

E-Consulting

E-Consulting è la soluzione ideale per i professionisti che intendono offrire consulenze on-line sia ai propri clienti abituali sia a tutti gli utenti di Internet.

Descrizione

E-Consulting introduce all'interno di un sito web, dotato di un certificato digitale Globaltrust, un'area dedicata alla trasmissione elettronica sicura di casi e delle relative risposte (consulenza/parere legale) anche con pagamento contestuale ed emissione di parcella.

Il modulo di **E-Consulting** può essere installato all'interno di un sito web esistente mediante semplici modifiche e rende immediatamente disponibili al professionista ed ai suoi clienti tutte le funzionalità e le interfacce per la fornitura e l'archiviazione di consulenze professionali.

La consulenza tradizionale

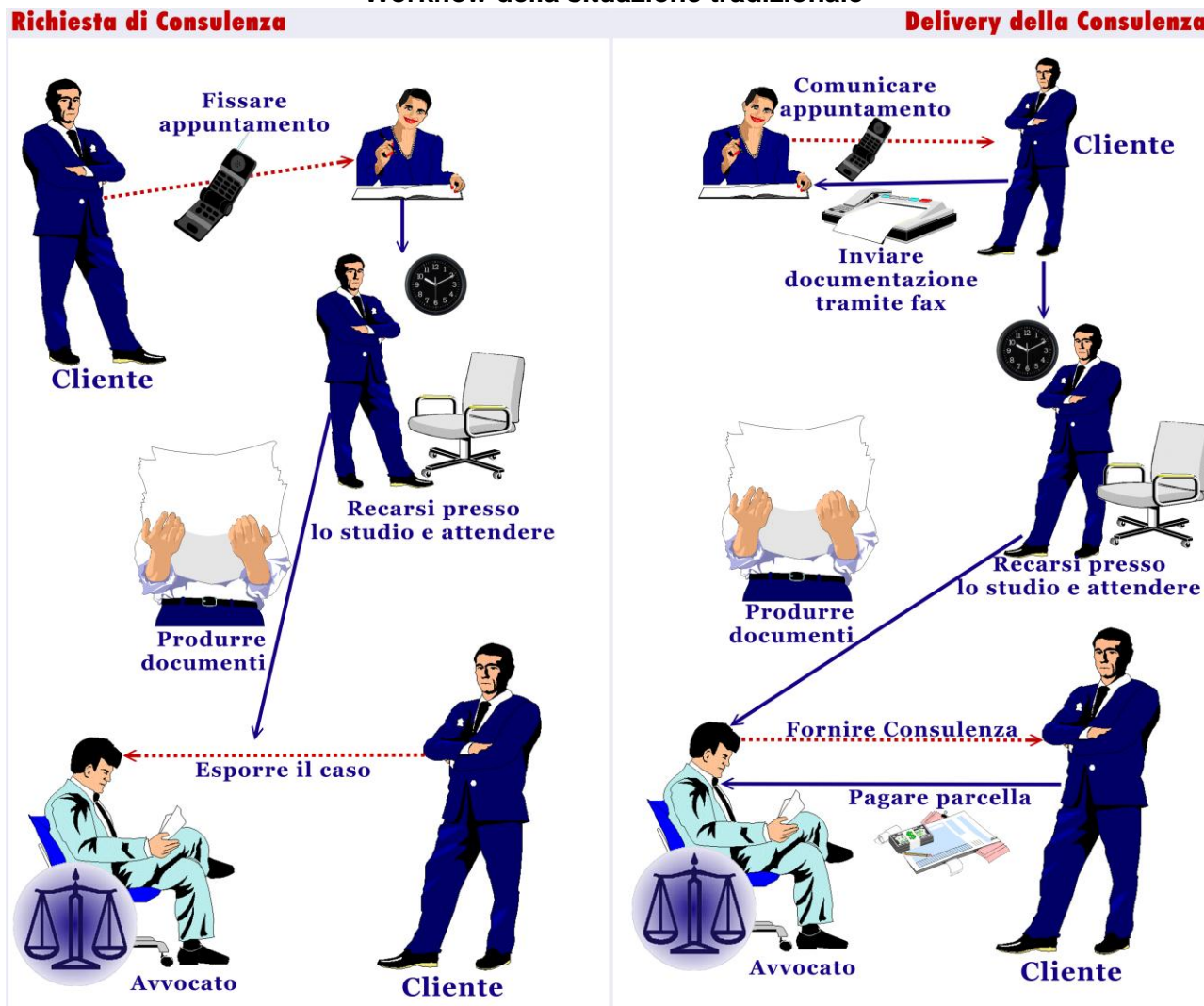
Attualmente la prestazione di consulenze professionali, ed in particolar modo legali, commerciali o fiscali, viene effettuata mediante colloquio diretto con il professionista.

