

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

▶ 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 PRESSO LO SPORTELLLO



CHECK IN

→



ELIMINA CODE

→



EROGAZIONE DEL
SERVIZIO

→



SURVEY DI
GRADIMENTO

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

+



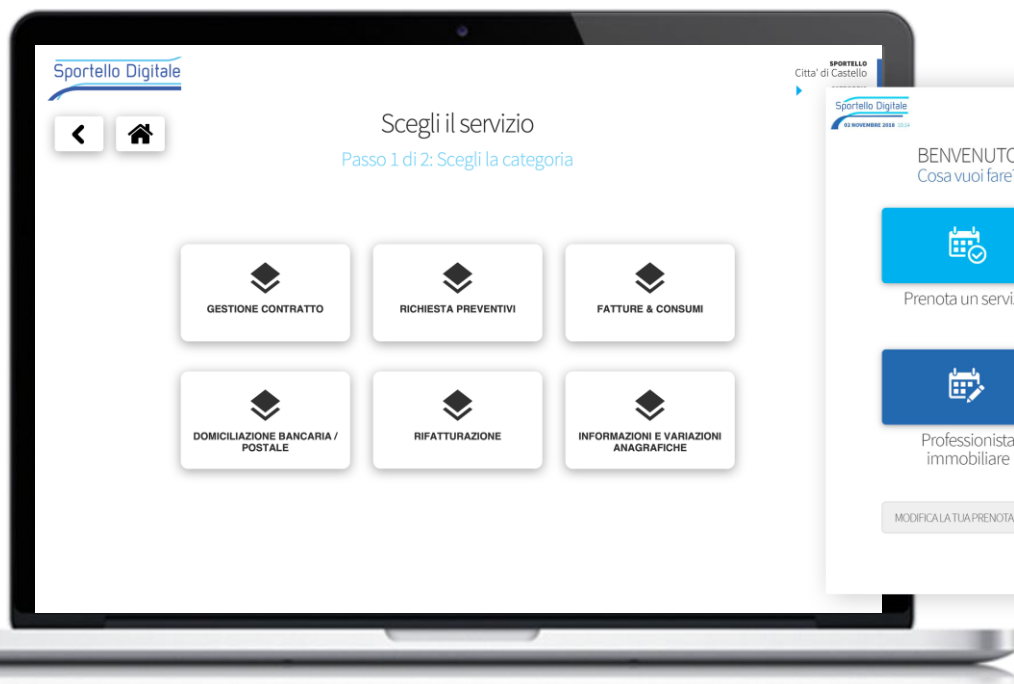
Firma OTP
(One Time Password)



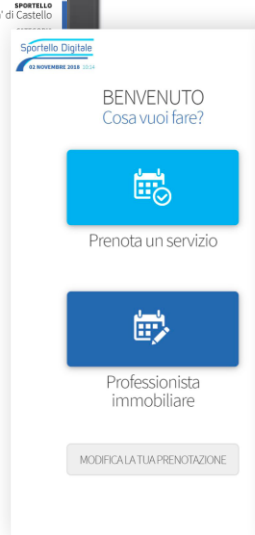
**PRENOTAZIONE E GESTIONE
DEI SERVIZI**

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 Feltrino/Sala 1 SERVIZIO: Gestione Contratto NOME: Albanese Ruggero Tel: 333237960 CODICE UF: RGNALSS8009G478N COD.PRE: BGARCS	<input type="checkbox"/>	SPORTELLO: Ponte Feltrino/Sala 1 SERVIZIO: Fatture e Consumi NOME: Albanese Ruggero Tel: 333237960 CODICE UF: RGNALSS8009G478N COD.PRE: 1C4DUZ	<input type="checkbox"/>	SPORTELLO: Ponte Feltrino/Sala 1 SERVIZIO: Servizio Test NOME: Albanese Ruggero Tel: 333237960 CODICE UF: RGNALSS8009G478N COD.PRE: 1CHM8T	<input type="checkbox"/>	SPORTELLO: Ponte Feltrino/Sala 1 SERVIZIO: Servizio Test NOME: Albanese Ruggero Tel: 333237960 CODICE UF: RGNALSS8009G478N COD.PRE: 1698M	<input type="checkbox"/>

