

UNIMATICA

A **Namirial** Company

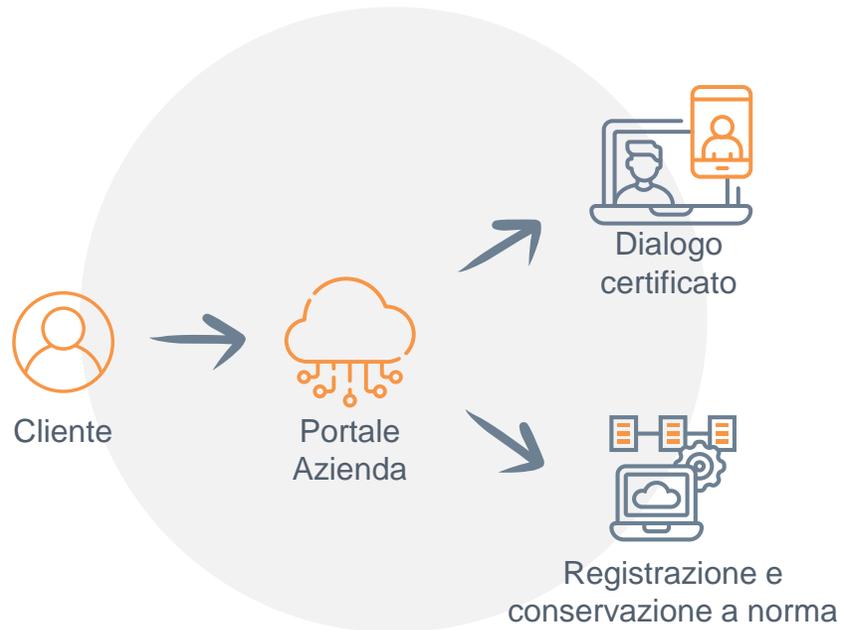
UniSmart

Servizio cloud per la collaborazione ONLINE



Ottobre 2023





Grazie ad **UniSmart** il cliente si collega al portale dell'Azienda per richiedere i servizi o la definizione di una pratica, il tutto senza dover installare applicazioni sul proprio dispositivo mobile oppure sul Computer.

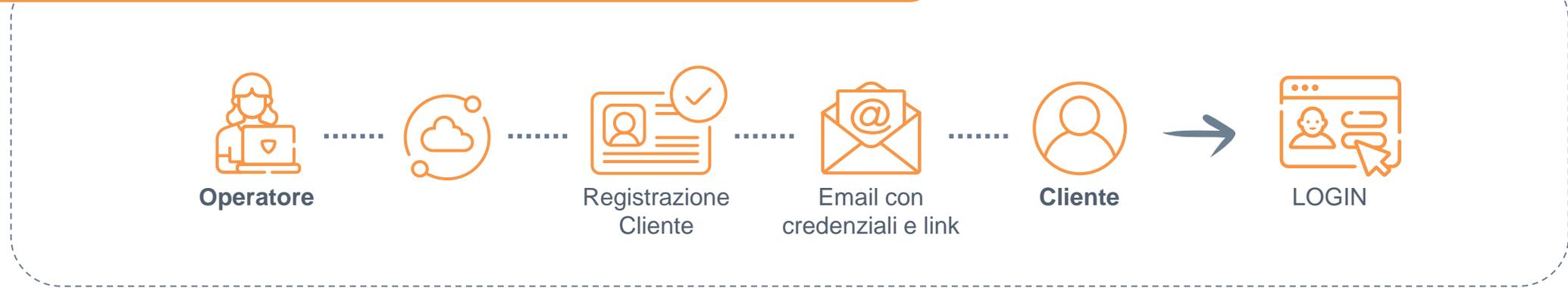
Il cliente dialoga «de visu» virtualmente in modo «certificato e strutturato» con l'operatore senza recarsi nella struttura.

L'operatore, autorizzato dal cliente, potrà **registrare e «conservare a norma»** con valore legale: l'identificazione, i documenti personali, la video-trattativa, il consulto medico e la documentazione necessaria alla generazione della pratica.



