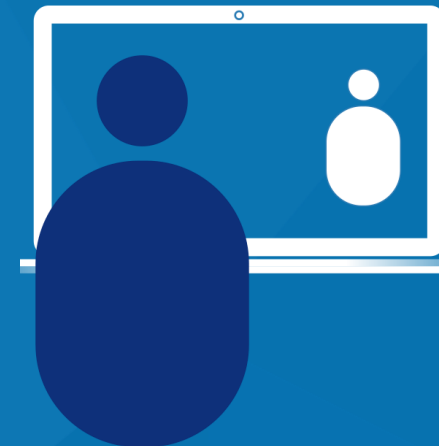


# Web Expert

Piattaforma Digitale per la prenotazione ed erogazione dei servizi a distanza in modalità web





# Web Expert

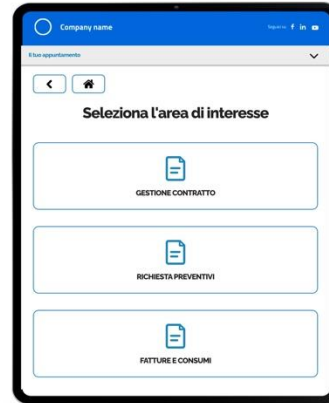
Piattaforma digitale per la gestione degli sportelli online: prenotazione appuntamenti, erogazione dei servizi via web, scambio e firma documentale, pagamenti on line

#telepresenza #sportelloweb #accessibilità  
#servizionline #inclusione

Web Expert è una soluzione digitale **certifica ACN** (Agenzia per la Cyber Sicurezza Nazionale) per l'erogazione in Saas

## cosa fa

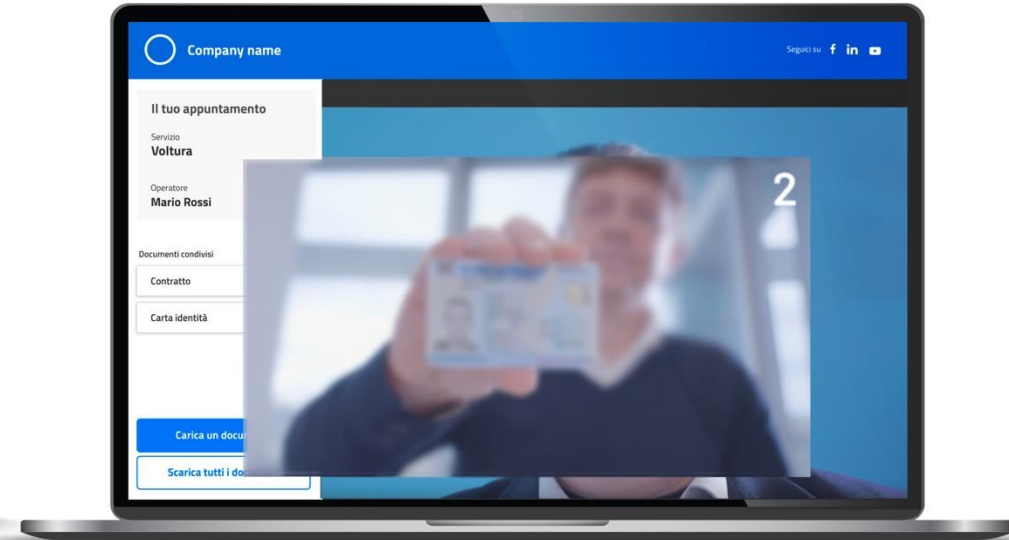
- Si inserisce direttamente nel sito Internet come un **widget** o come **minisito**
- Consente agli utenti di **prenotare** gli **appuntamenti online**
- Permette di accedere ai **servizi via web**, senza **scaricare nessuna applicazione**
- **Permette lo scambio dei documenti** in totale **sicurezza** grazie all'utilizzo di Cisco Webex
- Acquisisce **immagini tramite webcam**
- Gestisce **la firma digitale OTP**



