



PubliCar: mobilità su richiesta

Asti, il 24 gennaio 2011



La classe jaune.

CarPostal

LA POSTE 

Contenuto

1. Introduzione
2. Il concetto PubliCar
3. Il sistema di riservazione
4. Statistiche e ratio
5. Sintesi e conclusione

1. Introduzione

1.1. Particolarità del trasporto pubblico nelle zone rurali

1.2. Storia del PubliCar

1.3. Esigenze di base

1. Introduzione

1.1. Particolarità del trasporto pubblico nelle zone rurali

- La piena copertura del territorio spesso impossibile (considerazioni finanziarie, esigenze operative, dispersione della domanda)
 - Lunghi tragitti a piedi per raggiungere le fermate
 - Importanti fluttuazioni della richiesta (OP/OM; GF/WE; PS/VS)
 - Orario con bassa densità (poche corse sulla linea)
 - Nessun servizio in serata e di notte
 - Costo / viaggiatore elevato
- **Conseguenze: maggiore uso di mezzi privati o sviluppo di alternative personali per l'intero percorso, con conseguenti perdite per l'intero sistema di trasporto pubblico**

1. Introduzione

1.2. Storia del PubliCar

- Revisione della Legge federale sulle ferrovie (Lferr) entrata in vigore il 01.01.1996
- PubliCar: il risultato di una nuova direzione
- PubliCar è l'innovazione personalizzata e flessibile al servizio dei clienti viaggiatori

1. Introduzione

1.3. Esigenze di base

- Esigenze dei committenti
 - Servizio, funzionamento, mezzi finanziari

- Esigenze dei viaggiatori
 - Disponibilità, rapidità, sicurezza, coincidenza con la rete del trasporto pubblico

- Vincoli degli operatori
 - Risorse finanziarie, frequentazione, servizio di base

2. Il concetto PubliCar

- 2.1. Caratteristiche del PubliCar
- 2.2. Principi dell'offerta
- 2.3. Principi di funzionamento
- 2.4. Principi dell' « itinerizzazione »
- 2.5. Veicoli utilizzati
- 2.6. Le tariffe

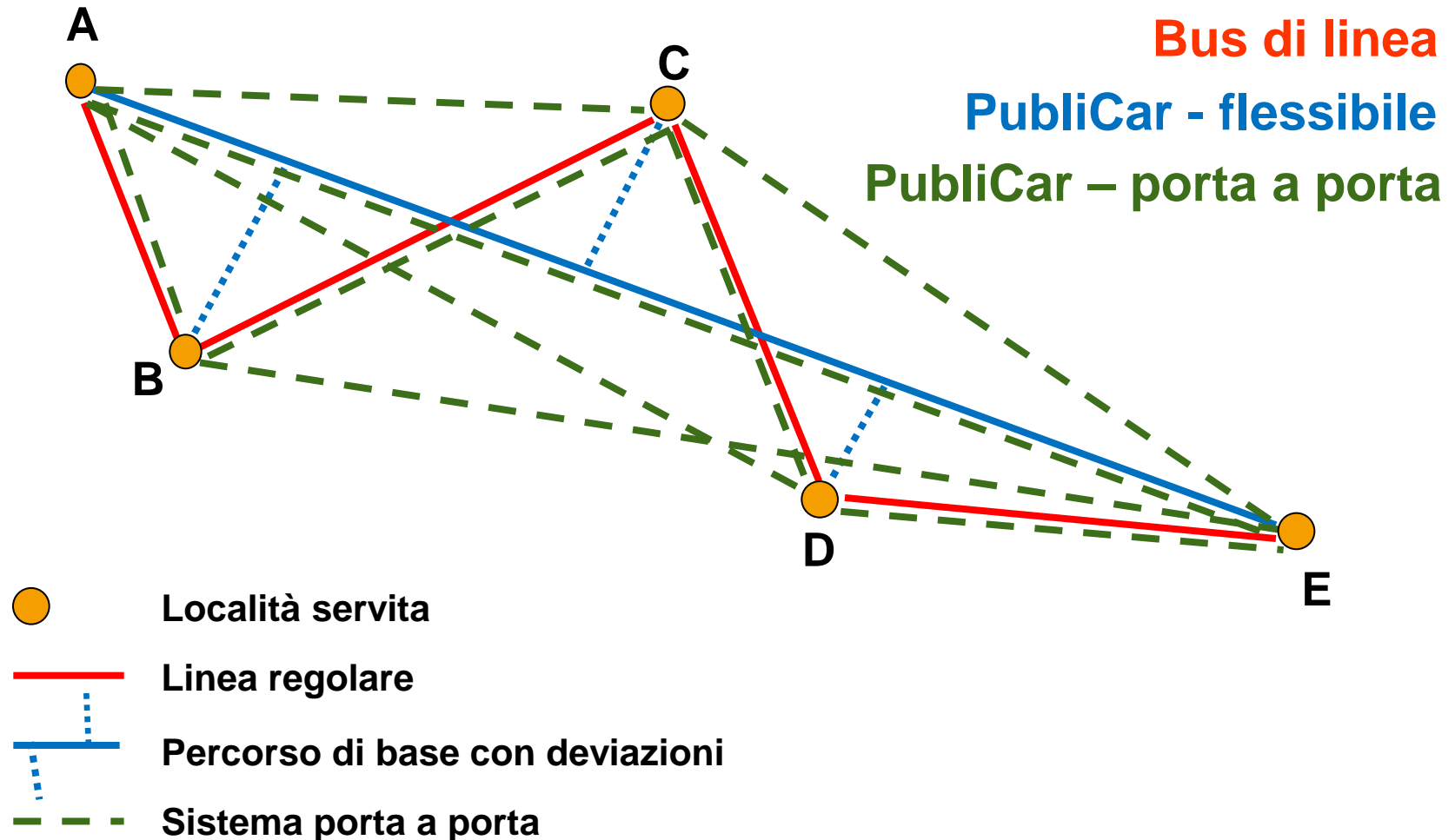
2. Il concetto PubliCar

2.1. Caratteristiche del PubliCar

- Nessun orario di percorso fisso
 - Nessun percorso fisso, servizio « porta a porta » (alternative « fermata »)
 - Tariffe dei trasporti pubblici, supplemento per « presa in carico »
 - Numero verde per le prenotazioni
 - Prenotazioni a lungo termine possibili
 - Minibus comodo e molto pratico
- Offrire un trasporto flessibile e confacente ai bisogni dei clienti