- Caricare ed inviare documenti del cliente
- Segnare («point») sui documenti i punti firma
- Inviare i documenti al destinatario (con notifica e-mail o sms)
- Far firmare direttamente («sign») al cliente
 - Con firma digitale già in suo possesso
 - Con firma elettronica avanzata OTP rilasciata al momento
- Far firmare tutte le firme con un unico PIN o OTP che arriva sul cellulare del cliente
- Creare una «appearance» del firme con un «sigillo»
- Generare pdf con firma elettronica (PADES)
- Firmare il documento da parte dell'operatore con una firma per ciascun punto previsto
- Generare automaticamente il documenti o PDF con tutte le firme del cliente e dell'agente
- Conservare a norma il documento digitale (o fascicolo nel caso di più documenti)
- Mantenere il documento nell'area cloud comune all'operatore e cliente per download (con prove di conservazione)
- Notificare automaticamente via e-mail o PEC (ove previsto)

L'AGENTE ATTIVA I SUOI CLIENTI CON POCHE SEMPLICI OPERAZIONI



FUNZIONALITÀ



In qualsiasi momento il cliente può richiedere di attivare una sessione audio-video di collaborazione telematica con l'operatore.

- Supporto operatore (HD)
- Consulenza
- Rilascio della firma elettronica avanzata OTP (se il cliente non possiede un suo dispositivo di firma)

ESEMPIO DI CUSTOMER JOURNEY

UniSmart

Chatta, invia messaggi e condividi documenti attraverso gli strumenti più utilizzati

UniSmart

Gestione degli appuntamenti attraverso agenda condivisa

UniSvid

Incontro virtuale con il cliente direttamente dal tuo browser o smartphone

UniServ

Firma elettronica

UniChain

Smart Contract

UniPay

Pagamento digitale attraverso diversi canali e payment providers

UniSvid

Videoidentificazione, videotrattativa, Teleconsulto a norma di legge

UniStorage | UniFolder | Archiviazione legale di documenti e cartelle elettroniche



Suite applicativa che supporta **l'intermediazione a distanza, l'automazione del processo di vendita** e altri scenari, come ad esempio una **perizia guidata** da remoto in ambito assicurativo o un **teleconsulto** in ambito medicale.

Il tool fornisce gli strumenti necessari a condurre una trattativa a distanza o a identificare un nuovo cliente in modo sicuro: **self adaptive, per qualsiasi browser e senza installazione, identificazione video compliant** (video ordering, verifica biometrica, firma e pagamento elettronici).

Il Servizio si integra facilmente ai sistemi e ai processi esistenti per avviare la videoconferenza senza dover cambiare contesto.

VIDEOCONFERENZA

Servizio di videocollaborazione remota 1-to-1.

Grazie ad un framework web che gestisce il collegamento fra due interlocutori, non è richiesta alcuna installazione lato Cliente.

VIDEOIDENTIFICAZIONE

Può essere fra operatore e cliente, con script guida, o in alternativa, i sistemi chiamanti possono richiedere l'avvio di una sessione di video-identificazione con scenario self-service mediante la API di attivazione delle videocall.

AGENDA

Possibilità di accedere all'agenda dell'operatore, da portale, e notificare al cliente, tramite un qualunque canale, il link per il videocollegamento, fruibile da qualsiasi device (pc, tablet, smartphone).

CHAT

Il cliente potrà ricevere assistenza in tempo reale in qualunque momento.

Avrà a disposizione sul portale strumenti di interazione remota per comunicare direttamente con il consulente.



GESTISCI LA TUA DISPONIBILITÀ

6 APPUNTAMENTI PRENOTATI

Data	Nominativo	Ora inizio	Ora fine
10/08/19	ROSSI MARTA	14:30	15:30
09/07/19	BIANCHI LUISA	09:30	10:00
23/07/19	BIANCHI SARA	17:30	18:30
09/07/19	ROSSI MARTA	12:00	14:30
14/07/19	VERDI LUISA	11:30	12:30
23/07/19	ROSSI MARTA	11:30	14:30

Impostazioni

Durata slot (minuti)
30

Capienza slot
2

Orario Lunedì
9-18
Lasciare vuoto per nessuna disponibilità, formato esempio 9-13/15-18.30, 9-18, 9.15-18.45

Orario Martedì
9-18
Lasciare vuoto per nessuna disponibilità, formato esempio 9-13/15-18.30, 9-18, 9.15-18.45

Orario Mercoledì
9-18
Lasciare vuoto per nessuna disponibilità, formato esempio 9-13/15-18.30, 9-18, 9.15-18.45

Orario Venerdì
9-18
Lasciare vuoto per nessuna disponibilità, formato esempio 9-13/15-18.30, 9-18, 9.15-18.45

