

Sistema di gestione delle code

L'Amministrazione Comunale, nell'ambito della ristrutturazione degli uffici, ha deciso di migliorare anche le modalità di erogazione dei servizi ai cittadini, dotandosi di un sistema di eliminazione delle code agli sportelli.

I principali punti di forza del sistema sono:

Ottimizzazione dei carichi: gli sportelli multifunzione garantiscono la distribuzione automatica ed ottimizzata degli utenti in coda su tutti gli sportelli disponibili. In nessun caso possono contemporaneamente esserci sportelli "scoperti" e sportelli sovraccarichi.

Controllo delle prestazioni: la piattaforma invia automaticamente all'amministratore le statistiche settimanali sulla qualità dei servizi. La gestione delle risorse è supportata da dati reali.

Meno personale impiegato, più chiarezza con gli utenti: il totem attiva automaticamente l'erogazione dei biglietti solo ed esclusivamente nelle fasce orarie impostate dall'amministratore. E' possibile pianificare accessi "intelligenti" ai servizi senza ricorrere alla presenza di personale.

Comunicazione immediata ed efficace: i messaggi informativi (*orari di apertura, chiusure festive e straordinarie, etc.*) vengono aggiornati dall'amministratore in tempo reale ed appaiono esattamente dove l'utente si aspetta di trovare l'informazione, sugli schermi, nel totem e nei biglietti.

Interfaccia intuitiva: l'interfaccia è stata progettata per una comprensione immediata ed intuitiva della chiamata; non è richiesta nessuna particolare conoscenza informatica all'operatore dello sportello, deve solo chiamare il numero successivo, il resto è automatico.