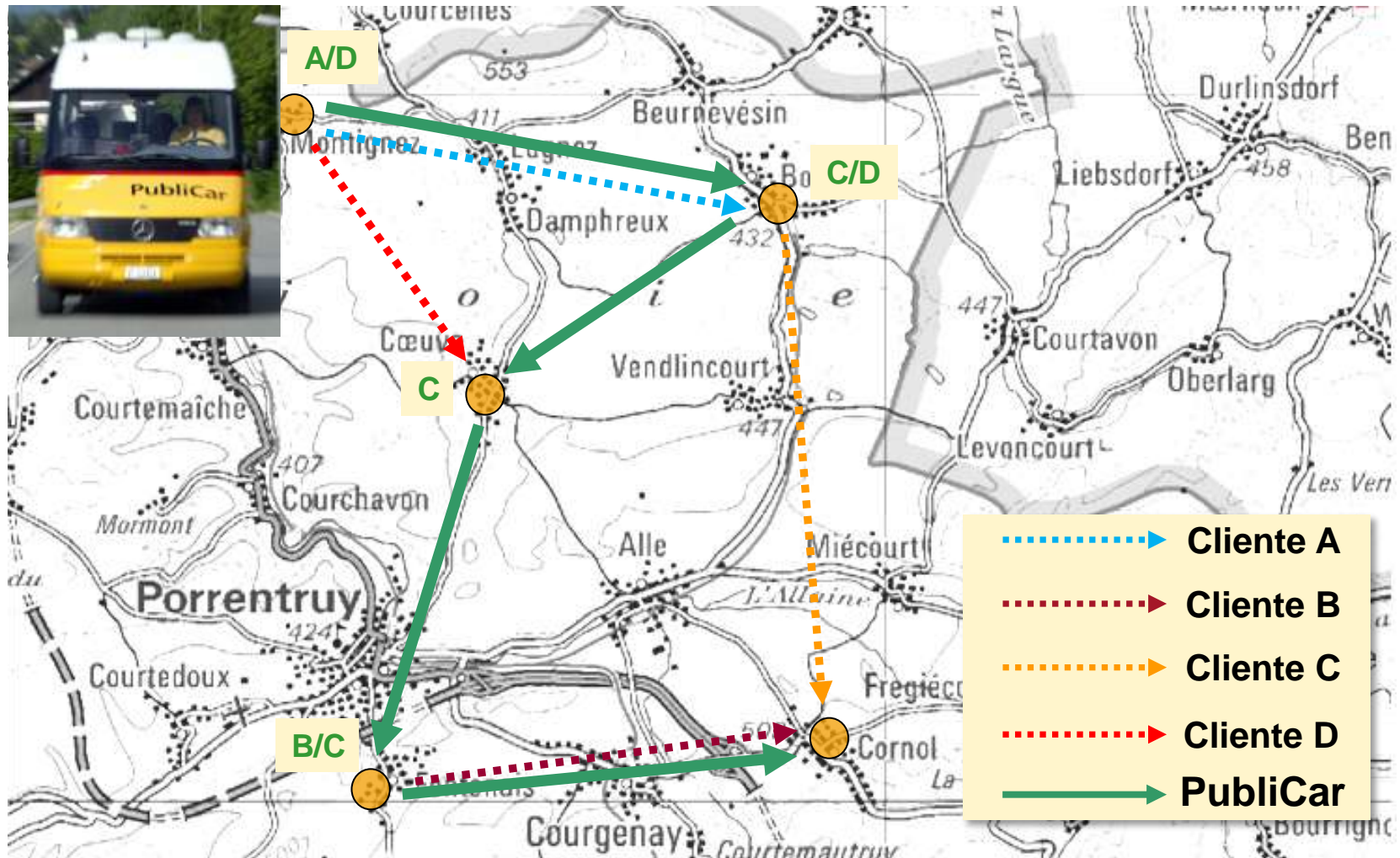
2. Il concetto PubliCar

2.3. Principi di funzionamento



2. Il concetto PubliCar

2.4. Principi dell' « itinerizzazione »



2. Il concetto PubliCar

2.5. Veicoli utilizzati

- Minibus (7 a 19 posti)
- Impiego facile su strade strette
- Confort (quasi) simile ad un'automobile personale
- Accessibile ai disabili / sedie a rotelle
- Patente di guida D1

2. Il concetto PubliCar

2.6. Le tariffe

- Tariffa nazionale (chilometri percorsi)
- Supplemento per la presa in carico (base: € 2.30)
- Riconoscimento di tutti i titoli di trasporto basati sulla tariffa nazionale (abbonamento 1/2 prezzo, AG, CJ)
- Agevolazioni, per esempio carte multiple per 6 o 12 prese in carico
- Esempio di calcolo : biglietto isolato, semplice corsa
 - 1-4 km tariffario + presa in carico € 1.85 + € 2.30 = € 4.15
 - 8 km tariffario + presa in carico € 2.30 + € 2.30 = € 4.60
 - 9-10 km tariffario + presa in carico € 2.77 + € 2.30 = € 5.07

3. Il sistema di riservazione

3.1. Funzionamento

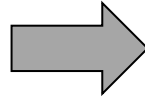
3.2. Esercizio

3.3. Call Center

3. Il sistema di riservazione

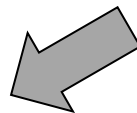
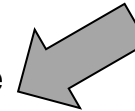
3.1. Funzionamento (1/6)

1 Il cliente chiama un numero verde e indica il percorso che desidera fare, e quando desidera farlo

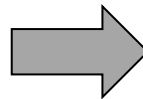


2 La centrale di riservazione verifica la disponibilità del veicolo il più vicino

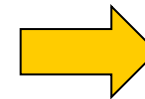
3 La centrale di riservazione coordina le richieste dei viaggiatori e determina il percorso ottimale. L'unica costretta per il cliente consiste in una eventuale leggera deviazione durante il tragitto collettivo



4 Il conducente è informato della riservazione via GPRS



5 PubliCar va a prendere il cliente al luogo da lui indicato



6 PubliCar deposita il cliente al luogo richiesto

3. Il sistema di riservazione

3.1. Funzionamento (2/6)

Anrufer Information

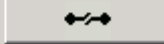
Anrufer

Gruppe: 3: La Brévine

A-Nummer: 0786768804

Wartezeit: 2s

ANoA: 31: Natel 078

Créer Commande

Appelant

Nom: Hertzeisen Hedwige

Adresse... départ flexible

Départ

Ville: DELEMONT

Rue: RUE DE LA FENAISSON N°: 36

Date: 12.06.2009 Heure: 14:45

Note:

Arrivée

Ville: DELEMONT

Rue: POSTE (DELÉMONT) N°:

Date: 12.06.2009 Heure:

Note:

Info transport

Passagers: 1 Prix unitaire:

Poussettes: 0 Prix total:

