



Pronto**Infomondo**

Sportelli multilingue nella pubblica amministrazione



Gli italiani se la cavano sempre con le lingue...

...ma spesso fanno la figura di Totò e Peppino!

Affinché questo non accada anche agli sportelli della Pubblica Amministrazione sul territorio, **Colloquia Multimedia** e **ANCI Servizi** propongono l'innovativo servizio telematico destinato a tutti gli uffici pubblici che si interfacciano con utenza straniera.

Pronto Infomondo è il servizio specializzato in **mediazione linguistica e culturale**, certificato UNI ES ISO 9001:2000 che fornisce, **negli sportelli della PA centralizzati e sul territorio**, assistenza e supporto informativo tramite canale virtuale (Call Center), operando attraverso **mediatori madrelingua** opportunamente selezionati per le loro specifiche competenze.

L'offerta standard include il servizio di mediazione in **cinque lingue** (su scelta del Cliente) in orari di ufficio e la dotazione di postazioni telefoniche abilitate in ogni sportello

richiesto. Il numero delle postazioni dedicate, il numero delle lingue, l'orario giornaliero e un eventuale tetto limite di spesa sono elementi flessibili dell'offerta che il cliente può calibrare sulle sue **reali esigenze** operative.



Dove è necessario:

URP dei comuni, sportelli stranieri, anagrafe, questure, polizia municipale, ambulatori comunali, farmacie comunali, polizia locale, uffici del registro, uffici informazioni turismo e in tutti quegli ambiti in cui è necessario avere una corretta relazione con l'utenza straniera.

Lingue disponibili:

BOUQUET 1: Cinese, Russo, Spagnolo, Arabo, Punjabi, Tedesco, Inglese, Albanese, Rumeno, Francese.

BOUQUET 2: Bengalese, Ucraino, Polacco, Filippino, Serbo Croato, Bosniaco, Srilankese, Portoghese.

Caratteristiche del servizio

Gli Enti Pubblici si rivolgono ad un'utenza molto variegata, la cui percentuale di cittadini stranieri è sempre più numerosa.

L'utente straniero ha spesso bisogno di avere un **supporto di mediazione culturale** per la risoluzione delle sue esigenze economiche e sociali.

Per molti Enti è oneroso disporre di personale strutturato, che abbia competenze linguistiche e culturali adeguate a gestire **interazioni multiethniche**.

Colloquia Multimedia e ANCI Servizi rispondono a queste esigenze con Pronto Infomondo.

Grazie a **Pronto Infomondo** gli impiegati degli Uffici Pubblici chiamano, attraverso uno **speciale apparecchio telefonico** a doppia cornetta, di **facilissimo utilizzo**.

Gli operatori del contact center multilingua di Colloquia Multimedia rispondono immediatamente nella lingua selezionata, fornendo così assistenza e supporto informativo.

Servizio Base

- La configurazione base comprende l'erogazione del servizio in 5 lingue a scelta tra quelle del Bouquet 1
- Colloquia Multimedia provvederà alla dotazione ed installazione degli apparecchi telefonici richiesti.
- Il servizio è attivo da Lunedì a Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00, con esclusione delle festività
- Durata del contratto: annuale.

Servizio Opzionale

- La configurazione evoluta prevede l'operatività anche il sabato e i festivi. Inoltre è possibile richiedere lingue aggiuntive in base alle esigenze dello specifico bacino di utenza.



Vantaggi del servizio:

- Semplicità di fruizione
- Eliminazione delle barriere linguistiche e culturali
- Assenza di tempi di attesa nell'erogazione della prestazione
- Supporto nelle attività di informazione e gestione amministrativa dei cittadini stranieri
- Flessibilità per Enti in base alle dimensioni e riduzione dei costi sulle economie di scala
- Ritorno di immagine nel proprio tessuto sociale ed economico
- Senso di vicinanza e di solidarietà sociale nell'interazione multiethnica

ProntoInfomondo

è un servizio esclusivo di
Colloquia Multimedia
in collaborazione con



Milano

Via Taramelli, 19
20124 (MI)
Tel. +39 02 69901231
Fax +39 02 60730726

www.colloquia-multimedia.com

Roma

Via Grande Muraglia, 289
00144 (RM)
Tel. +39 06 45433532
Fax +39 06 45432925

Reggio Calabria

C.da Gagliardi, 58
89131 (RC)
Tel. +39 096 56891101
Fax +39 096 56891407

info@colloquia-multimedia.com

I servizi di Colloquia Multimedia Spa sono certificati ISO 9001/Vision 2000
© 2008 Tutti i diritti riservati – All rights reserved

