

UN NUOVO APPROCCIO AL SERVIZIO FRA TECNOLOGIE E CONTROLLO SOCIALE



Ci presentiamo

**300
BUS**

562
DIPENDENTI di cui
320 SOCI

Bacini di competenza diretta:

**Province di Prato;
Firenze; Pistoia**

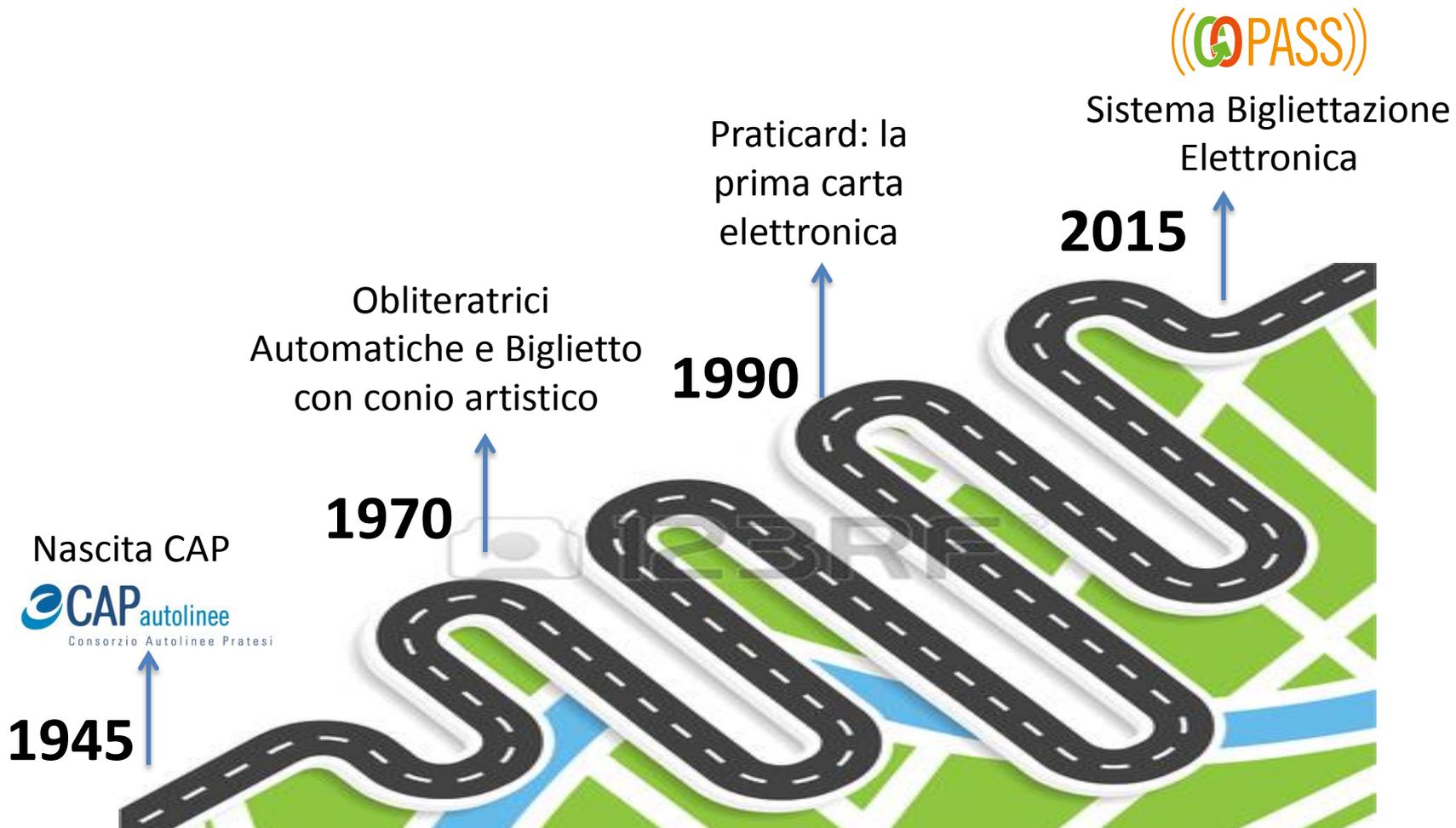
Bacini con presenza in partecipate:

