

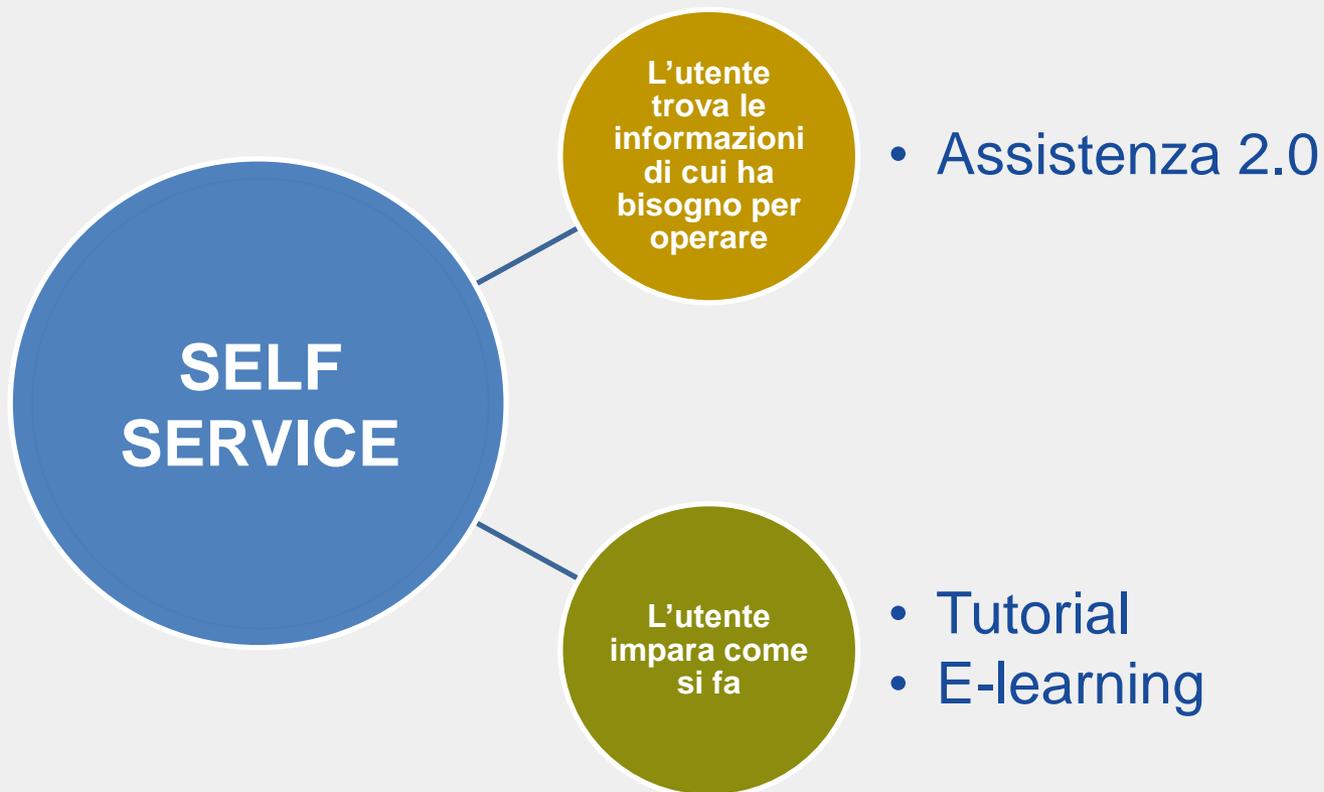


Innovare è Crescere

SUAP: Assistenza 2.0 e Progetto Formazione

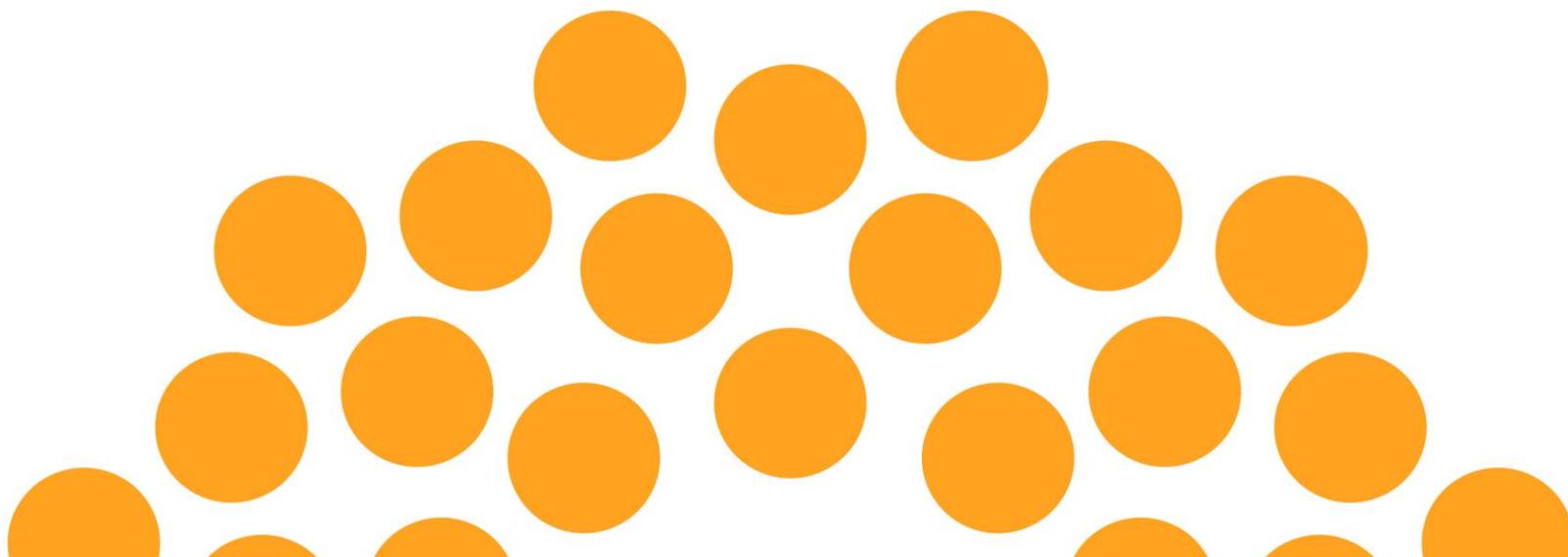
Stefania Campoli
Padova, 19 febbraio 2018

Cosa hanno in comune la nuova assistenza ed il progetto formativo SUAP?



Obiettivo: soddisfare il fabbisogno informativo e formativo dell'utente

La nuova assistenza



Il nuovo modello di assistenza: Caratteristiche

L'utente è autonomo nel ritrovamento delle informazioni.

Dispone di:

- Una base di conoscenza organizzata per argomenti, facilmente interrogabile attraverso buca di ricerca;
- Un motore di ricerca semantico;
- Un sistema di navigazione guidata (con suggerimenti);
- La possibilità di farsi richiamare dal contact center o nell'immediato oppure fissando online un appuntamento telefonico in una fascia di disponibilità all'interno di un range settimanale;
- La possibilità di inviare un quesito scritto all'assistenza.

Esperienza: il nuovo Telemaco

Punto di partenza: le richieste di assistenza.

Dalle richieste di assistenza al popolamento della base di conoscenza.

Test di usabilità.

Miglioramento della UX.



Diminuzione delle richieste di contatto.

Coesistenza numeri in chiaro e nuove modalità di contatto.

