

BOS
BEST OVERVIEW SOLUTION

VIVATICKET

BEST OVERVIEW SOLUTION

Progettato e realizzato totalmente *in house*, Best Overview Solution (BOS) raccoglie anni di esperienza nei settori leisure, cultura, sport, entertainment, che ne hanno fatto il più avanzato sistema di ticketing del Gruppo Vivaticket e il punto di riferimento mondiale per la gestione integrata di biglietteria e controllo accessi.

Ma non solo: BOS è stato pensato per essere una soluzione globale, capace di gestire in modo integrato tutti gli aspetti legati alla gestione del visitatore ed all'offerta di servizi. Alle funzionalità base, infatti, si affiancano CRM, resource management, Food&Beverage, merchandising, gestione magazzino, money card, oltre alla più ampia scelta di politiche di prezzo e promozionali.



VIVATICKET

BEST OVERVIEW SOLUTION

BOS è costantemente aggiornato e migliorato sulla base delle esigenze del mercato, e il risultato è un prodotto potente e versatile, in grado di adattarsi perfettamente sia alle esigenze dei più grandi parchi o quartieri fieristici che a quelle dei più piccoli locali o delle singole attrazioni, capace di gestire dal grande evento sportivo di un giorno, all'evento spot di

durata limitata ma di grandissima affluenza, ai 365 giorni l'anno di attività di un grande parco divertimenti.

Una soluzione globale, per offrire al visitatore non un semplice biglietto, ma una unica, irripetibile esperienza.



ARCHITETTURA

ARCHITETTURA

Scenari

Il sistema BOS consente l'installazione sia con server locale che in cloud, senza alcun impatto sulle funzionalità offerte né sui livelli di servizio.

La scelta dipende quindi esclusivamente dal contesto operativo in cui il sistema sarà chiamato ad operare, garantendo al cliente la possibilità di scegliere la soluzione più adatta alle proprie esigenze.

Entrambe le architetture consentono di implementare i livelli di affidabilità necessari: dalla semplice ridondanza dei dati a soluzioni in alta affidabilità, dalla possibilità di operare offline alla predisposizione di sistemi completi di disaster recovery.



ARCHITETTURA

Scenari

Server Locale

Il sistema è installato direttamente presso la struttura del cliente; le periferiche di biglietteria e di controllo accessi sono connesse in rete locale col database (LAN o Wi-Fi); i siti B2C e B2B possono essere installati sul server locale o in cloud; le integrazioni con terze parti sono disponibili grazie ad un'ampia gamma di web services. Questa soluzione garantisce le migliori performance in termini assoluti e consente di evitare rallentamenti o problematiche dipendenti dal provider di rete.

