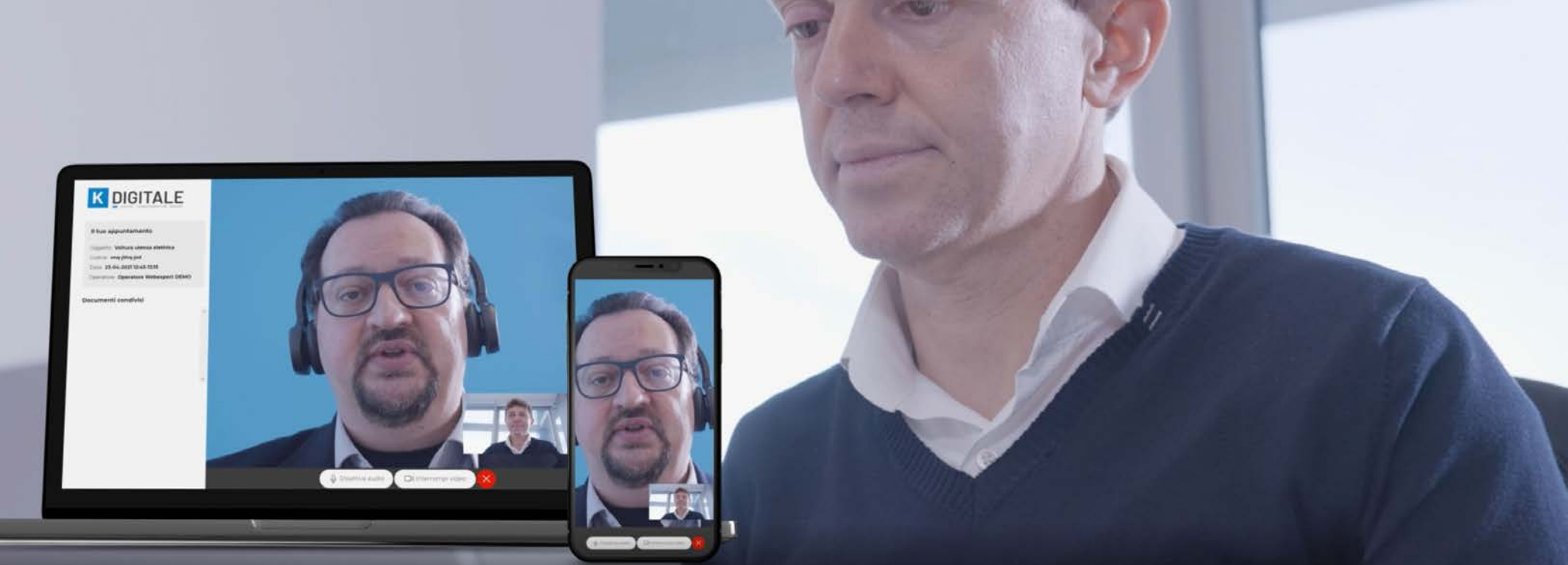




Web Expert



WEB EXPERT

Piattaforma digitale per la gestione e l'erogazione completa dei servizi online



[GUARDA COME FUNZIONA](#)

Tramite **pc, tablet e smartphone**, gli utenti/clienti possono ricevere gli stessi servizi che ricevono di persona. Basta una **semplice connessione internet**, senza bisogno di scaricare nessuna applicazione aggiuntiva.

Realizzata per tutte quelle realtà che hanno la necessità di fornire un servizio professionale qualificato anche distanza, la soluzione gestisce la **prenotazione e l'erogazione completa di servizi**, compreso lo **scambio** e la **firma di documenti** e i **pagamenti**.

È un nuovo modello di business che ri-disegna le logiche di erogazione/fruizione dei servizi e di consulenza.

