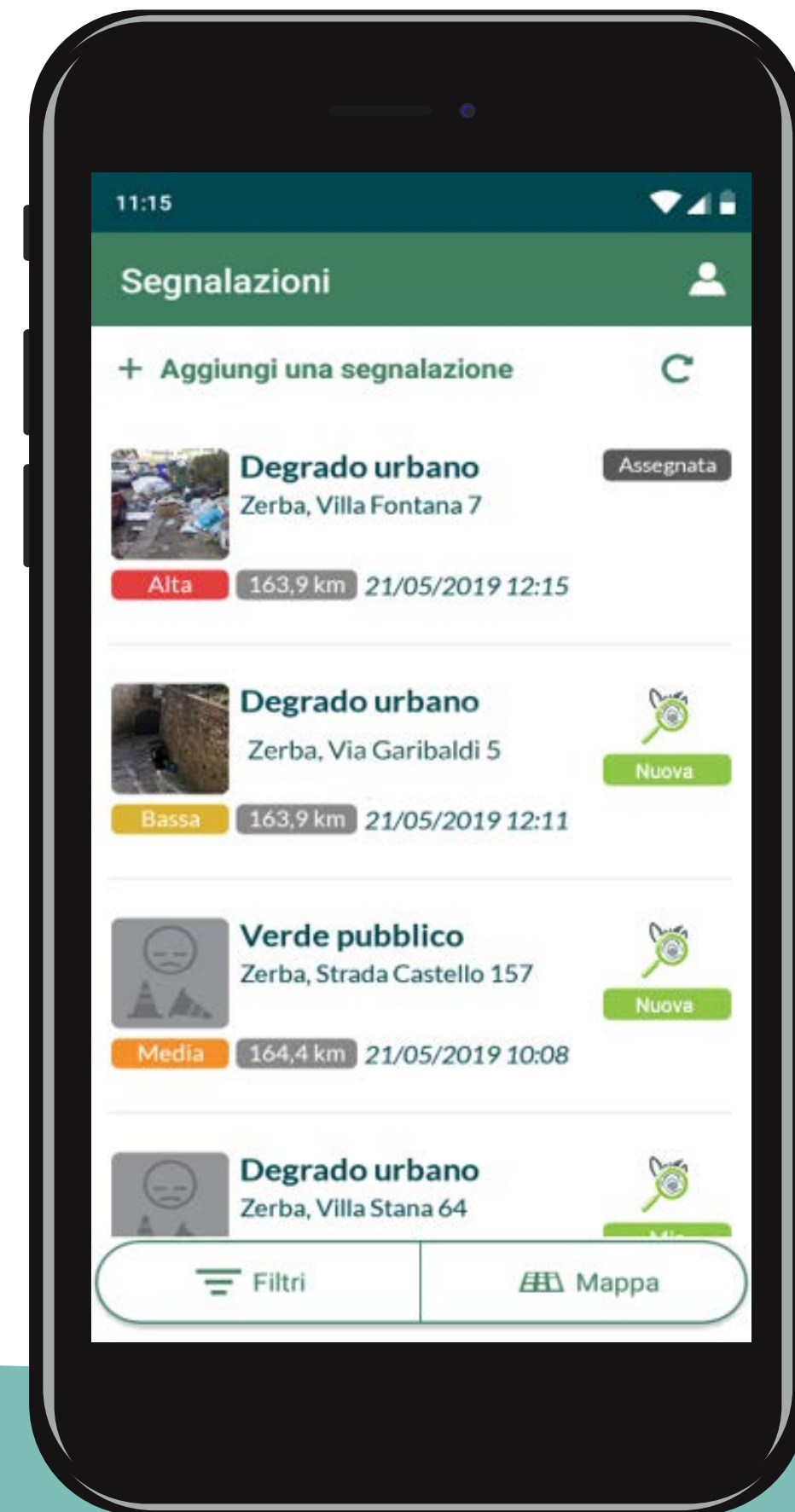
- ✓ **Canale unico per le segnalazioni:** elimina l'incertezza e i tempi lunghi della ricerca del numero giusto da chiamare
- ✓ **Presenza in carico** rapida ed efficiente: nessuna segnalazione sfugge più
- ✓ **Compila il diario degli avvistamenti degli animali** automaticamente
- ✓ Operativa anche **tra enti e uffici diversi** (vigili, operatori ecologici, guardie ambientali, vigili del fuoco, etc.)
- ✓ **Integrabile** con le segnalazioni di Junker (opzionale)
- ✓ Smistamento immediato sull'**operatore preposto**
- ✓ **Segnalazioni fotografiche e geolocalizzate**
- ✓ **Tracciamento automatico** di tutte le fasi di intervento, registro senza carta!
- ✓ **Integrabile** con i sistemi di ticketing del parco
- ✓ **Feedback al cittadino** che ha segnalato (opzionale)



