

Funzionalità minime della piattaforma di vendita titoli e prenotazione

Il sistema deve essere in grado di gestire in modo integrato l'intero processo di vendita titoli e prenotazioni di fasce di visita per utenti singoli e gruppi.

Tutte le informazioni preliminari, di acquisto e relative alle transazioni devono essere disponibili in lingua inglese.

In particolare, il sistema dovrà possedere le seguenti funzioni:

1. Rivendita titoli

- 1.1 Rivendita on line e on site dei titoli d'accesso ai visitatori singoli. Le informazioni relative alla gestione dei gruppi organizzati, con la prenotazione effettuata tramite call center, e dei visitatori, con i titoli acquistati tramite la piattaforma on line, devono essere raccolte in un'unica interfaccia che permetta, sia da cassa fisica che da call center, la gestione il controllo immediato su tutte le tipologie di biglietti e di prenotazioni;
- 1.2 Gestione autonoma da parte degli operatori di cassa della configurazione completa dei titoli di vendita tutti i livelli, tenendo in considerazione i diversi regimi fiscali del Museo e di GTT S.p.a.;
- 1.3 Possibilità di differenziare autonomamente i canali di vendita per orari, titoli di vendita, eventi speciali e attività didattiche;
- 1.4 Possibilità di gestire con tempistiche immediate eventuali convenzioni temporanee e fornire le statistiche sull'adesione;
- 1.5 Possibilità di vendita on line dei biglietti con slot temporali che permettano di garantire la corsa in Ascensore panoramico in orari prestabiliti;
- 1.6 Biglietteria on line: possibilità di scelta tra tutti i tipi di titoli di ingresso (biglietti a tariffa convenzionata, attività a libera adesione, attività per piccoli gruppi e famiglie, eventi speciali del Museo);
- 1.7 Call center: possibilità di riservare gli slot scelti con pagamento anticipato in modo da evitare il passaggio di biglietteria. Al termine del pagamento on line (carte di credito, bonifico, Paypal) i visitatori devono ricevere direttamente i titoli di ingresso;
- 1.8 Invio automatico giornaliero via mail dei dati di affluenza ad un elenco di indirizzi fornito dal Museo;
- 1.9 Vendita di voucher a data aperta con possibilità di riscatto tramite il canale di vendita on line;
- 1.10 Procedura che in caso di problemi tecnici dell'Ascensore panoramico consenta di gestire il rimborso dei titoli con rendicontazione dedicata;
- 1.11 Possibilità di vendere i titoli di accesso tramite 3 distinti canali di vendita (on line, call center e cassa) tenendo conto delle capienze massime stabilite dal Museo;
- 1.12 Possibilità di vendere le 3 principali tipologie di biglietti (Museo, Ascensore, Museo+Ascensore) singolarmente o in maniera combinata tenendo conto delle limitazioni legate alla capienza dell'Ascensore panoramico;
- 1.13 Fornitura di biglietti con layout grafico indicato dal Museo, incluse eventuali informazioni accessorie temporanee.

2. Servizio prenotazioni

- 2.1 Prenotazioni per gruppi scolastici e non scolastici, sia con richiesta di assistenza didattica che per la visita libera;

- 2.2 Totale autonomia nella configurazione dei calendari, attività, proposte speciali del Museo e del Concessionario dei Servizi educativi nel rispetto del regolamento del Museo;
- 2.3 Gestione in autonomia del sito di vendita dei biglietti on line con eventuale pubblicazione delle attività specifiche richieste o promosse dal Museo;
- 2.4 Gestione delle prenotazioni sugli spazi museali in base alle norme di sicurezza e alle capienze stabilite dal Museo.

3. Amministrazione

- 3.1 Rendicontazione periodica, contabile e statistica;
- 3.2 Fatturazione sostitutiva per conto del Museo e di GTT secondo i diversi regimi fiscali dei due soggetti;
- 3.3 Trasferimento diretto dei dati contabili nel sistema di contabilità in uso all'Ufficio Amministrazione e Contabilità del Museo;
- 3.4 Possibilità per gli account del Museo appositamente autorizzati di accedere a un sistema di dashboard che in tempo reale presenti i dati statistici/finanziari con possibilità di interrogazione autonoma e immediata;
- 3.5 Raccolta ed elaborazione di dati statistici/anagrafici a tutti i livelli di vendita.

4. Integrazione con CRM

- 4.1 La piattaforma dovrà integrarsi con il CRM *Salesforce* adottato dal Museo. L'integrazione potrà avvenire tramite delle API gestite dal fornitore o tramite add-on di *Salesforce*. Il costo dell'integrazione e della manutenzione deve essere incluso nell'offerta. Non si considera sufficiente una sincronizzazione batch (tipo notturna) fra i due sistemi, ma si deve prevedere una sincronizzazione real time o near real time (es. usando *message queues*). I dati che confluiranno nel CRM dovranno includere tutti i dati raccolti esclusi i dati di pagamento (es. dati delle carta di credito).
- 4.2 Il sistema di ticketing ideale integrerà i dati dell'Account utente e le credenziali di accesso con SSO di Salesforce.