REMOTE EXPERT

UN NUOVO MODO DI EROGARE I SERVIZI A DISTANZA

K DIGITALE
DIGITAL TRANSFORMATION INSIGHT

TELEPRESENZA

PIATTAFORMA DI PRENOTAZIONE

HARDWARE DI CAMPO

BACK OFFICE

LUOGO FISICO + WEB

SUPERVISIONE

REMOTE EXPERT

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

Remote Expert 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**.

TECNOLOGIA DI INNOVAZIONE

Tecnologica

È composto da tecnologie di ultima generazione **IoT, AI, TelePresence, Cloud**. L'innovazione *core* è costituita dal **"Supervisore IoT"** che monitora, ogni minuto, lo stato di salute e il perfetto funzionamento dei 34 componenti Hw e Sw che compongono la soluzione, inviando eventuali anomalie, in real-time, al gestore. I dati raccolti, trattati con appositi algoritmi AI, sono funzionali alla manutenzione predittiva dell'intero Remote Expert.

Prodotto/Servizio

Rappresenta **un'innovazione di prodotto**, attualmente è **unico** nel mercato europeo. Ci sono alcune soluzioni che coprono solamente il servizio di telepresenza e l'invio documentale.

Processo

Re-ingegnerizza in modo **innovativo**, **potenziato** ed **efficace** le modalità di produzione, erogazione/ distribuzione e fruizione del servizio.

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 PER IL CLIENTE

- **Erogazione di servizi** di qualità e stipula di contratti **a distanza,** in ambienti e luoghi dislocati nel territorio, **non presidiati** e gestiti centralmente.
- **Interazione utente/operatore** analoga a quella che si avrebbe nello sportello/ufficio;
- **Scambio documentale, cartaceo e digitale**;
- **Centralizzazione del personale esperto**, con conseguente **riduzione delle trasferte** e aumento del tempo di produttività dedicato al servizio;
- **Azzeramento** delle code e degli assembramenti.

PUNTI DI FORZA

✓ **Tecnologie avanzate** unite a funzionalità esclusive per un'efficiente gestione del servizio ed un'efficace **fruizione da parte di tutti gli utenti**, anche quelli con disabilità cognitive e motorie;

✓ **Unicità** del prodotto e **azzeramento del time to market** (*potrebbe rappresentare uno dei prodotti digitali più richiesti in questo momento di forte difficoltà legata al virus*).

FUNZIONALITÀ

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

- **Video chiamata** con microfono direzionale e autofocus su oratore;
- **Acquisizione e stampa** di documenti cartacei in real-time;
- **Prenotazione** via totem, web, mobile, centralino, compreso reminder via mail e SMS;
- **Controllo e supervisione** via dashboard da parte dell'operatore per il **riepilogo dei dati** dell'appuntamento;
- **Controllo e condivisione dello schermo** per **l'acquisizione** e **la stampa** dei documenti cartacei;
- **Controllo e supervisione via dashboard** da parte dell'amministratore per **la gestione del calendario** degli operatori e dei servizi attivi;
- **Dashboard di prenotazione** servizi responsive per totem, web e mobile;
- **Sistema check-in ed elimina code**;
- **Gestione della domotica**: cancelli, allarmi, porte ingresso e uffici;
- **Supervisione e monitoraggio costante dei componenti hw e sw**, con sistema di alerting via sms, email e apertura del "caso" su ticketing e CRM;
- **Configurazione e gestione da remoto** degli hardware di campo;
- **Domotica e gestione location** non presidiate;
- **Reportistica dettagliata** ed **esportazione dati** su matrici personalizzabili, manutenzione predittiva;
- **Integrazione con principali ERP e CRM;**

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

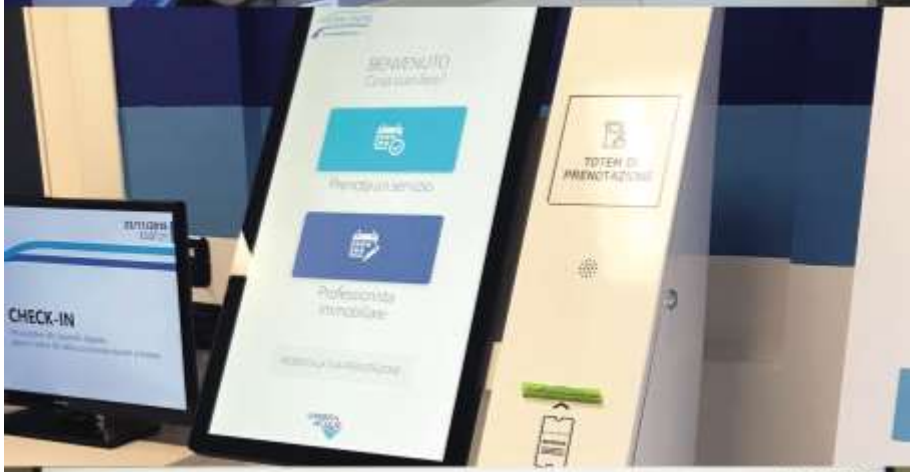
Invio e visualizzazione di documenti elettronici + Scansione e invio di documenti cartacei + Stampa documenti

STRUMENTI E 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**.