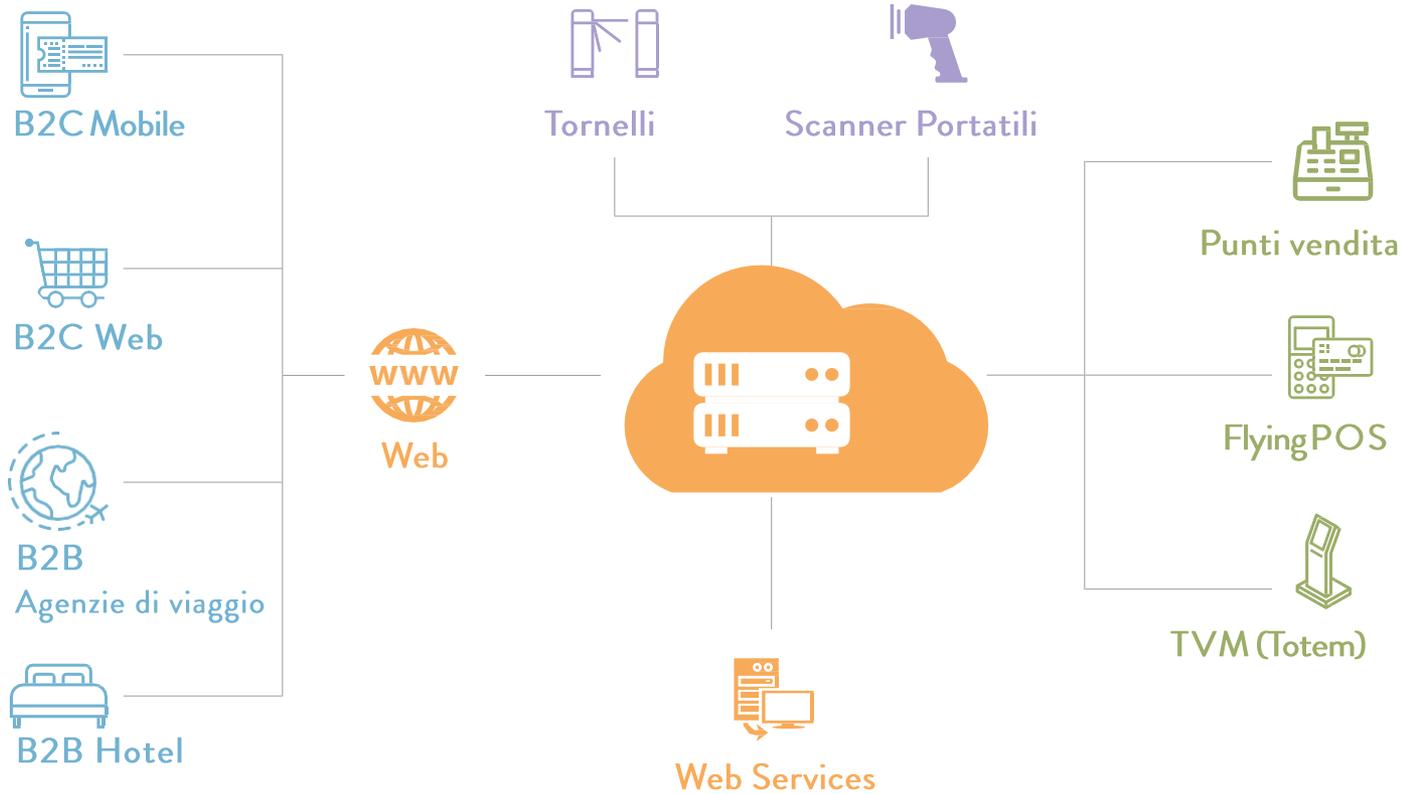
Server cloud

Il sistema è in hosting presso una server farm; le periferiche di biglietteria e di controllo accessi dialogano con il server attraverso il web; i siti B2C e B2B possono risiedere all'interno del cloud stesso; le integrazioni con terze parti sono anch'esse disponibili via internet.

Questa soluzione garantisce maggiore portabilità, consentendo al sistema di non dipendere dalla posizione del database, nonché un alleggerimento dell'impegno legato alla gestione del server oltre che, conseguentemente, degli oneri di manutenzione.

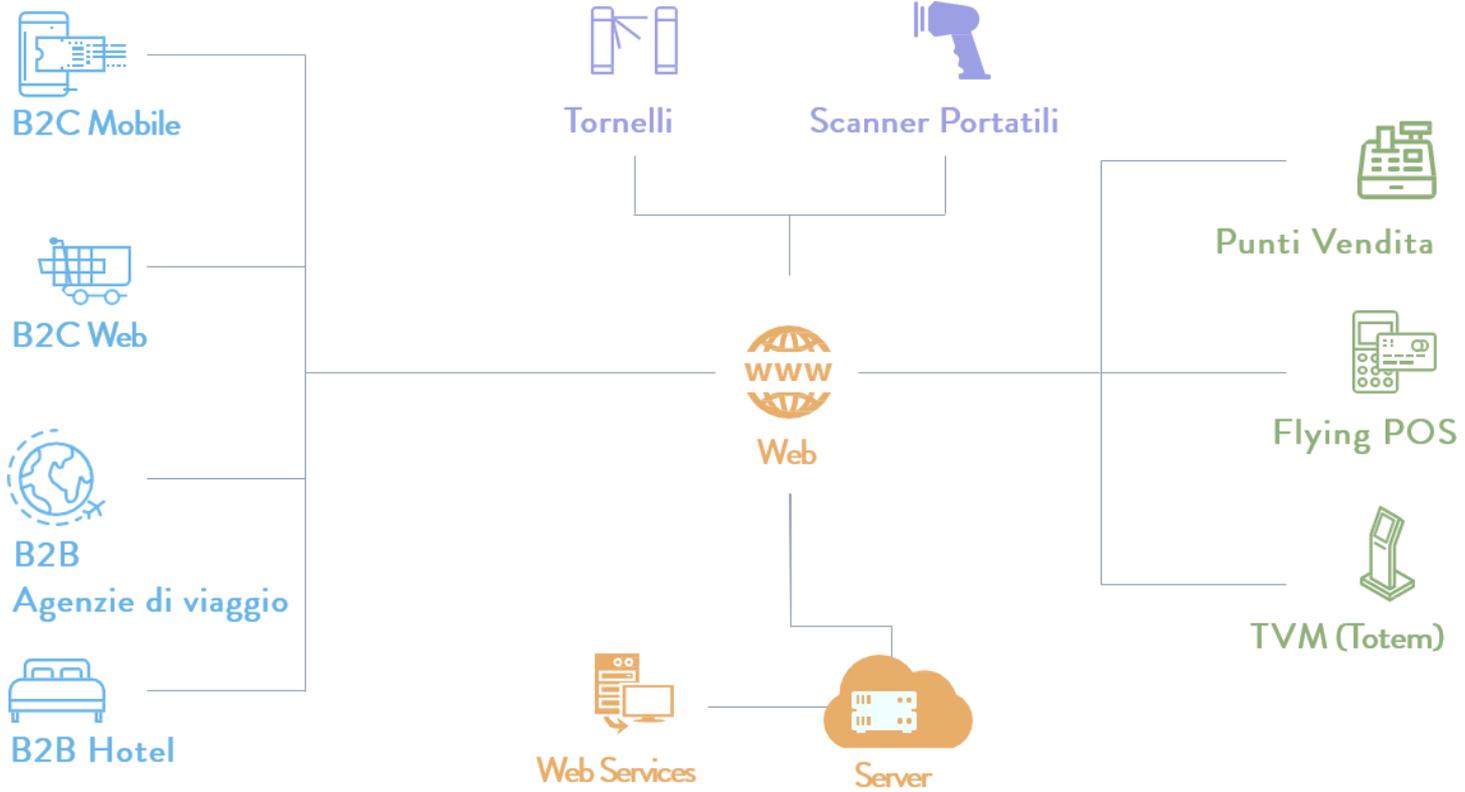
ARCHITETTURA

Server Locale



ARCHITETTURA

Server cloud



ARCHITETTURA

Multisito



Con la funzionalità multisito, attivabile nella soluzione con server locale, cloud, o in modalità ibrida, è possibile configurare, gestire e monitorare, in tempo reale e da un'unica postazione di controllo, diverse location.

La soluzione consente ovviamente una ampia personalizzazione dei permessi necessari per accedere a report, prodotti, configurazioni e servizi.

