



# Semplicita

RELATIONSHIP MANAGEMENT





# Semplicità

RELATIONSHIP MANAGEMENT

**Il metodo più semplice per gestire e organizzare l'interazione con i tuoi utenti o clienti.**

Una soluzione facile e intuitiva, per offrire assistenza, semplificare processi, ricevere e rispondere a richieste, comunicare con cittadini, utenti, consumatori, forza vendita, reti commerciali.



## FACILE

I software gestionali **Semplicità** dispongono di un sistema di autenticazione degli accessi basato su **SPID e CIE**, (Carta di Identità Elettronica) consentendo l'integrazione diretta con il modulo di Relationship Management. Gli operatori potranno navigare direttamente dal modulo RM alle funzionalità dei software gestionali con **un'unica attività di autenticazione**.

**Semplicità Relationship Management** offre la possibilità di integrare i dati provenienti da software gestionali e da altre soluzioni informatiche, rispondendo in questo modo alle esigenze di soggetti pubblici e privati. Oltre ai sistemi di autenticazione previsti per i servizi pubblici, è possibile predisporre l'accesso con credenziali di tipo username/password.



## UTILE

**Semplicità Relationship Management** offre la possibilità agli operatori di contact center di gestire le comunicazioni con cittadini/imprese attraverso diversi canali di comunicazione: **contatti telefonici, Whatsapp, e-mail**.

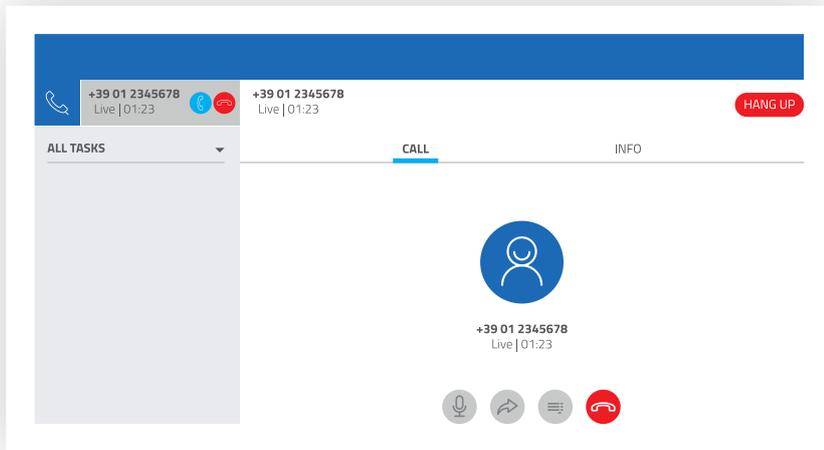
L'interfaccia dedicata all'operatore concentra tutte le informazioni in un **unico pannello di assistenza**, consentendo un maggior grado di automazione delle attività svolte dagli operatori di back office e di front office. Il modulo RM ottimizza le attività dello staff di help desk, fornendo in tempo reale, e direttamente attraverso l'interfaccia di front end usata dagli operatori, informazioni dettagliate sui cittadini/imprese che richiedono assistenza ( come ad esempio, lo storico dei contatti avvenuti, la natura delle richieste pervenute e i problemi riscontrati dall'utente).

**Il Pannello di Assistenza offre un insieme di funzionalità, raggruppate in 5 sezioni :**  
COMUNICAZIONI – CASI- APPUNTAMENTI- KNOWLEDGE - VERTICALI



## FUNZIONALE

Il modulo RM web-based, accessibile da parte degli operatori di front office e di back office, permette di:

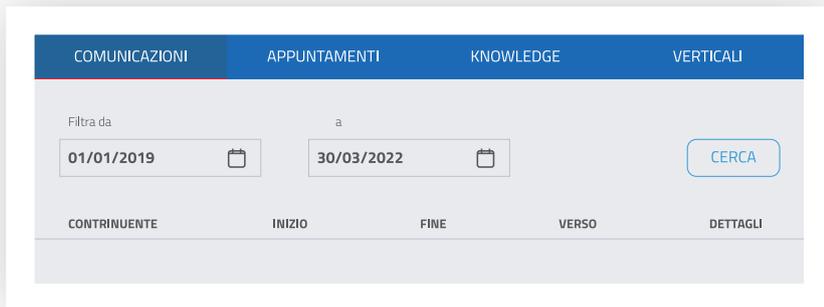


[es. chiamata in arrivo all'operatore dall'utente]



