

# REMOTE EXPERT

UN NUOVO MODELLO DI ESPERIENZA DIGITALE



# REMOTE EXPERT UN NUOVO MODO DI EROGARE SERVIZI A DISTANZA



**TELEPRESENZA**



**SOFTWARE DI  
PRENOTAZIONE**



**HARDWARE DI CAMPO**



**LUOGO FISICO**

# REMOTE EXPERT

Un nuovo modello di business gestito da una **Piattaforma Digitale evoluta.**

È una soluzione costituita da software, hardware e da sistemi di telepresenza CISCO, che permette **l'erogazione di servizi a distanza**. Garantisce **l'interazione tra «cliente/cittadino utente» e un «esperto/addetto/operatore»** come se entrambi fossero presenti nello **stesso ufficio/luogo**.

La soluzione gestisce la **prenotazione** e **l'erogazione completa di servizi**, compreso **lo scambio di documenti**.

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



# 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.



## 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.

# 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** del personale
- Permette di **ottimizzare la gestione** del personale

# VANTAGGI

---

- **Efficiente:** cittadini e clienti possono accedere ai principali servizi, evitando spostamenti e code.
- **Innovativa:** utilizza le più moderne tecnologie di telepresenza per garantire un'efficiente erogazione del servizio e una realistica esperienza face to face.
- **Accessibile:** ha caratteristiche inclusive pensate per le esigenze di tutti i cittadini, compresi quelli con disabilità cognitive e motorie.
- **Usabile:** è progettata secondo un modello basato sulla persona per la massima facilità d'utilizzo e la maggior soddisfazione da parte dell'utente.
- **Multi Tenant:** da una singola postazione permette l'accesso a più servizi e/o uffici, anche dislocati in sedi diverse. Permette il collegamento di più uffici con una singola postazione.

# FUNZIONALITÀ

---

Permette un' **interazione face to face** senza spostamenti.  
Migliora **customer care, user experience**, servizi di **assistenza e vendita**.

- **Prenotazione multicanale e reminder** appuntamento
- **Gestione completa dell'appuntamento** compreso la lista d'attesa
- Erogazione servizio con la **telepresenza**
- **Acquisizione e invio documenti in real time**
- **Condivisione** procedure e operatività
- **Domotica** e gestione location non presidiate
- Tavoletta Wacom per **firma grafocerta**
- **POS** - pagamenti elettronici
- **Chatbot** anche su webex
- **Risposta automatica** su chiamata DX80 canalizzate
- **Integrazione ERP/CRM, AX e SAP**
- **Analytics + BI**

# TECNOLOGIE

Avanzate tecnologie di **telepresenza** per un **nuovo approccio ai servizi** aziendali e/o comunali.

La Piattaforma si basa sull'integrazione fra le più avanzate tecnologie di **telepresenza CISCO**, hardware dedicato allo **scambio di documenti** e **touch point fisici** per effettuare le prenotazioni, il tutto gestito da un'apposita **Piattaforma software**.

- **Telepresenza CISCO** per utenti e operatori
- **Starter-kit Industry K-DIGITALE**
- **Totem touchscreen** accessibile, con stampante, lettore QR Code, lettore tessere magnetiche compatibile con pagamenti elettronici
- **Sistema di check-in** (monitor e lettore QR Code) per gestione accessi
- **Monitor** per visualizzazione lista d'attesa
- **Scanner a lampada**
- **Stampante multifunzione**
- **Sistema di prenotazione** multicanale (totem, web, mobile) + sistema evoluto di reminder (sms, chat, email)
- **Dashboard operatore**
- **Connettori Domotica**

*La soluzione è fornita in ambiente cloud e on-premises.*





# FLUSSO OPERATIVO

## ▶ DOVE PRENOTARE



DAL TOTEM

+



SU INTERNET

+



VIA TELEFONO

## ▶ PRENOTAZIONE



SELEZIONE  
DEL SERVIZIO



SCELTA DEL  
GIORNO



INSERIMENTO DATI



RICEVUTA CON DETTAGLIO  
PRENOTAZIONE E DOCUMENTI  
DA PORTARE



INVIO PROMEMORIA  
DELL'APPUNTAMENTO

## ▶ EROGAZIONE SERVIZIO



CHECK IN



CHIAMATA  
OPERATORE



EROGAZIONE SERVIZIO  
TRAMITE TELEPRESENZA



RIEPILOGO  
SERVIZI EROGATI



Invio e visualizzazione di  
documenti elettronici

+



Scansione e invio di  
documenti cartacei

+



Stampa  
documenti

# CONTATTI

---



## K-DIGITALE

Via Giovanni Battista Pontani, 33

06128 Perugia



+39 075 7825655



info@k-digitale.com



## SEDI OPERATIVE

Perugia

Milano

Bologna

Roma



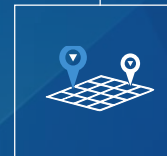
[www.k-digitale.com](http://www.k-digitale.com)



AZIENDA DIGITALE



INDUSTRY 4.0



IOT



SMART CITY