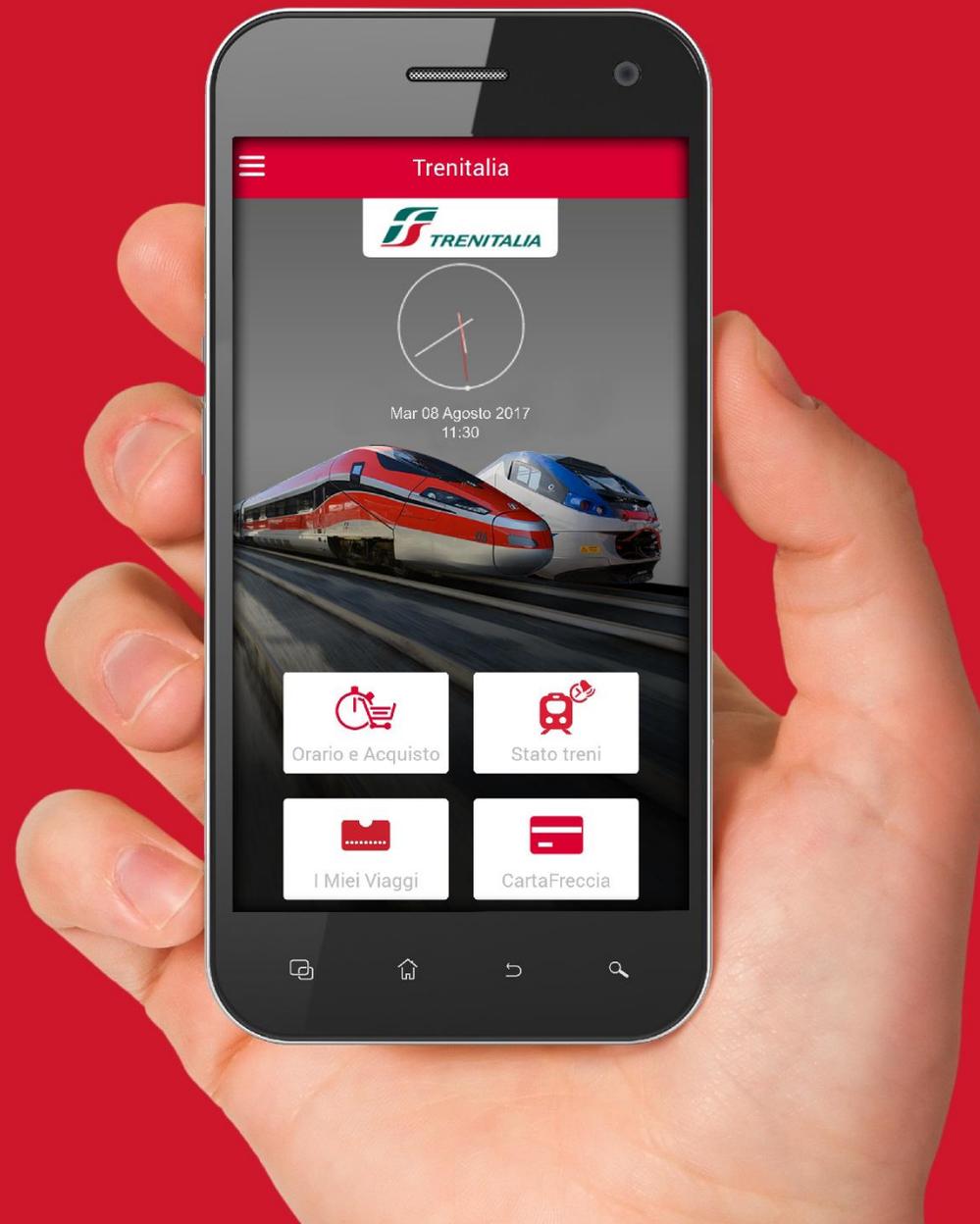


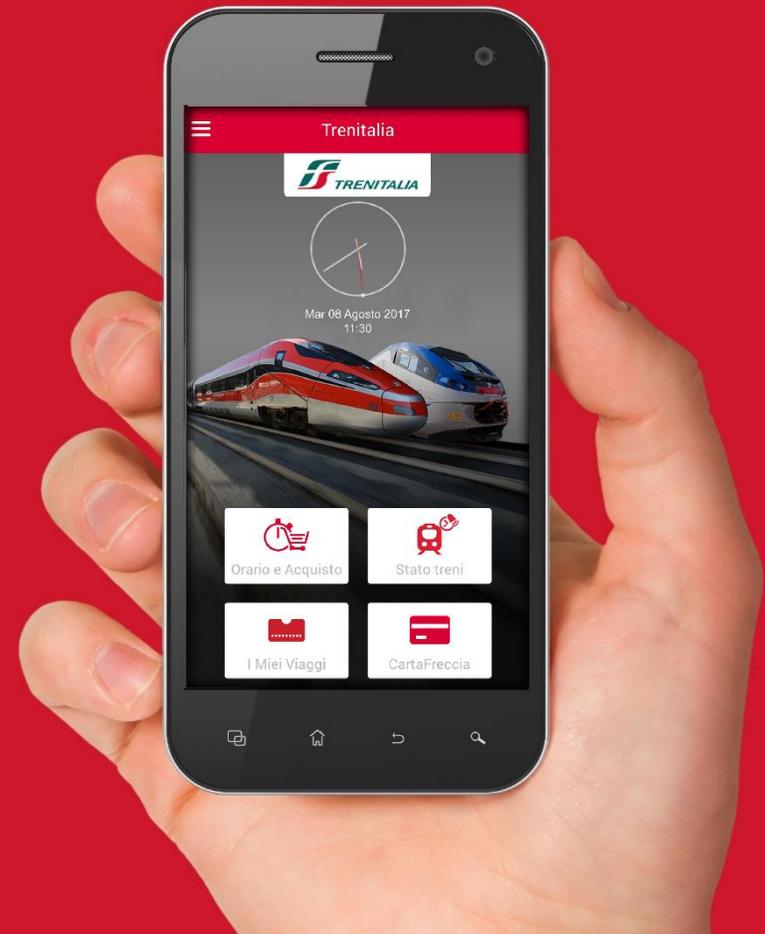
SMART CARING & CUSTOMER SATISFACTION IN VENETO

