

# REMOTE EXPERT

UN NUOVO MODO DI EROGARE I SERVIZI A DISTANZA

# REMOTE EXPERT

**Piattaforma digitale** per una **gestione innovativa** degli **sportelli**:

dall'ottimizzazione delle prenotazioni all'erogazione completa dei servizi a distanza

Remote Expert è una piattaforma digitale che **gestisce la prenotazione** e **abilita l'erogazione completa di servizi a distanza**, compreso lo **scambio di documenti**, la sottoscrizione e l'eventuale pagamento di oneri.

Costituita da software, hardware e sistemi di telepresenza CISCO, la piattaforma **garantisce l'interazione** tra «utente» e «operatore» come se entrambi fossero presenti nello **stesso luogo**.

Remote Expert, attraverso il **sistema integrato di prenotazione**, **ottimizza il flusso** degli appuntamenti sia negli **sportelli remoti** che negli **sportelli fisici con operatore**.



# PIATTAFORMA “REMOTE EXPERT”



## **PRENOTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI**

Sistema multicanale di prenotazione e gestione dei servizi per sportelli fisici, remoti e online



## **SPORTELLO REMOTO**

Sistema di gestione ed erogazione dei servizi a distanza presso gli sportelli territoriali



## **SPORTELLO ONLINE**

Sistema di gestione ed erogazione dei servizi via web



## **SUPERVISORE IOT**

Sistema di monitoraggio costante della dotazione hardware e software della Piattaforma «Remote Expert»

# QUALI ESIGENZE SODDISFA

---



## PER LA PA

- Permette alla PA di erogare **servizi a distanza**.
- Permette al cittadino di espletare le **pratiche burocratiche** in **ambienti e luoghi più vicini e facili da raggiungere**.
- Permette **un'interazione utente/operatore** analoga a quella che si avrebbe allo sportello.
- Consente di **regolare l'accesso** dei utenti agli sportelli ed **evitare assembramenti**



## PER LE UTILITIES E LE AZIENDE DI SERVIZI

- Crea **touch point con i clienti** per gestire **assistenza, vendita** ed eventuali **promozioni** senza bisogno di ulteriore personale sul territorio.
- Permette di concludere **contratti e vendite da remoto** tramite **sistemi di pagamento integrati** ed evoluti sistemi di **scambio di documenti** cartacei e digitali.
- Riduce al minimo i **tempi di attesa** per i clienti ed elimina le code.

# QUALI ESIGENZE SODDISFA

---



## PER LE PMI MANIFATTURIERE

- Permette di avere un **canale diretto** con i fornitori e di **controllare in tempo reale** la fornitura richiesta, sia per quanto riguarda i tempi di consegna, sia per quanto riguarda le specifiche richieste.
- Permette di **collaborare** su progetti e produzioni in corso.
- Permette di **intervenire sui lotti** apportando eventuali **modifiche** prima che si concluda il processo di produzione.
- Diminuisce i **tempi di prototipazione**, abbatte il **time to market e i costi** di trasferta.



## PER L'AZIENDA DIGITALE E LA GDO

- Permette di offrire servizi di **assistenza e vendita** di alta **qualità**, **senza bisogno di formare** ulteriore personale specializzato.
- Permette di gestire le eventuali **promozioni** in modo **innovativo**.
- Trasferisce al cliente l'immagine di un **brand altamente tecnologico e innovativo**.
- Consente la **formazione a distanza** degli addetti al servizio.
- Permette di **ottimizzare la gestione** del personale.

