

Justine Vincent

Business Developer

instant system

Dalle sfide della rete all’esperienza del passeggero

Casi concreti da Instant System

Soluzioni digitali per la mobilità, dal 2013

13

anni di esperienza ed expertise nelle soluzioni digitali per la mobilità

130+

dipendenti, dalla R&S al prodotto

Info-utenza e MaaS white-label

- App mobile
- Siti web e e-commerce

Supporto all’esercizio e alle decisioni

- Qualità dei dati
- Gestione delle perturbazioni
- Monitoraggio del servizio
- Supporto alla pianificazione

VERONA
12 E 13 NOVEMBRE 2026
VISITA TECNICA/CONVEGNO
TECNOLOGIE PER IL CLIENTE NEL TRASPORTO PUBBLICO
Italia ContactLess Users Board
atv

Leader in Francia, referenze nel mondo

110+

reti clienti

20M

utenti unici sulle nostre app negli ultimi 12 mesi

RATP DEV · KEOLIS · transdev the mobility company · at autolinee toscane · SRM RETI E MOBILITÀ · îledeFrance mobilités · Comune di Cesena · La Région Auvergne-Rhône-Alpes · Aix Marseille Provence Métropole

VERONA
12 E 13 NOVEMBRE 2026
VISITA TECNICA/CONVEGNO
TECNOLOGIE PER IL CLIENTE NEL TRASPORTO PUBBLICO
Italia ContactLess Users Board
atv

Per ogni problema della rete, una soluzione che migliora anche il viaggio

A

Prima della fermata e alla fermata

Informazione in tempo reale, biglietto, trasporto a chiamata

B

Quando il viaggiatore ha una domanda

Assistente conversazionale e intelligenza artificiale

C

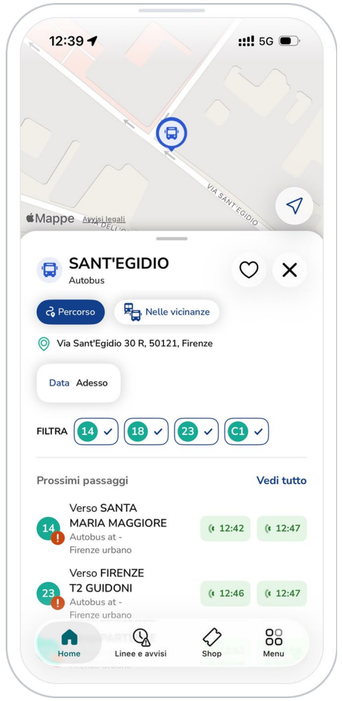
Il viaggio, dietro le quinte

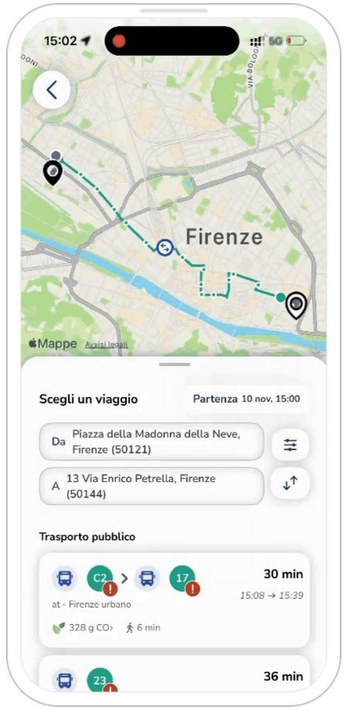
Supporto alle decisioni per chi gestisce la rete e ottimizzazione dell'offerta

Si parte dalle basi: informare bene il viaggiatore, per guadagnarne la fiducia.

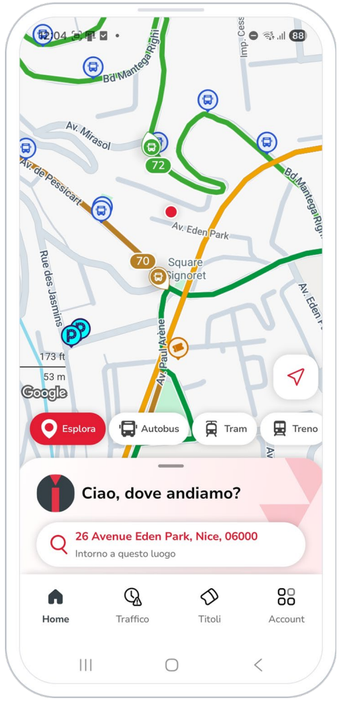
Le basi: un'informazione affidabile e completa

