



Servizi a chiamata: l'esperienza del gruppo Autoguidovie



Il primo gruppo privato italiano di mobilità sostenibile

Autoguidovie
Guidati da te.

CAVOURESE
Turin Mobility Services

DOLOMITIBUS

GIROBUS
VIAGGI

MOM

STN

VENETIANA
HOP ON HOP OFF / CITY CRUISES

Ing. Monica Marconi – Responsabile servizi a chiamata



Il gruppo Autoguidovie



4 regioni: Lombardia, Piemonte, Emilia Romagna, Veneto



>2100 persone



>1700 bus



9 barche



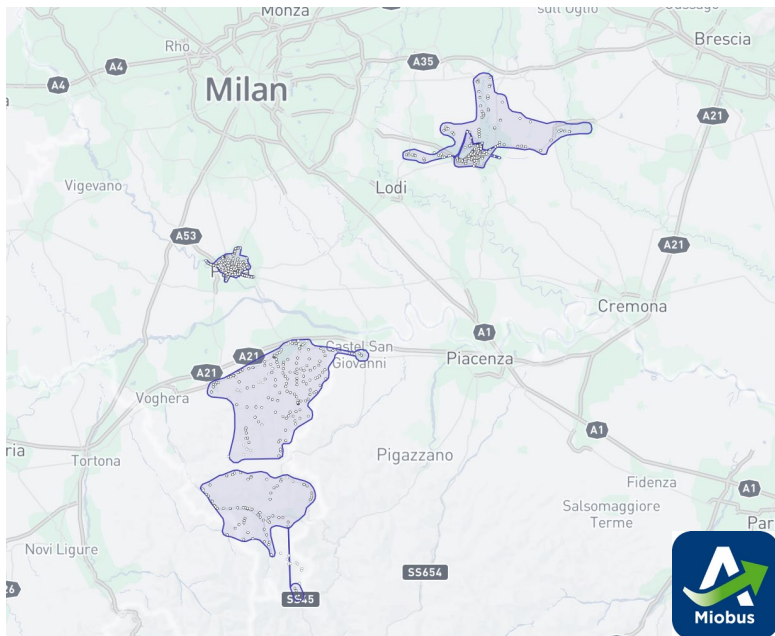
209 M€ valore della produzione





I nostri servizi a chiamata

Autoguidovie gestisce direttamente **3 servizi a chiamata extraurbani** e **2 servizi urbani**
+ 4 servizi urbani tramite le società DolomitiBus e Mom



Modalità di **prenotazione**:

- da 14 giorni fino a 30 minuti prima della partenza
- tramite **App Miobus** o call center
- selezione delle **fermate** di partenza e arrivo e **orario** di partenza o arrivo preferito
- particolari **esigenze** (+ passeggeri, necessità di pedana ecc.)



I nostri servizi a chiamata

Autoguidovie crede fortemente nei servizi a chiamata, per questi motivi:

Massima **flessibilità** in termini di **orari** e **percorsi**



Definizione **viaggi** in base a **esigenze** di **utenti** e vari **territori**

Migliore **allocazione** delle **risorse** per l'Azienda e per l'Ente



Minore spreco di risorse e maggiore **sostenibilità ambientale** dei viaggi

Implementazione **sistema** di gestione **dedicato**

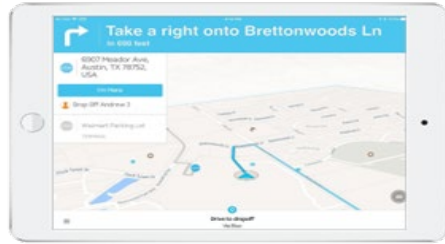


Relazione diretta con gli **utenti**

Miobus è attivo dal 2006 e nel 2023 la sua **gestione** è stata completamente **rinnovata**, in partnership con Via.

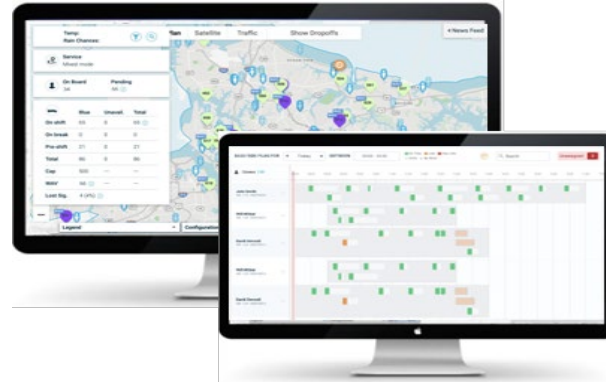


App autista



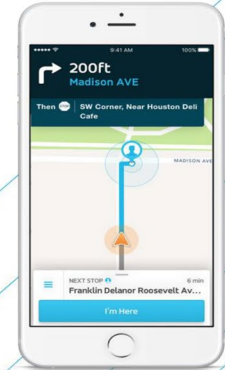
- **Guida** i conducenti
- Gestione **pause**, **cambi turno** e **guasti**