LE NOVITÀ
PER I NOSTRI CLIENTI

VENEZIA - 8 AGOSTO 2017



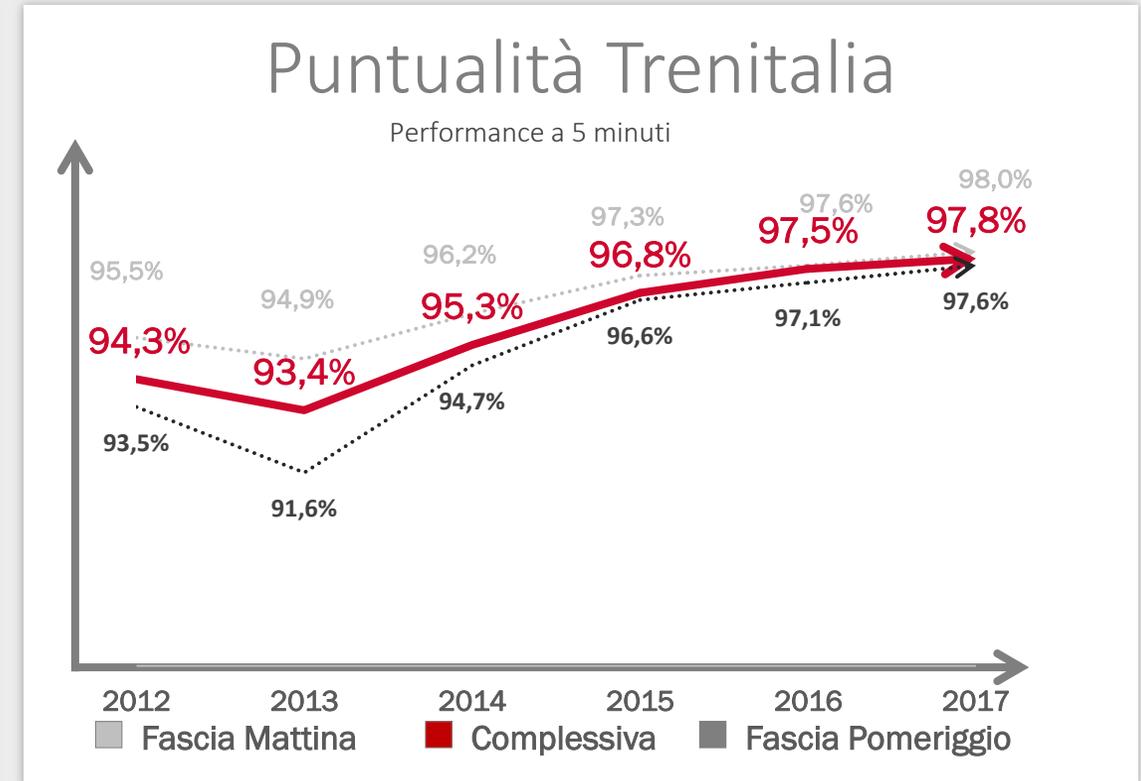
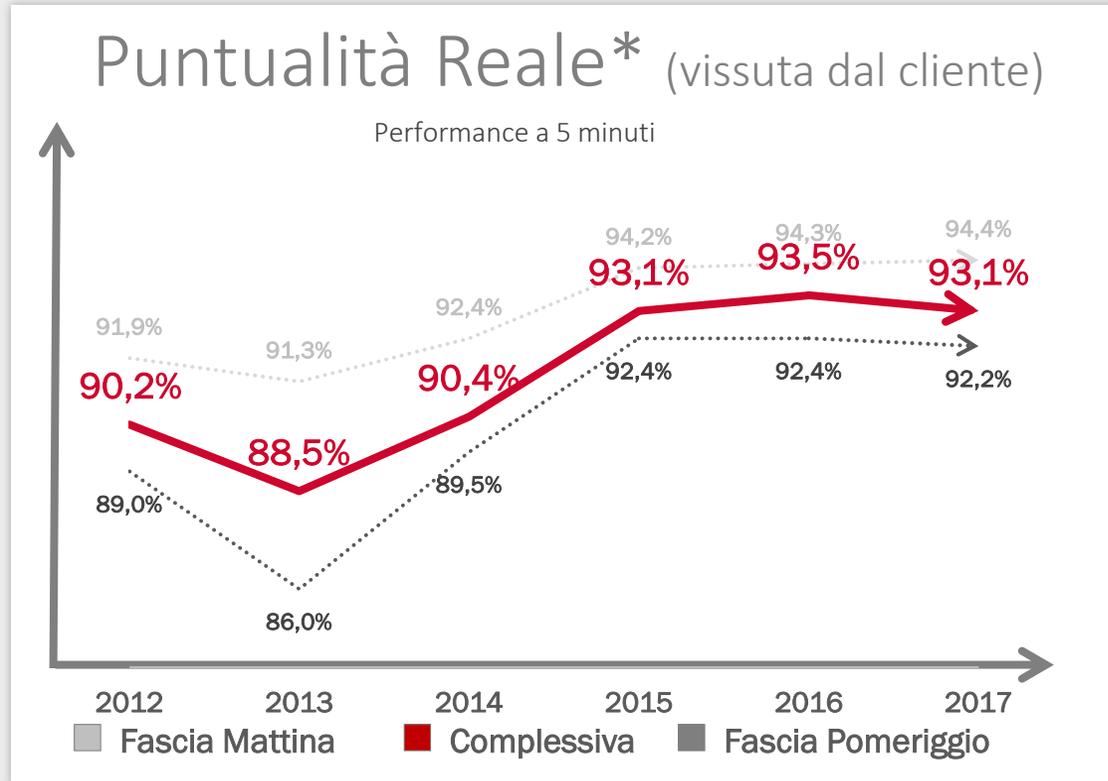
INDICATORI Veneto



Puntualità Veneto

al 31 Luglio

Andamento 2012 - 2017



(*) Comprensiva di cause di forza maggiore e gestore della rete/RFI

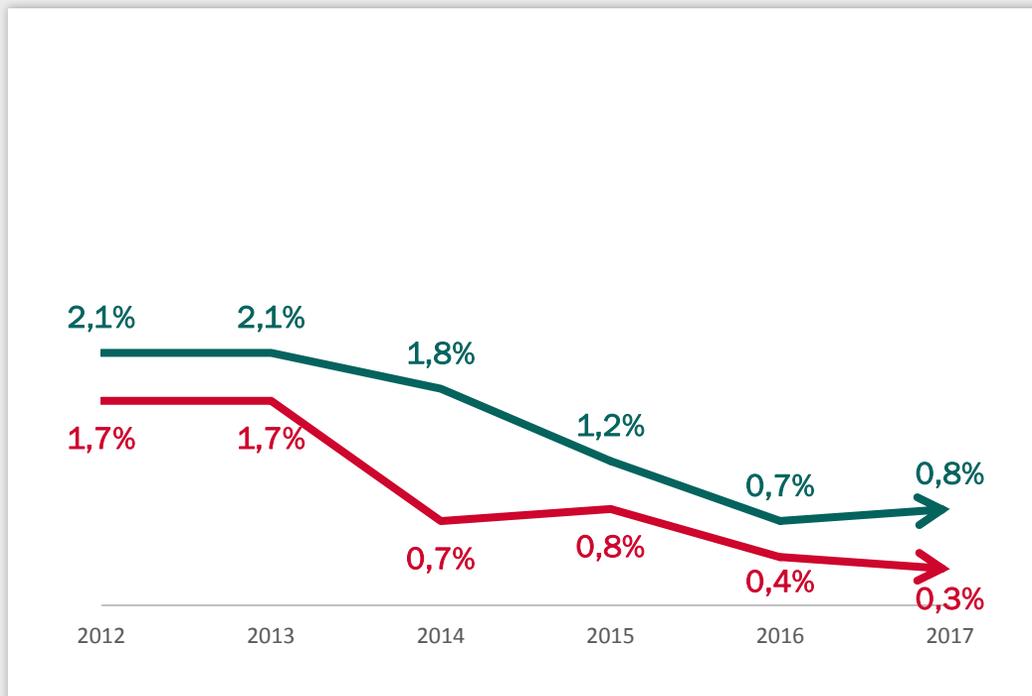
Valori cumulati Gennaio - Luglio

Cancellazioni Veneto

al 31 Luglio

Andamento 2012 – 2017

Andamento delle Cancellazioni dal 2012 – 2017



■ Cancellazioni dovute a Divisione Passeggeri Regionale

■ Cancellazioni Totali (causa Divisione Passeggeri Regionale, RFI, altri operatori e cause forza maggiore)

Cancellazioni totali (comprensive di cause di forza maggiore e legate al gestore della rete):

- 61,9%

Le cancellazioni relative alla sola impresa di trasporto (DPR) hanno seguito un trend più spinto:

- 82,4%

% Cancellazioni altri operatori Europei (2016)

