



Sunrise

The new Customer Journey Experience



Introduzione

Il progetto **SUNRISE**, che ha ricevuto ottime valutazioni nell'ambito del Bando Unico 2015, ha come obiettivi:

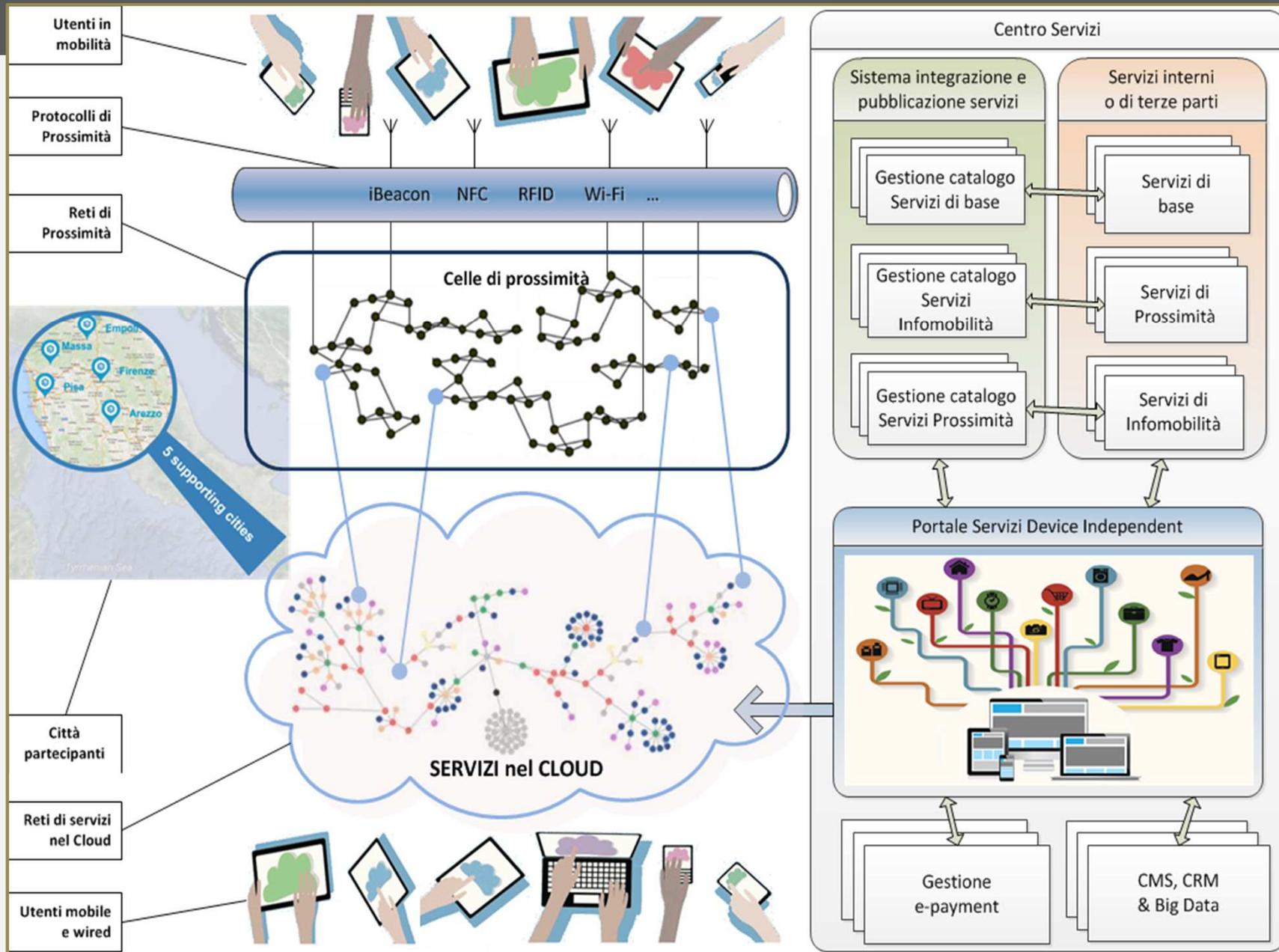
1. l'analisi delle componenti tecnologiche allo stato dell'arte nei settori dell'**Internet mobile e dell'Internet of Things (IoT)** e lo sviluppo di un **ecosistema integrato di servizi di Prossimità e Location Based (P&LBS)**
2. la definizione e la progettazione di un ambiente HW e SW modulare e aperto finalizzato ai **P&LBS** ad alto valore aggiunto (infomobilità, info turistiche, smartparking, m-payment, prenotazioni)
3. superare la frammentazione dello scenario attuale e garantire all'utente un'esperienza d'uso seamless in mobilità, anche su un territorio esteso, lungo tutto il ciclo di vita della fruizione di un servizio (prima, durante e dopo).