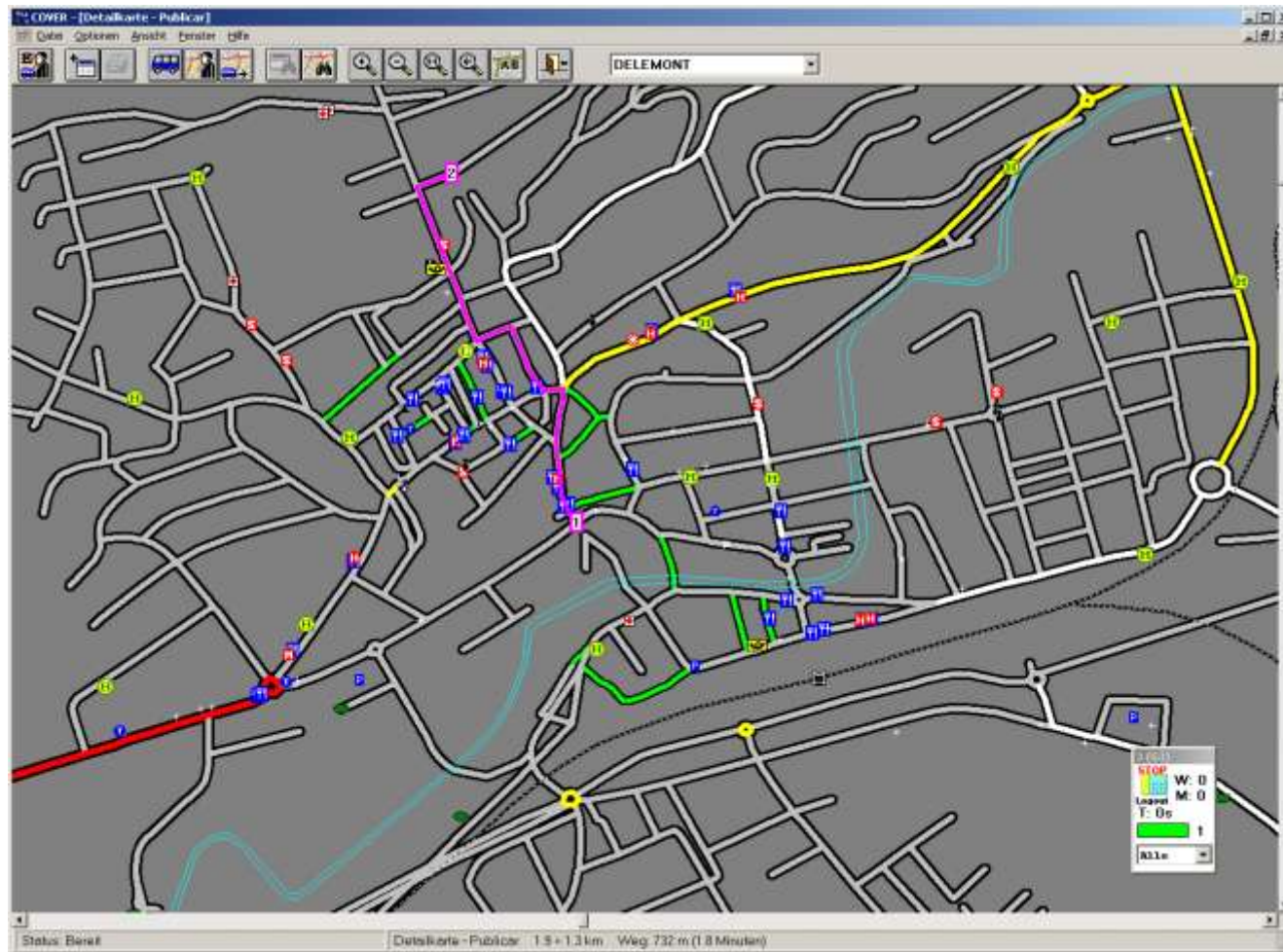
Fauteuils roulants: 0

Options... Ajouter ordre permanent...

Enregistrer & Nouveau OK Annuler

3. Il sistema di riservazione

3.1. Funzionamento (3/6)



3. Il sistema di riservazione

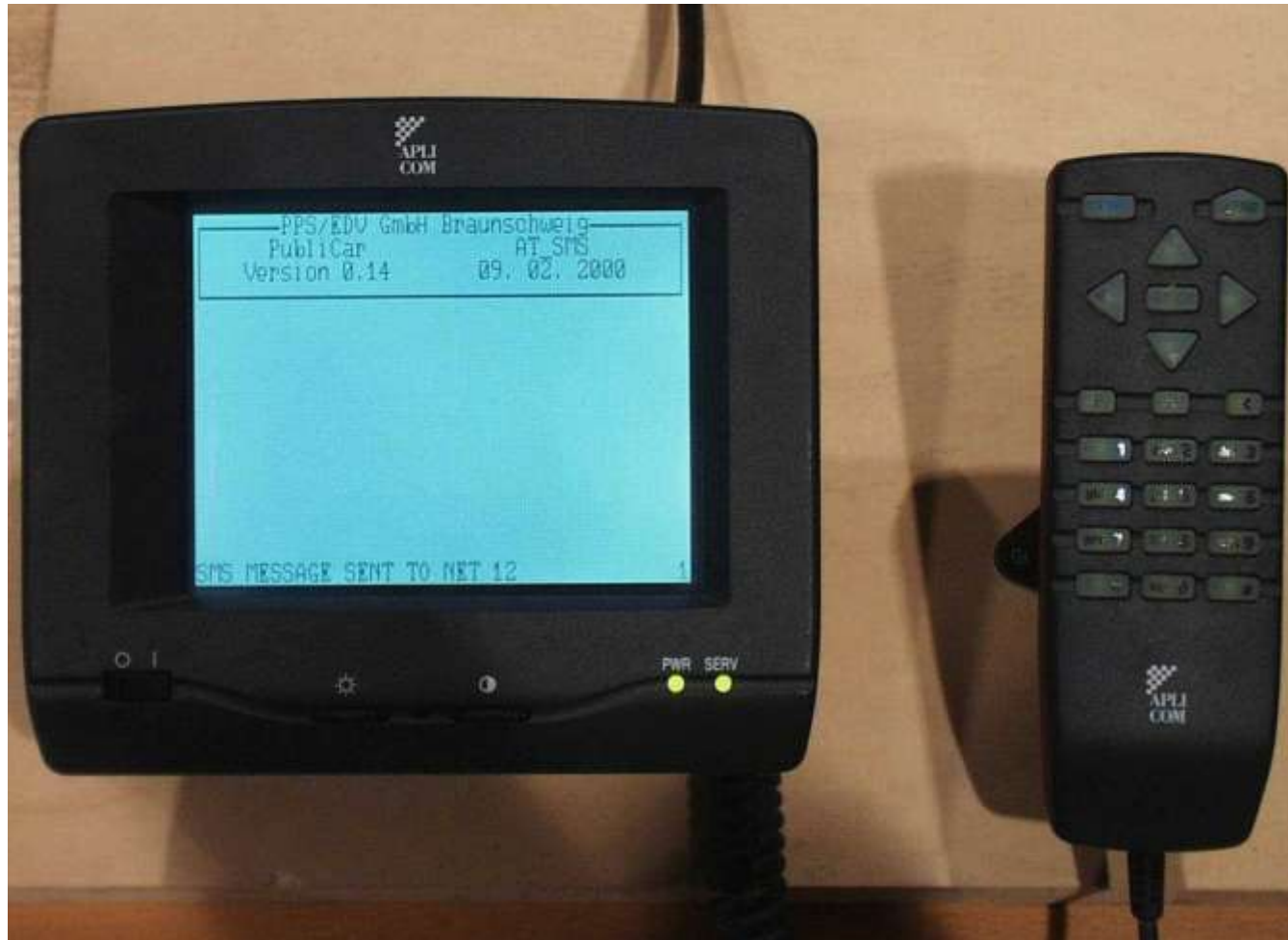
3.1. Funzionamento (4/6)

The screenshot displays the COOPER software interface for managing bus reservations. The main window shows a list of passengers and their scheduled trips for the route 'Delemont 2 21'. The interface is divided into several panes:

- Top Left:** Vehicle information including license plate 'JU 36947 Mer Delemont' and departure times.
- Top Right:** A detailed schedule table with columns for 'Zeit & Dal Ort', 'Strasse & Hausnr', and 'Bemerkung'. It lists stops such as 'RUE SAINT-HENRI 11' and 'RUE DES SOURCES (DELEMONT)'. A legend on the right indicates 'STOP' (red), 'W: 0' (yellow), 'M: 0' (green), and 'T: 0a' (blue).
- Middle:** A passenger list table with columns: 'Nr.', 'Art', 'Name', 'Pers', 'geplante Abfahrt (Zw Ort (Ab))', and 'Strasse'. Passengers include 'Gedda Catherine/14h30', 'Girardin Dorothee (10h00)', and 'Marena Maria 13h30'.
- Bottom:** A map showing the geographical route with color-coded stops corresponding to the schedule table.
- Bottom Right:** A detailed view of a specific stop, showing 'Strasse & Hausnr' and 'Bemerkung' for 'SORNETAN' and 'TAVANNES GARE'.

