

CONCILIA SUITE SINTESI DELLE FUNZIONALITA'



Soluzioni on line per la conciliazione
Il modello CONCILIA suite e i suoi moduli

FRONT OFFICE E COMUNICAZIONE CON PARTI E MEDIATORI



Front office (presentazione on line della domanda, comunicazione con le parti, comunicazioni con le associazioni e con i rappresentanti, comunicazioni con i conciliatori)

BACK OFFICE E GESTIONE UFFICIO DI CONCILIAZIONE



Back office (gestionale procedure, planning incontri, elenco conciliatori, reportistica, modulistica automatizzata, fatture)

INCONTRO ON LINE



Stanza virtuale per incontri di mediazione on line con chat, audio e video conferenza



Laboratorio Sistemi Digitali - Firenze "IC"

Ing. Andrea Borri
andrea.borri@infocamere.it
Cell. 335-251995

InfoCamere SCpA – Laboratorio Sistemi Digitali

Materiale riservato – L'utilizzo e/o la riproduzione anche parziale del presente documento deve essere preventivamente autorizzato.

CONCILIA FLOW SINTESI DELLE FUNZIONALITÀ

CONCILIA flow è il gestionale completo dell'organismo di mediazione. Gestisce i fascicoli delle pratiche dal momento della presentazione dell'istanza fino alla sua conclusione, e ne facilita la gestione dell'iter.

Gestione dei fascicoli delle pratiche e loro iter
Gestione del registro degli affari di mediazione
Scadenziario sui tempi della procedura
Gestione calendario orari disponibilità per incontri di mediazione
Gestione degli incontri di mediazione e visualizzazione mediante planning settimanale
Gestione dei rinvii, aggiornamenti, cancellazioni degli incontri.
Gestione delle proposte del mediatore
Gestione degli esiti della procedura
Gestione anagrafiche semplificate con suggerimento di codice fiscale e di cap.
Gestione dei centri di interesse e dei ruoli dei rappresentanti
Gestione documentale nel fascicolo della pratica con classificazione dei documenti
Registrazione documenti ingresso/uscita
Gestione automatica degli importi dovuti dalle parti, e relativi incassi ed emissione fatture.
Gestione automatica degli importi dovuti al mediatore, e relativi pagamenti e ricezione fatture
Gestione di riduzioni di importi rispetto alle tariffe per classi di utenti, sia in percentuale che in valore assoluto.
Situazione incassi/pagamenti sulla singola pratica e sull'insieme delle pratiche.
Simulatore di tariffe per verificare gli importi dovuti per le procedure
Produzione automatica della modulistica (lettere, comunicazioni, verbali)
Report e statistiche sulle pratiche e sui mediatori corredate da grafici sull'andamento
Report e statistiche sui tempi di evasione delle pratiche
Report e statistiche sugli incassi e sui pagamenti
Gestione dell'elenco mediatori, tirocinanti, ausiliari, esperti, altri soggetti, e relative specializzazioni
Produzione dei report sulle pratiche gestite e incontri effettuati per mediatori e tirocinanti.
Gestione delle regole di turnazione dei mediatori
Gestione calendario orari disponibilità mediatori
Gestione fatturazione per nome e per conto dei mediatori
Gestione dei consulenti/procacciatori e relative retrocessioni
Gestione delle spese sulla procedura e sulla sede
Invio telematico mensile dei dati statistici al portale DG-STAT del Ministero della Giustizia.
Produzione dei report per comunicazione dati per credito di imposta.
Specializzazione procedura per materia (condominio, danni da circolazione, responsabilità medica, etc)

Possibili configurazioni:

Modalità: monosegreteria (una sola segreteria e una sola sede, oppure anche più sedi ma senza necessità di avere statistiche per sede).

Monosegreteria multisede (una sola segreteria che gestisce anche più sedi senza accesso selettivo al gestionale da parte delle stesse).

Monosegreteria multisportello (una sola segreteria presso la sede centrale che gestisce più sedi/sportelli con accesso selettivo al gestionale da parte delle stesse tramite relativo cruscotto).

Multisegreteria (una segreteria completa presso ogni sede periferica).

Multisegreteria multisede (una segreteria presso ogni sede periferica ciascuna delle quali può gestire a sua volta più sedi periferiche a lei riferibili, senza accesso selettivo al gestionale da parte delle stesse).

Multisegreteria multisportello (una segreteria presso ogni sede periferica ciascuna delle quali può gestire a sua volta più sedi/sportelli con accesso selettivo al gestionale da parte delle stesse tramite relativo cruscotto).

Nelle configurazioni multi sede/multi sportello sono inoltre disponibili le seguenti funzionalità:

Gestione ripartizione incassi sede principale/sedi periferiche/responsabili sedi

Associazione mediatori-sedi dove svolgono le attività di mediazione

Gestione calendario orari disponibilità sede

I dati e i documenti inseriti sono riservati agli operatori che gestiscono le procedure. L'operatore può accedere al servizio tramite due modalità:

- autenticazione con username e password. L'accesso al servizio è protetto dalla connessione SSL (Secure Socket Layer);
- autenticazione con smart card. L'accesso al servizio è protetto dalla connessione SSL, che garantisce anche il riconoscimento del certificato e la protezione del PIN della Smart Card.