Trenitalia
Divisione Passeggeri Regionale
1,1%

SNCF
1,8%

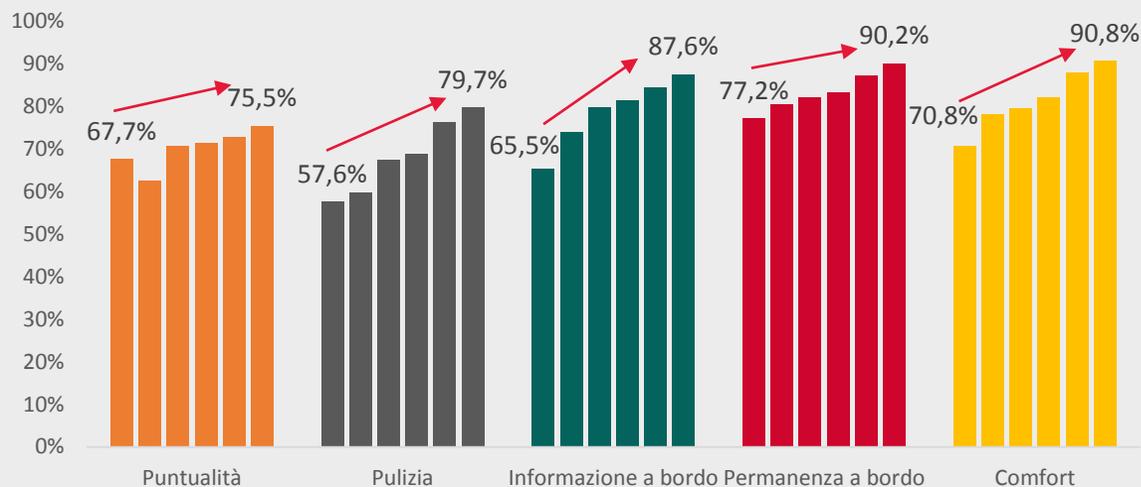
UK
3%

SNCB
3,3%

Customer Satisfaction Veneto

Andamento 2012 - 2017

VARIAZIONE LEVE CUSTOMER SATISFACTION (2012-2017)



CUSTOMER SATISFACTION - VIAGGIO NEL SUO COMPLESSO (%)

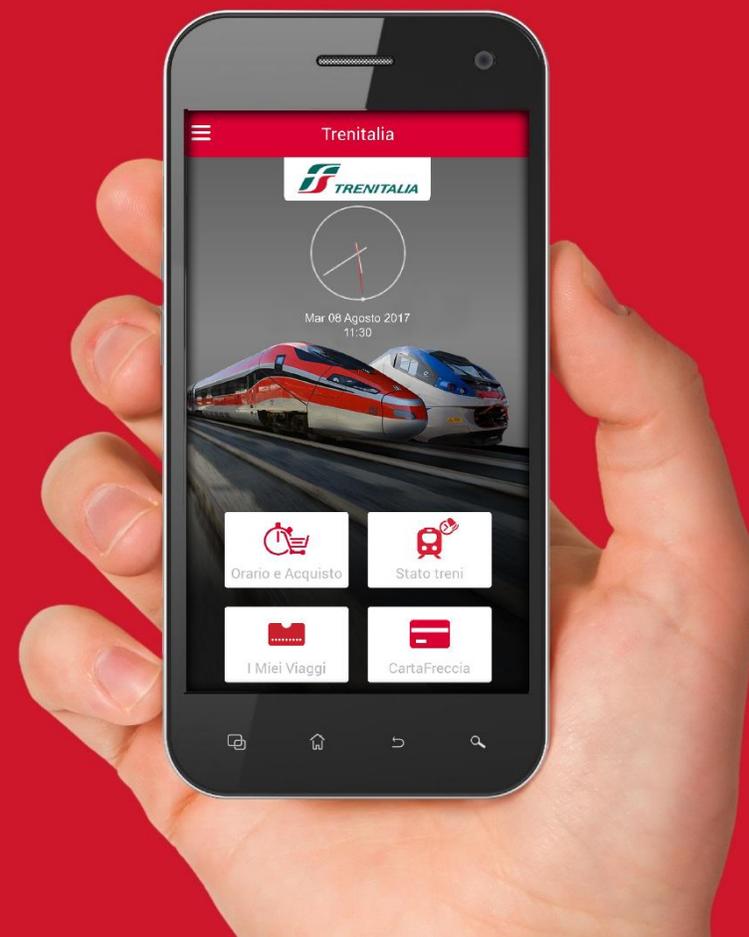


Aumento della customer satisfaction su tutte le dimensioni, con punte di **+22,1 p.p.** nel caso dell' **Informazione a Bordo** e della **Pulizia**.

La **customer satisfaction** complessiva del viaggio è aumentata di quasi **+ 14,4 p.p.**

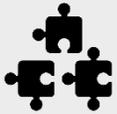
Valori cumulati Gennaio - Maggio

CONTROL ROOM REGIONALE INTEGRATA



Control Room Regionale Integrata

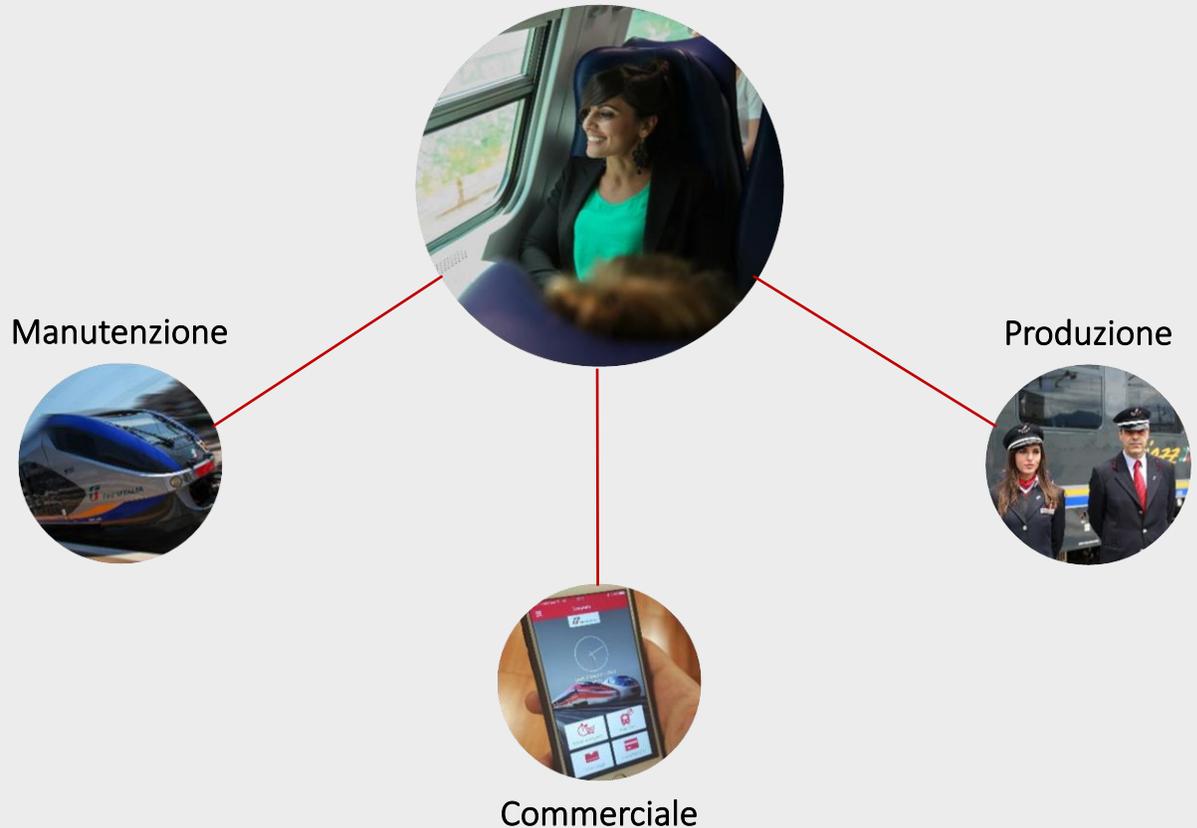
Sinergie



- ❑ Ri-programmazione predittiva dei treni per garantire **puntualità, regolarità, affidabilità, pulizia e informazione**
- ❑ Condivisione immediata di informazioni tra le strutture di esercizio
- ❑ Riduzione dei tempi di intervento
- ❑ Comunicazione Real Time al cliente

Questi gli obiettivi delle Nuove Control Room Regionali che, attraverso una gestione integrata dei processi, permettono di assicurare ad **1.500.000 di viaggiatori/giorno** una migliore esperienza di viaggio.

