



Alla Simet l'autobus si fa più "smart": il trasporto pubblico "digitale" adesso è in tempo reale

Simet

Categoria

Sito web:
www.simetspa.it

L'IDEA IN BREVE

La Simet, società calabrese di trasporto su gomma che muove 300 mila passeggeri all'anno, ha informatizzato tutti i processi aziendali attraverso la piattaforma Smartbus, realizzata con Echopress. Il sistema si compone di un programma web-based, un'app per il cliente e un'app per gli autisti a bordo, e permette di acquistare e vendere biglietti e ricevere in tempo reale tutte le informazioni relative all'autobus, dai tempi di percorrenza alla posizione della fermata o della biglietteria più vicina.

L'ESIGENZA

L'esigenza era di informatizzare l'intero sistema di gestione aziendale per migliorare il servizio per i clienti e poter gestire al meglio la flotta aziendale. Per esempio, adesso è possibile sapere in tempo reale se un autobus è pieno e se è quindi necessario aggiungere un secondo mezzo o sostituirlo con uno più capiente. Si è così completato un processo di digitalizzazione dei servizi aziendali che è cominciato nel 2002 ed è proseguito nel 2004 con la possibilità di vendere i biglietti online.

LA SOLUZIONE

Smartbus, realizzato dalla Echopress, è un sistema aziendale di gestione Erp, basato sul web, che consente all'impresa di organizzare e pianificare le linee e le corse, gli orari di viaggio e le tariffe, di prenotare e acquistare biglietti elettronici, di gestire i diversi canali di vendita (web, da agenzia, a bordo) di controllare la flotta aziendale, di creare e pubblicare i contenuti sul web. L'intero sistema è dotato di un modulo di Business Intelligence (BI) che permette di raccogliere ed analizzare i dati secondo diversi livelli di dettaglio, consentendo al management aziendale di accedere alle informazioni gestionali di riferimento sulla base dei dati a loro disposizione al momento. È stata realizzata anche un'app per i clienti e un'app per gli autisti a bordo per i servizi di check-in, segnalazione guasti e per la vendita di biglietti attraverso lo smartphone con stampa e pagamento a bordo tramite carta di credito, integrando il Pos mobile di Setefi (del Gruppo Intesa San Paolo). L'app permette al cliente di prenotare e verificare la fermata più vicina a lui. Tutto funziona grazie al wifi, che è installato su tutti i mezzi della Simet con una copertura del 90 per cento su tutta la rete nazionale e internazionale. Il cliente, grazie all'app, viene identificato, e così ogni eventuale segnalazione può essere gestita sapendo qual è stato il suo viaggio e quali eventuali ritardi o guasti si sono verificati nel tragitto. Il sistema, nel suo complesso, ha l'obiettivo di realizzare un unico ambiente integrato orientato alla raccolta, gestione, archiviazione, e distribuzione in tempo reale delle informazioni generate dai diversi processi aziendali.

IL CAMBIAMENTO

Il sistema ha permesso di eliminare alcuni processi che erano diventati abbastanza lunghi e macchinosi con l'aumentare del volume di traffico: l'azienda è arrivata infatti a trasportare più di 300 mila persone all'anno. Il personale addetto al controllo manuale dei biglietti è stato impiegato in altre mansioni: il lavoro di controllo dei biglietti è diventato inoltre meno stressante. Il cliente, invece, riceve un servizio migliore e riceve risposte precise da parte degli operatori a ogni tipo di richiesta, perplessità o eventuali disagi. Circa il 70 per cento della



clientela utilizza il biglietto elettronico, anche se il restante 30 per cento è semiinformatizzato, perché anche i dati del biglietto acquistato manualmente vengono inseriti nel sistema. Il management ha oggi a disposizione informazioni affidabili e precise che permettono di razionalizzare e automatizzare i processi e i flussi informativi interni.

L'AZIENDA

La Simet spa è un'azienda familiare nata nel 1946. Collega la provincia di Cosenza con l'Italia e la Germania attraverso autobus e ha anche un settore dedicato al noleggio. La percorrenza media dei mezzi, che hanno un'anzianità media di due anni e mezzo, è di 400 mila km all'anno. Le sedi principali sono a Rossano, Roma e Verona. L'azienda, che dà lavoro a 200 famiglie, è supportata dal lavoro di circa 280 agenzie dislocate in tutto il territorio.