

Tavolo: Trasporto pubblico locale

Tema: La customer experience

Titolo proposta:

CUSTOMIZZAZIONE DEL VIAGGIO

Breve contestualizzazione

La Extended Customer Experience rappresenta uno dei pilastri del Piano Industriale 2017 – 2026 di Ferrovie dello Stato Italiane. È una nuova filosofia di viaggio che Ferrovie dello Stato Italiane intende proporre ai propri clienti fornendo soluzioni in tempo reale per viaggi in Italia e all'estero: una serie di informazioni e suggerimenti utili fin dalla programmazione del viaggio e fino alla sua conclusione; un obiettivo realizzabile grazie ai big data e agli strumenti di analisi avanzata associati ad appropriate piattaforme digitali.

La Extended Customer Experience è capace di entrare quotidianamente nella vita delle persone ed è contraddistinta da servizi come il travel companion, l'indoor mapping di stazione, il portafoglio elettronico, le notifiche sui ritardi, la video chat e il social seating.

Formulazione risposta positiva

Pendolari, viaggiatori occasionali e turisti hanno esigenze di trasporto e di servizi molto diversi, così come una disponibilità di tempo diversa. Il progetto prevede di realizzare una APP che permetta di costruire delle proposte di viaggio maggiormente soddisfacenti ed in linea con gli obiettivi dello spostamento e che preveda una sinergia fra siti turistici istituzionalizzati e aziende di trasporto pubbliche e private. Nello specifico tale strumento dovrebbe permettere:

- in fase di registrazione dell'utente, di inserire una descrizione dettagliata delle esigenze di viaggio e delle caratteristiche del viaggiatore (es. turista religioso, amante della bicicletta, pendolare, turista culturale);
- in fase di costruzione del viaggio, di scegliere una pluralità di mezzi di trasporto, suggeriti sulla base delle caratteristiche del viaggiatore e degli obiettivi del viaggio (es. viaggio per lavoro, viaggio di piacere, ecc.);
- in fase di acquisto, di ottenere un biglietto unico (e quindi di effettuare un pagamento unico) nonostante l'utilizzo di mezzi di trasporto che afferiscono ad aziende ed enti differenti;

- in fase di viaggio, di ricevere informazioni sul percorso e su eventuali imprevisti (es. un ritardo di un treno, oppure traffico sulla linea del pullman) ed eventualmente di modificare la soluzione acquistata.
- di accumulare punti ed eventuali sconti se si scelgono soluzioni di viaggio più sostenibili.

La nuova piattaforma, che coinvolge tutte le strutture di Trenitalia, sarà promossa nel corso del 2017 e si prevede potrà essere utilizzata da tutti i viaggiatori nel corso dell'anno 2018 con una pluralità di servizi che verranno via via implementati.