Customer Centricity

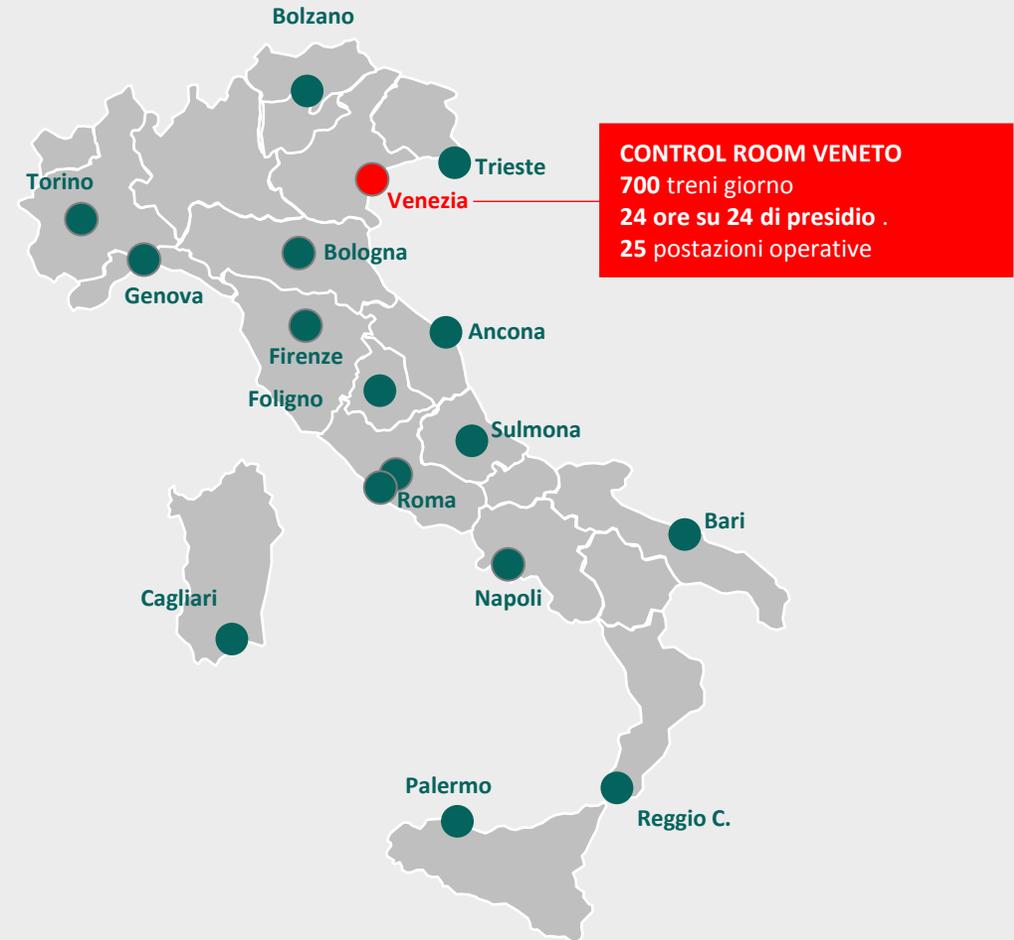


Presenza sul territorio

1 Unità di crisi centrale

16 Control Room Regionali

6500 Treni giorno



Non solo acquisto biglietti

NEWS



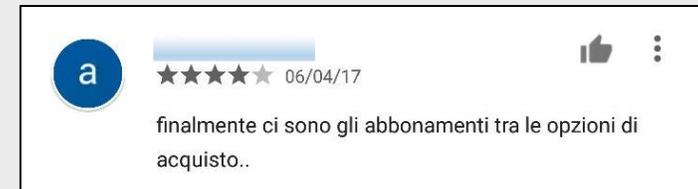
Smart caring



Acquisto abbonamenti ordinari regionali*

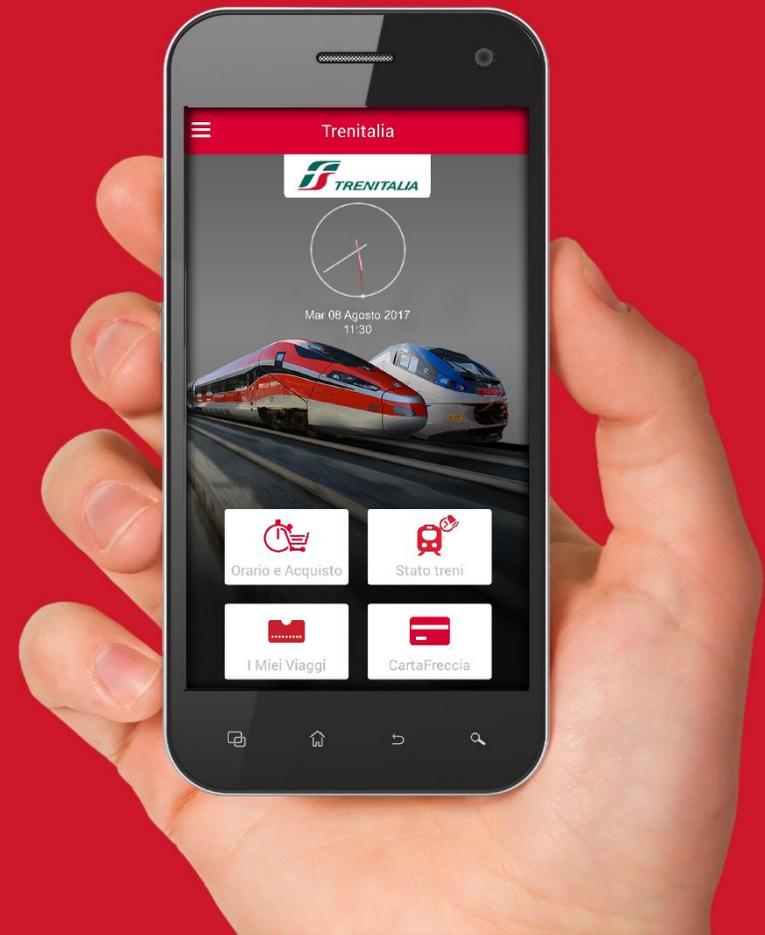


Un'App sempre più completa, per venire incontro a tutte le esigenze dei nostri clienti!



* Ad esclusione degli abbonamenti regionali integrati e studenti

SMART CARING



Servizio Smart Caring

L'evoluzione

TRE LIVELLI DI NOTIFICHE

AUTOMATICA
PER TRENO

Da **Luglio 2016** è stato attivato il servizio di notifica Infopush automatica per tutti i **6500 treni** del Trasporto Regionale.