Obiettivo

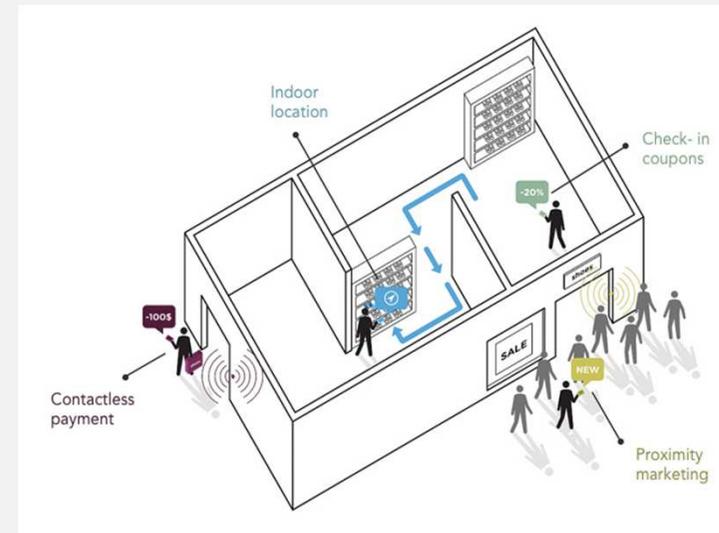
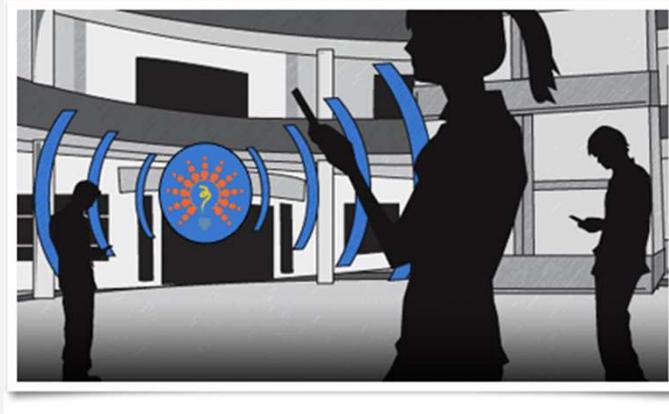
Obiettivo del documento è quello di descrivere un nuovo modo di concepire la **digital customer journey** mediante la rappresentazione di **use case** in grado di recepire in pieno la connessione tra «azienda» e cliente e sfruttare le potenzialità innovative della **digital customer experience**.

Gli Use Case illustrano pertanto i «viaggi» che il nostro ipotetico user effettua (verso una struttura sanitaria, verso un bene culturale, etc.)

Architettura SUNRISE



SUNRISE customer journey model



Step 1

Approccio

Pre-servizio

Step 2

In viaggio

Verso-servizio

Step 3

Sul luogo

Nel-servizio

Step 4

Uscita

Dopo-servizio

Use case

Prestazione Sanitaria – Ricerca e Prenotazione servizio

Step 1

Approccio

Pre-servizio



Accesso al servizio

1

Ricerca struttura e/o servizio

Consente la ricerca su tutte le strutture partner

2

Routing

Consente di ricevere info su come raggiungere la struttura

3

Leonet
your internet partner



2

Prenotazione

Consente la prenotazione di una prestazione



3

Payment

Consente il pagamento della prestazione

INFOGROUP

Use case

Prestazione sanitaria – Prima del servizio e verso il servizio



SUNRISE

Attraverso il suo device, l'utente, sia registrato che non, potrà accedere ai servizi proposti dalla piattaforma SUNRISE