Ciò che ogni rete deve poter offrire al suo viaggiatore









Autolinee Toscane (soluzione regionale)
ricerca percorso, tempo reale, biglietto sul telefono

Lignes d'Azur, Nizza (360.000 abitanti)
veicoli in tempo reale sulla mappa

VERONA
12 E 13 NOVEMBRE 2026
VISITA TECNICA/CONVEGNO
TECNOLOGIE PER IL CLIENTE
NEL TRASPORTO PUBBLICO
Italia ContactLess Users Board
atv

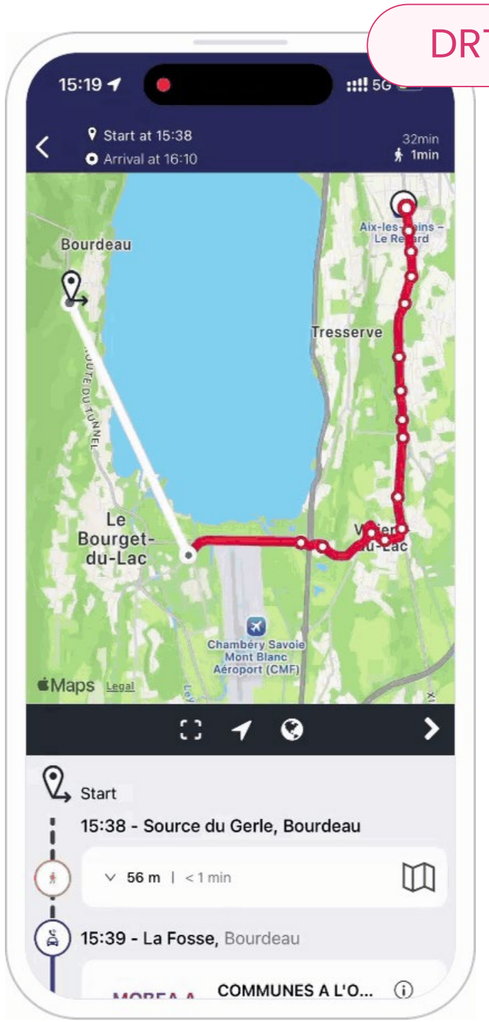
Il trasporto a chiamata nella stessa app

Integrazione del servizio DRT: ricerca dell'itinerario e prenotazione

Ondea, Aix-les-Bains (60.000 abitanti)

Più servizi non devono significare più app per il viaggiatore.

Bici | DRT | Sharing | Treno | Carpooling | Parcheggi



VERONA
12 E 13 NOVEMBRE 2026
VISITA TECNICA/CONVEGNO
TECNOLOGIE PER IL CLIENTE NEL TRASPORTO PUBBLICO
Italia ContactLess Users Board
atv