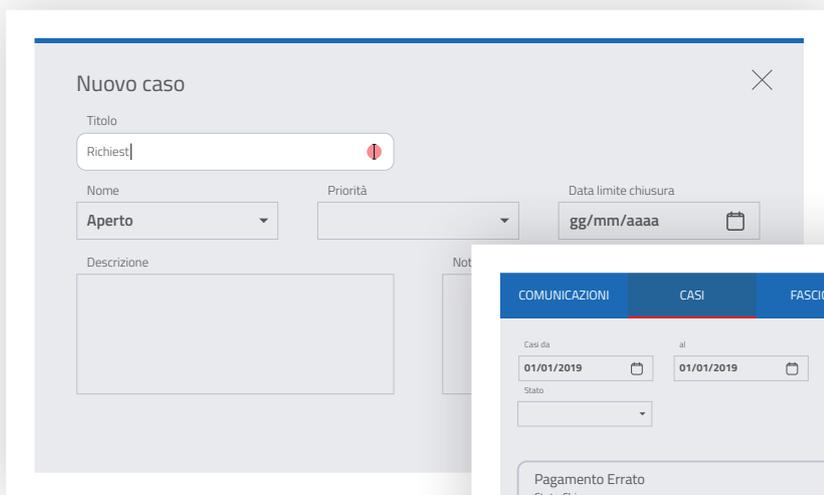
**comunicare con l'utente sfruttando tutte le funzionalità di una piattaforma multicanale (email, telefono, instant messaging tramite Whatsapp):**

In caso di chiamata, il sistema riconosce il numero di telefono dell'utente, aprendo in automatico la sua posizione. Se l'interazione con il cittadino avviene tramite chat, l'operatore può inviare e condividere file, documenti e moduli direttamente tramite il canale chat.



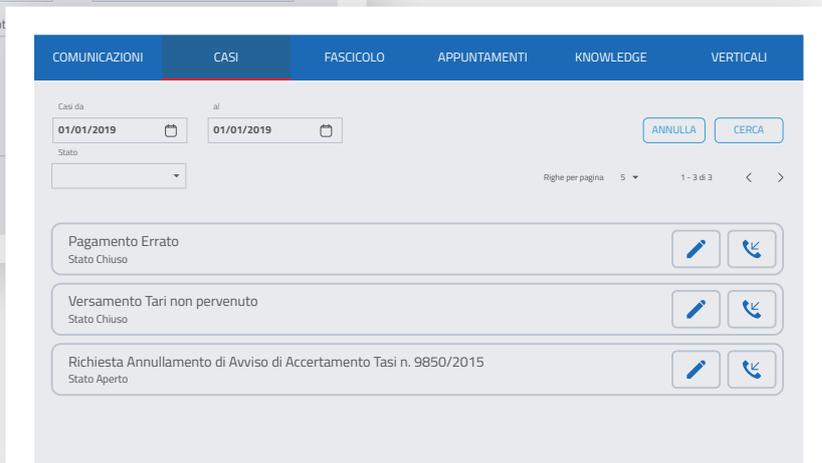
**condividere con il cittadino i contenuti presenti nel modulo di memorizzazione delle comunicazioni/dichiarazioni/atti e relative relate di notifica. L'ente può richiedere che i documenti caricati nella sezione operatore vengano condivisi all'interno dell'area**

**personale del portale.**



**aprire un caso e tracciare le segnalazioni del contribuente e gli interventi dell'operatore, fino alla**

**chiusura della richiesta.**





**accedere al “Fascicolo del Cittadino”, contenente tutte le comunicazioni, gli atti in formato digitale e le relate di notifica, che restituisce una visione sinottica della posizione contributiva nei confronti dell’ente;**

Il fascicolo costituisce un punto unico di accesso ai dati per tutti gli operatori di sportello, che in questo modo potranno visualizzare in tempo reale e mostrare al cittadino tutte le

comunicazioni durante l’iter di gestione della richiesta.

