

sentinella

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

by **Giunko**



# 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



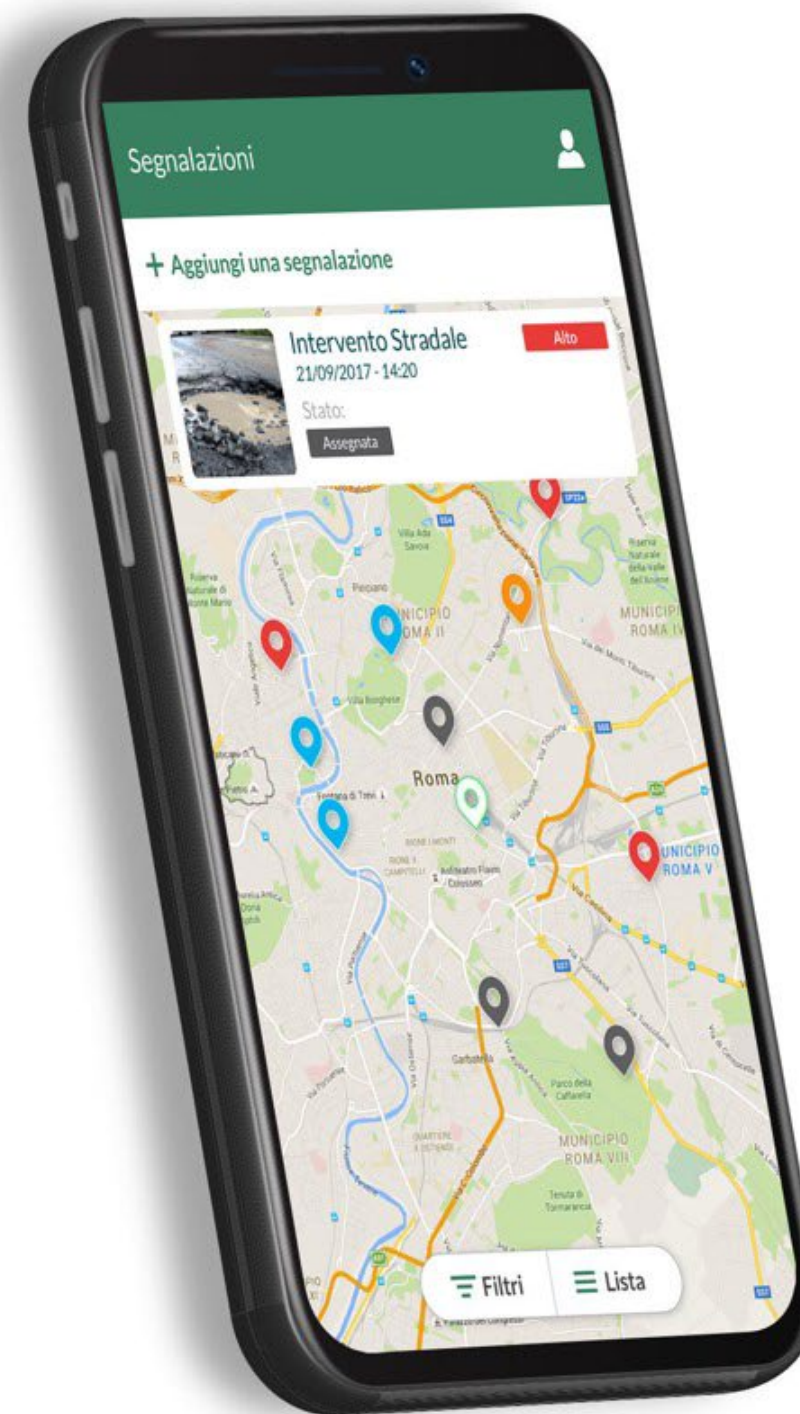
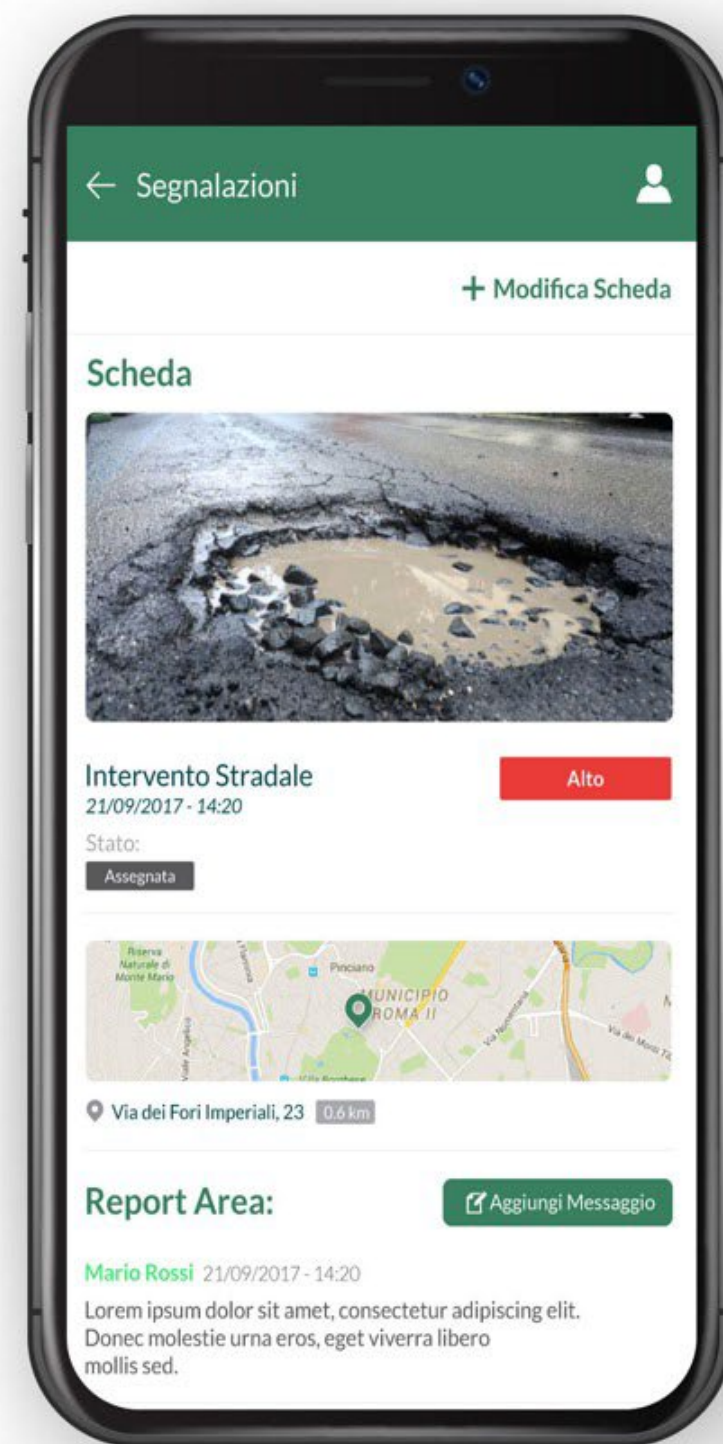
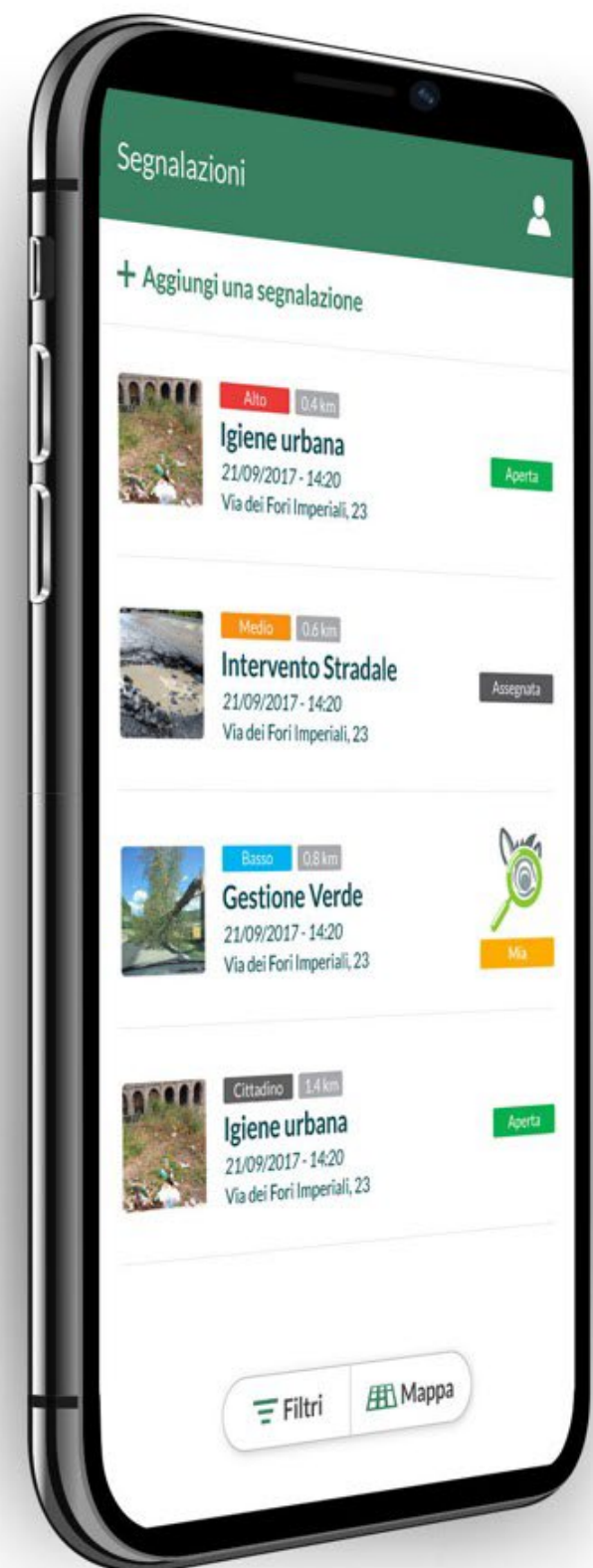
Allagamenti



