

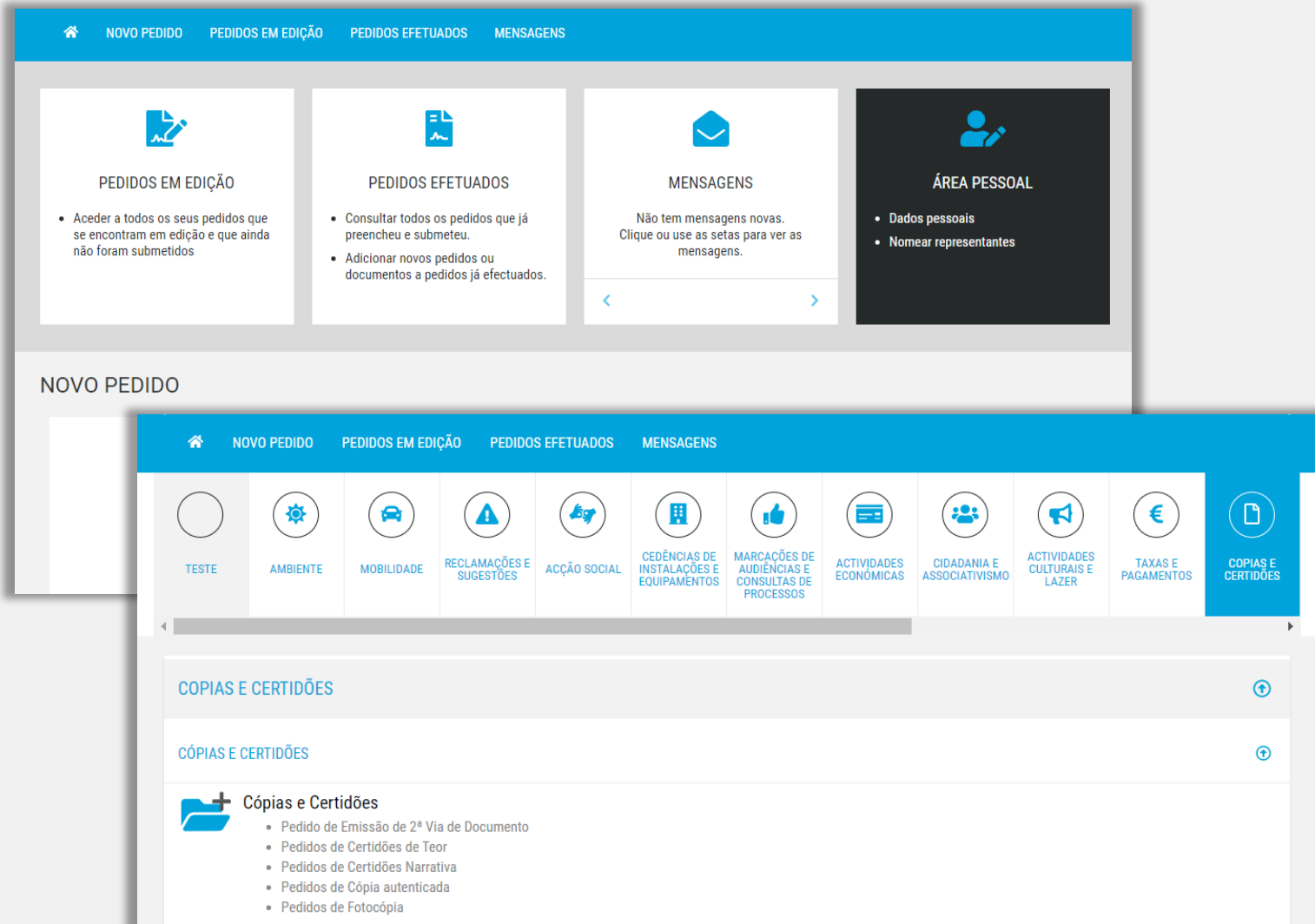
Balcão Eletrónico Multicanal

- Plataforma de criação rápida de serviços digitais (multicanal) para clientes/utentes, fornecedores e colaboradores
- Área privada para os clientes/utentes: realizar e acompanhar pedidos de serviços, juntar documentação, efetuar pagamentos, etc.
- Área privada para atendimento/apoio ao cliente/utente
- Integração com sistemas internos (por exemplo *workflow*) para execução dos pedido de serviços, acompanhamento da execução dos serviços, receber pedidos de informação, etc.
- Integração com meios de pagamento

ÁREA PRIVADA (CLIENTES/UTENTES, PARCEIROS, COLABORADORES)

