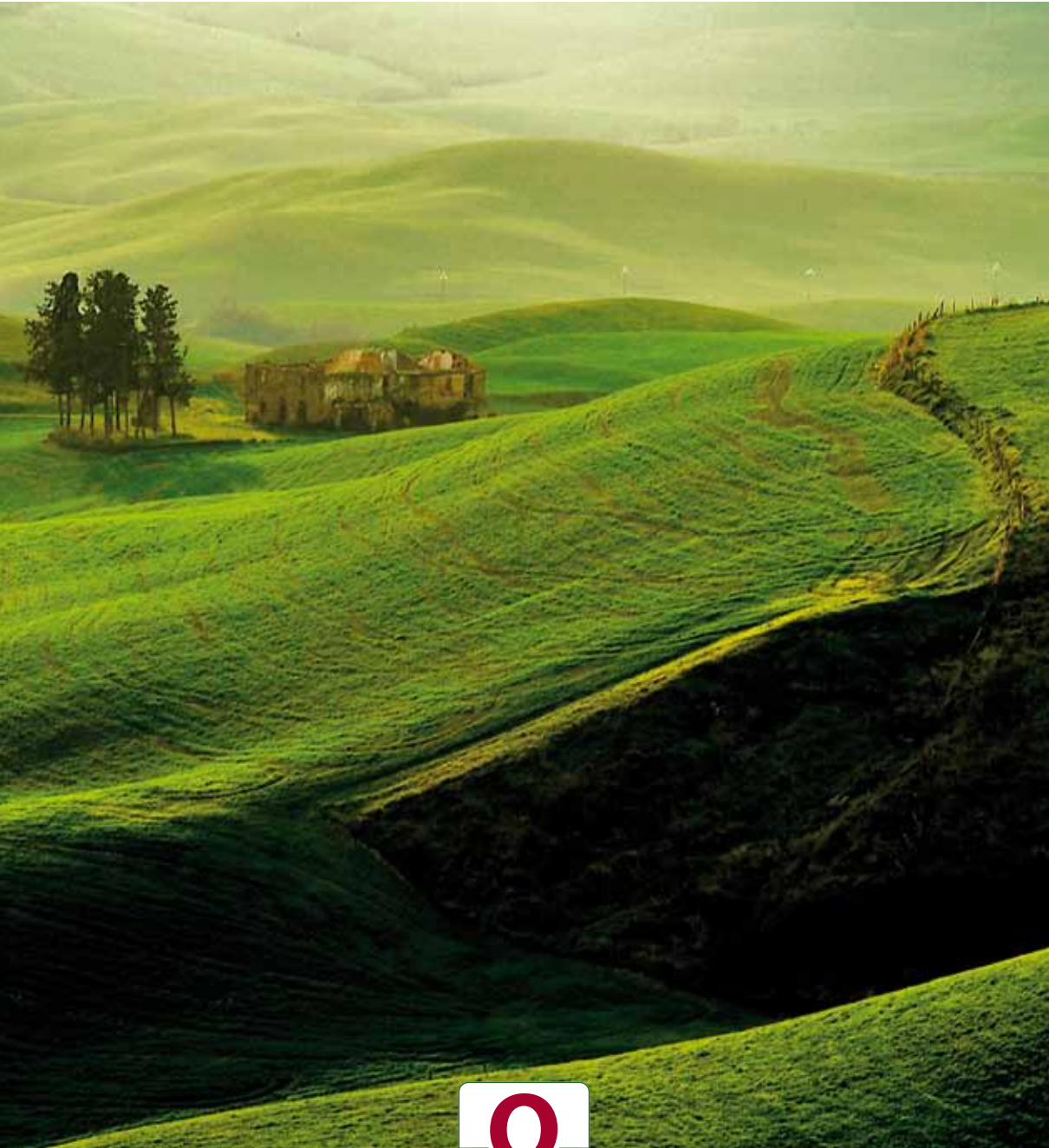





Vuoi un'azienda che non stia in coda?
Riorganizza l'accoglienza
e libera le sale d'attesa



IL SISTEMA ELIMINACODE INTERATTIVO PRENOTABILE



Tra Utenti e operatori di sportello si crea un clima sereno, disteso e di collaborazione

Q-PASS® è una innovativa metodologia di gestione delle code agli sportelli: permette all'Utente di acquisire il numero di posizione nella lista di attesa, senza doversi, necessariamente, recare in anticipo presso la sede di erogazione del servizio.