3. Il sistema di riservazione

3.1. Funzionamento (5/6)



3. Il sistema di riservazione

3.1. Funzionamento (6/6)

COVER - Habestellerliste - Delémont 2 Mo

DELEMONT

Zeit & Ort	Straße & Hausnr	Bemerkung	Ein	Pk
9:36	11.0 POSTE (DELEMONT)		-1	0
9:45	11.0 POSTE (DELEMONT)	gc	3	3
9:48	11.0 ROUTE DE BAËLE (DELEMONT)		-3	0
9:50	11.0 RUE DES MOULINS (DELEMONT)	gc	1	1
9:51	11.0 RUE JOLMONT (DELEMONT)	Excepti.accept	-1	0
9:58	11.0 ROUTE DE PORRENTRUJ (DELEMONT)	gc	1	1
9:57	11.0 POSTE (DELEMONT)		-1	0
9:59	11.0 MIGROS (DELEMONT)		1	1
10:06	11.0 RUE DES CARRIERES 25		-1	0
10:15	11.0 RUE LOUIS-VAUTREY 24	gl	1	1
10:21	11.0 REST. VICTORIA		-1	0
10:42	11.0 RUE DE LA GOLATTE 31		1	1
10:48	11.0 RUE DU 24-SEPTEMBRE 7	11h00 rdy	-1	0
10:55	11.0 REST. DU MERQUE	Rue sous Mal	3	3
11:00	11.0 POSTE (DELEMONT)		-3	0
11:02	11.0 MIGROS (DELEMONT)		3	3
11:09	11.0 RUE DES ERABLES 8		-3	0
11:14	11.0 RUE DES PRIMEVERES (DELEMONT)		0	0
11:25	11.0 RUE DES ANDANSIARRET		1	1
11:31	11.0 MIGROS (DELEMONT)		-1	0
11:40	11.0 ROUTE DE LA COMMUNANCE	Retour dépôt	-1	0
11:45	11.0 ROUTE DE LA COMMUNANCE	Retour dépôt	1	0
13:25	11.0 ROUTE DE LA COMMUNANCE	Retour dépôt	-1	0
13:25	11.0 ROUTE DE LA COMMUNANCE	Retour dépôt	1	0
13:30	11.0 RUE SAINT-HENRI 11	Durtal / lg	1	1
13:40	11.0 RUE DES SOURCES (DELEMONT)	078 638 18 52	-1	0
14:15	11.0 QUAI DE LA SORNE 22	gl	1	1
14:21	11.0 RUE LOUIS-VAUTREY 24		-1	0
14:30	11.0 MIGROS (DELEMONT)	gc	1	1
14:34	11.0 CHEMIN DES FONTAINES (DELEMONT)	077 402 48 55	-1	0
15:00	11.0 RUE DES PRIMEVERES (DELEMONT)	gc	1	1
15:05	11.0 MIGROS (DELEMONT)		-1	0
15:35	11.0 RUE DU 24-SEPTEMBRE 1		1	1
15:40	11.0 POSTE (DELEMONT)		-1	0
15:45	11.0 POSTE (DELEMONT)	gc	0	0
15:50	11.0 CRAS-DES-FOURCHES/ARRE		0	0
16:05	11.0 CRAS-DES-FOURCHES/ARRE	gc	0	0
16:10	11.0 POSTE (DELEMONT)		0	0
16:45	11.0 ROUTE DE LA COMMUNANCE	Retour dépôt	-1	0
16:45	11.0 ROUTE DE LA COMMUNANCE	Retour dépôt	1	0

Status: Bereit Datenliste: Habestellerliste - Delémont 2 Mo Datensätze: 41, selektiert 1

3. Il sistema di riservazione

3.2. Esercizio

– Infrastruttura necessaria

PC Windows NT

Software telefonia

Software disposizione

Software calcolo d'itinerari

Apparecchi « display » collegati

GPRS

– Personale necessario

Operatrici telefoniche

Conducenti

3. Il sistema di riservazione

3.3. Call Center

- Centrale regionale (doppia lingua)
- Obiettivo principale: ottimizzare gli spostamenti grazie a raggruppamenti delle richieste di trasporto
- Due strumenti di gestione e comunicazione: GPRS e SMS



4. Statistiche e ratio

- 4.1. PubliCar urbano della città di Delémont
- 4.2. PubliCar in zone rurali nella regione Ajoie
- 4.3. Confronto cifre e ratio PubliCar urbano vs zona rurale
- 4.4. Call Center

4. Statistiche e ratio

4.1. PubliCar urbano della città di Delémont (1/4)

Delémont

- Popolazione: 12'000 abitanti
- Struttura urbana
- Bassa densità di popolazione
- Piccoli comuni contornano la città



Trasporti pubblici a Delémont

- Corse di linee regionali, 3 linee urbane TUD e PubliCar
- 230'000 viaggiatori TUD
- 10'000 viaggiatori PubliCar
- Scolari e pendolari



4. Statistiche e ratio

4.1. PubliCar urbano della città di Delémont (2/4)



Linee urbane

- 1** Hôpital – Gare – Hôpital
- 2** Cras-des-Fourches
- 3** Mexique – Gros-Pré – Hôpital

