



VIVERE SMART

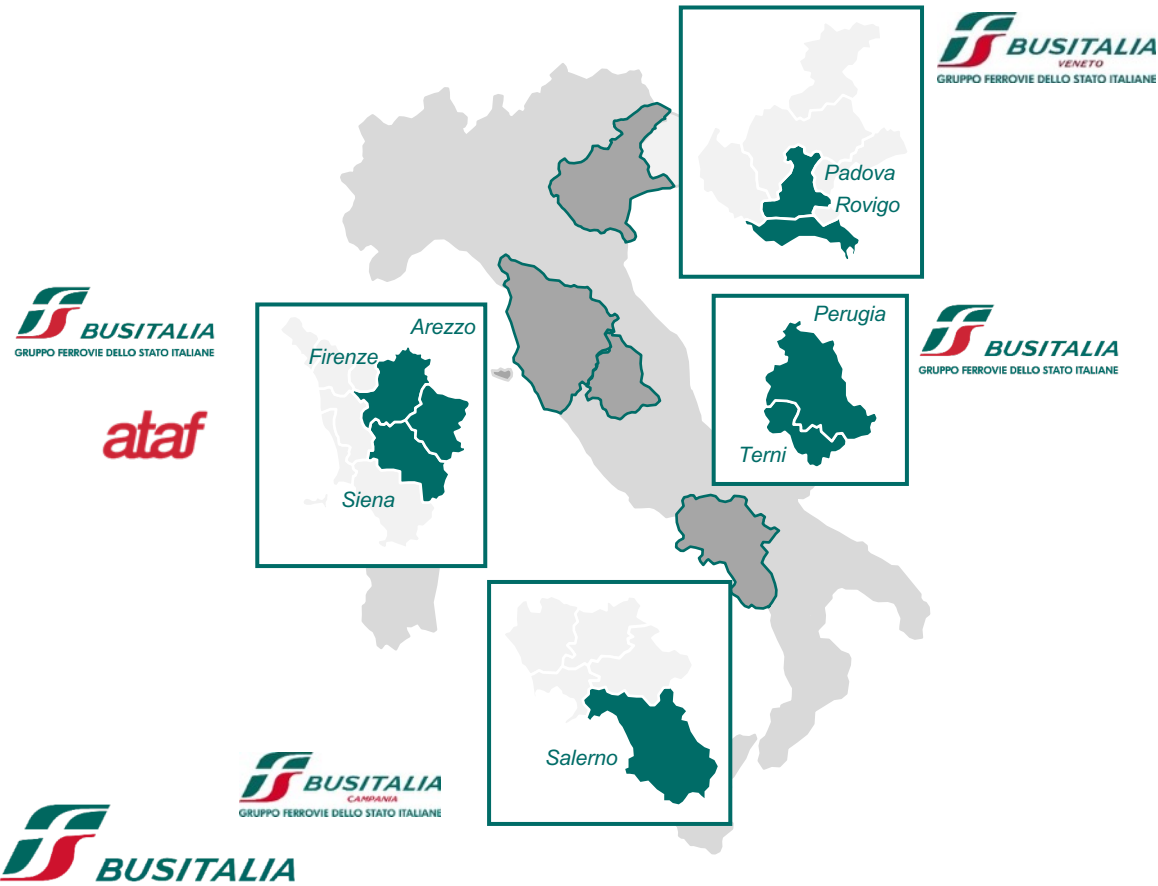
Pagamenti innovativi e mobilità nelle città del futuro.

