



**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 assebramenti 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 assebramenti
- Consente di effettuare eventuali **pagamenti dei servizi direttamente online** in massima sicurezza (collegamento con Pago PA e con altri sistemi di pagamento)

# FLUSSO OPERATIVO

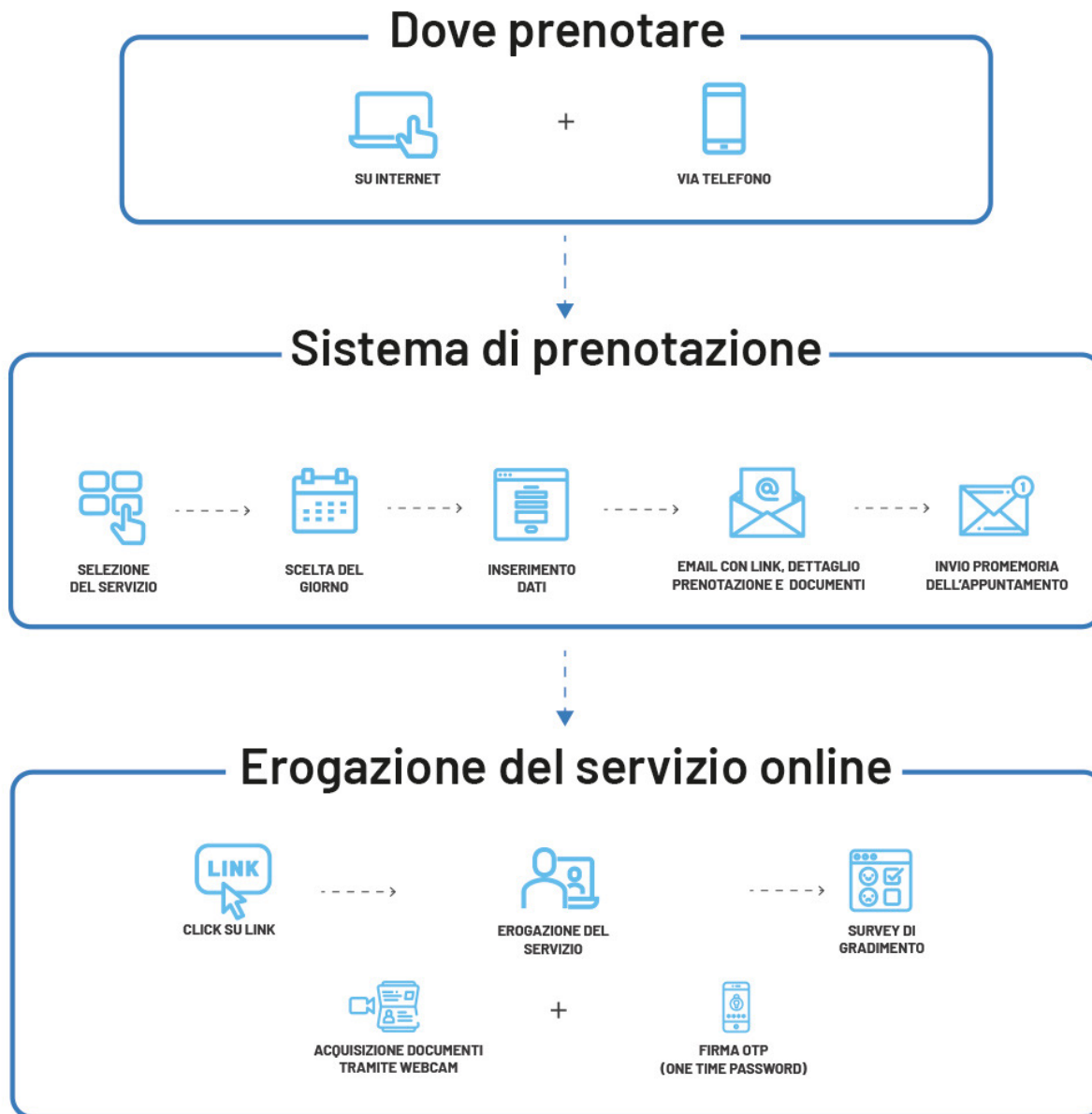
Per **effettuare la prenotazione** è sufficiente scegliere il **servizio**, il **giorno** e l'**ora** dell'appuntamento e inserire i propri dati di contatto.