# Le segnalazioni

Le segnalazioni ricevute da utenti o altri operatori sono ordinate a seconda di:

- Il **livello di impatto** (basso, medio, alto)
- La **tipologia**
- Lo **stato** relativo alla gestione della segnalazione (Nuova, Presa in carico, Risolta, Errata)



L'operatore stesso può segnalare un problema o un'emergenza

L'applicazione acquisisce la **posizione GPS** (latitudine e longitudine), registrando le segnalazioni anche in assenza di connettività

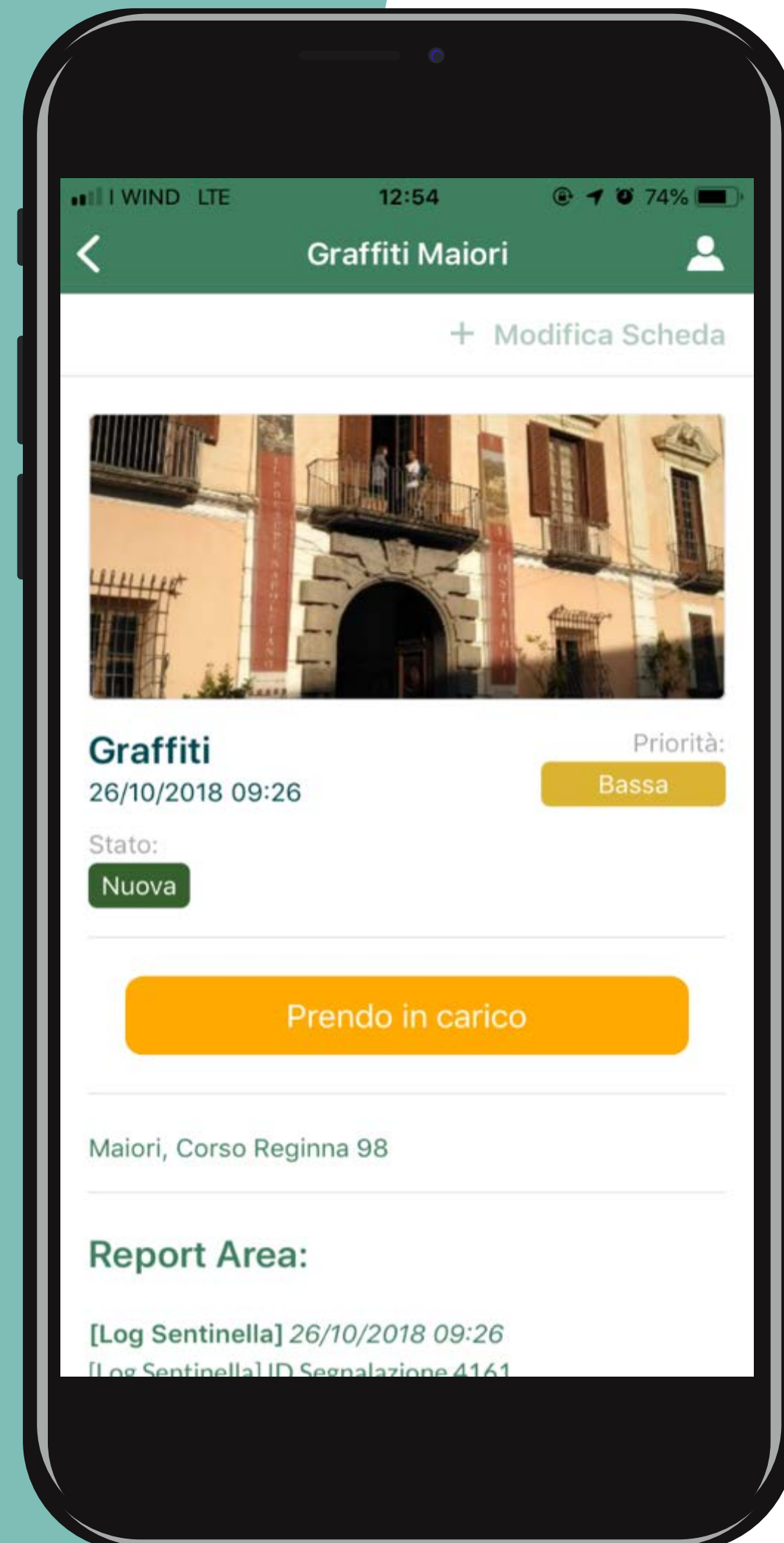
## Segnalazioni: presa in carico

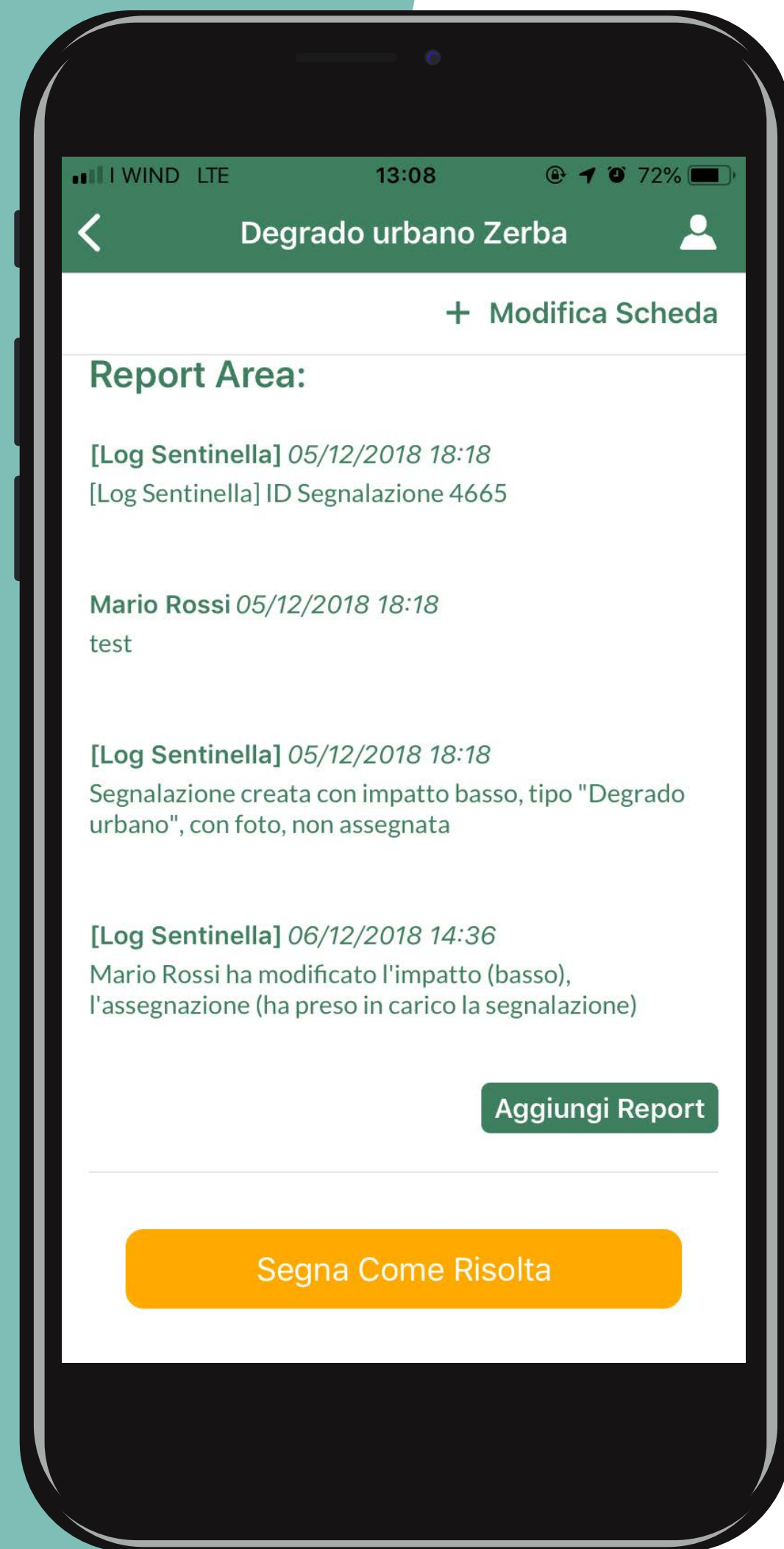
Quando arriva una nuova segnalazione, per procedere alla gestione è necessario

### Prenderla in carico

L'assegnazione delle segnalazioni può avvenire:

- **In prima persona** dall'applicazione (attraverso Presa in carico)
- **Per assegnazione** da parte degli amministratori che possono distribuire centralmente le segnalazioni a diversi operatori





# Segnalazioni: risoluzione

L'**operatore** che ha preso in carico la segnalazione può chiuderla direttamente da app.

L'**amministratore** vede in tempo reale l'operazione di chiusura e legge il report dell'operatore.

Se necessario, può riaprire la segnalazione per chiedere verifiche o chiarimenti.

## Segnalazioni: notifiche

L'operatore può impostare attraverso i filtri la ricezione delle **notifiche**.

Le notifiche possibili sono:

- Nuova segnalazione
- Nuova segnalazione da cittadino
- Segnalazione assegnata a me

Nella notifica comparirà la **tipologia della segnalazione** (es. *Degrado urbano, Graffiti, Assetto stradale...*), la priorità, la data e l'ora.