Orario Sabato
9-12
Lasciare vuoto per nessuna disponibilità, formato esempio 9-13/15-18.30, 9-18, 9.15-18.45

Orario Pre Festivo
9-12
Lasciare vuoto per nessuna disponibilità, formato esempio 9-13/15-18.30, 9-18, 9.15-18.45

Gestisci

Data	Nominativo	Ora inizio	Ora fine
10/08/19	ROSSI MARTA	14:30	15:30
09/07/19	BIANCHI LUISA	09:30	10:00
23/07/19	BIANCHI SARA	17:30	18:30
09/07/19	ROSSI MARTA	12:00	14:30
14/07/19	VERDI LUISA	11:30	12:30
23/07/19	ROSSI MARTA	11:30	14:30

Lunedì 28 settembre	Martedì 29 settembre	Martedì 5 ottobre	Mercoledì 6 ottobre	Giovedì 7 ottobre
09:00 - 09:30 Prenotazioni: 0 / 2	09:00 - 09:30 Prenotazioni: 0 / 2	09:00 - 09:30 Prenotazioni: 1 / 2	09:30 - 10:00 Prenotazioni: 0 / 2	09:00 - 09:30 Prenotazioni: 0 / 2
09:30 - 10:00 Prenotazioni: 0 / 2	09:30 - 10:00 Prenotazioni: 0 / 2	09:30 - 10:00 Prenotazioni: 0 / 2	10:00 - 10:30 Prenotazioni: 0 / 2	09:30 - 10:00 Prenotazioni: 0 / 2
10:00 - 10:30 Prenotazioni: 0 / 2	10:00 - 10:30 Prenotazioni: 0 / 2	10:00 - 10:30 Prenotazioni: 0 / 2	10:30 - 11:00 Prenotazioni: 0 / 2	10:00 - 10:30 Prenotazioni: 0 / 2
10:30 - 11:00 Prenotazioni: 0 / 2	10:30 - 11:00 Prenotazioni: 0 / 2	10:30 - 11:00 Prenotazioni: 0 / 2	11:00 - 11:30 Prenotazioni: 1 / 2	10:30 - 11:00 Prenotazioni: 0 / 2
11:00 - 11:30 Prenotazioni: 0 / 2	11:00 - 11:30 Prenotazioni: 0 / 2	11:00 - 11:30 Prenotazioni: 0 / 2	11:30 - 12:00 Prenotazioni: 2 / 2	11:00 - 11:30 Prenotazioni: 0 / 2
11:30 - 12:00 Prenotazioni: 0 / 2	11:30 - 12:00 Prenotazioni: 0 / 2	11:30 - 12:00 Prenotazioni: 0 / 2	15:00 - 15:30 Prenotazioni: 0 / 2	11:30 - 12:00 Prenotazioni: 0 / 2
12:00 - 12:30 Prenotazioni: 0 / 2	12:00 - 12:30 Prenotazioni: 0 / 2	12:00 - 12:30 Prenotazioni: 0 / 2	15:30 - 16:00 Prenotazioni: 0 / 2	12:00 - 12:30 Prenotazioni: 0 / 2
			16:00 - 16:30 Prenotazioni: 0 / 2	15:30 - 16:00 Prenotazioni: 0 / 2



L'operatore può definire quali sono gli slot che vuole rendere disponibili al cliente per la consulenza.

Gli slot risultano occupati nei seguenti casi:

- Il cliente ha mandato una richiesta di appuntamento
- È presente un appuntamento già fissato

Se l'appuntamento viene cancellato, lo slot ritorna libero.

-  Dall'anagrafica cliente, con il click sul bottone «Richiedi appuntamento» il sistema apre il seguente pop-up, tramite il quale sarà possibile per l'intermediario fissare un nuovo appuntamento.
Scelto lo slot libero, verrà inviata email al cliente contenente il link per accedere alla video-collaborazione