# FLUSSO OPERATIVO

## SPORTELLLO FISICO





# FLUSSO OPERATIVO

## SPORTELLLO REMOTO

### ▶ DOVE PRENOTARE



DAL TOTEM

+



SU INTERNET

+



VIA TELEFONO

### ▶ SISTEMA DI PRENOTAZIONE



SELEZIONE DEL SERVIZIO



SCELTA DEL GIORNO



INSERIMENTO DATI



RICEVUTA CON DETTAGLIO PRENOTAZIONE E DOCUMENTI DA PORTARE



INVIO PROMEMORIA DELL'APPUNTAMENTO

### ▶ EROGAZIONE SERVIZIO IN TELEPRESENZA



CHECK IN



CHIAMATA OPERATORE



EROGAZIONE SERVIZIO TRAMITE TELEPRESENZA



RIEPILOGO SERVIZI EROGATI



SURVEY DI GRADIMENTO



Invio e visualizzazione di documenti elettronici

+



Scansione e invio di documenti cartacei

+



Stampa documenti

+



POS

+



Tavoletta grafica firma grafometrica

# FLUSSO OPERATIVO

**SPORTELLLO ONLINE**

## ▶ DOVE PRENOTARE



+



## ▶ SISTEMA DI PRENOTAZIONE



SELEZIONE  
DEL SERVIZIO



SCELTA DEL  
GIORNO



INSERIMENTO  
DATI



EMAIL CON LINK, DETTAGLIO  
PRENOTAZIONE E DOCUMENTI



INVIO PROMEMORIA  
DELL'APPUNTAMENTO

## ▶ EROGAZIONE SERVIZIO ONLINE



CLICK SU LINK



EROGAZIONE DEL  
SERVIZIO



SURVEY DI  
GRADIMENTO



Acquisizione documenti  
tramite webcam

+



Firma OTP  
(One Time Password)

