



Utilizzo applicazione

“Prenotazione ticket/servizio da app mobile”

Premessa

L’obiettivo del seguente documento è quello di descrivere la soluzione adottata per la gestione della richiesta di un ticket o la prenotazione di un servizio da app mobile per la fruizione dei servizi offerti dalle Segreterie Studenti di Chieti e Pescara.

L’app è scaricabile sullo smartphone direttamente da *Google Play Store* per dispositivi Android e su *Apple Store* per dispositivi iOS



SolariQ
SOLARI DI UDINE SPA

L’installazione avviene automaticamente e garantisce due specifiche funzionalità:

- richiesta ticket
- prenotazione di un servizio

La richiesta di un ticket si articola nei seguenti passi:

- geolocalizzazione
- scelta della struttura
- scelta della sede/ufficio
- scelta del servizio
- notifiche push

La prenotazione del servizio si compone dei seguenti aspetti:

- geolocalizzazione
- scelta della struttura
- scelta della sede/ufficio
- scelta del servizio
- scelta della data
- visualizzazione orari liberi
- scelta dell’orario
- notifiche push

La funzionalità di richiesta ticket della app, mediante tecniche di geolocalizzazione, è in grado di identificare le strutture (Segreterie Studenti delle sedi di Chieti e Pescara) che mettono a disposizione il servizio di *virtual ticketing* e che si trovano ad una distanza "percorribile" dall'utente stesso. In funzione della sede selezionata, sono elencati diversi servizi disponibili, in maniera analoga alle funzionalità offerte dagli erogatori di ticket ubicati nelle sedi di Chieti e Pescara. In questo modo l'utente può selezionare il servizio desiderato ed ottenere l'emissione di un ticket virtuale, visualizzato sul cellulare, del tutto equivalente all'emissione di un ticket cartaceo. L'app, inoltre, provvede all'invio di notifiche periodiche sullo stato delle code e sui tempi di attesa per il servizio richiesto, consentendo un aggiornamento continuo dell'utente sullo sviluppo dei tempi di attesa.

Una ulteriore peculiarità dell'app risiede nella possibilità di valutare l'effettiva disponibilità e fruibilità del servizio richiesto dal ticket, in funzione della verifica dei tempi medi di erogazione del servizio richiesto, degli utenti in coda, dei tempi di percorrenza per raggiungere le sedi. Questi elementi informativi possono impedire l'emissione di un ticket se, ad esempio, la chiamata del numero del ticket si verifica in tempi ridotti in funzione dei tempi di percorrenza dell'utente per il raggiungimento della sede.

I servizi visualizzati nella app corrispondono esattamente a quello visibili negli erogatori di ticket ubicati nelle rispettive sedi. Oltre alla possibilità di richiedere un ticket per accedere ad uno degli sportelli delle segreterie, è altresì possibile, mediante la funzione "*Prenota Servizio*", selezionare il giorno e l'orario di ricevimento dell'utente, garantendo a quest'ultimo la certezza di un intervallo temporale esclusivo e riservato. Per la prenotazione del servizio richiesto è sufficiente indicare l'indirizzo di posta elettronica dell'utente, che sarà utilizzato per l'invio di notifiche relative alla prenotazione effettuata, agevolando, in tal modo, sia l'utente che il personale preposto all'erogazione dei servizi.

Caratteristiche funzionali

Funzionalità

L'app garantisce due specifiche funzionalità:

- Richiesta ticket
- Prenotazione servizio

Selezione della sede

Al lancio dell'app l'utente ha la possibilità di visualizzare su di una mappa, oppure tramite una lista, un insieme di Aziende/Strutture che utilizzano la procedura Solari, che sono

dislocate nei pressi della collocazione geografica dell'utente e che offrono la possibilità di richiedere un servizio tramite smartphone (Figura 1).

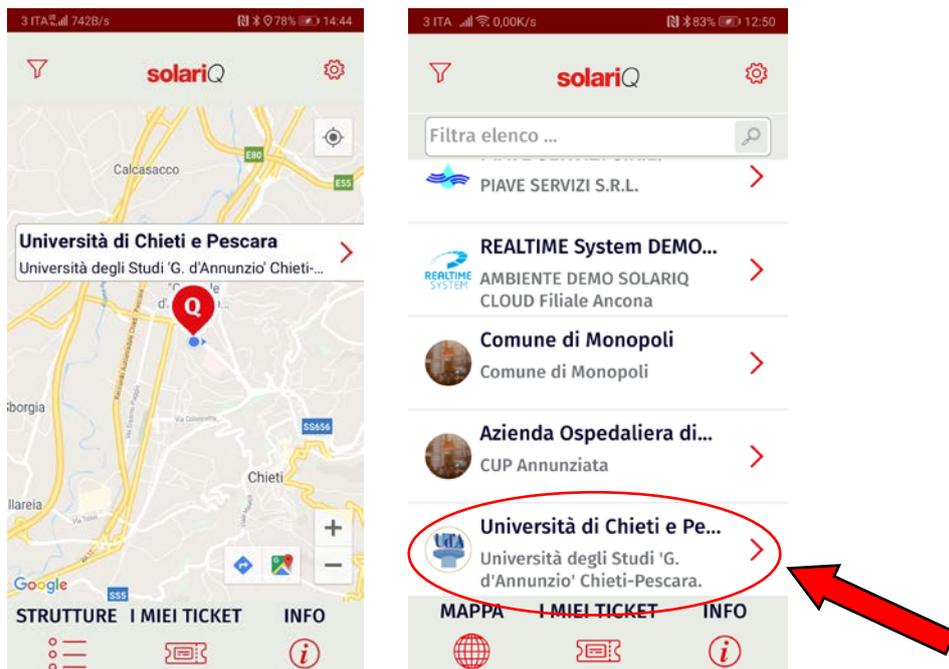


Figura 1 – Schermata di selezione delle strutture

Per accedere ai servizi dell'Università "G. d'Annunzio" di Chieti-Pescara, selezionare l'apposita scelta. Successivamente l'utente potrà selezionare la Segreteria di interesse per la richiesta del tipo di servizio (Figura 2).