In una logica multisito è possibile:

- Creare prodotti su un unico database, immediatamente accessibili per tutte le venue
- Configurare e monitorare tutte le biglietterie e le attività di controllo accessi, in tempo reale
- Impostare politiche di discount e promozionali univoche o suddivise per venue
- Configurare una sola volta account e reseller, abilitando la vendita di titoli validi su una o più location
- Creare pass di servizio o VIP validi su tutte le location

BIGLIETTERIA

BIGLIETTERIA

Cassa Locale

Il terminale di cassa, oltre alle funzionalità di base, comprende alcune caratteristiche peculiari:

- **multi-lingua:** il sistema supporta nativamente tutti i font e, quindi, è possibile configurare il terminale di cassa in tutte le lingue del mondo
- **multi-valuta:** gestione di più valute in contemporanea, con relativo tasso di cambio, e possibilità di effettuare i pagamenti in valute differenti anche all'interno della stessa operazione

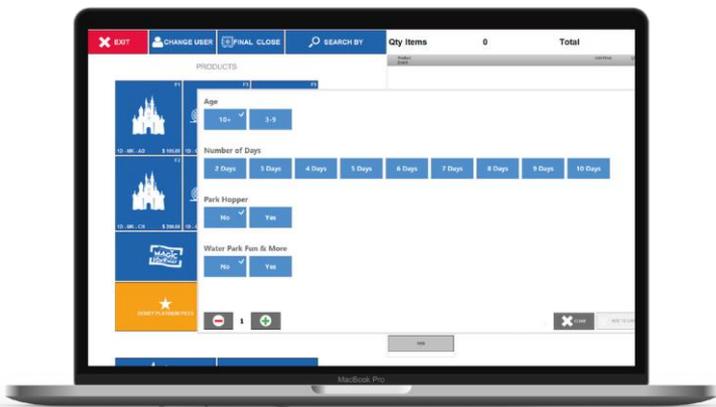
Il login degli operatori può avvenire non solo tramite l'inserimento della propria password, ma anche tramite lettura ottica, magnetica, RFID o biometrica.

Possono essere configurati livelli di utenza con differenti diritti di accesso al sistema, sulla base del ruolo dell'operatore stesso.

BIGLIETTERIA

Processo di vendita assistito

BOS offre un processo dinamico per la selezione dei prodotti: è il sistema stesso a scegliere il prodotto giusto, in base alle risposte fornite. I parametri della procedura guidata sono completamente personalizzabili dal cliente.



Alcuni esempi sono:

- Età del visitatore
- Numero di giorni
- Servizi aggiuntivi (parcheggio, etc)
- Prodotti aggiuntivi
- Multivenue
- Fast pass

Questa funzione accelera il processo di acquisto, mentre aiuta l'operatore nell'attività di upselling, suggerendo un flusso preciso di domande da seguire.

BIGLIETTERIA

Accreditamento

BOS include tutte le funzionalità necessarie per gestire il processo di accreditamento degli operatori, degli addetti stampa e dei VIP, senza necessità di acquistare software o apparati aggiuntivi.



Il sistema è in grado di gestire:

- Livelli di permesso completamente configurabili per ciascun utente, punto di accesso, area e sito
- Accreditamento online con la possibilità di effettuare la validazione della richiesta da backoffice
- Stampa badge su tutti i formati attualmente disponibili sul mercato (pass cartacei o in PVC, tessere RFID, dispositivi NFC)
- Verifica dell'identità del possessore attraverso la gestione della fotografia (anche con caricamento online da parte dell'utente) e dei dispositivi biometrici

BIGLIETTERIA

Seat assignment

Per eventi in cui è prevista l'assegnazione del posto, il sistema offre la possibilità di creare la propria mappa personalizzata.

Per agevolare la fruizione, la mappa può essere presentata con livelli di dettaglio crescenti (area, settore, singolo posto) e modificata per ciascun evento, sia in termini di posti disponibili che in termini di politiche di prezzo.

La vendita può avvenire attraverso la selezione manuale dei posti nella mappa, oppure grazie all'algoritmo Best Seat, che seleziona il miglior posto disponibile nel settore richiesto.

La scelta manuale del posto può avvenire direttamente ad opera del cliente anche nelle biglietterie on site, tramite un semplice monitor touchscreen di cortesia.



BIGLIETTERIA

Tessera del tifoso

Il modulo di gestione ed emissione delle Tessere del Tifoso, fondamentale per ogni realtà calcistica, è integrato nel sistema di biglietteria.

Con tale modulo è possibile sfruttare le funzioni di:

- Emissione, sostituzione, estinzione, blocco e rinnovo Tessera del Tifoso
- Rendicontazione
- Acquisto tessera nei punti vendita o via web, con spedizione a domicilio



Il sistema Vivaticket è l'unico in grado di rendere utilizzabile la tessera già nel momento dell'emissione online, permettendo al cliente di utilizzarla immediatamente per i propri acquisti, senza attendere la ricezione del supporto fisico.

Questo flusso online di acquisto tessera più biglietto favorisce l'acquisto d'impulso, anche per le partite con restrizioni.

BIGLIETTERIA

Report



Il sistema offre una vasta serie di report preconfigurati, disegnati mettendo a fattor comune le necessità dei principali attori nei mercati intrattenimento, fieristico, sportivo e culturale.