Monica Rinchi

Responsabile Marketing e Commerciale Busitalia

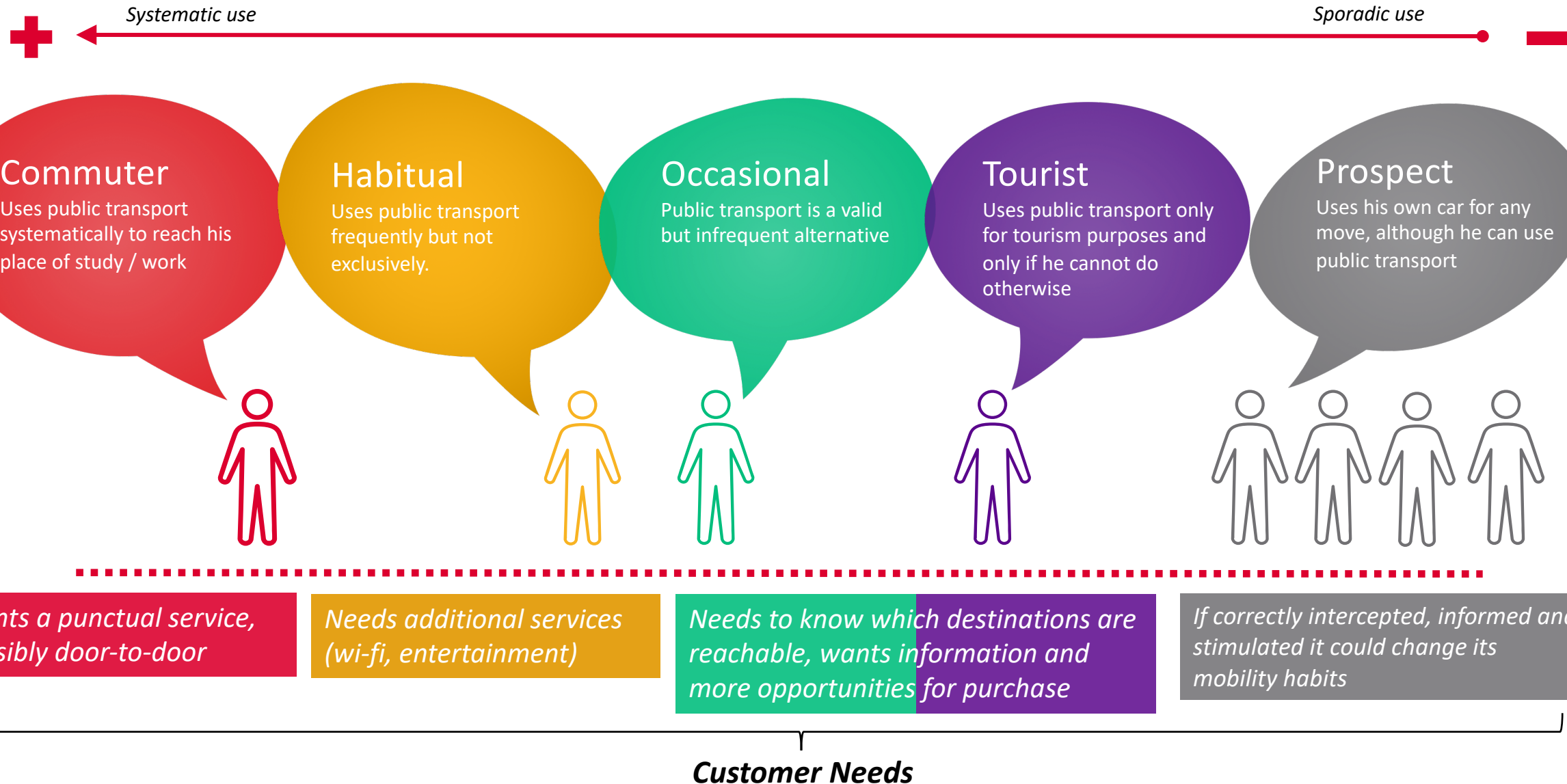
Busitalia azienda del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