L'Utente può prenotare e determinare a distanza la propria posizione nella lista d'attesa: via telefono o INTERNET, di uno specifico servizio di sportello, erogato nella sede desiderata, in un determinato giorno.

Q-PASS® non si limita, come tutti i normali eliminacode, a ordinare la coda degli Utenti presenti in sala d'attesa, ma libera la sala, preordinando l'orario di arrivo degli Utenti presso il servizio.


L'Utente interagisce con il Totem presente nella sala d'attesa: conferma o sposta il proprio appuntamento; richiede nuovi appuntamenti anche per i giorni o mesi successivi.

I monitor di sala sono una guida sicura per l'Utente: di facile lettura, completi di tutte le informazioni che sono necessarie per sapere, in ogni momento, cosa deve fare e dove deve andare.



Q-PASS[®] Realizza 5 PLUS

- 1 Utilizza tutti gli strumenti di ICT (Information Communication Technology) di cui i cittadini dispongono, per connetterli al servizio.
- 2 Identifica l'Utente e gli consente una costante interazione con il servizio: l'Utente può: monitorare, spostare, sospendere, riattivare l'appuntamento.
- 3 Mette a frutto la competenza organizzativa dei migliori sistemi di prenotazione cup.
- 4 Rende possibile al cittadino, poichè paga il servizio, l'esercizio della libertà di scelta: di luogo e di tempo.
- 5 Consente di realizzare un servizio di accoglienza di alta qualità, professionale e rispettoso delle persone.



Per consentire all'Utente
di essere sempre informato
ovunque si trovi

Q-PASS®

Accedendo al servizio per la prima volta, l'Utente diventa Titolare del Q-PASS®.

Il Q-PASS® è un codice personale, fornito automaticamente dal sistema, che identifica l'Utente in ogni sua transazione.

Il Q-PASS®, in particolare, è necessario per acquistare i servizi e gli accessi on-line.