 Sentinella • ora ^

### Nuova segnalazione

Pavimentazione stradale

Priorità: Media

Data e ora: giovedì 21 febbraio 2019 08:54

Zerba, SP18 72

 Sentinella • ora ^

### Segnalazione assegnata a te

Verde pubblico

Priorità: Media

Data e ora: mercoledì 20 febbraio 2019 14:33

Zerba, SP18 64

# Gestione delle segnalazioni

Il **Cruscotto Amministratore** permette la gestione delle segnalazioni da parte degli amministratori.

La pagina di edizione della segnalazione permette di riclassificare per **stato, tipologia, impatto**.

L'amministratore può assegnare ad uno specifico operatore la segnalazione.

Il **gestionale Sentinella** può essere utilizzato anche come tracciamento delle chiamate che arrivano al call center

## Segnalazioni ambientali

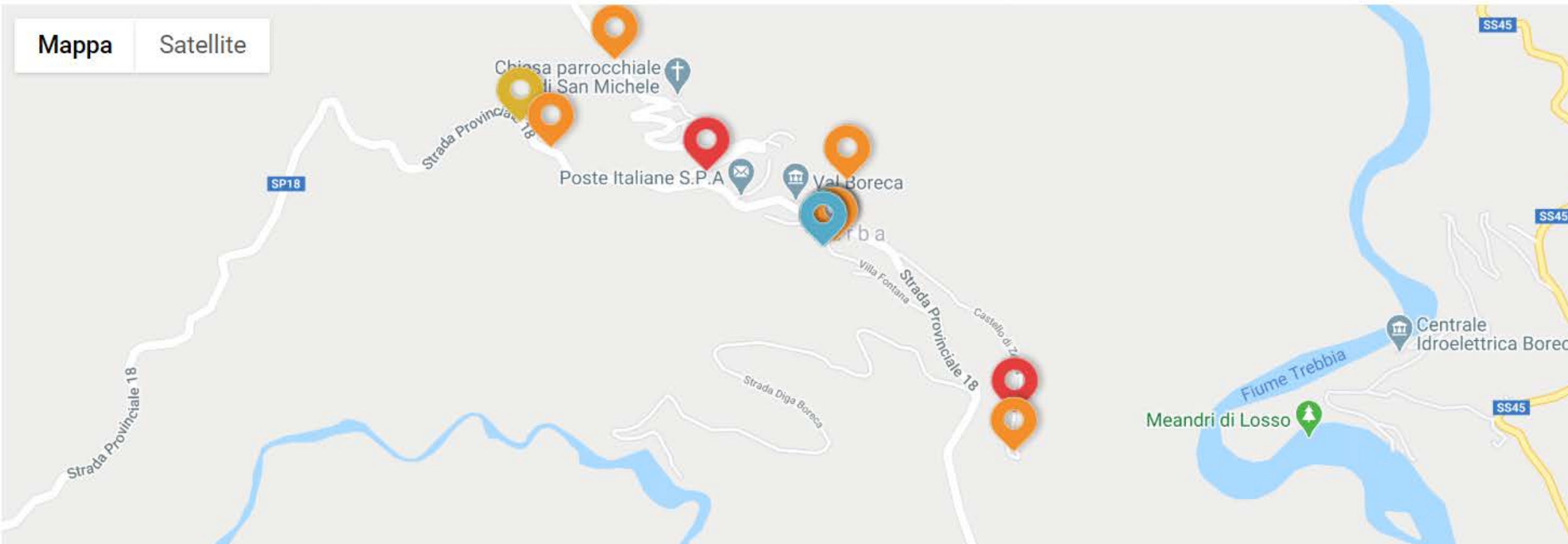
[+ Registra segnalazione](#)

Comune: Tutti | Tipologia: Tutte | Priorità: Tutte | Stato: Nuova, Assegnata | Filtro: Nessun filtro

Periodo: Tutto | 15 segnalazioni corrispondenti al filtro

[Mappa](#) | [Lista](#) | [Fuori Area](#)

[Mappa](#) | [Satellite](#)



The map displays several environmental signals (orange pins) and other landmarks in a rural area. Key locations include Chiesa parrocchiale di San Michele, Poste Italiane S.P.A., Val Boreca, Villa Fontana, Strada Diga Boreca, Fiume Trebbia, Meandri di Losso, and Centrale Idroelettrica Boreca. Roads shown include Strada Provinciale 18, Strada Diga Boreca, and Strada Provinciale 18. The map also shows the Fiume Trebbia and Meandri di Losso.

# Segnalazioni Sentinella

Dal **cruscotto** si possono gestire le segnalazioni ricevute, che sono visualizzate direttamente su **mappa** o **lista**.