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

Web Expert - Web Call  
Sistema di telepresenza via web

Web Call in corso

Cliente	Operatore	Stato
Mario Rossi	Nome	Connesso

Web Call con Mario Rossi  
Codice: A3CD45

Oggetto: Firma del contratto

Data e durata: 12 novembre 2020, Inizio: 10:30, Fine:

Cliente: Mario Rossi, Email: mario.rossi@gmail.com, Cognome: Rossi, Cellulare: +39 333 1233 755

Partecipanti: MR Mario Rossi, KD Nome Operatore

Documenti condivisi: Carta identità, Contratto, Finanziamento, Brochure

Web Call in programma

Data	Ora	Cliente
12 nov 2020	12:30 -13:00	Nome Cognome
12 nov 2020	17:00 -18:00	Nome Cognome
14 nov 2020	12:30 -13:00	Nome Cognome
18 nov 2020	17:00 -18:00	Nome Cognome

Invito

Oggetto: Inserisci oggetto

Inizio Web Call: 15/12/2020 11:30

Fine Web Call: 15/12/2020 12:00

Cliente: Inserisci nome o email

Ecco il link per la web call

<https://webexpert/gbb-pfrs-wqx>

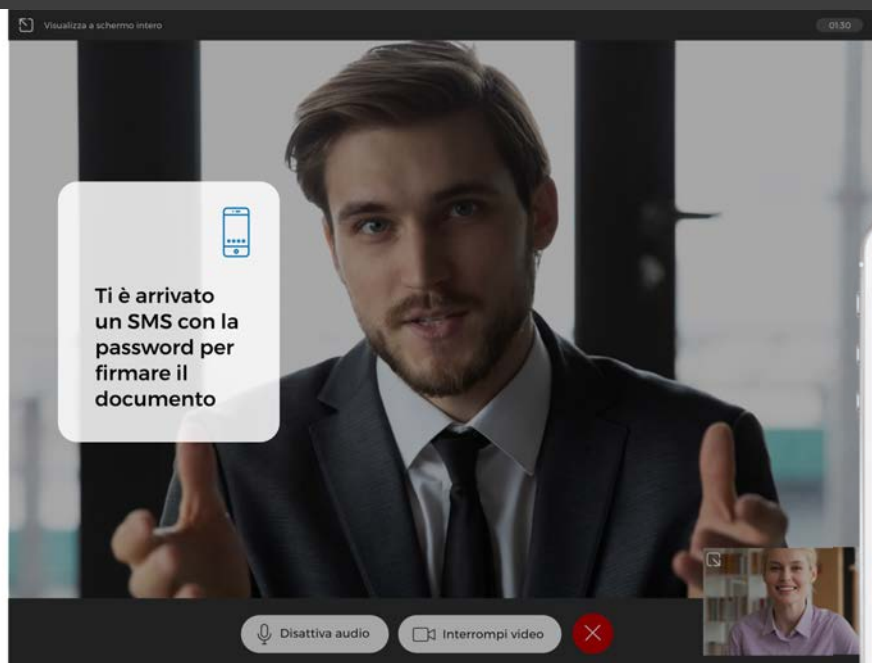
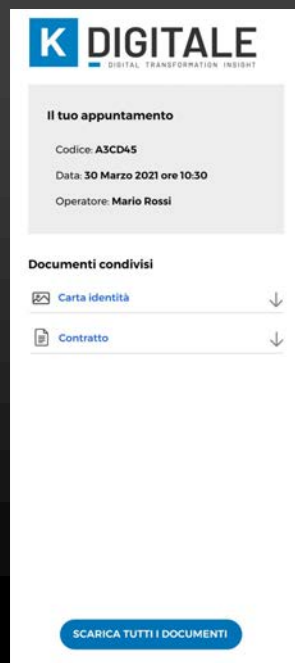
INVITA

## 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 7828250



info@k-digitale.com



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



K

DIGITALE

DIGITAL TRANSFORMATION INSIGHT