

I sistemi per la pianificazione degli orari e dei turni, il monitoraggio degli apparati, la localizzazione della flotta, l'informativa al pubblico sono strumenti tecnologici che la maggior parte degli operatori di trasporto oggi utilizza quotidianamente per gestire i propri processi di business. Una customer experience positiva scaturisce anche da una corretta informazione, integrata, coerente e in tempo reale.

**CUSTOMER** è la soluzione che offre supporto agli operatori per una corretta "orchestrazione" in tempo reale dei dati disponibili da diverse fonti e sistemi relativi al servizio di trasporto erogato.

Tutti i dati su transiti, percorrenze, posizione geografica dei mezzi, ma anche su segnalazioni, esigenze, richieste specifiche, eventuali abitudini dei viaggiatori diventano, attraverso l'implementazione di **CUSTOMER**, informazioni complete sui servizi strategici per l'operatore di trasporto.

Strumento indispensabile per una gestione più efficiente dei processi operativi, **CUSTOMER** monitora attentamente e con precisione performance e gradimento dell'offerta al pubblico e consente la gestione di servizi personalizzati (mobilità ridotta, accessibilità condizionata, servizi a chiamata).

#### LOYALTY E CUSTOMER MANAGEMENT

Soluzione per la gestione completa delle relazioni con il cliente. Gestione personalizzata di Campagne di Marketing, Programmi Loyalty e Precision Marketing B2B, B2C, B2B2C

#### DATA INTEGRATION

Integrazione di sistemi e informazioni  
Multi-canalità su multi-dispositivi  
Platform-independent

#### SOLUTION as-a-Service

Nessun costo di setup  
Abbattimento dei costi di gestione dell'infrastruttura tecnologica  
Scalabilità e modularità della soluzione

Dalla parte del gestore dell'infrastruttura



# CUSTOMER

Il viaggiatore al centro della mobilità:  
servizi e informazioni sempre disponibili  
e in tempo reale

Il vantaggio competitivo per le aziende di trasporto e gli operatori di servizi di mobilità oggi è rappresentato dalle informazioni: facilmente accessibili, aggiornate in tempo reale, disponibili in rete, su Web e social network, contestualizzate con l'offerta di servizi disponibili sul territorio circostante e personalizzate sulle reali esigenze degli utenti.

**CUSTOMER** è la soluzione integrata che offre ai viaggiatori servizi di infomobilità e pianificazione di percorsi intermodali in tempo reale.

In qualsiasi fase del viaggio il viaggiatore può accedere a informazioni e funzionalità per costruire, personalizzare ed eventualmente ripianificare la propria soluzione di viaggio, secondo le esigenze individuali e i servizi disponibili sul territorio.

## LOYALTY E CUSTOMER MANAGEMENT

Piattaforma multicanale (Web, App) per pianificare, gestire in tempo reale il viaggio intermodale door-to-door, monitorare ed eventualmente ripianificare il percorso durante gli spostamenti: un unico punto d'accesso a un'offerta integrata e completa di servizi di trasporto disponibile sul territorio, intermodale e multi-operatore, contestualizzabile e personalizzabile sulle specifiche esigenze individuali, per una piena autonomia di movimento delle diverse categorie di passeggeri

## PASSENGER INFORMATION E INFORTAINMENT

Broadcast multicanale audio/video e multi-device di contenuti multimediali per l'intrattenimento e l'informativa ai passeggeri su servizi di trasporto disponibili e circolazione in tempo reale: posizione e tempi di percorrenza dei mezzi, connessioni della mobilità intermodale su pannelli di stazione e autostazione, su paline informative, a bordo, su dispositivi personali dei viaggiatori (infopush) e in base alla posizione geografica (context-aware)

## CUSTOMER JOURNEY & CUSTOMER EXPERIENCE

Servizi di Customer Care multicanale profilata sulle abitudini di viaggio dei clienti, accesso a servizi diversificati (acquisto titoli di viaggio, noleggio mezzi ecologici, accesso a parcheggi scambiatori, utilizzo di servizi offerti da Terze Parti) tramite smartcard multipurpose, EMV card e su diversi supporti (micro-chip, micro-chip on paper, smartcard contact e /less) e/o dispositivi mobili, con tecnologia di comunicazione e scambio dati di ultima generazione (NFC, RFID, QR-Code, ecc.)



Dalla parte del viaggiatore