

REMOTE EXPERT

UN NUOVO MODO DI EROGARE I SERVIZI A DISTANZA



REMOTE EXPERT UN NUOVO MODO DI EROGARE SERVIZI A DISTANZA



TELEPRESENZA



**PIATTAFORMA DI
PRENOTAZIONE**



HARDWARE DI CAMPO



BACK OFFICE



LUOGO FISICO



SUPERVISIONE

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 erogazione/fruizione dei servizi e di produzione.



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** degli addetti al servizio.
- 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, incluse le persone con disabilità motorie.
- **Usabile:** è progettata secondo un modello basato sulla persona per la massima facilità d'utilizzo e la maggior soddisfazione da parte dell'utente. Non richiede formazione specifica del personale addetto.
- **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 il **customer care**, la **user experience**, i 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
- **Integrazione ERP/CRM, AX e SAP**
- **Analytics + BI**

TO BE

- **Chatbot** per la gestione della prenotazione
- Tavoletta Wacom per **firma grafocerta**
- **POS** - pagamenti elettronici

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

+



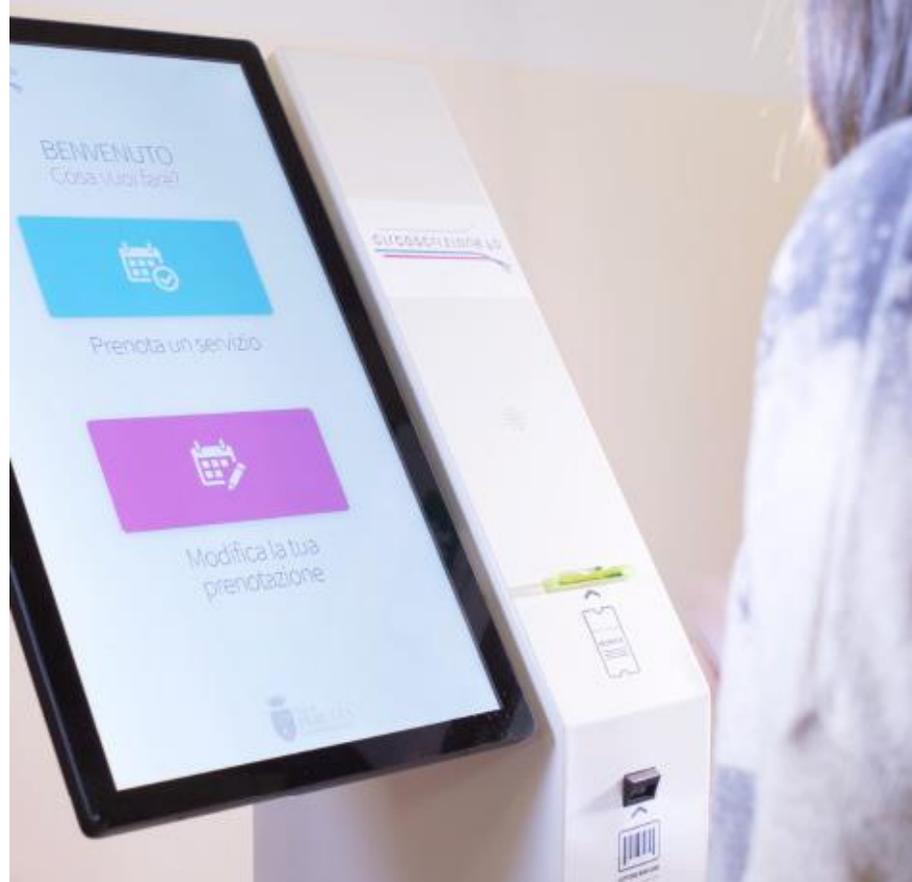
Stampa
documenti

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 con microfono integrato per assistenza guidata
- **Scanner a lampada**
- **Stampante multifunzione**
- **Sistema di prenotazione** multicanale (totem, web, mobile) + sistema evoluto di reminder (sms, chat, email)
- **Dashboard operatore**
- **Connettori Domotica**



TELEPRESENZA CISCO

AVANZATE TECNOLOGIE DIGITALI AL SERVIZIO DI UTENTI E OPERATORI



TELEPRESENZA



IN LOCATION
CISCO WEBEX ROOM 55 DUAL

[Scheda tecnica](#)