- **CISCO Telepresence per utenti e per operatori;**
- **Totem accessibile** touchscreen con stampante etichette, 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 di gestione operatore e amministratore;**
- **Supervisore IoT + Starter Kit Industry K-DIGITALE;**
- **Sistema invio SMS e-mail** di conferma prenotazione;
- **Connettori Domotica;**
- **Connettori ERP e CRM.**



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

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 (TOTEM, WEB E MOBILE) + REMINDER

PIATTAFORMA DI PRENOTAZIONE

UTENTE

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

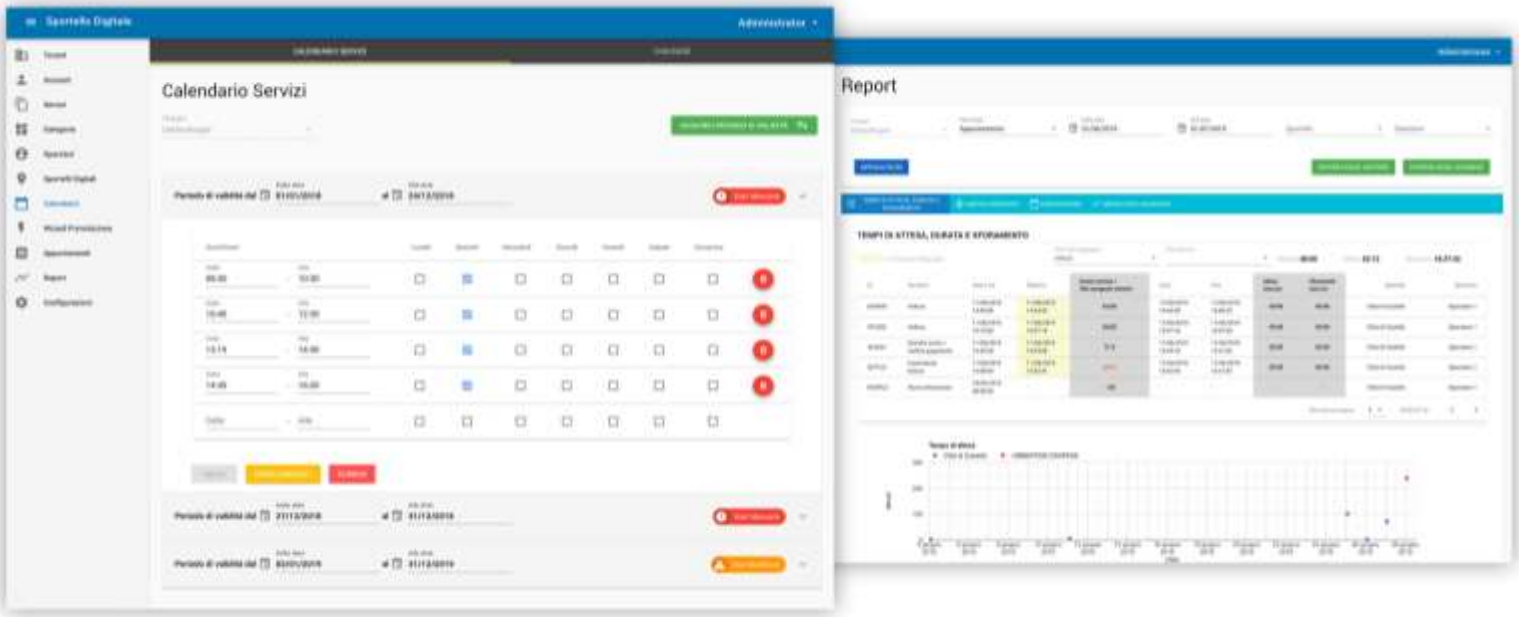
OPERATORE

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

BACK OFFICE

CONFIGURAZIONE COMPLETA E REPORTISTICA DETTAGLIATA

BACK OFFICE



- 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 PRESIDIATO)