Sono inoltre disponibili funzionalità avanzate:

- Modulo Report Builder, che consente di creare report personalizzati per soddisfare a pieno ogni specifica esigenza

- Funzionalità Map View, grazie alla quale le statistiche in tempo reale relative alle vendite e agli accessi possono essere visualizzate all'interno della pianta della venue, o in una mappa che includa i diversi siti gestiti dal cliente
- Possibilità di programmare l'invio automatico via e-mail o sms, contenenti statistiche relative a vendite e accessi, a gruppi di destinatari personalizzabili
- Possibilità di importare o esportare automaticamente dati da o verso sistemi esterni, quali CRM, ERP, ecc.
- Integrazione di Microsoft Power BI, che offre una vasta gamma di strumenti di analisi di business

BIGLIETTERIA

Casse volanti

La cassa volante è una postazione di biglietteria “indossabile”, composta da un tablet e da una piccola stampante da cintura, che consente di gestire in mobilità tutte le funzionalità offerte dal client di biglietteria.

La cassa volante è un ottimo supporto nella gestione dinamica delle code, il suo funzionamento è garantito sia online che offline e consente l'emissione immediata del titolo di accesso valido per l'ingresso dai tornelli.

E' inoltre la soluzione ideale per la vendita di fast pass direttamente all'ingresso delle attrazioni, per l'acquisto dei parcheggi e per l'upsell in genere, oltre che per l'effettuazione di questionari di valutazione della soddisfazione dei clienti.



BIGLIETTERIA

Ticket Vending Machine (TVM)

I chioschi di vendita automatizzati sono completamente personalizzabili sia dal punto di vista hardware che dal punto di vista grafico.

Il cliente, infatti, può scegliere di inserire all'interno del totem lo stesso hardware utilizzato per le biglietterie on-site, con evidente ottimizzazione dei costi di approvvigionamento, di integrazione e di manutenzione dei componenti stessi, oltre alla possibilità di utilizzare ovunque i medesimi supporti per i titoli di accesso.

E' inoltre possibile personalizzare totalmente la grafica esterna con il theming fornito dal cliente.

Il TVM è disponibile sia in versione indoor, che outdoor; quest'ultima, oltre all'impermeabilizzazione ed alla resistenza alle polveri, offre una climatizzazione interna ottimizzata per ambienti sia caldi che freddi, oltre ad una differente gestione della luminosità dello schermo per migliorare la fruizione in presenza di luce solare diretta.

BIGLIETTERIA

Ticket Vending Machine (TVM)



Attraverso il TVM è possibile gestire tutte le funzionalità di BOS:

- Ritiro dei biglietti prenotati
- Vendita biglietti e fast pass
- Upgrade ticket (aggiunta giorni successivi, season pass, ecc.)
- Gestione della Money Card (emissione, verifica credito, ricarica)
- Vendita di servizi aggiuntivi (armadietti privati, lettini e ombrelloni, ecc.)
- Vendita prodotti (Food&Beverage, merchandising)

Tutti i menu sono multilingua e personalizzabili dal punto di vista grafico e del flusso di vendita, al fine di ottimizzare la user experience.

WEB AND MARKETING

WEB AND MARKETING B2C

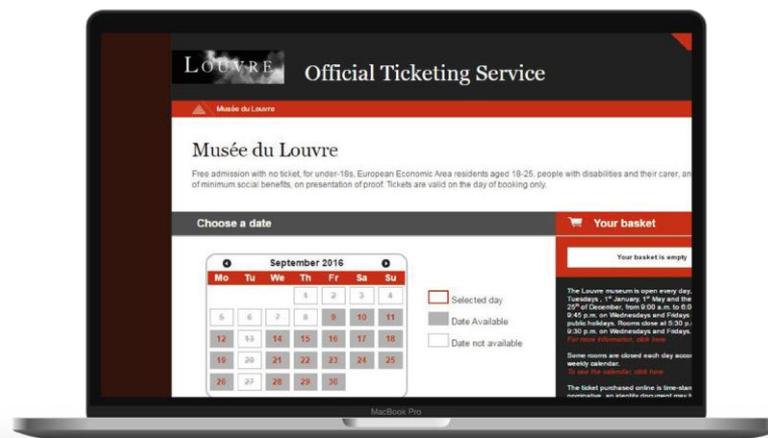
Il modulo B2C consente di gestire ogni tipo di evento: eventi standard e relative repliche, eventi a fasce orarie, eventi a posto unico o con selezione del posto, eventi nell'evento.

Il sistema permette inoltre la gestione di tutti i tipi di abbonamento, pass stagionali, biglietti open o voucher.

Attraverso gli appositi moduli, è possibile integrare anche la vendita di merchandising, Food&Beverage e di ogni genere di servizio aggiuntivo, come parcheggi, lockers, audioguide, ecc.

Tutti i siti di vendita sono responsive, multi-lingua e multi-valuta.

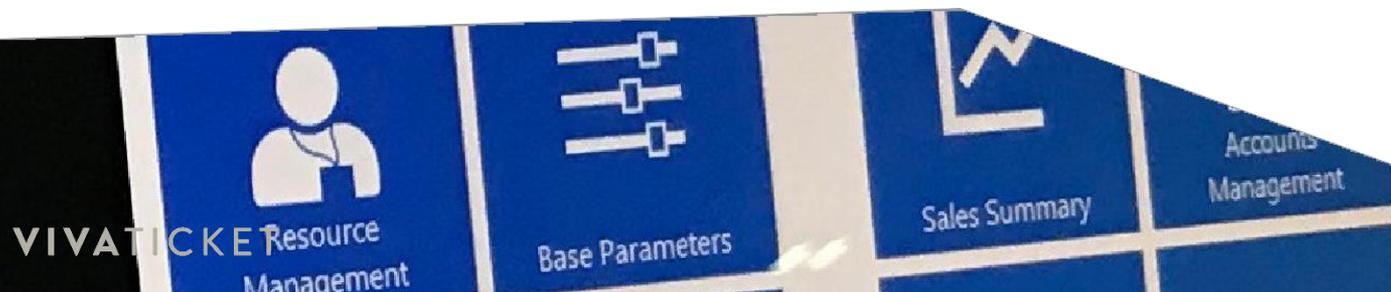
Tutte le pagine web sono completamente personalizzabili, sia dal punto di vista grafico, con l'adozione del look&feel del cliente, sia dal punto di vista funzionale, al fine di garantire la più fluida User Experience.