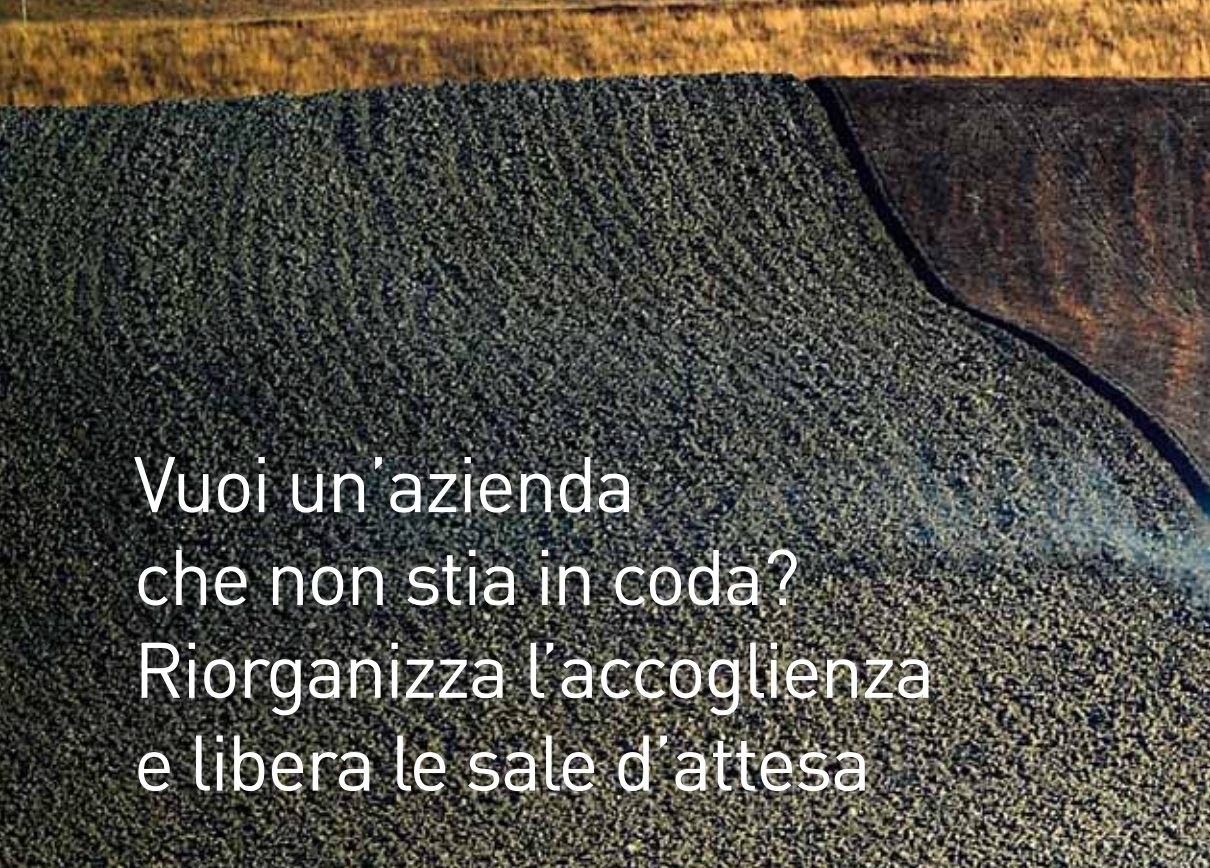
www.qpass.it

È il sito internet del servizio Q-PASS® dove l'Utente può: verificare l'elenco delle strutture e dei servizi dotati dell'eliminacode interattivo prenotabile; chiedere il NIS del servizio di interesse; prenotare il proprio posto nella lista di attesa, ottenendo il proprio Numero Elimina Code e l'orario dell'appuntamento; monitorare direttamente l'andamento della propria posizione nella coda di attesa. Collegandosi al sito www.qpass.it, anche mediante palmare o telefonino, l'Utente, che ha prenotato, può accedere alle stesse informazioni presenti sul monitor di sala, ed essere in tal modo costantemente informato dello stato della propria posizione rispetto alla fila di attesa.



892.118

E' il numero a pagamento del Servizio Clienti Q-PASS® al quale l'Utente può telefonare per: verificare l'elenco delle strutture e dei servizi dotati dell'eliminacode interattivo prenotabile; prenotare il proprio posto nella coda di attesa del servizio richiesto, ottenendo il proprio Numero Elimina Code (NEC) con la data e l'ora dell'appuntamento e l'indirizzo della sede in cui recarsi.



Vuoi un'azienda che non stia in coda? Riorganizza l'accoglienza e libera le sale d'attesa

Il servizio Q-PASS® consente ad un'Azienda, che eroga servizi mediante sportelli al pubblico, di riorganizzare l'accoglienza dei propri Clienti eliminando le code nelle sale d'attesa, aumentando la loro soddisfazione, la propria efficienza organizzativa e la propria immagine.

Si tratta di un servizio complesso che trae origine dalla decennale esperienza maturata nella realizzazione e gestione di grandi sistemi di prenotazione telematica su agende informatizzate.

Il principio base, infatti, è costituito dall'assunzione che, analogamente al tempo dei professionisti che erogano, per esempio, le prestazioni ambulatoriali, anche il tempo dello sportello di accettazione è un tempo che si trova nella disponibilità organizzativa dell'Azienda e che pertanto può essere gestito, organizzato e quindi prenotato.




L'accesso agli sportelli viene quindi regolato sulla base delle capacità e necessità di erogazione dei servizi, che sono stabiliti dall'Azienda: la coda di attesa dei clienti diviene virtuale: il loro arrivo programmato determina una minima attesa residuale in un contesto sereno ed ordinato.