La ricerca avviene attraverso **filtri** per:

- Comune
- Tipologia
- Priorità
- Stato
- Filtro (Nessun filtro, Assegnata a me, Da cittadino, Da operatore)
- Periodo

## Segnalazioni ambientali

[+ Registra segnalazione](#)

**Comune**: Tutti  
**Tipologia**: Tutte  
**Priorità**: Tutte  
**Stato**: Nuova, Assegnata  
**Filtro**: Nessun filtro


**Periodo**: Tutto  
 15 segnalazioni corrispondenti al filtro

[Mappa](#) | [Lista](#) | [Fuori Area](#)

[Excel](#) | [PDF](#) | [Stampa](#) | [Stampa dettaglio](#) | Visualizza 10 elementi

Cerca:

[Precedente](#) | [1](#) | [2](#) | [Successivo](#)

Segnalazione	Registrazione	Comune	Indirizzo	Tipologia	Priorità	Messaggio	Stato	Origine	Gestita da	Foto
13378	21/11/2019 10:19	Zerba	Zerba, Via Soprana 18	Pavimentazione stradale	media	test da App sentinella	nuova	Operatore		
13377	21/11/2019 10:16									

[Stampa](#) | [Aggiorna](#) | [Salva segnalazione](#)

---

[← Torna alla lista](#)


### Segnalazione 13378

**Origine**  
**Operatore**  
Amministratore Sentinella - admin@sentinella.it

**Priorità**  
Bassa | **Media** | Alta

**Stato**  
**Nuova** | Assegnata | Risolta | Errata (archiviata)

**Messaggio**  
test da App sentinella

**Foto**  


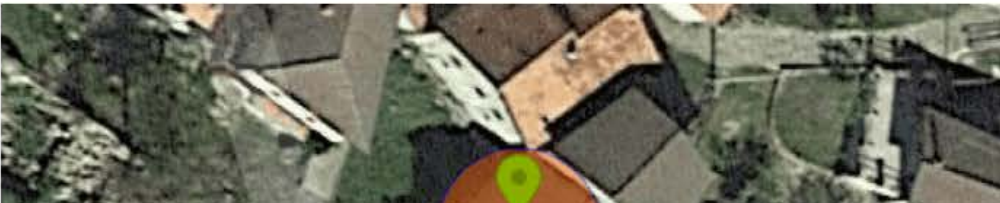
**Segnalata in data**  
21/11/2019 10:19

**Tipologia**  
Pavimentazione stradale

**Gestita da**  
• Squadra 1  
[Prendi in carico](#)

**Assegnata a**  
Nessuno

**Comune**  
Zerba

**Posizione**  


Selezionando una segnalazione è possibile accedere al suo dettaglio

# Segnalazioni Sentinella



La pagina di edizione della segnalazione permette di ri-classificare per **priorità, stato, tipologia**.

[← Torna alla lista](#)

Segnalazione 13378

[Stampa](#) [Aggiorna](#) [Salva segnalazione](#)

**Origine**  
**Operatore**  
Amministratore Sentinella - admin@sentinella.it

**Priorità**  
Bassa **Media** Alta

**Stato**  
Nuova Assegnata Risolta Errata (archiviata)

**Messaggio**  
test da App sentinella

**Foto**

**Segnalata in data**  
21/11/2019 10:19

**Tipologia**  
Pavimentazione stradale

**Gestita da**  
• Squadra 1

[Prendi in carico](#)

**Assegnata a**  
Nessuno

**Comune**  
Zerba

**Posizione**

L'amministratore può assegnare ad uno specifico operatore la segnalazione.

Il click su **Foto** ingrandisce l'immagine in un nuovo tab del browser.

Il click sulla **Mappa** permette di aprire Google Maps in un nuovo tab del browser.


Il messaggio visualizzato corrisponde al testo compilato dal segnalatore contestualmente alla creazione della segnalazione.

# Segnalazioni Sentinella




Nella seconda metà della schermata è possibile visualizzare lo **storico delle attività** collegate alla gestione della specifica segnalazione.

**Foto**



**Foto chiusura segnalazione**  
Non presente

**Posizione**



**Indirizzo rilevato**  
Zerba, Via Soprana 18

Messaggi e Log [Mostra messaggi di sistema \(1\)](#)

test da App sentinella  
— Amministratore Sentinella 21/11/2019 10:19

[+ Aggiungi report attività](#)

Il click su **Mostra messaggi di sistema** visualizza i log della piattaforma automatici e relativi alla specifica segnalazione.

Per inserire un nuovo report cliccare su **Aggiungi report attività**.

Per rispondere a una segnalazione effettuata da cittadino **Rispondi a cittadino**.