QUALI ESIGENZE SODDISFA



PER LA PA E LE UTILITIES

- Elimina gli assembramenti e **ottimizza il flusso** degli appuntamenti
- Eroga **servizi in telepresenza** (dall'ufficio o in smart working) senza mai perdere il contatto visivo con gli utenti
- Permette di **portare a termine l'intera procedura** fino alla firma digitale dei documenti, senza ulteriori invii cartacei o telematici
- Acquisisce e invia **documenti in sicurezza** grazie all'utilizzo di Cisco Webex



PER GLI STUDI ASSOCIATI

- Eroga un **servizio professionale a distanza** compreso il pagamento
- Dialoga e condivide documenti in un ambiente **sicuro e certificato** da Cisco
- **Elimina la distanza fisica**, gli spostamenti e le attese
- **Ampliare l'operatività** geografica e le opportunità
- Creare **innovativi modelli di servizio** on demand e di pricing



PER GLI UTENTI/CLIENTI/CITTADINI

- Permette di **prenotare e accedere agli stessi servizi degli sportelli fisici** direttamente da casa tramite pc, tablet, smartphone
- **Evita attese**, lunghe code e assembramenti
- Consente di effettuare eventuali **pagamenti dei servizi direttamente online** in massima sicurezza (collegamento con Pago PA e con altri sistemi di pagamento)

FLUSSO OPERATIVO

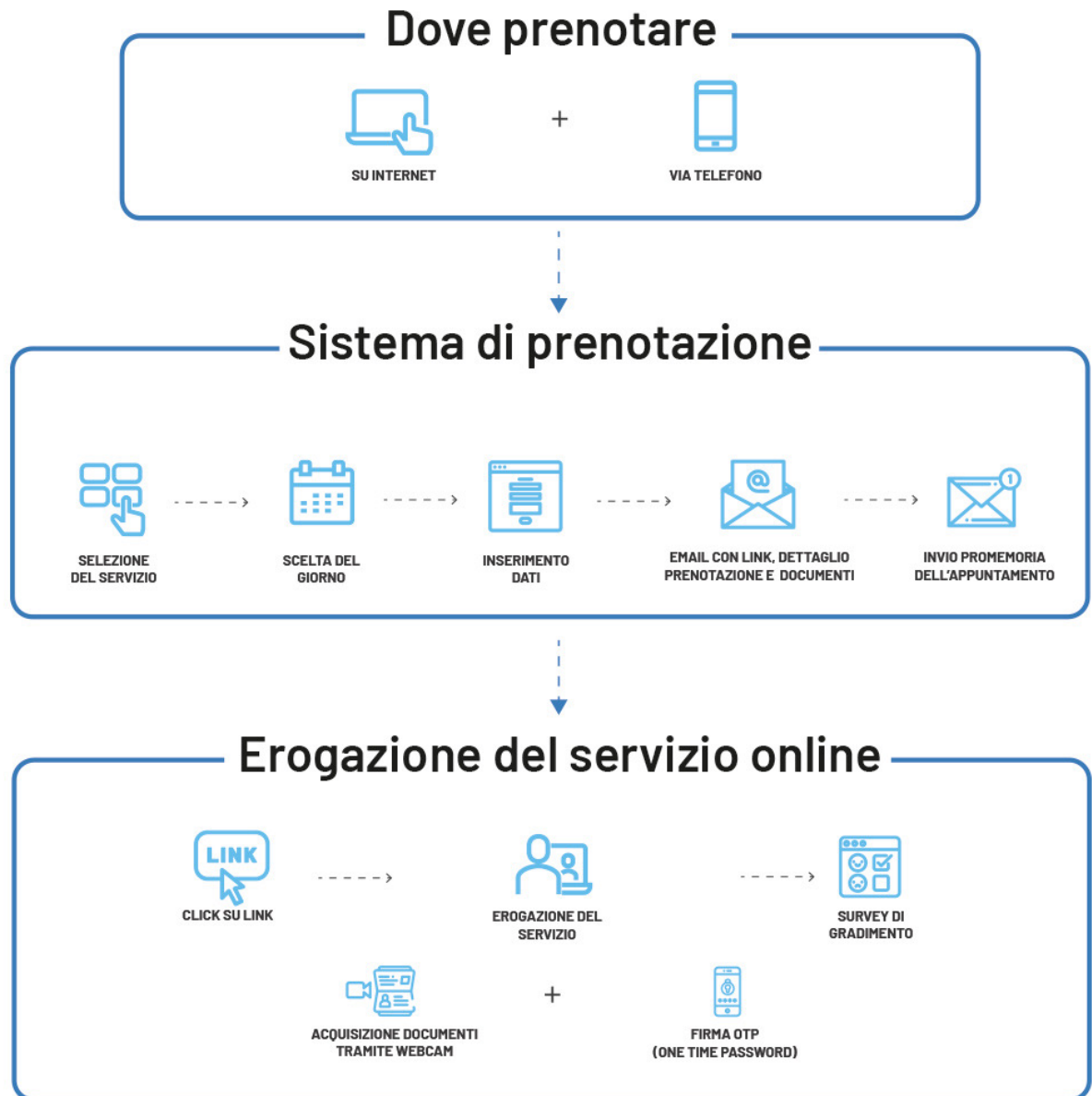
Per **effettuare la prenotazione** è sufficiente scegliere il **servizio**, il **giorno** e l'**ora** dell'appuntamento e inserire i propri dati di contatto.