STARTER KIT INDUSTRY

GESTISCE, MONITORA E AZIONA TUTTI I DISPOSITIVI SUL CAMPO

HARDWARE DI CAMPO

SUPERVISIONE

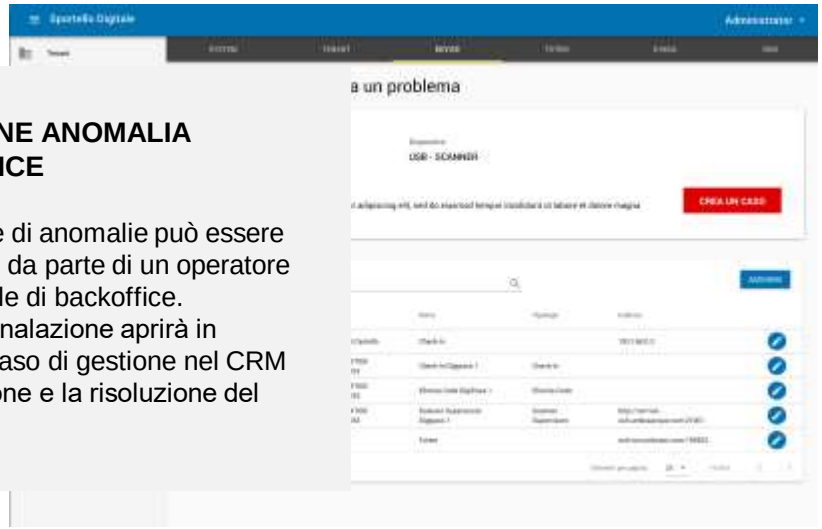
SISTEMA DI MONITORAGGIO REAL TIME DELLA DOTAZIONE HARDWARE

SUPERVISIONE

Supervisione permette il **monitoraggio costante** della dotazione hardware attraverso un'interfaccia utente intuitiva e visualizzabile con tutti i device.

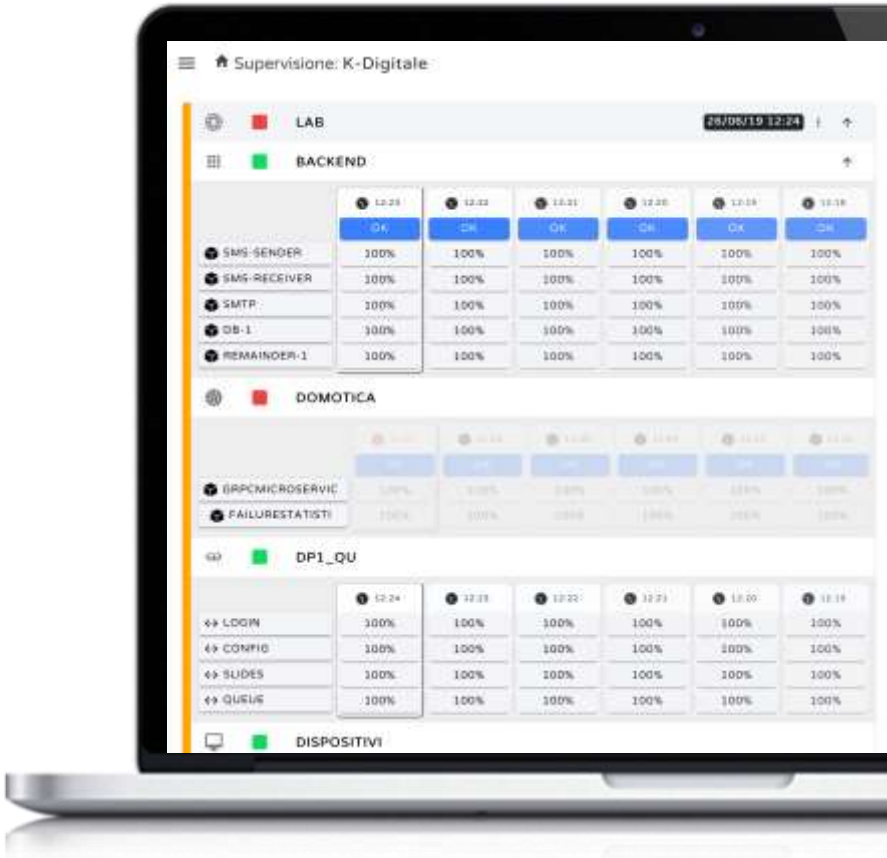
Ogni minuto, tramite un protocollo di comunicazione standardizzato, viene effettuata una chiamata a tutti i dispositivi per controllare il loro «stato di salute» e riscontrare eventuali anomalie di funzionamento.

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.



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 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)
Pantalla (PG)
Castiglione del Lago (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

K DIGITALE

DIGITAL TRANSFORMATION INSIGHT

- AZIENDA DIGITALE
- INDUSTRY 4.0
- IOT
- SMART CITY