Q-PASS® è un servizio interamente WEB based ed è modulabile in funzione delle necessità dell'Azienda.

Il servizio Q-PASS® assicura all'Azienda il sistema hardware e software, la manutenzione e, su richiesta, la connettività, a fronte della corresponsione di un canone fisso periodico.

Fatte salve eventuali diverse decisioni dell'Azienda, il servizio di prenotazione via web, per l'acquisizione del NEC è di norma a carico degli Utenti. E' sempre a carico degli utenti l'utilizzo del numero 892.118.



Una organizzazione efficiente
a vostra disposizione,
per rendere semplice
l'accesso dei vostri utenti.

Gli elementi costitutivi il servizio Q-PASS® sono:

l'Organizzazione: una struttura organizzativa composta da migliaia di persone presenti su tutto il territorio nazionale: operatori di call center, di help desk, di back office, consulenti in organizzazione dell'accoglienza, esperti di accessibilità e tecnici informatici per la gestione del sistema centrale, e per l'installazione e manutenzione delle periferiche presso le vostre sedi.

Il Q-PASS®: è un codice personale, fornito automaticamente dal sistema, che identifica l'Utente in ogni sua transazione.

Questo codice assicura all'Utente la possibilità di accedere ai servizi mantenendo il massimo di privacy: i dati personali collegati al Q-PASS® vengono gestiti direttamente dall'Utente, che li può anche occultare.

Il titolare del codice Q-PASS® lo potrà utilizzare presso qualunque Totem Q-FAST su tutto il territorio nazionale; fornirlo all'operatore del call center 892.118, quando dovrà prenotare; inserirlo nel sito www.qpass.it come user id/login personale per accedere ai servizi internet.

Il Sistema Centrale: rappresenta l'insieme delle apparecchiature ed applicativi software che governano il servizio.

Il NIS: è il codice che identifica in modo univoco, su tutto il territorio nazionale, uno specifico servizio di sportello, erogato da un'organizzazione, in una data sede.

Il Titolare del NIS: ogni azienda pubblica o privata, che desidera inserire un proprio servizio nella rete Q-PASS®, deve richiedere al Sistema Centrale il rilascio di un NIS di cui diventa il Titolare.



Il NEC (Numero Elimina Code): è il numero che indica il posto dell'utente nella coda virtuale per il servizio da lui richiesto (NIS), presso il sito indicato, nel giorno prescelto e all'orario stabilito.

I Q-FAST: sono ubicati dalle Aziende clienti nei siti da loro scelti e sono collegati telematicamente al Sistema Centrale.

I Q-MONITOR: sono associati ai NIS e sono ubicati dalle aziende clienti nei siti da loro scelti e sono collegati telematicamente al Sistema Centrale.

I Q-SERVICE: sono le postazioni attraverso le quali si provvede all'accettazione degli utenti in coda, che si presentano agli sportelli e che quindi attivano lo scorrimento dei NEC in attesa.

Il Servizio Clienti Q-PASS® 892.118: fornisce ai Titolari dei NIS supporto per la creazione e gestione delle agende, ed assicura loro ogni attività di assistenza connessa alla gestione del servizio Q-PASS®.

Il Sito internet www.qpass.it: fornisce alle Aziende clienti informazioni ed il software, in modalità web, per la configurazione, la gestione e la manutenzione delle proprie agende.



Il titolare del NIS guarda oltre l'orizzonte del quotidiano

Il Sistema Centrale

Rappresenta l'insieme delle apparecchiature ed applicativi software che governano il servizio.

L'architettura del Sistema è di tipo Multi-layer Three Tier ed è articolata in due differenti Data Center, ubicati in due sedi geograficamente distanti per garantire la massima protezione da eventi disastrosi.

I Data Center sono collegati tra loro ed a INTERNET con fibra ottica a doppia via; il collegamento è assicurato dal Partner di progetto Wind Telecomunicazione SpA, scelto anche per fornire la connettività verso i Clienti.

