

## **PIANO DI INTERVENTO OPERATIVO VENDITA E INFOMOBILITÀ**

Contratto di Servizio con la Regione Lazio

### **Obiettivi e azioni**

Il presente Piano Operativo (di seguito “Piano”) viene adottato ai sensi della Delibera ART n. 16/2018 e presenta le azioni che Cotral Spa intende realizzare nel primo periodo e nel medio-lungo termine sulle seguenti tematiche:

1. Incremento del livello di accessibilità commerciale;

Realizzare gli interventi necessari a minimizzare i disservizi derivanti dall'impossibilità di acquistare un titolo di viaggio prima della corsa, anche con il coinvolgimento degli esercizi commerciali posti in prossimità delle stazioni. L'elenco dei rivenditori è sempre disponibile e mantenuto aggiornato sul sito web aziendale e sull'App BusCotral.

2. Incremento della vendita digitalizzata dei titoli di viaggio;

Realizzare gli interventi necessari a rendere possibile l'acquisto dei titoli digitali Cotral Spa attraverso la nuova App BusCotral e sul sito web aziendale. Analogamente, offrire la possibilità agli operatori MAAS (“mobility as a service”) di rivendere i titoli digitali Cotral attraverso le proprie App.

3. Incremento della capillarità della rete di vendita;

Presidiare costantemente il territorio per monitorare la domanda e cogliere nuove opportunità di attivazione di punti di vendita. Cotral già offre servizi rivolti alla clientela business interessata a divenire rivenditore dei titoli di viaggio.

4. Potenziamento dell'informazione all'utenza.

Attivare nuovi sistemi di infomobilità per garantire all'utenza informazioni sempre aggiornate e facilmente reperibili sullo stato effettivo del servizio e sulle anomalie alla programmazione. Cotral ritiene prioritario e strategico potenziare la qualità dei servizi di comunicazione sia per il customer care che per l'attrattiva di nuova clientela.

### **Il contesto di riferimento**

Per i servizi extraurbani su gomma, Cotral Spa propone due sistemi tariffari:

- Sistema a tratta tariffaria Cotral Spa;

- Sistema integrato a zone tariffarie Metrebus Roma e Metrebus Lazio (in partecipazione con Atac Spa e Trenitalia Spa).

Per i servizi ferroviari, si evidenzia lo scenario tariffario che segue:

- Roma – Lido: possibilità di utilizzo dei titoli Metrebus Roma e Lazio;
- Roma – Viterbo: possibilità di utilizzo dei titoli Cotral e Metrebus Roma e Lazio.

Si fa presente che i titoli integrati Metrebus Roma e Lazio sono distribuiti da Atac Spa in veste di mandataria del sistema tariffario integrato; Cotral provvede alle vendite dirette dei soli abbonamenti elettronici Metrebus Lazio e comunque per una parte residuale del valore complessivo dei ricavi da traffico relativi a questi prodotti.

Nel breve – medio periodo, le vendite che potranno interessare gli utenti dei servizi ferroviari saranno gestite ancora da Atac Spa; pur tuttavia non si escludono nuove soluzioni organizzativo - commerciali a partire dal 2023, che assegneranno a Cotral un ruolo di maggior peso nelle attività di vendita e di distribuzione dei titoli integrati Metrebus.

## **Il Sistema di vendita nella Regione Lazio**

Al momento della stesura, la rete di vendita della Cotral Spa è costituita da:

- 3 Biglietterie aziendali;
- 10 Biglietterie self service (MEB) di tipo full (moneta + banconote + pos)
- 2000 rivenditori presenti nel territorio regionale;
- Sistema di ricarica online di abbonamenti integrati regionali;
- 150 assistenti alla clientela che garantiscono servizi di infomobilità e ticketing in prossimità di capolinea e fermate.

All'interno delle stazioni ferroviarie, nel breve - medio periodo Atac continuerà a gestire le biglietterie self service che emettono titoli Metrebus; il progetto di *roll-out* tecnologico in esercizio a partire da dicembre 2021 prevede la sostituzione integrale degli apparati esistenti con altri di pare numero ma tecnologicamente avanzati che consentiranno la ricarica di supporti "*chip on paper*" con carnet di biglietti di corsa a tempo (BIT).

Cotral e Atac già offrono servizi integrati alla clientela in ordine alla richiesta ed emissione di tessere elettroniche per la ricarica degli abbonamenti ordinari; inoltre dal 2020 è integrato il servizio di ricarica online degli abbonamenti agevolati che consente l'acquisto sul sito web di Atac e la materializzazione attraverso i validatori Cotral.

## **Il Sistema di infomobilità**

Cotral dispone di un complesso sistema di infomobilità composto da:

- Web regia integrata con i sistemi di pianificazione dell'esercizio e di fleet management per la gestione centralizzata delle informazioni sul servizio di trasporto su gomma, sia programmato che real time.
- Rete di monitor installati presso i capolinea del Lazio:
  - Roma Anagnina
  - Roma Saxa Rubra
  - Roma Ponte Mammolo
  - Roma Laurentina
  - Viterbo Riello
  - Rieti
  - Frosinone
  - Civita Castellana
  - Montelibretti Passo Corese
  - Tivoli

Attraverso i monitor sono fornite informazioni statiche e dinamiche sul servizio: destinazione, orari, banchine, fermate, instradamenti, ritardi, soppressioni, condizioni di trasporto, alert, etc.