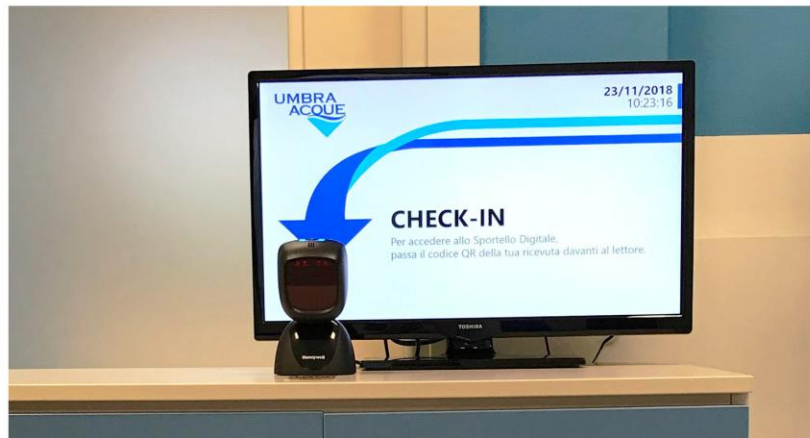
Calendario Servizi

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)



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:

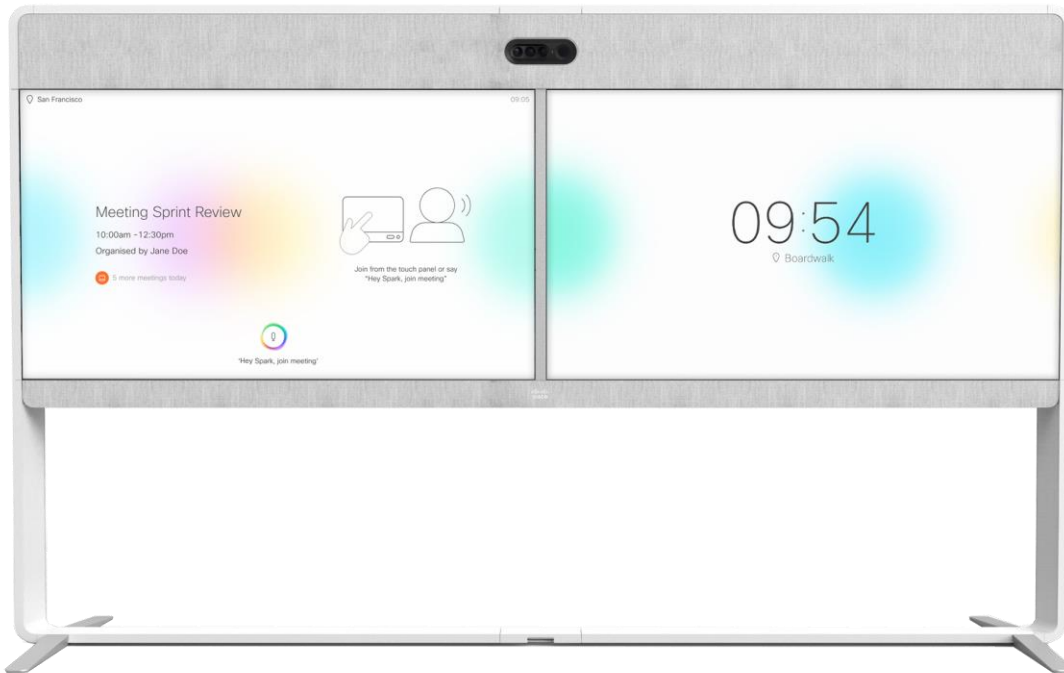
- ✓ **mostra sul monitor** eliminacode, posto in sala d’attesa, il **codice del cliente** e l’**orario** previsto dell’appuntamento;
- ✓ **aggiorna l’elenco degli appuntamenti** nella console dell’operatore.