Possibilità di interfacciamento: Si può interfacciare con servizi per inoltrare in automatico documentazione tramite, ad esempio, FAX, SMS, PEC, e altri sistemi.

CONCILIA flow LIGHT: E' disponibile anche la versione CONCILIA flow LIGHT, con costi ridotti, per organismi che hanno poche procedure annuali, o che vogliono partire gradualmente con gli investimenti.

CONCILIA CLIC SINTESI DELLE FUNZIONALITA'

CONCILIA clic è il frontoffice via web dell'organismo di mediazione. Permette la comunicazione in ingresso e in uscita facilitando il lavoro degli operatori interni sia verso le parti che verso i conciliatori. Gestisce i fascicoli elettronici documentali accessibili via web alle parti e ai conciliatori.

Funzionalità per le parti e loro rappresentanti:

Presentazione via web dell'istanza da parte della parte attivante
Presentazione via web dell'istanza da parte di avvocati e rappresentanti per conto di loro assistiti
Adesione via web delle parti convenute
Ricezione e invio documentazioni da e verso l'organismo di mediazione
Monitoraggio via web delle proprie pratiche

Funzionalità per i conciliatori:

Gestione via web dei fascicoli delle pratiche di competenza
Ricezione e invio documentazioni da e verso l'organismo di mediazione
Possibilità di impostare il loro calendario disponibilità
Monitoraggio via web delle proprie pratiche

Possibilità di interfacciamento: Si può interfacciare con servizi di pagamento on line, con sistemi di firma digitale, e altri sistemi.

Con CONCILIA clic viene attivato anche CONCILIA view che permette di dare visibilità esterna, in modo automatico alle seguenti informazioni:

- Elenco Mediatori con curriculum pubblico e foto consultabile dall'utenza.
- Elenco procedure ed elenco incontri di mediazione consultabile dall'utenza in modo anonimo.

CONCILIA clic LIGHT': E' disponibile anche la versione **CONCILIA clic LIGHT**, con costi ridotti, per organismi che hanno pochi mediatori gestiti via web o che pensano di ricevere poche istanze via web, o che vogliono partire gradualmente con gli investimenti.

CONCILIA MEET SINTESI DELLE FUNZIONALITÀ

CONCILIA meet è l'ambiente per lo svolgimento degli incontri di conciliazione on line per l'organismo di mediazione. Consente, in modo semplice, di effettuare un incontro di conciliazione anche se le parti, i loro rappresentanti, e il conciliatore sono geograficamente a distanza, con strumenti di comunicazione chat audio e video. E' possibile scegliere la modalità di dialogo più adatta sia asincrona (messaggi), sia sincrona (chat, audio, video). Non sono necessari software installati sui computer degli utenti. E' sufficiente il browser, il collegamento ad internet, eventualmente microfono e cuffie per l'audio, e la webcam per il video.

Specializzata per incontri on line delle procedure di mediazione. Possibilità di gestire stanze virtuali fino a 6 persone che possono vedersi in contemporanea. Gestisce situazioni di co-mediazione, scambio dei verbali, sessioni private.

Funzionalità gestionali per l'organismo:

Predisposizione della stanza virtuale e gestione dei permessi utenti
Gestione dei ruoli mediatore, parti, rappresentanti, tirocinanti, co-mediatori, etc
Predisposizione automatica lettere di comunicazione delle credenziali di accesso
Prenotazione e conferma degli incontri di conciliazione
Aggiornamento e rinvio degli incontri di conciliazione
Gestione degli esiti e delle statistiche sugli incontri on line

Caratteristiche della stanza virtuale e funzionalità durante l'incontro:

Stanze di conciliazione virtuale fino a 6 persone
Funzionalità asincrona: scambio di messaggi/documenti.
Funzionalità sincrone: dialoghi chat/audio/video
Posizionamento del mediatore in posizione virtuale baricentrica rispetto alle parti.
Coesistenza nella stessa stanza di utenti con strumentazione diversa
Regia per il mediatore per la gestione dell'incontro
Conteggio delle sessioni private con relativi tempi
Scambio documenti durante le sessioni
Zoom in e out sui soggetti che stanno parlando
Monitoraggio livelli audio
Verifica della qualità e della banda connessioni utenti
Messaggi di sistema di segnalazione
Messaggi sonori di avviso eventi
Notifiche email
Multilingua (italiano, inglese, tedesco, francese, spagnolo)

Inoltre:

Verifica delle identità utenti anche per connessioni chat e audio
Funzionalità soppressione rumori (modalità Talk)
Board per condivisione disegni e word processor
Notifiche sms
Test delle apparecchiature utente

Possibilità di sessioni di autoformazione per mediatori

CONCILIA meet LIGHT: E' disponibile anche la versione **CONCILIA meet LIGHT**, con costi ridotti, per organismi che hanno poche ore annuali di incontri di mediazione on line, o che vogliono partire gradualmente con gli investimenti.