



Executive Master SECONDA EDIZIONE

Sviluppo e gestione dei sistemi di bigliettazione elettronica e di pagamento dei servizi di mobilità

Bologna, settembre - dicembre 2007

con il patrocinio di:



con la collaborazione scientifica ed il patrocinio di:



Media Partner



Sviluppo e gestione dei sistemi di bigliettazione elettronica e di pagamento dei servizi di mobilità

Un percorso formativo per governare l'innovazione nei sistemi di bigliettazione e pagamento dei servizi di mobilità

La seconda edizione del percorso di formazione è nata per rispondere alle esigenze di tanti operatori del settore che hanno manifestato la necessità di approfondire le tematiche inerenti i sistemi di bigliettazione elettronica.

Nei due anni trascorsi dalla prima edizione del percorso formativo lo scenario si è alquanto modificato e oggi la bigliettazione elettronica e lo sviluppo dei sistemi di pagamento per la mobilità e il TPL sono argomenti che stanno assumendo una rilevanza sempre più forte.

I nuovi sistemi elettronici, infatti, stanno generando una **vera e propria rivoluzione**:

- nelle modalità di acquisto e fruizione dei servizi da parte dei clienti finali
- in tutti i processi organizzativi delle aziende di mobilità

Per le figure manageriali e i professional delle aziende di mobilità (trasporto pubblico locale, sosta, car sharing) e per gli amministratori e funzionari della pubblica amministrazione, si rende necessario acquisire tutte le conoscenze e gli strumenti funzionali a governare con successo lo sviluppo e la gestione dei nuovi sistemi innovativi di pagamento.

CLICKUTILITY intende offrire un supporto qualificato e sistematico a sostegno di questi processi di innovazione tecnologica e organizzativa e, con il supporto scientifico di CLUB ITALIA, propone un **percorso formativo** destinato sia alle **aziende ed enti che hanno già implementato** un sistema di ticketing elettronico sia alle **aziende ed enti che sono in procinto di sviluppare** o attivare un nuovo sistema.

Sviluppo e gestione dei sistemi di bigliettazione elettronica e di pagamento dei servizi di mobilità

Finalità e caratteristiche di base dell'Executive Master

L'Executive Master propone un percorso di crescita professionale che condurrà i partecipanti a:

- individuare **le esigenze delle proprie aziende ed enti** attraverso l'analisi critica e comparata del contesto di riferimento dei singoli partecipanti al Master
- approfondire in modo sistematico tutte **le principali variabili tecnologiche, organizzative e normative** di un sistema di bigliettazione elettronica e di pagamento innovativo
- analizzare dei case study su progetti realizzati o in corso di realizzazione in Italia

Nell'ambito del percorso formativo, verrà inoltre attivato un confronto continuo riguardo:

- **le esperienze più innovative** presenti all'interno del settore della mobilità e del trasporto pubblico europeo
- **l'evoluzione dei sistemi di pagamento e dei servizi elettronici** anche in altri settori quali la pubblica amministrazione (es. carta d'identità elettronica), gli istituti finanziari (progetto micro circuito), la grande distribuzione e le telecomunicazioni

Sviluppo e gestione dei sistemi di bigliettazione elettronica e di pagamento dei servizi di mobilità

Struttura del percorso formativo

Il percorso formativo è articolato in incontri mensili della durata di **2 giorni** per un totale complessivo di **8 giornate**.

La sede di riferimento del progetto formativo è Bologna ad eccezione dei moduli 5 e 6 che si svolgeranno a Napoli presso il consorzio Unico Campania.