SPORTELLO REMOTO

SPORTELLLO REMOTO: TELEPRESENZA CISCO

AVANZATE TECNOLOGIE DIGITALI AL SERVIZIO DI UTENTI E OPERATORI



IN LOCATION
CISCO WEBEX ROOM 55 DUAL

[Scheda tecnica](#)

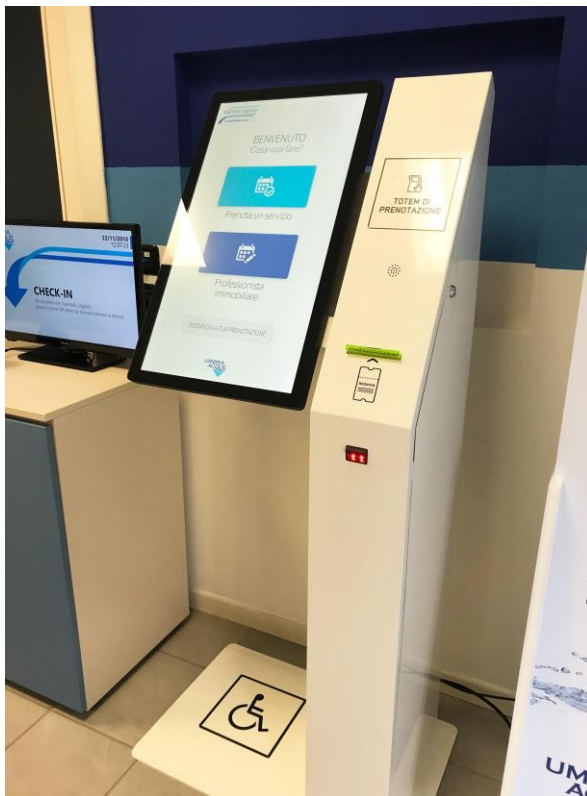


REMOTO
**CISCO WEBEX DESK o CISCO
WEBEX DESK PRO**

[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

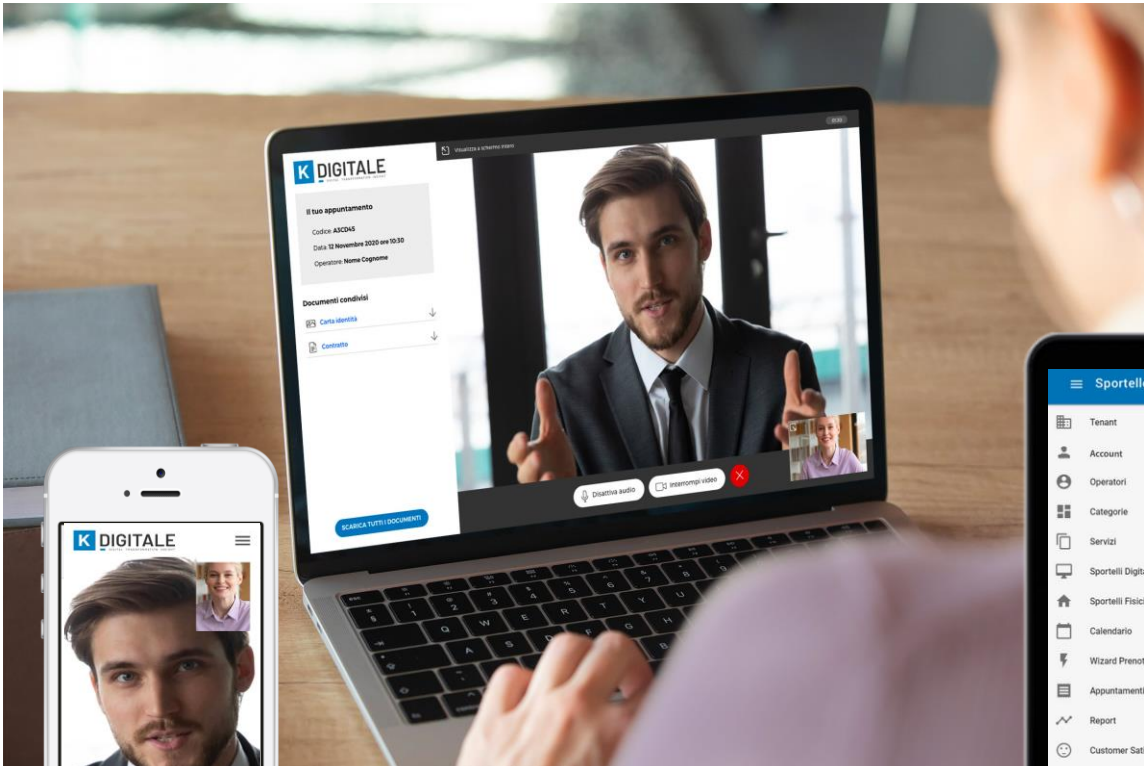




SPORTELLO ONLINE

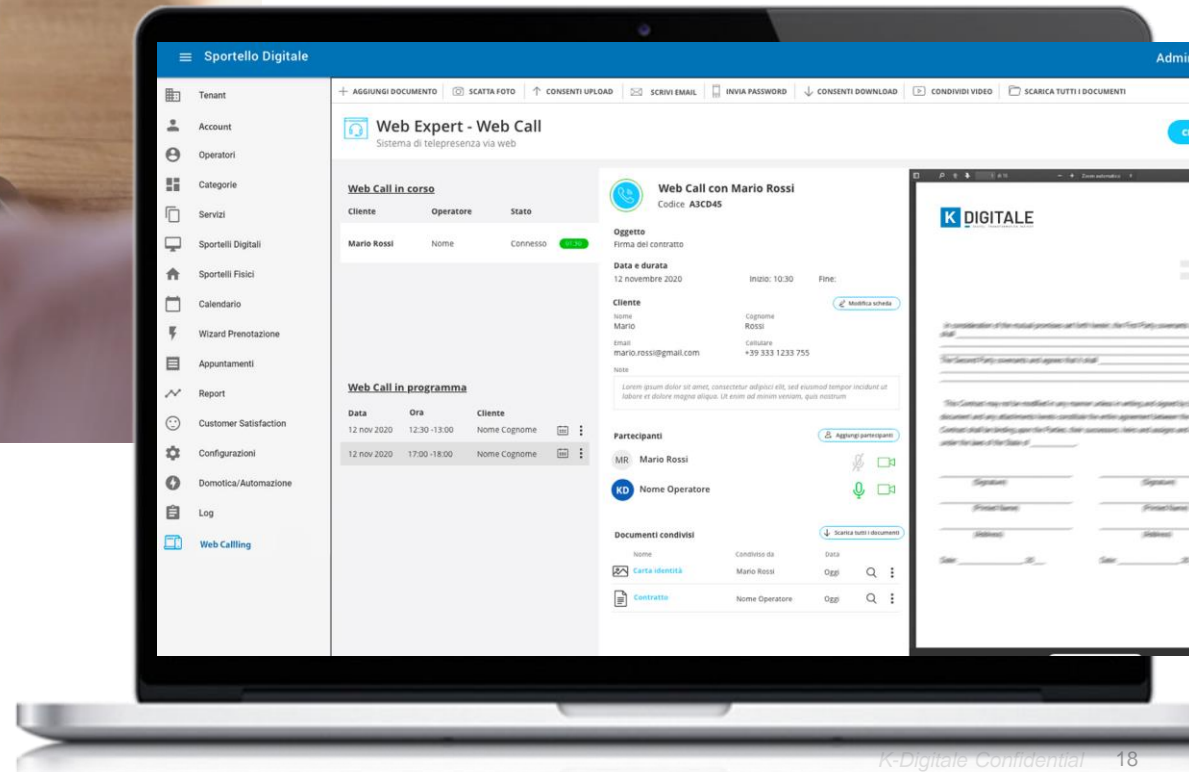
SPORTELLO ONLINE

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

