



**EXECUTIVE MASTER SULLO SVILUPPO E
GESTIONE DEI SISTEMI DI
BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA E DI
PAGAMENTO DEI SERVIZI DI MOBITÀ**

Progettazione di dettaglio dei singoli moduli
Versione 3.0

Con il Patrocinio di



Sponsor by

ascom

Bologna, 09 giugno 2005

INDICE

Questo documento presenta la progettazione di dettaglio dei singoli moduli dell'Executive Master sullo "SVILUPPO E GESTIONE DEI SISTEMI DI BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA E DI PAGAMENTO DEI SERVIZI DI MOBILITÀ" e si articola nel modo seguente:

1° MODULO - SCENARIO DI RIFERIMENTO	3
2° MODULO - TECNOLOGIE	5
3° MODULO - OBIETTIVI DI UN SISTEMA DI BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA PER LA MOBILITÀ	7
4° modulo - PREDISPOSIZIONE ATTI DI GARA	8
5° modulo - PROGETTAZIONE ESECUTIVA	9
6° modulo - INTEGRAZIONE TARIFFARIA	10
7° modulo - INTEROPERABILITÀ e CLEARING	11
8° modulo - GESTIONE tecnica DEL SISTEMA	13
9° modulo - MARKETING E CUSTOMER CARE	14
10° modulo - VISITA TECNICA	16

1° MODULO - SCENARIO DI RIFERIMENTO

DATA e SEDE

Bologna - Giovedì 30 Giugno 2005

PROGRAMMA

Ore 9.30 – 13.00

- ❖ Introduzione agli elementi costitutivi di un sistema di bigliettazione elettronica.
- ❖ Sistemi di pagamento per la mobilità: applicazioni in Italia e all'estero

Claudio Claroni - Presidente Club Italia

- ❖ Presentazione della Ricerca sullo "STATO DELL'ARTE E SULLE TENDENZE EVOLUTIVE DELLA BIGLIETTATIONE ELETTRONICA IN ITALIA"

Carlo Silva – Presidente Clickutility

Ore 14.00 - 18.00

- ❖ Stato dell'arte del settore del trasporto pubblico locale in Italia

Guido Del Mese - Direttore Asstra

- ❖ Evoluzione della Normativa nazionale ed internazionale sui sistemi di pagamento con particolare riferimento alla migrazione verso il microcircuito (EMV)

Intervento a cura dell'Associazione Italiana Microcircuito o di ABI



- ❖ Stato dell'arte ed evoluzione dei servizi elettronici per il cittadino basati su smartcard nel settore della Pubblica Amministrazione

Francesco Baroncini – Direttore Area E-GoV Unisolutions

- ❖ Evoluzione dei programmi di loyalty associati alle carte fedeltà nel settore della grande distribuzione

Intervento a cura di un esperto di Value Lab o di Chiara Mauri – SDA Bocconi



2° MODULO - TECNOLOGIE

DATA e SEDE

Bologna - Venerdì 1 Luglio 2005

PROGRAMMA

Ore 9.00 – 13.00

- ❖ Quale biglietto/smartcard per i trasporti
 - ❖ Sistemi e dispositivi per la bigliettazione elettronica
Massimo Simone – Esperto in Sistemi di Bigliettazione Elettronica

 - ❖ Profilo del mercato mondiale e italiano dei sistemi e applicazione funzionali ad un progetto di ticketing elettronico
 - ❖ Confronto tra le principali soluzioni tecnologiche di mercato in materia di trasporto pubblico e sosta
Paula Bagchi - Responsabile Sistemi ITS Steer Davies Gleave
Riccardo Mattei – Responsabile Steer Davies Gleave Italia
-

Ore 14.00 -17.30

- ❖ Presentazione delle soluzioni tecniche proposte dai fornitori di smart card e di soluzioni per il pagamento dei servizi di sosta su strada
Roland Barili* - Responsabile Italia Magnadata
Paolo Pepori – Direttore Gep Italia

- ❖ Stato dell'arte e prospettive evolutive dei Sistemi innovativi di pagamento (telefonia mobile, carte di debito/credito, ecc.) dei servizi di mobilità

Introduzione a cura di:

Mirco Armandi – Responsabile Sistemi Informativi ATC Bologna

Testimonianze a cura di:

**Sponza Enrico - Responsabile Sviluppo Partnership & Nuovi Canali
Carta Si**

**Claudio Canella – Responsabile Strategie e Mercati Consorzio
Triveneto**

**Massimo Tradardi – Responsabile Commerciale Ribes Informatica
Intervento a cura di Telepark**



3° MODULO - OBIETTIVI DI UN SISTEMA DI BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA PER LA MOBILITA'

