

CCIAA Milano MonzaBrianza Lodi

**AREA SELF SERVICE
SALONE DEL FUTURO
DEBRIEF e PRIMO CONCEPT**

1.0 – 07/07/2020



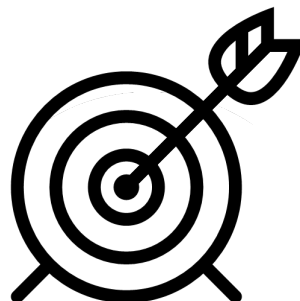
AREA SELF SERVICE

TRE VIE PER OTTENERE IL RISULTATO



SEARCH **RICERCA DIRETTA**

Il motore di ricerca si evolve in un vero e proprio assistente virtuale con funzionalità di suggerimento («Forse cercavi», auto-complete sul testo inserito dall'utente nella buca di search)



WIZARD **RICERCA GUIDATA**

Per accompagnare l'utente nella scoperta dell'Area Self Service proponendo contenuti coerenti con le sue caratteristiche (tipologia target, bisogni e sedi preferite)



FEATURED **CONTENUTI SUGGERITI**

Suggerimenti della redazione, manualmente messi in evidenza in base a esigenze di comunicazione e strategiche + suggerimenti automatici forniti dal sistema per individuare i nuovi servizi (più recenti) e i più rilevanti (più cliccati)

**NAVIGAZIONE TRASVERSALE DA CONTENUTO A CONTENUTO
PER CORRELAZIONE LOGICA**



AREA SELF SERVICE

CATALOGO COMPLETO DELLE PRESTAZIONI



Poiché diversi servizi e prestazioni possono essere erogati in più modalità (online, una o più sedi fisiche) e da più soggetti (Camera di Commercio, Comune di Milano...) **è necessario che il sistema Area Self Service del Salone del Futuro ospiti una «scheda prestazione»* per ogni singolo servizio e sotto servizio** (esplicitandone le «parentele»).

Poiché tutti i servizi online sono erogati su sistemi terzi esterni, non tutti in carico a Camera, e poiché per molti di questi non è possibile reindirizzare l'utente direttamente alla pagina dedicata (login, mancanza di pagina specifica...) è importante che **tutta l'informazione e alcune funzionalità avanzate di carattere innovativo** (da Salone del Futuro) siano a disposizione, aggiornate ed esaurienti all'interno del sistema prima che l'utente sia rimandato all'esterno.

*è stato introdotto ed utilizzato il termine PRESTAZIONE per disambiguazione dal termine SERVIZIO

AREA SELF SERVICE

CATALOGO COMPLETO DEI SERVIZI ONLINE



A **tendere** la soluzione più moderna e funzionale sarà l'erogazione di tutti i servizi online disponibili, anche di terzi, direttamente dall'applicativo, tramite integrazione e interoperabilità tra sistemi esterni (es. modello INPS).

In questo scenario il sistema prevederà **due asset**, o tipi di contenuto, distinti e tra loro interconnessi:

1. **La prestazione**

la scheda «anagrafica» del servizio con tutta l'informazione necessaria all'utente per capire di che si tratta, dove e come può conseguirlo

2. **Il servizio**

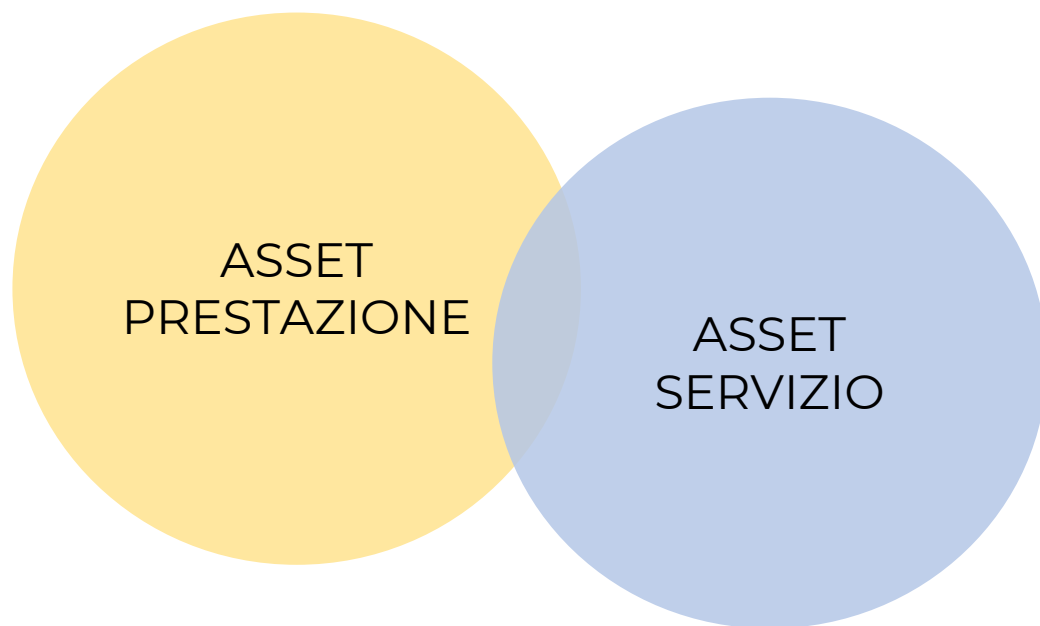
la scheda di accesso alla procedura richiesta dallo specifico servizio online, con tutte le istruzioni necessarie a completare la procedura stessa