WEB AND MARKETING Promotions

Il sistema offre un vastissimo range di funzionalità rivolte soprattutto al marketing, con l'intento di stimolare gli acquisti di impulso su tutti i canali di vendita (casse on site, TVM, Web Sales):

- Upsell – proposta al cliente di un'estensione del prodotto attualmente in carrello (es. upgrade da ticket giornaliero a ticket due giorni)
- Suggestive sell – proposta al cliente di un prodotto da aggiungere al carrello per accedere ad un particolare sconto (es. dopo la selezione di un panino, proposta di completare il menu con bevanda)
- Cross sell – proposta al cliente di un prodotto da aggiungere a quello attualmente in carrello (es. proposta di integrazione con audio-guida, merchandising, parcheggio, ecc.)



WEB AND MARKETING Promotions

Nell'ottica di offrire un tool di marketing il più flessibile possibile, il sistema garantisce massima libertà nella creazione di politiche promozionali e di sconto:

- Promozioni quantitative (taglio prezzo su un determinato prodotto o slot, 3x2, applicazione percentuali di sconto) o basate sul profilo utente (sconti basati su fidelity o vip card, età)
- Creazione dinamica dei pacchetti, attraverso il riconoscimento automatico dei prodotti inseriti nel carrello e la conseguente applicazione della migliore promozione
- Dynamic Discounts, la possibilità di implementare scontistiche dinamiche in base a:
 - Giorno o orari evento (giornate di picco, orari di maggiore affluenza)
 - Tempo rimanente all'inizio dell'evento
 - Disponibilità posti residua nel settore, nello slot o per l'evento selezionato

WEB AND MARKETING Coupon

Il sistema permette di gestire una vasta gamma di codici coupon, strumento essenziale, oltre che per la promozione, anche per la gestione di accordi commerciali, sponsorizzazioni e partnership.

E' infatti possibile configurare codici coupon:

- Validi per un solo acquisto, composto da uno o più ticket (il numero massimo è configurabile)
- Utilizzabili per un numero di sessioni di vendita prestabilito (es: coupon valido per i primi 100 clienti)
- Utilizzabili infinite volte
- Utilizzabili fino al raggiungimento di un numero massimo di biglietti acquistati (calcolato sommando tutte le sessioni di acquisto attivate con quel codice. es: un partner ha diritto a 100 ticket scontati ai propri dipendenti)
- Utilizzabili fino al raggiungimento di una capienza economica prestabilita (calcolata sommando le varie sessioni di acquisto attivate con quel codice. es: un partner può scaricare fino a €1.000 di biglietti)

A ciascun coupon è inoltre possibile associare una pricelist dedicata ed un account specifico per la rendicontazione (ovviamente in tutti gli scenari sopra elencati).



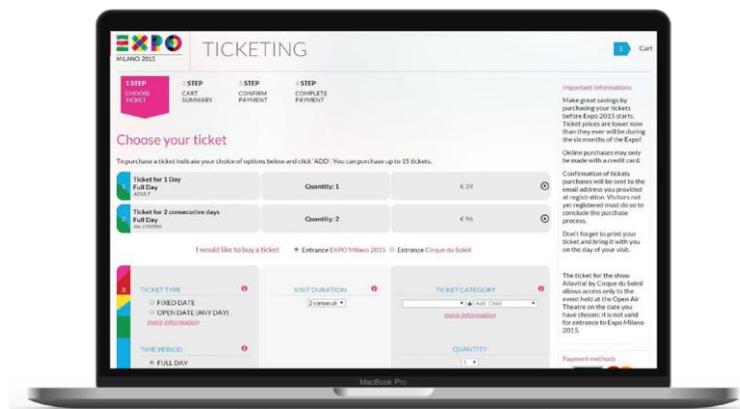
WEB AND MARKETING *Reseller Management*

BOS permette di gestire in modo totalmente integrato la propria rete di punti vendita, tour operator, partner e reseller, siano essi integrati via web services o che effettuino le vendite attraverso client di cassa, piattaforma b2b o utilizzando i codici coupon. In ciascuno scenario, sarà infatti possibile:

- Assegnare pricelist specifiche per cliente, canale, account
- Assegnare un plafond massimo per ciascun ente venditore, eventualmente differenziato per tipologia di incasso (esempio cap massimo sugli incassi per contanti, nessun limite per gli acquisti tramite carta di credito) o per canale
- Gestire la rendicontazione di quanto realizzato da ciascun reseller, sia in termini di ricavi che di commissioni maturate
- Gestire intere reti di distributori, impostando relazioni gerarchiche tra un reseller ed i suoi subreseller, e riportando queste relazioni anche a livello di gestione account e di reportistica
- Gestire siti b2c in private label, i cui ricavi possono essere assegnati ad un determinato account



WEB AND MARKETING B2B



Attraverso il modulo B2B sarà possibile gestire, oltre al completo range di funzionalità offerte dalla piattaforma B2C, anche tutte quelle features sviluppate ad hoc per semplificare e migliorare l'operatività del partner commerciale.