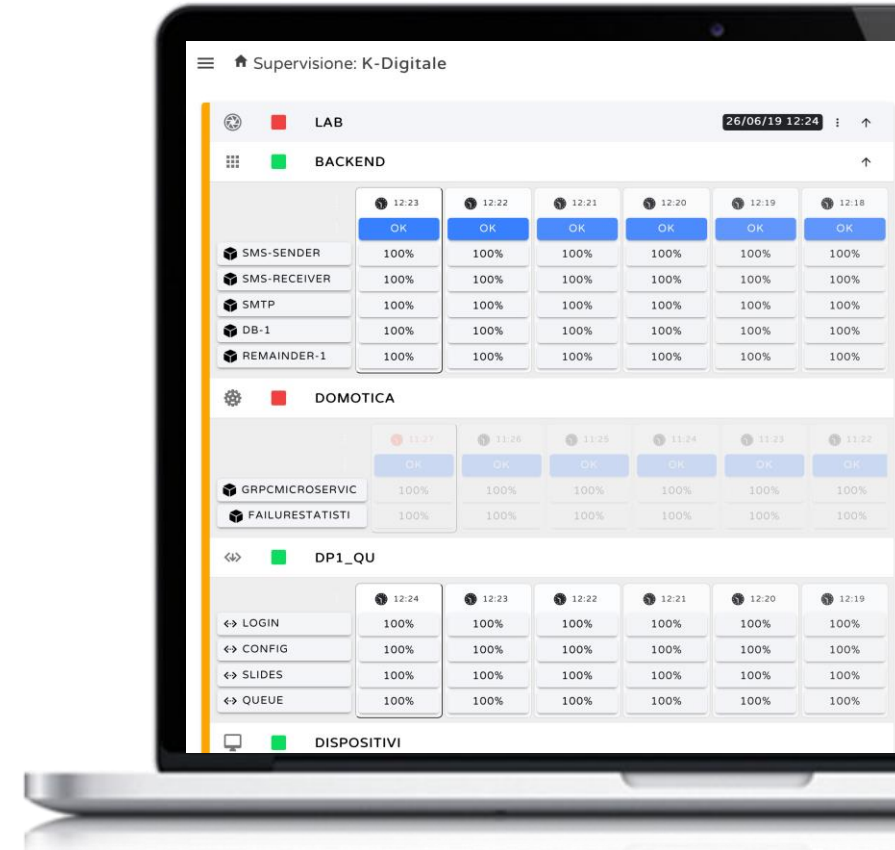
SISTEMA DI MONITORAGGIO REAL TIME DELLA DOTAZIONE HARDWARE



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.

Administratore

Sportello Digitale

Tenant

SYSTEM

TENANT

DEVICE

TOTEM

E-MAIL

SMS

a un problema

Dispositivo: USB - SCANNER

CREA UN CASO

AGGIUNGI

Nome	Tipologia	Indirizzo	
Castello	Check-In	192.168.0.3	✓
ITIDE SS	Check-In Digipass 1	Check-In	✓
ITIDE SS	Elimina Code DigiPass 1	Elimina Code	✓
ITIDE SS	Scanner Supervisione Digipass 1	Scanner - Supervisione	http://srv.fun.ssh.umbrax.com:21001 ✓
Totem		ssh.fun.umbrax.com:199823	✓

Elementi per pagina: 25 1 di 5

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
- Tavoleta 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 7825655



info@k-digitale.com



Daniele Fogliarini

Director of Sales

Cell. +39 348 4714844

daniele.fogliarini@k-digitale.com



www.k-digitale.com

K DIGITALE
— DIGITAL TRANSFORMATION INSIGHT