DISTINZIONE SERVIZI E PRESTAZIONI

ASSET: DUE SCENARI



MODELLO INPS
DISTINZIONE SCHEDA PRESTAZIONE
E ASSET SERVIZIO



MODELLO ASSET UNICO
ASSET SERVIZIO E MICRO-SERVIZIO



Nota: come anticipato il termine PRESTAZIONE è introdotto per disambiguare. In uno scenario a singolo asset potremmo utilizzare SERVIZIO anche se il servizio reale è poi erogato altrove

UNICO ASSET PER SERVIZI E PRESTAZIONI

TRACCIATO SERVIZI E MICRO-SERVIZI



NOME CAMPO	NOTE
Nome servizio	<i>Es: Rilascio SPID, Easy firma, Accesso al cassetto digitale, ...</i>
Cos'è	<i>Testo</i>
Per chi	<i>TASSONOMIA TARGET</i>
A cosa serve	<i>Testo</i>
Dove	<i>TASSONOMIA LOCALITA'</i>
<i>Altre sezioni specifiche</i>	<i>Come accedere, come attivare, how to (come si usa), vantaggi, ...</i>
Micro-servizio	<i>Si/No</i>
Servizio online	<i>Si/No</i>
Link servizio online	<i>https</i>
Target	<i>Cittadino, Impresa, Professionista</i>
Bisogni	<i>SPID, Firma digitale, Visura camerale (+ bisogni specifici)</i>
Dove (Sedi)	<i>CCIAA – Sede di Milano, Online, ...</i>
Tipologia	<i>Linea Servizi Comune di Milano, Linea RegistroImprese, ...</i>
Tag semantici	<i>Semantica e descrittori scelti in ottica SEO per motore di ricerca interno</i>

DISTINZIONE SERVIZI E PRESTAZIONI

BOZZA TRACCIATO ASSET SCHEDA PRESTAZIONE



NOME CAMPO	NOTE
Titolo Scheda Prestazione	<i>Es: Rilascio SPID, Easy firma, Accesso al cassetto digitale, ...</i>
Cos'è	<i>Testo</i>
Per chi	<i>TASSONOMIA TARGET</i>
A cosa serve	<i>Testo</i>
Dove	<i>TASSONOMIA LOCALITA'</i>
<i>Altre sezioni specifiche</i>	<i>Come accedere, come attivare, come si usa, cosa trovi all'interno, vantaggi, ...</i>
Target	<i>Cittadino, Impresa, Professionista</i>
Bisogni	<i>SPID, Firma digitale, Visura camerale (+ bisogni specifici)</i>
Dove (Sedi)	<i>CCIAA – Sede di Milano, Online, ...</i>
Tipologia	<i>Linea Servizi Comune di Milano, Linea Registri Imprese, ...</i>
Tag semantici	<i>Semantica e descrittori scelti in ottica SEO per motore di ricerca interno</i>
Servizi correlati	<i>Correlazione con asset servizio</i>

DISTINZIONE SERVIZI E PRESTAZIONI

BOZZA TRACCIATO ASSET SERVIZIO



NOME CAMPO	NOTE
Nome Servizio	<i>Es: Rilascio SPID a Milano, Cassetto digitale, Richiedi certificato camerale (servizio Telemaco</i>
Breve descrizione	<i>testo</i>
How to	<i>Spiegazione della procedura di utilizzo del servizio</i>
Link	<i>Link al servizio online</i>
Dove	<i>TASSONOMIA DOVE (SEDI)</i>
Tag semantici	<i>Semantica e descrittori scelti in ottica SEO per motore di ricerca interno</i>
Scheda prestazione correlata	<i>Correlazione con Scheda Prestazione</i>

AREA SELF SERVICE

TASSONOMIE



Per abilitare un motore di ricerca veloce, preciso ed intelligente, per supportare l'utente con una ricerca guidata, per suggerirgli proattivamente ed automaticamente contenuti pertinenti è necessaria la definizione di un sistema di classificazione delle prestazioni erogate dal Salone della Camera.

