

CASE STUDY | Musée d'Histoire de l'Art de Vienne : Gain de temps pour les amateurs d'art grâce aux distributeurs automatique de billets d'entrée.

CITIZEN
Micro HumanTech

L'installation de distributeurs automatiques à l'entrée du Musée d'Histoire de l'Art de Vienne a permis aux amateurs d'art de gagner un temps considérable pour l'achat de leur billet d'entrée. Grâce aux nouvelles machines, les visiteurs peuvent désormais acquérir rapidement les billets et pass annuels ou même réserver des places pour une visite guidée du musée. Les distributeurs automatiques développés par le fournisseur de services informatique autrichien Inform sont d'autant plus faciles à utiliser, même pour les visiteurs internationaux, que les visiteurs naviguent grâce à un écran tactile très intuitif. L'impression des entrées et des reçus est assurée par des imprimantes intégrées Citizen.



Plus de 1,4 millions de personnes ont visité le Musée d'Histoire de l'Art de Vienne l'année passée. Il est courant qu'il se forme de longues queues aux guichets générant des temps d'attente plus ou moins longs surtout lors d'expositions thématiques. C'est pourquoi la direction du musée a cherché un système pour automatiser la vente d'entrées. « Nous voulions offrir aux visiteurs l'opportunité d'acheter des entrées de façon autonome – pas seulement aux guichets - et ainsi gagner du temps » explique Peter Gregorc, le Directeur responsable IT du Musée d'Histoire de l'Art de Vienne.

En avril 2013, deux sites sur un total de neuf – Le Musée de l'Histoire de l'Art (Kunsthistorisches Museum) et le Musée du Trésor Impérial de Vienne – ont mis en place ce nouveau système, développé par Inform. Les visiteurs utilisent un écran tactile pour faire leur choix. Ensuite, les imprimantes intégrées de Citizen impriment les entrées et les reçus.



« Le programme du distributeur est disponible dans plusieurs langues et présente les procédures avec des icônes, de sorte qu'il s'avère facile à utiliser par les visiteurs de n'importe quel pays », déclare Peter Gregorc.

La direction du musée a élaboré un cahier des charges et après une analyse exhaustive des différents fournisseurs de service, elle a sélectionné les distributeurs automatiques du fournisseur de point de ventes Inform équipés d'imprimantes Citizen intégrées. « Inform est un bon partenaire, qui nous a installé notre système d'encaissement », expose Peter Gregorc pour expliquer les raisons de cette décision.

Systématique et bien pensée : la fenêtre du temps pour les ventes

Depuis l'implémentation des distributeurs automatiques en avril 2013, les musées ont été capables d'attirer les touristes grâce à un meilleur service et l'allongement des périodes de ventes. « De

même que les boutiques sur Internet, les distributeurs automatiques sont disponibles avant les heures ouvrées normales », explique Peter Gregorc. « Les visiteurs peuvent réserver à l'avance des plages horaires pour les expositions spéciales et obtenir leurs entrées. On réduit ainsi le temps d'attente et ceci s'avère du goût des clients ».

La vente de pass annuels fonctionne également à la perfection dans les distributeurs automatiques d'entrées. Il n'y a pas de possibilité d'erreurs typographiques ou d'orthographe dans les noms, étant donné que ce sont les visiteurs qui introduisent leurs propres noms. Les noms même compliqués sont désormais correctement écrits.

« Les imprimantes Citizen se sont avérées fiables et faciles à utiliser, tant sur le point de vente que pour son fonctionnement dans les terminaux. Cette année, nous avons développé encore davantage de terminaux avec imprimantes Citizen. Grâce à nos nouveaux modèles, nous offrons des applications à multiples facettes dans les domaines des loisirs et du commerce de détail ».

Peter Schmidt, Inform Managing Director

>>>

Choix des entrées au travers de l'écran tactile

Le fonctionnement de l'écran tactile est facile et comprend trois étapes. Le visiteur choisit le type d'entrée et la quantité désirée, paie avec une carte de crédit, puis obtient l'entrée d'admission imprimée et le reçu.