*Ad esempio, il collegamento con il gestionale dei tributi comunali consente di accedere alle seguenti tipologie di documenti: avvisi di pagamento, dichiarazioni ICI/IMU/TASI; dichiarazioni TARI/TARES; istanze di rimborso/compensazione, di rateizzazione, istanze in autotutela, istanze di accertamento con adesione; ricorsi in commissione tributaria, tribunale civile, Giudice di Pace, con relativi esiti ; date di notifica, relate di notifica, ricevute di ritorno di tutti gli atti rilevanti ai fini della gestione della posizione contributiva*

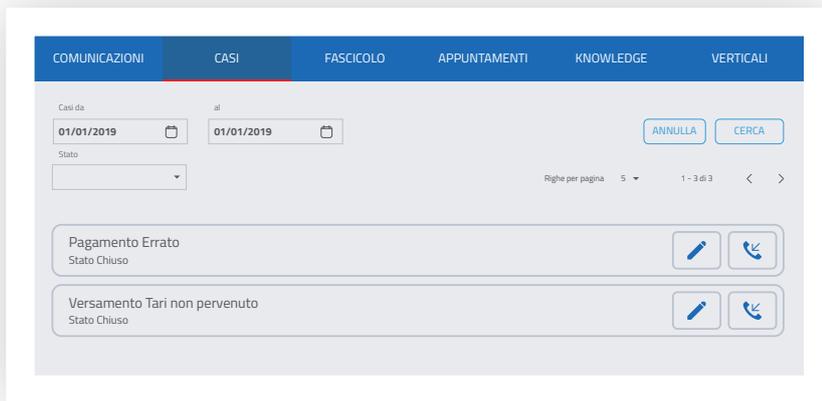
Il collegamento con il gestionale della riscossione coattiva consente di accedere a : accertamenti, risposte ad istanze in autotutela, ingiunzioni, atti relativi alla procedura di riscossione coattiva, provvedimenti di accoglimento/diniego dei rimborsi, provvedimenti di accoglimento/diniego istanza di rateizzazione; avvisi di pagamenti, atti di accertamento, ingiunzioni di pagamento, ricevute di pagamento;



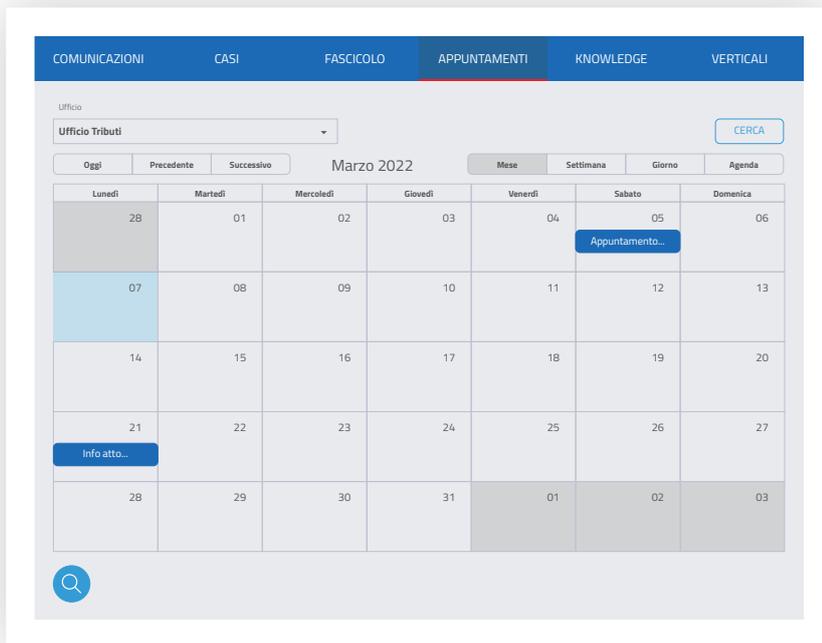
**ricercare un contribuente, gestire e aggiornare la scheda anagrafica**

Le schede anagrafiche dei cittadini contengono sia i riferimenti anagrafici (nome, cognome, codice fiscale) sia i dati di contatto del cittadino stesso (numeri telefonici, e-mail, PEC).

Dalla scheda Anagrafica è possibile visualizzare il “Fascicolo del Cittadino”, che recupera i dati dai software gestionali Semplicità. Il modulo RM dispone di connettori che consentono di integrare informazioni provenienti anche da altri software gestionali (es. polizia locale, ufficio patrimonio, anagrafe civile, ecc.) usati dall’ente.