Abbiamo identificato almeno 5 classi tassonomiche:

1. **TARGET** / OSPITE DEL SALONE
2. **BISOGNI** / TEMI DI INTERESSE DEL TARGET
3. **LINEA** DI SERVIZI / PACCHETTO PRESTAZIONI
4. **TIPOLOGIA** DI PRESTAZIONE (SERVIZIO ONLINE / SALONE / SEDE)*
5. **SEDI** / TOUCHPOINT FISICI CHE EROGANO LA PRESTAZIONE*

*eventualmente integrate in una sola classe

TASSONOMIE

PRIMA ANALISI E PROPOSTA



NOME TASSONOMIA	CATEGORIE
TARGET	• Per il cittadino • Per l'impresa • Per il professionista
BISOGNI	• Visure camerali • Servizi anagrafici • Firma digitale ...
LINEA DI SERVIZI	• Linea Servizi CCIAA • Linea Servizi Comune di Milano • Linea Registro Imprese • Linea Strumenti innovativi
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	• Servizio online • Salone • Sede
SEDI	• Sede e uffici di Milano • Sede e uffici di Monza Brianza • Sede e uffici di Lodi • Ufficio di Desio • Ufficio di Legnano

AREA SELF SERVICE

ESEMPIO DI CLASSIFICAZIONE DI UNA PRESTAZIONE



Ogni tassonomia contiene una serie di faccette (attributi, descrittori) che si adattano alle diverse tipologie di servizi e prestazione presenti in Area Self Service.

Ogni contenuto – prestazione - sarà descritto dall'insieme di queste faccette.

Es.

il servizio “Richiesta di estratti dello stato civile”

sarà descritto dalle faccette:

**PER IL CITTADINO + SERVIZI ANAGRAFICI + ONLINE,
SEDE**

+ MILANO + LINEA SERVIZI COMUNE DI MILANO

AREA SELF SERVICE

PROPOSTA FUNZIONALITÀ DI RICERCA



- ✓ Search Box con preroll di esempi di ricerca
- ✓ Search Box con autocomplete all'inserimento manuale di keyword con suggerimenti in base a contenuti esistenti
- ✓ Pannello filtri avanzati in base alle tassonomie: guidano nella ricerca in modalità «wizard», sono a corredo nella ricerca libera
- ✓ SERP direttamente in pagina di ricerca e con scrematura in base a quanto scritto in search box ed eventuali filtri manuali impostati dall'utente
- ✓ Funzione «Forse cercavi» gestita dal motore di ricerca per correzione linguistica e in base ai tag semantici associati ai contenuti
- ✓ Sezione featured a gestione manuale: suggerisce schede contenuto selezionate redazionalmente
- ✓ Sezione featured a gestione automatica: es. più recenti, più cliccati, più cercati

AREA SELF SERVICE

PROPOSTA FUNZIONALITÀ IN SCHEDA



- ✓ **Parentele:** il sottoservizio mostra il macroservizio «padre» cui afferisce e gli altri sottoservizi «fratelli». Viceversa il macroservizio mostra tutti i sottoservizi disponibili
- ✓ **Prestazioni/Servizi Correlati:** il sistema suggerisce («vedi anche») schede che hanno gli stessi attributi di quella in pagina
- ✓ **Prestazioni/Servizi Correlati #2 :** più evoluto, del tipo «ti potrebbe interessare», il sistema suggerisce servizi tipicamente abbinati a quello in pagina > ove esistenti, in base ad associazioni segnalate da Camera
- ✓ **Invio recap (sms, mail, stampa, QR)** alla destinazione scelta di un promemoria di tutto l'occorrente alla fruizione dello specifico servizio (es. documenti da portare, how to di spiegazione della procedura...) > con garanzia di trasparenza ed assenza di tracciamento se non anonimo
- ✓ **Verifica e validazione dei link out:** automatismo di sistema giornaliero che verifica presenza di link out inattivi sulle pagine con notifica al gestore
- ✓ **Asset nota:** consente di aggiungere note temporizzate in pagina senza modificarne il contenuto indicizzato e consolidato (es. orari estivi della sede erogante...)

CONCEPT



000

Salone del Futuro

Salone del Futuro | AREA SELF

Come posso aiutarti?

