

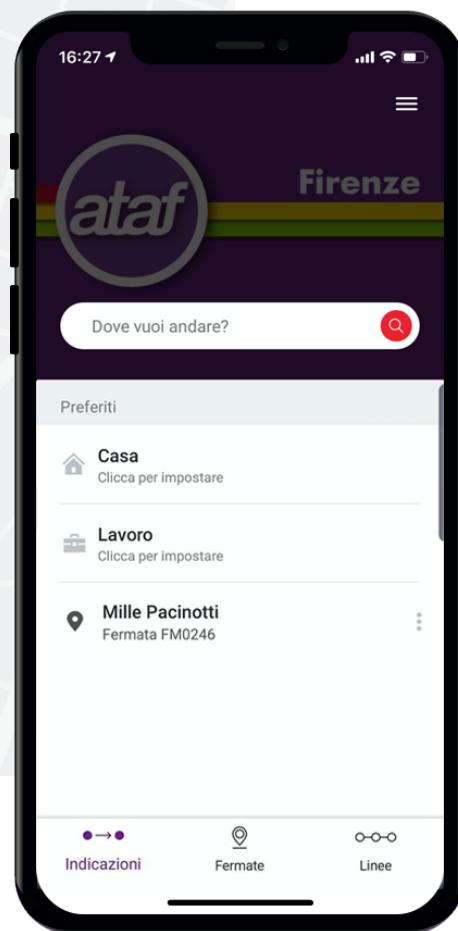
L'app di ATAF: un canale diretto in tempo reale con i propri utenti

“Grazie alle notifiche push e agli strumenti di comunicazione diretta all'interno dell'applicazione white label sviluppata da Moovit non è mai stato così facile avvisare gli utenti su eventuali modifiche al servizio o raccogliere un loro parere tramite sondaggi.

Con questo nuovo canale di comunicazione riusciamo a tenere aggiornati i passeggeri, in particolar modo durante il lockdown dovuto al COVID-19 che ha richiesto numerose e costanti modifiche al trasporto pubblico. Siamo rimasti impressionati dal numero di risposte che abbiamo ricevuto costantemente dai nostri utenti nei sondaggi somministrati durante il lockdown.”

Stefano Fè

Responsabile dei sistemi di esercizio in ATAF



La sfida

Servendo 600.000 cittadini residenti e 3,5 milioni di turisti ogni anno, l'Azienda Trasporti Area Fiorentina, è il principale operatore di trasporto pubblico a Firenze. Nel suo processo di digitalizzazione, ATAF desiderava migliorare l'esperienza di viaggio degli utenti e sostituire la propria applicazione per offrire una user experience più innovativa e al passo con i tempi.

La più grande sfida per ATAF era quella di implementare i propri canali di comunicazione diretta con gli utenti - fino a quel momento solo i canali social e il portale web - con un nuovo canale di comunicazione più diretto ed efficace in particolar modo durante le modifiche al servizio a causa della pandemia causata dal COVID-19.



La soluzione

ATAF ha incaricato Moovit di realizzare un'applicazione white label personalizzata per sostituire la precedente, ATAF 2.0. Una delle principali ragioni che ha spinto ATAF ad affidarsi a Moovit è stata l'elevata efficacia dei messaggi push da inviare agli utenti o dei messaggi all'interno dell'app andando anche ad ottenere informazioni più accurate sugli spostamenti dei propri utenti.

Nonostante il lockdown, la maggioranza dei lavoratori dei servizi essenziali si sono continuati ad affidare ad ATAF per i propri spostamenti e ad utilizzare la nuova app - lanciata a febbraio - per ricevere in tempo reale le informazioni sulle modifiche o le variazioni al servizio.

Prima della pandemia, ATAF ha promosso un sondaggio tramite la nuova app per conoscere meglio i propri utenti. "Il numero di risposte minimo che ci eravamo prefissati è stato raggiunto in un tempo estremamente veloce, molto prima di quanto avevamo immaginato" ha affermato Neri Cambi, Collaboratore dei sistemi di esercizio in ATAF.

A proposito di ATAF





ATAF fornisce il servizio di trasporto pubblico a Firenze dal 1946. Con una flotta di 350 mezzi, le sue 41 linee bus contano 1125 fermate che raggiungono 600.000 abitanti e 3,5 milioni di visitatori annuali. Le linee passano da nord a Vaglia a sud a Impruneta e da ovest a Signa a est a Fiesole.

I risultati

A poche settimane dal lancio dell'applicazione white label, la nuova app ATAF è diventata il principale canale di comunicazione con i propri utenti, superando di gran lunga le interazioni del loro portale web e dagli utenti dei social media. Grazie alla possibilità di inviare notifiche push tramite l'app, il team di ATAF ha inviato sondaggi ai nuovi utenti dell'app. ATAF, nel somministrare sondaggi, è rimasta costantemente sorpresa dal numero di risposte ricevute.

"Un sondaggio che abbiamo inviato tramite app ha raccolto il 25% di risposte in più in un solo giorno di quanto ci aspettassimo per l'intera settimana", ha dichiarato Sara Braccini, Collaboratrice dei sistemi di esercizio in ATAF. Un altro sondaggio ha ricevuto 10 volte il numero di risposte che si aspettavano in un solo giorno.

Perché scegliere Moovit

-  Possibilità tramite app di offrire gli orari in tempo reale agli utenti e le indicazioni passo dopo passo
-  Possibilità di comunicare istantaneamente con i propri passeggeri tramite le notifiche push o i messaggi all'interno dell'app
-  Massima accessibilità dell'app, facilmente utilizzabile da tutti
-  Analisi dati e report dettagliati sugli spostamenti degli utenti

Componenti MaaS



Monitoraggio
flotte



App
personalizzate



Analisi dati



Bigliettazione
elettronica



Servizi a
chiamata



API sulla
mobilità

A proposito di Moovit

Moovit fa parte della famiglia Intel ed è l'azienda leader per le soluzioni Mobility as a Service (MaaS) e azienda sviluppatrice dell'app per la mobilità urbana più utilizzata in Italia e nel mondo. Moovit semplifica gli spostamenti, rendendoli facili, convenienti e soprattutto intelligenti. Moovit aiuta le amministrazioni locali e le aziende di trasporto pubblico nella gestione della mobilità urbana con una piattaforma che integra tutti i servizi di mobilità, supportando il processo di trasformazione in smart city.

Per informazioni: sales@moovit.com