

TelemoneyCloud

TELEMONEY - GESTIONE ON LINE REFEZIONE SCOLASTICA

Il servizio **TELEMONEY** e' una soluzione innovativa per la gestione in forma elettronica del servizio di refezione scolastica attraverso l'utilizzo di un comune telefonino cellulare e di una piattaforma di servizi Web.

TELEMONEY semplifica i processi necessari per determinare ogni mattina la presenza degli aventi diritto al servizio di refezione scolastica e produce in modo automatico tutte le informazioni necessarie per verificare il servizio erogato.

La fase di richiesta del servizio ha luogo con la registrazione *on-line* della domanda:

- accesso tramite **SPID** o **CIE**
- dati personali del genitore: cognome, nome, residenza, ecc.;
- dati relativi ai figli, alla scuola, alla classe ed eventuale dieta/allergia;
- la fascia ISEE e gli elementi necessari per stabilire il costo di ogni singolo pasto;
- copia dei documenti da allegare alla domanda (carta di identità, modello ISEE, dichiarazione 1°/2°/3°... figlio, ecc.);
- almeno un numero di telefono utilizzato da **TELEMONEY** per identificare l'utente in fase di registrazione e successivamente per effettuare le prenotazioni dei pasti ed i relativi pagamenti.

Svolta la fase di istruttoria e di verifica dei documenti, l'accettazione della domanda si conclude con l'assegnazione del costo del pasto in base alla fascia ISEE di appartenenza del richiedente e con il contestuale invio delle credenziali di accesso (*Login/Password*) al portale **TELEMONEY**. Tramite le proprie credenziali, ogni utente può verificare in qualsiasi momento la propria posizione in termini di credito residuo, di pasti consumati, di ricariche effettuate attraverso i vari mezzi messi a disposizione da **TELEMONEY (PAGOPA)**.

Il genitore può prenotare/disdire il pasto per il/i figli accedendo al portale www.telemoney.it, attraverso la specifica APP. Il credito è aggiornato in automatico in base alla prenotazione e/o alla disdetta dei pasti ed è sempre visibile dall'utente via APP o portale.

Scuole, Comune e Centri di Cottura possono accedere al portale **TELEMONEY** con apposite credenziali (*Login/Password*) ed ottenere il riepilogo delle prenotazioni effettuate con evidenziati il quantitativo dei pasti da preparare per Plesso, per Classe e per tipologia di Pasto (Normale, Bianco, Dieta Allergica) in qualsiasi orario. Allo stesso modo sono disponibili i dati relativi ai Pasti consumati per periodo, tipologia, fascia di utenti, ecc.

Sono, inoltre, messi in risalto i pasti erogati al personale ATA e ai Docenti, per i quali è previsto un rimborso a consuntivo per il Comune.

Il sistema **TELEMONEY**, alla soglia stabilita dall'Ente, comunica in anticipo via **E-MAIL/APP** l'approssimarsi dell'esaurimento del credito residuo disponibile sollecitando l'utente a provvedere in tempo utile alla ricarica, nelle modalità previste dall'Ente.

Il servizio automatizzato offre i seguenti vantaggi:

- dematerializzazione totale dei buoni cartacei e di tutte le procedure operative ad essi collegate (distribuzione e raccolta manuale, catalogazione);
- velocizzazione ed eliminazione degli errori nel servizio di erogazione dei pasti;
- controllo in tempo reale degli approvvigionamenti da parte del Gestore del servizio di refezione che pertanto può garantire un servizio migliore e tempestivo.

TELEMONEY, INOLTRE, CONSENTE :

- di integrare il sistema PagoPA utilizzato dall'Ente
- di gestire *on-line*, anche via APP, la richiesta e l'inoltro dell'attestazione delle spese sostenute per il servizio di refezione scolastica ai sensi dell'art. 15, comma 1, lett. e-bis del D.P.R. n. 917 del 22/12/1986;
- di gestire *on-line* la richiesta di rimborso degli importi residui non utilizzati anticipati per il servizio di refezione scolastica.