- Gestione dinamica dei plafond, configurabile per utente, metodo di pagamento, promozione o ticket type
- Profilazione puntuale di ciascun canale di vendita con la possibilità di assegnare pricelist differenti e di abilitare o meno promozioni e metodi di pagamento, il tutto a livello di singolo utente.
- Reportistica personalizzata, accessibile direttamente via web e con livelli di visibilità pienamente configurabili.

WEB AND MARKETING Web Services

BOS è una applicazione “web service oriented”, ottimizzata per l’integrazione con terze parti e con un’ampia gamma di funzionalità disponibili via API.

Il sistema è infatti studiato per permettere una integrazione snella con sistemi gestionali esterni quali CRM, ERP, sistemi di Food&Beverage, oltre ad offrire l’opportunità di ampliare la propria rete di vendita interfacciando banche, supermercati, piattaforme b2c o b2b e applicativi esterni per la vendita retail.

L’offerta di web services, inoltre, copre tutto l’ampio raggio di funzionalità fruibili utilizzando il client: dalla gestione dei coupon all’accounting dei propri reseller, dalla seat assignment alle vendite multievento e multisito.



ACCESS CONTROL

ACCESS CONTROL

Tecnologia

Il modulo di controllo accessi di BOS è studiato per adattarsi ad ogni tipo di contesto operativo, attraverso l'utilizzo di svariati device:

- Tornelli a tutta altezza o standard
- Lettori palmari, laser o con imager
- Dispositivi Android o iOS attraverso l'app proprietaria Gatekeeper®

Il sistema integra infatti tutti i dispositivi di controllo accessi presenti sul mercato, consentendo, inoltre, l'utilizzo di ogni tipo di supporto e tecnologia: barcode lineari, bidimensionali, bande magnetiche, chip RFID di contatto o di prossimità, dispositivi NFC, lettori biometrici.

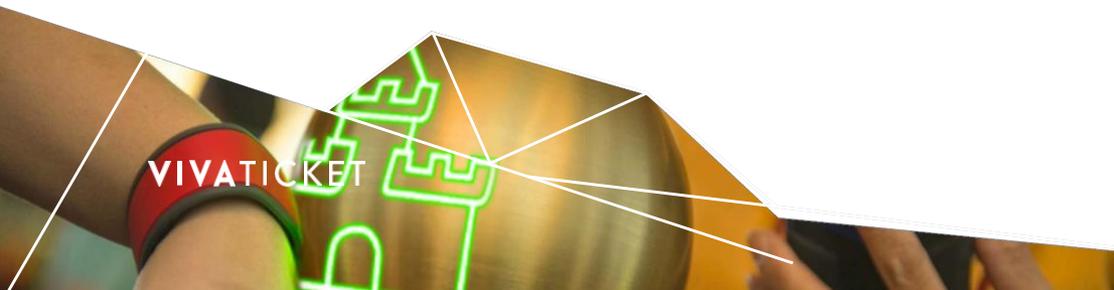


ACCESS CONTROL

Funzionalità

L'applicativo offre un'ampia gamma di funzionalità:

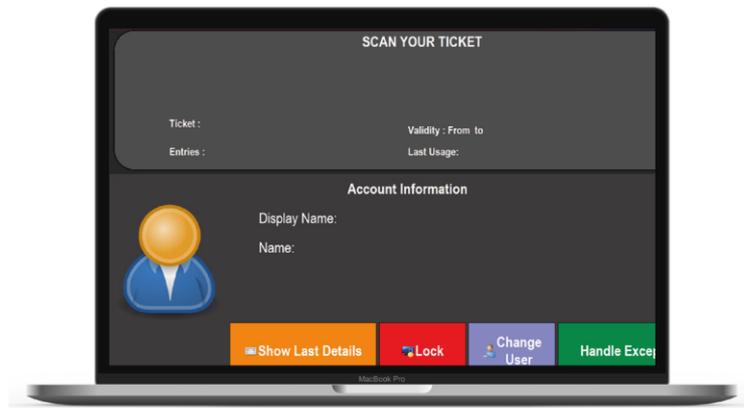
- Gestione ingressi, reingressi, tessera a punti
- Check in / Check out
- Gestione ingressi a fascia oraria
- Verifica 'Anti Pass Back', attraverso l'introduzione di un delay temporale, ma anche con riconoscimento fotografico o biometrico
- Gestione della segnaletica luminosa in base al ticket type
- Biglietto gruppi o famiglia, che abilita il corretto numero di rotazioni del tornello con una sola lettura del titolo



ACCESS CONTROL

Tornello POS

Utilizzando una sola schermata al controllo degli accessi, l'operatore è in grado di gestire più attività tradizionalmente riservate al POS:



- Informazioni sull'account, al fine di accogliere correttamente ciascuno dei tuoi clienti
- Gestione del profilo del visitatore, aggiornamento delle informazioni, cambio utente, possibilità di scattare la foto se mancante
- Determinazione dei problemi di base, con la visualizzazione completa della cronologia del ticket, dalla data di emissione fino all'ultimo utilizzo
- Upsell diretto, aggiunta di nuovi giorni a un biglietto scaduto o aggiunta di funzionalità come il fast pass

ACCESS CONTROL

Customer screen



Con l'installazione di una schermata personalizzata per il cliente al controllo accessi, il sistema ti consentirà di visualizzare più messaggi dedicati:

- Upsell, vendita suggestiva e cross-sell da completare direttamente al tornello, sfruttando anche le funzioni disponibili al POS (funzionalità senza contanti, ...)
- Contenuti specifici che variano in base al profilo dell'utente. Per esempio un cliente che accede al parco nel giorno del suo compleanno può ricevere un video di buon compleanno, un messaggio di benvenuto personalizzato con il nome del cliente, il logo dell'azienda che ha invitato il cliente.
- Contenuti che variano in base al tipo di convalida. Per esempio un utente con pass stagionale può vedere i giorni rimanenti, quante volte l'ha usato o, in caso di accesso negato, il problema specifico.