Trasporto su richiesta

- PubliCar Urbain

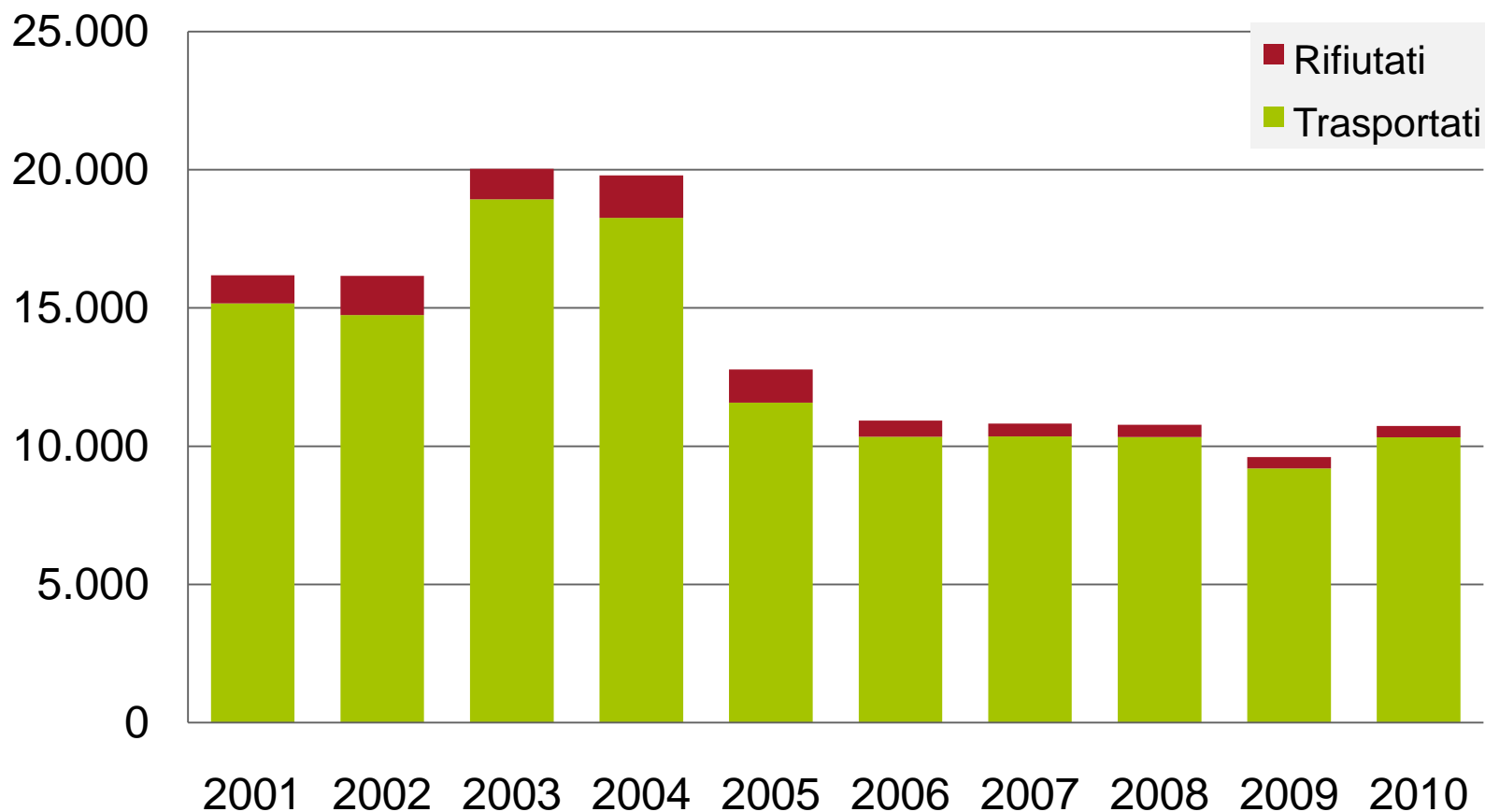
Linee regionali

- 11** Moutier
- 12** Lucelle
- 13** Pleigne
- 14** Roggenburg
- 16** Châtillon
- 17** Montsevelier
- 18** Rebeuvelier
- 20** Vermes

4. Statistiche e ratio

4.1. PubliCar urbano della città di Delémont (3/4)

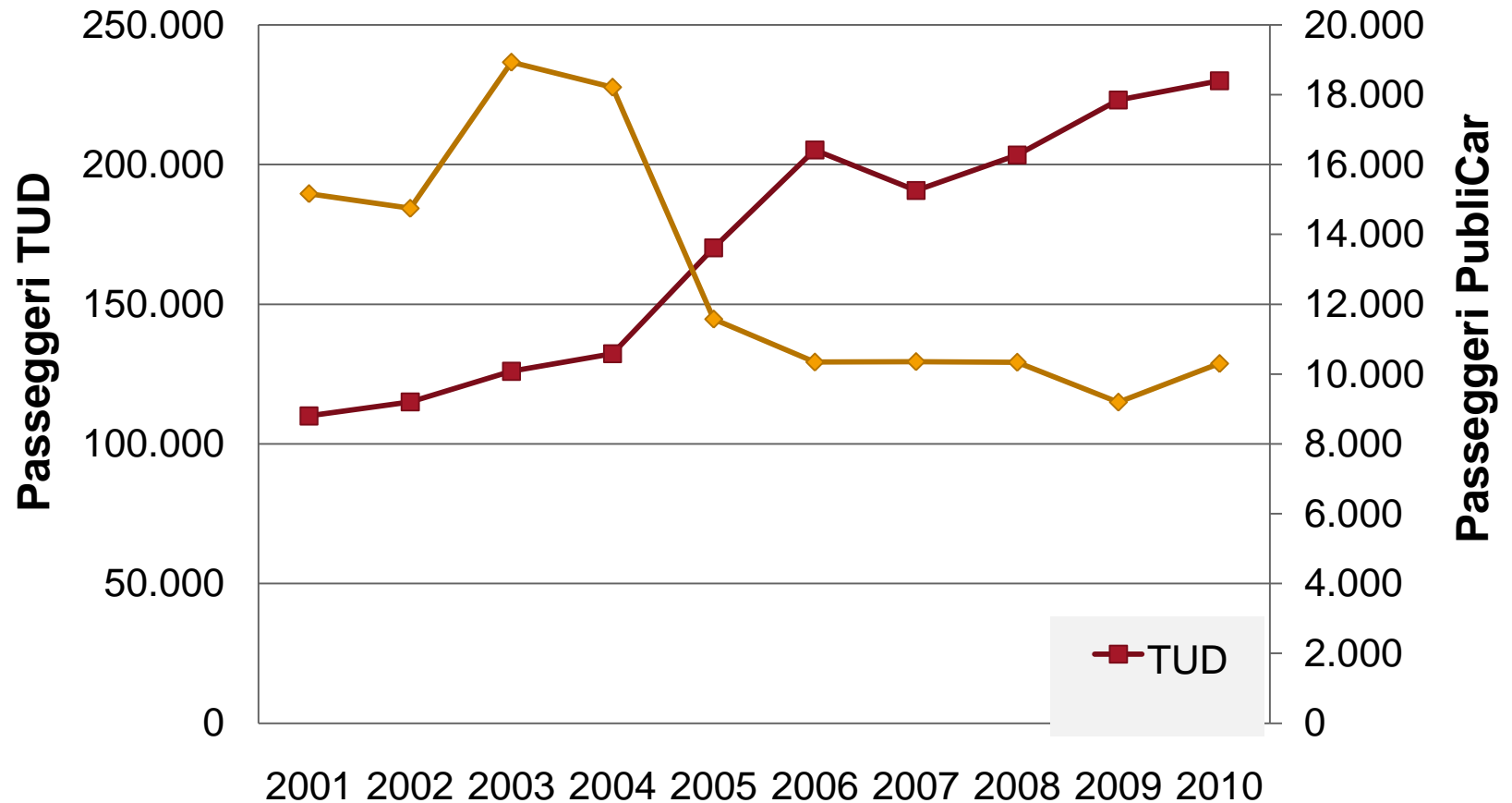
Evoluzione del numero di viaggiatori



4. Statistiche e ratio

4.1. PubliCar urbano della città di Delémont (4/4)

Evoluzione del numero di viaggiatori

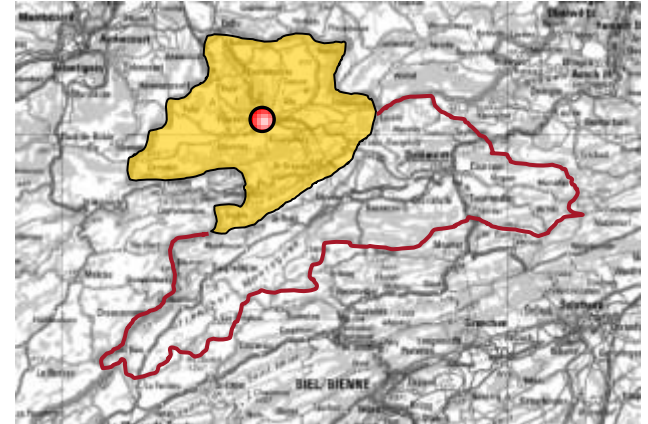


4. Statistiche e ratio

4.2. PubliCar nella zona rurale della regione Ajoie (1/3)

Ajoie

- Popolazione: 25'000 abitanti
- Struttura rurale
- Bassa densità di popolazione
- Città principale: Porrentruy (7'000 ab.)