Il Trasporto Pubblico



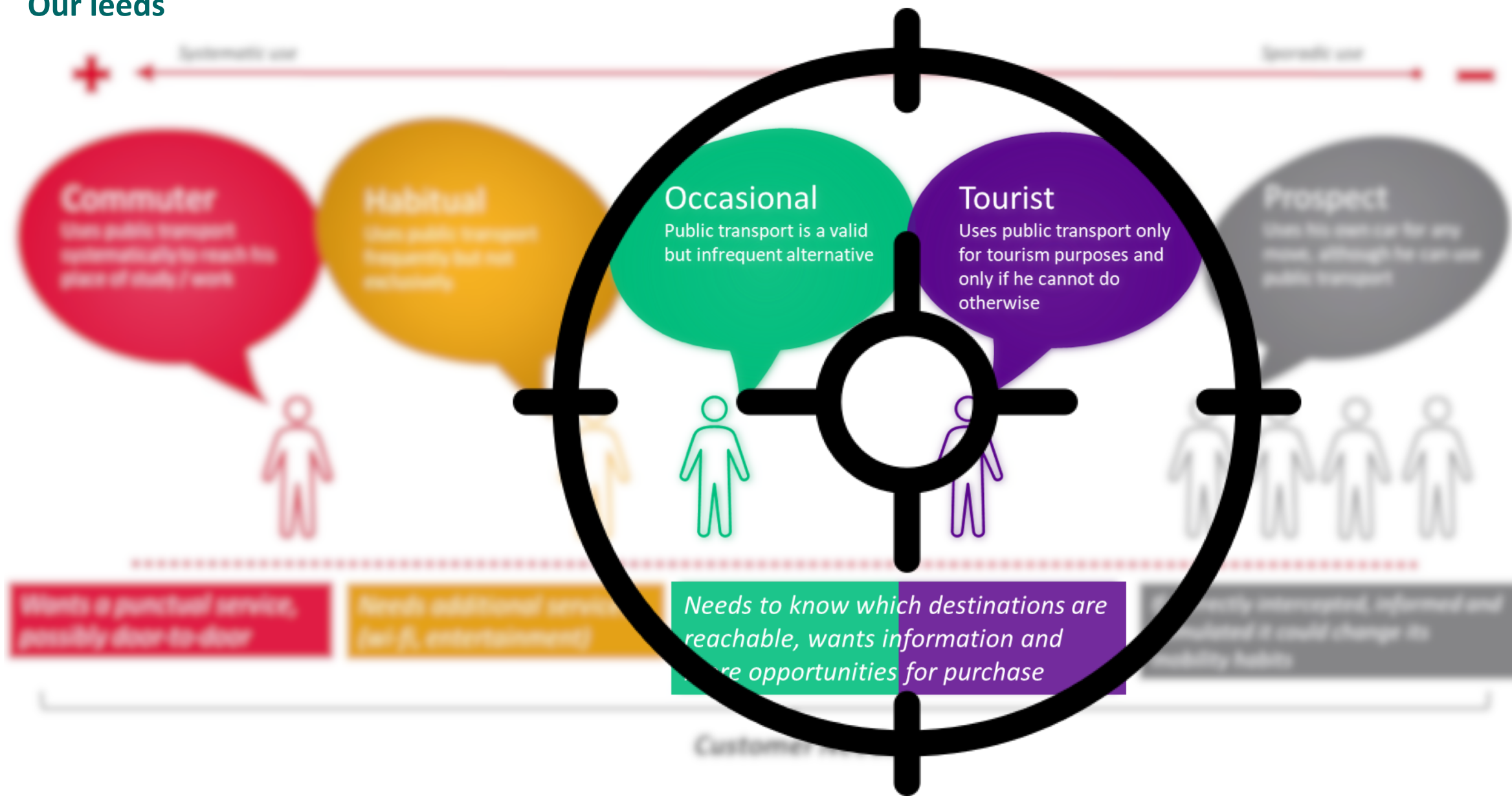
Florence Cashless Experience

Our leads



Florence Cashless Experience

Our leads





Florence Cashless Experience

Florence Cashless Experience

Obiettivi del progetto Pilota BUSITALIA

Obiettivi



Test Customer Experience

Valutare gradimento,
accettazione e usabilità



Maggiori ricavi

- Riduzione evasione involontaria
- Aumento vendite



Riduzione costi

Riduzione costi operativi

Florence Cashless Experience

Il progetto pilota



355 autobus



95 Mln passeggeri



ataf



13 autobus



700 mila passeggeri



BUSITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE



Florence Cashless Experience

Roadmap

Dicembre 2018

Approvazione del progetto

Febbraio 2019

Start up upgrading Ticketing System

Aprile 2019

*Planning ADV e INFO
Field tests*

Marzo 2019

Test Usabilità

Giugno 2019

*Formazione e engagement
Field tests*

Maggio 2019

Fine tuning user experience

Luglio 2019

Produzione materiali ADV e INFO

18th July 2019

Lancio

Agosto 2019

*Monitoraggio
fine tuning customer care*

da Ottobre 2019

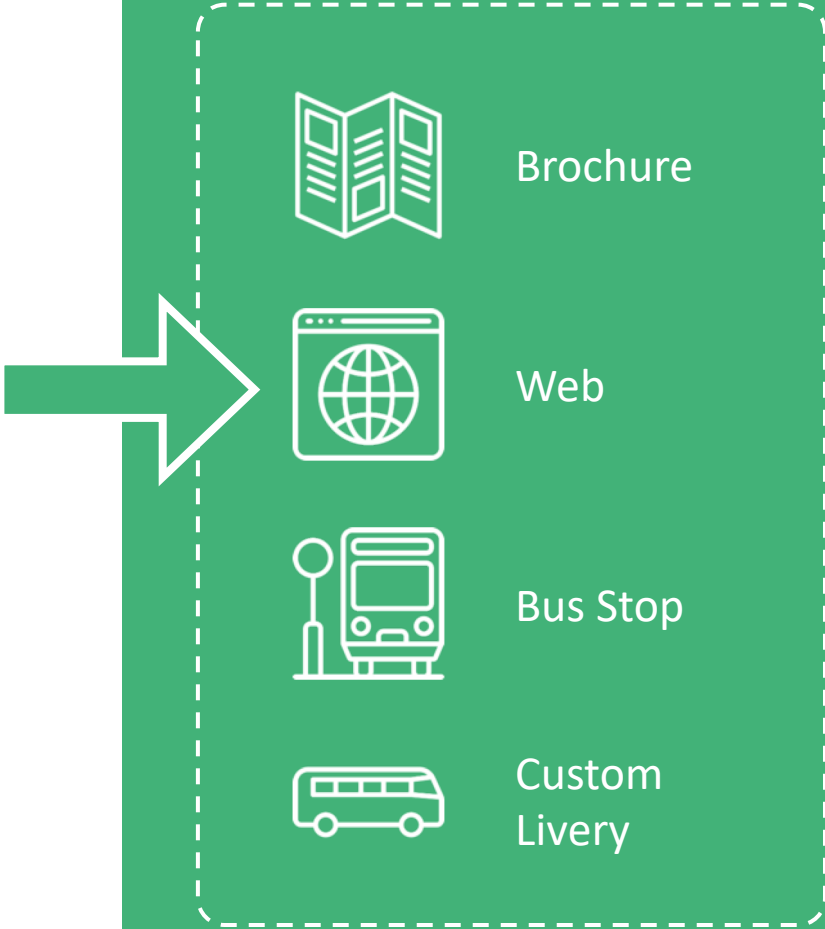
Monitoraggio

Florence Cashless Experience

Campagna ADV: TAP!