Il Sistema Centrale garantisce h 24 sia la sicurezza dei dati che il controllo degli apparati server e di rete.

Le basi dati ORACLE sono costantemente monitorate per garantire la massima efficienza del sistema e la velocità di risposta alle transazioni in atto.

Operatori esperti nell'organizzazione dei servizi di eliminacode e nella gestione delle sale di attesa monitorano costantemente il rispetto degli SLA, previsti dai Titolari dei NIS, e si attivano, se necessario, per le azioni correttive.

Il Cliente Titolare del NIS può collegare, in tutta tranquillità e sicurezza, i propri apparati di sala alla rete WEB per accedere ai servizi forniti dal Sistema Centrale.

NIS

Identifica con un codice in modo univoco, su tutto il territorio nazionale, uno specifico servizio erogato da un'organizzazione, in una data sede.

E' il codice del pulsante che attiva l'erogazione del biglietto in un normale eliminacode ed indica, quindi, il servizio erogato da un determinato sportello, o gruppo di sportelli, per accedere al quale è necessario fare una coda di attesa.

Nel caso di un'Azienda sanitaria, il NIS può indicare ad esempio la scelta e revoca del medico di base, lo sportello CUP, la medicina legale, il laboratorio di analisi, etc.

Nel caso di un ente pubblico il NIS può indicare il servizio contenzioso, le certificazioni a vista, i rinnovi, etc.



Il Titolare del NIS stabilisce con quale dicitura pubblicarlo, il luogo di erogazione del servizio al quale è associato (indirizzo, piano, locale), il settore e le sua categoria merceologica.

Il NIS viene inserito nella mappa nazionale dei NIS ed è quindi individuabile in modo diretto ed univoco da parte di tutti gli utenti del servizio Q-PASS[®].

NEC - Numero Elimina Code

È il numero che indica il posto dell'Utente nella coda virtuale per il servizio da lui richiesto, presso il sito indicato, nel giorno prescelto e all'orario stabilito.

Il numero di NEC giornalieri e le fasce orarie che si intendono mettere a disposizione degli Utenti per un determinato NIS, vengono stabiliti dal Titolare del NIS, che può configurare ciascun servizio in modo indipendente, e personalizzato, e pianificarlo anche con settimane o mesi di anticipo.

Il Titolare del NIS può variare in qualunque momento, a seconda delle necessità della propria Azienda, il numero massimo di NEC previsto per ciascuna fascia oraria di ogni NIS.

Titolare del NIS

Ogni Azienda pubblica o privata che desidera inserire un proprio servizio nella rete Q-PASS[®] deve richiedere il rilascio di un NIS di cui diventa il titolare.

Il Titolare del NIS viene accreditato presso il Sistema Centrale che rilascia le login e le password necessarie ad accedere al sistema stesso per pianificare le attività di gestione del NIS.



Un'accoglienza di qualità non lascia mai sola la persona in attesa

Il Titolare del NIS ha il compito di gestirlo, configurandone le funzionalità, pianificandone le attività e monitorandone il funzionamento:

- stabilisce i livelli di servizio per ciascun NIS quali, ad esempio, i tempi massimi di attesa;
- stabilisce le priorità di accesso per tipologia di utente, ad esempio la disabilità, la gravidanza, etc;
- gestisce la riattribuzione dei NEC non utilizzati verso altri NIS;
- gestisce le agende con più fasce giornaliere per preordinare la quantità di accessi;
- stabilisce i gruppi di NIS da assegnare a ciascun Totem Q-FAST;
- per ogni NIS identifica ed associa gli operatori alle diverse funzioni: operatore di sportello, supervisore, referente;
- stabilisce e gestisce la politica di offerta, per gli accessi via internet, di ciascun NIS: se i costi sono a carico dell'Utente o della propria Azienda.

Il Titolare del NIS svolge questa attività direttamente via WEB sul sito www.qpass.it o avvalendosi dei servizi messi a disposizione dal Servizio Clienti 892.118.

