

Prime 2

Sistema per la gestione di servizi
con scalo credito in base al tempo di permanenza

Gestione anagrafica

Per ogni cliente vengono memorizzati alcuni dati anagrafici di base (nome, indirizzo, email, telefono).

Al primo accesso di un nuovo cliente si può affidare una tessera ad una nuova anagrafica e caricare il relativo borsellino, rimandando ad una fase successiva la compilazione dei dati anagrafici (in ogni caso l'unico dato obbligatorio è il nome, gli altri dati potranno essere omessi). In questo modo il cliente può compilare un modulo cartaceo con i propri dati (con eventuale firma per legge privacy) e poi può usufruire subito di un box. L'operatore avrà cura di indicare sul foglio compilato dal cliente il numero della tessera assegnata in modo da poter inserire successivamente con calma tutti i dati facoltativi.

Per gli "operatori" sono presenti 3 livelli di autorizzazioni:

- **Supervisor:** accesso totale alla configurazione con possibilità di creare altri operatori di qualsiasi livello
- **Gestore:** accesso totale alla configurazione con possibilità di creare operatori di livello "Gestore" o "Operatore"
- **Operatore:** accesso alle sole operazioni di inserimento/modifica dati e carico/scarico borsellini

Anche gli operatori hanno il loro badge personale che deve essere presentato per confermare alcune operazioni (inserimento/modifica anagrafica, inserimento/modifica prenotazione, carico/scarico borsellini) in modo da poter poi risalire all'operatore stesso in caso di problemi o contestazioni da parte dei clienti.

Borsellino elettronico

Ogni cliente possiede un suo “borsellino elettronico” che può caricare al fine di poter usufruire dei servizi offerti dall’impianto. I borsellini sono di tipo “a scalare”, il cliente deve quindi prima caricare un certo importo nel borsellino per poi poterlo utilizzare per i vari servizi. I dati relativi al borsellino, ai movimenti e tutti i dettagli dei clienti risiedono nel “PC dedicato” e non sulle tessere consegnate ai clienti (evitando completamente qualsiasi possibilità di “clonazione” o “ricarica illegale” dei borsellini).

E’ possibile ottenere dei report con i movimenti del borsellino di un particolare cliente eventualmente filtrati per periodo e report sugli incassi/operazioni effettuate filtrate per operatore e per periodo.

Le ricariche dei borsellini possono avvenire presso una postazione presidiata presente nell’impianto.

Ogni ricarica deve essere confermata da un operatore che viene così “legato” all’operazione e potrà essere interpellato in caso di problemi o contestazioni.

Ad ogni ricarica del borsellino vengono assegnati anche i “punti fedeltà” in un rapporto preimpostato dal gestore a livello globale per l’impianto. I punti accumulati possono poi essere scalati in cambio di premi o ricariche.

Accesso al servizio (es. abilitazione di un Box)

L’accesso ai box può avvenire con prenotazione o senza.

Le prenotazioni non sono “nominative per box” ma libere, quindi il cliente può presentarsi negli orari previsti in uno qualsiasi dei box disponibili. Il sistema mantiene riservato un box per ogni cliente prenotante. In questo modo sia i clienti occasionali che quelli con prenotazione possono accedere all’impianto ed utilizzare qualsiasi box, evitando di dover “cercare” il loro box...

L’accesso ai box avviene a slot di durata predefinita dal gestore dell’impianto (20 min, 30 min, 1 ora...). La durata degli slot è uguale per tutti i clienti. L’accesso ai box è possibile solo se nel borsellino del cliente è presente il credito necessario per almeno uno slot di tempo.

L’accesso ai box avviene con la seguente procedura:

- presentazione del badge personale nel lettore installato presso il box
- pressione di un pulsante (per confermare l’operazione)

A seguito della procedura indicata un dispositivo di segnalazione luminosa si attiva ad indicare la conferma dell’operazione.

Finché il box è in uso da un cliente nessun altro vi può accedere. Prima del termine dello slot di tempo, un dispositivo di segnalazione luminosa inizierà a lampeggiare ad indicare l'approssimarsi della fine dello slot, il tempo di lampeggio è definito dal gestore dell'impianto in modo globale per tutti i box. Durante il lampeggio del dispositivo di segnalazione luminosa il cliente che sta attualmente utilizzando il box può prolungarne l'utilizzo ripetendo la procedura iniziale. In questo caso il secondo slot inizierà dal momento esatto della fine di quello attuale.

L'utilizzo del box inizia con arrotondamento ad "x" minuti, il valore di arrotondamento è personalizzabile a livello di impianto.

Esempio: nel caso di periodo di arrotondamento di 10 minuti, se il cliente arriva tra le 10:00 e le 10:09 il conteggio del tempo partirà dalle ore 10:00, se arriva alle 10:10 il conteggio partirà dalle 10:10.

Successivamente il tempo di permanenza minimo sarà quello definito come slot.

Esempio: nel caso di slot da 30 minuti al cliente viene scalato l'importo per 30 minuti ed il box è riservato per 30 minuti. Se il cliente dovesse uscire prima dell'esaurimento dello slot sarà cura dell'operatore disattivare il box in modo che nessuno possa utilizzarlo senza permesso.

Planning per la prenotazione dei box

La prenotazione viene effettuata per mezzo di una schermata grafica con indicati gli slot temporali nelle colonne ed i box nelle righe. La schermata visualizza un'intera giornata lavorativa. La prenotazione avviene secondo la seguente procedura:

- Selezione degli slot temporali desiderati (se disponibili)
- Presentazione del badge del cliente su un terminale vidimatore collegato al PC o selezione del cliente da elenco
- Click sul pulsante "Conferma"
- Presentazione del badge dell'operatore al PC per registrare l'operazione.

Il credito del cliente potrà venire scalato al momento della prenotazione o al momento dell'accesso.

Gestione centro

E' stato sviluppato un modulo grafico per la visualizzazione dello stato di tutti i box con indicazione dello stato (in uso o libero), del cliente occupante, del tempo rimanente prima dello scadere dello slot e degli eventuali estremi della prenotazione. E' possibile eseguire alcune azioni sui box:

- Disattivazione immediata (con cliente presente)
- Blocco del box (ad esempio in caso di malfunzionamenti o manutenzione...)

Vendita accessori

I clienti possono utilizzare il credito presente nei loro borsellini anche per l'acquisto di prodotti all'interno dell'impianto. Nel database del sistema viene memorizzato l'importo dell'acquisto ed alcuni codici alfanumerici eventualmente inseriti dall'operatore manualmente, in modo da poter tener traccia di alcuni prodotti venduti. Quindi l'operatore presenterà la tessera del cliente, digiterà l'importo, eventualmente inserirà i codici dei prodotti venduti, e poi confermerà l'acquisto presentando la sua tessera. Opzionalmente può essere stampato un foglio con gli estremi dell'acquisto (data, operatore, cliente, importo, codici prodotti).

La vendita degli accessori può avvenire anche senza l'utilizzo del credito del borsellino (quindi con pagamento diretto in contanti o altro), in questo caso sarà possibile comunque assegnare i "punti fedeltà" previsti in base all'importo dell'operazione.