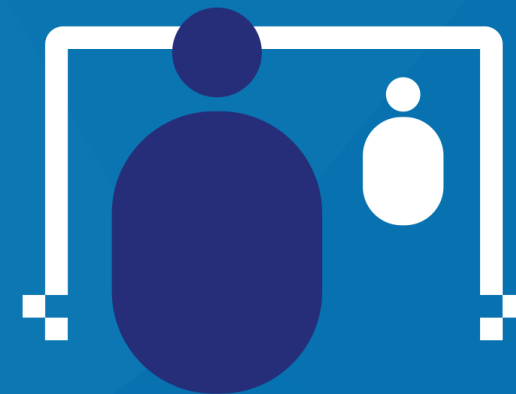
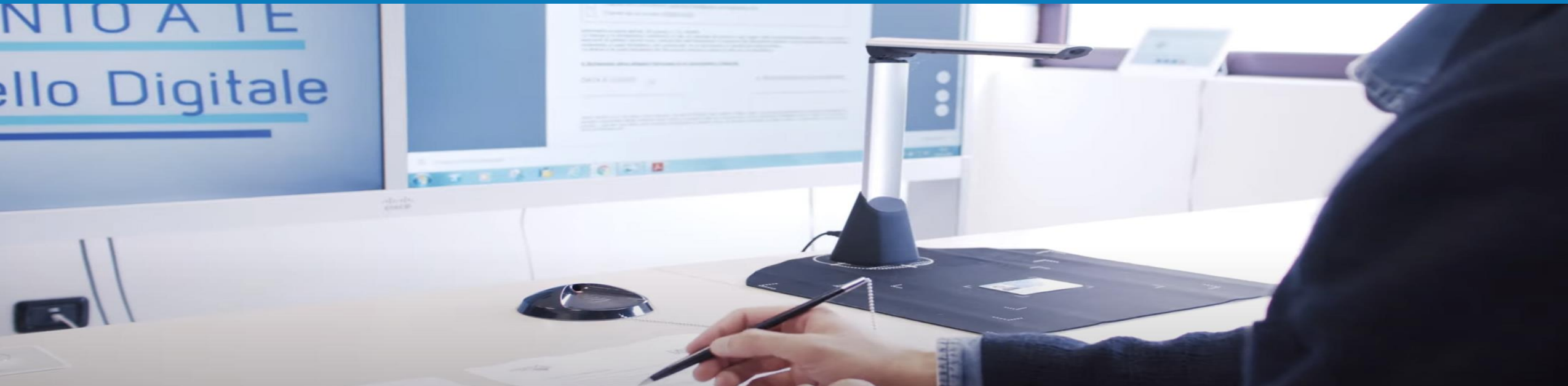


Remote Expert Suite

Piattaforma digitale per la gestione multicanale di uffici e sportelli





Remote Expert Suite

[#telepresenza](#) [#sportellidigitali](#) [#accessibilità](#) [#serviziadistanza](#) [#inclusione](#)

Soluzione per la digitalizzazione dei servizi di ufficio e di sportello che integra le attività in presenza con quelle online e da remoto

Remote Expert Suite è una soluzione digitale **certifica ACN** (Agenzia per la Cyber Sicurezza Nazionale) per l'erogazione in SaaS

Remote Expert Suite 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 Suite, attraverso il **sistema integrato di prenotazione**, ottimizza il flusso degli appuntamenti sia negli **sportelli remoti** che negli **sportelli fisici** con operatore.