Fatores Distintivos

- Facilidade de criar pedidos de serviços (com opção de assinatura digital), de juntar informação e/ou documento a pedidos realizados, a efetuar pagamentos.
- Organização dos serviços por categorias e subcategorias
- Possibilidade de acompanhar o estado de execução dos serviços e de receber notificações



ÁREA PRIVADA (CLIENTES/UTENTES, PARCEIROS, COLABORADORES)

Fatores Distintivos

- Facilidade de gestão dos pedidos e de documentação associada

The screenshot displays the 'Detalhe do Pedido' (Request Detail) page in the ONLINEDESK system. The page features a blue navigation bar at the top with options: 'NOVO PEDIDO', 'PEDIDOS EM EDIÇÃO', 'PEDIDOS EFETUADOS', and 'MENSAGENS'. Below the navigation bar, the page title 'Detalhe do Pedido' is shown on the left, and a '<< VOLTAR' (Back) button is on the right. The main content area is divided into two columns of key-value pairs:

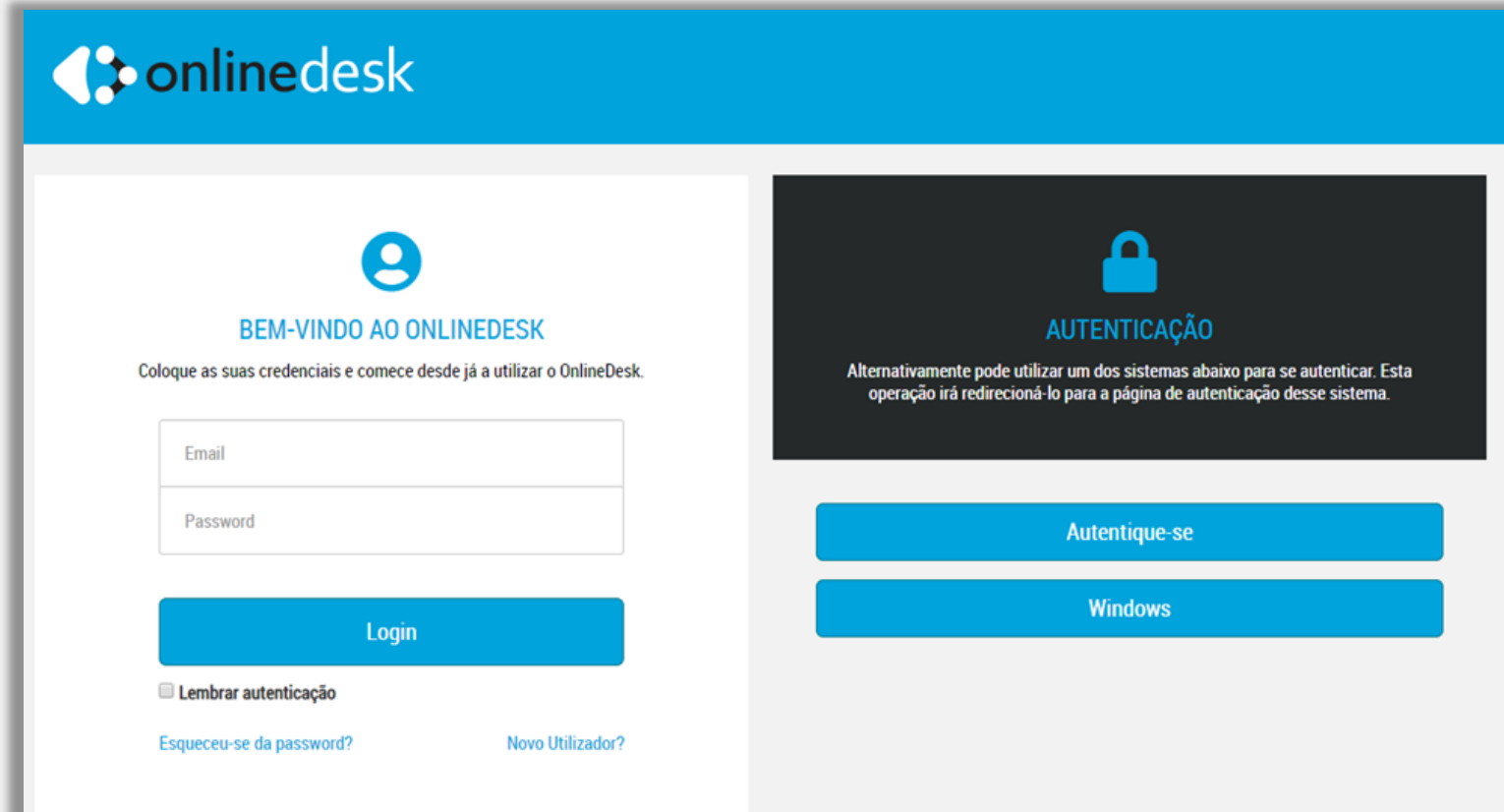
Requerente: Admin_Link	NIF: 123456789
N.º Submissão: 2020-6	Data Submissão: 08/03/2020 11:45
Pedido: Manutenção de espaços verdes	Estado: Cancelado
N.º Pedido: teste/2020/4	Mensagens: ---
Serviço: Ambiente - Manutenção de espaços Verdes	Associado a: ---