ACCESS CONTROL

App Mobile

Totalmente integrata al sistema di controllo accessi, l'app Gatekeeper® è disponibile sia per dispositivi Android che iOS.

Caratterizzata da una interfaccia user friendly e da una elevata velocità di elaborazione, l'app permette di gestire in mobilità tutte le funzionalità sopra descritte, con un netto vantaggio in termini di flessibilità ed una importante ottimizzazione dal punto di vista dei costi.

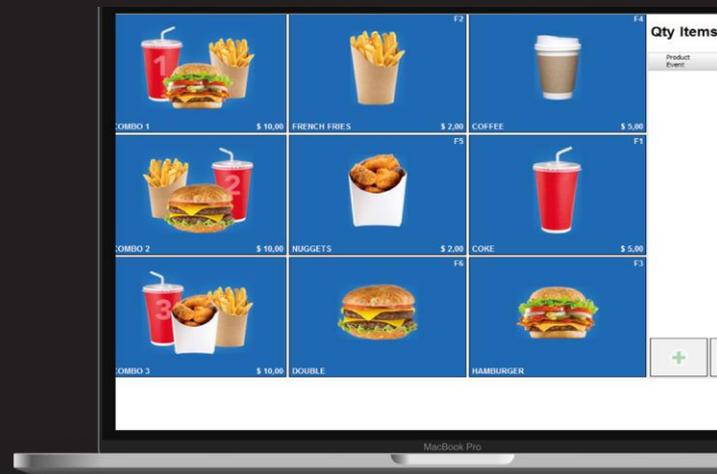
La soluzione è particolarmente indicata per gestire dinamicamente i picchi in caso di code, come soluzione di backup al verificarsi di guasti alle linee dati o elettrica, come punto di accesso per allestimenti temporanei o in presenza di vincoli strutturali.



MODULI AGGIUNTIVI

MODULI AGGIUNTIVI

Food&Beverage e Merchandising



La gestione dei moduli Food&Beverage e Merchandising è perfettamente integrata in BOS, garantendo la possibilità di accedere ai prodotti attraverso tutti i canali di vendita biglietti e in combinazione libera con tutti gli altri servizi, anche senza step dedicati nel flusso di vendita. Questa integrazione totale è dunque l'elemento chiave per massimizzare la resa delle politiche di cross sell, tanto sul web, quanto on-site.

Oltre alla vendita di singoli prodotti o pacchetti, sono gestiti anche:

- la stampa simultanea da differenti device, che consente di personalizzare l'emissione di scontrini, ricevute e biglietti, associando l'appropriato formato per ciascun prodotto all'interno di una singola vendita.
- l'invio automatico degli ordini in cucina o ad un addetto di magazzino, con stampante dedicata
- il magazzino, con la gestione della merce in entrata o in uscita, dello spostamento da un magazzino all'altro e la possibilità di configurare un sistema di alert per il monitoraggio delle soglie minime in stock

MODULI AGGIUNTIVI

Moneycard

La Money Card può essere gestita attraverso BOS sia in modalità pagamento a saldo che con ricarica anticipata del credito.

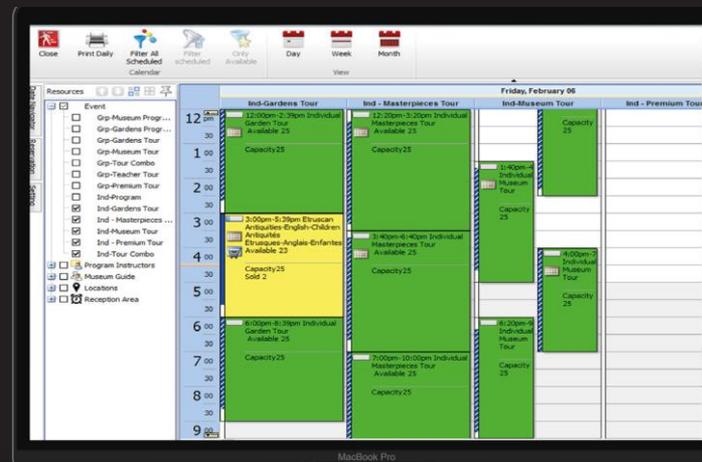
Questa funzionalità è pienamente integrata con tutti i moduli di BOS, pertanto con un unico strumento sarà possibile accedere a tutti i servizi offerti; la Money Card è inoltre lo strumento ideale per gestire la modalità di accesso pay-per-ride

(pago per ogni accesso ad ogni singola attrazione o consumazione).

Il sistema gestisce la funzione Money Card direttamente sul titolo di accesso e senza vincoli tecnologici inerenti il supporto: il saldo, infatti, può essere memorizzato e gestito direttamente a livello di database centrale, senza quindi la necessità di memorizzare le informazioni su chip RFID. Il modulo integra le funzionalità necessarie per la restituzione del credito residuo.