Trasporti pubblici nella regione Ajoie

- Corse di linea regionale, 1 linea urbana TUB, PubliCar e treni regionali
- 400'000 viaggiatori sulle linee regionali
- 26'000 viaggiatori PubliCar
- Scolari e pendolari



4. Statistiche e ratio

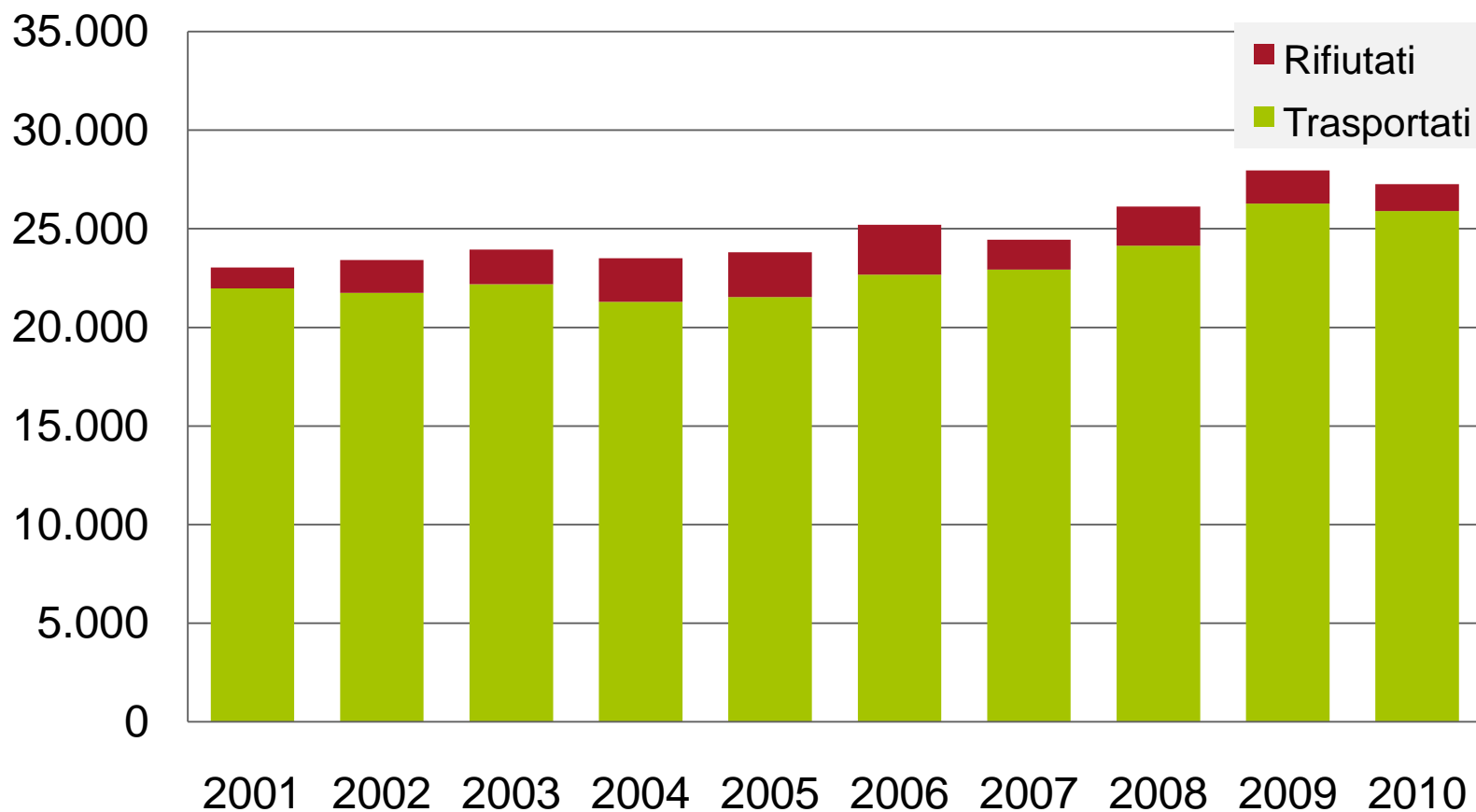
4.2. PubliCar nella zona rurale della regione Ajoie (2/3)



4. Statistiche e ratio

4.2. PubliCar nella zona rurale della regione Ajoie (3/3)

Evoluzione del numero di viaggiatori



4. Statistiche e ratio

4.3. Confronto cifre e ratio PubliCar urbano vs zona rurale

Rubriche	Città di Delémont	Regione Ajoie
Chiamate ricevute	7'000	14'000
Passeggeri trasportati	10'000	26'000
Km percorsi	33'000 km	255'000 km
Ore di guida	3'000 ore	10'000 ore
Km totali / ore di guida	11 km / ore	26 km / ore
Km totali / viaggiatore	3.3 km	9.8 km
Occupazione media per veicolo	3.1	1.1

4. Statistiche e ratio

4.4. Call Center

Nombre d'appels	06:00	06:30	07:00	07:30	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30
	06:29	06:59	07:29	07:59	08:29	08:59	09:29	09:59	10:29	10:59	11:29	11:59	12:29	12:59	13:29	13:59	14:29	14:59	15:29	15:59	16:29	16:59	17:29	17:59
Lundi	2.9	1.8	4.4	6.2	8.6	9.3	8.6	9.8	9.1	7.2	5.6	5.5	3.1	3.7	4.3	5.4	5.7	6.3	5.8	5.0	5.2	4.5	3.9	4.0
Mardi	1.8	2.0	3.8	3.6	8.4	8.5	9.8	8.4	7.4	8.2	7.5	4.5	2.9	3.5	4.9	8.3	5.7	5.9	5.9	6.1	6.8	5.5	3.9	4.2
Mercredi	1.6	2.0	3.3	3.4	7.7	8.9	8.2	8.2	7.0	7.6	6.1	4.5	3.5	3.8	4.8	5.8	6.7	6.7	5.7	5.6	4.4	4.6	4.6	3.3
Jeudi	1.3	1.9	3.9	3.9	8.6	9.7	8.3	9.1	7.6	6.1	6.2	5.3	3.1	4.2	4.0	7.1	6.1	5.8	5.0	6.5	5.3	5.0	5.0	4.4
Vendredi	1.8	1.7	2.8	2.9	6.8	7.9	7.5	8.4	6.4	5.7	6.3	4.3	3.0	4.2	5.8	5.4	6.1	5.5	5.8	4.6	5.0	4.6	4.3	3.7
Moyenne lu-ve	1.9	1.9	3.6	4.0	8.0	8.8	8.5	8.8	7.5	7.0	6.3	4.8	3.1	3.9	4.7	6.4	6.1	6.0	5.6	5.6	5.4	4.8	4.3	3.9
Samedi	1.2	1.2	2.4	2.0	3.5	3.7	4.7	5.4	5.4	4.2	3.5	4.3	3.3	3.7	2.9	2.8	2.8	3.2	3.8	3.1	0.6	0.1	0.3	0.1
Moyenne générale	1.8	1.7	3.4	3.7	7.2	8.0	7.9	8.2	7.1	6.5	5.9	4.7	3.1	3.9	4.4	5.8	5.5	5.6	5.3	5.1	4.6	4.1	3.6	3.3

- Durata media di una chiamata: 106 secondi
- Variazione del numero di chiamate / ora: tra 4 e 20
- Adeguamento dei turni di servizi sulla base delle chiamate