Questo comporta una serie di inevitabili inconvenienti quali:

- ┌ la necessità di fissare incontri in orario di ufficio che tengano conto degli impegni del cliente e del professionista;
- ┌ contatti frequenti e dispendiosi in termini di tempo con lo studio del professionista per notificare rinvii, o per richiedere o trasmettere documenti;
- ┌ ritardi e perdite di tempo per raggiungere la sede del professionista o per attendere la sua disponibilità (specialmente nei grandi centri urbani);

Inoltre, i dati che normalmente vengono forniti al professionista sono di natura giudiziaria, economica o patrimoniale e pertanto sensibili e richiedono le massime garanzie di sicurezza nell'archiviazione e nel trattamento.

Workflow della situazione tradizionale



La soluzione E-Consulting

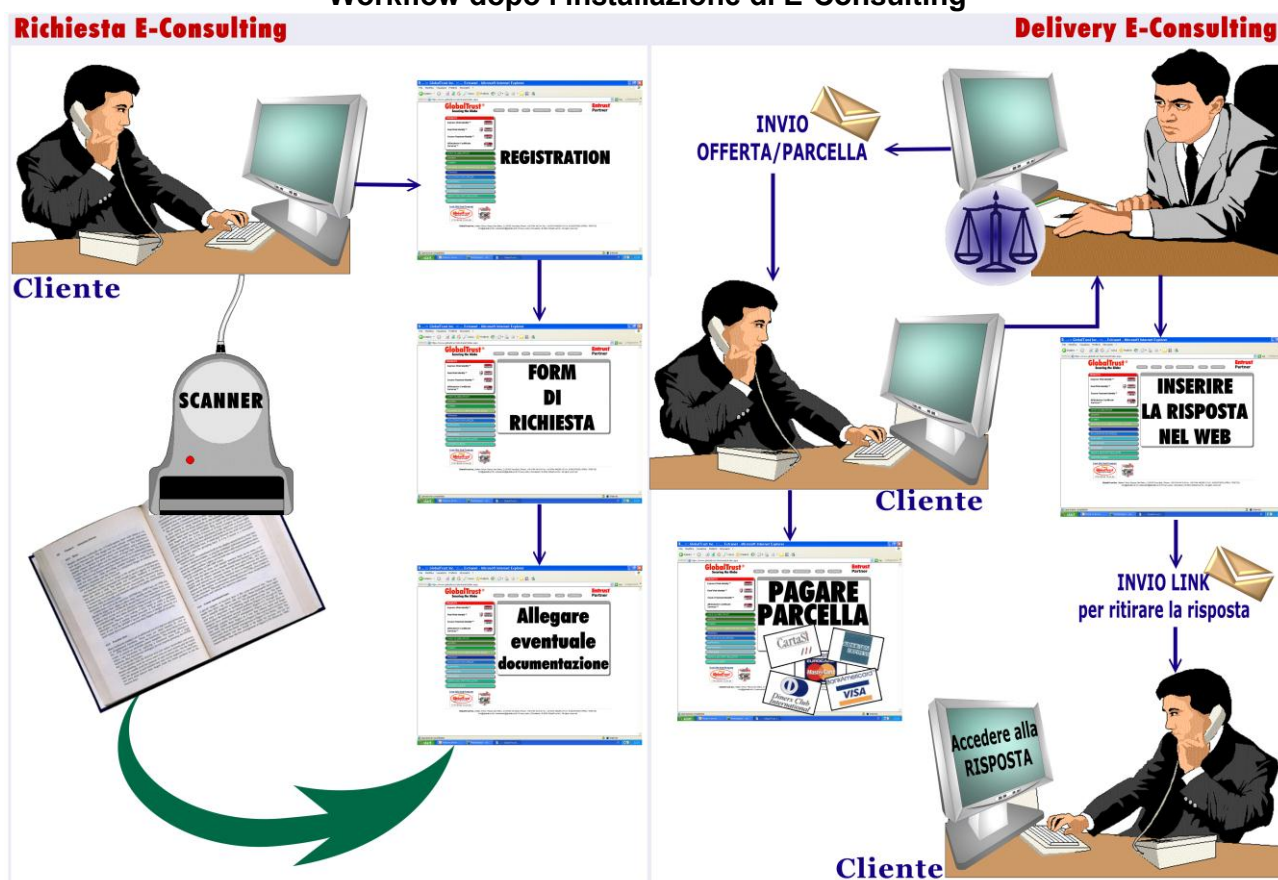
La soluzione **E-Consulting** consiste nell' utilizzare un sito web per consentire lo scambio rapido e sicuro di richieste, di documenti e di pareri professionali.

