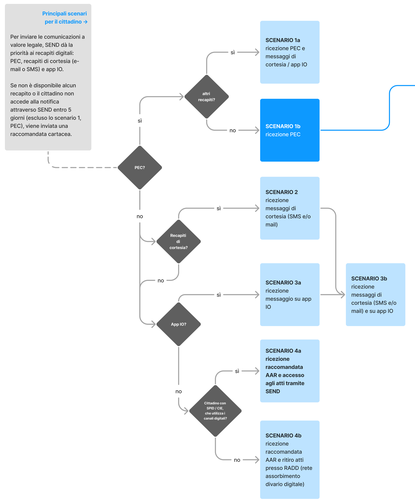
Esempio service blueprint

Nome servizio / procedimento: **SEND - Servizio Notifiche Digitali** **Scenario: 1b**

Data e versione: Dicembre 2023, V.2, scenari multipli

⚠️ La seguente Blueprint è indicativa

SEND - Servizio Notifiche Digitali (anche nota come Piattaforma Notifiche Digitali di cui all'art. 26 del decreto-legge 76/2020 s.m.i.) permette ai cittadini di ricevere istantaneamente le comunicazioni a valore legale da parte di un ente e visualizzarle, gestirle e pagarle direttamente online sulla piattaforma o dall'app IO.



1b
ricezione PEC

MACRO FASI SERVIZIO/PROCEDURA	Prima Preparazione all'esecuzione	Durante svolgimento/erogazione	Dopo Chiusura/feedback
TEMPISTICHE	Notifiche immediate in caso di integrazione dell'ente con API B2B	Invio PEC immediato Pagamento immediato in APP	
AMBIENTE / CANALE		Online, smartphone o computer	Online, smartphone / computer Offline & online
FASI FRONTSTAGE	1. Prima della notifica	2. Ricezione della notifica 3. Accesso alla documentazione 4. Pagamento	5. Configurazione recapiti 6. Deleghe 7. Passaparola
AZIONI UTENTI DESTINATARI Azioni che l'utente / attore principale compie all'interno del processo — UTENTE 1 CITTADINO NOTIFICATO / UTENTE 2 CITTADINO DELEGATO	**1.1** Il cittadino compie una violazione del codice stradale	**2.1** Riceve l'avviso di avvenuta ricezione (AAR) via PEC **2.2** Legge il contenuto della PEC e inquadra i QR code per accedere agli atti **3.1** Accede al sito web di SEND autenticandosi con CIE o SPID **3.2** Visualizza la notifica, gli atti allegati, la timeline e i dettagli per il pagamento **4.1** Paga l'importo dovuto tramite App IO e PagoPA	**5.1** Sul sito web di SEND, alla sezione RECAPITI inserisce i suoi contatti (numero, email) per ricevere messaggi di cortesia. **5.2** Inserisce il codice OTP ricevuto via SMS **5.3** Come suggerito nella sezione recapiti, accede l'app IO e attiva i servizi relativi a SEND per non perdersi nessuna notifica **6.1** Sul sito web di SEND, può gestire le deleghe, delegando o diventando delegato **6.2** Il cittadino delegato/delegante gestisce le deleghe dal suo profilo, sul sito web di SEND **7.1** Consiglia ai suoi familiari di visitare il sito web SEND, autenticarsi e fornire i propri recapiti digitali
TOUCHPOINT		PEC Lettore QR (telecamera o app smartphone) SEND - sito Web SPID / CIE, app CIE ID App IO SPID / CIE, app CIE ID	SEND - sito Web SMS App IO SEND - sito Web Chat e messaggi
AZIONI ATTORI/ OPERATORI Azioni che l'utente erogatore del servizio compie all'interno del processo — ATTORE 1 POSTINO / ATTORE 2 DIPENDENTE UFFICIO POSTALE			
ASSISTENZA canali e processi che l'utente ha a disposizione se ha dei problemi nello step		Supporto SEND: il cittadino può leggere le FAQ e contattare l'assistenza via mail ("assistenza" in header)	Supporto SEND: il cittadino può leggere le FAQ e contattare l'assistenza via mail ("assistenza" in header)

FRONT STAGE — tutto ciò che è visibile agli utenti finali

LINEA DI VISIBILITÀ

BACK STAGE — non visibile agli utenti finali		
FASI BACKSTAGE	A. Creazione richiesta di notifica B. Presa in carico della notifica	C. Invio della notifica D. Accesso alla notifica E. Pagamento	F. Configurazione recapiti G. Deleghe
AZIONI ATTORI BACKSTAGE azioni che gli attori/ stakeholder dietro le quinte compiono per erogare il servizio — ATTORE 1: DIPENDENTE ENTE / • / •	**A.1** Crea una nuova notifica inserendo i dati richiesti **A.2** Allega i documenti da notificare, inclusi gli eventuali pagamenti (**A.4** Verifica la presenza di eventuali errori segnalati dalla piattaforma)	(**C.2**Può verificare lo stato della notifica e il suo perfezionamento) (**E.1** Può verificare lo stato dei pagamenti)	
SISTEMI	SEND - Piattaforma Notifiche **A.3** Verifica le informazioni inserite e segnala eventuali errori **B.1** Genera l'avviso di avvenuta ricezione (AAR) **B.2** Verifica se è possibile notificare attraverso canali digitali	SEND - Piattaforma Notifiche **C.1** Invia PEC con AAR **D.1** Memorizza l'istante di primo accesso alla notifica, per il perfezionamento PagoPA	SEND - Piattaforma Notifiche **F.1** Invia codice OTP **G.1** Gestisce le procedure di delega
BANCHE DATI/API	Disponibili API B2B per gli enti, per automatizzare la creazione e gestione delle notifiche **INI-PEC, IPA, INAD:** verifica esistenza domicilio digitale (PEC) per il cittadino da notificare		
DOCUMENTI	Manuale operativo Piattaforma Notifiche (SEND) Documentazione API sul portale developer di PagoPA	Tempistiche di perfezionamento notifica via PEC, anche nel caso di PEC satura o inattiva Manuale operativo, stato della notifica	