REMOTO
CISCO DX 80

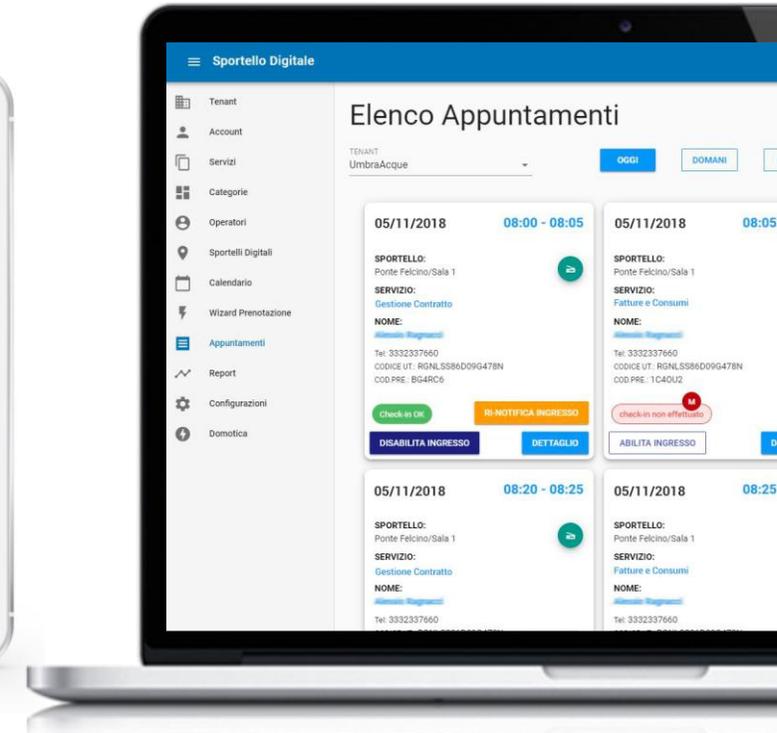
[Scheda tecnica](#)

SISTEMA DI PRENOTAZIONE

MULTICANALE (TOTEEM, WEB E MOBILE) + REMINDER



PIATTAFORMA DI
PRENOTAZIONE



UTENTE

Sistema di prenotazione UX utente + stampa ricevuta cartacea e invio tramite posta elettronica

OPERATORE

Gestione appuntamenti, telepresenza, gestione hardware di campo, comandi per la domotica

BACK OFFICE

CONFIGURAZIONE COMPLETA E REPORTISTICA DETTAGLIATA



BACK OFFICE

The screenshot displays the 'Sportello Digitale' Back Office interface. The left sidebar contains a navigation menu with items: Tenant, Account, Servizi, Categorie, Operatori, Sportelli Digitali, Calendario, Wizard Prenotazione, Appuntamenti, Report, and Configurazioni. The main content area is divided into two panels. The left panel, titled 'Calendario Servizi', shows a weekly calendar grid for service hours. It includes filters for 'TENANT' (UmbràAcque) and 'Periodo di validità' (01/01/2018 to 24/12/2018). The grid shows service times for various days, with checkboxes for each day and a 'Dati Mancanti' button. The right panel, titled 'Report', shows a detailed table of service times. It includes filters for 'Filtra Data' (Appuntamento), 'Data Inizio' (01/06/2019), 'Data Fine' (31/07/2019), 'Spettacolo', and 'Operatore'. The table has columns for 'ID', 'Servizio', 'Data e ora', 'Check in', 'Stato servizio / Con assegnazione', 'Data', 'Fine', 'Attesa (sec-0)', 'Disconnessione (sec-0)', 'Spettacolo', and 'Operatore'. Below the table is a line chart titled 'Tempo di attesa' showing waiting times for 'Città di Castello' and 'LIBERTÉ DIGIPASS' from June 2019 to July 2019.

- Dashboard per la gestione dei calendari, appuntamenti e sportelli
- Aggiornamento, modifica e integrazione dei servizi
- Creazione e gestione del flusso di prenotazione
- Configurazione e gestione da remoto degli hardware di campo
- Reportistica dettagliata ed esportazione dati su matrici personalizzabili
- Gestione della domotica: cancelli, allarmi, porte ingresso e uffici
- Personalizzazione dei permessi per tipologia di accesso