Console operativa



- **Configurazione e** ottimizzazione servizio
- **Prenotazione** corse
- **Monitoraggio** in tempo reale

App passeggero

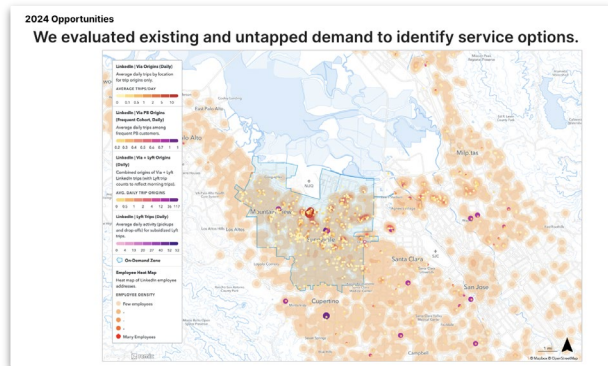


- **Iscrizione** al servizio
- **Prenotazione** corse
- **Notifiche** in tempo reale

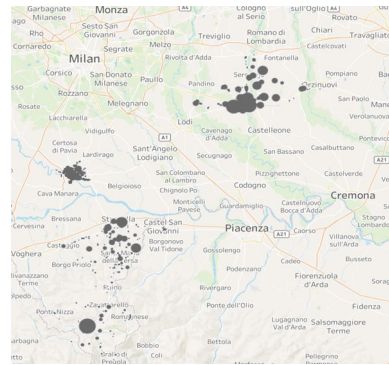


Ecosistema digitale specifico

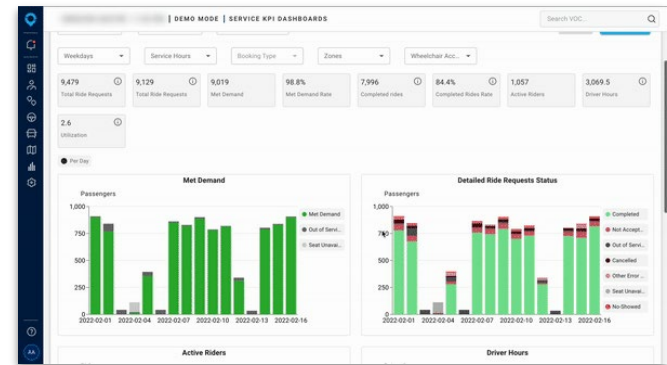
- Analisi della **domanda** e monitoraggio **KPI** di servizio per offrire al passeggero sempre la migliore **esperienza utente**
- Configurazione e **ottimizzazione** del servizio specifiche per **ciascun territorio**



Analisi preliminare della domanda per capire dove implementare il servizio



Analisi delle richieste ricevute per ottimizzazione del servizio



Monitoraggio del servizio con decine di KPI per orientare le scelte strategiche



- Area extraurbana di Crema
- Servizio diurno - 4 bus
8.30-12.30 / 15.30-19.30
- Rilancio a luglio 2023
- **13.500 passeggeri/anno (+30% vs vecchia gestione)**
- **45%** prenotazioni tramite **App**
- **Valutazione** media App **4,7/5**





Servizio a chiamata: a scuola da Autoguidovie

LINK: <https://www.clickmobility.it/2023/06/29/servizio-a-chiamata-a-scuola-da-autoguidovie/>



03/07/2023
Pag. 47

Il Nuovo Torrazzo

diffusione: 16000

Autoguidovie: Miobus a Crema sempre più smart grazie alla prenotazione con app

Aziende di trasporto ed Enti pubblici (Comuni e Province) insieme per scoprire il servizio a chiamata Miobus. Autoguidovie, la maggiore azienda a capitale privato italiano del trasporto pubblico locale, ha svelato i segreti e le operatività che ci sono dietro a questa nuova forma di mobilità, estremamente flessibile e personalizzabile dai clienti, i cui servizi possono essere prenotati tramite un'apposita app o via telefono. Presenti a Crema due importanti realtà del settore trasporto della Regione Veneto (Mom e Dolomitus) e diversi rappresentanti istituzionali.