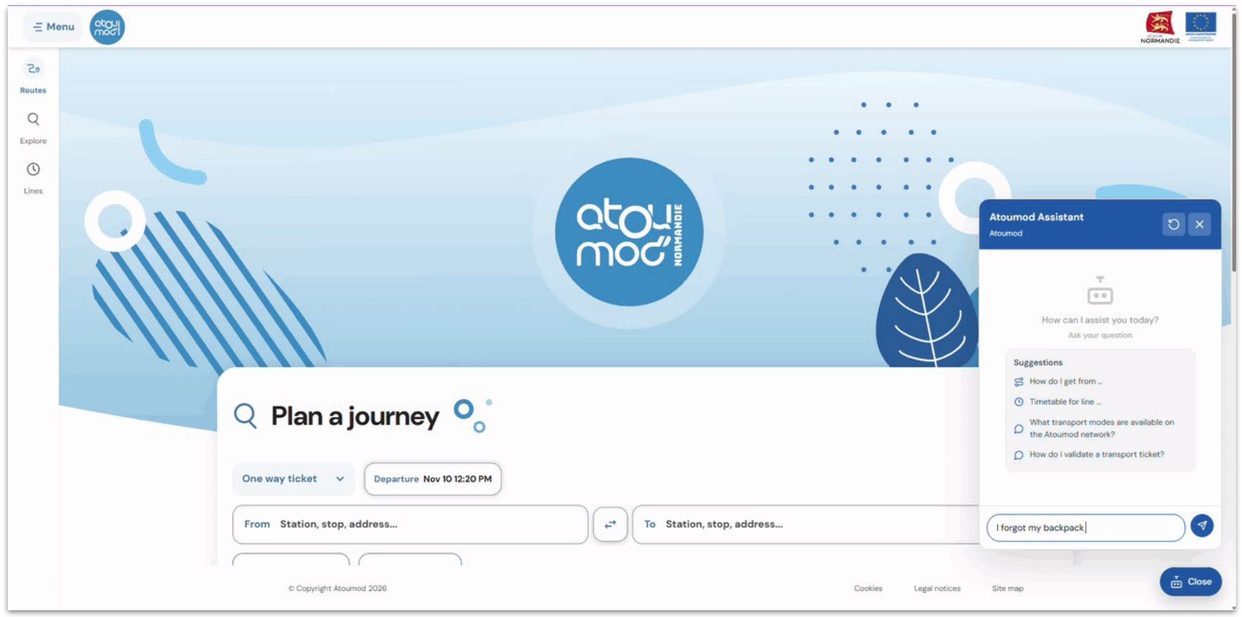
Quando il viaggiatore ha una domanda

Un assistente che affianca il servizio clienti

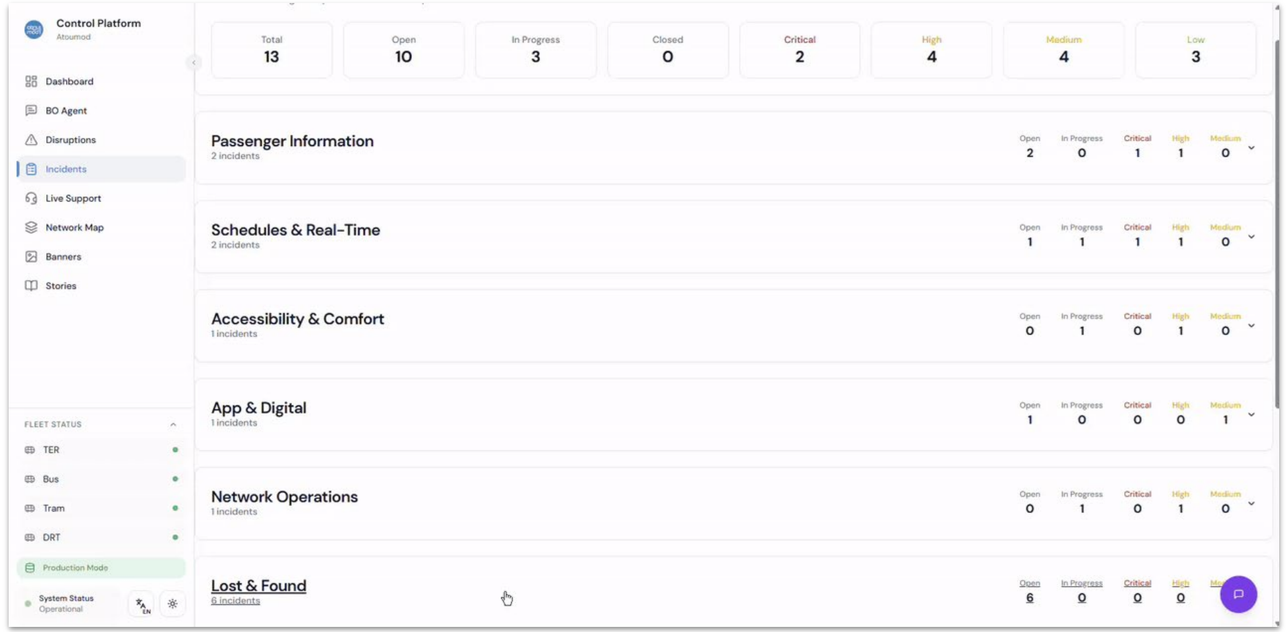
Evéole, Douai (150.000 abitanti)

Problema

- Pochi agenti del servizio clienti
- Molte richieste semplici di ricerca di informazione
- Poco tempo per i casi complessi



Sito web - Lato utente



Back Office - Lato operatore

VERONA
12 E 13 NOVEMBRE 2026
VISITA TECNICA/CONVEGNO
TECNOLOGIE PER IL CLIENTE
NEL TRASPORTO PUBBLICO
Italia ContactLess Users Board
atv

Chi gestisce la rete deve vedere, decidere e ottimizzare.