SEARCH | WIZARD | FEATURED

Q Cerca nell'area self lorem ipsum

//

Tipo utente

Argomento

sede

Titolo del contenuto lorem ipsum

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc maximus, nulla ut commodo sagittis, sapien dui mattis dui, non pulvinar lorem felis nec erat

Visura ComandaVisura Comanda

spidIdentità digitale

Titolo del contenuto lorem ipsum dolor

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc maximus, nulla ut commodo sagittis, sapien dui mattis dui, non pulvinar lorem felis nec erat

Visura ComandaIdentità digitale

>Lorem

Titolo del contenuto nunc

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc maximus, nulla ut commodo sagittis, sapien dui mattis dui, non pulvinar lorem felis nec erat

spidVisura Comanda

Titolo del contenuto sui mattis

..Nunc maximus Lorem ipsumcalifraglistichespiralidoso dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. sapien dui mattis dui, non pulvinar lorem felis nec erat

>Loremspid

Commodo tatis lorem felis nec erat

12 risultati. Pagina 1/3

<

>

CONCEPT

000 Salone del Futuro

Salone del Futuro | AREA SELF

Come posso aiutarti?

SEARCH | WIZARD | FEATURED

Q Cerca nell'area self lorem ipsum

Filtra per

Tipo utente

Argomento

Sede

Privato Startup Imprenditore Azienda (+)

Azienda Tipologia 1 Azienda Tipologia 2 Azienda Tipologia 3

Azienda Tipologia 4 x chiudi

Hai selezionato:

X Azienda Tipologia 1

X Sede di Monza

X Visura Camerale

Titolo del contenuto lorem ipsum

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc maximus, nulla ut commodo sagittis, sapien dui mattis dui, non pulvinar lorem felis nec erat

Azienda tipologia 1 Visura Camerale

spid Identita digitale

Titolo del contenuto lorem ipsum dolor

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc maximus, nulla ut commodo sagittis, sapien dui mattis dui, non pulvinar lorem felis nec erat

Visura Camerale Azienda

Lorem Azienda tipologia 1

Titolo del contenuto nunc

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc maximus, nulla ut commodo sagittis, sapien dui mattis dui, non pulvinar lorem felis nec erat

spid Visura Camerale

Azienda tipologia 1

Titolo del contenuto sui mattis

Nunc maximus Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc maximus, nulla ut commodo sagittis, sapien dui mattis dui, non pulvinar lorem felis nec erat

