

StammiBene

Benessere per tutti, società leader in Italia nel settore dello sport, del benessere e del tempo libero, vuole installare un nuovo sistema informatico, chiamato StammiBene, per la gestione e il controllo degli accessi per la propria rete di centri sportivi polivalenti, che comprende: 2 piscine di acquafitness, 4 impianti natatori, 10 circoli sportivi, 3 scuole di danza, uno stabilimento termale, 2 parchi estivi.

Il sistema deve gestire i clienti di Benessere per tutti. Gli addetti della reception di ogni centro sportivo devono poter iscrivere un nuovo cliente, creandone la scheda anagrafica e consegnandogli le credenziali per gli accessi remoti e una tessera di riconoscimento, che lo abilita ad accedere a tutte le strutture, previo acquisto di un abbonamento, di un biglietto singolo, o di un carnet di biglietti. La politica aziendale prevede che l'iscrizione sia gratuita, ma controllata: oltre a un documento di riconoscimento, il cliente consegna un certificato medico. Prima di accettare l'iscrizione occorre controllare se il cliente sia già stato iscritto in passato (prima della costituzione della società) a uno dei centri sportivi ora consociati in Benessere per tutti. Se così fosse, la nuova iscrizione viene fatta solo previo saldo di eventuali vecchi debiti per mensilità non pagate.

Gli acquisti possono essere fatti alla reception, in contanti o con Bancomat, oppure via web. In ogni caso viene prodotta una ricevuta, che può essere immediatamente stampata dagli addetti alla reception, o scaricata in formato PDF.

I servizi che possono essere acquistati sono:

- FLAT1: accesso a un insieme di centri per un dato periodo (mese, trimestre, anno), comprensivo di frequenza di tutti i corsi collettivi;
- FLAT2: accesso a un insieme di centri per un numero dato di giorni (anche non consecutivi), comprensivo di frequenza di tutti i corsi collettivi;
- frequenza mensile di un singolo corso;
- un dato numero di ore di personal trainer;
- un singolo accesso giornaliero a un parco estivo o allo stabilimento termale;
- un'ora di campo da tennis;
- credito in un borsellino elettronico (per docce, bibite, etc).

Il borsellino serve anche per pagare servizi non acquistati in anticipo: ad esempio l'accesso ad alcune aree dello stabilimento termale, come la sauna, ore aggiuntive di permanenza in un centro, etc.

Inoltre, in alcuni centri sportivi è presente un caricatore di banconote: il cliente è in grado di ricaricare in autonomia il borsellino, identificandosi con la tessera.

Il sistema deve permettere di prenotare (alla reception o via web) i campi da tennis, e i personal trainers. Le prenotazioni possono essere annullate fino a 5 ore prima, senza alcun addebito, e fino a un'ora prima pagando il 50%, altrimenti viene addebitata la quota per intero.

Il sistema deve gestire l'occupazione degli impianti e l'offerta di corsi, permettendo:

- ai clienti di visualizzare i servizi offerti: corsi, campi liberi, etc.

- alla direzione di aggiungere o modificare i servizi offerti e di ottenere informazioni sintetiche sull'andamento della società.

All'ingresso e all'uscita di ogni centro sportivo ci sono una reception e un tornello collegato a un lettore RFID. Il cliente accede avvicinando la tessera al lettore: come deterrente agli scambi di tessera, la foto del cliente viene visualizzata sui monitor degli addetti alla reception, che possono controllare la sua identità. I clienti con accesso FLAT non hanno vincoli di orario, gli altri possono entrare non più di mezz'ora prima dell'orario di inizio del servizio acquistato e devono uscire entro un'ora dalla fine.

Il sistema deve gestire anche le presenze dei dipendenti, che, invece del cartellino da timbrare, hanno una tessera di riconoscimento con RFID per la registrazione degli ingressi e delle uscite, usando i tornelli dei clienti. I dati raccolti sulle ore lavorate vengono passati settimanalmente al sistema di gestione paghe. I dipendenti possono avere anche una seconda tessera, per usare i servizi, che acquistano con uno sconto del 50% rispetto ai clienti normali.

Il sistema permette l'acquisizione rapida dei dati anagrafici degli utenti attraverso uno speciale scanner dedicato, con tecnologia OCR, che consente di acquisire in pochi secondi i dati contenuti nei documenti di identificazione (carta d'identità, patente, passaporto) e di inserirli automaticamente nella scheda anagrafica, comprese la foto e la scansione dell'intero documento.

Il sistema supporta il marketing rendendo operative le promozioni e le azioni da intraprendere quando:

- un utente compie gli anni;
- un utente ha un abbonamento in scadenza nella successiva settimana e non ancora rinnovato;

Inoltre, per fidelizzare i clienti, la tessera, che inizialmente era *Sporty*, diventa *Mundialito* dopo 500 euro spesi a vario titolo presso la società, e *Olympic* dopo i 1500. I possessori di tessera *Mundialito* hanno diritto a tre saune gratis all'anno, cui si aggiungono due accessi ai parchi estivi per i possessori di tessera *Olympic*. Una tessera non ricaricata per un anno diventa *DimensionePanza* e fa perdere i diritti acquisiti e congela il borsellino. Torna *Sporty* alla prima ricarica.