Below this information, there is a section titled 'Lista de Documentos' (List of Documents). It contains a table with the following data:

Documento	Tipo Documento	Data de Entrega
Manutenção de espaços verdes.pdf		08/03/2020 11:45

At the bottom of the page, there are two blue buttons: 'Adicionar Pedido Anexo' (Add Request Attachment) and 'Imprimir Comprovativo' (Print Receipt).

ÁREA PRIVADA (CLIENTES/UTENTES, PARCEIROS, COLABORADORES)



The screenshot shows the OnlineDesk login interface. At the top left is the OnlineDesk logo. The main area is split into two columns. The left column is titled 'BEM-VINDO AO ONLINEDESK' and contains a user icon, a welcome message, and a login form with fields for 'Email' and 'Password', a 'Login' button, a 'Lembrar autenticação' checkbox, and links for 'Esqueceu-se da password?' and 'Novo Utilizador?'. The right column is titled 'AUTENTICAÇÃO' and contains a lock icon, a message about alternative authentication systems, and two buttons: 'Autentique-se' and 'Windows'.

Fatores Distintivos

- Autenticação flexível com os seguintes modelos já disponíveis:
 - *active directory*
 - cartão de cidadão
 - SAML/Shibollet
 - federação via ADFS

Pesquisa ⊕

N.º Submissão	N.º Pedido	Data Submissão "de"	Data Submissão "a"
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="dd/mm/yyyy"/>	<input type="text" value="dd/mm/yyyy"/>
Nome Requerente	Serviço	NIF Requerente	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="123456789"/>	