FISSA APPUNTAMENTO

COLLABORAZIONE
IDENTIFICAZIONE
TRATTATIVA

Crea nuovo appuntamento ✕

Giovedì 24 settembre	Venerdì 25 settembre	Sabato 26 settembre	Lunedì 28 settembre	Martedì 29 settembre	Martedì 5 ottobre	Mercoledì 6 ottobre	Giovedì 7 ottobre
08:00 - 09:30 Prenotazioni 0/2	08:00 - 09:30 Prenotazioni 0/2	09:00 - 09:30 Prenotazioni 1/2	09:30 - 10:00 Prenotazioni 0/2	09:00 - 09:30 Prenotazioni 0/2			
09:30 - 10:00 Prenotazioni 0/2	10:00 - 10:30 Prenotazioni 0/2	09:30 - 10:00 Prenotazioni 0/2					
10:00 - 10:30 Prenotazioni 0/2	10:30 - 11:00 Prenotazioni 0/2	10:00 - 10:30 Prenotazioni 0/2					
10:30 - 11:00 Prenotazioni 0/2	11:00 - 11:30 Prenotazioni 1/2	10:30 - 11:00 Prenotazioni 0/2					
11:00 - 11:30 Prenotazioni 0/2	11:30 - 12:00 Prenotazioni 2/2	11:00 - 11:30 Prenotazioni 0/2					
11:30 - 12:00 Prenotazioni 0/2							
12:00 - 12:30 Prenotazioni 0/2	12:00 - 12:30 Prenotazioni 0/2		12:00 - 12:30 Prenotazioni 0/2	12:00 - 12:30 Prenotazioni 0/2	11:30 - 12:00 Prenotazioni 0/2	12:00 - 12:30 Prenotazioni 0/2	12:00 - 12:30 Prenotazioni 0/2

SVUOTA

CREA



UniSvid è la soluzione di video **integrabile a gestionali diversi**, che permette di far comunicare cliente con un intermediario da remoto ottemperando alla normativa vigente

- 👉 **UniSvid** è il servizio che integra l'identificazione video e la valutazione remota 1-to-1. Il servizio è utilizzabile sia **da desktop PC che su mobile device** (smartphone o tablet).
- 👉 La piattaforma mette a disposizione un framework web che gestisce il collegamento fra due interlocutori (Operatore e Cliente) e ne permette l'utilizzo **senza la necessità di installare alcuna applicazione** lato Cliente.
- 👉 **UniSvid** fornisce **servizi di video collaborazione, video-identificazione e video trattative** che permettono all'operatore di gestire il contatto da remoto con il cliente fornendo funzionalità specifiche sulla base delle esigenze

L'intermediario fissa un appuntamento con il cliente. L'incontro può declinarsi nelle seguenti modalità: **videoidentificazione**, **videocolloquio**, **videotrattativa**.



VIDEO IDENTIFICAZIONE*

Videochiamata durante la quale **l'operatore effettua la video-identificazione del cliente**. L'intermediario ha a disposizione uno script che lo guida durante tutto il processo. Le parti possono scambiarsi della documentazione, il sistema registra l'incontro e genera un verbale.

VIDEO TRATTATIVA*

Videochiamata durante la quale **le parti si accordano al fine di concludere l'emissione di un contratto**, tale fase viene definita trattativa. L'intermediario ha a disposizione uno script che lo guida durante tutto il processo e gli permette di riconoscere il soggetto con cui sta interloquendo. Le parti possono scambiarsi della documentazione, il sistema registra l'incontro e genera un verbale.

Il sistema consente la gestione di più sessioni di trattativa.

VIDEO COLLABORAZIONE

È una semplice video-collaborazione tra le parti, senza trattativa né identificazione. In questo caso le parti possono scambiarsi della documentazione.



*La **video-identificazione necessaria ad ottemperare alla normativa** fa riferimento alla procedura con cui si identifica il cliente per poi abilitarlo alla firma elettronica avanzata (FEA). È un'identificazione che avviene all'inizio del rapporto con il cliente, **nelle fasi successive non è necessario procedere all'identificazione «da normativa»**. Vi è comunque una fase di riconoscimento - conferma dei dati personali - per procedere con la trattativa.*

Quando nel documento si fa riferimento a video-identificazione si vuole indicare la video-identificazione in ottemperanza della normativa per la FEA.

👉 L'intermediario **fissa un appuntamento di videocollaborazione, videoidentificazione e/o videotrattativa** con il cliente durante il quale il cliente potrà condividere un documento di riconoscimento.

👉 La **videotrattativa e/o videoidentificazione** sarà registrata e i documenti finali inviati in conservazione.