**Firenze; Pistoia; Pisa;
Lucca; Livorno; Massa
Carrara**

11.000.000
KM “DIRETTI”

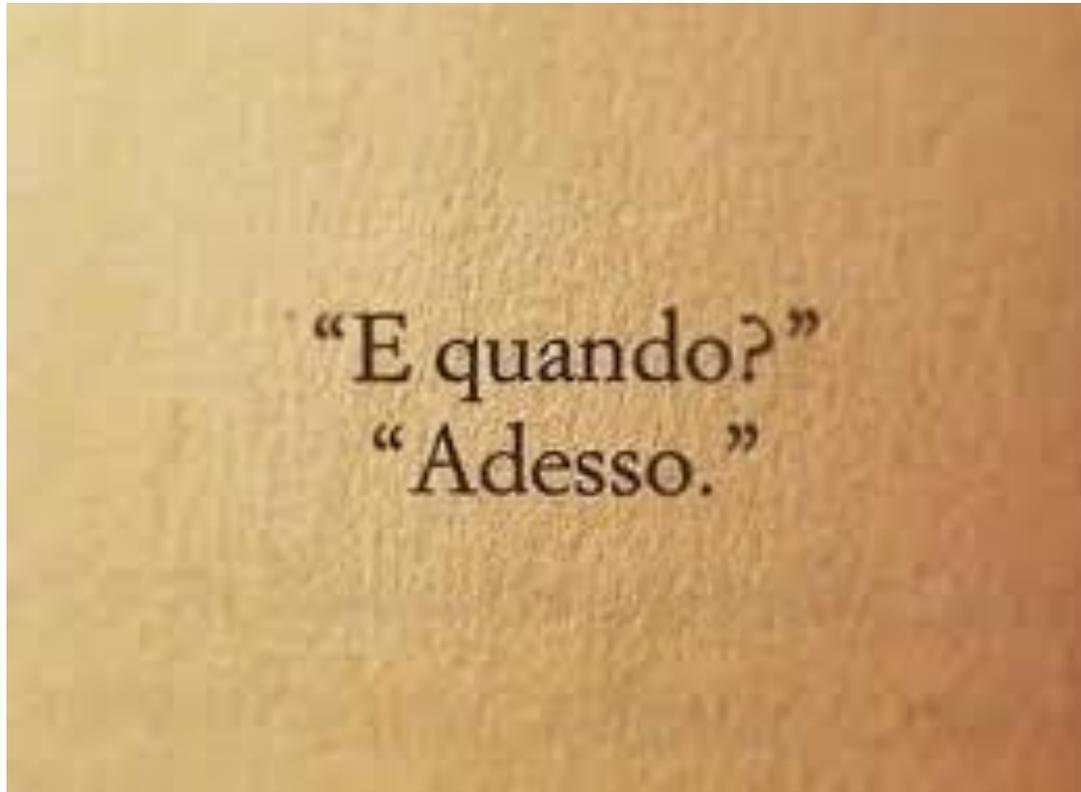
40.000.000
KM “INDIRETTI”

Bigliettazione: *Una Storia di Innovazioni*



CAMBIARE LE ABITUDINI

Since 23th February 2015



La rivoluzione del biglietto elettronico:

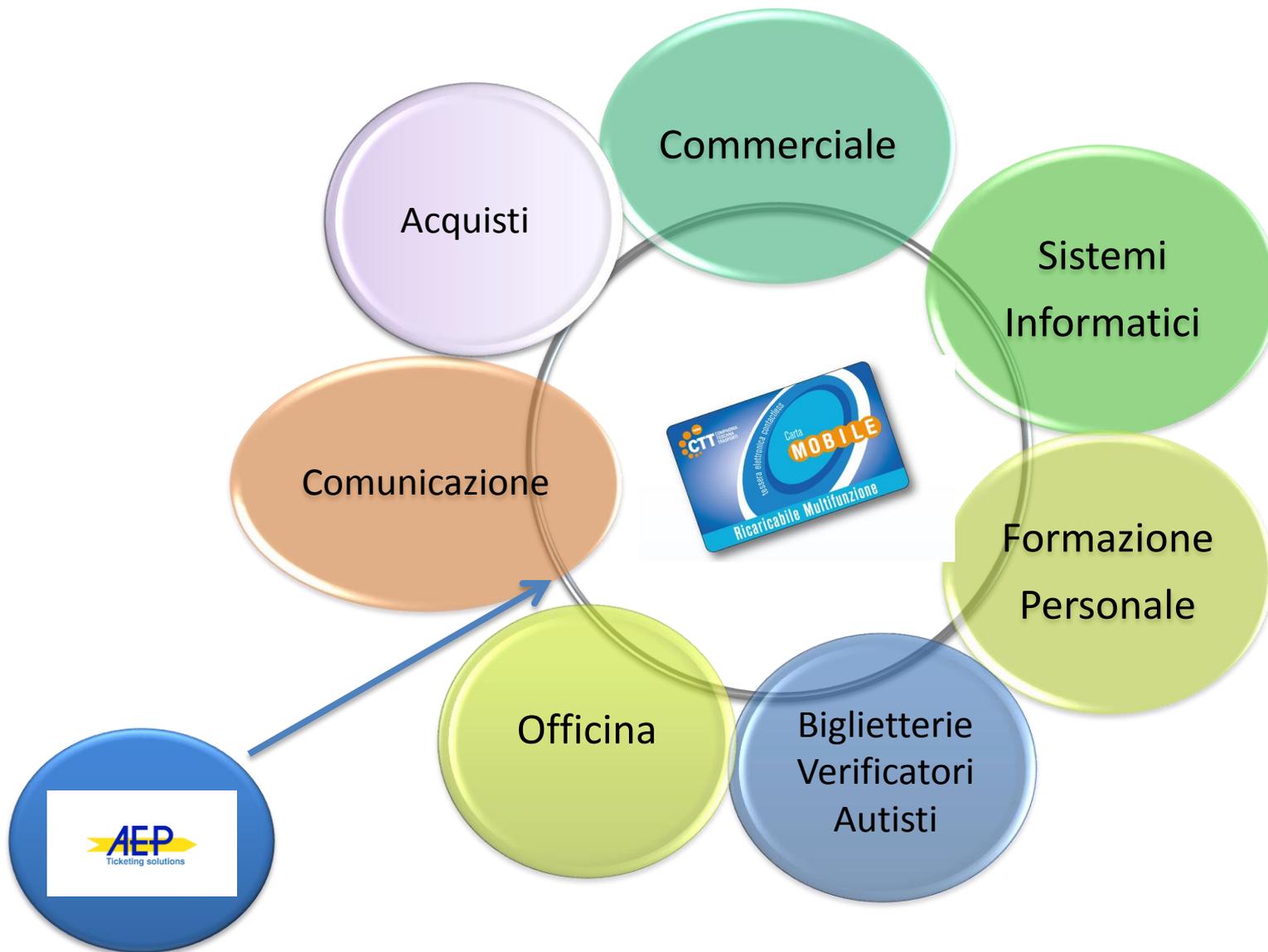
Linee Guida e Obiettivi

- Nuovo modo di utilizzare l'autobus più semplice e moderno in linea con gli standard europei
- Profondo cambio di abitudini per i cittadini
- Partecipazione di tutti al processo di cambiamento
- Lotta all'evasione
- Sostenibilità: riduzione sensibile della carta e riduzione dei costi di stampa
- Conoscenza più approfondita dei flussi tramite maggiore qualità e precisione dei dati

Un lavoro di gruppo



Un lavoro di gruppo



Caratteristiche e Funzionalità



Caratteristiche e Funzionalità

- Salita dalla porta anteriore
- Carta Mobile
- Carta Multipla
- Utilizzo delle tecnologie
- Controllo sociale



Salita Anteriore



ENTRATA

La salita anteriore

- Il primo passo necessario del nuovo sistema di bigliettazione elettronica sul servizio urbano di Prato, è stato quello di favorire l'entrata della clientela dalla porta anteriore (colorata di verde)



Migliore flusso
interno all'autobus



Attestazione del
pagamento e
della validità del
titolo



Carta Mobile:

La grande protagonista del cambiamento



Carta Mobile

- Vero e proprio borsellino elettronico personale contactless
- Si valida ad ogni ingresso sull'autobus, anche gli abbonati
- I titoli urbani di Prato vengono scalati/ validati automaticamente