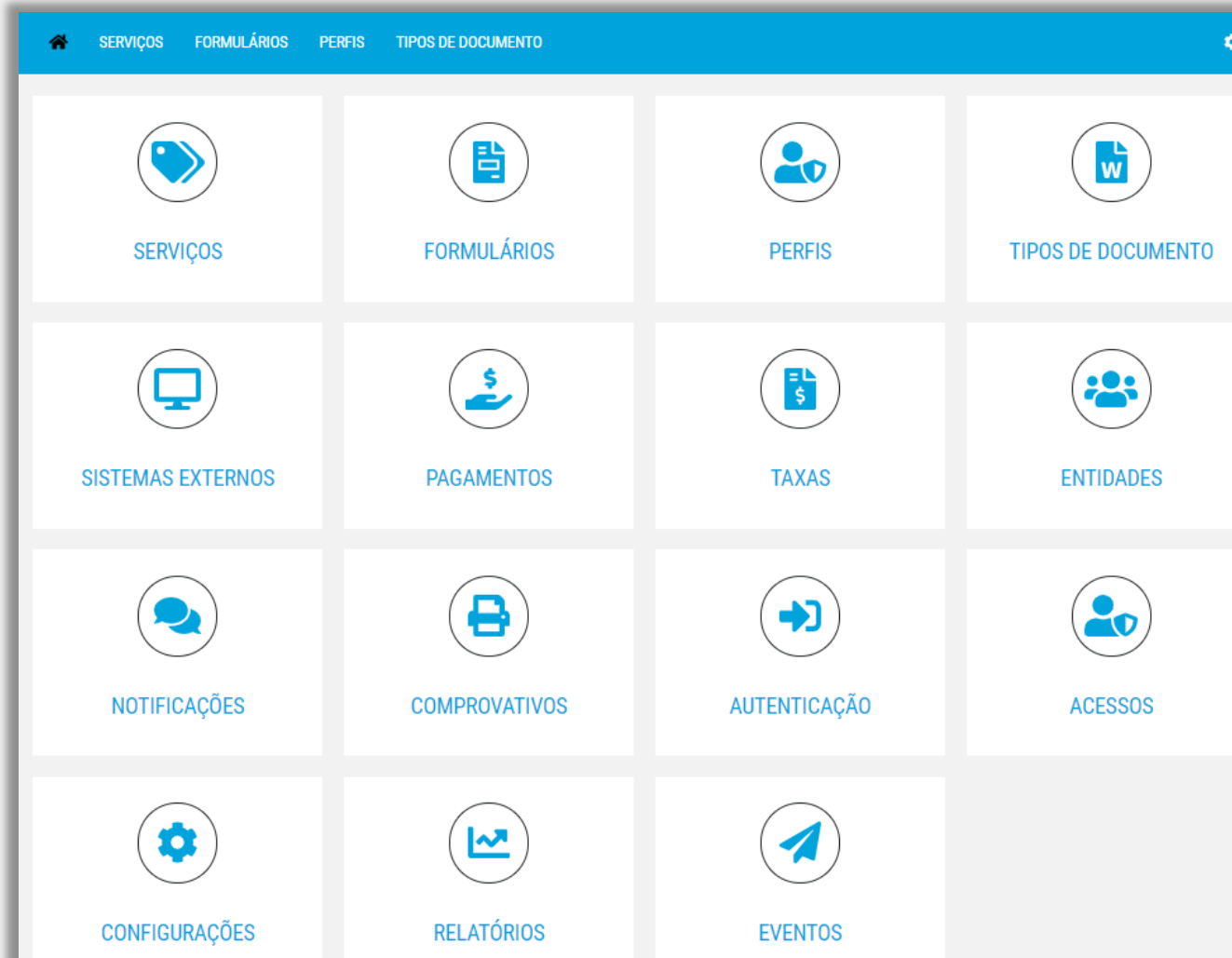
i Execute uma pesquisa para obter resultados.
 [\[Limpar \]](#)