Segnaletica danneggiata



# La soluzione è: **sentinella**

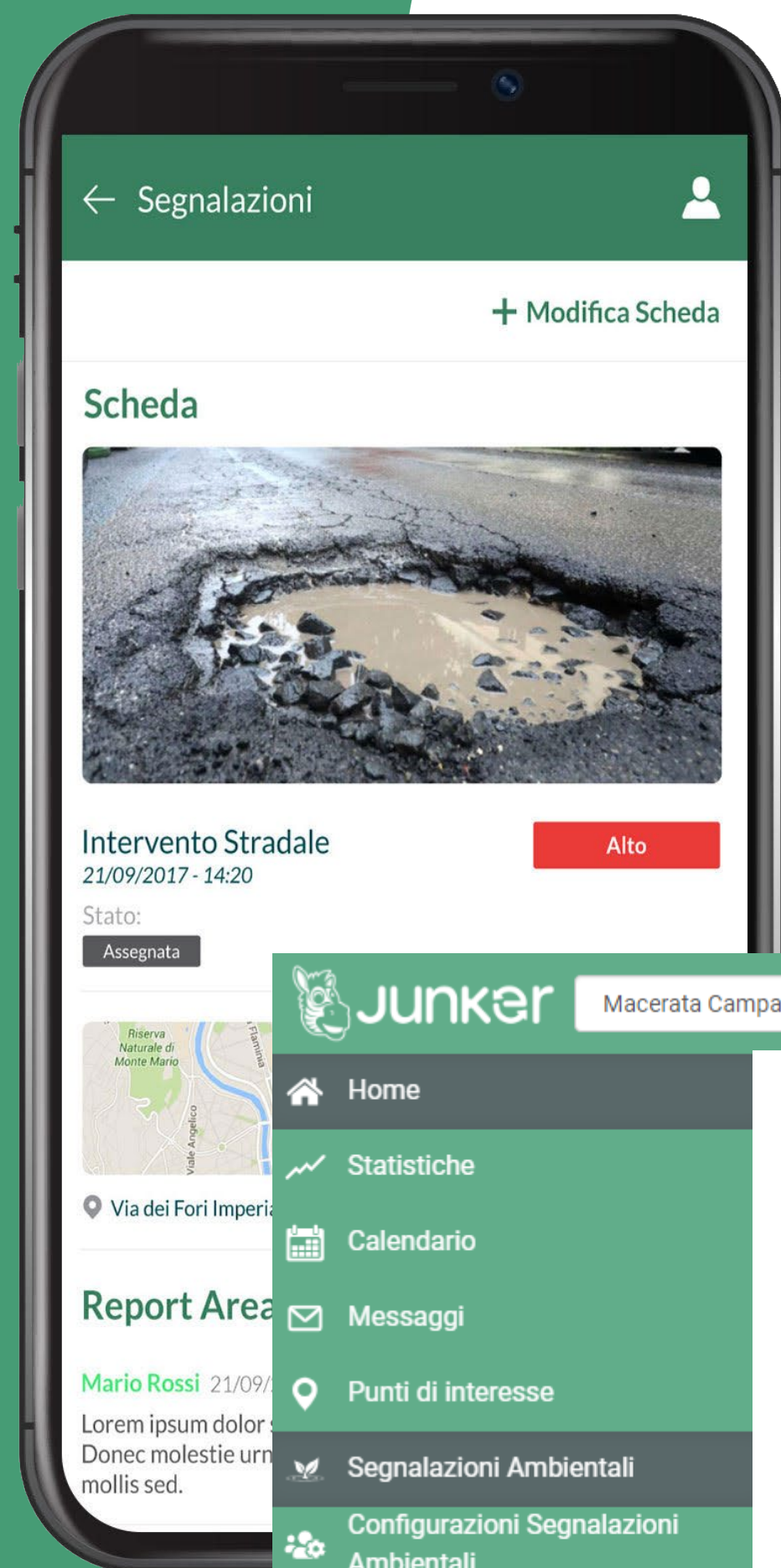


**Sentinella prende  
in carico e smista  
le segnalazioni!**

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

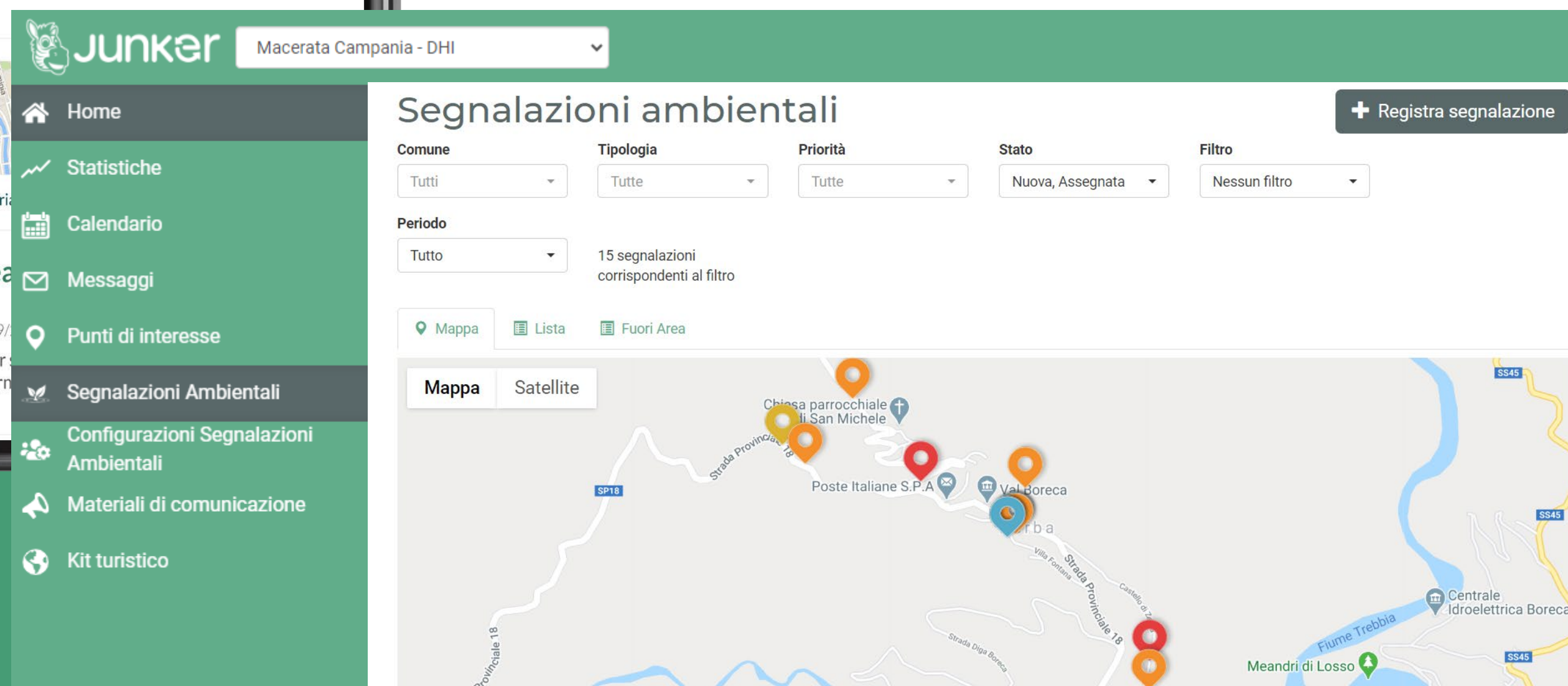


