



# SOLARI Q

**SISTEMI PER LA GESTIONE  
DEI FLUSSI DI UTENZA**



**solari  udine**

# LA SOLUZIONE SOLARI Q

La soluzione Solari di gestione dei flussi di utenza è il più valido strumento per tutte le realtà che offrono servizi al pubblico e che utilizzano un certo numero di sportelli adibiti all'erogazione di servizi.

Gestire significa primariamente:

- **indirizzare l'utente** in modo semplice ed intuitivo verso lo sportello del servizio desiderato, utilizzando dispositivi come l'erogatore di ticket ed i display riepilogativi e di sportello;
- disporre di uno strumento di **gestione dello sportello** che lo renda flessibile ed estremamente funzionale (ad esempio, in base al numero degli utenti in coda per ciascun servizio offerto, assegnando priorità ad alcuni servizi o attribuendone più di uno allo stesso sportello).

Il sistema si compone di:

- ▶ **erogatore touch-screen**, per scegliere il servizio e ottenere il ticket di prenotazione;
- ▶ **display LCD-TFT di sala**, per la visualizzazione degli ultimi ticket serviti;
- ▶ **display di sportello TFT o a LED**, per la visualizzazione del numero correntemente servito;

- ▶ applicazione **software Solari Q** per:
  - configurare i dispositivi in uso
  - monitorare il funzionamento di questi
  - analizzare i dati di erogazione dei servizi e di funzionamento dell'impianto
  - elaborare report statistici.



## GLI STRUMENTI

### IL SOFTWARE Solari Q

Il software della soluzione **Solari Q**, comprende due macro programmi: il **software di gestione** per la configurazione ed il controllo dell'intero impianto ed il **software per il coordinamento delle funzionalità di sportello**.

Principali funzioni del **software di gestione** sono lo smistamento automatico degli utenti fra i vari sportelli e la massima semplificazione delle attività degli operatori di sportello. Le entità gestite dall'applicazione sono le sale, i servizi, gli sportelli ed i vari tipi di dispositivi (erogatori di ticket, display riepilogativi di sala, di sportello).

Il **software di sportello** è un'applicazione web che consente all'addetto di gestire in modo semplice e completo tutte le operazioni di sportello attraverso la CONSOLLE OPERATORE.

Requisiti per installazione del software Solari Q:

SERVER:

- Processore: Pentium III o superiore, 2 GHz
- Memoria RAM: 1GB
- Hard Disk: 200MB (escluso DB)

Sistema Operativo: Windows Server 2008 e versioni successive

Database: SQL Express 2008 e versioni successive, SQL Server 2008 e versioni successive

Framework: NET Framework 4.5

SOFTWARE DI GESTIONE E CONSOLLE VIRTUALE

Browser supportati: Internet Explorer 9 o superiori, Mozilla Firefox, Chrome, Safari.

### CONSOLLE OPERATORE

Alle più diffuse soluzioni hardware - che necessitano di un cablaggio dedicato - Solari ha preferito la creazione di una consolle virtuale, da installare nel PC già in uso dagli operatori, che non richiedesse cavi di collegamento e non ingombrasse la postazione.

La consolle operatore è quindi una vera e propria applicazione web, generata dal software di sportello, che permette di effettuare la chiamata, di indicare se l'utente si è presentato o meno, di gestire i ticket sospesi (ovvero gli utenti già chiamati ma che non si sono presentati allo sportello).

Inoltre, dalla consolle operatore è possibile mettere in pausa o chiudere lo sportello.



## EROGATORE DI BIGLIETTI TOUCH SCREEN

L'erogatore del sistema Solari Q funziona in modo semplice ed intuitivo, adatta ad ogni tipo di utenza: si preme il pulsante del servizio desiderato, si ritira il biglietto per l'attesa.

Ciò che rende questo strumento flessibile e sofisticato sta dentro: sul pratico display touch screen LCD-TFT (layout verticale per una migliore disposizione dei pulsanti) è possibile personalizzare gli elementi grafici per definire il numero di pulsanti da visualizzare, il colore, per riservare un'area del display ad informazioni dedicate, immagini o loghi. Per le informazioni testuali si possono definire proprietà quali il carattere da utilizzare e la relativa dimensione. E' inoltre possibile personalizzare gli scontrini, in termini di contenuti e formato, in base al servizio.