Il cliente accede ad un'area predisposta all'invio di richieste di consulenze e compila un form inserendo i propri dati o quelli per l'azienda per cui lavora. Il servizio, per la natura dei dati, deve necessariamente utilizzare connessioni sicure e cifrate.

All'interno della richiesta il cliente può presentare il proprio caso e formulare i quesiti desiderati, allegando eventualmente documenti e immagini.

L'inoltro della richiesta al professionista richiederà un tempo complessivo pari al solo tempo di esposizione del caso! Tale operazione potrà essere svolta, inoltre, in qualsiasi momento della giornata, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, a discrezione del cliente.

Workflow dopo l'installazione di E-Consulting



Successivamente il professionista, presa visione del problema, potrà formulare le proprie valutazioni e considerazioni e predisporre una dettagliata risposta. Per l'accesso a tale risposta, richiederà, tramite l'invio dell'offerta in posta elettronica, il pagamento della parcella mediante l'impiego di carta di credito (pagamento on-line) o bonifico bancario.

A pagamento avvenuto, il cliente riceverà un messaggio di posta contenente il link (indirizzo virtuale) per visualizzare e scaricare sul proprio PC la risposta ai propri quesiti, anche in questo caso senza dover prendere appuntamenti e senza recarsi presso lo studio del professionista in orario di ufficio.

I Vantaggi

E-Consulting elimina qualsiasi forma di intermediazione tra il cliente ed il professionista ed offre uno strumento di comunicazione diretto e virtualmente esclusivo.

Le attività che nella situazione tradizionale hanno una dimensione aleatoria ed indefinita, inoltre, diventano precise funzionalità offerte dal sistema con tempi e risposte certe.

Tutte le singole fasi del processo vengono abbreviate ed ottimizzate.

E' Innovativo

E-Consulting rappresenta lo strumento del futuro: il sempre crescente utilizzo professionale di Internet renderà strategicamente vincente l'erogazione di servizi on-line. Inoltre, l'impiego di un sito web, già indispensabile oggi per diffondere informazioni ed acquisire visibilità, diventa così un prezioso strumento di lavoro, in grado di ridurre i costi di gestione di uno Studio Professionale e di aumentarne la produttività.

In altri paesi, come gli Stati Uniti, è già comunemente utilizzato.

E' sempre disponibile

E-Consulting non richiede contatti preliminari, appuntamenti o spostamenti. Si presenta come uno sportello, disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, dedicato al ricevimento di richieste di consulenza professionale. Inoltre non richiede addetti e su di esso possono indirizzarsi molte richieste altrimenti destinate alla segreteria o ad altri uffici.

E' Sicuro

L'esposizione del caso e dei quesiti viaggia esclusivamente attraverso connessioni web sicure o via telefono. La trasmissione di ogni documento così come l'emissione ed il pagamento delle parcelle è veloce (viaggia in formato elettronico), affidabile (molto più del tradizionale fax) e sicura.

Circa le misure di protezione relative al trattamento ed alla conservazione dei dati personali, **E-Consulting** è perfettamente in linea con la normativa sulla Privacy.

Aumenta la Produttività

Il professionista può gestire al meglio la sua attività di elaborazione delle risposte in funzione degli impegni, delle richieste e delle urgenze; può inoltre riutilizzare ricerche, documenti, riferimenti e pareri; non deve ripetere o spiegare risposte già documentate e pubblicate. Ha la facoltà, infine, di stabilire contratti personalizzati per cliente e di semplificare il processo di risposta ove lo ritenga necessario.

