

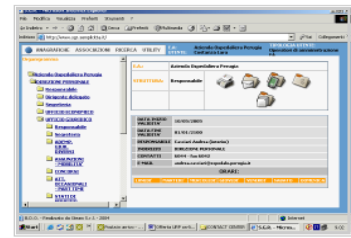
# XSGR

## Sistema di Gestione delle Relazioni

Nella realtà di oggi la necessità di ottenere le informazioni desiderate in tempi rapidi è quanto mai essenziale, soprattutto in considerazione degli attuali tempi ristretti.

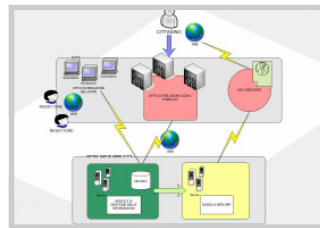
Riuscire ad avere anche un'informazione di qualità è considerato un aspetto sempre più determinante per questo fine.

Il Sistema di Gestione delle Relazioni è un prodotto/servizio che porta benefici organizzativi ed economici evidenti nella gestione delle informazioni interne e delle relazioni esterne con il cittadino.



Infatti, gli utilizzatori possono essere sia gli addetti agli Uffici Relazioni con il pubblico, che tramite un database unico, centralizzato e correttamente caricato forniscono informazioni in tempo reale ai cittadini richiedenti, sia il personale stesso interno all'Ente che può avere a disposizione più informazioni aggiornate tramite un percorso rapido, razionale e guidato che semplifica l'accesso stesso alle notizie.

## Una definizione: che cos'è XSGR?



Il Sistema di Gestione delle Relazioni è un'interfaccia utente interamente basata sul web: questa caratteristica lo rende multiplatforma e fruibile da parte di un numero virtualmente illimitato di utenti contemporanei, dislocati anche presso sedi distaccate dello stesso Ente /Azienda.

Il progetto è nato dall'esigenza di costruire una banca dati della propria organizzazione e di gestirla da postazioni remote. Le informazioni possono spaziare da Schede informative su servizi e prodotti di un'organizzazione, le varie componenti della struttura stessa, Collegamenti alla modulistica dei vari servizi e informazioni da mettere in risalto come 'news' o 'avvertenze' da parte dell'operatore.

Attraverso questa piattaforma è anche possibile effettuare ricerche per argomento e/o parole contenute nel testo delle notizie; l'interazione 'operatore-database-ricerca dati' permette di fornire un'informazione più SINTETICA, TEMPESTIVA E DIFFERENZIATA.

Le informazioni una volta caricate nella Banca Dati, sono immediatamente rese disponibili per l'utilizzo da parte del personale abilitato dell'Ente, sia per fornire informazioni ai cittadini, sia per essere consultate internamente.


Lo scopo è quello di dare alle strutture di help desk gli strumenti informativi necessari all'erogazione di un servizio agli utenti e fornire agli enti amministrativi strumenti di redazione delle informazioni inerenti i propri prodotti/servizi.

## Come funziona e che cosa fa XSGR

L'interfaccia web mette a disposizione a ciascuna tipologia di utente un ampio insieme di funzioni, servizi e strumenti specifici per le singole esigenze.

Le tipologie di utenze previste sono le seguenti:

- **Operatore di contact center:**  
Funzioni di ricerca informazioni tramite immissione testuale, categorie, parola chiave, apertura schede informative risultanti dalla ricerca, di link interni alla scheda per l'apertura di siti informativi, invio al cliente di allegati o sezioni interne alla scheda informativa, ect.;
- **Amministratore:**  
Possibilità di gestire gli operatori di contact center, gli utenti di Amministrazione SGR, di Gestione della Redazione, effettuare l'abilitazione di livelli operativi, amministrare tabelle del database: gestire Enti, Alberi, Templati (modello standard per l'inserimento dati nel database), e parametrizzazione dei templati;
- **Gestore di Redazione:**  
Gestione dei contenuti informativi da rendere disponibili ai diversi utenti;
- **Redattore:**  
Creazione, compilazione e gestione degli attributi dei vari modelli.



The screenshot shows a web browser window displaying the XSGR application. The page title is "Benvenuto in SGR". Below the title, there is a section titled "Ultimi 10 aggiornamenti" (Last 10 updates) which contains a table with columns for "Data", "Descrizione", "Categorie", "Autore", and "Data Inizio". The table lists various system updates and their details.

Data	Descrizione	Categorie	Autore	Data Inizio
04/01/2007	MODIFICA PARAMETRI MESSAGGI	PARAMETRI	ADMINISTRATORE	04/01/2007
04/01/2007	MODIFICA PARAMETRI MESSAGGI	PARAMETRI	ADMINISTRATORE	04/01/2007
04/01/2007	MODIFICA PARAMETRI MESSAGGI	PARAMETRI	ADMINISTRATORE	04/01/2007
04/01/2007	MODIFICA PARAMETRI MESSAGGI	PARAMETRI	ADMINISTRATORE	04/01/2007
04/01/2007	MODIFICA PARAMETRI MESSAGGI	PARAMETRI	ADMINISTRATORE	04/01/2007
04/01/2007	MODIFICA PARAMETRI MESSAGGI	PARAMETRI	ADMINISTRATORE	04/01/2007
04/01/2007	MODIFICA PARAMETRI MESSAGGI	PARAMETRI	ADMINISTRATORE	04/01/2007
04/01/2007	MODIFICA PARAMETRI MESSAGGI	PARAMETRI	ADMINISTRATORE	04/01/2007
04/01/2007	MODIFICA PARAMETRI MESSAGGI	PARAMETRI	ADMINISTRATORE	04/01/2007
04/01/2007	MODIFICA PARAMETRI MESSAGGI	PARAMETRI	ADMINISTRATORE	04/01/2007

Ogni Item contiene dati interni ed è inserito in uno schema ad albero che ne mostra le interrelazioni interne.

Chi ha il compito di editare le schede le aggancia in seguito ad una struttura tramite la quale entrano poi nel motore di ricerca utilizzato dagli operatori.