[Remote expert in 2 minuti / Lo Sportello Virtuale di Nuove Acque](#)

Remote Expert Suite



Prenotazione e gestione dei servizi

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



Remote Expert (sportello remoto)

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



Web Expert (sportello web)

Sistema di erogazione dei servizi via web

Prenotazione e gestione dei servizi





Sistema di prenotazione: multicanale

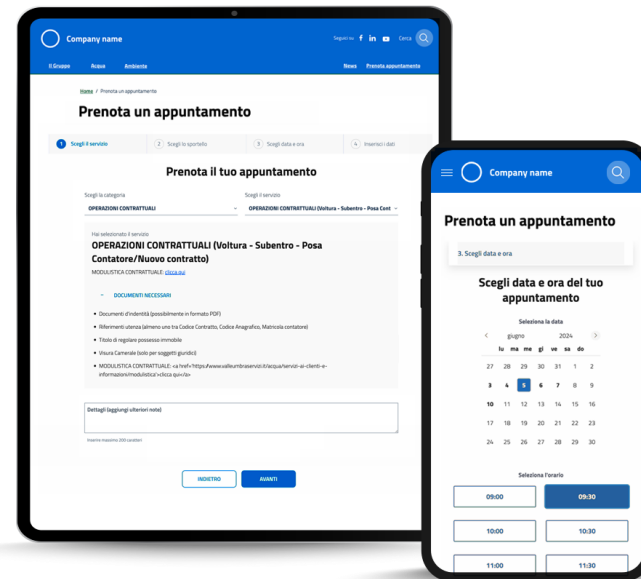
Totem, web, mobile, centralino + promemoria

Cosa può fare un utente

Permette agli utenti di **prenotare online un appuntamento** in pochi passi oppure direttamente da **totem interattivi** presenti negli sportelli territoriali.

Passi semplici e intuitivi...

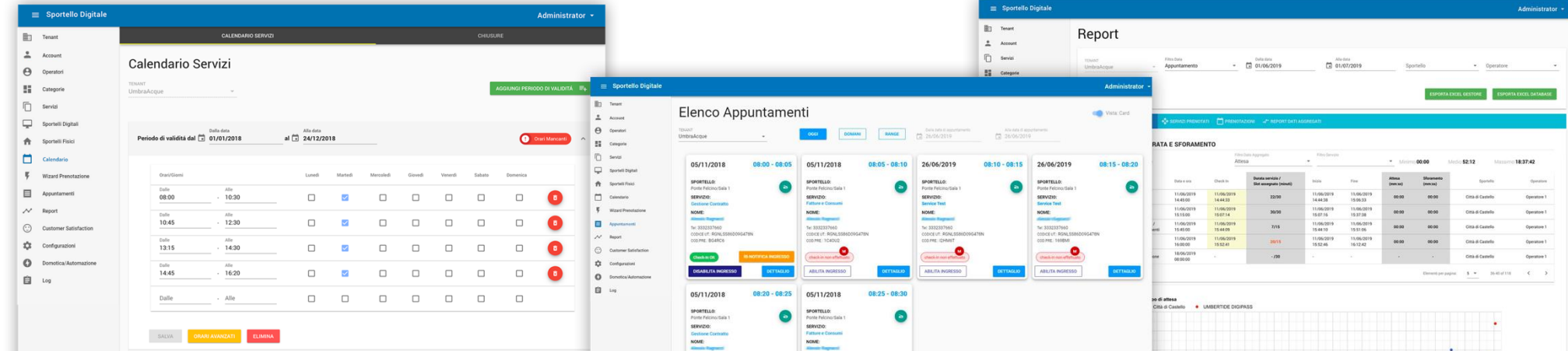
- selezione del servizio
- scelta data e ora
- inserimento dati anagrafici
- email di riepilogo della prenotazione con documenti necessari per il servizio, eventuali pagamenti da effettuare e link per il collegamento in telepresenza
- modifica o cancellazione via web o sms
- promemoria 24 ore prima



Sistema di prenotazione:
web (widget)



Totem interattivo:
indoor e outdoor

*Gestione calendario dei servizi**Elenco appuntamenti**Reportistica avanzata*

Sistema di prenotazione: backoffice

Sportelli, servizi, appuntamenti, flusso prenotazioni, survey automatici e reportistica