**memorizzare tutti i contatti ricevuti, permettendo l'utilizzo di informazioni anche a fini statistici;**



**implementare un sistema di agende condivise per la gestione degli appuntamenti con i contribuenti, accessibile da questi ultimi tramite il portale del cittadino;**

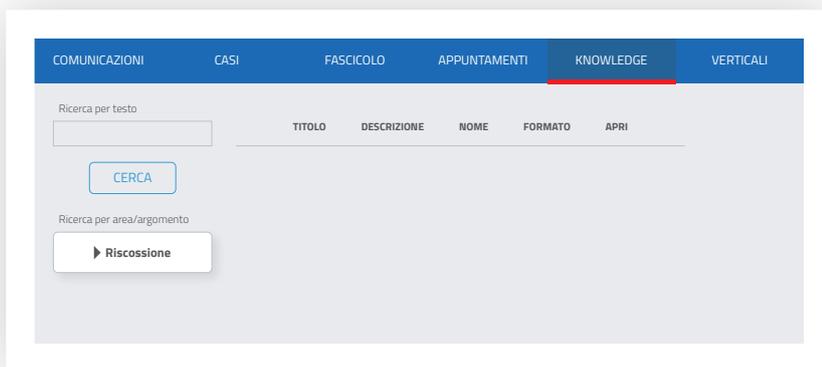
I servizi che richiedono assistenza di front office prevedono l'attivazione di un'agenda digitale degli appuntamenti (ogni servizio di front office avrà in carico la gestione di un'agenda digitale).

La gestione dell'agenda riguarda tutte le prenotazioni di appuntamenti con i front office comunali e potrà essere condivisa da tutti gli operatori di front office dell'area interessata.

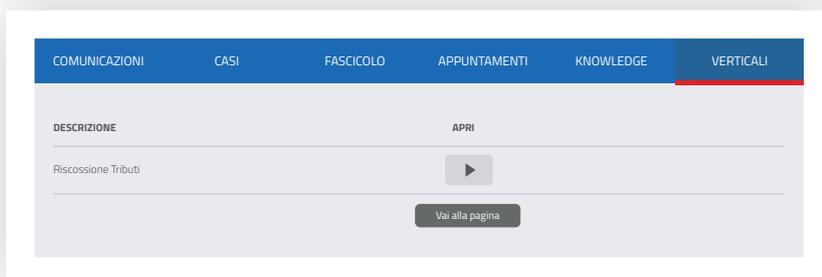
Le agende digitali potranno essere pubblicate su una pagina web

raggiungibile dal cittadino tramite i servizi messi a disposizione sul portale del cittadino anche senza autenticazione; le agende saranno costantemente aggiornate e le disponibilità dell'ente potranno essere modificate in ogni momento dagli operatori stessi.

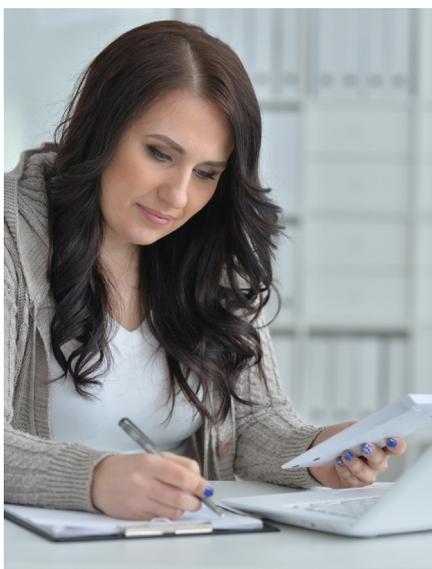




ricercare agevolmente tutte le informazioni utili alla gestione delle segnalazioni, quali ad esempio dati di contatto, news, orari, regolamenti, procedure, atti, moduli.



muoversi rapidamente dal pannello di assistenza al software gestionale per compiere operazioni finalizzate alla risoluzione della richiesta di assistenza presa in carico.



## CONTATTI

**SERVIZI LOCALI S.P.A.**  
 www.servizilocalispa.it  
 tel.02/76009067  
 Via G. Schiaparelli 17,  
 20125 Milano MI  
 P.I. 03170580751

**Semplicità**  
 Relationship Management

Servizi onlife by  **servizilocali**  
 S.p.A.