

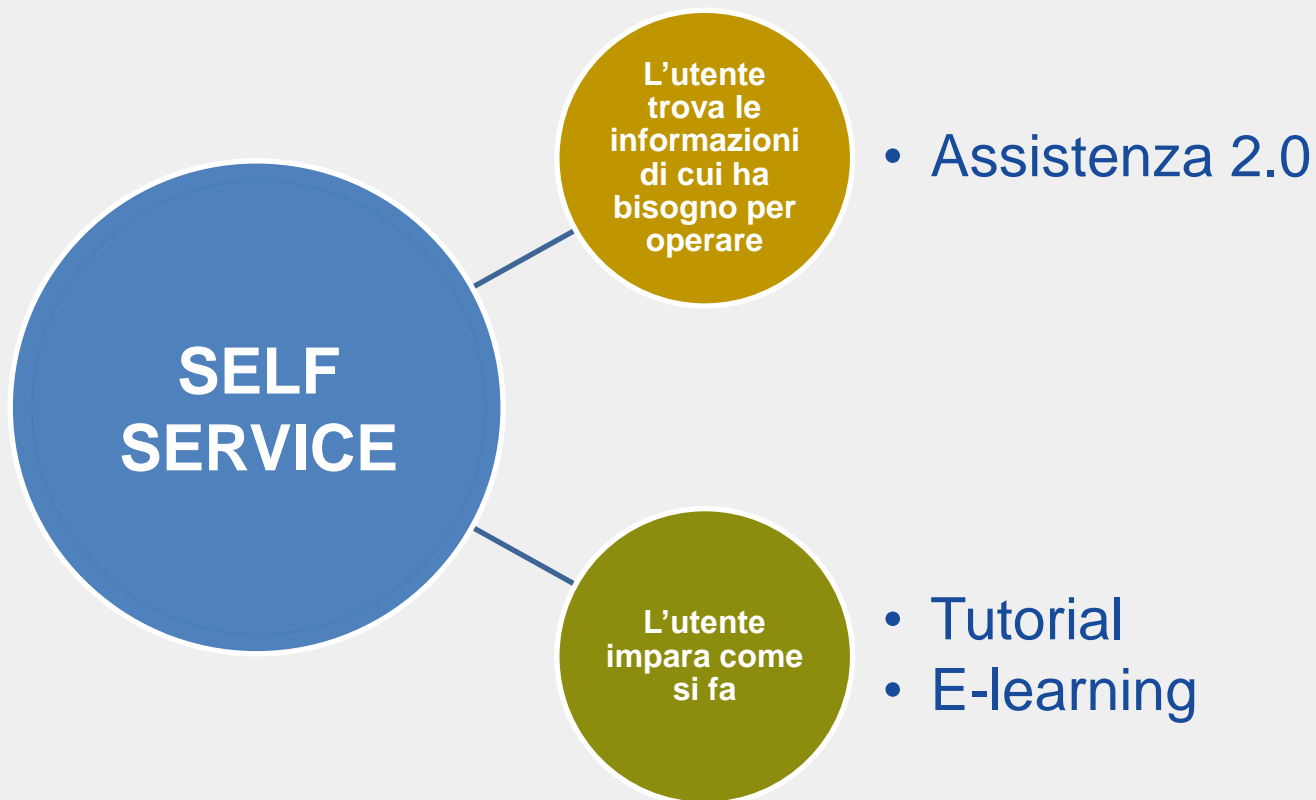


Innovare è Crescere

# SUAP: Assistenza 2.0 e Progetto Formazione

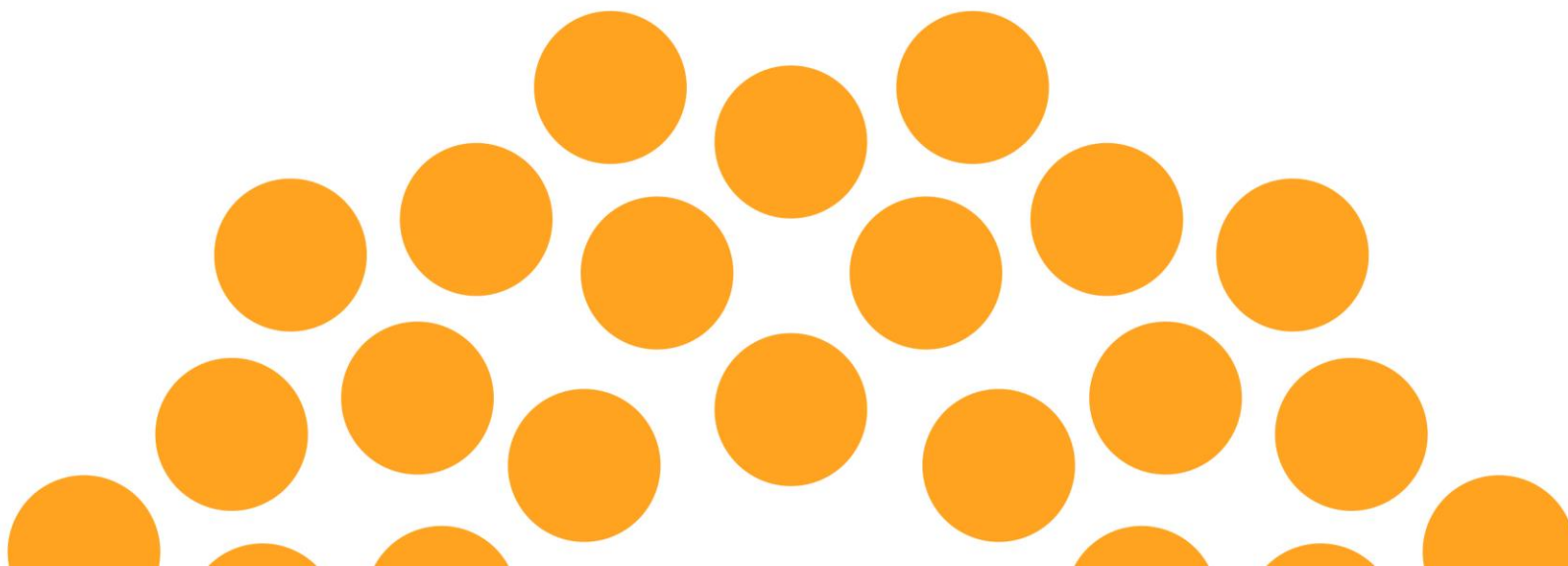
Stefania Campoli  
Padova, 19 febbraio 2018

# 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](http://www.impresainungiorno.gov.it)

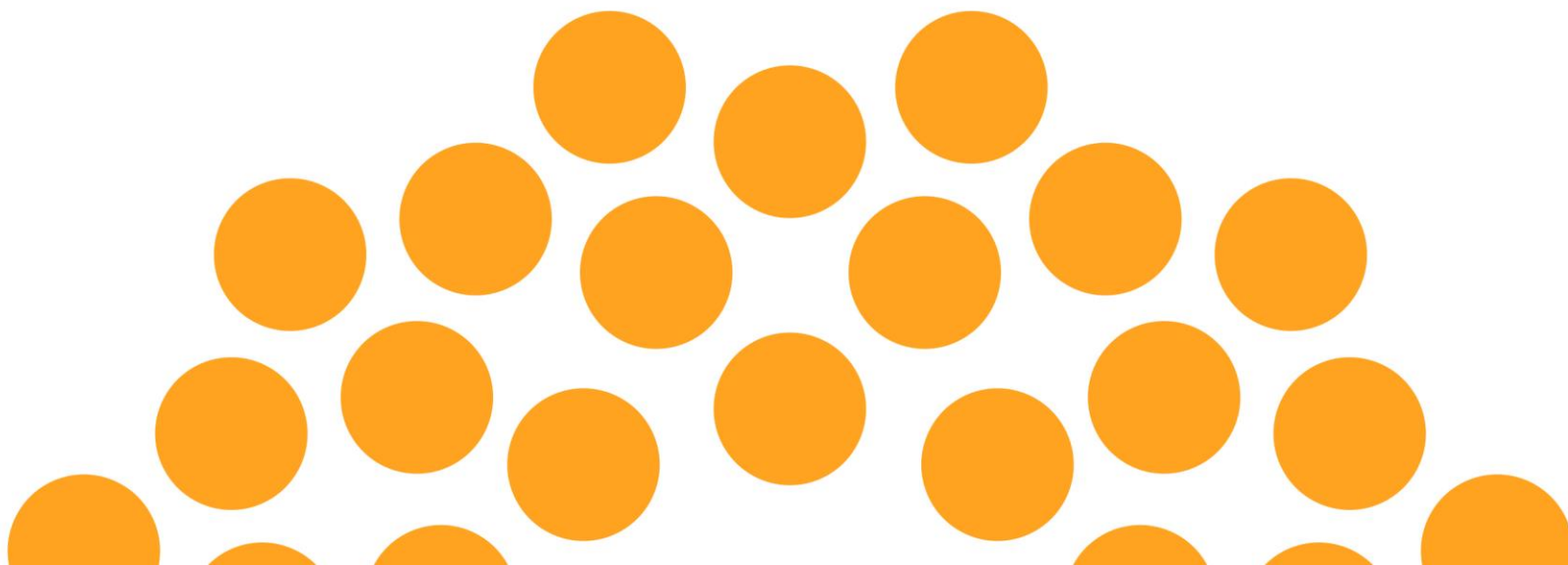
Stato dell'arte

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



Innovare è Crescere

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



Innovare è Crescere

# Grazie per l'attenzione.

[infocamere.it](http://infocamere.it)



YouTube