Cosa può fare un operatore

- **Configurazione completa:** sportelli, servizi, operatori e canali
- **Gestione centralizzata** disponibilità, appuntamenti, calendari e aperture su tutti i canali disponibili
- Creazione e gestione del flusso degli appuntamenti: **slot orari, on demand, disponibilità differita** stabilita dall'operatore
- 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



Sistema di prenotazione: hardware

Check-in, totem, eliminacode parlante (video+microfono),
tavoletta grafometrica, POS

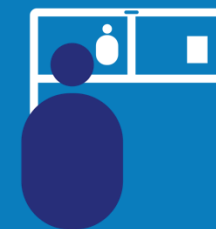
Il sistema **eliminacode**, grazie a un sistema di **check-in** (una procedura di lettura e validazione del codice della prenotazione) comunica al “Sistema Integrato di Prenotazione” che il cliente con “codice di prenotazione numero” è arrivato presso lo sportello ed è in sala d’attesa.

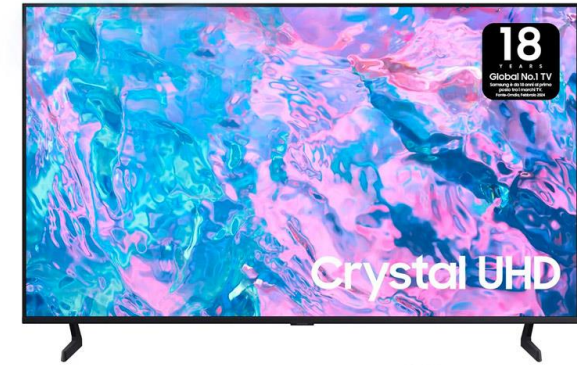
Contemporaneamente il sistema di prenotazione:

- 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.



Remote Expert (sportello remoto)





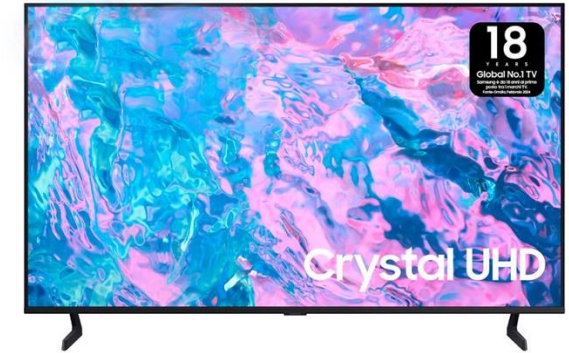
Sportello Remoto
Large

Telepresenza Cisco

Cisco Webex Room 55 Dual
compreso di 3 anni di assistenza CISCO
(8x5xNBD)

Hardware funzionale e di supporto

- **totem** per la prenotazione sul posto
- **monitor eliminacode** da 49'
- **monitor check-in** da 27' + lettore Qrcode
- **stampante** multifunzione
- **scanner** a lampada
- **tablet** per la firma grafometrica



Sportello Remoto **Medium**

Telepresenza Cisco

**Cisco Webex Room Kit e 2
Monitor 55' LG**
compreso di 3 anni di assistenza CISCO
(8x5xNBD)

Hardware funzionale e di supporto

- **totem** per la prenotazione sul posto
- **monitor eliminacode** da 49'
- **monitor check-in** da 27' + lettore Qrcode
- **stampante** multifunzione
- **scanner** a lampada
- **tablet** per la firma grafometrica