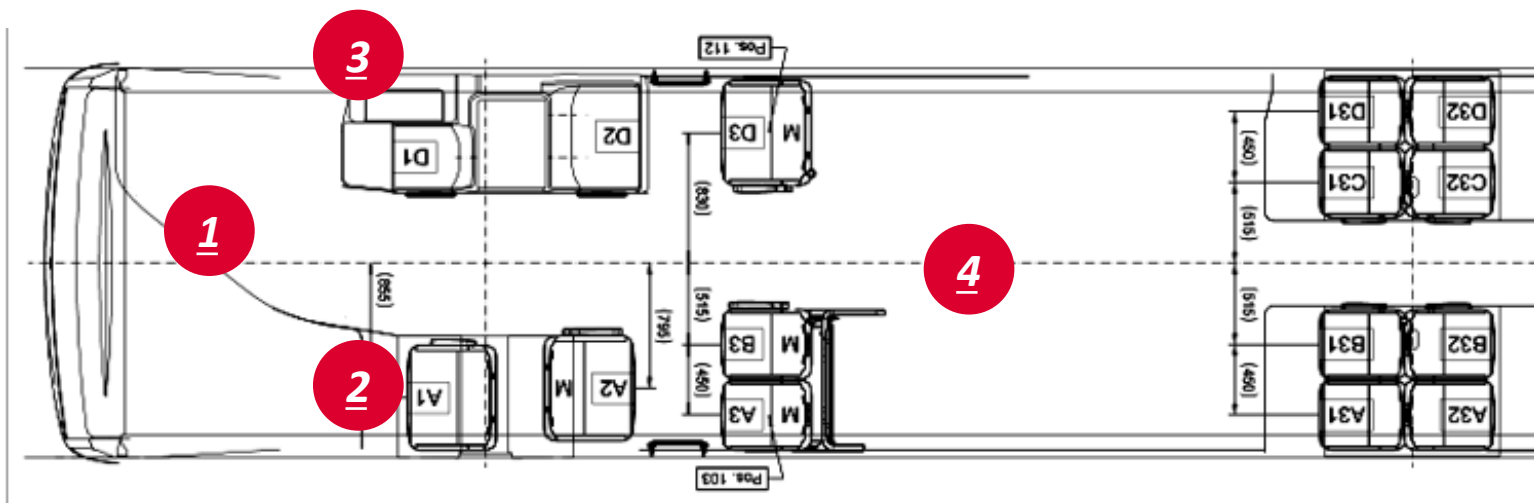


CANALI E MATERIALI



Florence Cashless Experience

Comunicazione a bordo



SUL BUS

1



Flyers

2



Infographic

3



Stickers

4



Video

Florence Cashless Experience

Comunicazione a bordo

SU QUESTO BUS PUOI PAGARE CONTACTLESS
ON THIS BUS YOU CAN PAY CONTACTLESS

COME ACQUISTO IL BIGLIETTO?
Avvicina la carta al validatore e fai tap!
Please your payment card against the ticket machine and wait for purchase confirmation.

VIAGGI IN COMPAGNIA?
Premi l'icona e ripassa la carta;
Ripeti l'operazione per ogni passeggero.
Press the "Add Passenger" icon and pass the card again and repeat the operation again. Repeat for each extra passenger.

HAI CAMBIATO BUS?
Ricordati di fare tap ogni volta che sali a bordo.
Every time you change bus, please your payment card against the ticket machine.

FAI BUON VIAGGIO!
Have a nice trip!

TAP!

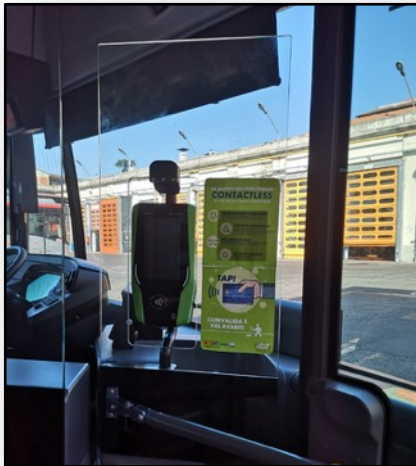
CONVALIDA E VAI AVANTI

VISA ataf





TAP!

SU QUESTO BUS PUOI PAGARE CONTACTLESS
ON THIS BUS YOU CAN PAY CONTACTLESS

VISA ataf



SUL BUS

- 1  Flyers
- 2  Infographic
- 3  Stickers
- 4  Video

Florence Cashless Experience

Formazione ed ingaggio del personale

“

TELL ME AND I
FORGET, TEACH ME
AND I MAY
REMEMBER, INVOLVE
ME AND I LEARN

Benjamin Franklin

”