Carta Mobile

- Immediato feedback per l'utenza
 - «Bip» e luce verde: titolo valido
 - «Bop» e luce rossa: titolo non valido
- Ricariche dei titoli presso biglietterie aziendali, emettitrici automatiche e online da rivendite e/o da casa



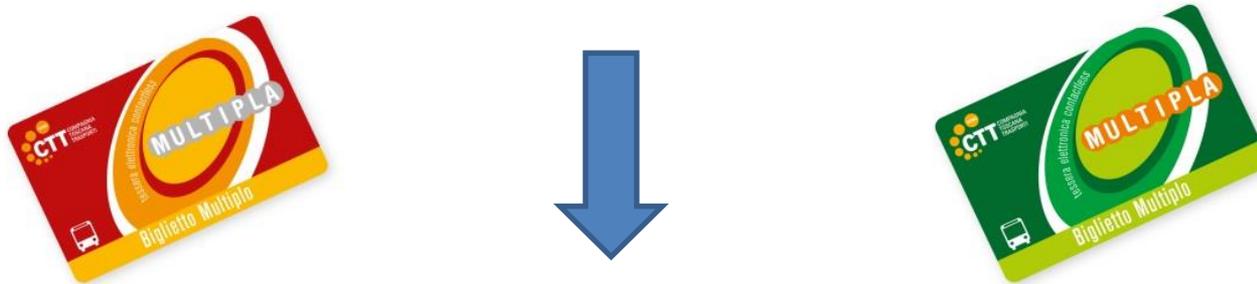
Carta Multipla

11 Maggio 2015



Carta Multipla

- Carta impersonale contactless usa e getta in due versioni: 5 o 10 biglietti urbani di Prato da 70 minuti
- Alternativa per i viaggiatori occasionali



Parallelamente all'introduzione di Carta Multipla è stato adottato:

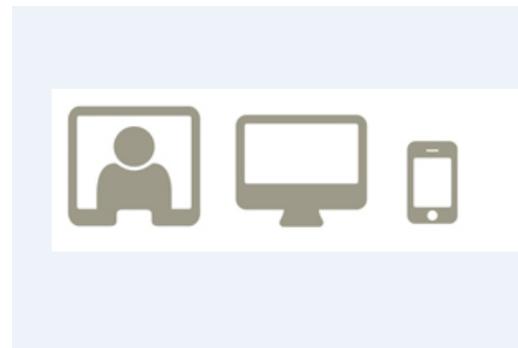
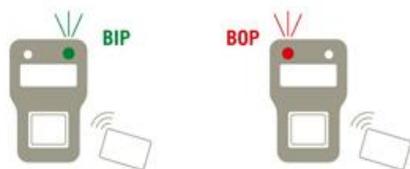
- Un riordino tariffario seguente ad un periodo di transizione in cui titoli cartacei ed elettronici sono coesistiti
- Obbligo di validazione anche per gli abbonati
- Progressiva verifica con sanzioni anche per i possessori di titoli validi ma non validati

Utilizzo delle Tecnologie



Utilizzo delle Tecnologie

- Il nuovo sistema è stato realizzato tramite nuovi strumenti:
 - Carte elettroniche contactless
 - Validatrici a bordo bus e consolle autista
 - Emettitrici automatiche
 - Strumenti per la verifica
 - Ricarica e acquisto titoli online



Controllo Sociale



Controllo Sociale

- Tutti gli utenti devono validare il proprio titolo di viaggio ad ogni salita a bordo bus.
- L'operazione di validazione avviene davanti all'autista ed è lui il primo testimone della validità o meno del titolo di viaggio utilizzato.
- Il controllo sociale nasce dal basso della comunità che condivide un mezzo di trasporto e i valori del rispetto reciproco

Comunicare con i viaggiatori



Comunicare con i viaggiatori

- Esigenza di comunicare ai viaggiatori le fasi di passaggio al nuovo sistema:
 - Facilitatori: veri e propri accompagnatori nel viaggio degli utenti con il compito di spiegare tutte le novità
 - Ristrutturazione del sito internet www.capautolinee.it
 - Piattaforme social (Facebook, Twitter e Youtube)
 - Video informativi
 - Campagna di informazione offline tradizionale