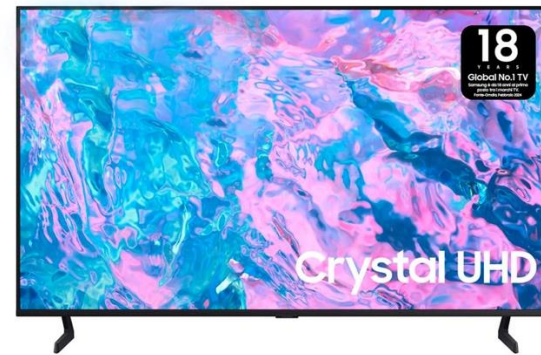
Sportello Remoto **Small**

Telepresenza Cisco

**Cisco Webex Room Kit Mini e
1 Monitor 55" LG**
compreso di 3 anni di assistenza CISCO
(8x5xNBD)

Hardware funzionale e di supporto

- **totem** per la prenotazione sul posto
- **monitor eliminacode** da 49"
- **monitor check-in** da 27" + lettore Qrcode
- **stampante** multifunzione
- **scanner** a lampada
- **tablet** per la firma grafometrica



Sportello Remoto **Lite**

Telepresenza Cisco

Cisco Webex Room Kit Mini e 1 Monitor 55" LG

compreso di 3 anni di assistenza CISCO
(8x5xNBD)

Hardware funzionale e di supporto

- **monitor eliminacode** da 49"
- **monitor check-in** da 27" + lettore Qrcode
- **stampante** multifunzione
- **scanner** a lampada
- **tablet** per la firma grafometrica



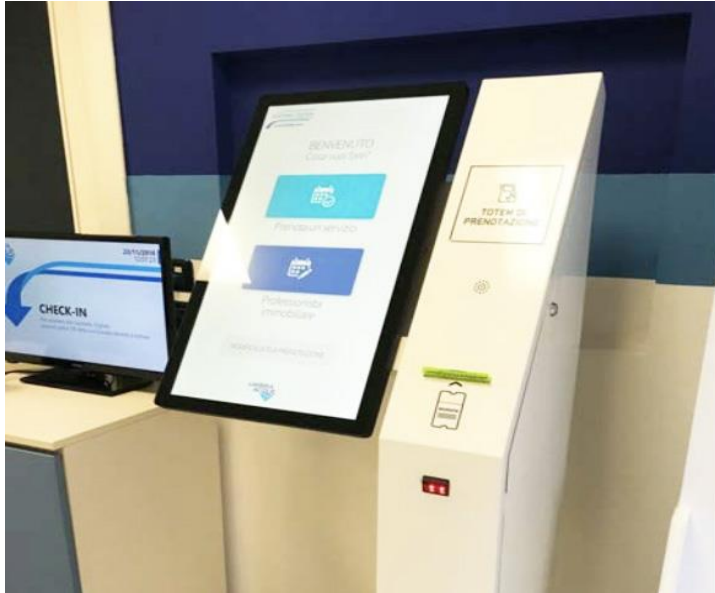
Postazione operatore



Cisco Webex Desk Camera



Cisco Webex Desk



Sportello Digitale (ufficio non presidiato) | UMBRAACQUE - GRUPPO ACEA

Sportello remoto: hardware

Check-in, totem, eliminacode parlante (video+microfono), scanner, stampante, tavoletta grafometrica, POS



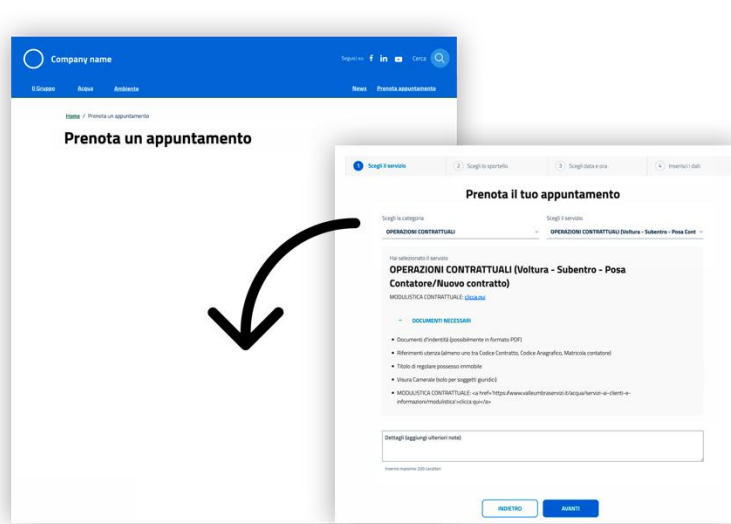
[Lo Sportello Digitale di Umbra Acque](#)

Tutti i dispositivi presenti nello sportello remoto **sono comandati** (azionare la stampante, lo scanner...) **dall'operatore** che fornirà il servizio.