Sistema di prenotazione:  
*minisito*



Sistema di prenotazione:  
*widget*



Erogazione del servizio online

## come

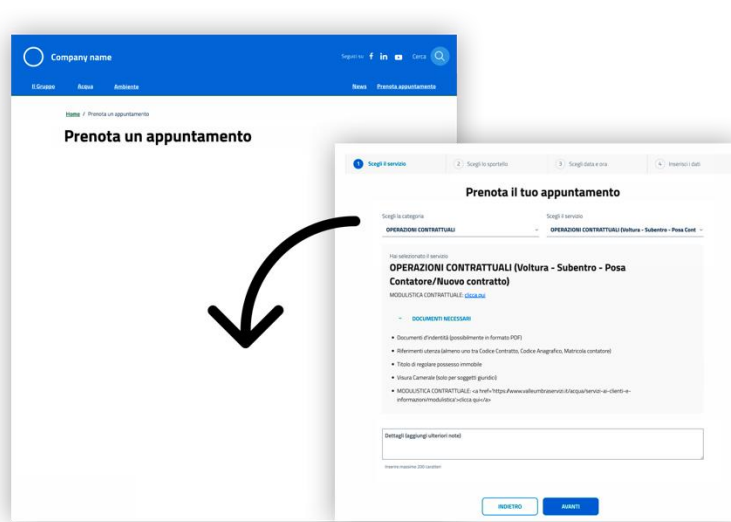
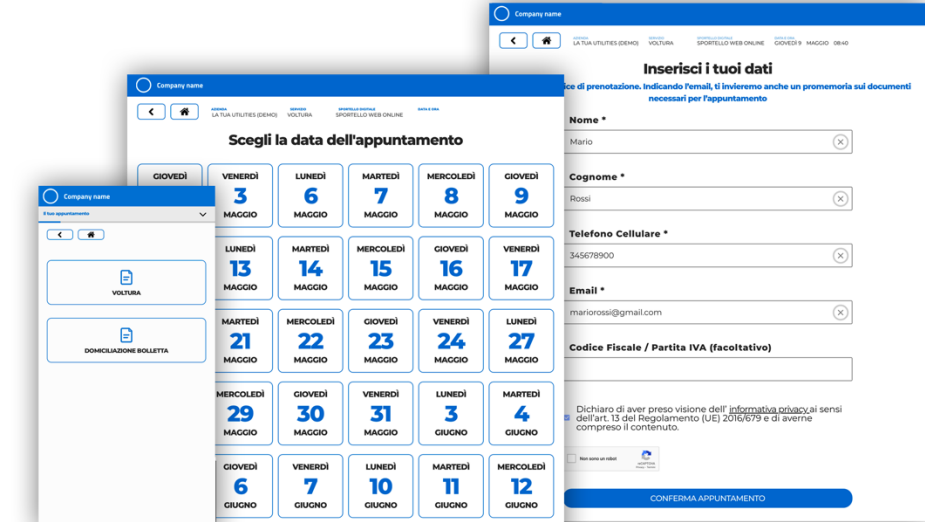
È multidispositivo, accessibile con una **semplice connessione internet**.

Migliora la **qualità, l'accessibilità e la disponibilità dei servizi**, offrendo un'esperienza semplice, sicura ed efficiente.

**Gestisce in modo centralizzato** la disponibilità e gli appuntamenti su tutti i canali disponibili (fisico, on line e remoto).



[Web Expert in 2 minuti / guarda il video](#)

*Widget AGID compliant**Minisito*

# Sistema di prenotazione appuntamento: widget o minisito

Si inserisce direttamente nel sito come widget, acquisendo lo stile, i font, i colori...i marchi