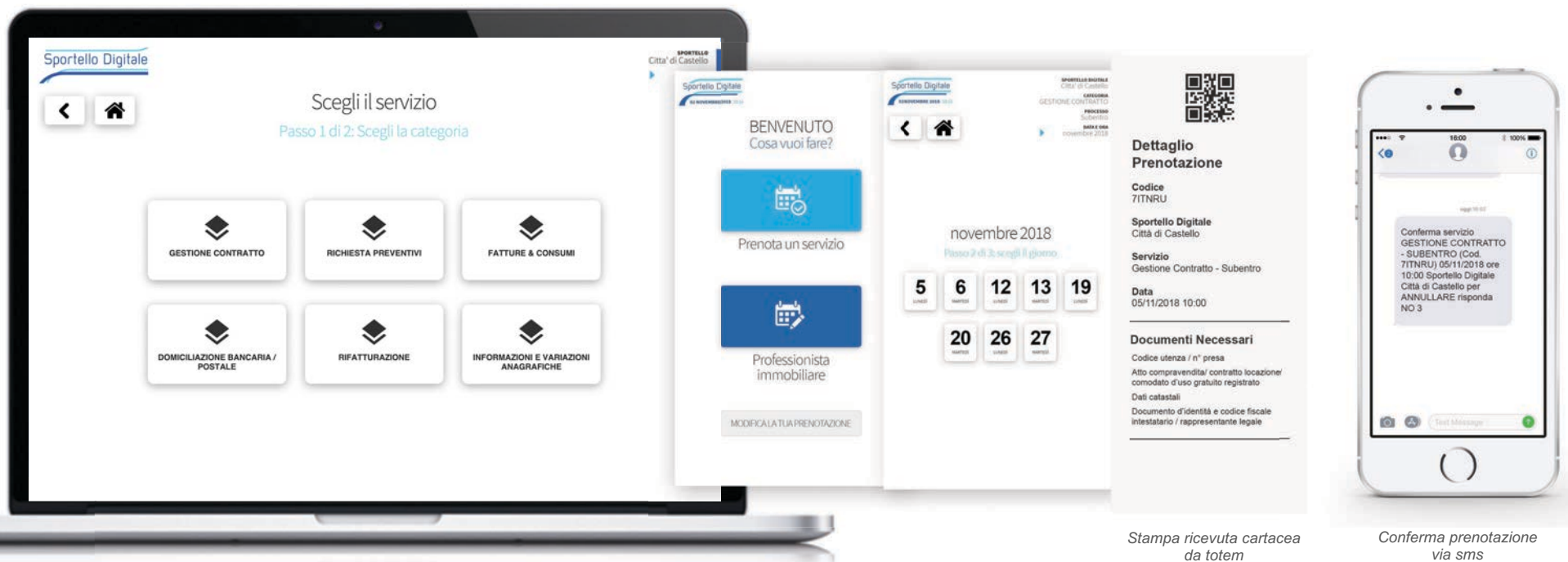




**PRENOTAZIONE E GESTIONE  
DEI SERVIZI**

# SISTEMA DI PRENOTAZIONE: FRONT OFFICE

MULTICANALE (TOTEM, WEB, MOBILE, CENTRALINO) + REMINDER



Sistema di prenotazione multicanale

Stampa ricevuta cartacea da totem

Conferma prenotazione via sms

- Il sistema consente agli utenti di effettuare una **prenotazione da web oppure direttamente da totem** interattivi presenti negli sportelli territoriali.
- Il cliente/utente/cittadino potrà **prenotare uno o più servizi** di sportello fornendo **informazioni utili per organizzare tempi e modalità** di erogazione dell'assistenza da parte degli operatori.
- La procedura, accessibile in modalità **multicanale**, prevede **passaggi semplici e intuitivi** per facilitare l'interazione con gli utenti:
  - Scelta sportello, servizio, data e ora
  - Inserimento dati anagrafici
  - Ricezione conferma via email e sms
  - Eventuale modifica o cancellazione via web o sms
  - Ricezione promemoria 24 ore prima

# SISTEMA DI PRENOTAZIONE: BACK OFFICE

CONFIGURAZIONE E GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI



- **Configurazione completa:** sportelli, servizi, operatori e canali
- Gestione degli **appuntamenti, calendari e aperture**
- Creazione e gestione del **flusso di prenotazione**
- Invio in automatico di **survey di gradimento** del servizio e visualizzazioni risultati in tempo reale
- **Reportistica** dettagliata ed esportazione dati su matrici personalizzabili
- **Gestione della domotica:** cancelli, allarmi, porte ingresso e uffici

Elenco Appuntamenti

05/11/2018	08:00 - 08:05	05/11/2018	08:05 - 08:10	26/06/2019	08:10 - 08:15	26/06/2019	08:15 - 08:20
SPORTELLO: Ponte Feltrina/Sala 1 SERVIZIO: Gestione Contratto NOME: Alessio Regazzini Tel: 332237960 CODICE DI RICALIBRAMENTO: 00 PPE - BGARCA	SPORTELLO: Ponte Feltrina/Sala 1 SERVIZIO: Fatture e Contatti NOME: Alessio Regazzini Tel: 332237960 CODICE DI RICALIBRAMENTO: 00 PPE - LGADU2	SPORTELLO: Ponte Feltrina/Sala 1 SERVIZIO: Servizio Test NOME: Alessio Regazzini Tel: 332237960 CODICE DI RICALIBRAMENTO: 00 PPE - QNMMT	SPORTELLO: Ponte Feltrina/Sala 1 SERVIZIO: Servizio Test NOME: Alessio Regazzini Tel: 332237960 CODICE DI RICALIBRAMENTO: 00 PPE - 1698M				