Existem 2 Pedidos ☰

N.º Submissão	Título	Requerente	Data Submissão	N.º Pedido	Estado	
2020-6	Manutenção de espaços verdes	Admin_Link	08/03/2020 11:45	teste/2020/4	Cancelado	✉ ⋮
2020-5	Manutenção de espaços verdes	teste 123456789	08/03/2020 11:41	teste/2020/3	Cancelado	✉ ⋮

Fatores Distintivos

- Facilidade de acesso aos pedido de serviços no atendimento /apoio ao cliente/utente presencial ou remoto

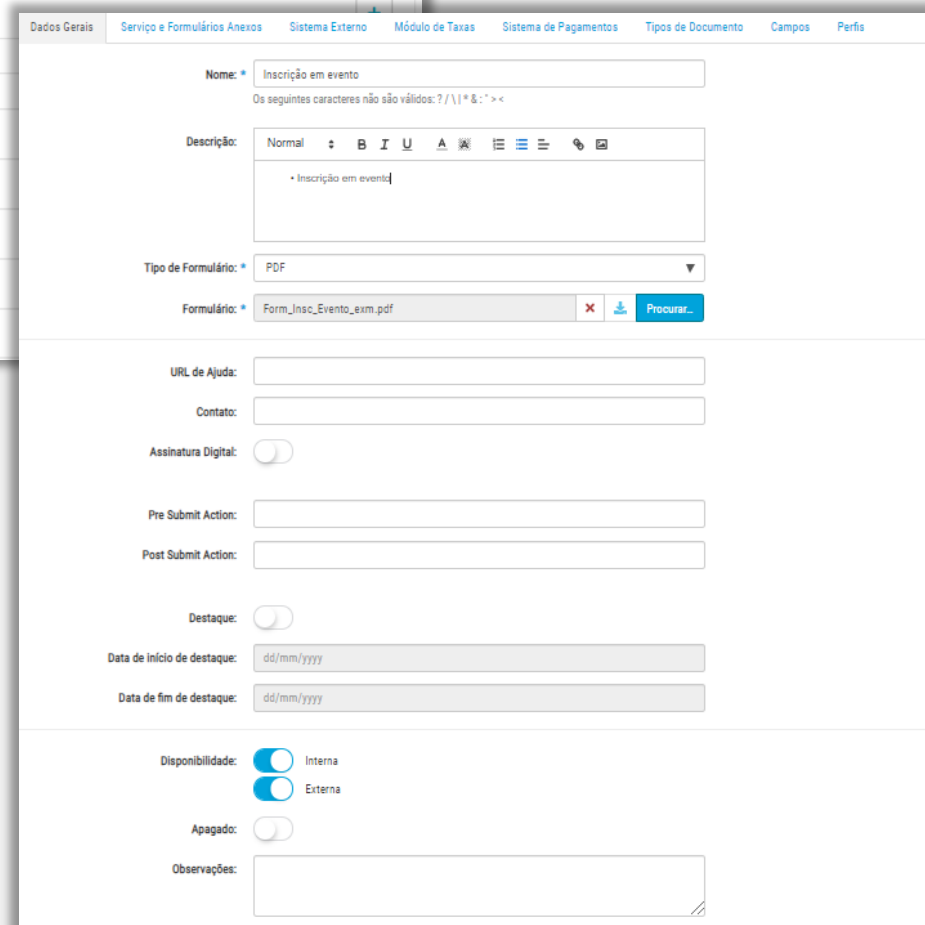
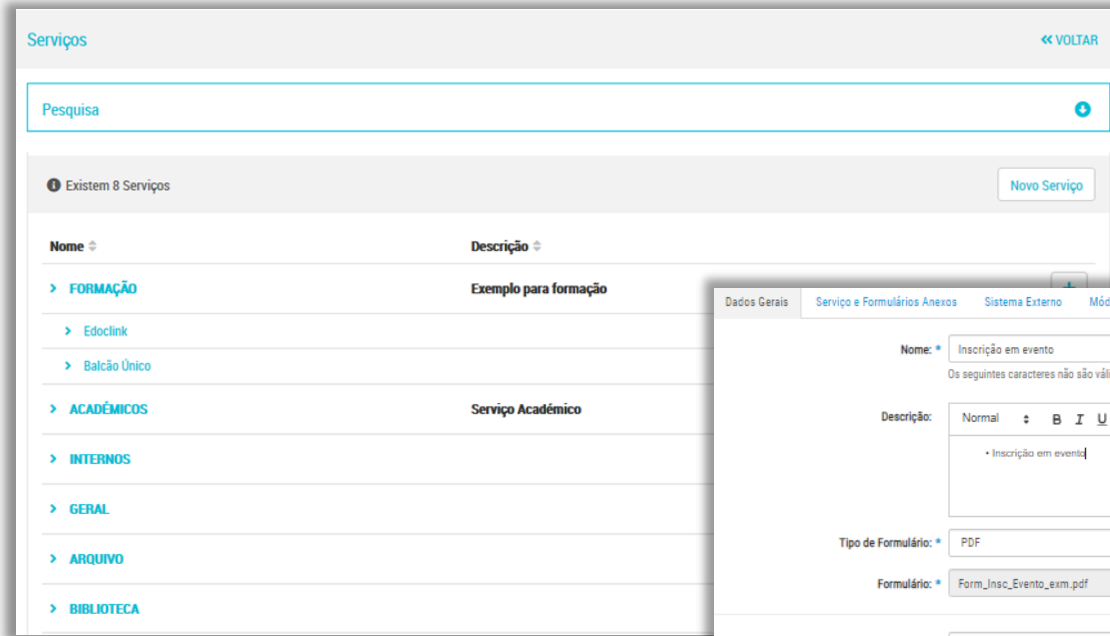