● **LATO AGENTE**

● **LATO CLIENTE**



LE PRINCIPALI FUNZIONALITÀ DELLO STRUMENTO

- **Fissa l'appuntamento** (creazione e gestione di una sessione)
- **Avvia la video chiamata** (video identificazione/trattativa/collaborazione)
- **Fase self-service cliente:** accettazione informativa privacy
- **Fase di preparazione della connessione:** consenso utilizzo microfono e webcam
- **Riferimenti dell'operatore** per il cliente finale
- **Condivisione schermo**
- **Trasmissione di file** tra cliente e operatore: upload e download dei documenti
- **Procedure guidate** per la video-identificazione e video trattativa (script personalizzabili ad hoc)
- **Registrazione della video**
- **Generazione automatica del verbale** della video-identificazione e della trattativa
- **Conservazione a norma** delle registrazioni di video-identificazione e trattative e dei relativi verbali
- **Scelta fra sola registrazione audio o completa audio + video**
- **Scelta delle registrazioni delle trattative da inviare** in conservazione a norma e da eliminare
- **Snapshot dello schermo**
- **Identificazione in self-service** da parte del cliente tramite upload foto/video

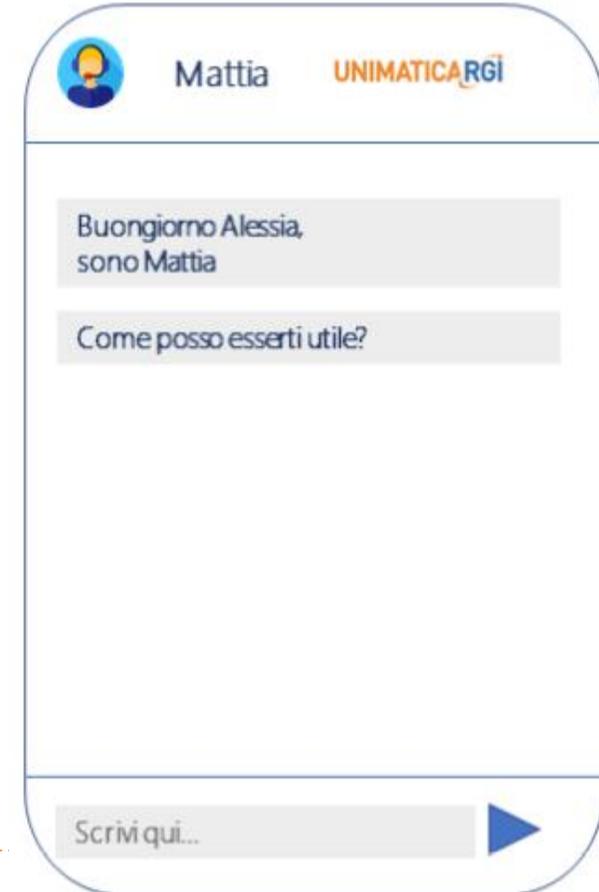


*In ottemperanza alla
normativa Ivass in
vigore dal 31 Marzo
2021*

CHAT



- Grazie ad una chat integrata al sistema il cliente finale può ricevere assistenza in tempo reale in qualunque momento della navigazione.
- Utilizzando la chat il cliente può comunicare direttamente con il consulente
- La notifica chat o video-call immediata segue gli stessi paradigmi della richiesta di appuntamento. Il primo consulente che la “prende in carico” diventa l’interlocutore e gli altri consulenti non vedranno più tale notifica di chat o video call immediate come disponibile





COMPLIANT CON LA NORMATIVA

- Soluzione di **mercato consolidata rispondente alla normativa vigente**
- Beneficiare di una soluzione fully compliant in **continua evoluzione** anche per normative future
- Consente la **registrazione, identificazione e conservazione a norma**



INTERAZIONI SPECIFICHE PER ESIGENZA

- **Video collaborazione**
- **Video-identificazione:** in ottemperanza alla normativa per l'abilitazione del cliente alla firma elettronica avanzata (FEA)
- **Video trattativa:** in ottemperanza alla normativa per la registrazione delle comunicazioni che promuovono la conclusione di un contratto



FUNZIONALITÀ PER TUTTE LE TIPOLOGIE DI UTENTI

Funzionalità aggiuntive a disposizione di consulente e cliente, esempio:

- **Presenza appuntamento**
- **Screensharing**
- **Upload e download** di file
- **Script personalizzabili** per il consulente
- Scelta registrazione **audio / audio-video**
- **Snapshot dello schermo**





OPERATIONS

Via Cristoforo Colombo, 21 | 40131 BOLOGNA

Tel. +39 51 4195011

www.unimaticaspa.it



CONTACTS