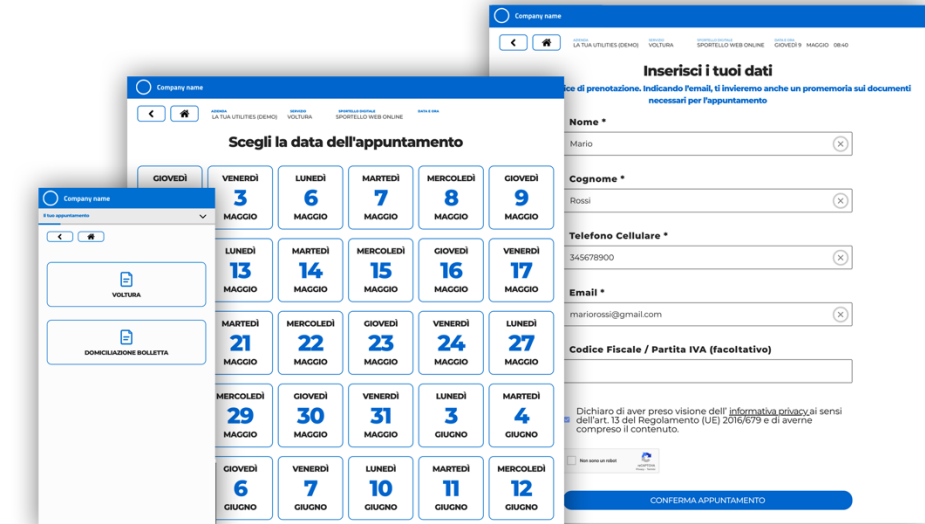
All'utente non è richiesto che posizionare il documento sotto lo scanner, ritirare un foglio/i dalla stampante, firmare di pugno il foglio o mediante firma grafometrica, inserire o appoggiare le carte di credito o debito nell'apparecchio POS (contactless).

Web Expert (sportello online)





Widget AGID compliant



Minisito

Sistema di prenotazione appuntamento: widget o minisito

Si inserisce direttamente nel sito come widget, acquisendo lo stile, i font, i colori...i marchi