Comunicare con i viaggiatori



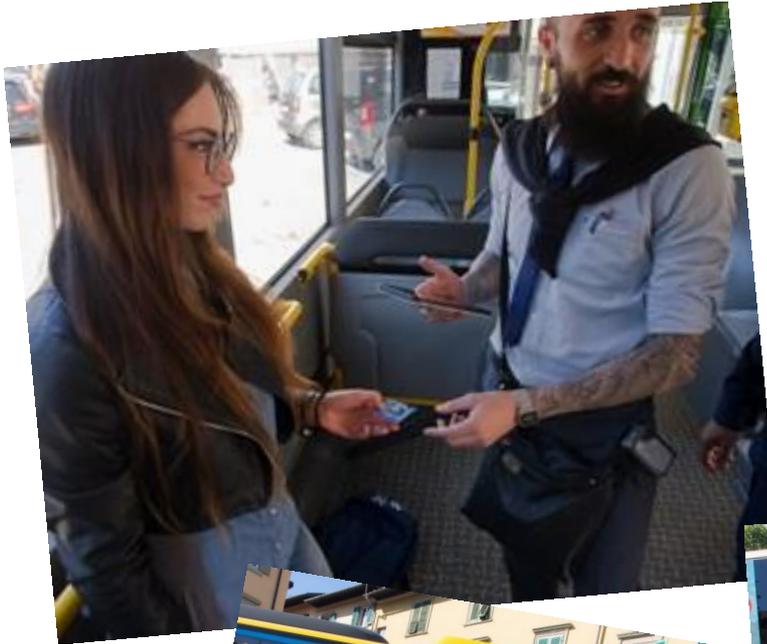
A banner for the CAP website. It features the CAP logo on the left. The main text reads: 'Condividi il viaggio, rispetta gli altri. Un Premio per i "Bip" degli abbonati. Con Carta MOBILE si "Bippa" tutti'. There is an image of a 'CARTA MOBILE' card. Below the banner is a navigation menu with 'Home', 'Informazioni', 'Foto', and 'Video'. On the right side of the banner, there is a 'CARTI MOBILE' section with a 'CALCOLA PERCORSO' button and a search icon labeled 'LAVORA CON NOI'.



Comunicare con i viaggiatori

- 120.000 depliant informativi
- Nell'ambito urbano di Prato, decorati tutti gli autobus (110), tutti i retrovela (280) e tutte le pensiline (150) con messaggi legati a Carta Mobile
- Decorazioni ai parapedonali e in biglietteria
- 82.000 volte sono state aperte pagine del sito relative a Carta Mobile e Carta Multipla (23/2/15-27/11/17)
- Comunicazione costante a mezzo social

Le Iniziative



Con Carta
si **MOBILE**
"Bippa"
tutti



Condividi il viaggio, rispetta gli altri
Un Premio per i "Bip" degli abbonati



La Conciliazione a Bordo

- Da Evasore a Fidelizzato
- Se pagata la multa a bordo, sconto offerto con la possibilità di fare gratuitamente Carta Mobile con 10 biglietti urbani pre-caricati



Le Premiazioni

- Dall'ingresso del Sistema di Bigliettazione Elettronica, vengono premiati con un abbonamento trimestrale gratuito i 10 utenti più virtuosi nell'ultimo anno



Risultati



Risultati dopo quasi 3 anni

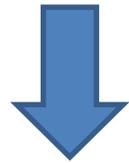
- Nuova filosofia di approccio al mezzo pubblico ed al suo utilizzo
- Riduzione al minimo dell'impatto sociale che i nuovi strumenti hanno avuto sui viaggiatori



Risultati dopo quasi 3 anni

29.000

CARTE MOBILE EMESSE



di cui

14.500

**NEI 45 GIORNI DI
GRATUITA'**



Risultati dopo quasi 3 anni

- Il **95%** dei viaggiatori sale sistematicamente dalla porta anteriore
- Ricariche Carte Mobile: **36.000**
- N. Abbonamenti emessi: **150.000** *(su base mensile)*
- Carte Multipla vendute: **130.000**
- Acquisti tramite webshop: **15.500**
- Validazioni elettroniche a bordo: **6.500.000**
- Vendita a bordo con nuovo sistema: **+70%** *(2017 vs 2014)*
- N. medio validazioni a giorno feriale: **11.500**
- N. medio validazioni ad abbonato a giorno feriale: **1,70**
- Migrazione del **9%** da canali di vendita esterni a quelli interni *(2017 vs 2014)*