Non ammette Ripudio

Gli strumenti tradizionalmente usati per l'invio di documenti, come ad esempio la Raccomandata A.R., sono ripudiabili: da un lato il mittente non può dimostrare con certezza il contenuto della raccomandata (potrebbe ad esempio trattarsi di una busta vuota), dall'altro il destinatario deve acquisire, al ricevimento della busta, gli elementi necessari per provare che la busta era vuota. Lo stesso discorso vale anche per le spedizioni a mezzo corriere. Con **E-Consulting**, grazie all'impiego di Certificati digitali, ogni trasmissione di documenti o altro non è soggetta a ripudio. Ogni consulenza, inoltre, è documentabile e può essere prodotta, se necessario, dal professionista in caso di contestazione o di tentato ripudio da parte del cliente, anche dopo molti anni.

E' Flessibile e Personalizzabile

E-Consulting può essere utilizzato per qualsiasi tipo di consulenza. È inoltre in grado di gestire, in modo flessibile, diverse tipologie di clienti e di contratti: accanto alla procedura di gestione di clienti nuovi od occasionali è possibile introdurre la gestione di clienti abituali con contratti aperti o annuali.

Valutazione dei Professionisti

Alla fase di test e di valutazione funzionale del prototipo **E-Consulting** hanno partecipato Studi Professionali particolarmente coinvolti con l'impiego delle nuove tecnologie.

Caratteristiche della Soluzione

E-Consulting si presenta come una sezione del sito web dedicata ai servizi offerti sia ai clienti sia al professionista (amministratore). Dalla pagina principale è possibile accedere, in base alla tipolo-

gia di utente, alle funzionalità di inserimento, consultazione, pagamento ecc.

I servizi hanno le seguenti caratteristiche:

- ┌ Le connessioni sono sicure (**https**) ed utilizzano un certificato digitale Globaltrust SSL standard a 128 bit;
- ┌ Il modulo (**form di consulenza**) di richiesta di consulenza è dotato di un'area testuale ove presentare il proprio caso e formulare i quesiti desiderati e consente di allegare documenti e immagini;
- ┌ I documenti di risposta (**consulenze**) vengono inseriti in un'area protetta da password;
- ┌ Il sistema di pagamento on-line mediante carta di credito è effettuato utilizzando un sistema di Payment Gateway che offre immediata connettività sicura alle principali reti che effettuano pagamenti bancari;
- ┌ I messaggi di notifica vengono inviati mediante posta elettronica in automatico;
- ┌ La parcella viene inviata in formato elettronico;

I documenti di risposta (**consulenza**) vengono inseriti in archivi tematici e rimangono a disposizione del professionista, per successive consultazioni mediante l'ausilio di un potente motore di ricerca.

Prerequisiti

I prerequisiti per l'applicazione della soluzione di **E-Consulting** sono i seguenti:

- ┌ Esistenza un Web Server (eventualmente un sito web dotato almeno di una Home Page);
- ┌ Disponibilità di un Certificato Digitale Globaltrust;

Form di Consulenza

Il modulo crea un record anagrafico relativo al cliente ed un documento di richiesta completo degli allegati. La sottomissione del form determina l'invio un messaggio di posta destinato al professionista, contenente il codice identificativo della richiesta, la data e le informazioni che necessarie per una pianificazione dell'attività di consulenza on-line.

Pubblicazione del parere legale

Il professionista ha la possibilità di creare una risposta, associata automaticamente alla richiesta, contenente una descrizione testuale ed eventualmente degli allegati.

Può infatti visualizzare l'elenco delle richieste e decidere se formulare un preventivo, predisporre la risposta o eventualmente rifiutare la consulenza (o comunicare al cliente eventuali difficoltà nell'erogazione del servizio).

Nel caso in cui decida di elaborare la risposta ha a disposizione, una volta selezionata la richiesta desiderata, un'area di testo dove inserire il documento di risposta (eventualmente incollando testi o link) ed un pulsante per l'inserimento di allegati.

Il documento così redatto viene reso disponibile, mediante l'invio di una e-mail di notifica; ciò avviene a pagamento effettuato nel caso di clienti occasionali ed immediatamente nel caso di clienti abituali (a discrezione del professionista).