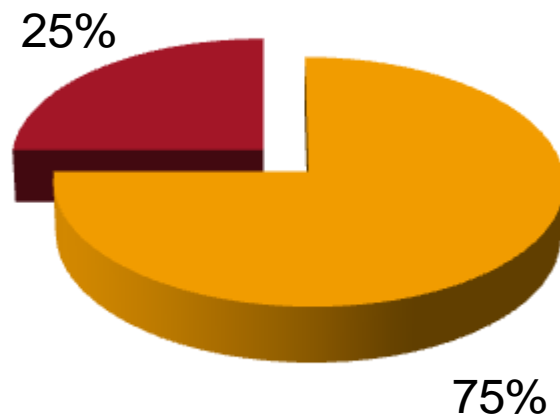
5. Sintesi e conclusione

- 5.1. Struttura della clientela
- 5.2. Soddisfazione della clientela
- 5.3. Punti di forza e di debolezza
- 5.4. PubliCar: « taxi or not taxi ? »
- 5.5. Conclusione

5. Sintesi e conclusione

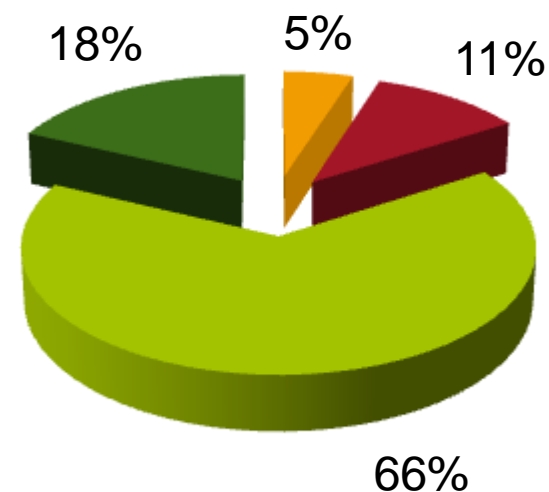
5.1. Struttura della clientela (1/2)