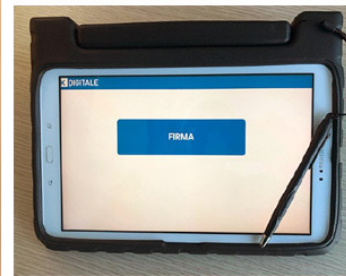
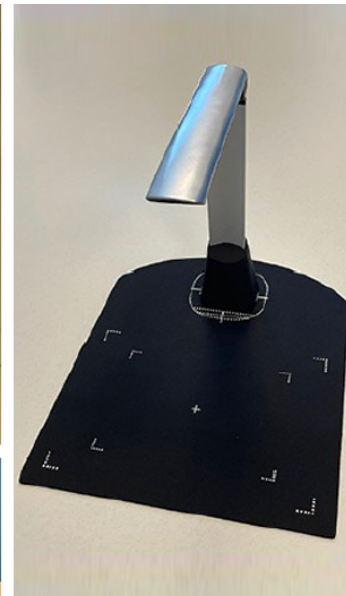
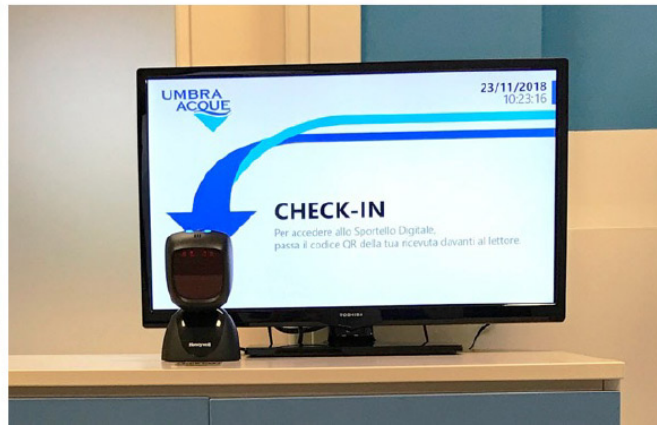
Calendario Servizi

Periodo di validità dal 01/01/2018 al 24/12/2018

Orari/Giorni	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Dalle 08:00 - Alle 10:30	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dalle 10:45 - Alle 12:30	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dalle 13:15 - Alle 14:30	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dalle 14:45 - Alle 16:20	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dalle - Alle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# SISTEMA DI PRENOTAZIONE: HARDWARE

CHECK-IN, TOTEM, ELIMINACODE PARLANTE (video+microfono), TAVOLETTA GRAFOMETRICA, POS



Il sistema **eliminacode**, grazie a un sistema di **check-in** (una procedura di lettura e validazione del codice della prenotazione) comunica al **“Sistema Integrato di Prenotazione”** che il cliente/utente con “codice di prenotazione numero” è arrivato presso lo sportello ed è in sala d’attesa.

Contemporaneamente il sistema di prenotazione:

- ✓ **mostra sul monitor** eliminacode, posto in sala d’attesa, il **codice del cliente** e l’**orario** previsto dell’appuntamento;
- ✓ **aggiorna l’elenco degli appuntamenti** nella console dell’operatore.



**SPORTELLO REMOTO**



# SPORTELLLO REMOTO: TELEPRESENZA CISCO

AVANZATE TECNOLOGIE DIGITALI AL SERVIZIO DI UTENTI E OPERATORI



IN LOCATION  
**CISCO WEBEX ROOM 55 DUAL**

[Scheda tecnica](#)

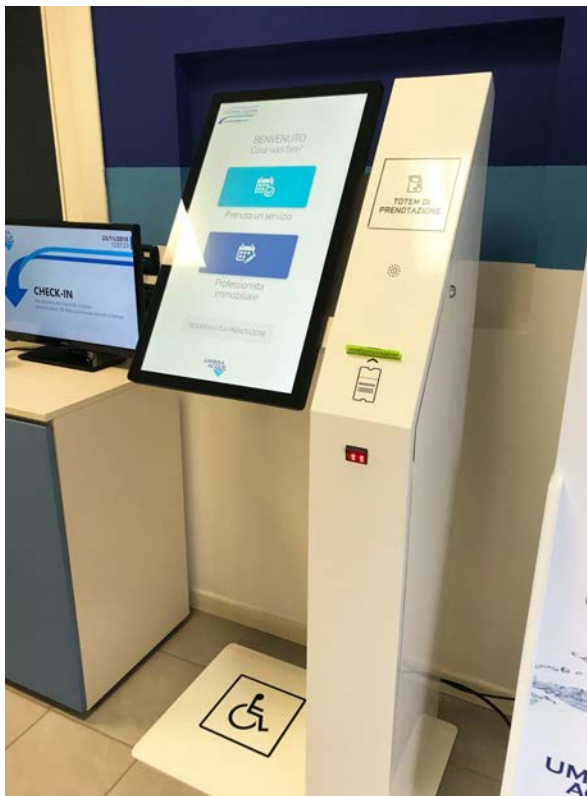


REMOTO  
**CISCO WEBEX DESK o CISCO  
WEBEX DESK PRO**

[Scheda tecnica](#)