Ogni pulsante - associato ad un servizio - riporta la dicitura del servizio, il numero di utenti in attesa ed il tempo medio di attesa. In questo modo l'utente ha la piena visibilità sui

tempi di attesa e può decidere se procedere con la richiesta del ticket. Quando il servizio non è disponibile, i relativi pulsanti sono inattivi. Il ticket riporta informazioni standard (data e ora, servizio richiesto, numero di chiamata, numero di utenti in coda e tempo medio di attesa) ma può stampare anche altre informazioni (testo, logo, immagini) customizzabili.

La stampante termica dispone di sensori per la segnalazione in tempo reale, al sistema centrale ed agli operatori di sportello, di "quasi fine carta" e di "esaurimento carta". In opzione, è possibile installare una seconda stampante.

Per esigenze specifiche, è possibile integrare l'erogatore con un lettore di tessere.



ETK 1607

ETK 1623

## DISPLAY DI SALA LCD-TFT



Il display riepilogativo di sala riporta l'elenco degli ultimi numeri chiamati per i vari servizi e dei corrispondenti sportelli. Il layout riproduce gli storici display a palette, brevetto di fama mondiale della Solari.

Opzionalmente è possibile utilizzare un suono associato alla chiamata o una chiamata vocale. E' possibile realizzare varie configurazioni del layout video, in orizzontale o in verticale, con o senza la dicitura relativa al servizio associato allo sportello, variando il numero di righe.

I modelli di display disponibili partono da 32", sono di tipo matrice attiva LCD realizzati con tecnologia TFT e retroilluminati a LED.

## DISPLAY DI SPORTELLO TFT

Il display TFT da 17" è un dispositivo multifunzione o di chiamata, integrato con Solari Q, utilizzabile sia come display di sportello, sia come display da ambulatorio per la visualizzazione del numero di ticket e del servizio in corso di erogazione.



## DISPLAY DI SPORTELLO A LED

Il display di sportello è un dispositivo multifunzione a matrice di LED giallo-ambra ad elevata intensità, che permette di ottenere un'eccellente leggibilità delle informazioni grazie ai font alfanumerici di cui dispone.

E' possibile configurare il display in modo tale che venga visualizzata l'informazione relativa all'ultimo ticket chiamato, associata all'indicazione del numero di sportello. Disponibile anche nella versione LED a 4 cifre per 7 segmenti.

## APP SOLARI Q

**Ogni cosa ha il suo tempo.  
Il tempo ha Solari Q.**

Una App ideata per prenotare ticket da smartphone e tablet

Solari di Udine prosegue il suo **processo di innovazione** tenendo conto dei nuovi strumenti diventati di uso quotidiano, quali **smartphone e tablet**, per semplificare la gestione del tempo degli utenti.

Abbiamo sviluppato **nuovi sistemi per la gestione delle attese**, per ottimizzare e rendere più efficienti i **servizi erogati dai nostri clienti**.

Prendi un ticket con Solari Q, **segui l'avanzamento della coda in tempo reale** e raggiungi con comodità la tua destinazione. **Una notifica ti avviserà quando è il tuo turno.**

**L'app consente di:**

- ricercare le strutture vicine a te
- scoprire in anticipo il numero di persone in sala d'attesa
- richiedere o prenotare un servizio
- essere aggiornato in tempo reale sull'andamento della fila

**Risparmia tempo con Solari Q ottenendo un ticket senza doverti recare sul posto.**



## DIGITAL SIGNAGE

**la Soluzione per comunicare con l'utente**

Il **Digital Signage** rappresenta una nuova forma di comunicazione, basata sulla distribuzione di **contenuti multimediali** in formato digitale (video, immagini, testi statici e dinamici) su schermi elettronici come display LCD-TFT.

L'impiego del Digital Signage nei sistemi di gestione dei flussi di utenza può essere utile per la divulgazione di informazioni in merito ai servizi erogati - informazioni che vengono visualizzate sullo stesso display utilizzato per l'eliminacode - ma può essere utilizzato per tutte le forme di comunicazione più ampia: iniziative sociali, culturali, territoriali o commerciali.