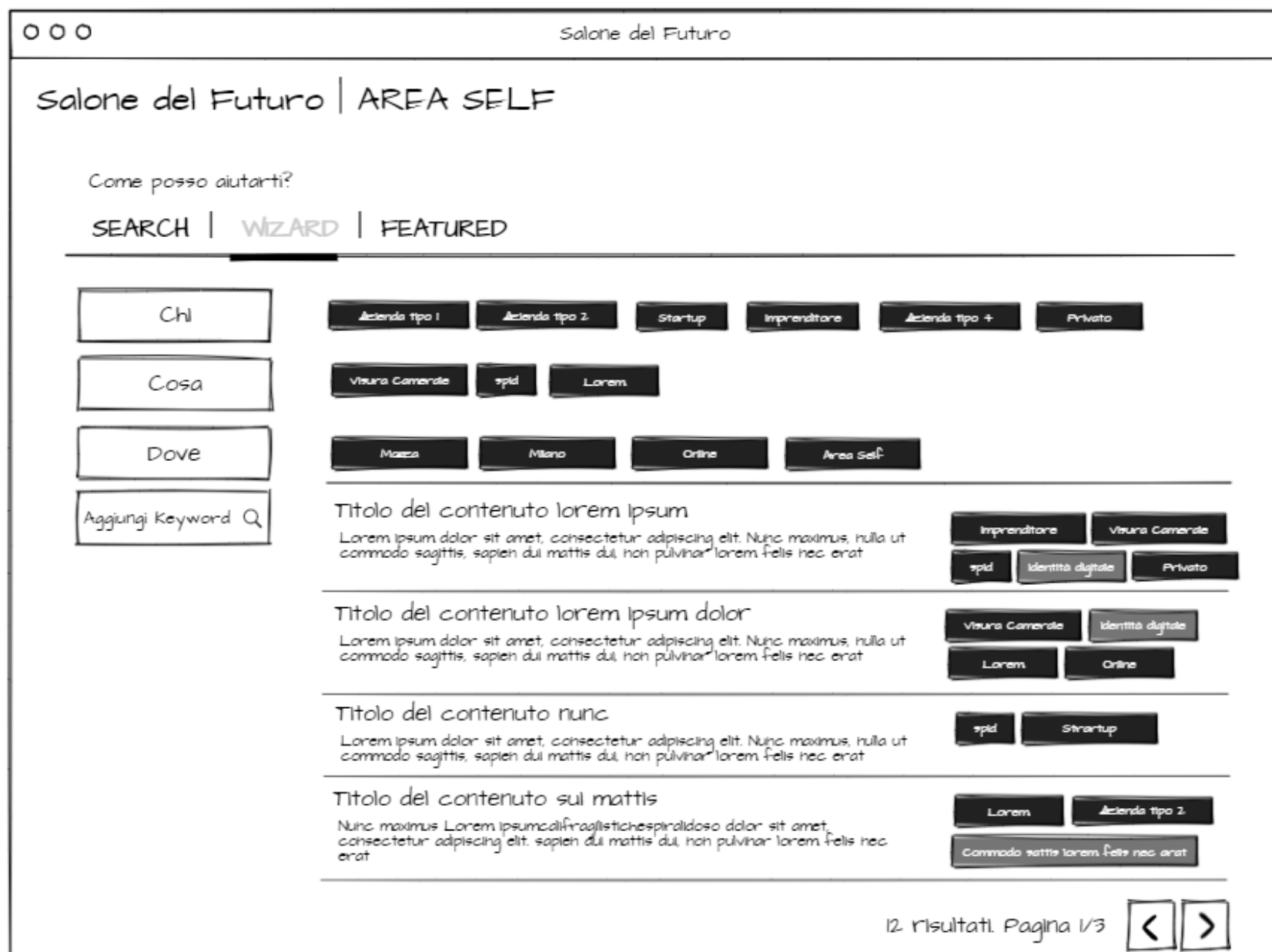
Lorem Azienda tipologia 1

Commodo mattis lorem felis nec erat

12 risultati. Pagina 1/3 < >

CONCEPT

Da rivedere



CONCEPT



CONCEPT

Prova di organizzazione in ACCORDION, meno efficace di quella in TAB

Salone del Futuro

Salone del Futuro | AREA SELF

SEARCH

X

Q Cerca nell'area lorem ipsum

Tipo utente

Argomento

Sede

Titolo del contenuto lorem ipsum

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc maximus, nulla ut commodo sagittis, sapien dui mattis dui, non pulvinar lorem felis nec erat

Visura Comanda

Visura Comanda

spid

Identita

Titolo del contenuto lorem ipsum

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc maximus, nulla ut commodo sagittis, sapien dui mattis dui, non pulvinar lorem felis nec erat

Visura Comanda

Identita

Loem

Titolo del contenuto nunc

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc maximus, nulla ut commodo sagittis, sapien dui mattis dui, non pulvinar lorem felis nec erat

spid

Visura Comanda

Titolo del contenuto sul mattis

Nunc maximus Lorem ipsumcalifragilisticexpialidoo dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. sapien dui mattis dui, non pulvinar lorem felis nec erat