# SPORTELLO REMOTO: HARDWARE

CHECK-IN, TOTEM, ELIMINACODE PARLANTE (video + microfono), SCANNER, STAMPANTE, TAVOLETTA GRAFOMETRICA E TERMINALE POS



UMBRA ACQUE - GRUPPO ACEA | SPORTELLO DIGITALE (UFFICIO NON PRESIDATO)

**Tutti i dispositivi** presenti nello sportello remoto sono **comandati** (azionare la stampante, lo scanner...) **dall'operatore** che fornirà il servizio. Al cliente non è richiesto che posizionare il documento sotto lo scanner, ritirare un foglio/i dalla stampante, firmare di pugno il foglio o mediante firma grafometrica, inserire o appoggiare le carte di credito o debito nell'apparecchio POS (contactless).



# SPORTELLO REMOTO: STARTER KIT INDUSTRY

GESTISCE, MONITORA E AZIONA TUTTI I DISPOSITIVI SUL CAMPO

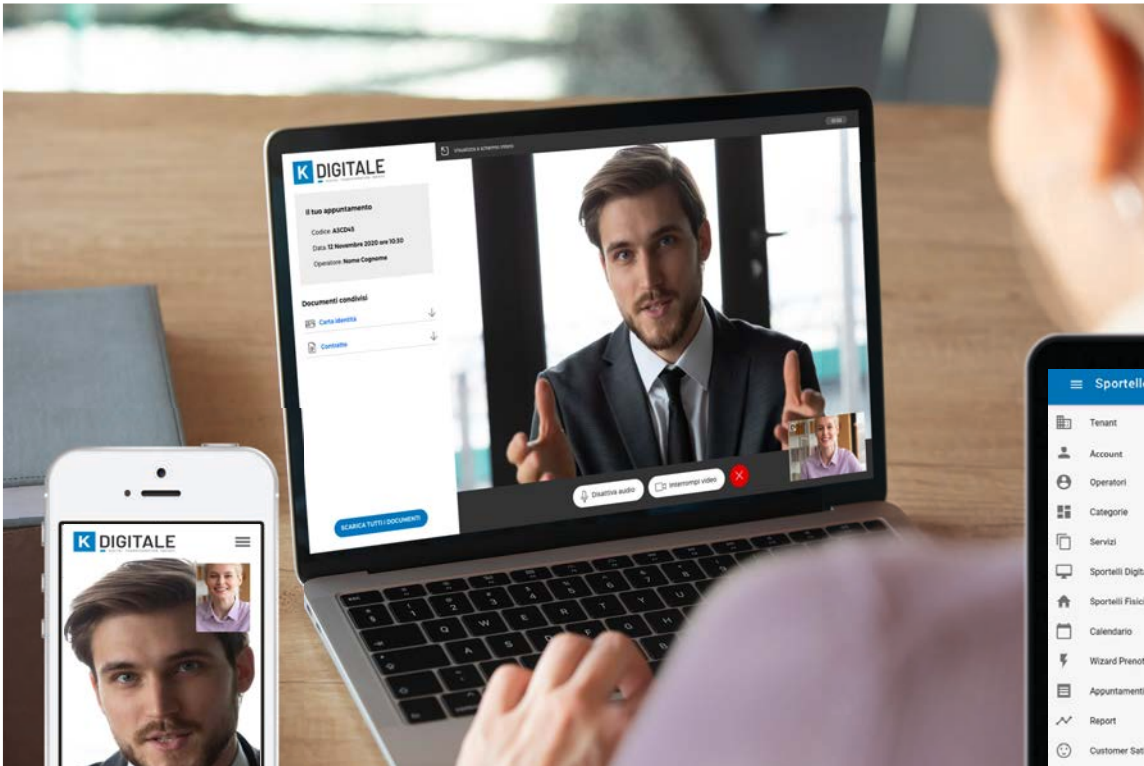




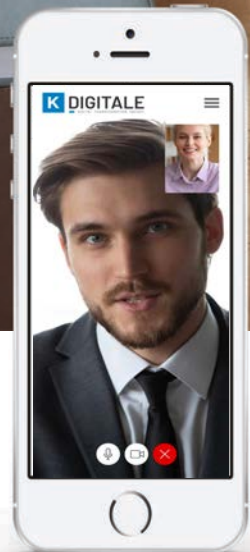
**SPORTELLLO ONLINE**

# SPORTELLLO ONLINE

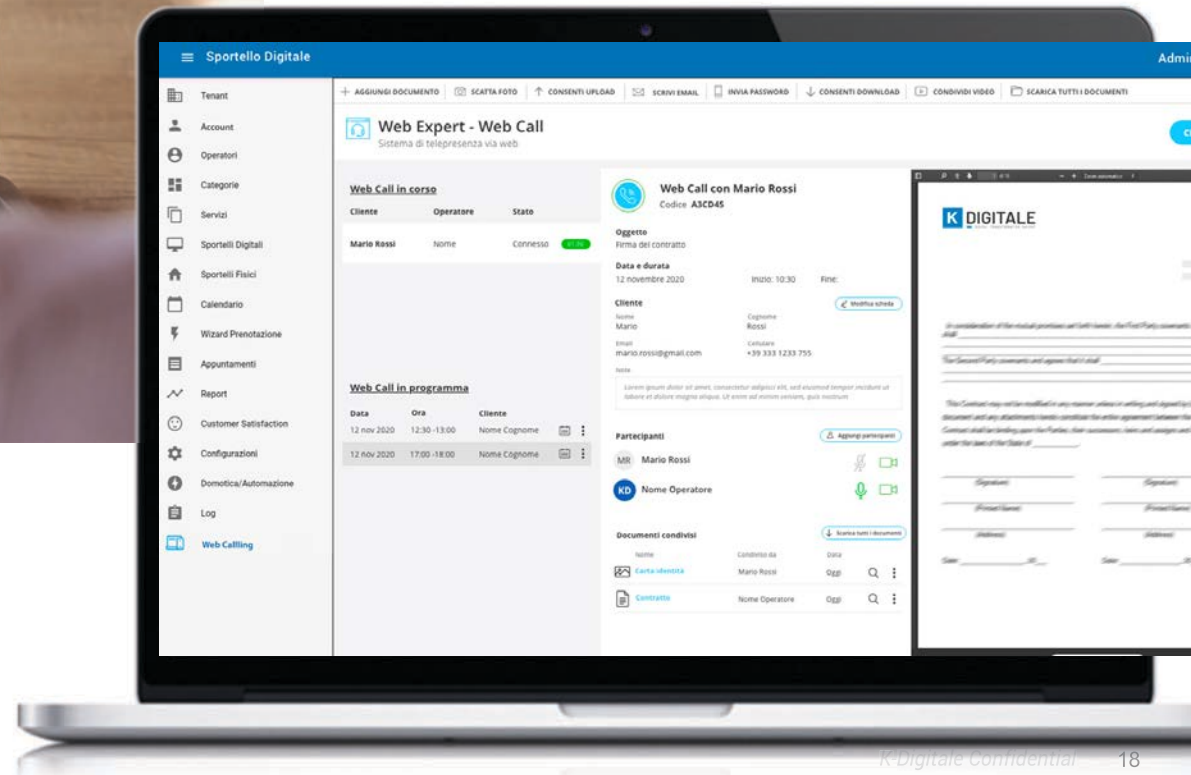
GESTIONE ED EROGAZIONE COMPLETA DEI SERVIZI VIA WEB



- La videochiamata via web tra «utente» e «operatore» consente **un'interazione face to face** come se entrambi fossero presenti nello sportello fisico.
- Il sistema permette **l'erogazione completa** dei servizi comprese le attività di **scambio documenti, pagamenti e firma**.