MODULI AGGIUNTIVI

Resource Management



Grazie a questo modulo sarà possibile gestire ogni genere di “risorsa”: dalle aree a numero chiuso, quali sale convegni o navette, al personale, come guide turistiche o interpreti, sino ai singoli strumenti, quali sedie, proiettori, audioguide.

Tutte queste risorse possono essere collegate tra loro attraverso attributi configurabili e filtrabili, tali da permettere le assegnazioni non solo in base alla semplice disponibilità, ma anche in base alla rispondenza ai requisiti, alle

competenze necessarie, alle skill minime, alla conoscenza delle lingue, alla distanza e conseguentemente al tempo necessario per renderle disponibili, ecc.

E’ inoltre possibile assegnare ad ogni risorsa il modello di contratto applicato, un numero massimo di prestazioni giornaliere o settimanali, definire i minuti di pausa tra un evento e il successivo.

Grazie alla totale integrazione in BOS, il tool è anche in grado di effettuare prenotazioni direttamente sulla biglietteria per il successivo ritiro in cassa dei biglietti.

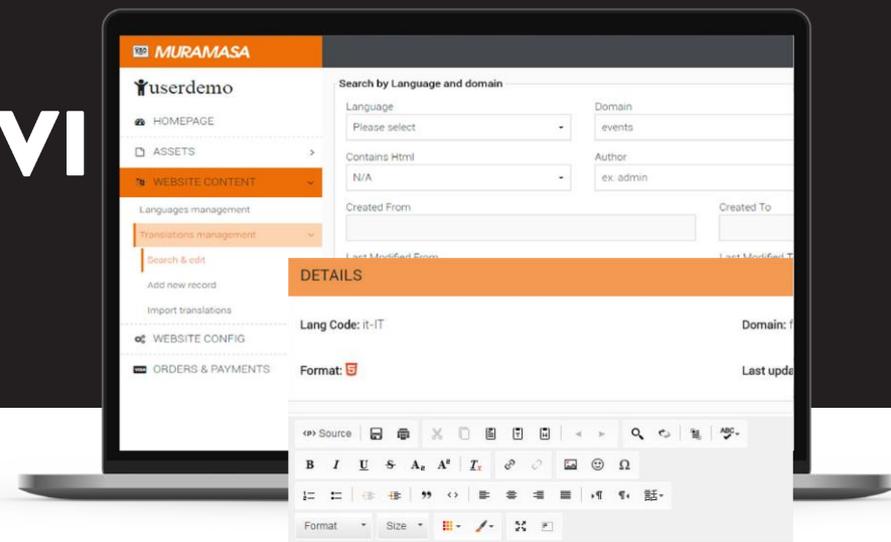
MODULI AGGIUNTIVI

Content Management Tool

Questo modulo consente una gestione approfondita dei contenuti pubblicati all'interno dei propri portali web, sia dal punto di vista grafico che testuale.

Il software permette:

- L'inserimento e la modifica tramite editor, con interfaccia user friendly, di tutti i testi e i contenuti del proprio sito web; tutte le etichette sono modificabili utilizzando codici I18N o immagini, senza dover ricorrere a programmazioni Xml



- L'importazione ed esportazione tramite file Xml di tutti i contenuti
- La differenziazione delle modifiche per tutte le lingue in cui è configurato il sito, compresa la lingua di fall back
- Il caricamento delle immagini su repository interna tramite drag & drop o link da fonte esterna
- La pubblicazione dei contenuti e la gestione del refresh della cache per le singole pagine

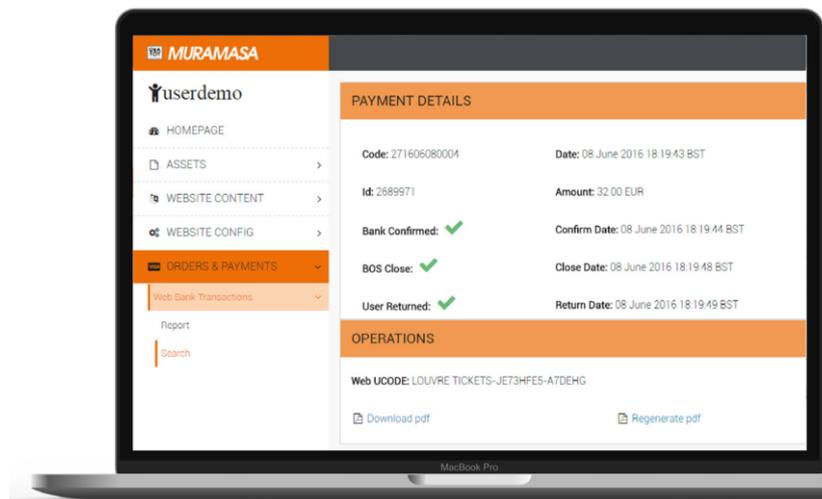
MODULI AGGIUNTIVI

Gestione post vendita

Attraverso questo modulo è possibile accedere in modo centralizzato ed intuitivo a tutte le informazioni relative alle proprie emissioni di biglietti, gestendo quindi tutte le relative attività di post vendita e di help desk.

Questo modulo permette infatti di:

- Supervisionare gli ordini emessi
- Monitorare lo stato dei pagamenti per ogni ordine
- Ristampare o scaricare i titoli di accesso
- Riemettere i titoli d'accesso con differente barcode in caso di furto o smarrimento
- Reinviare automaticamente le e-mail contenenti i biglietti al cliente
- Esportare la lista degli ordini in formato .csv



GRAZIE

VIVATICKET

CONTACT US

[vivaticket.com](https://www.vivaticket.com)