Q-FAST

E' costituito da un totem multimediale, ubicato ovunque vi siano le condizioni di funzionamento, collegato telematicamente al Sistema Centrale, e può quindi essere situato anche in una sede distante rispetto a quella nella quale viene erogato il servizio di sportello.

Il Q-FAST deve essere configurato dal Titolare del NIS che stabilisce i NIS da pubblicare. Non ci sono limiti nel numero di NIS pubblicabili su un Q-FAST.

Il Q-FAST è dotato di doppia stampante termica che consente di stampare oltre 16.000 numeri di prenotazione NEC. Questo garantisce la continuità del servizio anche nel caso di guasto di una stampante o di sostituzione della carta.



E' dotato di schermo touch-screen mediante il quale è possibile:

- selezionare la lingua;
- selezionare il NIS richiesto;
- digitare il proprio codice fiscale, numero di cellulare o altro Q-PASS[®], in assenza della tessera sanitaria;
- scegliere il giorno e l'orario tra quelli messi a disposizione per il NIS richiesto;
- ricevere informazioni in merito alle proprie prenotazioni in essere anche per altri NIS;
- disdire un NEC o riattivarlo nel caso fosse stato sospeso a causa del ritardo dell'Utente.

E' fornito di un lettore di carte magnetiche per l'identificazione univoca dell'Utente mediante la tessera sanitaria, il codice fiscale o altro.

L'identificazione preventiva dell'Utente che richiede un NEC è necessaria per la gestione del servizio e per impedire la richiesta multipla impropria di NEC.

Dispone di un Help VoIP, con microfono ed altoparlanti, che consente l'interazione con l'assistente di sala remoto.

Q-MONITOR

Ad ogni NIS sono abbinati uno o più Q-MONITOR che pubblicano gli Utenti in attesa in ordine di priorità d'accesso.

Ciascun Q-MONITOR è collegato separatamente al Sistema Centrale via WEB, pertanto può essere collegato ovunque siano presenti le condizioni di collegamento, anche a distanza dalla sala di attesa. I Q-MONITOR informano gli Utenti sulla loro posizione in coda ed a quale sportello recarsi.

Il Q-MONITOR, abbinato ad un NIS, è configurabile da parte del Titolare del NIS il quale può scegliere la forma di rappresentazione delle informazioni agli Utenti.

Su ciascuna riga del Q-MONITOR vengono indicate le informazioni relative ad un Utente in attesa; ad esempio la prima parte del codice personale di identificazione



dall'Utente Q-PASS[®], il numero di NEC che gli è stato attribuito, la sua posizione in coda e l'ora di assegnazione del NEC.

Il Q-MONITOR può essere configurato anche per la chiamata vocale dell'Utente al momento dell'assegnazione dello sportello al quale deve recarsi.

Un Utente collegato al sito www.qpass.it, anche mediante un palmare può accedere alle stesse informazioni pubblicate sui monitor di sala del NIS di cui ha acquisito un NEC ancora valido.

Q-SERVICE

È una procedura WEB mediante la quale si provvede a chiamare allo sportello l'utente in coda, attivando così lo scorrimento dei NEC in attesa.

L'operatore può essere associato a più NIS con politiche diverse stabilite dal Titolare dei NIS, in modo tale da consentire agli operatori di sportello di gestire in modo efficiente più servizi e di ottimizzare il loro tempo.