- Sito internet
- App BusCotral per dispositivi Android e iOS
- Call Center
- Canali social: Twitter, Instagram
- Monitor a bordo bus per informazioni durante il viaggio: numero bus, destinazione, orario previsto di arrivo, fermata corrente, prossime fermate con orari di transito.
- Assistenti alla clientela operanti nei principali nodi del Lazio per fornire all'utenza informazioni su percorsi, orari, tariffe, condizioni generali di trasporto, ritardi, soppressioni, sanzioni e pagamenti, ticketing.

## **INTERVENTI OPERATIVI NEL PRIMO PERIODO (2022 – 2024)**

### **AZIONE 1 – Efficiamento della rete di vendita diretta Self service**

È volontà di Cotral Spa potenziare i canali di vendita diretta dei titoli di viaggio investendo anzitutto su nuove biglietterie self service da posizionare nei nodi di scambio; se da una parte Atac continuerà a gestire la rete di apparati presenti nelle stazioni ferroviarie, Cotral provvederà all'installazione dei dispositivi nei luoghi di maggior affluenza e di permanenza dell'utenza anche nell'ottica dell'intermodalità. Per il 2023 è prevista l'introduzione di 15 nuove biglietterie automatiche di tipo full (moneta + banconote + pos). Esse offriranno servizi di gestione delle agevolazioni tariffarie, pagamento delle sanzioni, travel planner; come quelle attuali saranno colonnine di materializzazione dei titoli acquistati online e materializzati sulle smart card.

### **AZIONE 2 – Efficiamento della rete di vendita diretta**

Il Piano prevede un crescente impiego del personale di assistenza alla clientela in prossimità dei nodi di scambio. L'obiettivo è fornire alla clientela il necessario supporto alla scelta e all'acquisto dei titoli di viaggio. Investimenti dedicati saranno quindi realizzati sulle tecnologie in dotazione al personale che svolge servizi di terra al fine di accrescere la qualità dei servizi di *customer care* soprattutto verso il pubblico che ha maggiori difficoltà nell'uso dei canali telematici. Dalla richiesta delle tessere elettroniche al pagamento delle sanzioni, dalla ricarica delle tessere elettroniche fino alla gestione delle agevolazioni tariffarie, il personale sarà in grado di rispondere puntualmente alle nuove richieste della clientela e dare riscontro sullo stato di quelle *pending*.

Cotral ha in corso di realizzazione importanti investimenti sui servizi interni di customer relationship management in integrazione ai dati dell'esercizio e quelli di vendita e post-vendita, per una esperienza utente soddisfacente. Il CRM aziendale sarà quindi integrato con il DB degli utenti in possesso delle tessere elettroniche, dei clienti web e degli utenti registrati che utilizzano i servizi APP mobile.

Particolare attenzione viene rivolta anche a imprese ed enti no-profit che acquistano grossi quantitativi di titoli ad uso interno. Cotral metterà a disposizione apparati che consentiranno la gestione in autonomia delle ricariche e semplificheranno le operazioni di pagamento e fatturazione. Inserendo la vendita dei titoli di viaggio nei programmi di mobility delle aziende e nei piano welfare, di fatto si potenzierà la rete di vendita indiretta migliorando la customer experience della clientela.

### **AZIONE 3 – Diffusione della smart card**

Nell'ottica di aumentare l'interoperabilità dei servizi di trasporto, si potenzierà la diffusione delle smart card a fronte della riduzione graduale dei titoli precodificati. Tale operazione, da condursi di concerto con Atac, prevede la distribuzione dei nuovi supporti anche presso quelle fasce di clientela abituate all'acquisto degli abbonamenti giornalieri, settimanali e mensili Metrebus Lazio prodotti ancora oggi su supporto cartaceo a

banda magnetica. La possibilità di ricarica delle tessere elettroniche consentirà di utilizzare il canale web e le macchine self service, superando le criticità legate alla disponibilità dei prodotti presso i rivenditori e alle complesse attività di distribuzione e rendicontazione che rappresentano comunque un aggravio di processi a discapito della fruibilità dei servizi.

#### **AZIONE 4 – Realizzazione della nuova App BusCotral**

Nel corso del 2022 Cotral Spa pubblicherà la nuova App BusCotral per dispositivi Android e iOS. Il sistema dal design originale Cotral Spa prevede la piena integrazione dei servizi di travel planner con il mobile ticketing; l'obiettivo è guidare agevolmente la clientela nel complesso piano dei servizi di mobilità regionale offrendo le soluzioni di viaggio che minimizzano i tempi e i costi di spostamento. È già in corso di prototipazione un innovativo servizio di "seguì corsa" che guida l'utente nelle fasi di interscambio, mostra informazioni sempre aggiornate sul viaggio in corso e fornisce previsioni affidabili sui tempi di completamento del viaggio.

