

RELAZIONE TECNICA

Piattaforma informatica per la promozione, prenotazione dei servizi ed attività di comunicazione

Il servizio prevede:

Progettazione, sviluppo e personalizzazione di Piattaforma web mobile per la gestione di appuntamenti, eventi, noleggio.

L'architettura, semplice come l'utilizzo, prevede in linea di massima tre livelli collegati da rispettivi permessi di accesso.

1- Livello utente

Il Livello utente permette di:

- Consultare il portale web e mobile generato dalla piattaforma in area pubblica
- Login mediante user a password con rinnovo password trimestrale e funzione "password dimenticata"
- Consultare la propria area riservata
- Visualizzare la disponibilità del prodotto e/o del servizio
- Interagire con il portale nelle sezioni che prevedono richiesta/prenotazione/appuntamento
- Inviare la propria richiesta
- Visualizzare la cronologia e lo stato della propria richiesta
- Modificare in itinere la propria richiesta
- Visualizzare l'output dell'operatore
- Replicare e/o annullare e/o accettare.
- Visualizzare lo storico delle proprie richieste distinte in evase/annullate.

2- Livello operatore

Il Livello operatore permette di:

- Gestire il portale web e mobile generato dalla piattaforma in area pubblica
- Login mediante user a password con rinnovo password trimestrale e funzione "password dimenticata"
- Consultare la propria area riservata
- Gestire la disponibilità del prodotto e/o del servizio

- Interagire con il portale nelle sezioni che prevedono richiesta/prenotazione/appuntamento
- Configurare le sezioni che prevedono richiesta/prenotazione/appuntamento
- Ricevere/consultare le richieste
- Visualizzare la cronologia e lo stato delle richieste
- Modificare in itinere e comunicare tempestivamente le variazioni di disponibilità
- Replicare alle richieste mediante digitazione messaggio e/o annullare e/o accettare con risposta automatica
- Visualizzare lo storico delle proprie richieste lavorate distinte in evase/annullate.

3- Livello Amministratore

Il livello Amministratore permette di:

- Operare tutte le funzioni come Livello Operatore
- Gestire i permessi di accesso degli operatori
- Visualizzare lo stato e lo storico di ogni singola operazione
- Comunicare con l'operatore in area riservata nell'ambito di una singola operazione.

Tra le funzionalità da gestire e di interscambio tra utente, operatore ed amministratore, la Piattaforma quindi prevede:

- Gestione utenti e operatori
- Gestione appuntamenti
- Gestione disponibilità del servizio
- Gestione disponibilità del prodotto
- Gestione prenotazioni
- Gestione inviti con link personalizzati
- Gestione dei ticket.

Quanto sopra esposto per grandi linee elenca in questa fase di proposizione le **funzionalità minime previste dalla piattaforma**. La loro scelta dipende da diversi macro-fattori, alcuni prettamente tecnici e altri più legati alle particolari necessità e alla tipologia di gestione. Tra i più importanti bisogna considerare:

- Grado di personalizzazione e flessibilità
- Livello di automazione e integrazione
- Possibilità di integrare nuovi processi e attività

Identificare, e quindi scegliere, il prodotto più giusto e ideale richiede quindi di misurare le necessità dell'Ente e di stabilire dei criteri entro cui valutare le possibili soluzioni, anche nell'ottica di una futura personalizzazione

del sistema. Una accurata programmazione delle funzioni specifiche sarà necessaria per definire ogni singolo aspetto del lavoro di programmazione, di sviluppo, di collaudo e di utilizzo della Piattaforma web mobile per la gestione di appuntamenti, eventi, prodotti.

Tutti i prodotti sono basati sul cloud, in modo tale da poter essere usati da qualsiasi dispositivo connesso ad internet.

Formazione

Nella sede del Comune di Capo d'Orlando si prevedono 4 giornate di formazione in remoto e presso la Vs. o nostra sede rivolte ad un numero massimo di 3 persone da Voi indicate per sessione.

Assistenza

Quanto sopra esposto prevede 12 mesi di assistenza e manutenzione del software presso cloud dalla data del collaudo.