

PIANO DI INTERVENTO OPERATIVO VENDITA E INFOMOBILITÀ

Contratto di Servizio con la Regione Lazio

Obiettivi e azioni

Il presente Piano Operativo (di seguito “Piano”) 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 ubicati sul territorio regionale. 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 favorire 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).

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 dei titoli integrati che interessano gli utenti dei servizi automobilistici saranno gestite ancora da Atac Spa; pur tuttavia non si escludono nuove soluzioni organizzativo - commerciali a partire dal 2024 , 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)
- Circa 3.000 rivenditori presenti sul territorio regionale;
- Sistema di ricarica online di abbonamenti integrati Metrebus Lazio (mensili, annuali e annuali studenti) e di abbonamenti agevolati del sistema proprietario chilometrico.
- Circa 170 assistenti alla clientela che curano i servizi di infomobilità e di ticketing in prossimità di capolinea e fermate.

Nei maggiori nodi di scambio di Roma, Viterbo, Rieti e Frosinone, sono presenti biglietterie automatiche self-service di tipo full money che offrono servizi al cliente di infomobilità e ticketing:

- Calcola tariffa
- Ricarica Metrebus
- Acquisto titoli di viaggio ordinari e agevolati
- Materializzazione degli abbonamenti acquistati sui canali elettronici

In tutti i nodi di interscambio romani, Atac provvede alla distribuzione su canali diretti e indiretti dei titoli integrati Metrebus Roma che consentono l'uso dei mezzi Cotral sul territorio di Roma Capitale;

Cotral e Atac già offrono servizi integrati alla clientela in ordine alla richiesta ed emissione di tessere elettroniche per la ricarica degli abbonamenti ordinari; 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
- Web form
- 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.

AZIONE 1 – Efficientamento 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 nelle stazioni prossime a fermate e capolinea dei servizi automobilistici; Per il 2023 è prevista la pubblicazione della gara di acquisto di 15 nuove biglietterie automatiche che accettano pagamenti elettronici. 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 – Efficientamento 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 e digitalizzazione dei supporti

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, che saranno eliminati a partire dal primo semestre

2025 Tale operazione 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.

A partire dal secondo semestre 2024 si avvierà l'emissione di pass e abbonamenti digitali per smartphone attraverso la creazione di un wallet digitale da utilizzare stand alone oppure in APP. L'obiettivo nel medio-lungo periodo è ridurre l'uso di carta e chip per la migliore sostenibilità dei processi di ticketing.

AZIONE 4 – Diffusione della nuova App BusCotral e servizi ai Maas Operator

Il sistema sviluppato da Cotral Spa punta sulla 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 "segui 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.

La digitalizzazione dei processi di ticketing è svolta nella prospettiva Maas ("mobility as a service") e Cotral già distribuisce i propri titoli digitali attraverso App di operatori terzi e altri se ne aggiungeranno nel triennio 2024-2026.

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, a partire dal primo trimestre 2024, 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 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 ampiamente 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 ha avviato la nuova Centrale Operativa dedicata al monitoraggio continuativo dei servizi su gomma e alla gestione di eventi programmati e straordinari, la struttura ubicata presso la sede direzionale dell'azienda si interfaccia 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:

- 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.