Loem

spid

Commodo sallis lorem felis nec

12 risultati Pagina 1/3 < >

WIZARD: usa la ricerca guidata per trovare il tuo servizio

+

FEATURED: accedi direttamente ai principali servizi

+

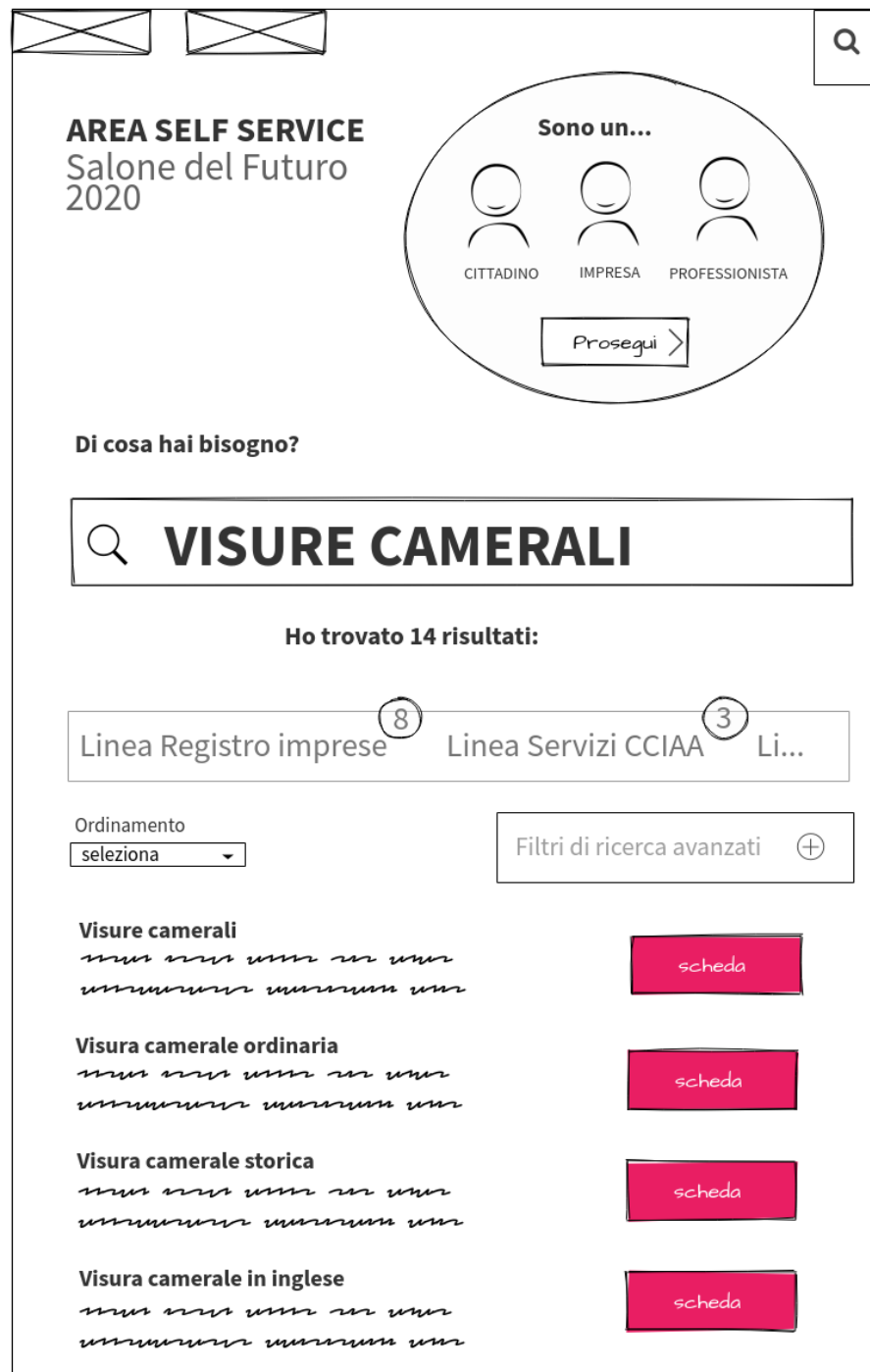
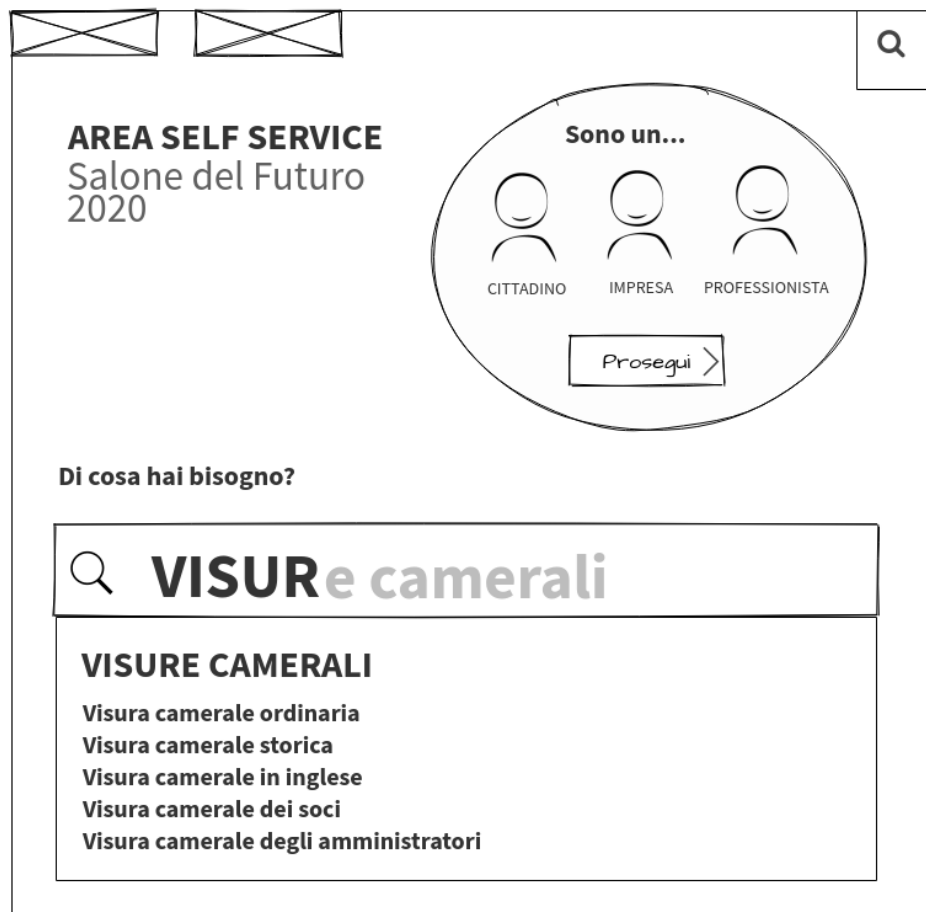
 **Argonet**
6 COMMUNICATION

