

# LO SPORTELLO DIGITALE DELLA SEGRETERIA STUDENTI



Con Gastone SRM l'efficienza della Segreteria è ai massimi livelli: code e tempi di attesa degli studenti sono azzerati. La **soddisfazione** è percepita nettamente sia da parte del personale dell'istituto che degli iscritti.

## • Ricerca

Gastone SRM è stato realizzato in collaborazione con i dirigenti e i tecnici dell'Università degli Studi di Pavia nell'ambito del progetto MIUR ICT4University. La Piattaforma dialoga anche con applicativi specifici come ESSE3 di CINECA e rappresenta il nuovo "standard operativo" per le segreterie studenti di Università, Scuole, Istituti di formazione, incubatori.

## • Efficienza

La Piattaforma ottimizza le attività di back-end e il trasferimento dei "flussi relazionali" tra gli operatori di segreteria. La condivisione delle risposte allo studente e l'archiviazione delle richieste evase, storicizzate per singolo iscritto, avviene in modalità Teamwork.

## • Multicanalità

Equipaggiato con una potente piattaforma multicanale email, SMS, Fax e Posta Cartacea, Gastone SRM è in grado di inviare oltre 100mila comunicazioni per singolo slot. Si può così raggiungere all'istante l'intera popolazione studentesca, oppure comunicare con target specifici di studenti, aventi medesime caratteristiche (stesso indirizzo, corso, anno etc.).

## • Qualità

Ogni attività converge in un analizzatore di dati, che permette il monitoraggio in tempo reale dei tempi di risposta alle varie istanze presentate, la tipologia delle segnalazioni, dei reclami e delle richieste pervenute, così come la qualità delle risposte fornite a ogni singolo studente.

### + Servizi

- Sportello Segreteria online h24
- Gestione dei trouble ticket georeferenziati (segnalazioni, proposte e reclami)
- Modulo Sondaggi
- Modulo File Sharing

### + Efficacia

- Profilazione dinamica in base al profilo di studio (ESSE3 o simili)
- Comunicazione multicanale: SMS, email, Posta Cartacea
- App iOS / Android + Social Network

### + Organizzazione

- Extranet - Operatività web
- Workflow di processo
- Teamwork Operativo
- Gestione turnover
- Cruscotto Analitico

### — Costi

- All in One
- SAS Software As a Service
- Consulenza strategica e formazione incluse
- Azienda abilitata CONSIP