



CSU- Como servizi urbani Progetto Mostra Magritte

**Risponditore Vocale -Sito istituzionale
Sistema Integrato gestione delle prenotazioni
Proposta progettuale ed economica - febbraio 2006**

<i>Ambito del documento</i>	2
<i>Obbiettivi del progetto</i>	2
<i>Caratteristiche e funzionalità previste</i>	3
Risponditore automatico	3
Sistema di gestione delle prenotazioni	3
Sito istituzionale	4
<i>Valutazione economica</i>	5

Progetto "Mostra Magritte"

Febbraio 2006

DataMain S.R.L. • Via Tentorio 24 • 22100 Como • tel. +39 031526875



Ambito del documento

Il presente documento è stato redatto per fornire una descrizione del progetto e la relativa valutazione economica fatta sulla base di quanto emerso durante le riunioni effettuate.

Obbiettivi del progetto

L'obiettivo principale del progetto è la realizzazione di un risponditore automatico (IVR) utilizzato sia a scopo informativo sia come sistema di prenotazioni, di un'applicazione informatica per la gestione integrata delle prenotazioni, e del sito istituzionale della mostra al fine di aumentare e migliorare la sua visibilità su Internet.

Le soluzioni vocali automatiche sono ormai molto diffuse e consentono di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti.

Il Risponditore Vocale è un sistema automatico che permette di replicare le funzionalità ed i servizi di un portale Internet, anche tramite telefono. In altre parole, tramite tali sistemi l'utenza telefonica è in grado di accedere ad una molteplicità di servizi informativi, navigando con la propria voce fra le diverse opzioni.

IVR consente la creazione e la gestione di servizi telefonici in modo completamente automatico e senza l'intervento di operatori umani: ai tasti vengono associati dei messaggi pre-registrati che hanno però il limite di essere utilizzati in applicazioni che forniscono informazioni predefinite.

Gli utenti possono tenersi informati sui servizi offerti, utilizzando un telefono fisso o mobile, sempre e ovunque si trovino: così il canale vocale costituisce uno strumento finalizzato alla divulgazione di informazione continua ossia un valido modo per rispondere 24 ore su 24 alle esigenze degli utenti che possono trovare nell'accesso vocale un modo facilitato per ricevere informazioni e accedere ad una varietà di servizi.

In questo caso, si vuole realizzare un duplice obiettivo da una parte fornire un supporto informativo utilizzato per la divulgazione di informazioni relative alla mostra, e dall'altra offrire un servizio innovativo quale la prenotazione telefonica tramite la digitazione di una serie di tasti.

Progetto "Mostra Magritte"

Febbraio 2006

DataMain S.R.L. • Via Tentorio 24 • 22100 Como • tel. +39 031526875



Caratteristiche e funzionalità previste

Risponditore automatico

Si accede al risponditore tramite un numero verde.

L'alberatura del risponditore ed i testi verranno con Voi concordati sulla base della seguente impostazione:

messaggio di benvenuto e selezione lingua;

tasto 1 per informazioni sulla mostra;

tasto 2 per prenotazione e verifica disponibilità;

tasto 3 per informazioni sull'accesso alla mostra (come arrivare, parcheggi, mezzi pubblici, ecc.);

In particolare, per quanto riguarda il percorso relativo alle prenotazioni: il risponditore chiederà all'utente di indicare il mese, il giorno, l'ora ed il numero di persone. Il sistema effettuerà verifiche sulla disponibilità ed il risponditore IVR confermerà o meno la prenotazione. Inoltre, l'utente potrà lasciare un nome di riferimento per la prenotazione che verrà registrato nel database.

L'utente verrà seguito nella fase di richiesta e la conferma della prenotazione verrà inviata dal sistema via email.

Il risponditore sarà totalmente virtuale con voci di sintesi in italiano ed in inglese di alta qualità (voci "naturali").

L'apparato verrà installato presso la Nostra sede.

Sistema di gestione delle prenotazioni

Le prenotazioni provenienti dal risponditore e dal sito verranno gestite automaticamente dall'applicazione che effettuerà controlli sulle disponibilità in termini di date e numero massimo di visitatori consentiti.

Nel caso si sia raggiunto il limite massimo di visitatori definito per l'ora scelta, il sistema rifiuterà la prenotazione e suggerirà delle alternative (di orario o di giorno) chiedendo all'utente di effettuare una nuova prenotazione.

Tutte le informazioni saranno consultabili e quindi gestibili dal Vostro personale interno attraverso l'utilizzo di un normale browser Internet.

Nel caso di prenotazioni provenienti per altre vie (telefono, fax..) sarà possibile inserirle manualmente nel back office del sistema.

Progetto "Mostra Magritte"

Febbraio 2006

DataMain S.R.L. • Via Tentorio 24 • 22100 Como • tel. +39 031526875

005



Sito Istituzionale

Si effettuerà la registrazione e l'hosting per 1 anno dei domini da Voi indicati di riferimento per la mostra es. www.magrittecomo.it

I contenuti verranno strutturati in tre sezioni: una relativa alla mostra, una relativa all'autore ed una in cui verranno presentate alcune delle opere maggiori.

Nella prima sezione verranno iscritti dei testi di presentazione dell'evento indicando gli opportuni riferimenti. Informazioni quali orari di apertura e raggiungibilità, visite guidate verranno ben evidenziate. Inoltre, verrà impostato un percorso guidato per effettuare la prenotazione online.

Nella seconda ci saranno le classiche pagine associate alla vita dell'autore.

Nella terza verranno inserite una serie di immagini relative alle maggiori opere corredate dei relativi testi.

Il sito verrà realizzato in due lingue: italiano ed inglese. La grafica del sito verrà realizzata con look & feel coerente con i manifesti della mostra e con la grafica che ci verranno forniti.

Progetto "Mostra Magritte"

Febbraio 2006

DataMain S.R.L. • Via Tentorio 24 • 22100 Como • tel. +39 031526875



Valutazione economica

Aggiornamento Risponditore automatico con le caratteristiche sopra descritte. 3.500 euro

Aggiornamento un sistema integrato per la gestione delle prenotazioni effettuate online e tramite IVR.

Realizzazione sito istituzionale 5.000 €

Registrazione domain, hosting, server mail per un anno

Canone numero verde ripartito (848) come da bolletta Telecom + incluso
Addebito telefonate in arrivo sul numero verde come da bolletta Telecom.

TOTALE 8.500€

I prezzi sono IVA esclusa

Tempi di consegna e modalità di pagamento

Il risponditore verrà consegnato il 28/02/2006.

Il sito verrà consegnato 6/7 giorni dopo aver ricevuto il materiale grafico (linee guida del sito) dallo studio Mariani.

Il pagamento verrà effettuato con un anticipo del 20% al momento del contratto e il restante 80% verrà saldato entro il 30/04/2006.

Ing. Marialuisa De Santis

Progetto "Mostra Magritte"

Febbraio 2006

DataMain S.R.L. • Via Tentorio 24 • 22100 Como • tel. +39 031526675