

La digitalizzazione e i sistemi integrati per favorire una mobilità sostenibile: Arriva Mobility Partner of Choice

Alessandra Preve
Business Development ICT Manager



Il Gruppo Arriva

14 nazioni

Forniamo oltre 2.4 miliardi di viaggi all'anno in **14 paesi**, per **oltre 5 miliardi di €** di ricavi totali



Più di 20.000 veicoli

Siamo uno dei maggiori operatori di trasporto passeggeri in Europa, grazie ad un parco mezzi di circa **20.000 bus** e di **1.200 treni**



60,000 dipendenti

Abbiamo un'esperienza pan-europea nel settore **senza confronti**



A DB Company

La nostra capogruppo, Deutsche Bahn, è **leader mondiale** nei servizi di trasporto e logistica. Opera in 130 paesi con oltre 300.000 dipendenti e trasporta oltre 2 miliardi di passeggeri su gomma e 2.3 miliardi su ferro l'anno



Cosa facciamo



- Servizi intercity
- Linee periferiche e pendolari
- Linee a lunga distanza



- Trasporto pazienti
- Trasporto disabili
- Trasporto per assistenza sociale



- Joint venture
- Contratti
- Gestione delle stazioni
- Linee di superficie e metropolitane










- Collegamenti tra porti e canali
- Servizi a contratto







- Servizi locali e commerciali
- Servizi a contratto
- Servizi scolastici
- Servizi assegnati tramite gara

In Europa

Lavoriamo in tanti contesti differenti e abbiamo una grande esperienza in diversi mercati nel settore della mobilità:

-  **Croazia**
1.400 dipendenti, 590 bus.
-  **Repubblica Ceca**
3.410 dipendenti, 2.145 bus,
6 treni
-  **Danimarca**
3.475 dipendenti, 1.035 bus,
43 treni, 400 auto, 4 traghetti
-  **Ungheria**
1.255 dipendenti, 445 bus
-  **Italia**
3.460 dipendenti, 2.465 bus,
6 tram, 4 traghetti
-  **Olanda**
4.780 dipendenti, 1.320 bus,
150 treni, 13 traghetti
-  **Polonia**
1.380 dipendenti, 650 bus, 26 treni

-  **Portogallo**
5.850 dipendenti, 3.425 bus,
18 treni, 126 tram
-  **Serbia**
900 dipendenti, 310 bus
-  **Slovacchia**
2.340 dipendenti, 1.335 bus
-  **Slovenia**
980 dipendenti, 550 bus
-  **Spagna**
1.010 dipendenti, 540 bus
-  **Svezia**
2.590 dipendenti, 810 bus,
132 treni, 51 tram
-  **UK**
29.200 dipendenti, 5.130 bus,
745 treni, 312 veicoli per trasporto medico



Arriva Italia



3° operatore del Trasporto Pubblico Locale in Italia per dimensioni dopo le società di Milano e Roma.

- **9 società operative** nel settore del trasporto pubblico locale su gomma
- 1 società operativa nel settore ferroviario
- Ricavi gestiti per **360 milioni di €**
- 92 milioni di km percorsi annui
- Flotta operativa di oltre **2400 veicoli**

Servizi urbani ed extraurbani nel nord del paese

Servizi speciali e finalizzati

Connessioni con aeroporti di Milano e Torino

Servizi di noleggio di breve, media e lunga distanza

Mobilità grandi eventi

Servizi scolastici per diversamente abili a Roma

I nostri valori

Operiamo attraverso dei valori che ci consentono di fornire un servizio di alta qualità ai nostri passeggeri e a tutti i nostri clienti

<p>One Arriva </p>	<p>Great customer experience</p>	<p>Doing the right thing</p>	<p>Thinking beyond </p>
<p>lavoriamo come un'unica squadra - "Together we are Arriva"</p>	<p>rendiamo felici i nostri clienti, ogni giorno</p>	<p>ci prendiamo cura dei nostri clienti, dei nostri colleghi e dell'ambiente, mettendo sempre la sicurezza al primo posto</p>	<p>siamo curiosi e ispirati a pensare oltre ogni giorno, per una Arriva migliore e più grande domani</p>

Progetto Arriva Destination Green

La strategia ambientale di Arriva si declina nel progetto:



Verso una mobilità sostenibile

Come operatori di trasporto quali azioni possiamo mettere in campo per muoverci nella direzione giusta?

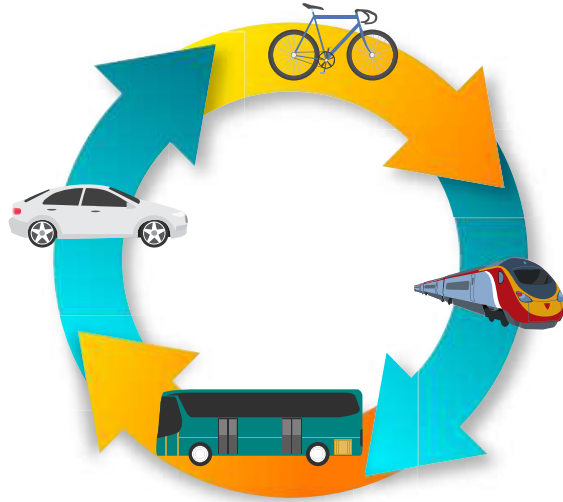
In occasione dell'**Economist Sustainability Summit** del 22 marzo 2019 il CEO di Arriva Manfred Rudhart ha riportato alcune iniziative:

- stiamo lavorando l'agenzia della mobilità della Provincia di Limburg, in Olanda, per implementare una rete di trasporto integrata (autobus e treni) a emissioni zero entro il 2026;
- stiamo alimentando gli edifici, i depositi e le strutture di manutenzione del Regno Unito con fonti di energia rinnovabili al 100%;
- Stiamo contribuendo alla creazione di sistemi di mobilità più integrati e accessibili per favorire lo shift modale dal mezzo privato al trasporto collettivo attraverso l'introduzione di nuove soluzioni di trasporto che rispondano alle esigenze dei passeggeri.