Integrazione nei prodotti IC

Per ogni prodotto

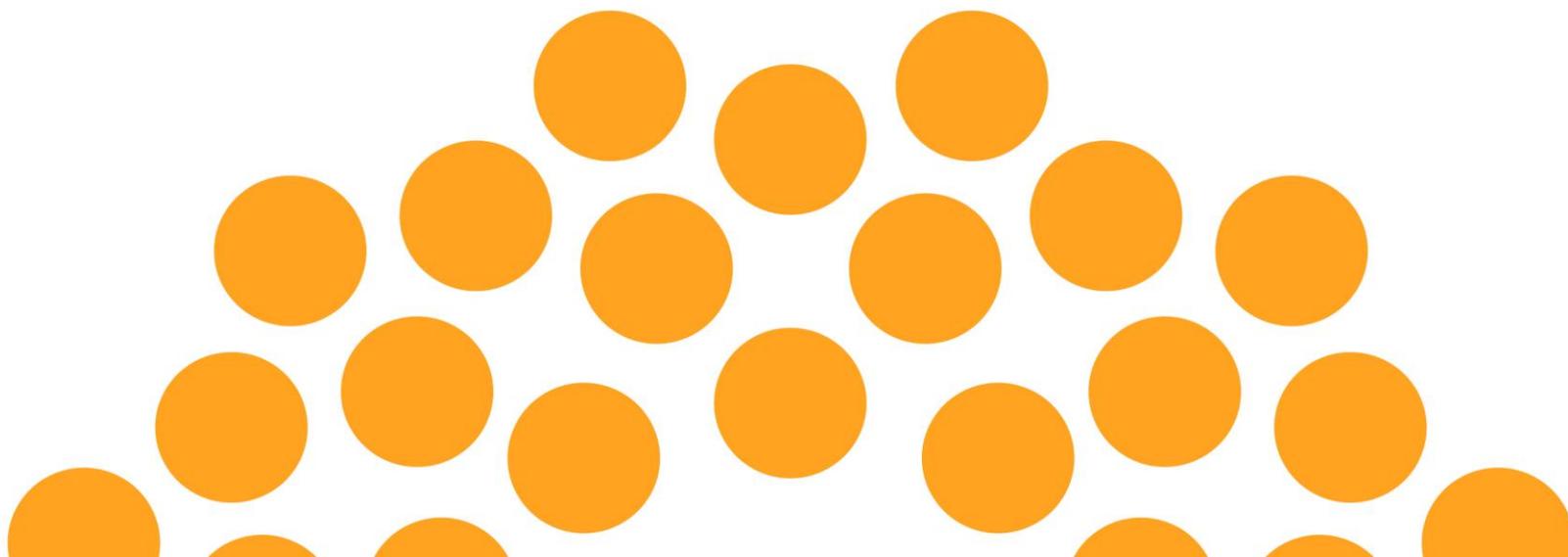


Integrazione su SUAP e www.impresainungiorno.gov.it

Stato dell'arte

- SUAP: Aggancio al portale di assistenza
<http://impresainungiornosv.intra.infocamere.it/route/suap?codComune=H620>
- Prossimi passi...

L'Offerta Formativa



Nuova offerta formativa

Un corso in modalità e-learning

- rivolto ai Comuni
- accesso consentito agli utenti del Back Office registrati al portale

Pillole formative

- per Imprese e Professionisti
- per Comuni e Enti terzi
- pubblicate sul sito Assistenza 2.0 e sul sito Formazione CCIAA online



Tematiche Pillole formative

PER IMPRESE E PROFESSIONISTI	PER COMUNI E ENTI TERZI	PER CAMERE
<ul style="list-style-type: none"> • Autenticazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Funzioni Base Scrivania BO 	<ul style="list-style-type: none"> • Cruscotto Statistico EDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Pratica contestuale RI + Suap 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione scrivania (inserimento operatori e smistatore pratiche) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Navigazione portale 	<ul style="list-style-type: none"> • Scrivania Enti Terzi 	
<ul style="list-style-type: none"> • Navigazione Portale - generazione pratica Generica 	<ul style="list-style-type: none"> • Informativa di base sul procedimento digitale (PEC, Firma digitale, Documento telematico) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione Pratica 	<ul style="list-style-type: none"> • SUAP e Fascicolo d'impresa 	
<ul style="list-style-type: none"> • Pagamento online 	<ul style="list-style-type: none"> • Scrivania immobile 	
<ul style="list-style-type: none"> • Compilazione dichiarazione tecnica di Asseverazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Conferenza dei servizi 	
<ul style="list-style-type: none"> • Pratica di Edilizia (Permesso di costruire) 		
<ul style="list-style-type: none"> • Pratica Ambientale 		



Innovare è Crescere

Grazie per l'attenzione.

infocamere.it



YouTube