Fatores Distintivos

- Elevado número de funcionalidades disponíveis *out box the box* e extensas possibilidades capacidade de configuração de serviços
- Elevada flexibilidade de configuração dos acessos aos serviços (quem pode usar que serviços)
- Facilidade a configurar e a disponibilizar rapidamente (minutos) na web novos serviços digitais
- Total autonomia na configuração de formulários específicos de cada serviço (com possibilidade de agendamento do início do serviço no futuro)

Fatores Distintivos

- Facilidade *out of the box* de criação de formulários.



Formulários > Manutenção de espaços verdes_teste << VOLTAR GRAVAR

Dados Gerais Serviço e Formulários Anexos Sistema Externo **Módulo de Taxas** Sistema de Pagamentos Tipos de Documento Campos Perfis

Módulo de Taxas: CMMT TaxModule

Valor sem iva: 24,89

Valor IVA: 0

Formulários > Manutenção de espaços verdes_teste << VOLTAR GRAVAR

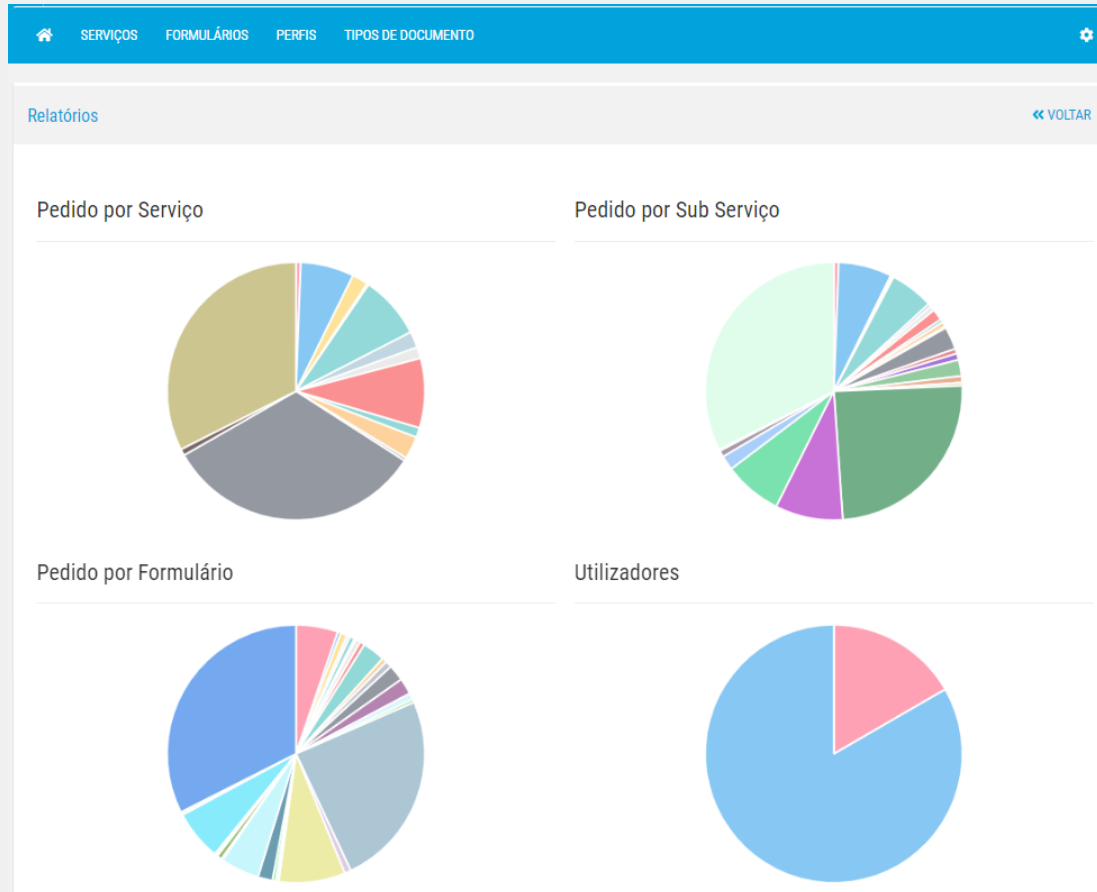
Dados Gerais Serviço e Formulários Anexos Sistema Externo Módulo de Taxas **Sistema de Pagamentos** Tipos de Documento Campos Perfis

Sistema de Pagamentos: CMMT PayModule

Tipos de receita: 0002: TAXAS - ACTIVIDADES DIVERSAS [COLETIVO] - OUTRAS TAXAS

Fatores Distintivos

- Disponibilização de conectores (incluídos ou a desenvolver) para integração com sistemas internos e/ou de sistemas de terceiros para execução dos serviços, gestão de notificações, realização de pagamentos, etc.
- Integração nativa com o **edoclink** para automação dos *workflows* de execução dos serviços e gestão dos documentos associados



Fatores Distintivos

- *Dashboards* e relatórios relativos aos pedidos de serviços

CIMAC: Comunidade Intermunicipal do Alentejo Central

Objetivo: Dotar as câmaras da CIMAC de um Balcão Digital para serviços de urbanismo, mobilidade, educação entre outros

Resultados obtidos em Março 2020 para 4 câmaras:

- Total de 114 serviços criados
- Cerca de 600 formulários disponíveis
- Cerca de 30.000 processos iniciados



Serviços Tipo

- Instalação e configuração (*on premisses* ou *cloud*).
- Criação de conectores para sistemas internos ou de terceiros
- Formação na criação e configuração dos serviços e dos respetivos formulários
- Apoio e suporte após *go live*

Preços

- Licenciamento:
 - OnlineDesk a partir de 10.000 €
 - (Opcional) **edoclink** a partir de ...
- Serviços:
 - A partir de 6.000 € para clientes **edoclink**
 - A partir de 9.500 € para clientes sem **edoclink**