HARDWARE DI CAMPO



CHECK-IN, TOTEM, ELIMINACODE PARLANTE (video + microfono), SCANNER, STAMPANTE

HARDWARE DI CAMPO



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

STARTER KIT INDUSTRY

GESTISCE, MONITORA E AZIONA TUTTI I DISPOSITIVI SUL CAMPO



HARDWARE DI CAMPO



SUPERVISIONE

SISTEMA DI MONITORAGGIO REAL TIME DELLA DOTAZIONE HARDWARE

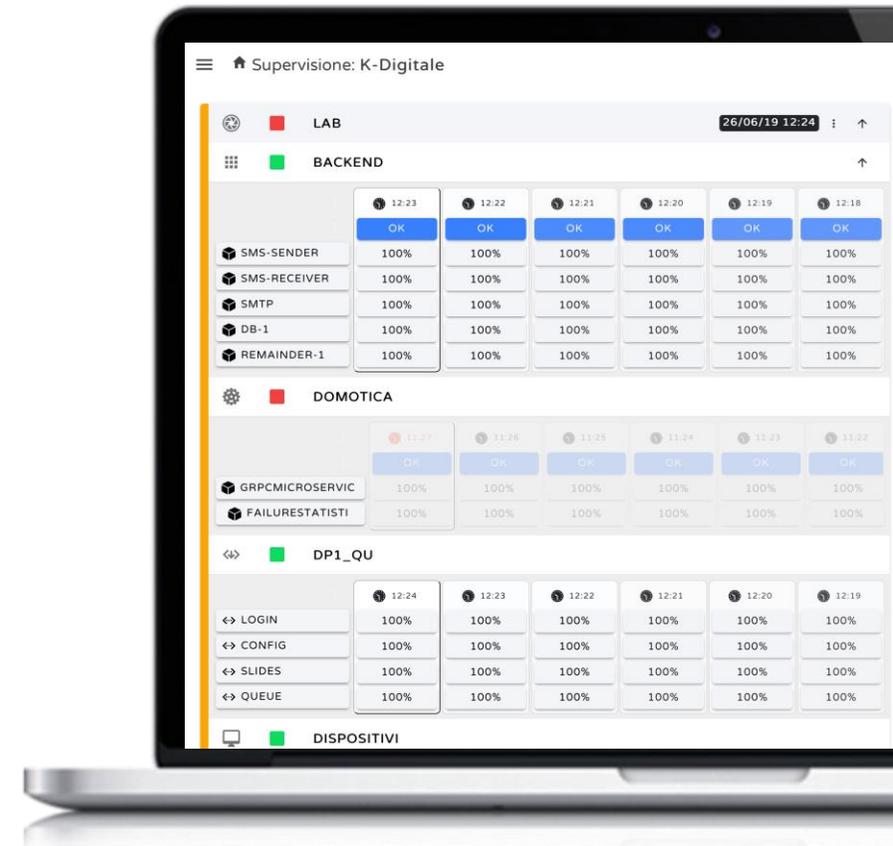


SUPERVISIONE

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

Dispositivo: USB - SCANNER

CREA UN CASO

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://per-tun.ssh.umbrax.com:21001 ✓
Totem		ssh-tun.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

FULL

- CISCO WEBEX ROOM 55' DUAL + DX80 (per l'operatore)
- Starter-kit Industry K-DIGITALE
- Totem touchscreen
- Sistema di check-in
- Monitor Eliminacode
- Scanner a lampada
- Stampante multifunzione
- Sistema di prenotazione Dashboard operatore
- Sistema di Supervisione
- Domotica

PLUS

- CISCO ROOM KIT COMPRENSIVA DI DUE MONITOR 49' SAMSUNG + CISCO DX80 (per l'operatore)
- Starter-kit Industry K-DIGITALE
- Totem touchscreen
- Sistema di check-in
- Monitor Eliminacode
- Scanner a lampada
- Stampante multifunzione
- Sistema di prenotazione Dashboard operatore
- Sistema di Supervisione
- Domotica

LIGHT

- CISCO DX 80 sia per lo sportello sia per l'operatore
- Starter-kit Industry K-DIGITALE
- Totem touchscreen
- Sistema di check-in
- Monitor Eliminacode
- Scanner a lampada
- Stampante multifunzione
- Sistema di prenotazione Dashboard operatore
- Sistema di Supervisione
- Domotica

PROGETTI REALIZZATI



Nome progetto
Circoscrizione 4.0

Cliente
Comune di Perugia

Luogo
Ponte Felcino (PG)

Attivazione
Gennaio 2018



[GUARDA IL VIDEO](#)



Nome progetto
Sportello Virtuale

Cliente
Comune di Genova

Luogo
Bolzaneto (GE)

Attivazione
Dicembre 2018



[LEGGI L'ARTICOLO](#)



Nome progetto
Sportello Digitale

Cliente
Umbra Acque - Gruppo ACEA

Luogo
**Città di Castello (PG)
Umbertide (PG)
Gualdo Tadino (PG)**



[LEGGI IL CASO STUDIO DI CISCO](#)

CONTATTI



K-DIGITALE

Via Giovanni Battista Pontani, 33

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



AZIENDA DIGITALE



INDUSTRY 4.0



IOT



SMART CITY