I moduli formativi dell'Executive Master saranno i seguenti:

1° modulo	Scenario di riferimento	giovedì 20 settembre
2° modulo	Tecnologie	venerdì 21 settembre
3° modulo	Obiettivi di un sistema di bigliettazione elettronica e predisposizione atti di gara	giovedì 11 ottobre
4° modulo	Progettazione esecutiva	venerdì 12 ottobre
5° modulo	Integrazione tariffaria, interoperabilità e clearing	giovedì 8 novembre
6° modulo	Visita tecnica al consorzio Unico Campania	venerdì 9 novembre
7° modulo	Gestione del sistema	martedì 18 dicembre
6° modulo	Marketing e Customer care	mercoledì 19 dicembre

Sviluppo e gestione dei sistemi di bigliettazione elettronica e di pagamento dei servizi di mobilità

ARTICOLAZIONE DEI SINGOLI MODULI

1. Modulo - 20 settembre

Scenario di riferimento

- Stato dell'arte ed evoluzione dei servizi elettronici per il cittadino basati su smartcard nel settore bancario, nella grande distribuzione e nella pubblica amministrazione
- Normativa nazionale ed internazionale
- Sistemi di pagamento per la mobilità: applicazioni in Italia e all'estero
- Nuovi scenari e prospettive

2. Modulo - 21 settembre

Tecnologie

- Quale smartcard per i trasporti
- Sistemi e dispositivi per la bigliettazione elettronica
- Sistemi innovativi di pagamento (telefonia mobile, carte di debito/credito, ecc.)
- Confronto tra le principali soluzioni tecnologiche di mercato in materia di trasporto pubblico e sosta

Sviluppo e gestione dei sistemi di bigliettazione elettronica e di pagamento dei servizi di mobilità

3. Modulo - 11 ottobre

Obiettivi di un sistema di bigliettazione elettronica e predisposizione degli atti di gara

- Definizione dei criteri di scelta e benefici attesi
- Stima dei costi di investimento e operativi
- Scelte tecnologiche
- Procedure di gara, Capitolato d'oneri, Capitolato tecnico

4. Modulo - 12 ottobre

Progettazione esecutiva

- Definizione specifiche tecnico – funzionali
- Piani di installazione ed attivazione
- Formazione
- Collaudi

Sviluppo e gestione dei sistemi di bigliettazione elettronica e di pagamento dei servizi di mobilità

5. Modulo - 8 novembre

Integrazione tariffaria, interoperabilità e clearing - PARTE TEORICA

Esercitazione d'aula:

- Costruzione di un sistema tariffario integrato: metodi e scelte.
- I. Rapporto con gli utenti:
 - a) titoli di viaggio;
 - b) zonizzazione;
 - c) livelli tariffari.
- II. Rapporto fra i gestori:
 - d) riparto degli introiti;
 - e) monitoraggio e rilevazione dei dati.
- III. Strumentazione:
 - f) relazioni tra integrazione tariffaria e tecnologie di bigliettazione.
- Analisi della situazione italiana.
- 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
- Modelli di Clearing e Interoperabilità

6. Modulo - 9 novembre

Integrazione tariffaria, interoperabilità e clearing - VISITA TECNICA

Visita tecnica al consorzio Unico Campania

Sviluppo e gestione dei sistemi di bigliettazione elettronica e di pagamento dei servizi di mobilità

7. Modulo - 18 dicembre

Gestione del sistema

- Manutenzione degli apparati
- Aggiornamento del software
- Integrazione con i sistemi aziendali
- Marketing e Customer Care

8. Modulo - 19 dicembre

Marketing e Customer Care

- Nuove opportunità di fidelizzazione dei clienti
- Strategie di promozione e comunicazione dei servizi di ticketing elettronico
- Organizzazione del Contact Centre per la gestione del Sistema e per gli altri Servizi di Mobilità
- Evoluzione e nuove prospettive della rete di vendita

Sviluppo e gestione dei sistemi di bigliettazione elettronica e di pagamento dei servizi di mobilità

Quote d'iscrizione

La quota di partecipazione per una persona ad una singola giornata di formazione è di **600 euro** + IVA.