Le prospettive

La **mobilità** va concepita come unico sistema che deve assolvere le esigenze di spostamento

- **Auto e bus come sensori sul territorio**
connessi on line a centrali di gestione della mobilità (floating car data) e alle reti
- **Servizi all'utente in real time e personalizzati**
(device e smartphone): uso integrato di tutti i sistemi di mobilità



- **Servizi in sharing e pooling** (car e bike)
- **Big data: da 22 milioni di device Machine to Machine nei trasporti del 2010 a 277 milioni del 2020**

La digitalizzazione è uno strumento indispensabile per rendere il Sistema della mobilità collettiva più accessibile all'utente

DRT: Arriva click

Obiettivo: servizio primo e ultimo miglio

App disponibile per SO IOS e Android per la gestione di un Servizio on demand per trasporto di passeggeri diretti verso la stessa destinazione in modalità sharing

Risultati: rapida adozione di un servizio on demand in aree a domanda debole



Arriva Click

Attraverso la **APP** il cliente può gestire interamente il proprio viaggio:

- **prenotare** un viaggio in pochi click.
- **pagare** dal proprio smartphone appena la prenotazione è confermata
- **mettersi in contatto** con il driver del veicolo
- Lasciare il proprio **feedback** a fine viaggio per aiutarci a migliorare costantemente il servizio



Mobilità sostenibile: Arriva Bike

Nel giugno 2017 è stato introdotto a Nitra in Slovacchia da Arriva Group e Nextbike, un sistema di bike sharing

Il progetto vede l'introduzione del sistema di bike sharing come soluzione di con i servizi di trasporto pubblico locale per la gestione del primo e ultimo miglio.



Arriva Bike

Registrandosi alla **APP** inserendo

- propri dati
- numero di telefono
- Carta di credito

l'utente riceve un codice con il quale può immediatamente iniziare ad utilizzare il servizio

I prossimi passi del progetto saranno rivolti a migliorare l'integrazione anche in termini **di esperienza d'uso**. Utilizzando la tecnologia per fornire un'esperienza **senza soluzione di continuità fra il bike sharing e i servizi ferro gomma operati da Arriva**



Sistemi innovativi di pagamento

- Attivazione della funzionalità di pagamento titolo di viaggio con carte bancarie EMVc-less sulla linea Torino – Caselle Aeroporto di Sadem.
- Sadem, azienda del Gruppo Arriva, che opera nell'area della città metropolitana di Torino, nell'ambito dei servizi extraurbani in concessione al consorzio Extrato.
- Linea aeroportuale, caratterizzata da un gran numero di utenti “non pendolari”
- Si potranno acquistare fino ad un massimo di 3 titoli di viaggio per la tratta Torino centro / Caselle Aeroporto o viceversa con la stessa carta, al costo di €6,50 l'uno.
- In caso l'utenza viaggi nuovamente entro 60 giorni dalla prima transazione, il biglietto sarà scontato a €5,50 A/R.

Progetto credit card contactless

- L'utenza salirà a bordo pagando direttamente con la propria carta, passandola sul lettore all'ingresso. In caso di acquisto multiplo (per un massimo di n. 3 biglietti), l'utenza potrà selezionare il numero di passeggeri per i quali si effettua la transazione premendo prima il simbolo V e poi il simbolo + fino al numero desiderato.

arriva sadem
a DB company

FACILE

VELOCE

SICURO

LA TUA CARTA)))
E' IL TUO BIGLIETTO

SALTA LA FILA IN BIGLIETTERIA
E SALI A BORDO

Dal 20 dicembre 2018, sulla linea Torino
Centro – Aeroporto di Torino, sarà attivo
il nuovo servizio di pagamento
Contactless con carte di credito fisiche o
virtualizzate (su smartphone abilitati).

arriva

a DB company

La digitalizzazione a supporto dell'analisi del contesto

- **Learning by doing**
- **BIG DATA patrimonio fondamentale per analisi del contesto**
- **Sharing economy**

- L'esperienze fatte dalle aziende in questi anni devono essere condivise per favorire l'implementazione di nuovi sistemi e il miglioramento di quelli esistenti.
- La digitalizzazione è un percorso necessario e fondamentale:
 - ✓ miglioramento dei processi aziendali
 - ✓ corretta analisi del contesto.

I dati forniti dai sistemi digitali sono un grande patrimonio per le aziende.

La Sharing Economy rappresenta un nuovo modello economico che parte dai reali bisogni dei consumatori. Su questa filosofia sono nate le nuove piattaforme collaborative: AIRBNB; FLIXBUS, GNAMMO

An aerial photograph of a city at sunrise. The sun is low on the horizon, creating a bright orange and yellow glow that filters through the buildings and streets. The city is densely packed with various skyscrapers and commercial buildings. The overall atmosphere is warm and energetic.

Mobility partner of choice



a DB company