A conferma dell'appuntamento, viene inviata un'**email riepilogativa** con l'elenco dei documenti necessari, dei moduli da scaricare e il **link per accedere al servizio** nel giorno e nell'ora stabiliti.

Ad accesso effettuato, l'operatore guida l'utente passo passo, **abilitando di volta in volta solo le funzioni necessarie a espletare ogni singola fase della procedura**: scatto di foto; scambio di documenti (upload e download); acquisizione della firma digitale tramite OTP.

Erogato il servizio, l'utente viene invitato a partecipare a un breve sondaggio per **misurare la customer satisfaction**.

Al termine, una **email riepilogativa** del servizio erogato e dei documenti scambiati viene inviata all'indirizzo indicato in fase di prenotazione.



PERCHÈ WEB EXPERT?

→ **Efficiente**: ottimizza gli appuntamenti;
facilita collaborazioni visive istantanee

→ **Veloce**: elimina spostamenti, tempi morti e
attesa telefoniche

→ **Innovativo**: ri-disegna le logiche di
erogazione/fruizione dei servizi e di consulenza

→ **Inclusivo**: abbatte le distanze geografiche;
accessibile da ogni dispositivo; senza barriere

→ **Sicuro**: acquisisce e scambia documenti in
totale sicurezza e riservatezza

→ **Misurabile**: monitora prenotazioni ed
erogazioni dei servizi tramite report dettagliati su
KPI definite

FUNZIONALITÀ E MODULI

1/2



Sistema di prenotazione

Selezione del servizio, scelta data e ora; autenticazione tramite CIE e SPID; invio email di prenotazione con documenti da portate e pagamenti da effettuare e link per collegarsi, notifiche di re-mind.



Sito web di erogazione

Personalizzato con i marchi dell'azienda/Ente, nessuna applicazione da scaricare. Disponibile anche come widget.



Appuntamento online in telepresenza

Operatore sempre in contatto e visibile dal cliente/cittadino.



Scambio di documenti

L'operatore abilita la funzione di upload e download dei documenti, in ambiente sicuro.



Acquisizione di immagini

L'operatore gestisce la funzione di «scatto foto» attraverso la webcam del cittadino/cliente.



Firma digitale

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

FUNZIONALITÀ E MODULI

2/2



Pagamenti

E-commerce per pagamento del servizio al momento della prenotazione con pagoPA, PayPal,...).



Report

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



Survey

Per avere risposte dai clienti/cittadini sul gradimento del servizio e aree di miglioramento.