AUTOMATICA
PER LINEA

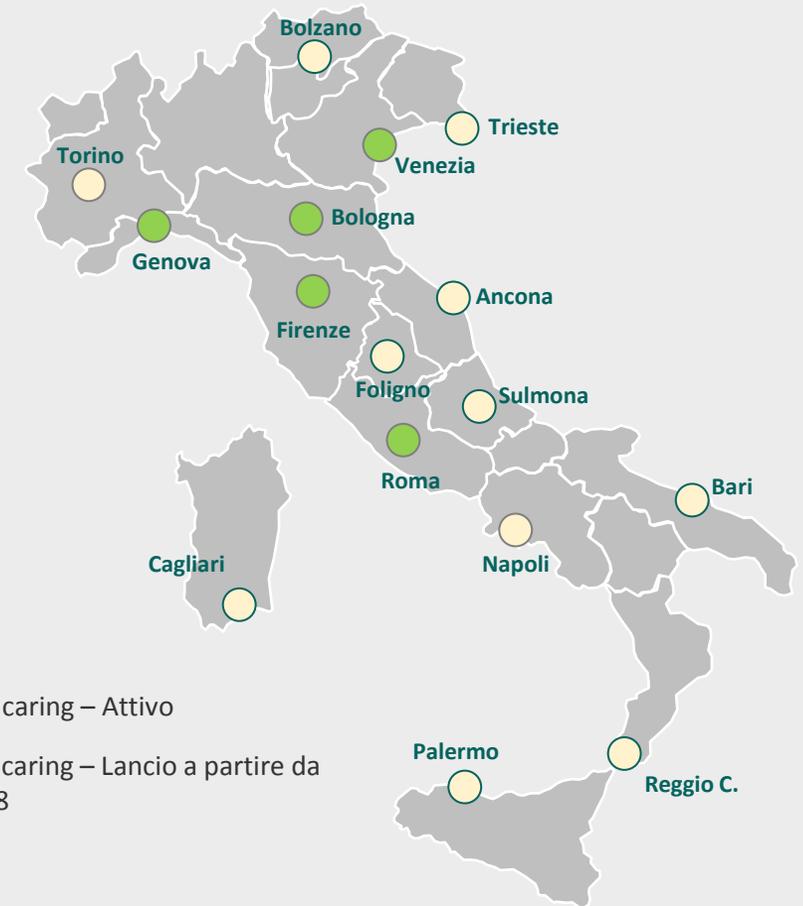
A **Novembre 2016** è partita la sperimentazione automatica per **linea** in Emilia Romagna, Lazio, Veneto, Toscana, Liguria.

PERSONALIZZATA

Dall'**8 agosto 2017** nella Control Room Regionali del Veneto è attivo il servizio di notifica **smart caring**, per ritardi superiori ai 15'.

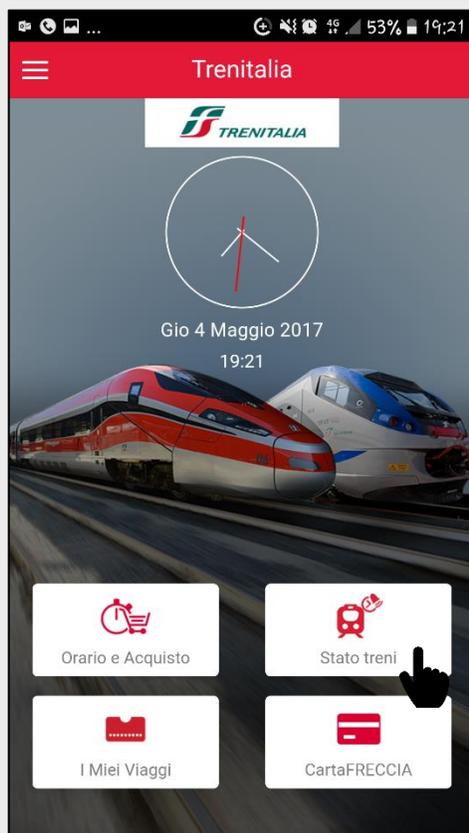
SOTTOSCRIZIONI
ITALIA

60.000 treni sottoscritti per **35.000** smartphone collegati

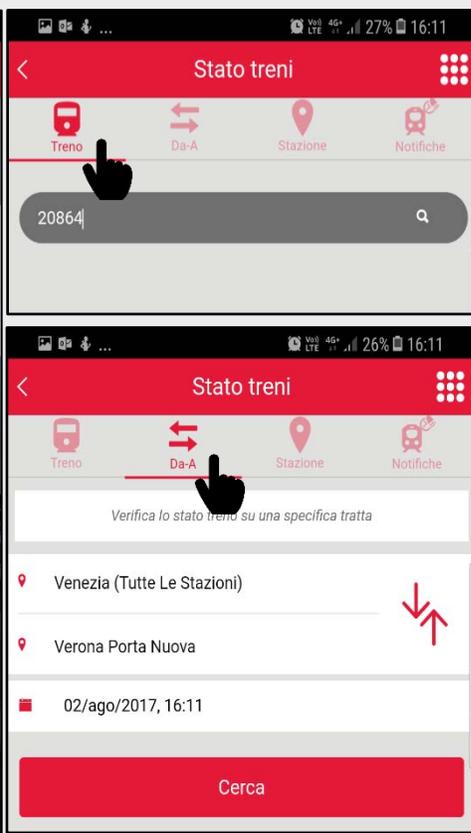


Come funziona Smart Caring?

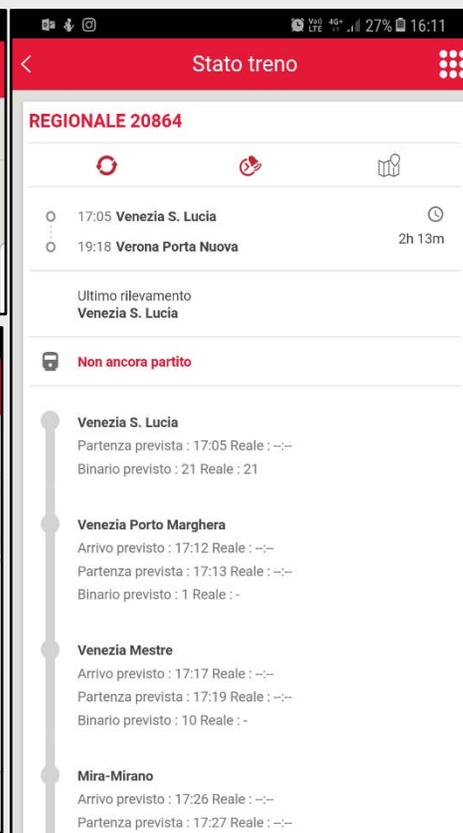
Impostazione del servizio



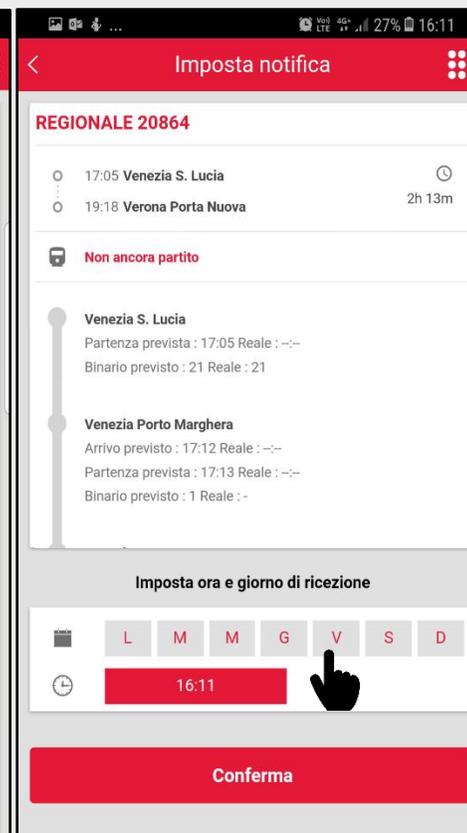
1. Fare clic su «Stato treni»