I Feedback

83,14%

Dei viaggiatori si dice soddisfatto
del Sistema di Bigliettazione
Elettronica a Prato

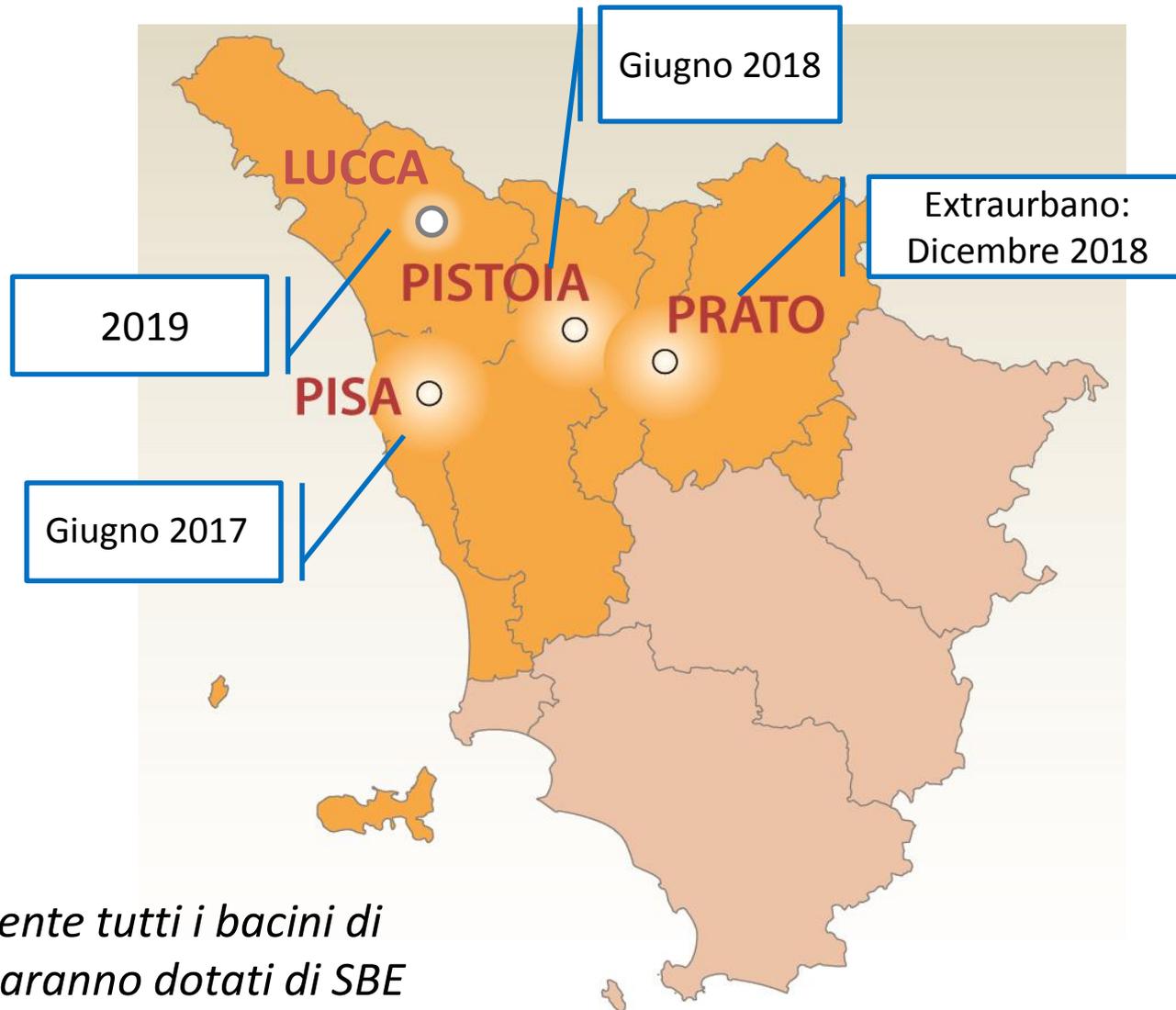
Novembre 2016



Indagine conoscitiva interna
all'azienda. Partecipazione di
tutti al cambiamento

Giugno 2017

Un modello esportato



Progressivamente tutti i bacini di competenza saranno dotati di SBE

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

