

AGOSPACE
powered by
SMART DESK HRC

Descrizione e obiettivi del progetto

- ❑ Realizzazione di un'applicazione software collaborativa da dedicare alle filiali Agos per ricevere supporto dalle altre filiali italiane nella gestione della clientela.
- ❑ La soluzione è implementata con:
 - il **software SMART DESK by HRC** con funzioni di collaborazione documentale e audio/video conference in alta risoluzione
 - PC Workstation **SPROUT by HP** dotato di camera in alta risoluzione, monitor touch 24 pollici HD, sul desk «Touch Mat» capacitivo sovra-proiettato, scanner 2D/3D incorporato



Requisiti di progetto e flusso 1/3

- Il cliente accede alla filiale per poter conferire con un consulente
- Il cliente viene fatto accomodare alla postazione AGOSPACE, composta dallo Sprout by HP lato hardware e dal software di Collaborazione Smart Desk by HRC
- Il cliente viene affiancato dalla hostess/dipendente AGOS che verifica la sua identità prima della sessione collaborativa
- Il sistema chiederà al cliente:
 - Domanda 1: Sei già cliente AGOS? SI /NO
 - Domanda 2: Sei interessato ad un prestito personale, una carta di credito o una cessione del quinto dello stipendio? Oppure sei interessato ad altro?
- Il sistema presenta i documenti di INFORMATIVA PRIVACY e CONSENSO (attesa dell'ente legale per verifica di presentazione e gestione)
- Il cliente cambia lo stato dei check dei singoli documenti per presa visione e preme il pulsante «accetta» (o simile)

Requisiti di progetto e flusso 2/3

- Dopo l'accettazione del consenso al trattamento dei dati e presa visione dell'informativa privacy, la postazione chiederà di posizionare sul «TOUCH MAT» il documento di riconoscimento o la tessera sanitaria del cliente
- Il sistema effettuerà il riconoscimento della tessera sanitaria attraverso il proprio sistema di scansione e/o riconoscimento
- Il sistema inizia la sessione di collegamento con un consulente remoto in conference video in HD
- Il consulente remoto può supervisionare, attraverso la collaborazione in realtà aumentata, quanto è presente sul «touch mat» dello Sprout e condividere le attività del cliente in caso di gestione documentale cartacea o elettronica
- I consulenti remoti preposti alla consulenza possono autenticarsi sul proprio PC Laptop preposto e mettersi in stato «libero» quando sono disponibili a ricevere una chiamata dalla filiale

Requisiti di progetto e flusso 3/3

- Se tutti gli operatori remoti sono occupati, il cliente visualizzerà un messaggio che gli chiederà di pazientare, in attesa che si liberi un collega
- In questo caso, la hostess di filiale che ha seguito il cliente all'ingresso, potrà essere informata attraverso un avviso sul proprio smartphone o PC che nessun operatore è disponibile e che quindi è necessario assistere il cliente
- Alla conclusione della sessione collaborativa il cliente potrà essere assistito dalla hostess per altre attività
- La hostess può essere informata dello stato della sessione tra il cliente e la filiale remota attraverso un sistema di alert preposto. L'applicazione di alert è fruibile su PC o dispositivi mobile

Principali funzionalità postazione cliente

- Presentazione del disclaimer e accettazione con pressione del tasto
- Presentazione su cartaceo o su digitale «touch mat» del consenso al trattamento dei dati e dell'informativa alla privacy. In caso di stampa cartacea invio in virtuale del documento e inserimento nella apposita cassetta raccogli documenti
- Se il cliente vuole inserire la richiesta, il consulente manda in stampa la richiesta non impegnativa e gli indica dove firmare
- Scansione e foto dei documenti di riconoscimento del cliente e del foglio firmato con la richiesta
- Raccolta di altri documenti attraverso scansione sul «touch mat»
- Il consulente carica la proposta nel gestionale e stampa la proposta in remoto presso la stampante di filiale
- Il cliente viene affiancato dalla hostess AGOS che raccoglie l'eventuale documentazione non digitale. A questo punto il cliente può firmare la documentazione o i contratti con qualunque tipo di firma elettronica e grafometrica

Principali funzionalità postazione consulente remoto

- Attesa chiamata cliente da coda di chiamate
- Visualizzazione live del cliente in HD
- Scansione di documenti da remoto
- Condivisione digitale e collaborazione sui documenti oggetto della trattativa
- E' possibile far apparire al cliente tutta la documentazione digitale da visualizzare, compilare e firmare in supporto alla vendita o trattativa
- E' possibile indicare con realtà aumentata dove firmare e come procedere in caso di dubbi o domande da parte del nostro cliente
- La realtà aumentata come collaborazione annotativa non inficia la validità del documento firmato
- E' possibile, attraverso un tasto, avvisare la hostess in remoto sulla filiale che è necessario affiancare l'utente alla postazione Agospace per verificare la documentazione o prelevare la stampa cartacea

Documenti condivisibili e operazioni sui documenti

I documenti possono ricevere annotazioni collaborative in real time tra i partecipanti alla sessione live.

- PDF, Immagini, Documenti office
- La documentazione scansionata o condivisa in presentazione contemporanea può essere inviata da remoto e stampata in locale presso la filiale per effettuare la compilazione manuale con l'aiuto in sessione
- La documentazione scansionata o condivisa può essere compilata in modalità digitale (con inchiostro elettronico digitale)
- Al termine della consulenza, il cliente può esprimere il proprio giudizio sulla fruizione del servizio in generale attraverso la pressione di un tasto su una scheda di customer satisfaction. Il feedback sarà raccolto per popolamento KPI



Disegno della soluzione della soluzione

Perimetro della fornitura software:

- Applicazione su sportello per clienti di filiali su piattaforma SPROUT by HP e soluzione di collaborazione Smart Desk by HRC
- Personalizzazione dell'interfaccia di welcome e di tutte le maschere applicative con loghi e colori forniti dal cliente
- Costruzione di due pagine di welcome con domande definite nelle specifiche
- Piattaforma di collaborazione e visualizzazione in collegamento audio/video HD tra le due filiali
- Funzioni di upload di documenti cartacei o digitali da remoto in folder predefinito e accessibile dal consulente remoto
- Funzioni di stampa da remoto e caricamento del documento in digitale da remoto verso la filiale del cliente

Dashboard e KPI dei risultati attesi

Servizio di business intelligence per raccolta dati e KPI della soluzione con report contenenti:

- Numero di clienti prospect vs customer
- Tipologia di interesse di prodotto (prestito, carta, cessione.. vs altro)
- Numero di connessioni e collaborazioni
- Numero di connessioni per consulente
- Numero medio delle sessioni giornaliere/settimanali
- Durata media delle sessioni
- Risultati della Customer feedback survey
- Numero di alert o avvisi presso la hostess