# Segnalazioni Sentinella



## Segnalazioni ambientali

+ Registra segnalazione

Comune: Tutti  
Tipologia: Tutte  
Priorità: Tutte  
Stato: Nuova, Assegnata  
Filtro: Nessun filtro

Periodo: Tutto

15 segnalazioni corrispondenti al filtro

Mappa Lista Fuori Area

Excel PDF Stampa

< Torna alla lista

Registra segnalazione

Salva segnalazione

Origine

Operatore

undefined - undefined

Priorità

Bassa Media Alta

Tipologia

Non impostata

Stato

Nuova Assegnata Risolta Errata (archiviata)

Messaggio

Testo della segnalazione

Foto chiusura segnalazione

Non presente

Indirizzo

Indirizzo

Mappa Satellite



È possibile registrare una nuova segnalazione direttamente dal cruscotto.

Anche in questo caso l'operatore può indicare la priorità, la tipologia di segnalazione, inserire un messaggio e l'indirizzo.

Una volta salvata la segnalazione, la stessa può essere assegnata all'operatore di riferimento.

# Configurazioni Sentinella



In **Configurazioni Sentinella** l'Amministratore operare alcune modifiche riguardanti la configurazione Sentinella.

The screenshot displays the configuration interface for Sentinella, divided into two main sections: 'Tipologie' and 'Utenti e squadre'.

**Tipologie Section:**

Tipo	Numero segnalazioni ricevute	Attiva	Pubblicata in Junker	
Degrado urbano	64	✓	✓	Modifica
Graffiti	30	✓	✓	Modifica
Pavimentazione stradale	23			
Prova (disattivato)	0			
Verde pubblico	16			

**Utenti e squadre Section:**

**Squadre**

Nome	Descrizione	Comuni	Tipologie	Utenti	
Squadra 1		Zerba	Degrado urbano, Pavimentazione stradale	Amministratore Sentinella, Operatore Ottone e Zerba	Modifica
Squadra 2		Ottone	Graffiti, Verde pubblico	Operatore Ottone, Operatore Ottone e Zerba	Modifica

**Utenti**

Utente	Email	Ruolo	Abilitato	Autorizzazioni	
Amministratore Sentinella	admin@sentinella.it	Amministratore	✓	Squadra: Squadra 1	Modifica
Operatore	operatore@sentinella.it	Operatore	✓	Comuni: Ottone	Modifica
Operatore Ottone	ottone@sentinella.it	Operatore	✓	Squadra: Squadra 2	Modifica
Operatore Ottone e Zerba	test@sentinella.it	Operatore	✓	Squadre: Squadra 1, Squadra 2	Modifica
Readonly Account Sentinella	readonly@sentinella.it	Sola lettura	✓	Tutti i comuni	Modifica

In questa sezione, infatti, **l'Amministratore** può inserire una nuova tipologia di segnalazione o modificarla.

Inoltre, può creare nuovi **utenti e squadre**.



# Premiata per la sua innovatività!

**Osservatorio Agenda Digitale**  
**Premi Agenda Digitale 2020 – VINCITORE**

Categoria  
**Imprenditorialità  
al servizio delle PA**

Per il progetto: **Sentinella**

Promotore: **Giunko**

Avvio del progetto: **Giugno 2018**

Modalità di finanziamento: **Fondi propri**

Destinatari della soluzione: **Comuni e aziende della raccolta rifiuti**

 POLITECNICO MILANO 1863 SCHOOL OF MANAGEMENT

 osservatori.net digital innovation

Sentinella è risultata vincitrice del **premio Agenda Digitale 2020**, promosso dall'*Osservatorio sull'innovazione digitale del Politecnico di Milano*, tra più di 50 candidature

Un riconoscimento importante per Sentinella, che ne testimonia l'innovazione e la flessibilità