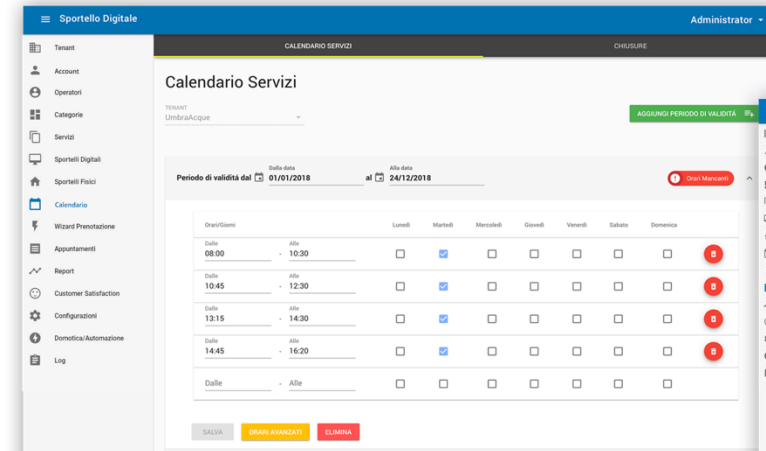
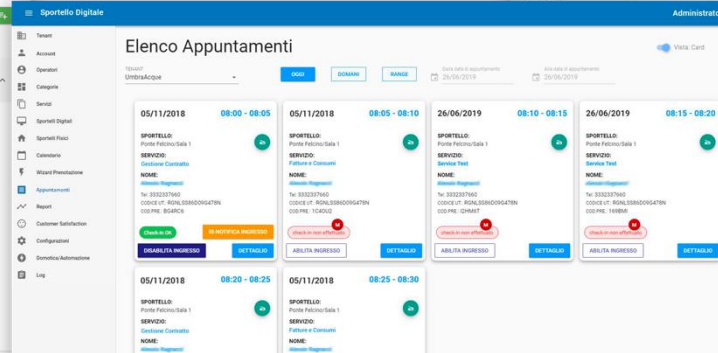
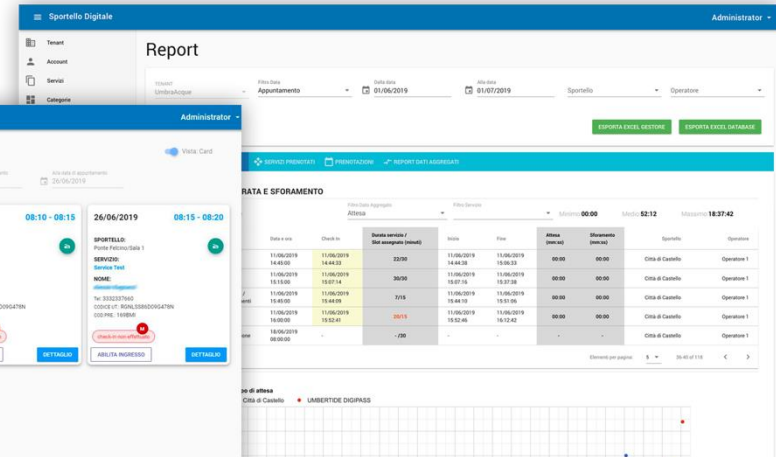
**Il widget è AGID compliant**

## Cosa può fare un utente

Permette agli utenti di **prenotare online un appuntamento in pochi passi**, fornendo allo stesso tempo informazioni qualificate per il servizio richiesto.

Passi semplici e intuitivi...

- selezione del servizio
- scelta data e ora
- inserimento dati anagrafici
- email di riepilogo della prenotazione con documenti necessari per il servizio, eventuali pagamenti da effettuare e link per il collegamento in telepresenza
- modifica o cancellazione via web o sms
- promemoria 24 ore prima