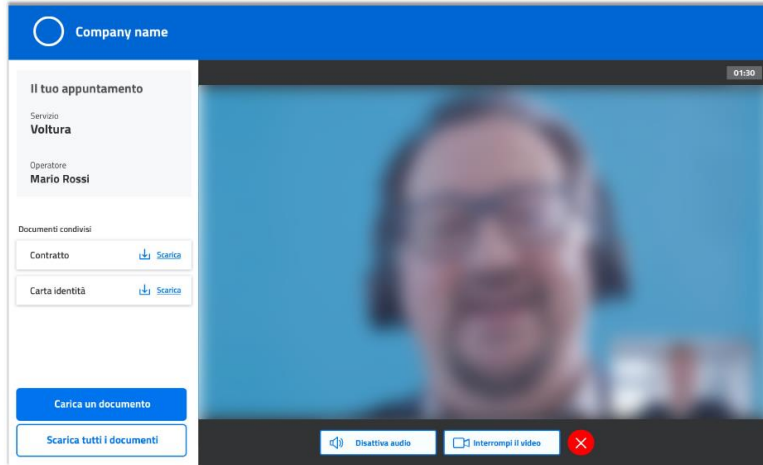
Il widget è AGID compliant

Cosa può fare un utente

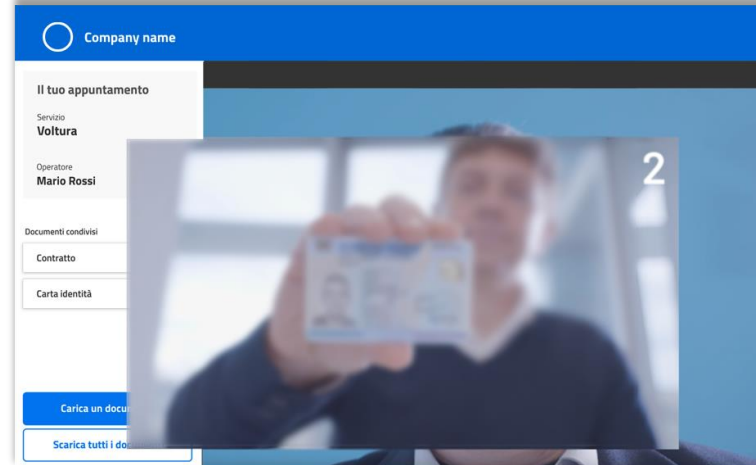
Permette agli utenti di **prenotare online un appuntamento in pochi passi**, fornendo allo stesso tempo informazioni qualificate per il servizio richiesto.

Passi semplici e intuitivi...

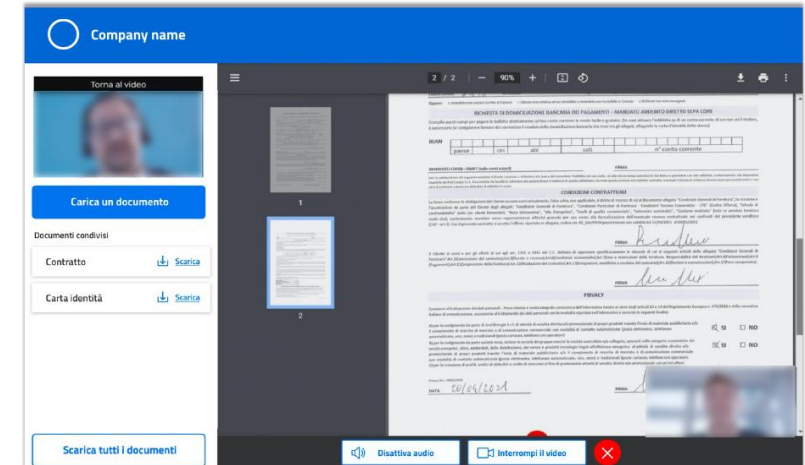
- selezione del servizio
- scelta data e ora
- inserimento dati anagrafici
- email di riepilogo della prenotazione con documenti necessari per il servizio, eventuali pagamenti da effettuare e link per il collegamento in telepresenza
- modifica o cancellazione via web o sms
- promemoria 24 ore prima