CRITICITÀ/PUNTI DI ATTENZIONE			
OPPORTUNITÀ	Comunicazione nuove modalità di notifica digitale: • ATL (TV, radio...) • presso Comuni e uffici RADD • Newsletter Enti		incoraggiare e facilitare il passaparola

Designers Italia

Questo documento si può scaricare qui: https://designers.italia.it/risorse-per-progettare/progettare/processi-di-servizio/

Licenza CC BY-SA 4.0

Quest'opera, realizzata per il progetto Designers Italia, è distribuita con Licenza Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale. Copyright (c) 2024 Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la trasformazione digitale.

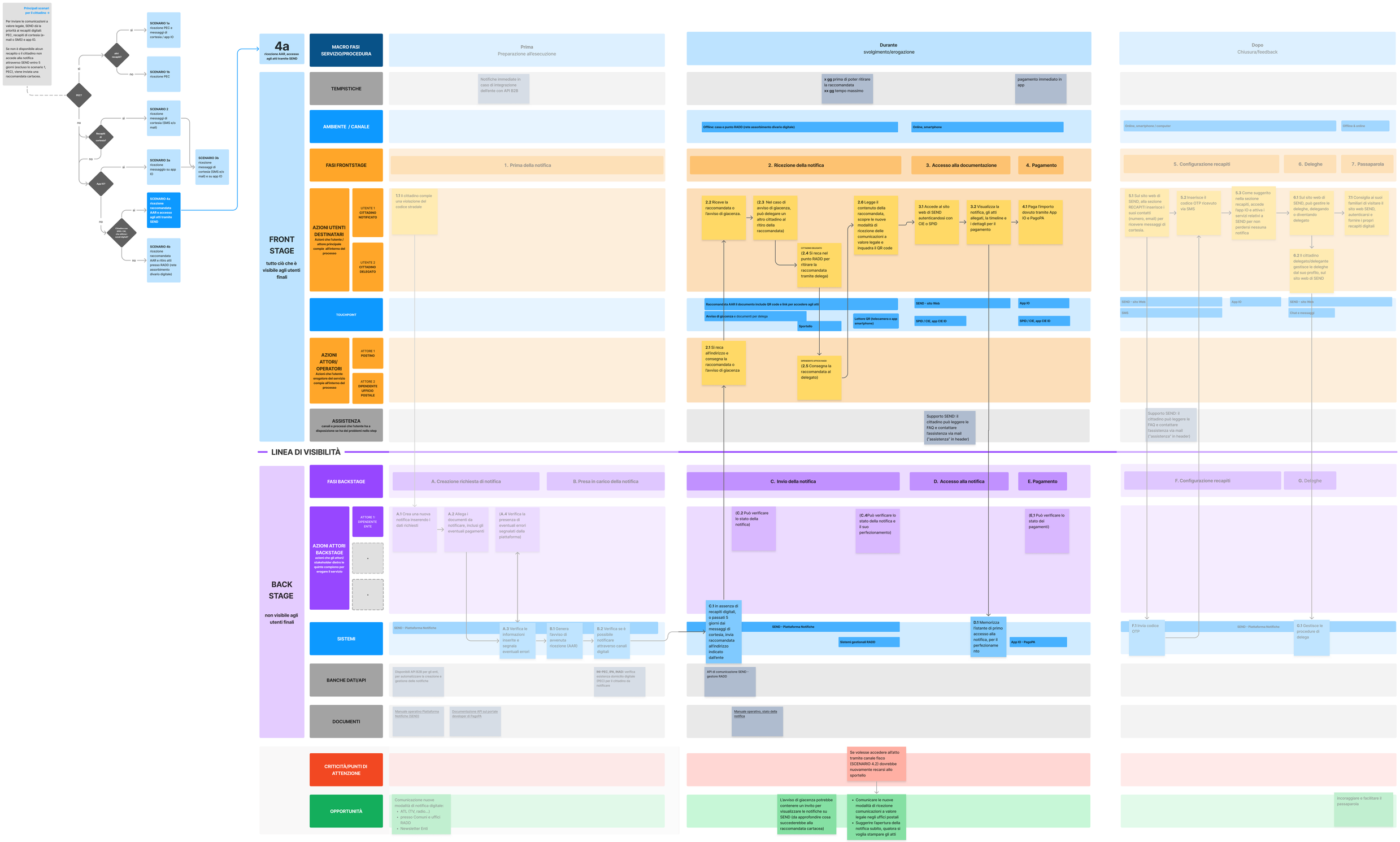
Esempio service blueprint

Nome servizio / procedimento: **SEND - Servizio Notifiche Digitali** **Scenario: 4a**

Data e versione: Dicembre 2023, V.2, scenari multipli

⚠ La seguente Blueprint è indicativa

SEND - Servizio Notifiche Digitali (anche nota come Piattaforma Notifiche Digitali di cui all'art. 26 del decreto-legge 76/2020 s.m.i.) permette ai cittadini di ricevere istantaneamente le comunicazioni a valore legale da parte di un ente e visualizzarle, gestirle e pagarle direttamente online sulla piattaforma o dall'app IO.



Designers Italia

Questo documento si può scaricare qui: https://designers.italia.it/risorse-per-progettare/progettare/processi-di-servizio/

Licenza CC BY-SA 4.0

Quest'opera, realizzata per il progetto Designers Italia, è distribuita con Licenza Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale. Copyright (c) 2024 Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la trasformazione digitale.