Un complesso servizio di notifiche push personalizzate, consentirà al cliente di essere aggiornato in modo proattivo dalla Cotral e le informazioni non dovranno più essere ricercate ma saranno fornite tempestivamente dalla Cotral nel corso del viaggio.

Nell'APP, già oggi, sono fornite informazione geolocalizzate sulla rete di vendita diretta e indiretta per orientare l'utenza verso il canale più idoneo alle proprie esigenze.

#### **AZIONE 5 – Supporto alla rete vendita indiretta**

La vendita indiretta realizzata dai distributori dei titoli di viaggio sarà supportata da speciali servizi di assistenza ai rivenditori per monitorare e intervenire sulle anomalie che essi vorranno segnalare sui sistemi in uso. Fermo restando la titolarità del rapporto commerciale in capo al distributore, si rende necessario prevedere interventi mirati sugli operatori commerciali "strategici", ovvero su coloro che per posizione rispetto all'asse ferroviario e per presenza sul territorio, devono essere maggiormente supportati nel funzionamento continuativo dei dispositivi. Si prevede quindi di realizzare apparati "muletto" da attivare spot e on demand, con rapidissimi tempi di risposta dalla segnalazione dei guasti, per ridurre al minimo i disagi alla clientela.

#### **AZIONE 6 – Sviluppo di nuovi supporti per i titoli di corsa semplice**

Nel medio periodo 2023 – 2024, Cotral Spa prevede di abbandonare i titoli di corsa semplice a banda magnetica per distribuire esclusivamente titoli elettronici per smart card e titoli in formato QR-Code, sia

digitali che cartacei. In particolare i titoli in formato QR-Code conterranno maggiori informazioni rispetto a quelli magnetici come già ampiamento consolidato nel modello tariffario ferroviario: saranno legati a un collegamento OD e con validità legata all'orario di utilizzo.

#### **AZIONE 7 – Centrale Operativa e Call Center**

Nel corso del 2022 Cotral metterà in campo la nuova Centrale Operativa dedicata al monitoraggio continuativo dei servizi su gomma e alla gestione di eventi programmati e straordinari. In ordine ai servizi ferroviari, si prevede di dedicare risorse umane al controllo e monitoraggio delle linee gestite, in grado di interfacciarsi rapidamente con il personale di stazione e con quello viaggiante e di assistenza alla clientela. La Centrale Operativa viene collegata al Call Center aziendale per garantire la migliore e puntuale informazione alla clientela nei casi di necessità.

#### **AZIONE 8 – Distribuzione dei dati di infomobilità presso i monitor delle stazioni**

In veste di gestore dei servizi ferroviari, Cotral Spa metterà a disposizione del gestore dell'infrastruttura ferroviaria i dati di programmazione e del tempo reale. Ciò avverrà attraverso la creazione di servizi applicativi dedicati che sono sviluppati all'interno della propria Centrale di Infomobilità, nei formati adeguati alle specifiche della piattaforma. I medesimi dati saranno distribuiti a bordo treni, laddove presenti monitor per l'infomobilità di bordo, e tramite App e sito web.

#### **AZIONE 9 – Sviluppo dell'informazione presso la rete di vendita indiretta**

I nuovi sistemi di bigliettazione elettronica di Cotral Spa nascono per integrare i servizi digitali dei distributori in modo da poter trasmettere in tempo reale informazioni anche geo referenziate alla rete di rivenditori presenti sul territorio regionale. Tale soluzione consentirà di superare le annose criticità legate alla logistica dell'informazione tradizionale, legata a modalità e supporti che non consentono di raggiungere efficacemente gli operatori economici che servono la clientela e sono parte fondamentale del front-end comunicativo verso il territorio.

#### **INTERVENTI OPERATIVI NEL MEDIO – LUNGO PERIODO**

Sulla scia delle attività definite nel breve periodo, si possono delineare le linee di sviluppo future, che saranno oggetto di una puntuale definizione nelle revisioni del Piano. In linea generale esse sono:

- Sviluppo degli attuali sistemi di pagamento EMV Transit realizzati da Atac Spa, che consentono l'accesso ai servizi ferroviari mediante l'uso delle carte elettroniche di pagamento in modalità contactless. L'obiettivo è creare servizi innovativi che riducano il rischio dei mancati pagamenti pur agevolando gli ingressi.
- Favorire la distribuzione dei titoli digitali anche su altre piattaforme MAAS.
- Fornire servizi premium ai rivenditori posizionati in prossimità delle Stazioni e dei nodi maggiori.

#### **MONITORAGGIO DEGLI IMPEGNI DI PIANO**

Gli impegni presi nel Piano e relativi al primo periodo saranno monitorati annualmente; per ciascuno di essi sarà fornita evidenza dei risultati in relazione a specifici obiettivi.