

## **Convegno Club Italia: Gruppo AVM presenta le innovazioni per bigliettazione elettronica in arrivo dal 2024**

**Author :** com

**Date :** 9 Maggio 2023

(FERPRESS) - Venezia, 9 MAG - Il Gruppo AVM ha presentato, nel corso della due giorni dedicata del convegno Club-Italia "Digitalizzazione della Mobilità a Venezia. Tecnologie abilitanti per Bigliettazione Elettronica" presso lo spazio Generali delle Procuratie Vecchie in Piazza San Marco - The Home of The Human Safety Net, le principali innovazioni nell'ambito della bigliettazione elettronica che coinvolgeranno cittadini, pendolari e visitatori a partire dal 2024.

La strategia di transizione digitale - riferisce una nota del Comune di Venezia - è stata delineata secondo tre assi di sviluppo: il nuovo sistema centrale di bigliettazione elettronica che sarà nativamente account-based consentendo una massima flessibilità d'uso, in particolare per la clientela occasionale; la progressiva installazione delle nuove validatrici che porteranno in dote la tecnologia EMV per l'acquisto del titolo di viaggio tramite carta di pagamento contactless direttamente a bordo di bus e tram o all'ingresso degli impianti della rete navigazione e people mover; la politica omni-canale per la vendita dei titoli di viaggio del circuito Venezia Unica (punti vendita, rivenditori, emettitrici automatiche e piattaforma info-commerce), adotta da VeLa per massimizzare l'attività di marketing della Città di Venezia.

Annunciato dal direttore generale del Gruppo AVM Giovanni Seno l'avvio dell'innovativo sistema di ticketing Chat&Go® by muoversivenezia ideato da AVM e sviluppato da OpenMove - società di Rovereto (TN) specializzata nella digitalizzazione e innovazione di soluzioni per mobilità - e la virtualizzazione del processo di emissione della tessera Venezia Unica.

Chat&Go® by muoversivenezia prenderà avvio entro un paio di settimane e - una volta in produzione - consentirà l'acquisto di titoli di viaggio direttamente attraverso WhatsApp. Sarà possibile acquistare in pochi click un biglietto del servizio di trasporto urbano del comune di Venezia dal proprio smartphone senza dover scaricare applicazioni o compiere registrazioni. Inquadrando il QRCode che sarà presente presso tutte le fermate della rete urbana o salvando il numero sul proprio cellulare sarà possibile avviare una chat che in pochi secondi condurrà il cliente alla fase di acquisto tramite carta di pagamento, Samsung Pay e Apple Pay. Inizialmente i biglietti in vendita saranno il titolo valido 75 minuti su autobus, tram e people mover da € 1,50 (non valido in navigazione), il titolo aerobus da € 10,00 e il titolo ordinario rete unica da € 9,50.

A giugno sarà attivata la virtualizzazione del processo di emissione della tessera Venezia Unica che consentirà di richiedere il supporto direttamente on line al fine di registrare la tessera in modalità digitale sulla AVM Venezia Official App. Ai richiedenti non verrà emessa una tessera fisica ma sarà fornito esclusivamente il seriale da inserire nel profilo dell'applicazione per poter procedere con l'acquisto dei titoli di viaggio (biglietti, carnet e abbonamenti) riservati ai possessori di tessera Venezia Unica. Tale innovazione è un primo passaggio verso il nuovo sistema account based e consente di concludere le pratiche amministrative necessarie per l'attivazione della tessera Venezia Unica all'interno dell'area riservata dei siti [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) e [www.actv.it](http://www.actv.it), da una parte rinunciando al supporto fisico per viaggiare esclusivamente con smartphone e dall'altra di non dover recarsi in punto vendita per l'emissione.