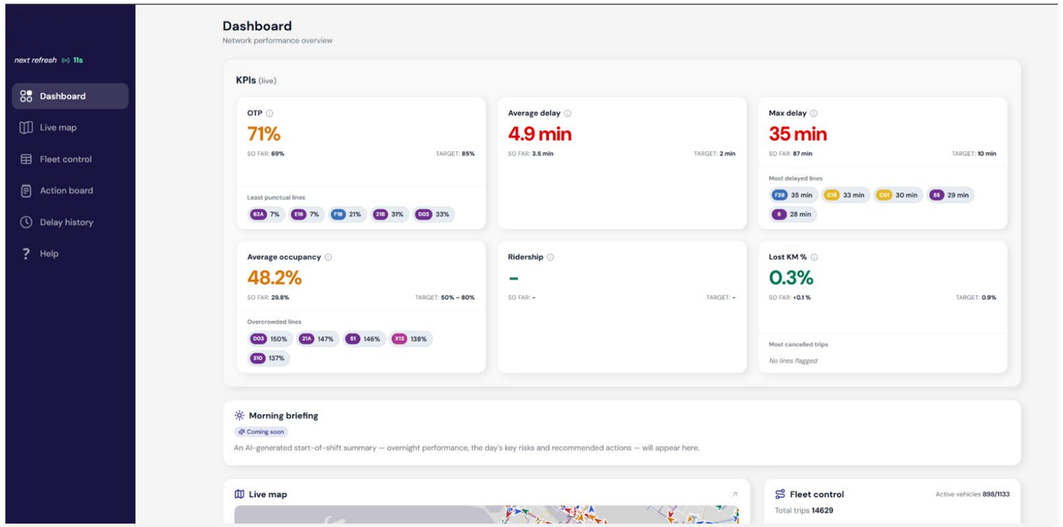
Leggere la rete a colpo d'occhio

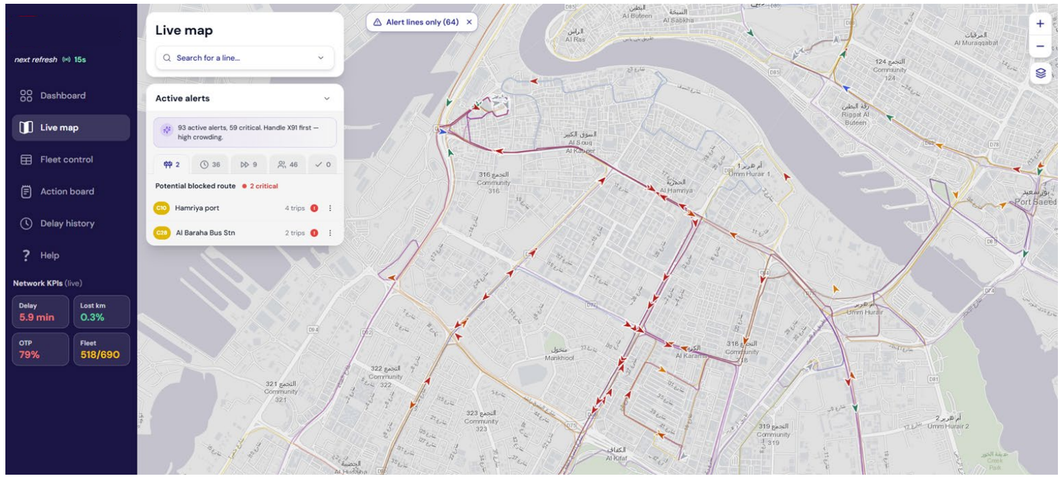
Problema

La rete aveva bisogno di un'interfaccia visuale, per leggere subito il suo stato e individuare rapidamente i problemi.