[GUARDA COME FUNZIONA](#)







**SUPERVISIONE IOT**

# SUPERVISORE IOT

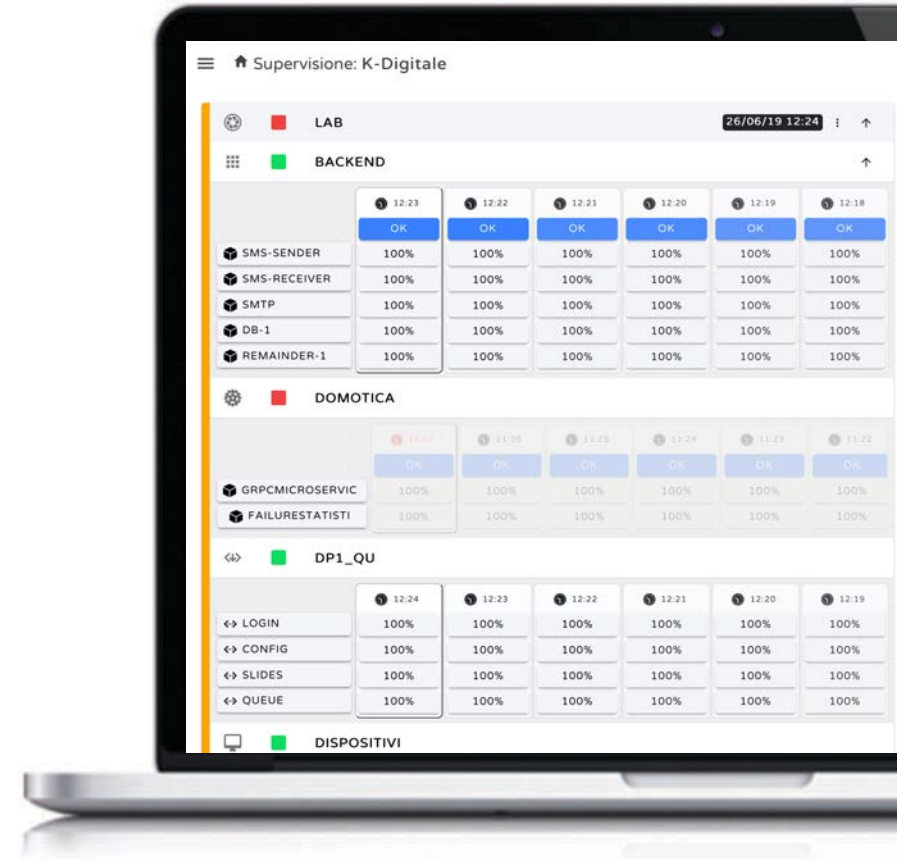
SISTEMA DI MONITORAGGIO REAL TIME DELLA DOTAZIONE HARDWARE



Supervisione permette il **monitoraggio costante** della dotazione hardware attraverso un'interfaccia utente intuitiva e visualizzabile con tutti i device.

Ogni minuto, tramite un protocollo di comunicazione standardizzato, viene effettuata una chiamata a tutti i dispositivi per controllare il loro «stato di salute» e riscontrare eventuali anomalie di funzionamento.

Un sistema di **alerting**, con notifica via email, provvede a comunicare agli amministratori le anomalie evidenziate quando il problema persiste per un periodo di tempo prestabilito.



**SEGNALAZIONE ANOMALIA DA BACKOFFICE**

La segnalazione di anomalie può essere effettuata anche da parte di un operatore tramite la console di backoffice. L'invio della segnalazione aprirà in automatico un caso di gestione nel CRM per l'assegnazione e la risoluzione del problema.