L'ATTIVAZIONE DI TELEMONEY COMPRENDE I SEGUENTI SERVIZI:

- affiancamento agli addetti per lo *start-up* del servizio;
- teleassistenza e supporto per la gestione di problematiche di natura organizzativa e tecnica;
- *Call Center* per l'assistenza agli utenti finali;
- *data center* e centralino IVR h24;
- Notifiche Push per le segnalazioni di sollecito per la ricarica del credito disponibile di spesa.

SICUREZZA, GESTIONE, CONSERVAZIONE DEI DATI:

Il sistema **TELEMONEY** è conforme alla L. 4/2004 ed opera nel pieno rispetto del D.L. 196/2003 sul trattamento dei dati sensibili e della privacy, nonché del G.D.P.R. Il Portale è certificato AGID/ACN per CLOUD PA e prevede il rispetto della normativa vigente.

ASTRO-TEL S.R.L. è certificata ISO 9000 e ISO/IEC 27001.

Inoltre i servizi sono forniti attraverso l'infrastruttura tecnologica di un data center certificato **ISO 14001:2015**.

COMPLETEZZA DELLE FUNZIONALITA':

Il software **TELEMONEY** offerto consente la gestione di tutte le fasi del servizio necessario di seguito riportate:

- ISCRIZIONE ON LINE E GESTIONE ANAGRAFICA AL SERVIZIO TRAMITE SPID E CIE
- CONFIGURAZIONE DEL PORTALE DELLE DOMANDE ON LINE CON LA PEC DELL'ENTE
- PRENOTAZIONE, DISDETTA E CAMBIO PASTO TRAMITE APP / PORTALE
- GESTIONE DEI MENU E DELLE DIETE SPECIALI
- CONTABILIZZAZIONE DEL PASTO E RELATIVO ADDEBITO ALL'UTENZA
- CONVERSIONE DEL TICKET CARTACEO IN CREDITO DIGITALE

- COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI IN MODALITÀ MULTICANALE (NOTIFICA APP, AVVISO APP, E-MAIL, APP IO)
- GESTIONE DEI SOLLECITI DI PAGAMENTO AUTOMATICA (POSSIBILITÀ DI MODIFICARE LA SOGLIA DEL CREDITO MINIMO)
- GENERAZIONE DEGLI ESTRATTI CONTO E ATTESTAZIONE 730 PER I GENITORI, TRAMITE APP / PORTALE
- RICHIESTA RIMBORSO TRAMITE APP / PORTALE
- PAGAMENTI TRAMITE PAGOPA DELL'ENTE (PREVIA INTEGRAZIONE CON IL PROVIDER), ECC.

FORMAZIONE E COMUNICAZIONE DI INIZIO SERVIZIO:

TELEMONEY può essere inoltre configurato con largo anticipo rispetto all'inizio del servizio di refezione scolastica al fine di permettere la giusta formazione di tutte le persone coinvolte e l'organizzazione delle procedure.

Sono inoltre garantiti per le famiglie: opuscoli informativi per la comunicazione di inizio servizio, online, una giornata di formazione in presenza presso l'ENTE per gli operatori dell'ufficio Istruzione oltre che alla formazione e all'assistenza telematica.

Per garantire la formazione degli utenti all'utilizzo degli strumenti informatici a loro disposizione e aggiornarli costantemente sulle nuove funzionalità e novità software in generale, sono previsti due canali:

- Servizio di messaggistica di ultima generazione (es. NOTIFICA APP / E-MAIL / APP IO)
- Video Tutorial

TELEMONEY è una soluzione fornita in "modalità cloud", attraverso un qualsiasi *browser* Internet, da un *data center* che opera in modo da garantire la massima ridondanza, affidabilità e continuità operativa, nel rispetto delle misure di sicurezza IT suggerite dal GDPR.

L'attivazione dei servizi è immediata e non richiede l'acquisto di attrezzature e dispositivi informatici.