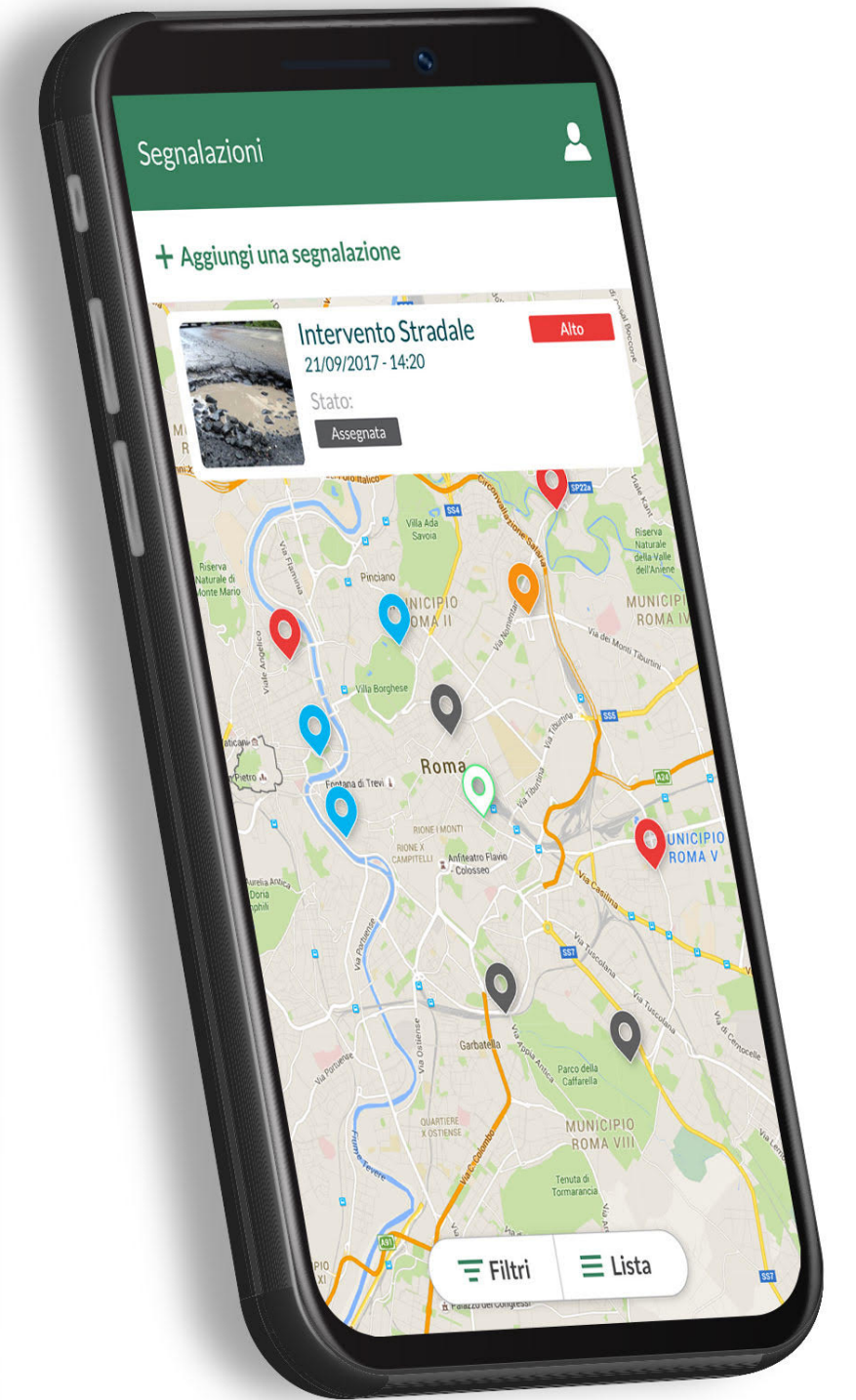
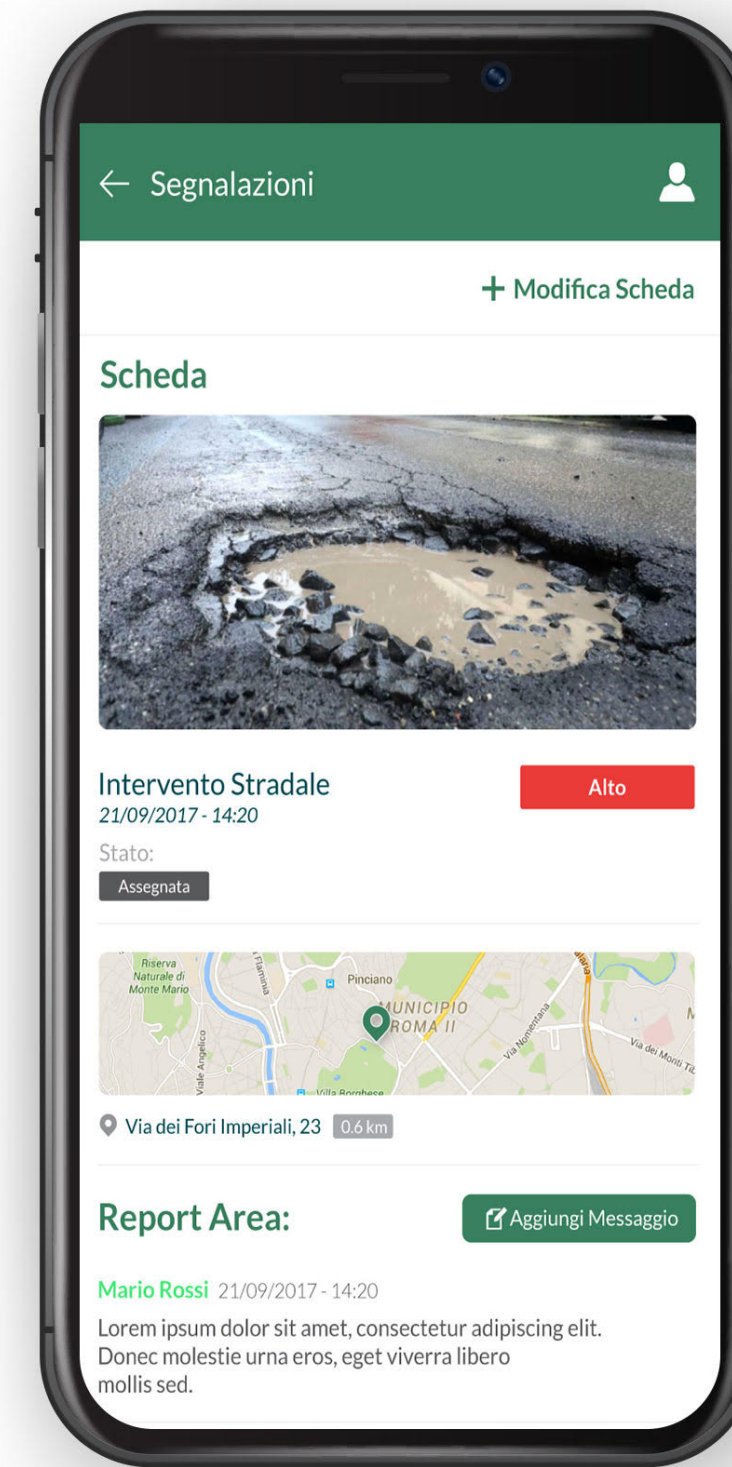
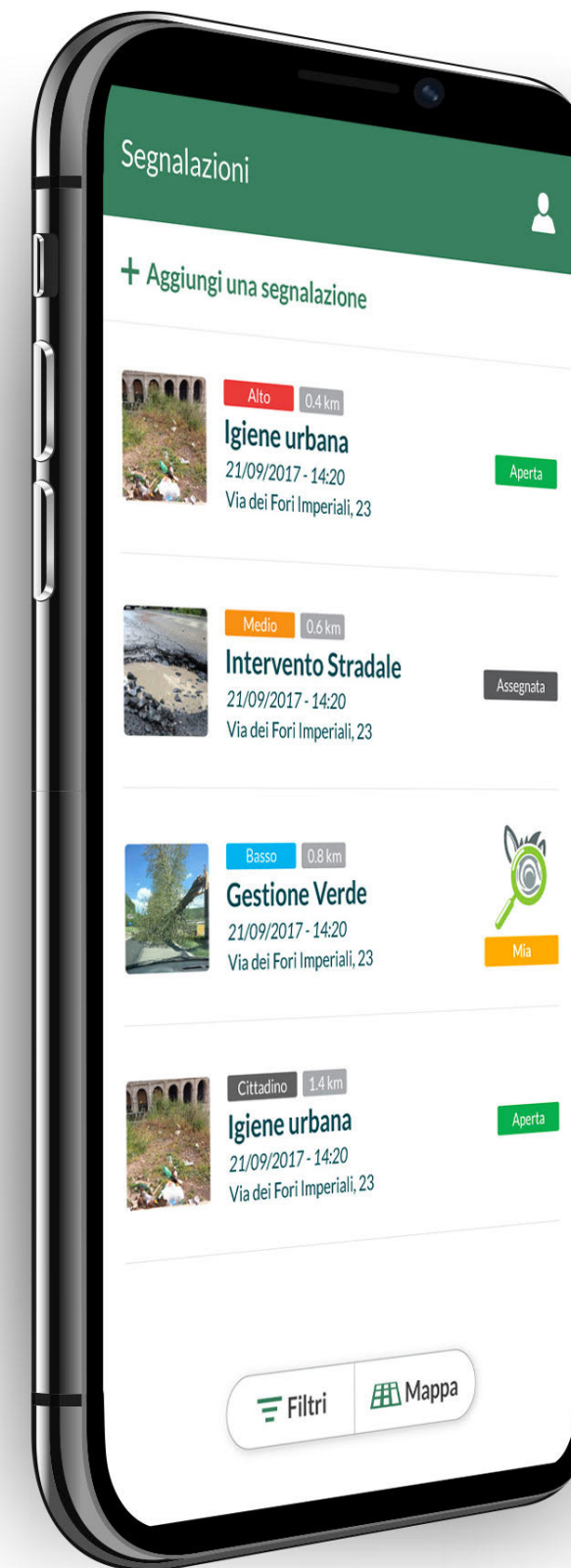
Seguici su  
@junkerapp



[www.junkerapp.it](http://www.junkerapp.it)



[comunicazione@junkerapp.it](mailto:comunicazione@junkerapp.it)  
[commerciale@junkerapp.it](mailto:commerciale@junkerapp.it)



Scarica l'app gratuitamente e inizia a scansionare prodotti!