Invio del messaggio di notifica

Ogni inserimento di una richiesta da parte di un cliente determina la creazione di un record di richiesta e l'invio di una e-mail di notifica al professionista.

Quest'ultimo effettua una valutazione dei quesiti e formula un'offerta commerciale da inviare via e-mail al cliente (ove non sussista un contratto diverso con il cliente).

La conferma dell'offerta (ordine o pagamento) da parte del cliente consente al professionista di convalidare la richiesta e di generare la risposta. La pubblicazione della risposta determina l'invio di una e-mail contenente l'indirizzo (link) presso il quale consultare e scaricare sul PC del cliente la consulenza.

Pagamento

Nel caso in cui il professionista scelga di utilizzare il GlobalTrust Secure Payment Identity, integrabile nella soluzione E-Consulting, il cliente ha a disposizione due metodi di pagamento: bonifico bancario o carta di credito.

La E-mail di offerta contiene le informazioni utili in ciascuno dei due casi ed il link ad una pagina del sito ove confermare l'offerta ed indicare il tipo di pagamento desiderato. A seconda del tipo prescelto il cliente riceve:

- ┌ Gli estremi bancari e le istruzioni per il bonifico;
- ┌ La possibilità di effettuare, attraverso un sistema di Payment Gateway, il pagamento on-line e di ricevere in tempo reale una notifica del buon fine dell'operazione.

Archiviazione della Consulenza

Tale funzionalità fornisce al professionista la possibilità di archiviare nella banca dati del sito le richieste e le relative consulenze, suddivise per area tematica. Per facilitare l'accesso il professionista dispone di strumenti di ricerca all'interno della banca dati.

Area Clienti

Tale funzionalità fornisce ai clienti abituali (che utilizzano abitualmente il servizio di **E-Consulting** e/o che hanno un contratto di consulenza con il Professionista) la possibilità di visualizzare in

un'area del sito (protetta da password) l'elenco delle richieste, delle consulenze e di tutti i dati utili alla rendicontazione.

Configurazioni e Prezzi

Il professionista ha a disposizione le seguenti alternative:

┌ Nel caso in cui disponga già di un proprio sito web, potrà acquistare i seguenti prodotti:

- **Real Web Identity™**: include il sigillo Trust Site Seal con emissione di un certificato SSL standard a 128 bit per server rilasciato dalla Globaltrust.
- **E-Consulting**: modulo di Consulenza Professionale On-Line.
- **Secure Payment Identity™**: è una combinazione di sicurezza e servizi di pagamento on-line tramite gateway, che consente a chi pratica e-commerce di gestire le transazioni di pagamento in condizioni di sicurezza. Offre connettività alle principali reti che effettuano pagamenti bancari e comprende un sigillo d'identità che rimane sempre presente sul sito Web per garantire la sicurezza delle transazioni.

┌ Nel caso in cui sia interessato ad una fornitura completa "chiavi in mano", l'offerta di GlobalTrust propone le seguenti soluzioni:

- **All Inclusive Certificate Services - AICS™** : la soluzione ideale per chi fa e-commerce attraverso servizi hosting (include il **Real Web Identity™**);
- Realizzazione di un sito web sulla base di modelli preconfigurati;
- **E-Consulting**: modulo di Consulenza Professionale On-Line;
- **Secure Payment Identity™**: è una combinazione di sicurezza e servizi di pagamento on-line tramite gateway, che consente a chi pratica e-commerce di gestire le transazioni di pagamento in condizioni di sicurezza. Offre connettività alle principali reti che effettuano pagamenti bancari e comprende un sigillo d'identità che rimane sempre presente sul sito Web per garantire la sicurezza delle transazioni.

Add On

E-Consulting consiste nell'informatizzazione di alcune procedure tradizionali e consente di gestire tutta la documentazione in formato elettronico. Per la conservazione e l'archiviazione sicura e cifrata di tutti i documenti, in linea con le disposizioni della normativa sulla Privacy, esistono delle soluzioni di Partner GlobalTrust integrabili con **E-Consulting**, quali:

┌ **ENIGMA**: per criptare, firmare digitalmente, inviare ed archiviare documenti sensibili, files ed e-mail (<http://www.globaltrust.it/products/enigma.aspx>)