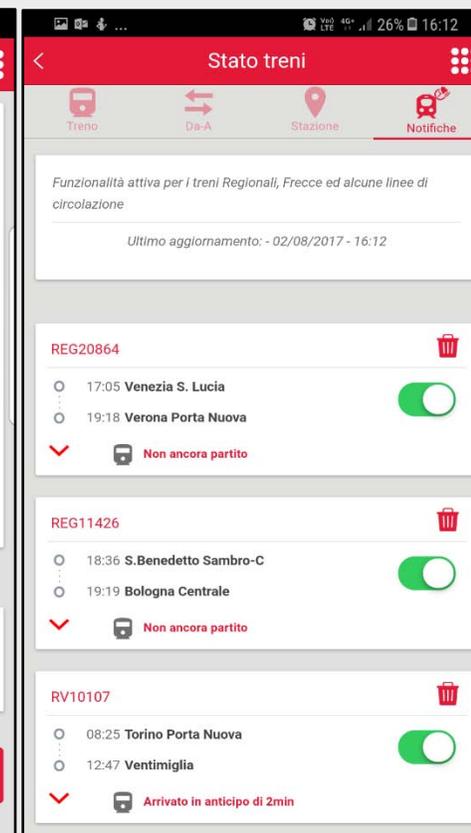
2. Ricerca del treno desiderato per numero treno o per Origine/Destituzione



3. Una volta individuato il treno, fare clic su icona «notifica»



4. Selezionare il giorno/i e l'orario in cui si desidera ricevere la notifica



5. I treni selezionati appariranno nella sezione «Notifiche» (max 4)

Automatiche

Tipologie di notifiche



Notifiche automatiche per treno



Notifiche automatiche per treno



Notifiche automatiche per linea
1h prima della notifica richiesta
dal cliente

Personalizzate

Tipologie di notifiche



Notifiche personalizzate per treno



Notifiche personalizzate per linea

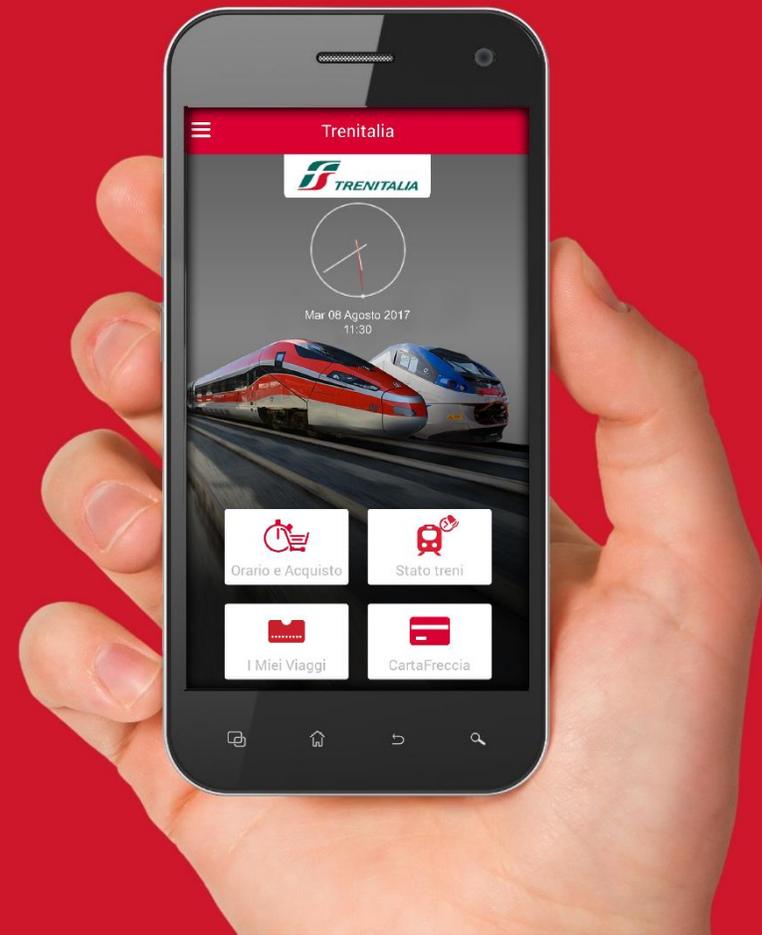


Notifica personalizzate per treno



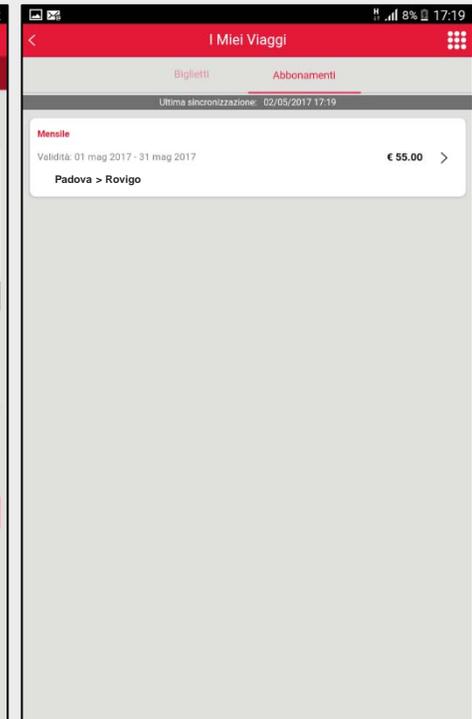
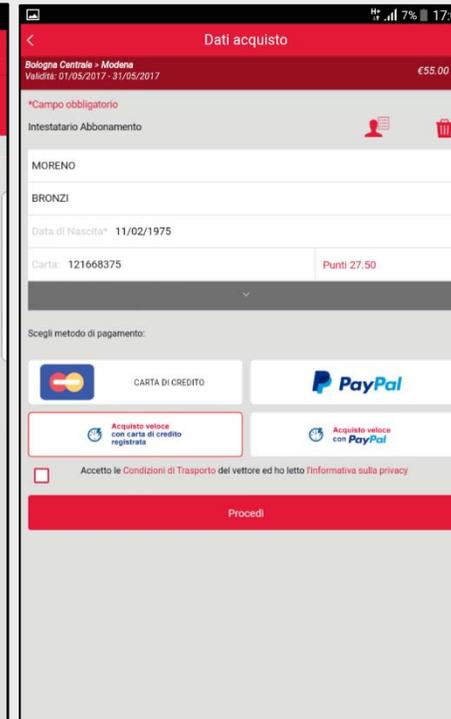
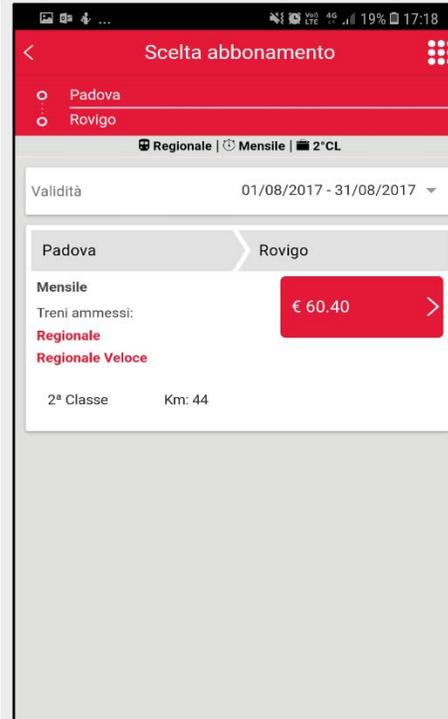
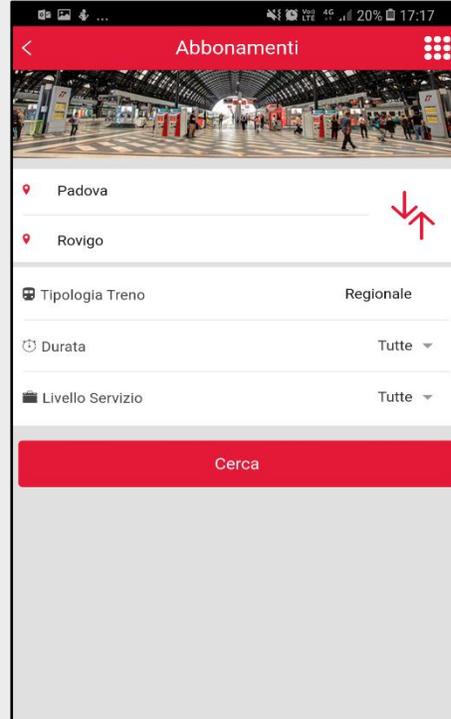
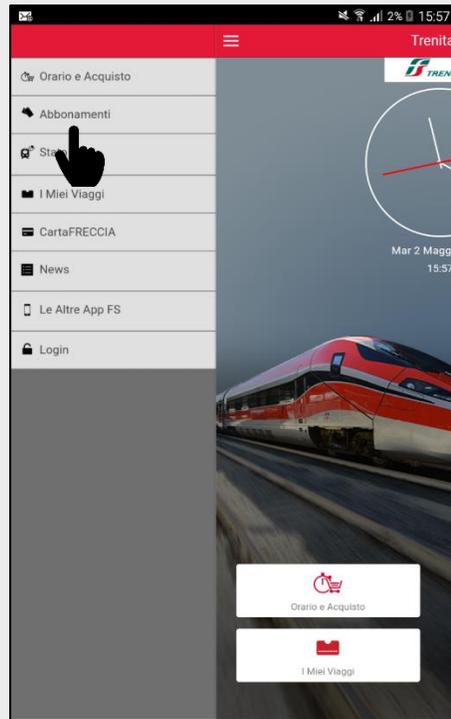
Notifica personalizzate per treno