Step 1

Approccio

Pre-servizio

Step 2

In viaggio

Verso-servizio

1

Maps

Consente l'individuazione del miglior percorso per raggiungere la destinazione prescelta

2

Traffic

Consente la visualizzazione in tempo reale della situazione del traffico sul percorso individuato

3

Parking on site

Consente l'individuazione del parcheggio della struttura prescelta e la disponibilità dei posti liberi

4

Parking on road

Consente l'individuazione del parcheggio libero più vicino alla struttura prescelta

Leonet
your internet partner

DP DATA POS
Innovation for Governance

liberologico.com

INFOGROUP

5

Payment

Consente il pagamento del parcheggio

Tecnologie client di prossimità:

3-4: iBeacon, QR Code, RFID

5: NFC, QR-Code, iBeacon, RFID

cubit
innovation labs

DP DATA POS
Innovation for Governance

Use case

Prestazione sanitaria – Accesso al servizio – variante 1

Step 3

Sul luogo

Nel-servizio



Accesso al servizio

1

Finder

Una volta all'interno della struttura sarà possibile individuare il percorso da effettuare per raggiungere l'ambulatorio sfruttando le tecnologie di proximity

Tecnologie client di prossimità:

1: iBeacon, QR Code, RFID

2: NFC, QR-Code, iBeacon, RFID

Possibilità di inviare notifiche da parte della struttura all'utente

2

Payment

Consente il pagamento della visita, ticket, ...



Use case

Prestazione sanitaria – Accesso al servizio – variante 2

Step 3

Sul luogo

Nel-servizio



Accesso al servizio

1

Check-in elettronico

Consente il check-in elettronico che permette all'utente che ha fatto la prenotazione remota, di evitare l'eventuale coda per il pagamento

Possibilità di inviare notifiche da parte della struttura all'utente

Tecnologie client di prossimità:

1-3: NFC, QR-Code, iBeacon, RFID

2: NFC, QR-Code, iBeacon, RFID

2

Guida

Consente la visualizzazione di una mappa del luogo con individuazione automatica della stanza in cui l'utente si trova, schede informative di servizi e quant'altro necessario/utile