3
Figura 2 – Selezione della Segreteria Studenti

Una volta selezionata la Segreteria, l'utente potrà optare per la richiesta di un ticket tramite la funzione "Richiedi ticket" (Figura 3) o di un servizio tramite la funzione "Prenota servizio" (Figura 4). L'emissione del *ticket virtuale*, attivato dallo smartphone, è del tutto equivalente all'emissione di un ticket cartaceo e quindi genera un nuovo utente in coda. Nel ticket virtuale sono evidenziati tutti i dati della prenotazione (data e ora di riferimento).

Nella schermata di prenotazione del ticket è possibile ottenere le informazioni sulle persone in coda e sui tempi di attesa. Queste informazioni possono consentire di verificare, in funzione dei tempi di percorrenza per il raggiungimento della sede prescelta, l'attesa da sostenere per l'erogazione del servizio richiesto. Le informazioni sono aggiornate in tempo reale e visualizzabili costantemente tramite l'app.



Figura 3 – Schermata di selezione della tipologia di richiesta (ticket o prenotazione servizio)



Figura 4 – Schermata della richiesta ticket

Nel caso di prenotazione di un servizio (Figura 5 e 6), l'utente ha la possibilità di valutare la disponibilità e fruibilità effettiva del ticket, ciò avviene tenendo conto:

- del tempo stimato di attesa per il servizio;
- della distanza, e quindi dei tempi di percorrenza richiesti, fra la struttura selezionata e l'utente. Il sistema impedisce l'emissione di un ticket la cui chiamata avverrebbe in tempi troppo ravvicinati affinché l'utente possa effettivamente presentarsi allo sportello.

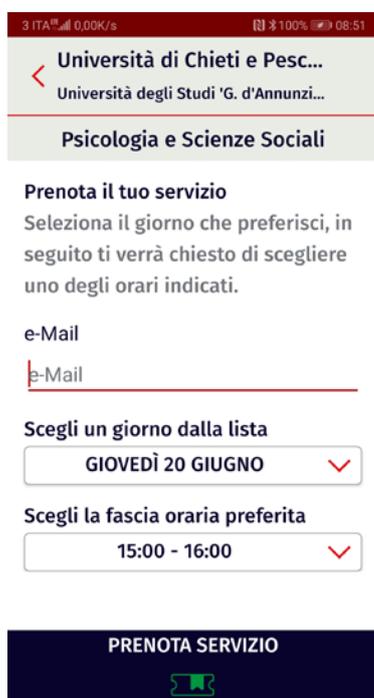


Figura 5 – Schermata della richiesta del servizio



Figura 6 – Schermata della richiesta servizio

Una volta prescelto il servizio di interesse all'utente vengono presentate le informazioni di dettaglio dello stesso (numero di persone in coda, tempo di attesa stimato, ...) e, in relazione alle funzioni disponibili (richiesta ticket piuttosto che prenotazione o entrambi) i pulsanti per le relative opzioni di scelta. Nel caso di prenotazione, una volta individuato il servizio di interesse, all'utente viene richiesta l'indicazione della data e della fascia oraria scelta fra un elenco di opzioni. In funzione della sede prescelta e dei servizi selezionati, il sistema propone degli slot disponibili per la giornata corrente e per date future. A questo punto l'utente può selezionare l'orario desiderato fra quelli proposti e inserire la propria prenotazione. In seguito verranno inviate all'utente delle notifiche, in relazione all'approssimarsi della prenotazione effettuata, per agevolare l'utente per la fruizione del

servizio. In questo modo l'utente viene costantemente aggiornato sulla situazione e può decidere quando effettivamente recarsi presso l'ufficio.

Consultando l'archivio dei ticket prenotati (Figura 7), l'utente può visualizzare lo stato di ogni suo ticket, quindi lo stato di avanzamento della coda (minuti d'attesa e numero di utenti in coda) che rappresenta un dato dinamico che viene aggiornato costantemente, come pure i riferimenti rispetto allo sportello chiamante, nel caso di un ticket che è in corso di chiamata, piuttosto che i dati della prenotazione.



Figura 7 – Informazioni sulle prenotazioni effettuate

La lista propone solamente i ticket ancora validi, quindi relativi a servizi ancora non fruiti e comunque per prenotazioni successive alla data corrente (richieste o prenotazioni di giornate precedenti, ancorché non fruiti, non vengono visualizzate).

Da questa stessa pagina l'utente ha la possibilità anche di cancellare un ticket prenotato, funzionalità utile nel caso non desideri più fruire del servizio o desideri cambiare la data di riferimento.

Nel caso di richiesta di un ticket, inoltre, i messaggi inviati sono diversificati in relazione al numero di utenti in coda e al tempo di attesa stimato in modo da consentire all'utente di recarsi presso la sede prescelta in tempo utile alla fruizione del servizio richiesto.

In particolare, nel caso di prenotazione, i messaggi di preavviso previsti, utilizzando dei messaggi diversificati in modo da allertare l'utente in modo opportuno, sono:

- alle 19:00 del giorno precedente la data di prenotazione
- alle 08:00 del giorno data di prenotazione
- 2 ore prima l'ora di prenotazione
- 5 minuti prima dell'ora di prenotazione
- al momento della chiamata allo sportello