Nel corso del 2023 e del 2024 la soluzione Chat&Go® by muoversivenezia verrà ulteriormente sviluppata per consentire l'acquisto last second anche di altri titoli di viaggio, a partire dai biglietti della rete

extraurbana e successivamente a quelli attualmente caricabili su tessera Venezia Unica. Tale sviluppo sarà reso possibile dal nuovo sistema centrale di bigliettazione elettronica, ideato architettonicamente per definire, a favore del cliente, un ecosistema digitale dove poter eseguire ogni operazione, sia autonomamente on line sia tramite il supporto della rete vendita fisica. I due ambienti (digitale e fisico) nascono in piena sovrapposizione e complementarità, consentendo massima autonomia di scelta al passeggero rispetto alla soluzione di acquisto preferita. Per la clientela abituale in possesso di tessera Venezia Unica sarà possibile associare al profilo digitale anche una carta di pagamento, che potrà dunque essere utilizzata per acquistare i titoli di viaggio a tariffa dedicata direttamente tramite tecnologia EMV, secondo una logica di miglior tariffa applicabile (best fare) nel tempo. Dapprima sarà possibile accedere alle sole tariffe dei biglietti, successivamente anche agli abbonamenti mensili e annuali.

In tale contesto di sviluppo e innovazione, si colloca la strategia omni-canale di VeLa, società del Gruppo AVM specializzata nella vendita di servizi e prodotti, nel marketing della Città di Venezia, nell'informazione e accoglienza turistica e nell'organizzazione dei grandi eventi veneziani. A fianco ad una rete vendita diretta sempre più competente e specializzata nell'assistenza al cliente e nella vendita di titoli di viaggio, prodotti culturali e servizi cittadini, si posiziona un consistente sviluppo delle emittitrici automatiche, che vedranno un raddoppio tra fine 2023 e inizio 2024, una stretta partnership con la Federazione Italiana Tabaccai - con un incremento significativo dei rivenditori autorizzati ed un ampliamento dell'area territoriale servita - e il rifacimento in collaborazione con Comune di Venezia e Venis della piattaforma info-commerce [www.veneziauica.it](http://www.veneziauica.it), elemento centrale nella strategia di gestione del turismo a Venezia e di prenotazione della visita.

Michele Zuin, assessore al Bilancio e alle Società partecipate del Comune di Venezia, dichiara: "Il Comune di Venezia ha condiviso e sta supportando il piano di transizione digitale del Gruppo AVM, anche tramite la ricerca di finanziamenti europei e nazionali nell'ambito dell'innovazione dei servizi di mobilità. Gli investimenti che sono stati presentati nella due giorni Club-Italia sono consistenti e significativi tanto in termini economici quanto di impatto positivo sui cittadini. Il digitale ci consente di semplificare l'accesso ai servizi, tra cui anche quello di trasporto pubblico e mobilità, permettendo così una più semplice fruizione della Città di Venezia, tanto per i residenti e i pendolari quanto per i turisti. Penso ad esempio alle pratiche amministrative e ai documenti necessari per il rilascio di una tessera Venezia Unica o di un Pass Imob per l'accesso alle linee ferry 11 e 17, ai sistemi di prenotazione, alla semplicità nell'accedere alla rete di trasporto direttamente tramite carta di pagamento. Il rapporto tra azienda e passeggeri viene reso più fluido dalla tecnologia, senza dimenticare quella parte di popolazione che non ha accesso ai sistemi digitali, per la quale resta comunque attiva la rete vendita fisica".

Giovanni Seno, direttore generale del Gruppo AVM, dichiara: "Il biennio 2023-2024 segnerà un'importante rivoluzione per il Gruppo AVM, quella del digitale. La sfida maggiore è riuscire ad innovare senza lasciare indietro nessuno e consentendo pari accesso ai servizi per tutti i passeggeri, siano essi nativi digitali, immigrati digitali o persone che con la tecnologia non vogliono o non possono aver nulla a che fare. Sono particolarmente orgoglioso di presentare Chat&Go® by muoversivenezia, in quanto si tratta di un progetto ideato in AVM e sviluppato tramite un partner importante come OpenMove. Credo che facilità e immediatezza siano fondamentali nel rendere semplice l'approccio a soluzioni di pagamento innovative e Chat&Go® by muoversivenezia ha certamente tali caratteristiche. Inoltre, per la prima volta si dialoga con il cliente direttamente tramite strumenti di cui è già in possesso e questo vale anche per l'EMV. L'ultimo elemento di innovazione su cui vogliamo concentrarci, sempre nel corso del biennio, è l'info-mobilità: vogliamo arrivare a un sistema che ci consentirà di esporre su tutte le piattaforme gli orari in tempo reale con le relative attese alle fermate e diffondere ogni comunicazione o informazione inerente il servizio".