3

Check-out - Pagamento

Consente check-out e l'eventuale pagamento



Use case

Prestazione sanitaria – Dopo il servizio

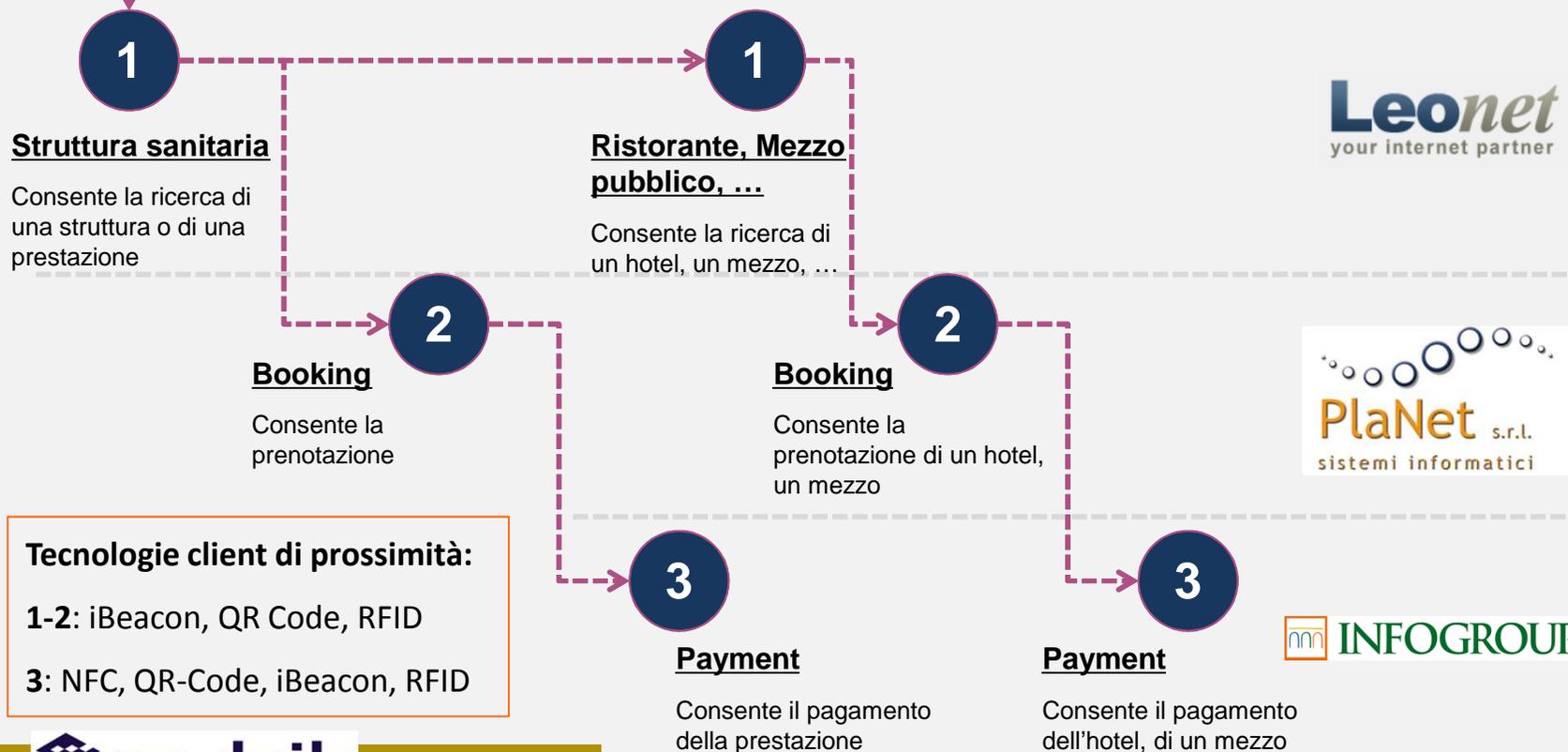
Step 4

Uscita

Dopo-servizio



Accesso al servizio



Leonet
your internet partner

PlaNet s.r.l.
sistemi informatici

INFOGROUP

Tecnologie client di prossimità:

1-2: iBeacon, QR Code, RFID

3: NFC, QR-Code, iBeacon, RFID

cubit
innovation labs

DP DATA POS
Innovation for Governance

Use case

Visita museale/culturale – Ricerca e Prenotazione servizio



Accesso al servizio

Step 1

Approccio

Pre-servizio

1

**Ricerca struttura
e/o servizio**

Consente la ricerca su
tutte le strutture partner

2

Routing

Consente di ricevere info su
come raggiungere la struttura

3

Leonet
your internet partner

2

Booking

Consente la prenotazione di
una prestazione

3

PlaNNet s.r.l.
sistemi informatici

Payment

Consente il pagamento
della prestazione

INFOGROUP

Use case

Visita museale / culturale – Prima del servizio e verso il servizio



Use case

Visita museale / Evento culturale / etc.

Step 3

Sul luogo

Nel-servizio



Accesso al servizio

1

Check-in elettronico

Consente il check-in elettronico che permette all'utente che ha fatto la prenotazione remota, di evitare l'eventuale coda

Possibilità di inviare notifiche da parte della struttura all'utente

2

Guida

Consente la visualizzazione di una mappa del museo con individuazione automatica della stanza in cui l'utente si trova, dei quadri ivi presenti, con video in realtà aumentata di opere selezionate e schede informative di ciascun quadro riconosciuto automaticamente o tramite marker

Tecnologie client di prossimità:

1-3: NFC, QR-Code, iBeacon, RFID

2: NFC, QR-Code, iBeacon, RFID

3

Check-out - Pagamento

Consente check-out e l'eventuale pagamento



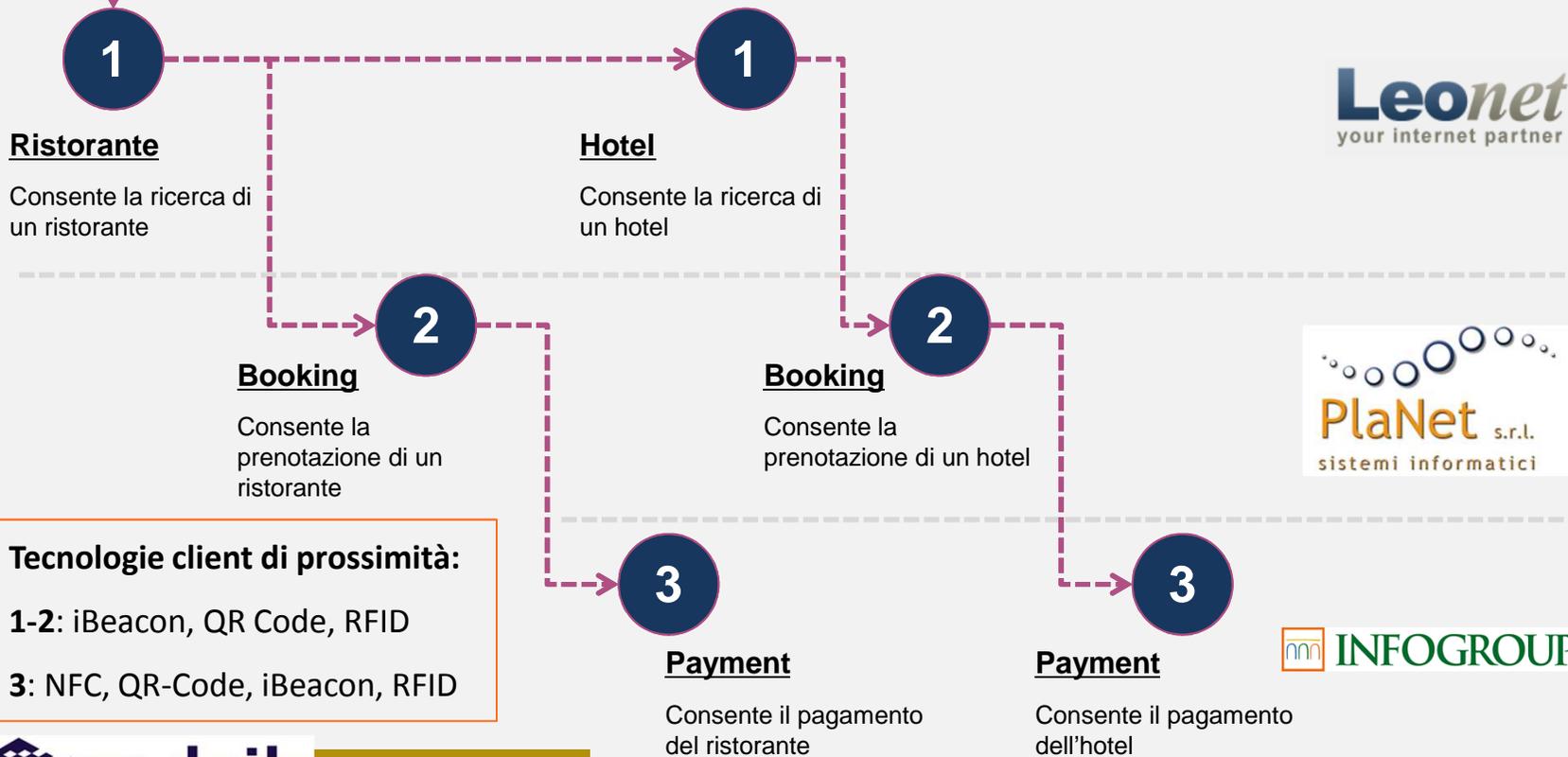
Use case

Altri servizi «complementari»

Step 4
Uscita
Dopo-servizio



Accesso al servizio



Tecnologie client di prossimità:

1-2: iBeacon, QR Code, RFID

3: NFC, QR-Code, iBeacon, RFID