Cosa abbiamo fatto

- KPI in tempo reale
- Linee che peggiorano i KPI in evidenza
- Morning briefing AI





VERONA
12 E 13 NOVEMBRE 2026
VISITA TECNICA/CONVEGNO
TECNOLOGIE PER IL CLIENTE
NEL TRASPORTO PUBBLICO
Italia ContactLess Users Board
atv

Un tempo reale più affidabile alla fermata

Problema

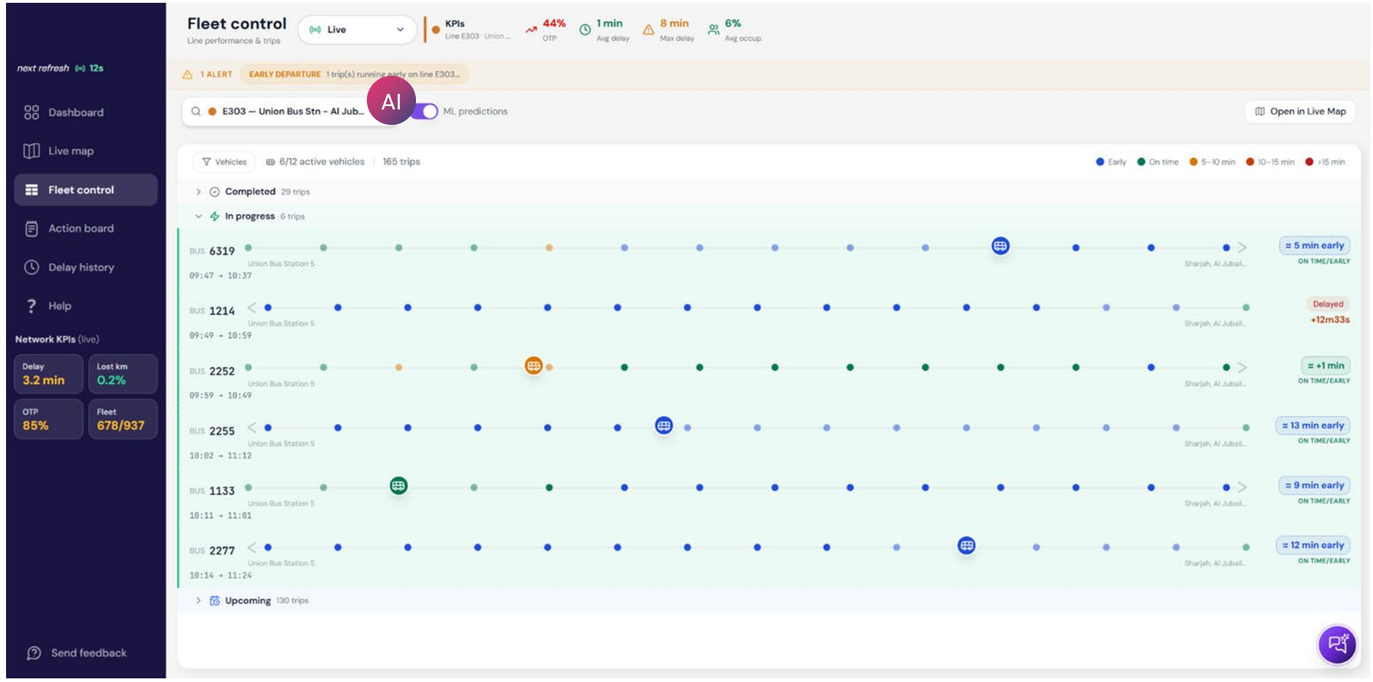
La rete voleva un tempo reale più affidabile, anche dove il solo dato AVM non basta.

Cosa abbiamo fatto

AI

- Modello AI
- Storico dei dati
- Traffico in tempo reale

Per i viaggiatori, un tempo di attesa più vicino alla realtà



VERONA
12 E 13 NOVEMBRE 2026
VISITA TECNICA/CONVEGNO
TECNOLOGIE PER IL CLIENTE
NEL TRASPORTO PUBBLICO
Italia ContactLess Users Board
atv

Supporto alle decisioni

Da un sistema contemplativo a un sistema proattivo

Oggi

Contemplativo

Osserva la rete

Il nostro obiettivo

Proattivo

Rileva e anticipa i problemi

Propone soluzioni

Stima l'impatto sui KPI

VERONA
12 E 13 NOVEMBRE 2026
VISITA TECNICA/CONVEGNO
TECNOLOGIE PER IL CLIENTE
NEL TRASPORTO PUBBLICO
Italia ContactLess Users Board
atv

instant system

Grazie

Justine Vincent, Business Developer Italia

justine.vincent@instant-system.com · +39 376 1266136