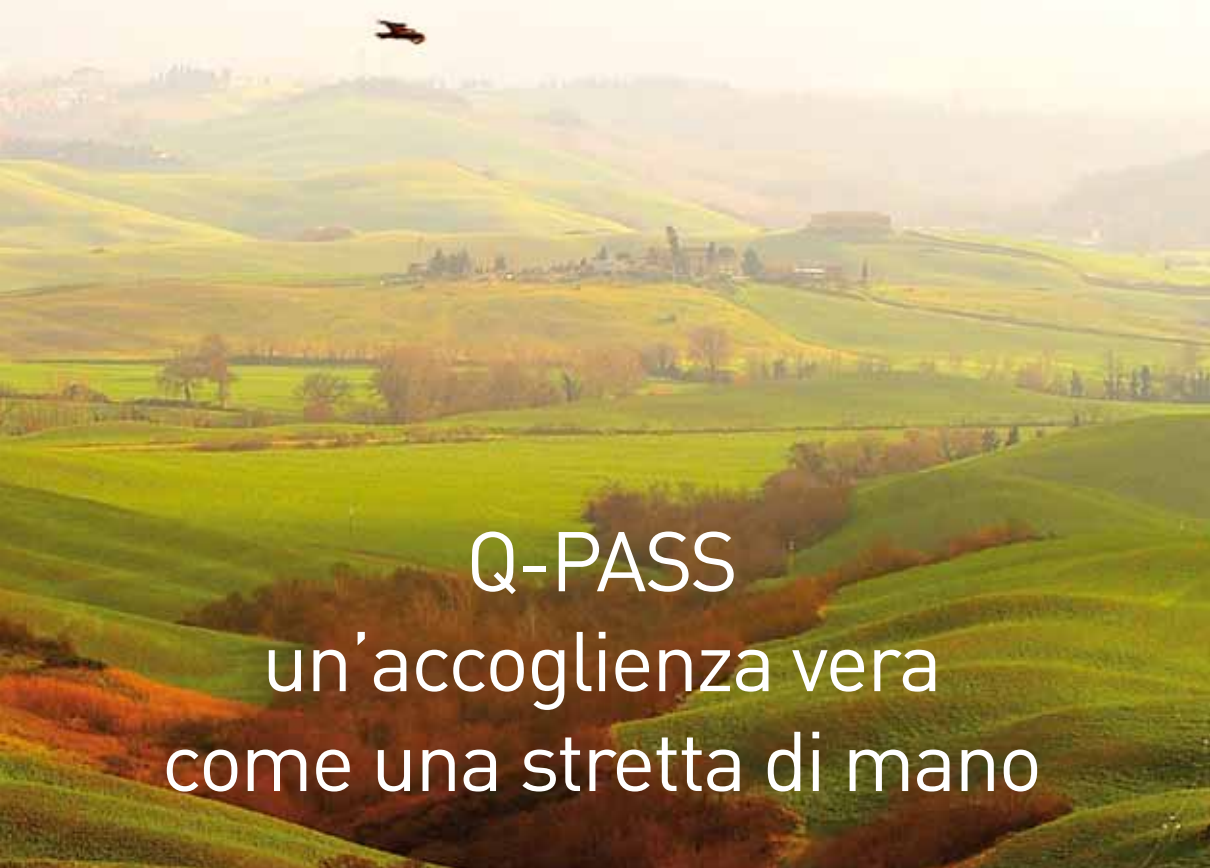
Il Servizio Clienti Q-PASS[®] 892.118

Fornisce ai Titolari dei NIS supporto per la creazione e gestione delle agende ed assicura loro ogni attività di assistenza e consulenza.

Il Sito internet www.qpass.it:

Fornisce alle Aziende clienti, attraverso un accesso riservato, protetto da login e password, le informazioni e le procedure web per la configurazione, la gestione e la manutenzione del proprio NIS e delle relative agende.

E' disponibile anche una reportistica, su base mensile, di tutte le attività svolte da ciascuna login abilitata per quel NIS. I report sono esportabili anche in formato excel.



Q-PASS un'accoglienza vera come una stretta di mano

Q-PASS® è un sistema organizzativo per la gestione dei servizi di accoglienza, per l'erogazione del servizio Q-PASS® ci avvaliamo di due importanti partner leader nel proprio settore di competenza: Wind Telecomunicazioni SpA per le infrastrutture tecnologiche di connettività; Consorzio Sociale Gruppo Darco Soc. Coop. per la gestione del contact center.





Capodarco Società Cooperativa Sociale Integrata
Via di Torricola, 87 - 00178 Roma
www.qpass.it