Sesso



■ Donne ■ Uomini

Età

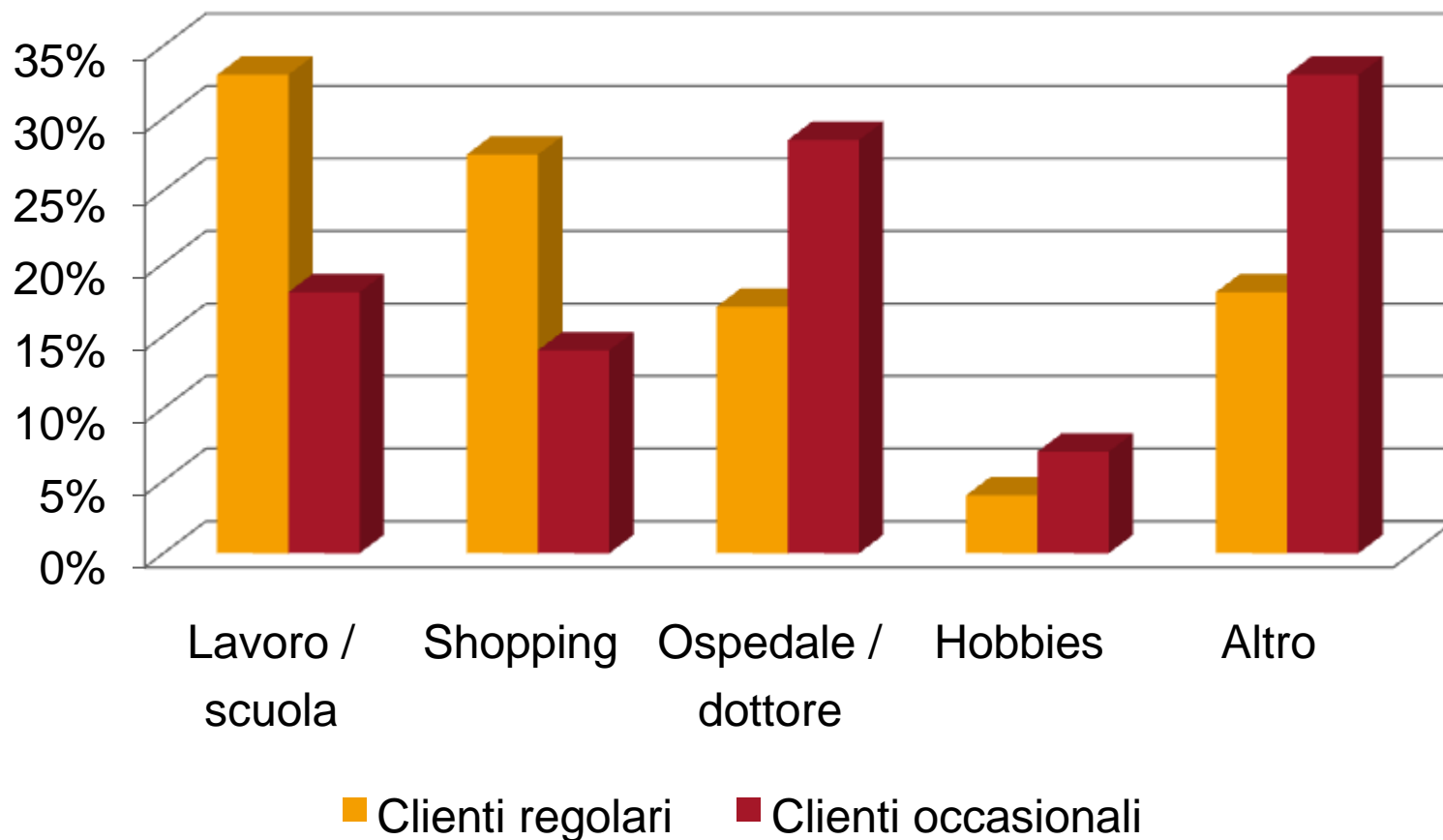


■ < 16 anni ■ 16 - 25 anni
■ 26 - 62 anni ■ > 62 anni

5. Sintesi e conclusione

5.1. Struttura della clientela (2/2)

Motivi di utilizzazione

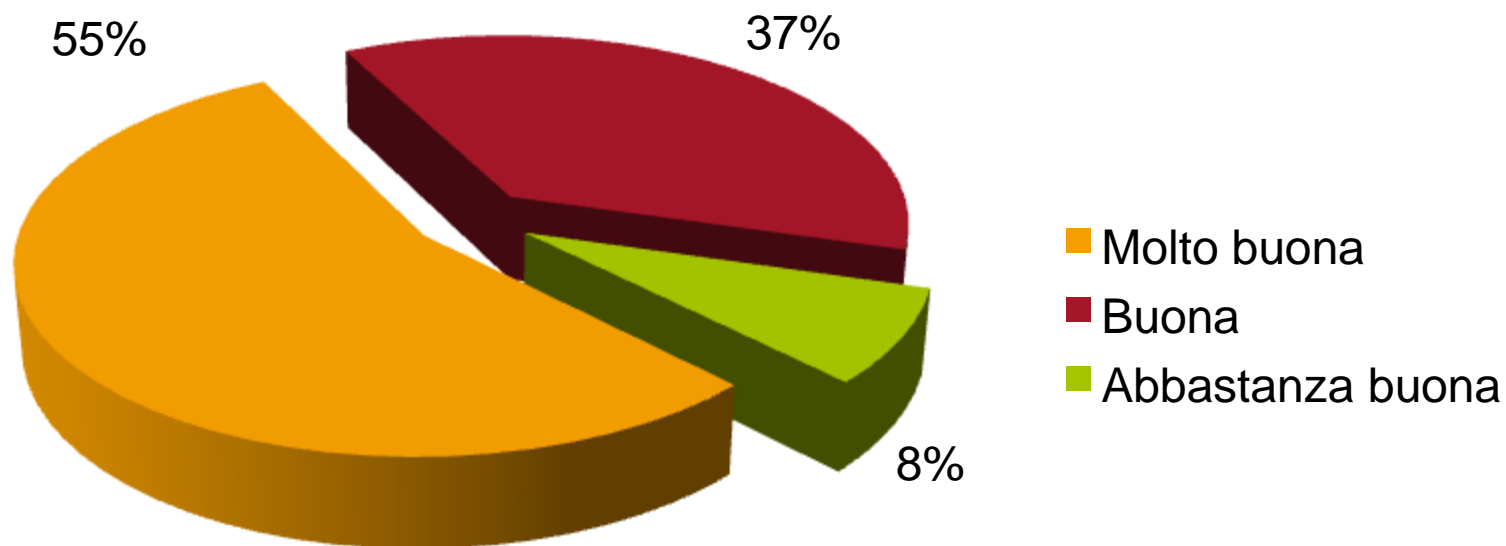


5. Sintesi e conclusione

5.2. Soddisfazione della clientela (1/2)

« Cosa pensate dell'offerta PubliCar ? »

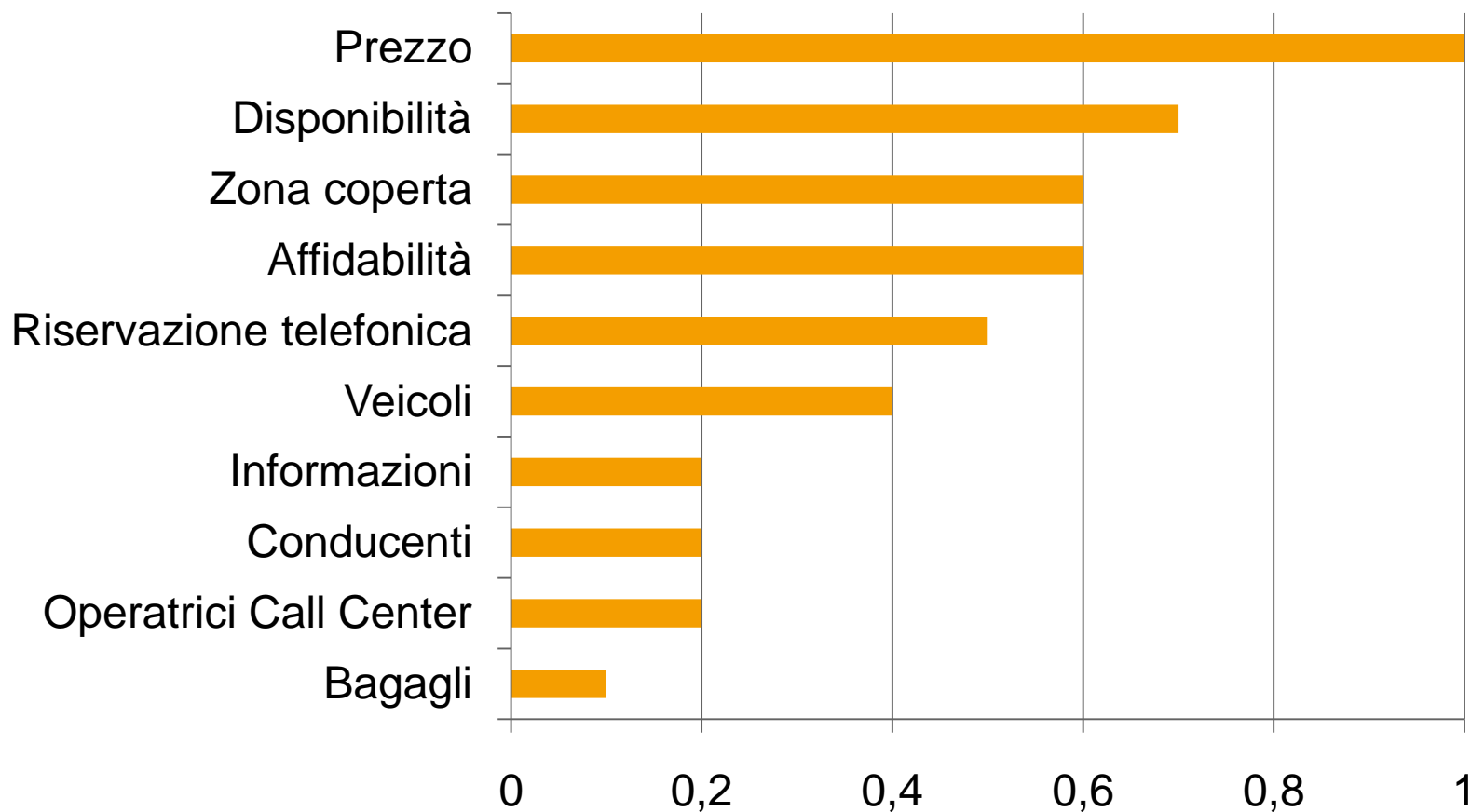
(ricerca di mercato 2007)



5. Sintesi e conclusione

5.2. Soddisfazione della clientela (2/2)

Indici di soddisfazione



5. Sintesi e conclusione

5.3. Punti di forza e di debolezza

- ✓ Aumento della convivialità
- ✓ Miglioramento dell'immagine aziendale
- ✓ Soppressione dei tragitti inutili
- ✓ Personalizzazione del trasporto
- ✓ Copertura delle zone non servite dal trasporto pubblico e coincidenze con la rete principale di trasporto pubblico
- ✓ Strumento di pianificazione per valutare i tassi di frequentazione
- ✗ Maggior clienti = maggior km = aumento dei costi
- ✗ Infrastruttura complementare necessaria (Call Center)
- ✗ Diminuzione della flessibilità in caso di numerosi ordini regolari
- ✗ Prestazione da sopprimere a vantaggio di corse di linea regolari in caso di grande successo

5. Sintesi e conclusione

5.4. PubliCar: « taxi or not taxi ? »

- PubliCar è soggetto ad orari e zone
- Un taxi si muove per prenotazioni individuali, mentre per le prenotazioni PubliCar l'obiettivo è di riunire le corse
- Nella misura del possibile, gli operatori del Call Center evitano i trasporti individuali per evitare di generare elevati chilometri a « vuoto »
- Naturalmente, se la richiesta di un percorso non può essere raggruppata con un'altra corsa, il PubliCar effettuerà la corsa, anche per un singolo viaggiatore

5. Sintesi e conclusione

5.5. Conclusione

- Sistema alternativo / complementare alle corse di linea
- Integrazione in una rete e nella « catena » del trasporto
- Servizio utile in zone con bassa densità di popolazione
- Ottimizzare la pianificazione
- Strumento ideale per ricerche di mercato

Grazie per la vostra attenzione.

Antonio Massa

CarPostal Suisse SA
Région Ouest – Agence Delémont
+41 (0)58 386 89 01
antonio.massa@carpostal.ch



La classe jaune.

CarPostal

LA POSTE 