



ATTUALITÀ

PRIMO PIANO

APPROFONDIMENTI

EVENTI

MERCATO

CONTATTACI

CERCA ▶

RIVISTA

NEWSLETTER

DIGITAL BOOKS

CONFERENZA

VIDEO



ATTUALITÀ

La multicanalità Auriga per la PA Britannica

Fonte: Redazione Bancamatica

Data: 24/05/2011

[CONDIVIDI](#)

Presentato a Londrail pilota dell'applicazione multicanale per la digitalizzazione dei servizi della pubblica amministrazione britannica (DirectGov), progetto promosso dalle Poste Britanniche (Post Office) e realizzato da Auriga per la parte software e da HP e NEO per la parte hardware.

Il pilota prevede l'integrazione di canali diversi come il chiosco, il tablet pc e lo smartphone per l'erogazione in modalità self service di alcuni fondamentali servizi di Pubblica Amministrazione dedicati ai cittadini inglesi come per esempio la richiesta di rinnovo della patente di guida, la richiesta del certificato di immatricolazione del veicolo presso la motorizzazione, l'iscrizione all'ufficio di collocamento o la compilazione del modulo per la richiesta del sussidio di disoccupazione oppure l'erogazione di servizi classici delle poste sia dunque postali che finanziari, assicurativi, telefonici o servizi di assistenza personalizzata alla clientela (contestazioni/reclami, Video chiamata con un operatore).



In linea con gli sviluppi tecnologici attuali, le **Poste Britanniche** hanno evidenziato l'esigenza di una piattaforma realmente multicanale capace di offrire all'utente finale una pluralità di punti d'accesso ai servizi da utilizzare anche in modo sinergico e capace per le Poste Britanniche di rendere più leggera la gestione dell'intera struttura amministrativa. L'obiettivo era quello di garantire, in ogni momento, al cliente la possibilità di accesso scegliere il "channel of convenience" per accedere ai servizi erogati : sia attraverso i canali fisici che altri canali "virtuali" come lo **smartphone** o il **Tablet PC**.

Il ruolo particolare svolto da Auriga nel progetto è consistito nel mettere in campo il suo know-how per sviluppare uno strumento innovativo capace di gestire il gran numero di operazioni ed informazioni che vengono svolte quotidianamente dalle persone, ottimizzare e snellire le burocrazie amministrative, velocizzare la fruibilità dei dati e permetterne la condivisione in tempo reale.

Il concetto di base è quello di rendere efficace il legame tra digitalizzazione dei documenti della pubblica amministrazione, e l'accessibilità ai servizi tramite una piattaforma multicanale, in grado anche di offrire al cliente un'esperienza di utilizzo dei nuovi servizi con un reale valore aggiunto.

Grazie al contributo di Auriga il consumatore potrà accedere ai servizi potendo scegliere tra una varietà di device e, grazie all'interazione dei canali messa a disposizione del software Auriga, può iniziare l'operazione su un canale e completarla con un altro, senza alcuna limitazione.

www.aurigaspa.comLA TRASFORMAZIONE
DEI SISTEMI
DI PAGAMENTOCloseToPay
www.close-topay.com