DATA e SEDE

Bologna - Giovedì 15 settembre 2005

PROGRAMMA

Ore 9.30 – 13.00

- ❖ Definizione dei criteri di scelta e benefici attesi di un sistema di ticketing e pagamento elettronico

Roberto Sem - ATAC Roma

Alessandro D'Armini* – Direttore Divisione Trasporti Regione Lazio

- ❖ Stima dei costi di investimento e operativi (lavoro di gruppo)

Massimo Simone – Esperto in Sistemi di Bigliettazione Elettronica

Ore 14.00 - 18.00

- ❖ Principali problematiche e possibili soluzioni di un Sistema di bigliettazione elettronico: il punto di vista dell'Ente Locale, di un'azienda di mobilità e di un fornitori di soluzioni (intervista in aula)

Gianni Scarfone – Presidente ATB Bergamo

Bruno Guzzetti – Responsabile Ascom Italia

Intervento a cura di un Ente locale/Regione

4° MODULO - PREDISPOSIZIONE ATTI DI GARA

DATA e SEDE

Bologna - Venerdì 16 Settembre 2005

PROGRAMMA

Ore 9.00 – 13.00

- ❖ Introduzione alle procedure di gara per lo sviluppo di un sistema tecnologico nell'ambito della Mobilità e TPL

Guido Del Mese – Direttore Asstra

Daniela Carbone – Consulente Innovazioni tecnologiche Asstra

- ❖ La predisposizione e realizzazione di una gara per lo sviluppo di un sistema innovativo per il pagamento dei servizi di sosta

Intervento a cura di STA Roma*

Ore 14.00 – 17.30

- ❖ La scelte tecnologiche
- ❖ La progettazione del Capitolato d'oneri e del Capitolato tecnico per lo sviluppo di un sistema di SBA per il trasporto pubblico
- ❖ Overview delle principali gare sulla bigliettazione realizzate in Italia

Massimo Simone – Consulente

Gori* – Docente Area Trasporti Università Roma

5° MODULO - PROGETTAZIONE ESECUTIVA

DATA e SEDE

Bologna - Giovedì 13 Ottobre 2005

PROGRAMMA

Ore 9.30 -13.00

- ❖ La definizione delle specifiche tecnico – funzionali e dei piani di installazione ed attivazione
- ❖ L'organizzazione delle attività di formazione del personale coinvolto nei progetti
- ❖ La pianificazione dei collaudi dei sistemi

Jean – Charles Caulier – Responsabile Ricerca e Sviluppo ASCOM

- ❖ Stato dell'arte del sistema di bigliettazione elettronica a Milano

Roberto Masetti o Massimo Bellossi - ATM Milano

Ore 14.00 - 18.00

- ❖ Testimonianze a cura di alcune aziende di Mobilità che si trovano nella fase di progettazione esecutiva o sperimentazione del sistema di bigliettazione elettronica

Mario Antonio Conte APS Padova

Pietro Jacassi *ATVO San Donà

Mauro Sartor LINE - Servizi per la Mobilità

Giacomo Colladon* ACTT Treviso

Sergio Castano* CIVA VARESE



6° MODULO - INTEGRAZIONE TARIFFARIA

DATA e SEDE

Bologna - Venerdì 14 Ottobre 2005

PROGRAMMA

Ore 9.00 – 13.00

- ❖ L'integrazione tariffaria nel TPL: obiettivi e benefici attesi
- ❖ Modelli di integrazione tariffaria
- ❖ Soluzioni progettuali
- ❖ L'esperienza del Consorzio Unico Campania

Antonietta Sannino – Consorzio Unico Campania

Ore 14.00 – 17.30

Analisi di alcuni case history di progetti di integrazione tariffaria:

- ❖ Il progetto di integrazione tariffaria dell'area milanese e della Regione Emilia Romagna

Marco Concari – Project Manager Steer Davies Gleave

- ❖ Il sistema integrato di bigliettazione della Provincia di Bolzano: risultati conseguiti e prospettive evolutive

Tristano Biagio Vicini - Direttore Ufficio Trasporto Locale Provincia Autonoma di Bolzano

- ❖ L'integrazione tariffaria e lo sviluppo di un sistema di SBA regionale

Intervento a cura della Regione Umbria



DATA e SEDE

Bologna - Giovedì 10 Novembre 2005

PROGRAMMA

Ore 9.30 – 13.00

- ❖ Introduzione al tema dell'interoperabilità
- ❖ La predisposizione dei meccanismi di interoperabilità e integrazione nell'ambito di un sistema di bigliettazione elettronica
- ❖ Standard normativi di riferimento
- ❖ Sistemi operativi smartcard