# Cos'è Sentinella?



## 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.**



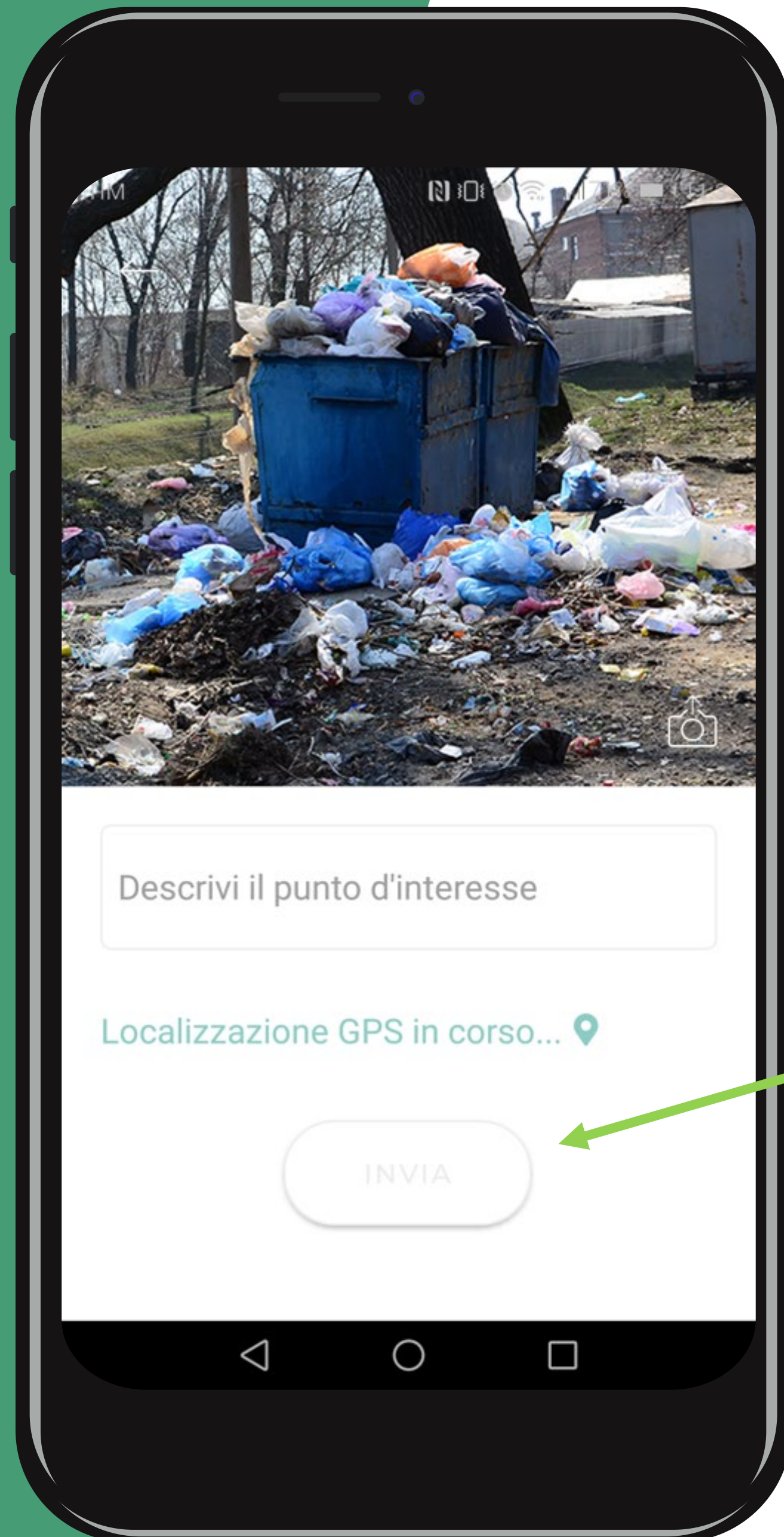
# Gestisce anche le segnalazioni che arrivano dai **cittadini!**

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!

