



**Qmatic Success Story**  
La Biennale di Venezia

# la Biennale di Venezia

## Biennale di Venezia: “alle Esposizioni Internazionali i visitatori li accogliamo così,,



**P**er incoraggiare l'attività artistica e il mercato dell'arte a Venezia, nel 1895 un gruppo di intellettuali diede vita alla prima Esposizione Internazionale d'Arte nella città lagunare.

Con oltre 120 anni di storia, oggi La Biennale di Venezia è considerata una delle istituzioni culturali più note e prestigiose al mondo, costantemente impegnata nella ricerca e promozione delle nuove tendenze nell'arte, nell'architettura, nel cinema, nella danza, nella musica e nel teatro. In occasione dell'Esposizione Internazionale d'Arte e della Mostra Internazionale di Architettura, che attirano migliaia di visitatori e appassionati di tutto il mondo, La Biennale aveva **necessità di regolare e controllare in maniera efficace il flusso di persone in fila per acquistare il biglietto** e accedere all'interno dei Giardini e dell'Arsenale.

“Sono migliaia le persone che visitano le esposizioni” – raccontano i responsabili – “le attese non piacciono a nessuno, possono creare nervosismi che complicano anche il lavoro dei nostri operatori. Spesso succede che i visitatori

*si accorgono solo alla fine di aver aspettato diverso tempo nella fila sbagliata. Tutto questo rischia di rovinare sia l'esperienza della visita, sia la tranquillità del nostro staff. Ecco perché abbiamo ritenuto fondamentale ripensare l'organizzazione delle attese, il primo punto di contatto con i nostri visitatori”.*

### LA SOLUZIONE

La Biennale di Venezia inizia così a riorganizzare completamente la fase del check-in dei visitatori, avvalendosi della tecnologia e delle competenze di Customer Experience di Qmatic.

E' così che l'area delle biglietterie si arricchisce di **3 totem check-in** per i giardini e **2** per l'Arsenale.

Attraverso quest'ultimi ora i visitatori possono facilmente scegliere il servizio di interesse: biglietto standard, fila prioritaria (per disabili e donne in gravidanza) o ticket per

gruppi che hanno già effettuato la prenotazione on-line.

L'area di attesa è uno spazio aperto, quindi— una volta ritirato il proprio ticket di conferma — i visitatori possono spostarsi liberamente e possono andare perfino a prendere un caffè. Inoltre, effettuando il check-in in maniera autonoma, non corrono il rischio di sprecare tempo in una fila errata.

Con il modulo Business Intelligence, i **responsabili monitorano in tempo reale la situazione delle attese** e ottengono informazioni dettagliate sui flussi dei visitatori. In aggiunta la tecnologia Qmatic consente alla Biennale di **modulare automaticamente la chiamata dei turni sulla base del flusso in attesa.**

*“Se, ad esempio, il numero di visitatori “gruppi” supera un certo limite, tutti gli sportelli inizieranno a chiamarli. In quel momento specifico i “gruppi” diventano la priorità”.*

In poche parole le chiamate variano in modo automatico, fluido ed intelligente.

Ne consegue che **La Biennale riesce a ridurre al minimo le attese e ad allocare efficacemente gli operatori.**

## I RISULTATI

La priorità di chiamata gestita in base al flusso ha prodotto

una riduzione dei tempi di attesa e un incremento della produttività del lavoro.

*“Le risorse impegnate nell'accoglienza dei visitatori sono effettivamente quelle di cui necessitiamo. Nei momenti di*

---

**“La tecnologia che abbiamo scelto ci consente di ottimizzare le risorse e garantire esperienze più piacevoli, sia ai visitatori che al nostro staff „**

La Biennale di Venezia

---

*bassa affluenza” affermano i responsabili - alcuni operatori possono dedicarsi ad altre attività”.*

Tramite la Business Intelligence, i responsabili hanno sempre sotto controllo il flusso dei visitatori .

*“In conclusione la tecnologia Qmatic ci consente di risparmiare risorse e garantire esperienze piacevoli sia ai visitatori che al nostro staff”.*

## IL PROGETTO IN BREVE

### LA BIENNALE DI VENEZIA

La Biennale di Venezia è tra le più antiche, importanti e prestigiose rassegne internazionali d'arte contemporanea al mondo, all'avanguardia nella ricerca e nella promozione delle nuove tendenze artistiche contemporanee

#### Principali Sfide

- Velocizzare, snellire e controllare la fase di check in dei visitatori
- Ottimizzare l'allocazione dello staff e degli operatori allo sportello

### La Soluzione

- Qmatic Solo
- Chioschi Self check-in
- Business Intelligence

#### I principali Benefici

- Visitatori più soddisfatti dell'esperienza all'interno della Biennale
- Incremento della produttività del lavoro dello Staff, grazie anche alla possibilità di modulare la chiamata dei turni in base al flusso degli utenti in attesa

Contattaci

Qmatic Italy  
Via Cornelia 498 - 00166 Roma  
www.qmatic.it

info.it@qmatic.com  
Tel: + 39 06 333 23 31

**QOMATIC**