



Questo progetto sostiene lo sforzo che l'Azienda di Promozione Turistica, per quanto concerne la realtà locale, e l'Agenzia Regionale per il Turismo, su un piano maggiormente rappresentativo, si trovano quotidianamente ad affrontare con grande impegno e dispendio di energie: si tratta del soddisfacimento delle richieste di materiale informativo da parte dei potenziali clienti delle strutture turistiche locali.

Il problema è ben noto ai dirigenti degli Enti interessati e non necessita commento alcuno, sul piano organizzativo, l'Ente per la Promozione Turistica, lavora come un'impresa commerciale, con la differenza che anziché "vendere" un articolo, lo invia in omaggio; tuttavia la tempestività e la cortesia sono essenziali.

Per il potenziale cliente, la qualità della risposta alla sua richiesta di informazioni, in qualche modo anticipa l'accoglienza e l'ospitalità che troverà nella sua vacanza.

Walnut_net (l'evoluzione del sistema locale Walnut) è stato specificatamente progettato per lavorare tramite reti intranet e internet, ed è lo strumento idoneo ad aiutare gli Enti per la Promozione Turistica nella gestione delle richieste di materiale informativo; in sintesi le sue caratteristiche principali sono:

- o Database unico
- o Accesso protetto tramite programmi client specializzati
- o Inserimento delle richieste con marcatura cronologica univoca
- o Automazione delle procedure dell'ufficio spedizioni e magazzino
- o Interrogazione e tracciatura delle richieste
- o Monitoraggio statistico

La procedura operativa ha la seguente struttura

1. L'ufficio (regionale centrale, amministrativo provinciale, informazioni turistiche, o altra agenzia abilitata) riceve la richiesta telefonica, postale o e-mail e la inserisce nel database; la richiesta è caratterizzata da :
 - ufficio richiedente,
 - ufficio spedizione preposto,
 - dati del cliente,
 - oggetto della richiesta.
2. L'ufficio spedizioni estrae sul proprio terminale l'elenco delle richieste ad esso indirizzate e provvede a soddisfarle;
 - viene registrato il momento del prelievo della richiesta,
 - viene registrato il momento di evasione della richiesta,
 - vengono registrate eventuali anomalie riscontrate.
3. La direzione competente e la direzione centrale possono monitorare qualsiasi richiesta, estrarre statistiche relative alle zone richieste, alle aree di provenienza dei clienti, ai materiali richiesti, ai tempi di evasione.

Non è necessario che l'Ente acquisti nuovi computer o nuovi impianti perché il software funziona su qualsiasi personal computer equipaggiato con Windows 98 o superiori e che abbia un accesso ad internet, il database è installato su un nostro server internet sempre accessibile.



Dettaglio del progetto Walnut_net

La struttura centrale Regionale

tramite il proprio centro operativo acquisisce le richieste di materiale dai potenziali clienti e, col computer collegato via internet al database centrale, le inoltra al magazzino spedizioni interessato alla zona in oggetto della richiesta.

Sempre tramite lo stesso strumento informatico l'ufficio può controllare la posizione di ciascuna richiesta, propria o di qualsiasi altro ufficio dipendente.

Trattandosi della struttura centrale, tramite apposita password, l'Agenzia Regionale può controllare lo stato di qualsiasi richiesta esistente nel database e può attivare le procedure di estrazione statistica.

Le strutture Provinciali

tramite i propri uffici estraggono le statistiche relative alla zona di competenza per verificare il buon funzionamento dei propri magazzini di spedizione, per ottenere dati per l'approvvigionamento dei materiali e per provvedere a correggere eventuali anomalie di funzionamento.

La struttura provinciale può verificare lo stato di ciascuna richiesta inserita dagli uffici di propria pertinenza.

Gli uffici IAT pubblici, o privati accreditati

ricevono le richieste telefoniche o postali e tramite un comune computer connesso ad Internet, e sul quale sia stato installato l'apposito software, registrano nel database centrale indirizzandole al magazzino spedizioni interessato alle zone oggetto delle stesse.

Sempre tramite lo stesso strumento informatico l'ufficio può controllare la posizione di ciascuna propria richiesta, ma non può accedere a richieste inoltrate da altri uffici.

I magazzini di spedizione e di deposito

accedono al database e ottengono l'elenco delle richieste di propria competenza, provvedono ad evaderle secondo la priorità di arrivo e la disponibilità del materiale e le disposizioni ricevute. Sulle richieste che non possono essere evase verrà annotato il motivo di mancata evasione in modo che il sistema di monitoraggio possa individuarle a ottenere adeguati rapporti.

Il database telematico

è residente su un nostro server Internet in funzionamento continuo dislocato sul territorio italiano; il servizio comprende l'esecuzione dei back-up e la manutenzione.

In questo modo la struttura di Promozione Turistica viene sollevata da qualsiasi onere tecnico relativo alla gestione del database.



REQUEST: il software di invio richieste e relativa interrogazione

è installato sui computer degli uffici abilitati alla registrazione e all'interrogazione del database, questo software è auto-protetto contro la copiatura (e la ragione di questo non è per la protezione del programma in se stesso quanto per la protezione dei dati a cui esso permette di accedere) ed ha al suo interno, opportunamente protetta, la password di accesso al database delle richieste.

Per accedere al software gli operatori utilizzeranno una propria chiave personale, la password affidata agli impiegati NON E' la password di accesso al database; in questo modo il database è protetto per due ragioni: primo perché la password di accesso al programma non è quella di accesso ai dati, secondo perché per accedere ai dati occorre l'apposito programma che, come evidenziato in nota, non può essere duplicato.

ENVELOPE: il software di gestione delle spedizioni

è installato presso i magazzini di spedizione e permette di estrarre gli elenchi delle richieste da evadere (indirizzate a quel magazzino) con l'elenco del materiale richiesto, il programma stampa le etichette autoadesive con gli indirizzi di spedizione nei formati desiderati (con ampia possibilità di personalizzazione) così come la lettera di accompagnamento per spedizioni in busta con box trasparente, a completamento dell'operazione l'operatore indicherà l'avvenuta evasione delle distinte assunte in carico, oppure indicherà i motivi di mancata evasione.

STORE: il software di gestione del magazzino

aiuta nella gestione delle scorte delle pubblicazioni turistiche e permette di tenere sotto controllo i consumi su base annuale ed i tempi di ripristino.

MONITOR: il software di monitoraggio

è installato presso gli uffici Provinciali e Regionali è consente, come dice il nome, di monitorare il buon funzionamento del sistema, estrarre statistiche, particolarmente sui tempi di evasione delle richieste, sul carico di lavoro degli uffici e dei magazzini, sul consumo e sulla disponibilità del materiale.

UPKEEP: il modulo degli aggiornamenti e manutenzione

I moduli del programma Walnut_net sono tenuti aggiornati tramite un sistema di connessione alla rete internet che rileva, per ciascun singolo client, l'esistenza di nuovi aggiornamenti e, nel caso informa l'operatore; anche se l'operazione è completamente automatica l'operatore deve darne il consenso (perché si "scarica" materiale dalla rete sul proprio computer) in casi particolari è previsto un collegamento in tele-assistenza remota.