La quota di iscrizione per una persona all'intero programma del Master (**8 giornate** di formazione) è di **4.000 euro** + IVA

La quota di iscrizione per due persone all'intero programma del Master (**16 giornate** di formazione) è di **7.000 euro** + IVA

Per i soci di Club Italia e ANAV è previsto uno sconto del 20%

É possibile iscriversi al programma del Master segnalando di volta in volta i nominativi dei partecipanti al singolo modulo.

La sede di riferimento dell'Executive Master è Bologna

Per informazione e iscrizioni

Dr.ssa Barbara Covili

Tel. 051-2960894

Fax. 051-220997

E-mail: b.covili@clickutility.it

Dr.ssa Carolina Vastola

Tel. 051-2960894 - Fax. 051-220997

Cell. 348-4737381

E-mail: c.vastola@clickutility.it

Sviluppo e gestione dei sistemi di bigliettazione elettronica e di pagamento dei servizi di mobilità

SCHEDA DI ISCRIZIONE ALL'EXECUTIVE MASTER

SVILUPPO E GESTIONE DEI SISTEMI DI BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA E DI PAGAMENTO DEI SERVIZI DI MOBILITÀ

Desidero iscrivermi o sottoscrivere per i dipendenti della mia azienda

Nome _____ Cognome _____

Azienda/Ente _____ Ruolo _____

Indirizzo Azienda/Ente _____

Città _____ Prov. _____ Cap _____

Tel. _____ Fax _____

E-mail _____

Socio Club Italia (barrare in caso affermativo)

Nel caso l'iscrizione sia effettuata per permettere la partecipazione "a rotazione" di diverse persone indicare il nominativo di un referente aziendale.

DATI AMMINISTRATIVI La fattura dovrà essere intestata a:

Ragione Sociale o Cognome e Nome _____

Partita I.V.A. _____ Codice Fiscale _____

Via _____

Città _____ Prov. _____ Cap _____

1. Il pagamento della quota di iscrizione deve essere intestato a ClickUtility Srl e deve essere effettuato tramite:
Bonifico bancario sul C/C n° 000000010665 – Banca Popolare Milano – Ag.217 San Lazzaro di Savena, Bologna
Abi 05584 - Cab 37070 Cin B.
2. L'iscrizione s'intende perfezionata al momento del ricevimento da parte di ClickUtility della presente domanda di adesione compilata in tutte le sue parti e sottoscritta. Affinché l'iscrizione sia effettiva, inoltre, copia dell'avenuto pagamento dovrà essere inviata unitamente alla scheda di iscrizione al n. di fax 051.220997
3. In caso di impossibilità a partecipare alla visita, sarà possibile la sostituzione con un' altra persona della stessa Azienda/Ente o il trasferimento dell'iscrizione ad un modulo successivo.

Data _____

Firma _____

(con timbro)

TUTELA DEI DATI PERSONALI – Informativa ai sensi dell'art. 13 del DL n. 196/2003 e prestazione del consenso. I dati personali forniti dall'interessato sono trattati anche con strumenti informatici per le finalità indicate nel presente modulo e per le attività necessarie all'ordinaria gestione dell'Executive Master "Sviluppo e gestione dei sistemi di bigliettazione elettronica e di pagamento dei servizi di mobilità".

Il titolare del trattamento è ClickUtility Srl - Via Montegrappa 16, 40121 Bologna. L'interessato ha il diritto di accedere ai dati che lo riguardano e di esercitare i diritti di integrazione, rettifica, aggiornamento, ecc., garantiti dall'art. 7 del DL n. 196/2003, rivolgendosi a ClickUtility Srl. Il conferimento dei dati ed il consenso al relativo trattamento rappresentano condizioni necessarie ai fini dell'iscrizione all'Executive Master.

L'interessato, presa visione dell'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del DL n. 196/2003, esprime il proprio consenso al trattamento dei dati personali, nei termini sopra descritti, apponendo un contrassegno nel riquadro adiacente

Data _____

Firma _____

(con timbro)