La soluzione utilizza:

- ▶ **display riepilogativo di sala**, per la visualizzazione degli ultimi ticket serviti nonché di video e immagini o altri contenuti multimediali;
- ▶ **applicazione software Solari Q** all'interno della quale sono presenti strumenti di diffusione di contenuti multimediali e di gestione del sistema eliminacode.



# SOLARI Q

Il tempo è la risorsa più preziosa che abbiamo. Se in qualche modo il mondo contemporaneo ci ha insegnato che esistono risorse rinnovabili, il tempo rimane un bene ad esaurimento.

Per ognuno di noi il tempo è diventato sempre più prezioso. Rimanere fermi di fronte ad uno sportello in attesa di pagare un ticket o di spedire una semplice lettera raccomandata sono spesso percepiti dagli utenti come momenti più lunghi dell'effettiva durata, mal tollerati. Nel pubblico come nel privato, saper gestire il tempo nella maniera migliore (per l'ente e per l'utente) significa ottimizzare l'intero servizio.

Eppure, paradossalmente, è proprio il tempo nello spazio pubblico che ci tiene in contatto con l'informazione. Se internet ci ha reso cittadini del mondo, il territorio continua a prendersi cura nel nostro nido, del luogo in cui viviamo, ci muoviamo, cresciamo. E' da questi luoghi che principalmente veniamo a conoscenza di ciò che si muove intorno: dai pannelli a messaggio variabile leggiamo variazioni giornaliere sulla circolazione,

dalle "chiacchiere" nei negozi scopriamo, quasi per caso, che il trasporto pubblico verrà sospeso o che verrà inaugurata una nuova piscina.

Nel campo della gestione dei flussi di utenza, ottimizzare o reinventare il tempo di attesa in coda o del servizio atteso significa trasformare il tempo morto in tempo vivo in cui la persona vive un momento utile per ottenere preziose informazioni. Informare dunque, atto necessario per l'erogazione corretta del servizio, significa anche comunicare con l'utente e rendere più utile la sua attesa.

Tutto questo ci porta ad una debita conclusione: è fondamentale organizzare il servizio offerto. Studiare un sistema minuzioso - diversificando molti servizi e sportelli, ad esempio - potrebbe sembrare logico per ridurre i tempi di attesa ma potrebbe non essere ottimale. Soltanto uno strumento atto a fornire valutazioni statistiche sui tempi e sulle funzionalità degli sportelli può dirci come e in che direzione migliorare il nostro sistema per renderlo il più fruibile possibile dagli utilizzatori e dagli utenti.

## GESTIRE INFORMARE

sono le parole chiave che hanno ispirato Solari per realizzare Solari Q un sistema per la GESTIONE DEI FLUSSI DI UTENZA capace di integrare più funzionalità utilizzando gli stessi strumenti.



## POCHI STRUMENTI, TANTE SOLUZIONI

Da sempre Solari ha a cuore la creazione di architetture snelle e flessibili, non solo nelle funzionalità ma anche nei mezzi in uso: Solari Q, infatti, è un potente sistema studiato per far sì che con gli stessi strumenti (hardware e software) sia possibile dare soluzioni alle diverse esigenze.

|                                          | GESTIRE | INFORMARE |
|------------------------------------------|---------|-----------|
| SOFTWARE SOLARI Q<br>> Console operatore | ●       | ●         |
| EROGATORE                                | ●       | ●         |
| DISPLAY RIEPILOGATIVO                    | ●       | ●         |
| DISPLAY DI SPORTELLO                     | ●       |           |

### COMPONENTI HARDWARE:

Tutti i componenti del sistema Solari Q utilizzano per lo scambio delle informazioni la rete Ethernet aziendale; non è richiesta, quindi, l'adozione di un cablaggio dedicato.

Per l'alimentazione delle apparecchiature - ove permessa dalla potenza richiesta - si utilizza la tecnologia PoE (Power Over Ethernet) riducendo i costi di cablaggio e i rischi derivati dalla presenza della tensione di rete 230Vca.