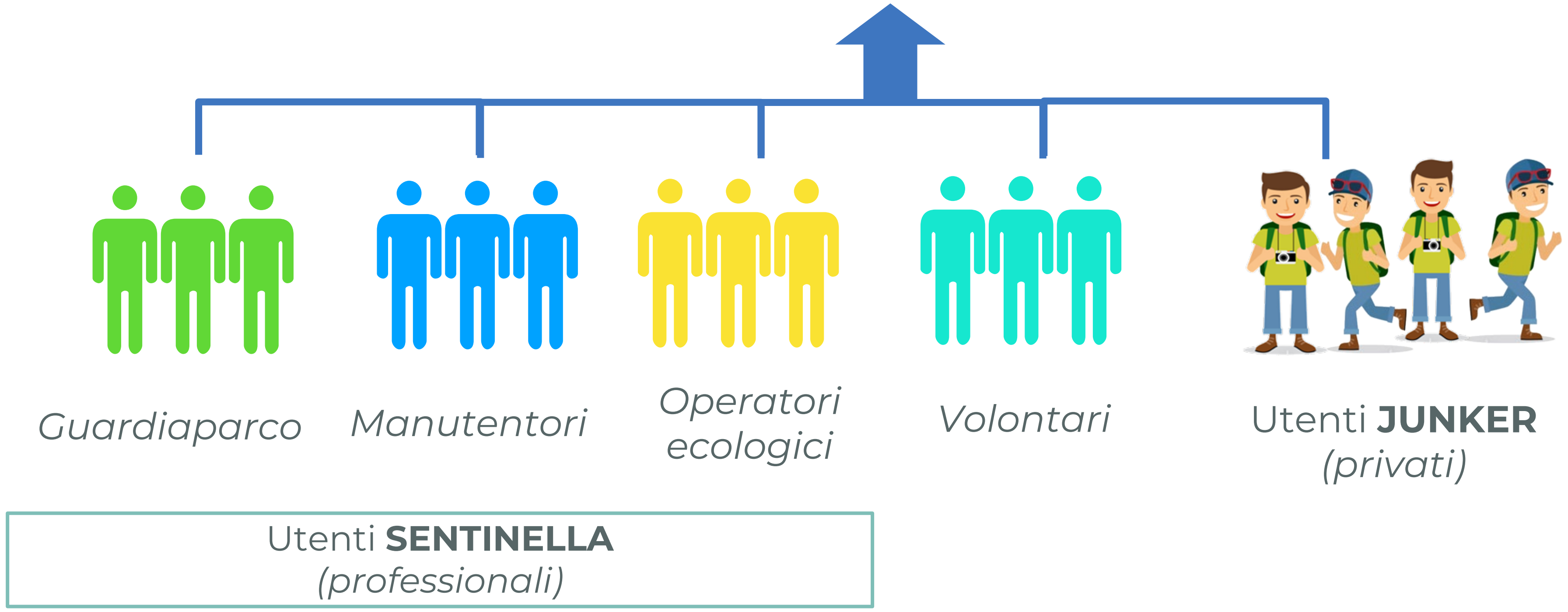
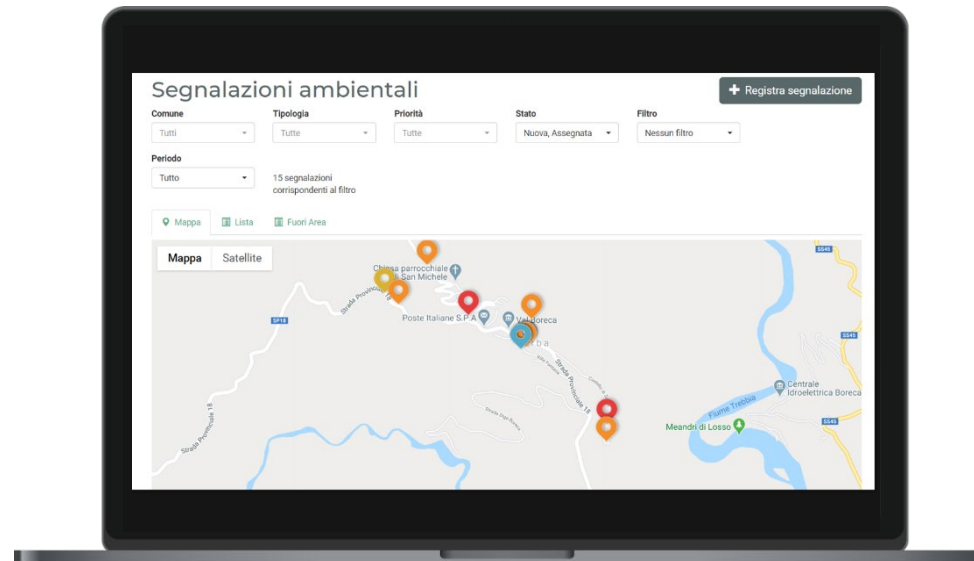
La segnalazione arriva subito a Sentinella:

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



# Uso integrato di Sentinella + Junker

Amministratore *(unico)*





# I vantaggi sono incredibili



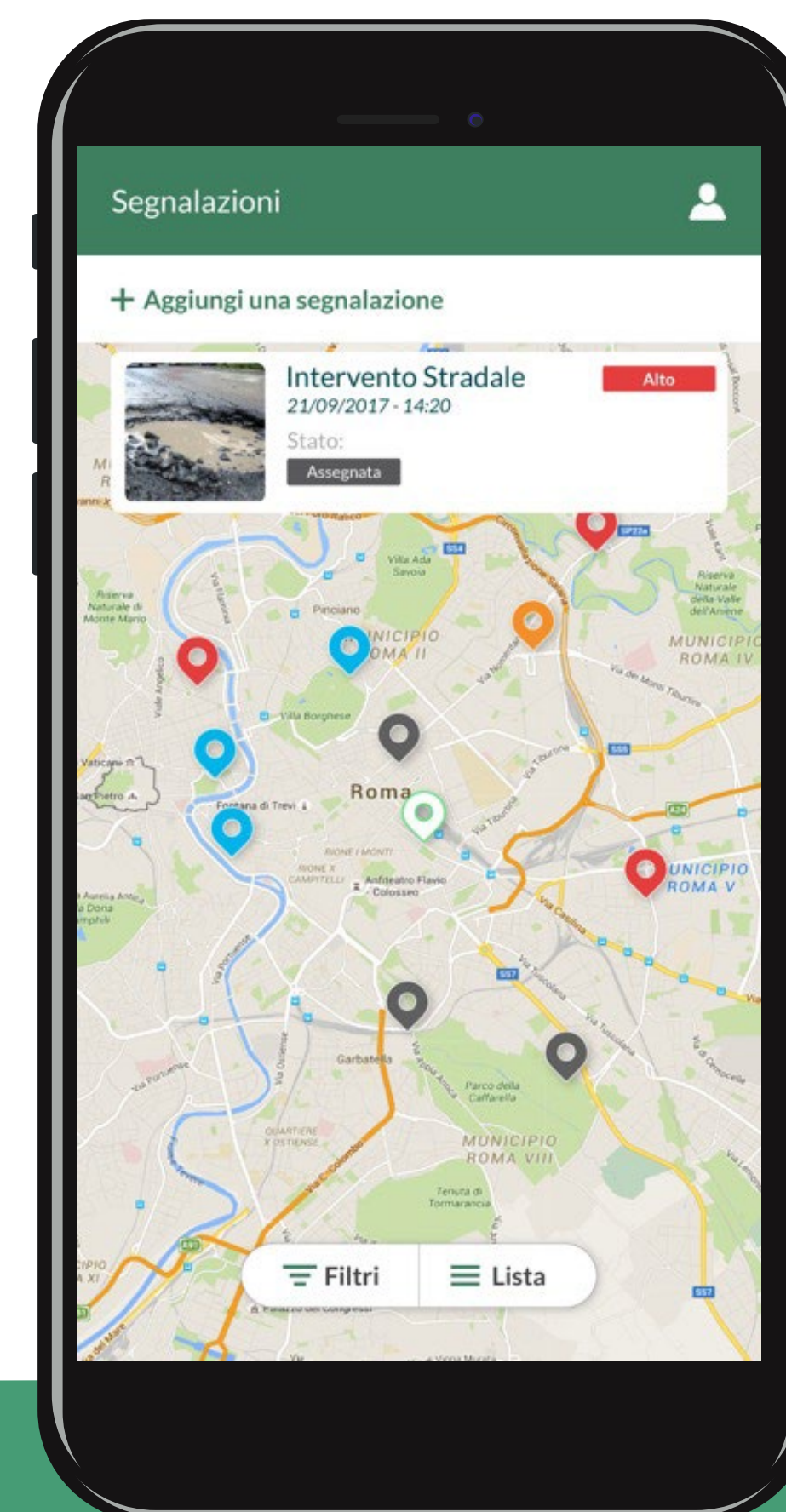
- ✓ **Canale unico per le segnalazioni:** elimina l'incertezza e i tempi lunghi della ricerca del numero giusto da chiamare
- ✓ **Presenza in carico** rapida ed efficiente: nessuna segnalazione sfugge più
- ✓ Compila il diario degli **avvistamenti degli animali** automaticamente
- ✓ Operativa anche **tra 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

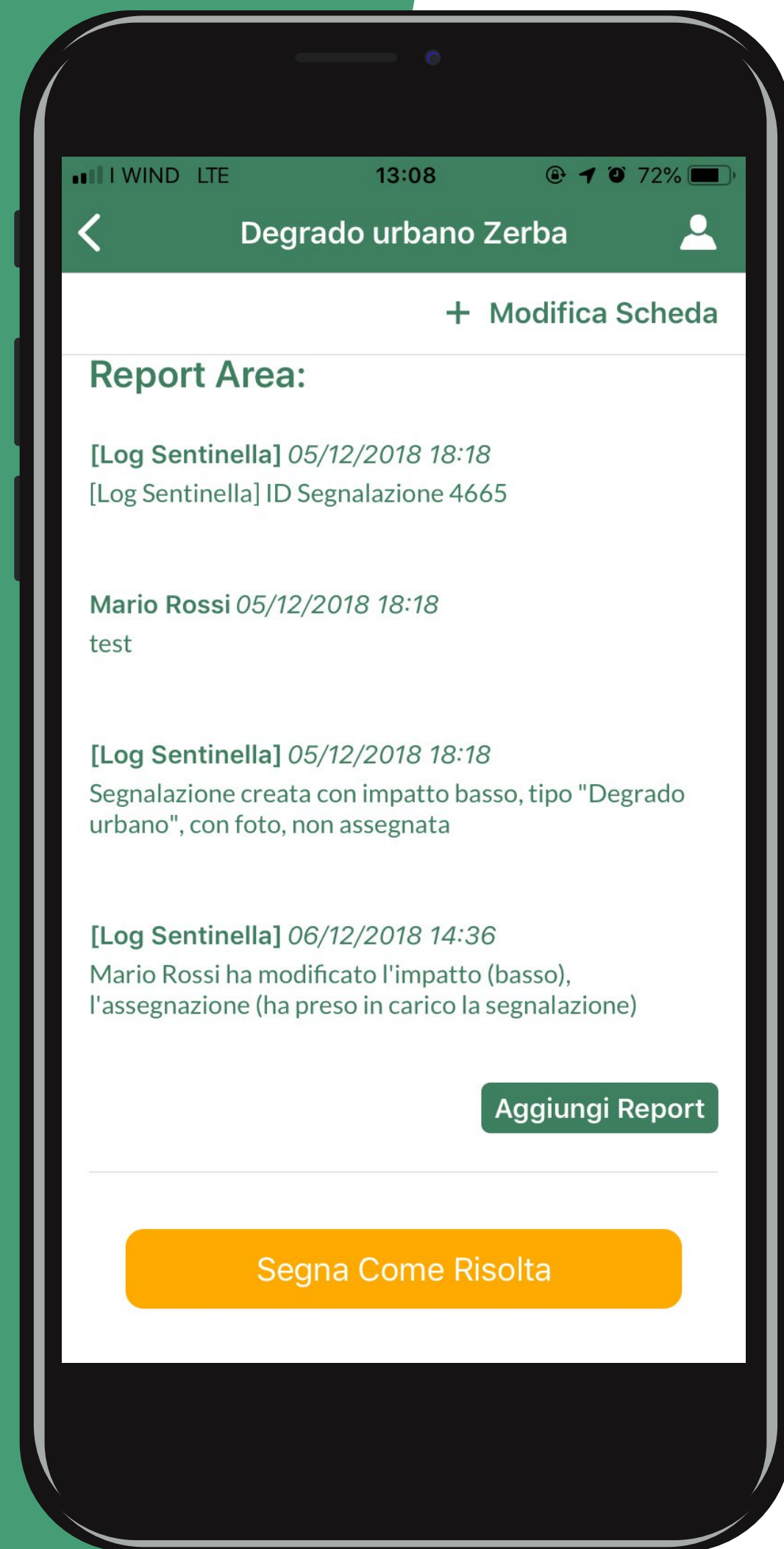
Quando arriva una nuova segnalazione, per procedere alla gestione è necessario **prenderla in carico**

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





# 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									

[Torna alla lista](#)

**Segnalazione 13378**

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

Priorità: **Media** | Bassa | 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:

Stampa | Aggiorna | Salva segnalazione

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

**Registra segnalazione** **Salva segnalazione**

Origine: Operatore  
undefined - undefined

Priorità: Bassa | Media | Alta

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.