Les distributeurs automatiques utilisent l'imprimante de reçus CL-S400DT pour imprimer les entrées et les justificatifs de paiement. « Avec une taille de seulement 160 mm, cette imprimante est la plus petite de toutes nos gammes et elle est destinée à économiser de l'espace dans les terminaux », déclare Jörk Schüßler, Directeur de Marketing européen de Citizen.

L'adhésion des visiteurs à ce nouveau système de distributeurs d'entrées a été exceptionnelle et a eu un effet positif. Le système de libre-service est particulièrement occupé le matin, étant donné que les visiteurs peuvent acheter les entrées avant l'ouverture des musées. Les ventes sont plus nombreuses et plus étalées dans le temps » explique Peter Gregorc.

Les distributeurs automatiques enlèvent aux employés une importante charge de travail qui leur permet de prendre davantage de temps avec les clients. De plus, ils se sont rapidement habitués à la maintenance des machines. Il est en effet facile de remplacer les rouleaux de reçus, ce qui est effectué tous les soirs à la fermeture.

Les musées ont prévu de placer d'autres distributeurs automatiques d'entrées à l'avenir, notamment au Musée de l'Ethnologie (Weltmuseum) une fois sa rénovation terminée.

Featuring printer:

CL-S400DT



Pour vos événements - et pour l'environnement

- Sortie par le devant - empêche la pénétration d'humidité ou de corps étrangers
- Largeur variable du papier - 19,5 mm (0,8 pouce) - 118 mm (4,6 pouces)
- Vitesse d'impression rapide - 150 mm par seconde (6 pouces par sec.)
- 2 écran LCD permet un fonctionnement intuitif -couleur
- Alimentation par tous supports - rouleaux, supports continus et en accordéon
- Encombrement réduit - le boîtier d'alimentation intégré rationalise l'ergonomie de l'espace de travail

Citizen Systems Europe

Citizen est une entreprise européenne avec un réseau de distribution et des bureaux en France

ainsi que dans toute la région EMEA.

Citizen propose une large gamme d'imprimantes pour étiquettes et codes barres et d'imprimantes portables destinées aux applications industrielles, au commerce de détail, au milieu hospitalier et aux points de vente. La vente et l'après-vente de tous ces produits sont assurés par un réseau de partenaires spécialisés.

Citizen Systems Europe est une filiale à 100 % de Citizen Systems Japan et fait partie du groupe international Citizen, qui fabrique aussi bien les célèbres montres Eco-Drive, des calculatrices, des mini-imprimantes et des systèmes d'impression industriels, que des machines-outils, des oscillateurs à quartz, des diodes électroluminescentes et bien d'autres composants électroniques.

Pour plus d'informations

Citizen Systems Europe GmbH
Marketing Department
Tel.: +49 (0)711/3906-400
marketing@citizen-europe.com

Le Musée de l'Histoire de l'Art de Vienne (Kunsthistorisches Museum)

Le Musée de l'Histoire de l'Art de Vienne, conjointement au Musée de l'Ethnologie (Weltmuseum) et au Musée Autrichien du Théâtre (Theater Museum), constituent la plus grande association de musées d'Autriche, uniquement comparable avec certaines institutions associées dans le monde international des musées. En 1891, avec l'ouverture de son bâtiment sur le Burgring à Vienne, des milliers d'œuvres d'art furent exposées sous le même toit pour la première fois – dans l'actualité les collections du Neue Burg, du Musée du Trésor Impérial, du Wagenburg et du Château d'Ambras font partie de l'association des musées, conjointement au Musée d'Ethnologie de Vienne et au Musée Autrichien du Théâtre.

www.khm.at

Inform

Avec siège à Vienne, Inform GmbH est un fournisseur de services de POS TI. Après sa fondation en 1983, il s'est spécialisé dans les services d'opérations de caisse. L'entreprise produit des technologies de libre-service pour les entreprises de transport de lettres et paquets, ainsi que pour des institutions avec une forte demande de libres-services, et compte 14.000 systèmes de distributeurs automatiques en fonctionnement. Un ample réseau de partenaires permet que l'entreprise puisse fournir des services à plus de 7.000 clients dans 11 pays. Page web : www.Inform.at - Tel.:+43 1 258 72 84-0 – Courrier électronique : office@Inform.at Web: www.Inform.at - Tel.:+43 1 258 72 84-0 - E-mail: office@Inform.at