1

Descrizione del progetto

2

Focus group

3

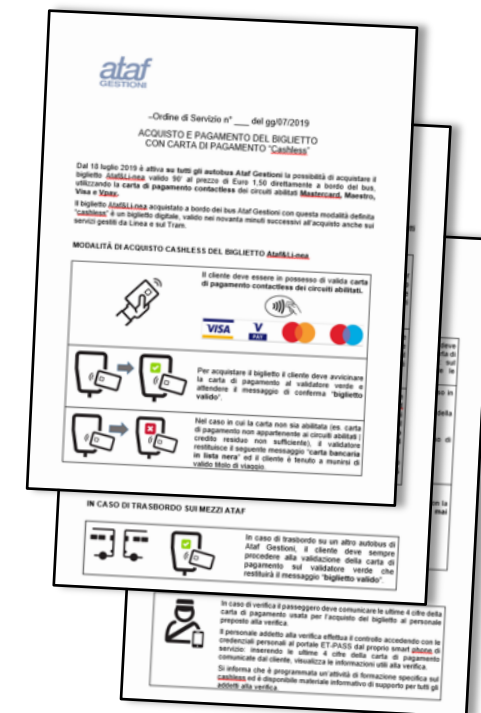
Infografiche

4

FAQ

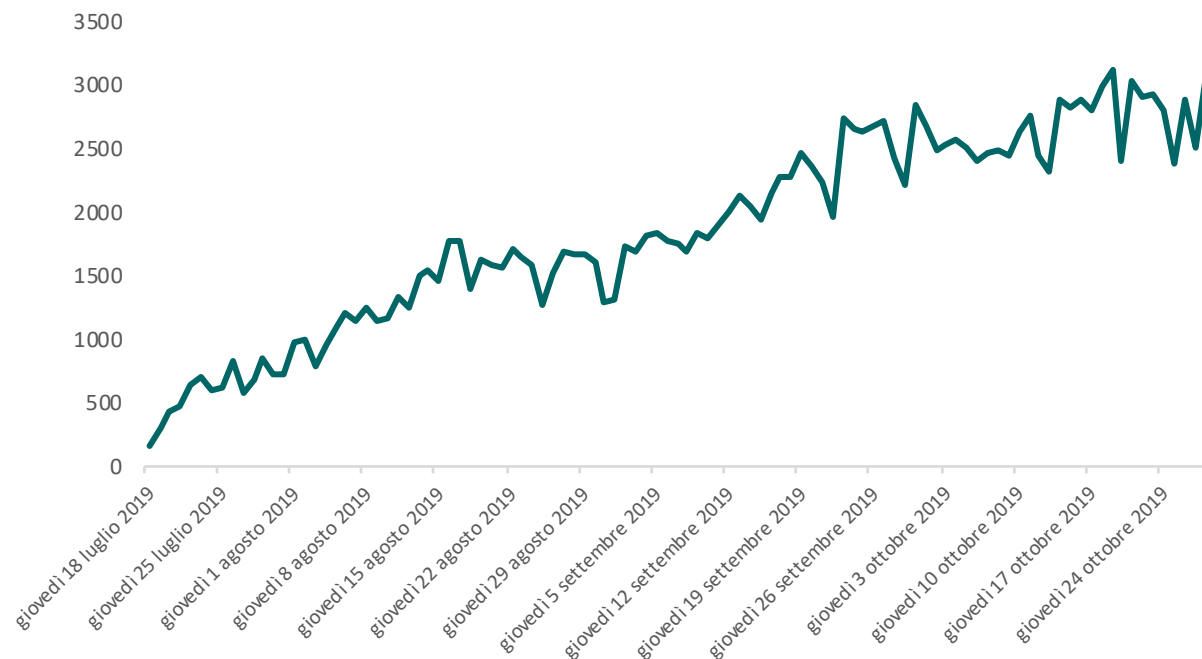
5

Documentazione «tecnica»



Florence Cashless Experience

Primi risultati



+ 200mila ticket venduti

Trend in crescita

+ 16% dei viaggi in
compagnia

utilizzo ricorrente di oltre
6.000 carte c.less

Florence Cashless Experience

Highlights

SPECIFICITÀ BUS

- *Diffusione e dispersione*
- *Sistema aperto con trasbordi*
- *Connettività*
- *Attività di verifica*
- *Integrazione con SBE*

NETWORK

Tutti gli attori della filiera

Highlights



USER EXPERIENCE

Risultati in termini di utilizzo molto diversi

- *Ergonomia e dinamica fruizione*
- *Semplice*
- *Parlante/intuitivo*
- *Veloce*
- *Semplificazione*

ENGAGEMENT

Coinvolgimento ed ingaggio del personale:

- *Verificatori*
- *Autisti*
- *Customer care*

Grazie per l'attenzione

Monica Rinchi
Resp. Marketing e Commerciale

m.rinchi@fsbusitalia.it

16 ottobre 2018