ABBONAMENTI



Abbonamenti Regionali su App

Il processo d'acquisto



1. Selezionare la voce «Abbonamenti» dal menù principale

2. Selezionare la tratta desiderata e la durata dell'abbonamento

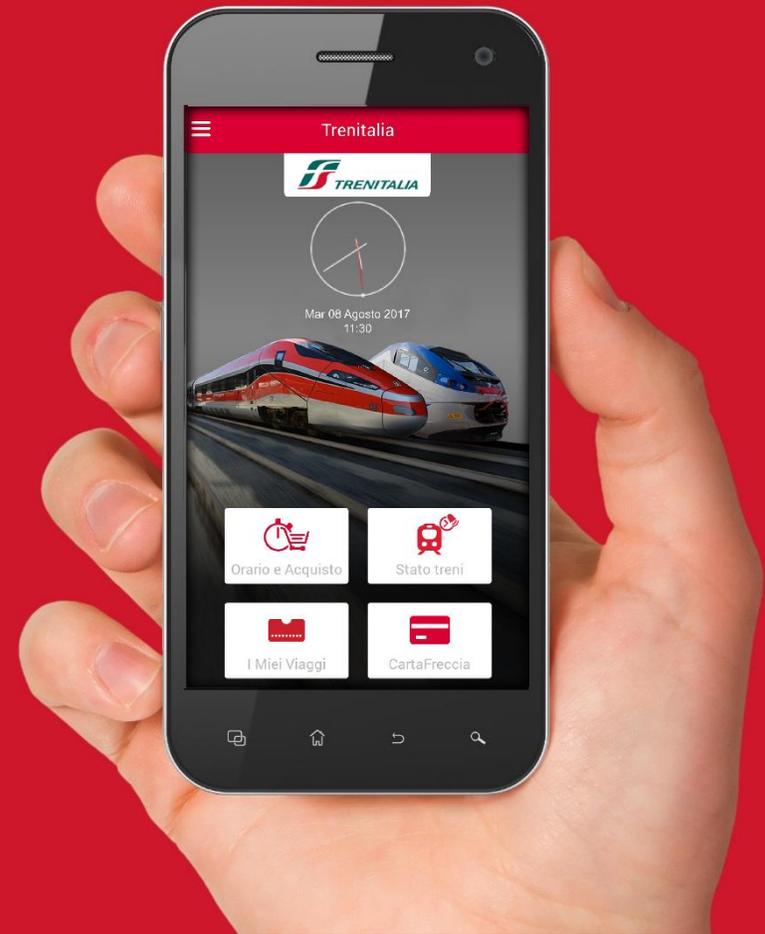
3. Selezionare la tipologia* di servizio desiderata

4. Pagamento tramite Carte di Credito o PayPal

5. Visualizzazione dell'abbonamento nella sezione «I Miei Viaggi»

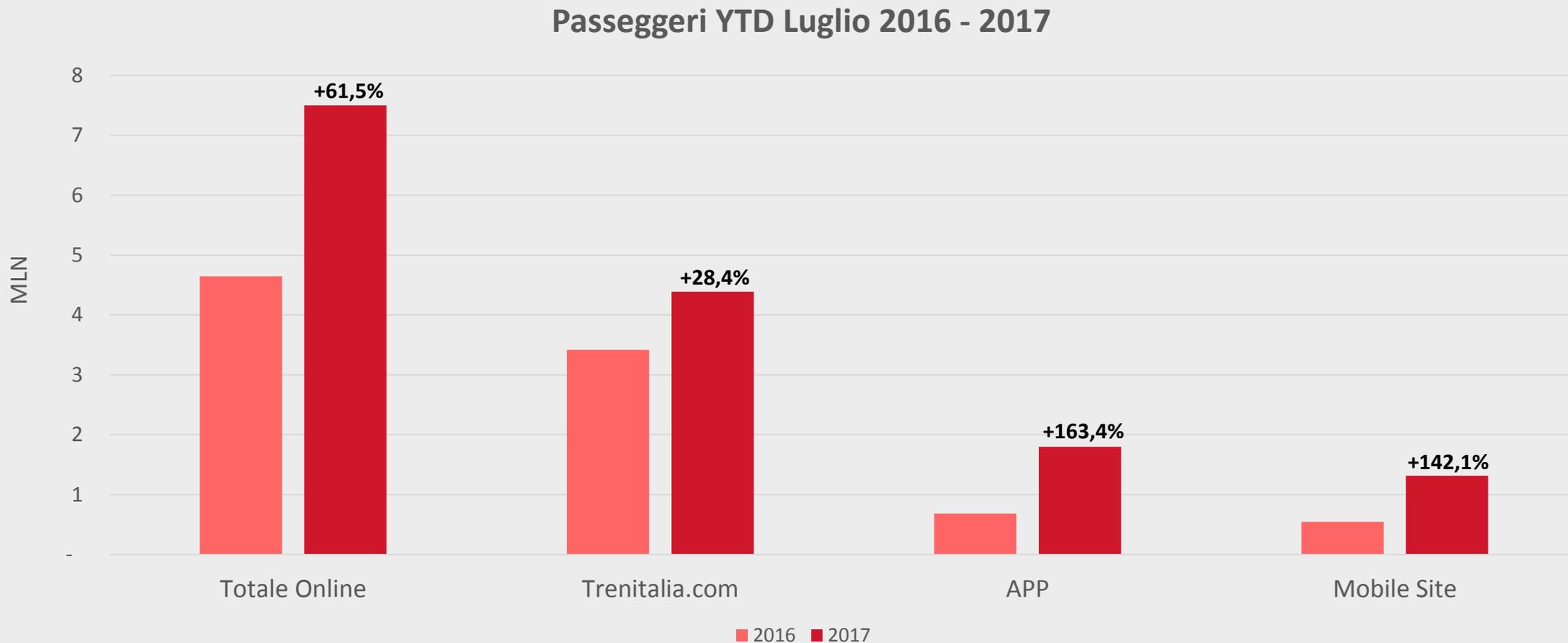
* Ad esclusione degli abbonamenti regionali integrati e studenti