07 07 2020 – Salone del futuro - Area Self Service

22

WIREFRAMES

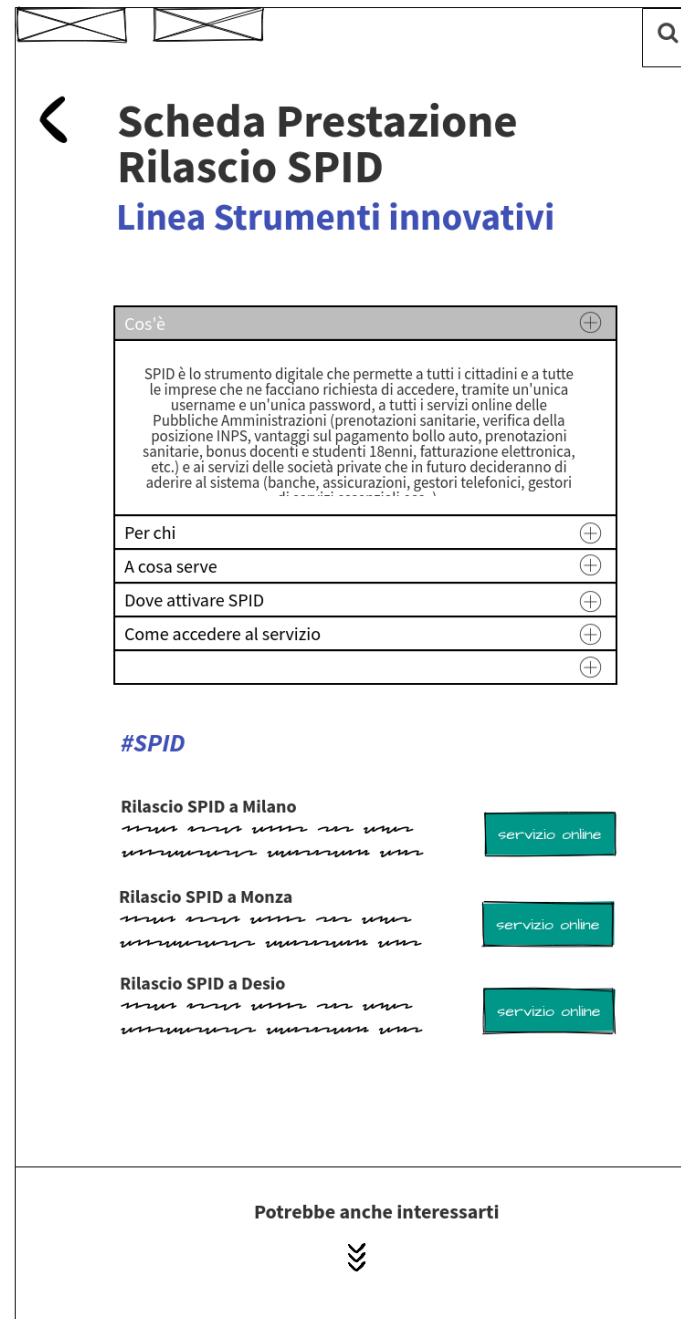
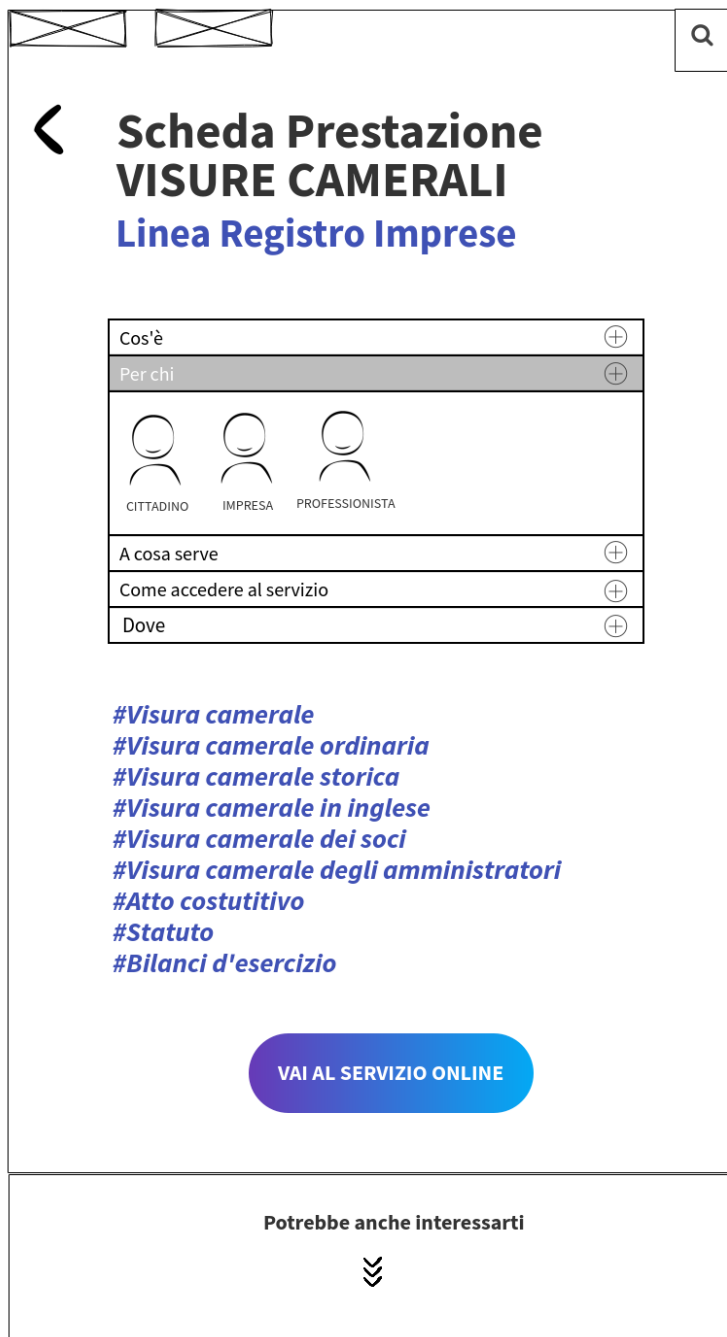
ESEMPIO DI RICERCA