Il tutto è avvenuto nella mattinata di giovedì 29 giugno, presso la Sala Ricevimenti del Comune. L'appuntamento era volto a innovare il servizio di mobilità in generale e arricchire l'intero comparto con soluzioni sempre più efficaci e rispondenti alle necessità dei clienti e dei relativi territori. Autoguidovie ha dapprima illustrato ai numerosi presenti l'esperienza accumulata nel tempo del proprio servizio a chiamata Miobus (il più longevo servizio a chiamata nella storia del nostro Paese) e la proficua affermazione che questa modalità di viaggio ha ottenuto finora. Alla parte teorica è seguita quella pratica con la dimostrazione live della prenotazione di una corsa, una visita a bordo e un tour, affinché si potesse "toccare con mano" il livello qualitativo raggiunto.

"I vantaggi del servizio Miobus, in special modo per chi si avvale dell'omonima app Miobus, sono molteplici: si può pianificare il viaggio in qualsiasi

che ha intercettato, negli anni, una domanda inespresa e che è diventato uno strumento imprescindibile per la promozione di un trasporto pubblico di grande qualità e un driver di sostenibilità e innovazione. Il nostro Comune con coraggio ci ha creduto da subito, era il 2005, e ha investito molto sui temi di mobilità sostenibile e sull'intermodalità al fine di migliorare la qualità della vita dei nostri cittadini".

Presente all'evento anche la vicesindaco Cinzia Fontana, che ha ringraziato le istituzioni e le aziende venete recatesi a Crema per prendere contatto con un servizio innovativo come quello di Miobus. Sottolineando la storia del servizio Miobus nella nostra città, e come sia importante "avere scambi di buone pratiche tra amministratori".

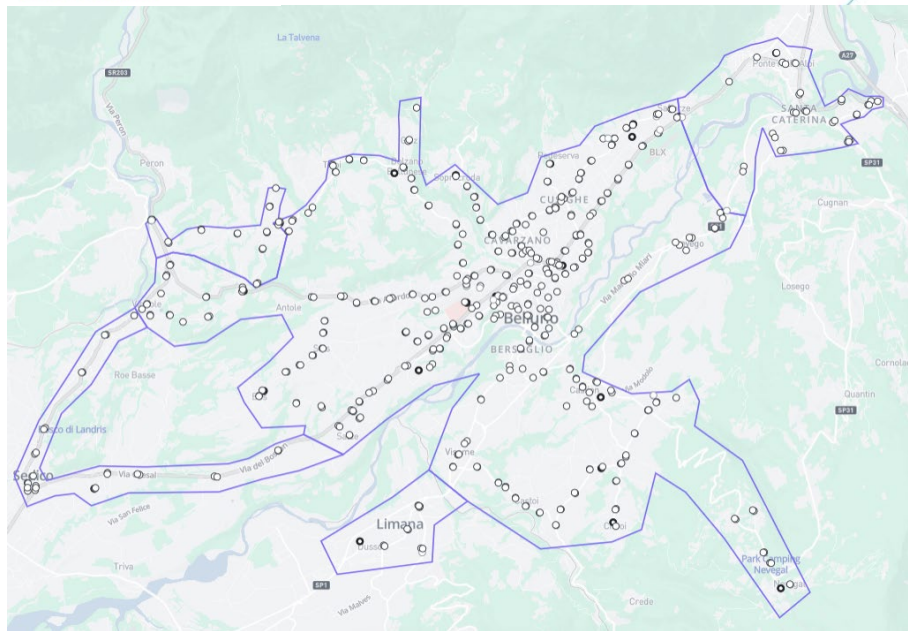
"Crema - ha aggiunto - in tema di mobilità sostenibile ha fatto molto, anche con sperimentazioni a step. La nuova app è un nuovo segnale positivo perché mette insieme la transizione ecologica e quella digitale". Le parole d'ordine della mobilità a chiamata sono ottimizzazione, flessibilità di orari e percorsi, con miglior allocazione delle risorse. Infatti i viaggi sono definiti in base alle effettive esigenze e prenotazioni dei clienti.

Per l'area urbana di Crema Miobus è attivo dal 2006, gestito con app dal 2022, con 200 fermate, fino a quattro bus in contemporanea, con oltre 6.000 iscritti e 900 clienti abituali. I passeggeri ogni giorno sono circa 90.

Luca Guerini



- Area urbana di Belluno + comuni limitrofi
- Servizio diurno – 7 bus
8.30-12.30 / 14.30-20.30 (estate)
9.00-12.00 / 15.00-19.00 (inverno)
- Nuovo lancio a giugno 2024
- **>14.00 passeggeri** nei primi 3 mesi (**+28%** vs precedenti linee)
- **70%** prenotazioni tramite **App**
- **Valutazione** media App **4,7/5**





Grazie per l'attenzione



Autoguidovie
Guidati da te.

CAVOURESE
Turin Mobility Services

DOLOMITBUS

GIROBUS
VIAGGI

MOM

STN

VENETIANA
HOP ON HOP OFF / CITY CRUISES