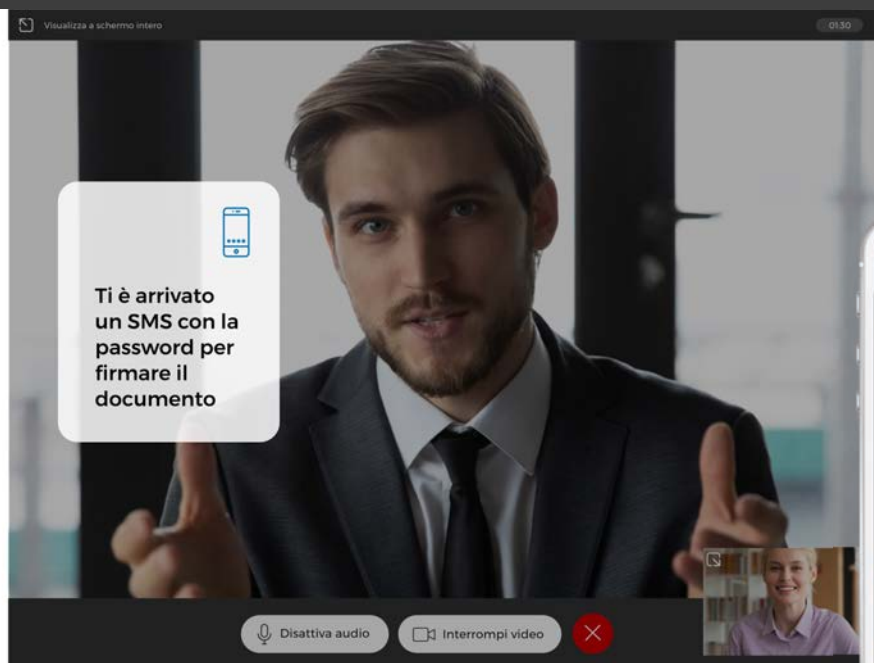
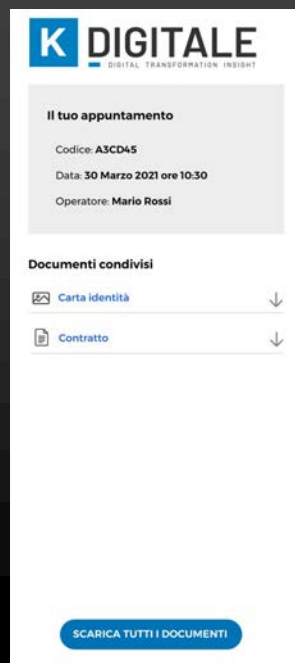
BACK OFFICE

The screenshot shows the 'Web Expert - Web Call' interface. The sidebar on the left contains navigation items: CMS, Catalogo, eCommerce, IoT: Starterkit elettrico, REACT: modulo WISE, ATOKA, DPR&DI, Web Expert (selected), Clienti, Analytics, Bot, CRM, IoT, Order Entry, WebTV, File system, Anagrafiche, Feeds, and Rossi. The main content area is divided into three sections: 'Web Call in corso' showing a table with columns 'Cliente', 'Operatore', and 'Stato'; 'Web Call in programma' showing a table with columns 'Data', 'Ora', and 'Cliente'; and 'Web Call con Mario Rossi' showing details for a specific call, including 'Oggetto', 'Data e durata', 'Cliente', 'Partecipanti', and 'Documenti condivisi'. An 'Invito' modal is overlaid on the right, showing the invitation details and a link to the web call.

Cosa può fare un operatore

- Generare un **appuntamento**, condividere il **link**, inviare **promemoria**
- Visualizzare, modificare e integrare con nuovi dati la **scheda utente/cliente**
- Aggiungere **uno o più partecipanti** durante la call
- **Aggiungere, condividere e scaricare** documenti e video
- **Forzare la visualizzazione** di un documento sul sito web di erogazione
- **Consentire** all'utente **upload** e **download** dei documenti
- Scattare una **foto da remoto**
- Inviare un **sms con password** per la firma digitale
- Visualizzare la lista delle **call in programma**
- Accedere allo **storico** delle sessioni

FRONT OFFICE



Cosa può fare un utente/cliente/cittadino

- Collegarsi con un click **da qualsiasi dispositivo**
- Avere un **contatto visivo** con l'operatore in ogni passaggio
- **Caricare e scaricare documenti** singolarmente o in un'unica soluzione
- Avvicinare documenti alla webcam **per far acquisire l'immagine** dall'operatore
- **Firmare digitalmente** documenti
- **Valutare il servizio** tramite un breve sondaggio

PNRR & AGENDA 2030

Web 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



REMOTE EXPERT

*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.*



PRENOTAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI

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



SPORTELLLO REMOTO

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



SPORTELLLO ONLINE WEB EXPERT

Sistema di gestione ed erogazione dei servizi via web



SUPERVISORE IOT

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

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