Upload e download documenti



Scatto foto



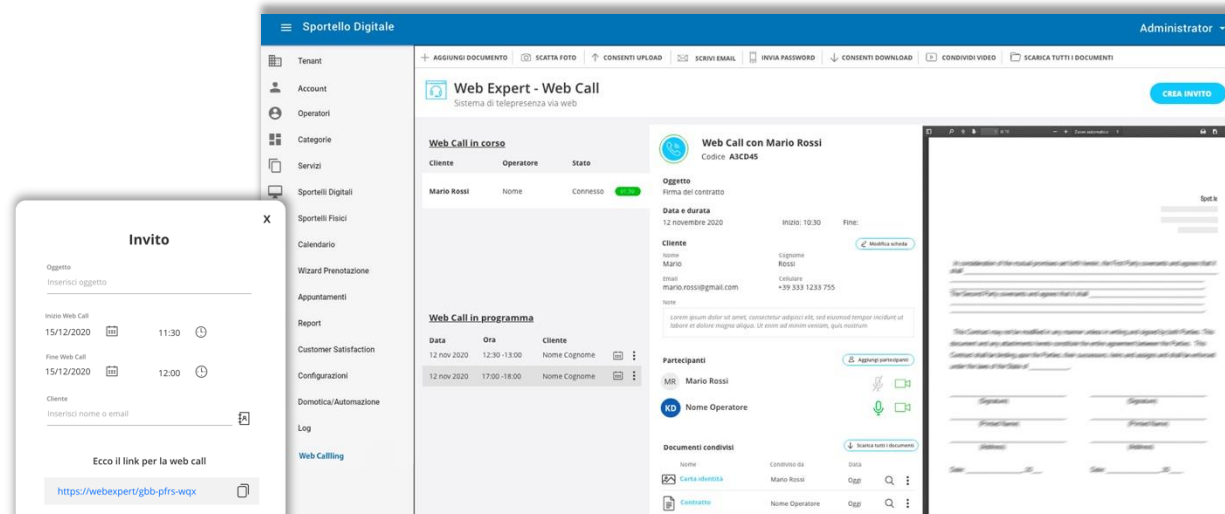
Firma digitale

Sistema di erogazione dei servizi a distanza

Accessibile da ogni dispositivo (pc, tablet, smartphone) senza bisogno di scaricare alcuna APP

Cosa può fare un utente

- Collegarsi con un click da qualsiasi dispositivo, con una **semplice connessione Internet** senza bisogno di scaricare APP aggiuntive
- Avere un **contatto visivo con l'operatore** in ogni passaggio
- Caricare e scaricare documenti singolarmente o in un'unica soluzione **in totale sicurezza**
- Far **acquisire immagini** (Carta d'identità, patente di guida), dall'operatore
- **Firmare digitalmente** documenti con il sistema OTP
- **Valutare il servizio** rispondendo ad un breve sondaggio on line

*Backoffice Operatore*

Sistema di erogazione dei servizi a distanza: backoffice

Gestisci appuntamenti, condividi link, modifica schede utente, aggiungi partecipanti e documenti e accedi allo storico delle sessioni

Cosa può fare un operatore

- **Generare un appuntamento**, condividere il link, inviare promemoria
- **Visualizzare, modificare e integrare con nuovi dati** la scheda utente/cittadino
- **Aggiungere uno o più partecipanti** durante la video chiamata
- Aggiungere, condividere e scaricare documenti e video
- Consentire all'utente **upload e download** dei documenti
- Visualizzare/condividere nel monitor documenti
- **Scattare una foto** da remoto
- Inviare i documenti al sistema di **firma digitale**
- Visualizzare la lista delle **call in programma** e accedere allo storico delle sessioni



Sportello Fisico

prenotazione e gestione servizi

- Sistema di prenotazione multicanale
- Back office

hardware

- Sistema di check-in
- Monitor eliminacode
- Totem touchscreen

starter kit industry

- Gestione degli apparati HW presente

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

domotica

- Gestione accessi
- Gestione Riscaldamento e condizionamento

starter kit industry

- Gestione degli apparati HW presente

Sportello Online

prenotazione e gestione servizi

- Sistema di prenotazione multicanale
- Back office

online

- Sistema di teleconferenza via WebEx
- Backoffice
- Firma OTP



contatti e sede

Sede Operativa

Viale Tazio Nuvolari, 21
06125 Perugia

+39 075 7828250

info@k-digitale.com

www.k-digitale.com

WILA

WELCOME INTELLIGENT LAB AREA

La nostra sede: un hub tecnologico,
intelligente e inclusivo per vivere esperienze
digitali in maniera immersiva con 10 differenti
applicazioni disponibili.



WILA - LA SEDE

Immersa nel Percorso Verde di Perugia