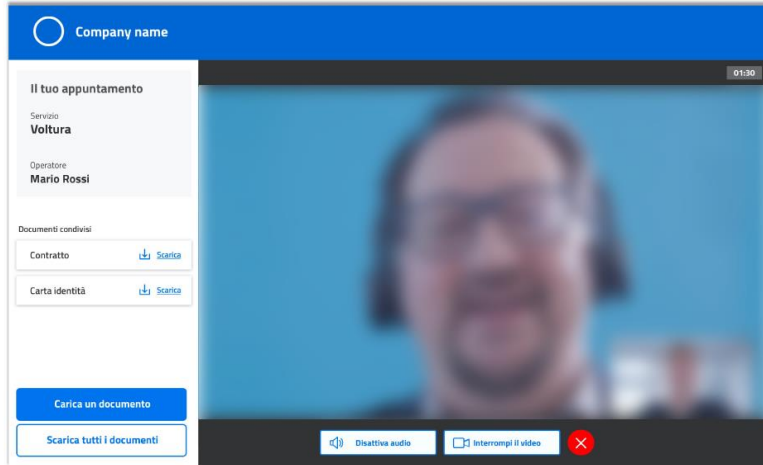
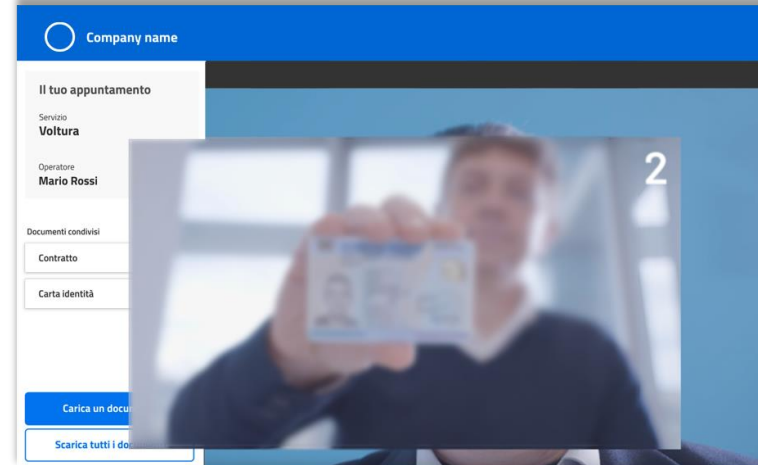
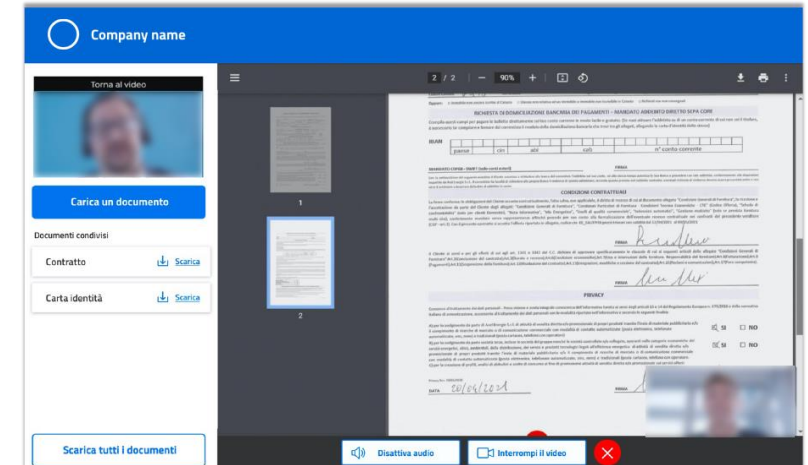
*Gestione calendario dei servizi**Elenco appuntamenti**Reportistica avanzata*

# Configurazione e gestione del sistema di prenotazione: backoffice

Sportelli, servizi, appuntamenti, flusso prenotazioni, survey automatici e reportistica

## Cosa può fare un operatore

- **Configurazione completa:** sportelli, servizi, operatori e canali
- **Gestione centralizzata** disponibilità, appuntamenti, calendari e aperture su tutti i canali disponibili
- Creazione e gestione del flusso degli appuntamenti: **slot orari, on demand, disponibilità differita** stabilita dall'operatore
- Invio in automatico di **survey di gradimento** del servizio e visualizzazioni risultati in tempo reale
- **Reportistica dettagliata** ed esportazione dati su matrici personalizzabili

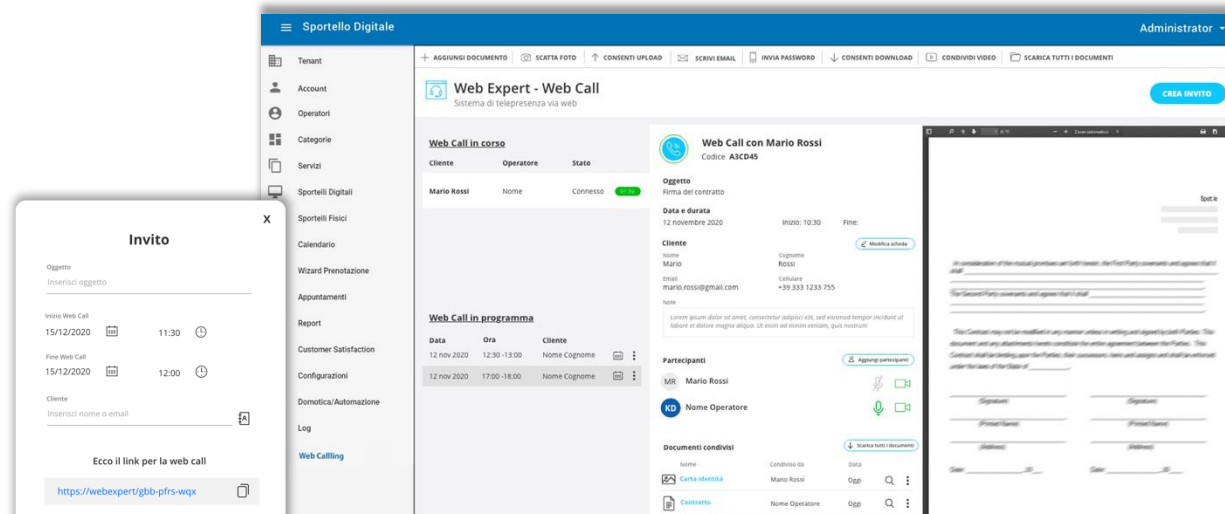
*Upload e download documenti**Scatto foto**Firma digitale*