Configurazione Utenti e squadre Notifiche email Risposte al cittadino pre-impostate

Comuni serviti  
Ottone, Zerba

Tipologie

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

+ Crea nuova tipologia

Configurazione Utenti e squadre Notifiche email Risposte al cittadino pre-impostate

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

+ Crea nuova squadra

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

+ Crea nuovo utente

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





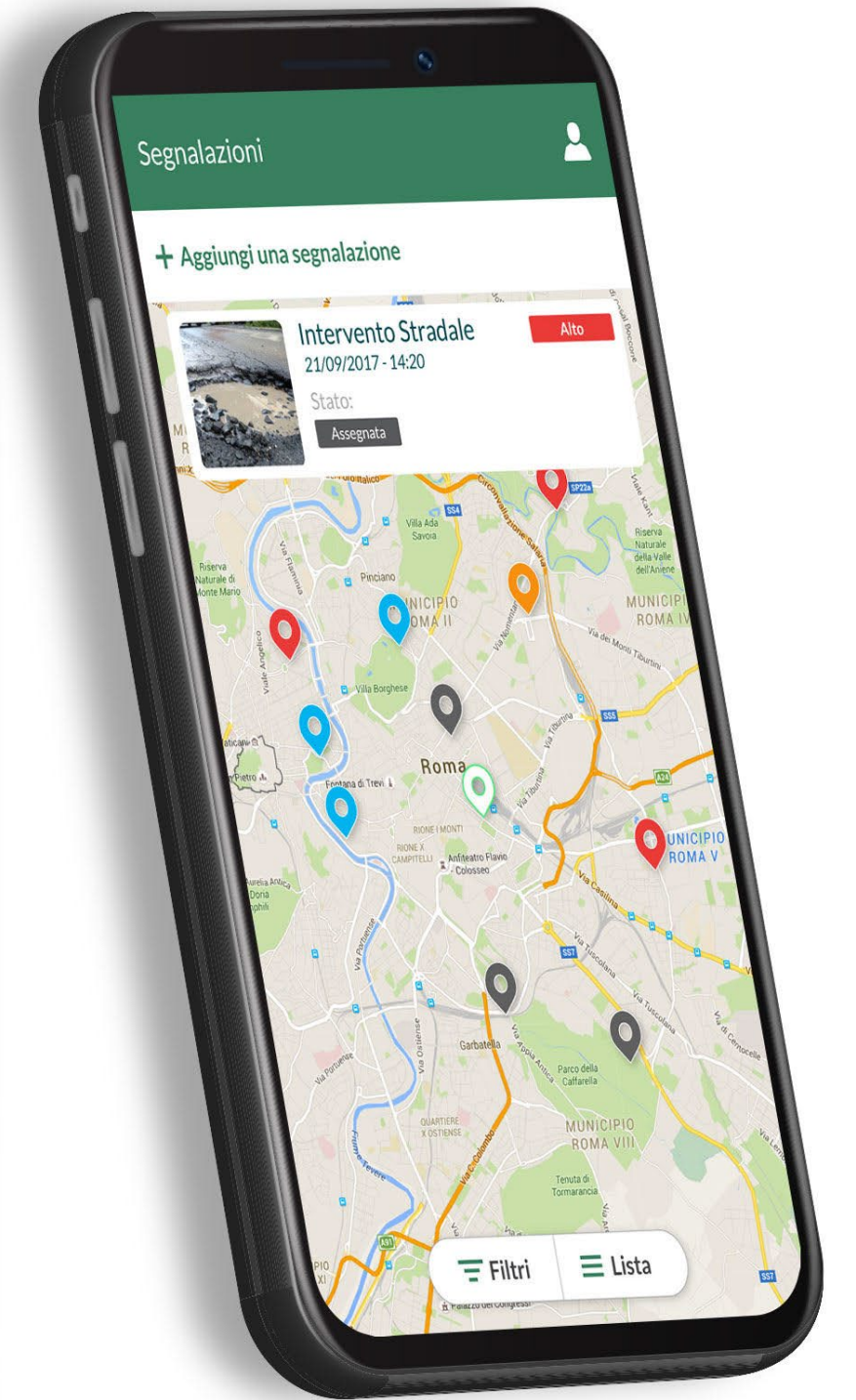
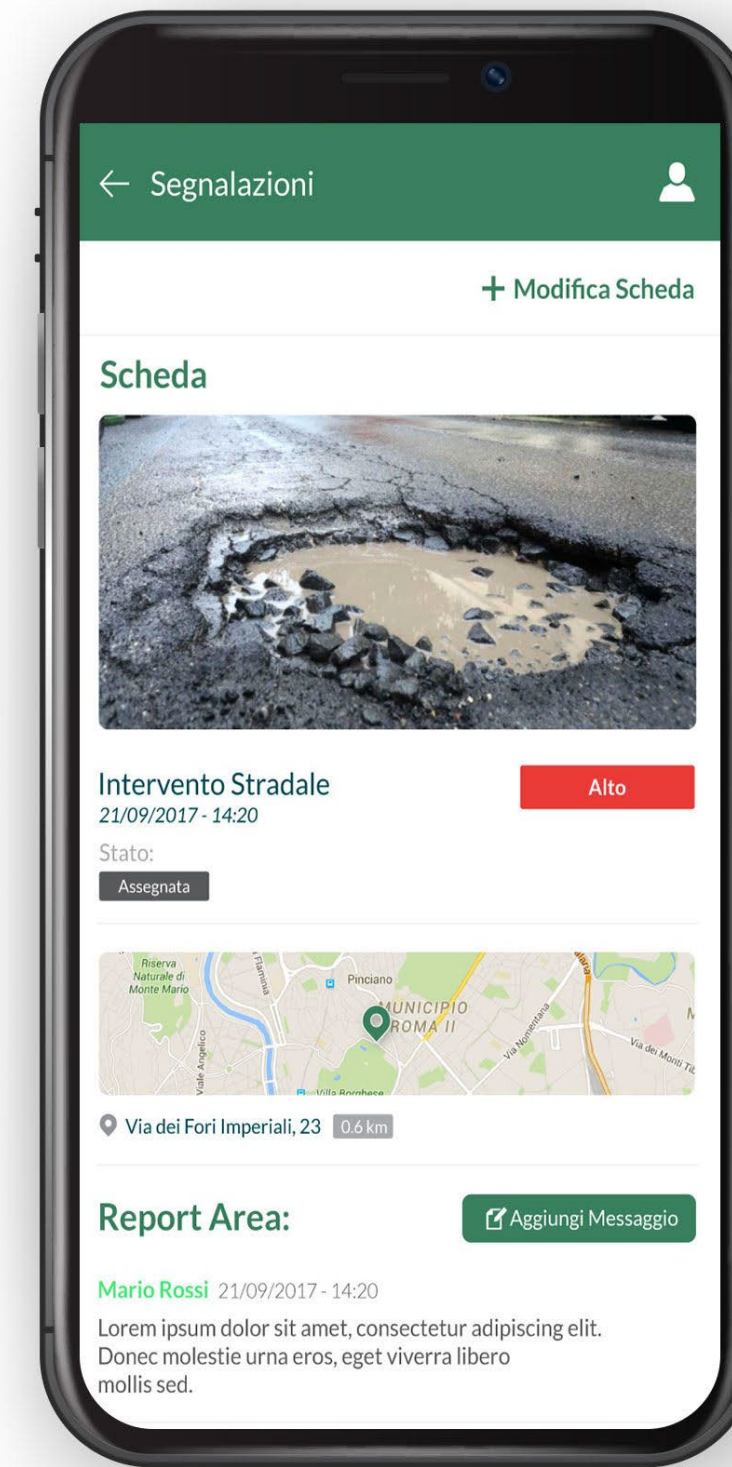
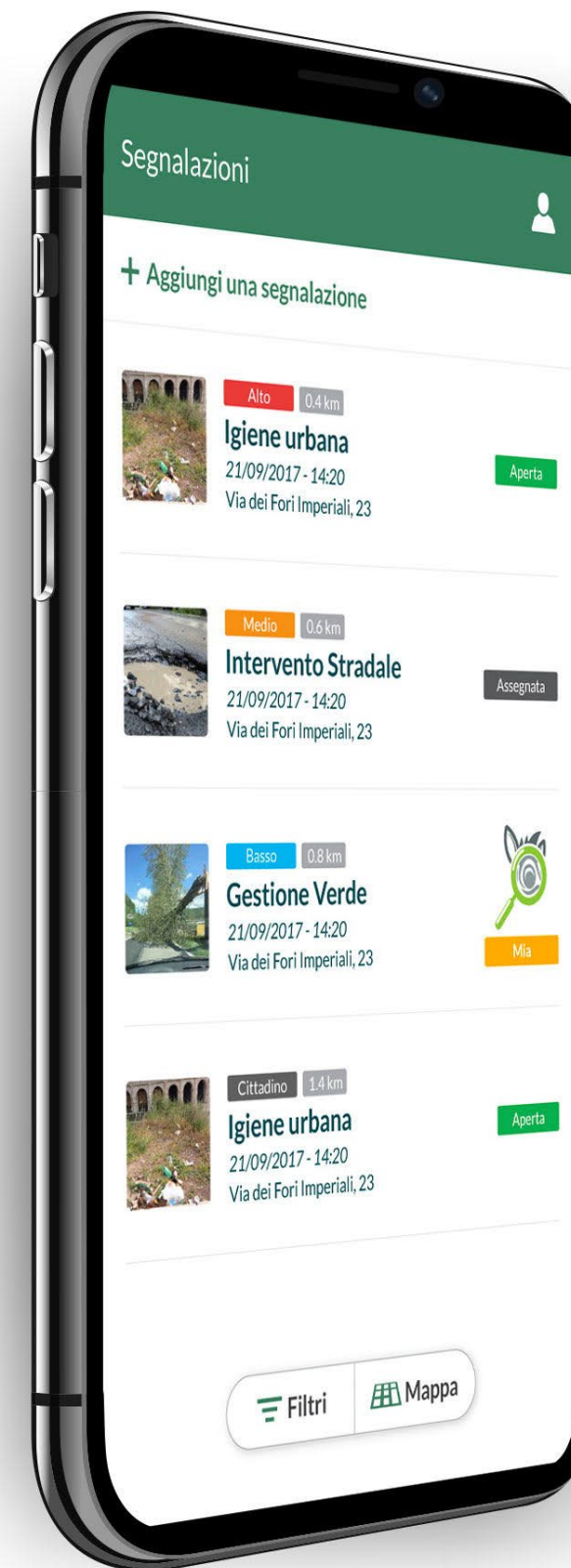
Seguici su  
@junkerapp



[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!