Nome	Tipologia	Indirizzo	
Castello	Check in	192.168.0.3	✓
ITIDE 02	Check in Digipass 1	Check in	✓
ITIDE 02	Elimina Code Digipass 1	Elimina Code	✓
ITIDE 02	Scanner Supervisione Digipass 1	Scanner Supervisione	http://per.fun.ssh.umbracque.com/21001 ✓
Totem		ssh.fun.umbracque.com/199023	✓

# INTEGRAZIONE CON CRM



## ANOMALIA

Rilevazione criticità nella dotazione hardware tramite il sistema di monitoraggio IoT *Supervisione*

## APERTURA CASO SU CRM

Apertura automatica di un caso di gestione all'interno di Microsoft Dynamics CRM

## PUNTEGGIO

Assegnazione di un punteggio al caso di gestione

## FIELD SERVICE

Passaggio al Field Service e pianificazione dell'attività

## RISOLUZIONE CASO

Conferma della risoluzione dell'anomalia tramite monitoraggio IoT

# VERSIONI E TECNOLOGIA

VERSIONE

## SPORTELLO FISICO



### PRENOTAZIONE E GESTIONE SERVIZI

- Sistema di prenotazione multicanale
- Back office

### HARDWARE

- Sistema di check-in
- Monitor eliminacode
- Totem touchscreen



### SUPERVISORE IOT

- Monitoraggio e prevenzione anomalie Hardware e Software
- Alerting integrato



### STARTER KIT INDUSTRY

- Gestione degli apparati HW presente

VERSIONE

## SPORTELLO REMOTO



### PRENOTAZIONE E GESTIONE SERVIZI

- Sistema di prenotazione multicanale
- Back office

### HARDWARE

- Sistema di check-in
- Monitor eliminacode
- Totem touchscreen



### TELEPRESENZA CISCO

- Cisco DX80
- Room 55 DUAL



### HARDWARE

- Scanner a lampada
- Stampante multifunzione
- Tavoletta grafometrica
- Terminale POS



### SUPERVISORE IOT

- Monitoraggio e prevenzione anomalie Hardware e Software
- Alerting integrato



### DOMOTICA

- Gestione accessi
- Gestione Riscaldamento e condizionamento



### STARTER KIT INDUSTRY

- Gestione degli apparati HW presenti

VERSIONE

## SPORTELLO ONLINE



### PRENOTAZIONE E GESTIONE SERVIZI

- Sistema di prenotazione multicanale
- Back office

### HARDWARE

- Sistema di check-in
- Monitor eliminacode
- Totem touchscreen



### ONLINE

- Sistema di teleconferenza via WebEx
- Backoffice
- Firma OTP



### SUPERVISORE IOT

- Monitoraggio e prevenzione anomalie Software
- Alerting integrato

# PNRR & AGENDA 2030

Remote Expert è in linea con le attività prioritarie del **PNRR** in materia di **digitalizzazione**, di **riduzione dell'impatto ambientale** e di **inclusione**.

*Può rappresentare un asset strategico nell'ambito progetti finanziabili.*

Missione

1

**Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo**

Missione

5

**Coesione e inclusione**

**Agenda 2030**

Obiettivi per lo sviluppo sostenibile





# CONTATTI

---



**K-DIGITALE**

Via Giovanni Battista Pontani, 39

06128 Perugia



+39 075 7828250



info@k-digitale.com



[www.k-digitale.com](http://www.k-digitale.com)

The logo features a white letter 'K' inside a blue square, followed by the word 'DIGITALE' in a bold, white, sans-serif font. Below 'DIGITALE' is the tagline 'DIGITAL TRANSFORMATION INSIGHT' in a smaller, white, sans-serif font, with a small blue horizontal line preceding the text.

**K DIGITALE**  
DIGITAL TRANSFORMATION INSIGHT