# Sistema di erogazione dei servizi a distanza

Accessibile da ogni dispositivo (pc, tablet, smartphone) senza bisogno di scaricare alcuna APP

## Cosa può fare un utente

- Collegarsi con un click da qualsiasi dispositivo, con una **semplice connessione Internet** senza bisogno di scaricare APP aggiuntive
- Avere un **contatto visivo con l'operatore** in ogni passaggio
- Caricare e scaricare documenti singolarmente o in un'unica soluzione **in totale sicurezza**
- Far **acquisire immagini** (Carta d'identità, patente di guida), dall'operatore
- **Firmare digitalmente** documenti con il sistema OTP
- **Valutare il servizio** rispondendo ad un breve sondaggio on line

*Backoffice Operatore*

## Sistema di erogazione dei servizi a distanza: backoffice

Gestisci appuntamenti, condividi link, modifica schede utente, aggiungi partecipanti e documenti e accedi allo storico delle sessioni

### Cosa può fare un operatore

- **Generare un appuntamento**, condividere il link, inviare promemoria
- **Visualizzare, modificare e integrare con nuovi dati** la scheda utente/cittadino
- **Aggiungere uno o più partecipanti** durante la video chiamata
- Aggiungere, condividere e scaricare documenti e video
- Consentire all'utente **upload e download** dei documenti
- Visualizzare/condividere nel monitor documenti
- **Scattare una foto** da remoto
- Inviare i documenti al sistema di **firma digitale**
- Visualizzare la lista delle **call in programma** e accedere allo storico delle sessioni



### Gestione e configurazione

Configurazione completa di sportelli, servizi, operatori; gestione degli appuntamenti, calendari e aperture; creazione e gestione del flusso di prenotazione.



### Sistema di prenotazione appuntamenti

Selezione del servizio, data e ora; email di prenotazione con documenti da portare e pagamenti da effettuare e link per collegarsi, notifiche di re-mind.



### Appuntamento online in telepresenza

Sito web di erogazione servizi a distanza, personalizzato con i marchi dell'azienda/ente. Nessuna applicazione da scaricare.



### Scambio di documenti

Upload e download dei documenti in totale sicurezza grazie all'utilizzo di Cisco Webex.



### Acquisizione di immagini

Acquisizione delle immagini attraverso la webcam.



### Firma Digitale

I documenti possono essere firmati con firma digitale OTP e acquisiti in upload dell'operatore.



### Pagamenti

Integrazione con gateway PagoPA, PagoBancomat, PayPa.



### Survey

Sondaggio per misurare la Customer Satisfaction della prenotazione e dell'erogazione del servizio.



### Report

Reportistica dettagliata sulla base delle KPI definite (tipologia servizi, tempi medi di erogazione, tempi di attesa, orari di afflusso,...).





## Remote Expert Suite

Web Expert fa parte della Remote Expert Suite, soluzione per la digitalizzazione dei servizi di ufficio e di sportello che integra le attività in presenza con quelle online e da remoto.



[vai alla scheda web](#)



### Prenotazione e gestione dei servizi

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



### Remote Expert

(sportello remoto)

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



### Web Expert

(sportello online)

Sistema di erogazione dei servizi via web





# contatti e sede

## Sede Operativa

Viale Tazio Nuvolari, 21  
06125 Perugia

+39 075 7828250

[info@k-digitale.com](mailto:info@k-digitale.com)

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

# WILA

WELCOME INTELLIGENT LAB AREA

La nostra sede: un hub tecnologico,  
intelligente e inclusivo per vivere esperienze  
digitali in maniera immersiva con 10 differenti  
applicazioni disponibili.



**WILA - LA SEDE**

Immersa nel Percorso Verde di Perugia



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