WIREFRAMES

SCHEDA

PRESTAZIONE



WIREFRAMES

ESEMPIO RICERCA 2



Q

AREA SELF SERVICE
Salone del Futuro
2020

Sono un...

CITTADINO

IMPRESA

PROFESSIONISTA

Proseguì >

Di cosa hai bisogno?

Q

FIRMA DIGITALE

Linea Strumenti Innovativi¹

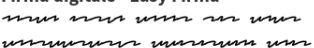
Ordinamento

seleziona ▼

Filtri di ricerca avanzati

+

Firma digitale - Easy Firma



scheda

Potrebbe anche interessarti

≡

Q

<

**Scheda Prestazione
EASY FIRMA**

Linea Strumenti innovativi

Cos'è	+
Per chi	+
A cosa serve	+
Come accedere al servizio	
Al momento della richiesta della firma remota è necessario essere in possesso di: dispositivo di firma digitale rilasciato esclusivamente dalla Camera di commercio Milano Monza e Brianza Lodi, un documento d'identità in corso di validità, codice fiscale italiano, indirizzo di posta elettronica, cellulare.	
Dove attivare la firma	+
Come attivarla	+
Come si usa	+

#Firma digitale

#Attivazione firme remote (Easy Firma)



VAI AL SERVIZIO ONLINE

Potrebbe anche interessarti

≡

WIREFRAMES

SUGGERIMENTI DI RICERCA



WIREFRAMES

WIZARD – PROCEDURA GUIDATA



Come posso esserti utile?

Seleziona una o più categorie di bisogni ed inizia a navigare all'interno dell'Area Self Service

Bisogno 1 | Bisogno 2 | Bisogno 3 | Bisogno 4 | Bisogno 5

Proseguì >

1/3



Quale tipologia di utente sei?

Seleziona una o più categorie di target ed inizia a navigare all'interno dell'Area Self Service



Target 1



Target 2



Target 3



Target 4



Target 5

Proseguì >

2/3

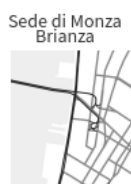


Qual'è la sede è più comoda?

Seleziona una o più categorie di località ed inizia a navigare all'interno dell'Area Self Service



Sede di Milano



Sede di Monza
Brianza



Sede di Lodi

Proseguì >

3/3