Alessandro Tritto – Esperto in Sistemi di Bigliettazione Elettronica

- ❖ I sistemi innovativi di pagamento del gruppo Trenitalia
- ❖ I progetti di integrazione tariffaria e tecnologica a livello regionale: presentazione di alcune case history di rilievo

Vincenzo Bloise – Responsabile Sistemi Informativi Gruppo Trenitalia

Ore 14.00 - 18.00

- ❖ Obiettivi e modelli di Clearing in un sistema integrato di trasporto pubblico alla luce
- ❖ L'integrazione tra il sistema bancario italiano e il settore del Trasporto pubblico: i progetti in corso e le prospettive future

Claudio Cicatiello – Presidente CTP Napoli

Francesco Orlandini – Direttore Operativo TSP

- ❖ Esperienze e modelli di clearing nei settori delle Telecomunicazioni , delle Autostrade e delle Banche

Carlo Alberto Lonza* - SSB Sistemi Interbancari

Intervento a cura di una società di telecomunicazione

Intervento a cura della Società Telepass



8° MODULO - GESTIONE TECNICA DEL SISTEMA

DATA e SEDE

Bologna - Venerdì 11 Novembre 2005

PROGRAMMA

Ore 9.00 – 13.00

- ❖ Politiche e piani di manutenzione degli apparati
- ❖ Modalità di aggiornamento del software
- ❖ L'integrazione tra il sistema di SBA e gli altri sistemi informativi aziendali: i vantaggi attesi e le esperienze di riferimento

Roberto Cerruti – Direttore dei Sistemi informatici e telematici ACTV Venezia

Jean – Charles Caulier – Responsabile Ricerca e Sviluppo ASCOM

Ore 14.00 - 17.30

- ❖ Presentazione di tre case history di progetti di bigliettazione elettronica che sono stati messi a regime in questi anni

Claudio Garatti - Direttore Generale Brescia Trasporti

Ezio Castagna – Direttore Generale CTM Cagliari

Roberto Sem*– Atac Roma

DATA e SEDE

Nizza - Giovedì 15 Dicembre 2005

PROGRAMMA

Ore 9.30 – 13.00

- ❖ Obiettivi e strategie di sviluppo di un programma di fidelizzazione nei settori ad elevata competizione e nei servizi pubblici locali

Docente da individuare

- ❖ Lo sviluppo dei sistemi di fidelity per i clienti dei servizi di Mobilità e TPL: approcci e esperienze maturate da alcune aziende italiane

Barbara Covili – Amministratore Delegato Clickutility

- ❖ L'organizzazione del Contact Center per la gestione del Sistema e per gli altri Servizi di Mobilità

Claudio Claroni – Direttore Generale ATC Bologna

Roberto Tedone* – Front Office Consulting Manager Infomaster

Ore 14.00 - 18.00

- ❖ Strategie di promozione e comunicazione dei servizi di ticketing elettronico
- ❖ Evoluzione e nuove prospettive della rete di vendita

Intervento a cura di Semiacs (azienda di trasporto pubblico locale di Nizza)

Interventi a cura del Consorzio Unico/ATAC Roma/Brescia Trasporti

Jean – Charles Caulier – Responsabile Ricerca e Sviluppo ASCOM



DATA e SEDE

Nizza - Venerdì 16 Dicembre 2005

PROGRAMMA

Visita tecnica al sistema di bigliettazione elettronica della città di Nizza sviluppato da **Semiacs**, la compagnia di trasporto di Nizza, con il supporto tecnico di **Ascom**.

Nizza rappresenta una realtà urbana di circa 345.000 abitanti distribuiti in un'area di 74 km²: la rete di trasporto cittadina è costituita da 240 autobus che portano quasi 38 milioni di passeggeri all'anno.

Semiacs è stata la **prima compagnia al mondo** ad introdurre un doppio **sistema di bigliettazione** sui propri autobus **che include i biglietti contacless con tecnologia Calypso**.

L'obiettivo fondamentale dell'operatore di trasporto era quello di implementare un sistema di bigliettazione automatizzato per poter disporre di statistiche affidabili e utili per il miglioramento del servizio, oltre a ridurre frodi.

Il sistema ha ottenuto nel corso degli anni risultati di rilievo (ad esempio dopo tre dall'avvio del sistema (1998) il livello di evasione è calato del 25%)

Il sistema di bigliettazione è costituito da: 525 validatrici, 300 console per autisti, 111 agenzie per la vendita, 40 lettori portatili, 3 concentratori, 1 server centrale