CANALI DIGITALI

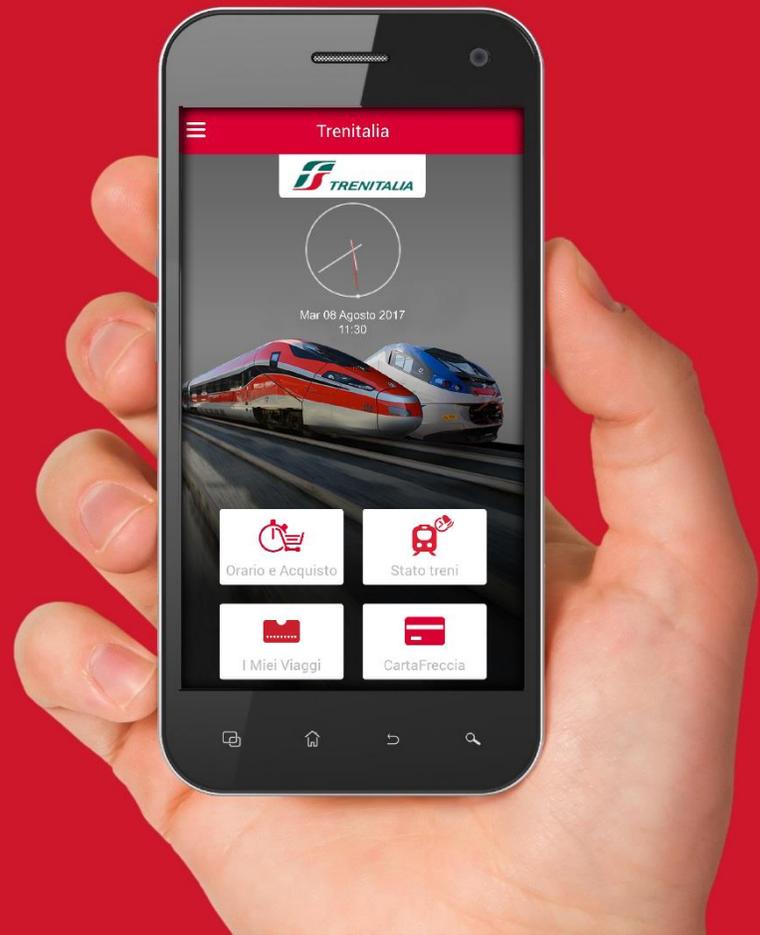


Acquisti canali digitali

Trend in crescita



SMARTCARD



Smartcard UNICA

A Gennaio 2017 è nata la nuova Card Unica Regionale, che consente di caricare su un unico supporto abbonamenti e biglietti di corsa semplice, favorendo:

- ✓ Integrazione Modale
- ✓ Integrazione Tariffaria
- ✓ Integrazione Sistemi di Vendita

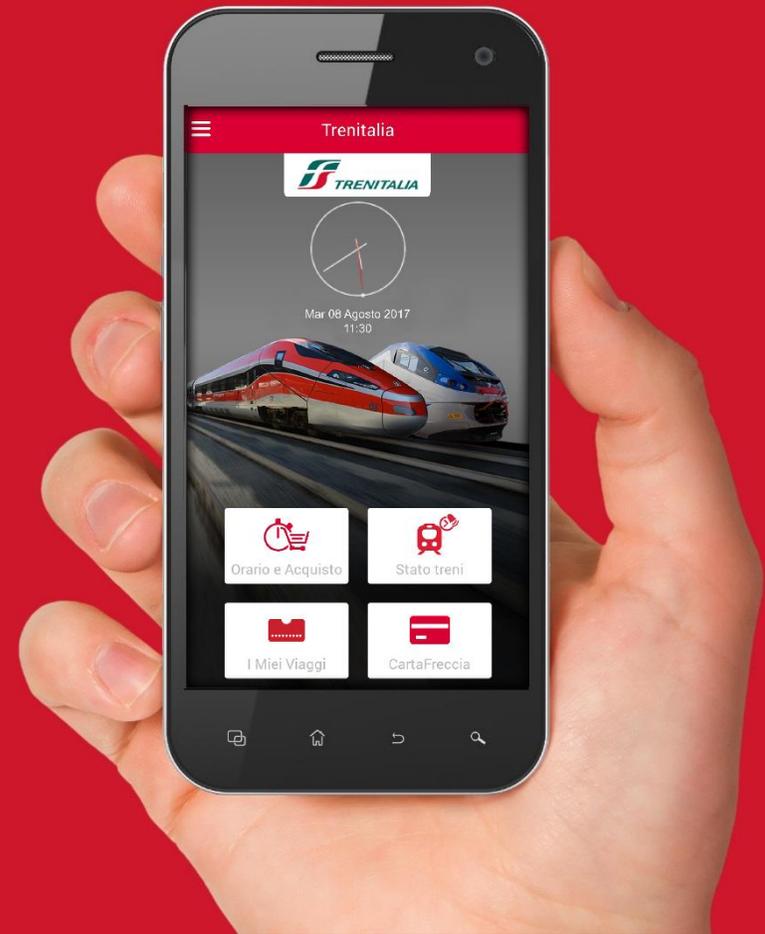
Da Giugno 2017 attivate le nuove postazioni di emissione della Card a **Verona, Vicenza, Padova, Venezia Mestre e Santa Lucia**. Contestualmente nasce il servizio di Customer Care



5.000
CARD DISTRIBUITE



NUOVE OFFERTE



VeronaTrenoBici – Parco Sigurtà

Una nuova coppia di treni per gli amanti delle due ruote circolerà tutti i **sabati e festivi** fino al **9 settembre** fra **Venezia** e **Villafranca di Verona** con prosecuzione su Mantova.

Per chi sale con la bici il prezzo globale è comprensivo del biglietto del treno e della prenotazione del **posto bici** con origine o destinazione Villafranca di Verona, stazione dalla quale parte la **pista ciclabile** che arriva a **Valeggio sul Mincio**. Da Villafranca si possono comodamente raggiungere anche altre piste del Veronese e la **ciclabile Peschiera-Mantova**.

Grazie a un accordo con il **Parco Sigurtà** di Valeggio sul Mincio, chi presenterà alle casse il biglietto del treno avrà uno **sconto** di 3 euro sull'ingresso.



Treno Bus delle Dolomiti

Grazie al trenobus, i cicloamatori possono percorrere la **Lunga via delle Dolomiti**, tra le più belle piste ciclabili del mondo, in sella alla propria bicicletta.

Per tutta l'estate, grazie a **treni attrezzati** per il trasporto di un numero elevato di biciclette e ad uno speciale carrello che consente di **trasportare le bici al seguito** del bus, ogni **sabato** e nei giorni **festivi** 30 ciclisti potranno raggiungere **Cortina, Auronzo, Misurina** e le 3 cime di **Lavaredo** portando con loro la bici.

