



storia di successo » **AMT**

Il Progetto Multitaxi

L'Azienda / Il Cliente

MultiTaxi, è il servizio di taxi collettivo voluto dal Comune di Genova, finanziato dal Ministero dell'Ambiente, progettato e realizzato da AMT in collaborazione con l'Università di Genova (Centro Interuniversitario Ricerca Trasporti) e con il supporto di una commissione tecnica composta da taxisti.

AMT è l'azienda che, da oltre un secolo, gestisce il servizio di trasporto pubblico locale a Genova, garantendo per 365 giorni l'anno ai cittadini i collegamenti per spostarsi in città con autobus, metropolitana, funicolari e ascensori. La missione di AMT è quella di far muovere la città con un servizio capillare, efficiente ed affidabile, che consenta di collegare il centro alle periferie, le aree collinari con la zona costiera su un territorio difficile e caratteristico come quello genovese.

Le esigenze

Il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio, da tempo impegnato a promuovere progetti e iniziative volti alla realizzazione di "modelli di mobilità sostenibile", ha istituito un programma di interventi finalizzati alla riduzione permanente dell'impatto ambientale e dei consumi energetici derivanti dal traffico urbano mediante una graduale disincentivazione del trasporto privato.

Nell'ambito di questi programmi, il Comune di Genova, con la presentazione del progetto "integrazione della flotta di Taxi Collettivi con introduzione di un sistema innovativo di chiamata", ha ottenuto un co-finanziamento da parte del Ministero dell'Ambiente. L'iniziativa genovese si pone, come scopo principale, il rilancio ed il consolidamento dell'esperienza del taxi collettivo, già sperimentata in precedenza nella nostra città.

AMT

SETTORE

Trasporto pubblico

FUNZIONE

- » Gestione delle chiamate al MultiTaxi
- » Gestione del servizio Modalità immediata o a prenotazione
- » Gestione della sicurezza dei taxisti

SFIDE

Realizzare un Sistema Informatizzato di Chiamata innovativo

SOLUZIONE

Sistema Informatizzato articolato in tre sottosistemi:

- » Sistema IVR per gestione Numero Unico
- » Sistema Call Center di Prenotazione
- » Sistema di Sicurezza

BENEFICI

- » Per gli utenti: riduzione dei costi
- » Per la città: riduzione del traffico
- » Per il taxista: aumento della visibilità ed aumento dei ricavi

La Soluzione

Gruppo SIGLA, in Associazione Temporanea d'Impresa con l'azienda Softeco Sysmat, si è occupata della progettazione e realizzazione di un innovativo Sistema Informatizzato di Chiamata, completo in ogni componente hardware e software, a supporto del Servizio di Taxi collettivo sul territorio del Comune di Genova:

- » per la gestione delle chiamate al Numero Unico del servizio
- » per la gestione del servizio in modalità immediata o a prenotazione
- » per la gestione della sicurezza dei taxisti

Il Sistema informatizzato è articolato in diversi sottosistemi come indicato di seguito:

Sistema IVR per gestione Numero Unico

Rende possibile in maniera del tutto automatica il collegamento telefonico diretto tra il Cliente e il tassista che meglio può soddisfare la corsa (servizio immediato).

Si caratterizza per:

- » l'uso di un Sistema IVR (Interactive Voice Response) multilingua per l'individuazione della zona cittadina in cui desidera il taxi
- » procedure automatiche di identificazione del taxi disponibile sul territorio
- » trasferimento della chiamata telefonica sul cellulare di servizio del taxista individuato
- » Il sistema CTI-IVR è ed è realizzato utilizzando il modulo IVR dell'applicazione SITEL di Gruppo SIGLA.

Sistema Call Center di Prenotazione

Tramite questo sistema l'utente ha la possibilità di prenotare una o più corse anche a lungo termine. Il sistema cerca in ogni caso di avvicinare quanto più possibile la domanda (più utenti che effettuano richieste) con la flotta taxi, disponibile su strada, interessata al servizio e creando corse collettive ottimizzate. Il Sistema Call Center condivide con il Sistema Numero Unico, oltre al sistema CTI-IVR, anche l'algoritmo di centrale che, a partire dalla formulazione della richiesta da parte dell'utente, consente di individuare la risorsa fisica più adatta a soddisfare la richiesta medesima. Il sistema CTI-IVR gestisce unicamente il trasferimento di chiamata verso gli operatori del Call Center Drintaxi ed è realizzato utilizzando il modulo Call Center dell'applicazione SITEL. L'unica palese differenza è costituita dall'acquisizione delle richieste che risulta automatica nel caso numero unico e semi-automatica, mediante operatore opportunamente supportato dal sistema, nel caso Drintaxi.

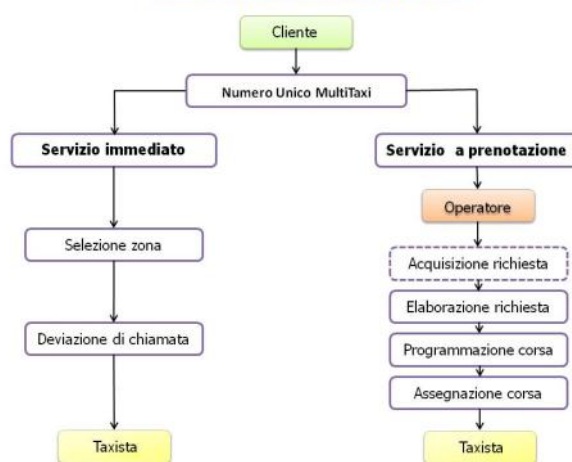
Sistema di Sicurezza

Risponde alla necessità di dare sicurezza ai tassisti, sulla strada, in ogni momento della giornata ed ovunque siano.

Il taxista, in caso di emergenza, può premere un tasto celato. Tale pressione genera una serie di eventi:

- » una telefonata automatica del sistema di bordo al 112 (Numero Unico Europeo per la gestione delle emergenze) con messaggio preregistrato di "richiesta di intervento" e attivazione dell'ascolto ambientale;
- » l'invio di una e-mail alla Centrale Operativa del Comando Provinciale dell'Arma dei Carabinieri di Genova, contenente tutti i dati della vettura e la sua posizione al momento della richiesta di intervento;
- » l'apertura, presso il Comando dei Carabinieri, di un applicativo cartografico su cui l'operatore segue in tempo reale il movimento del taxi in emergenza, al fine di inviare sul posto le unità radiomobili

Schema di funzionamento del servizio



I Benefici

Multitaxi è un nuovo servizio di trasporto della città che permette a più clienti di utilizzare lo stesso taxi a tariffe vantaggiose: maggiore è il numero dei clienti che condividono lo stesso percorso, maggiore è il risparmio rispetto alla tariffa ordinaria.

Il servizio si adatta alle esigenze di viaggio dei passeggeri: è possibile prenotare il servizio di taxi per la giornata oppure per i giorni successivi e anche programmare corse per più giorni. Il multitaxi può anche essere fermato al volo da un cliente se la destinazione del taxi, indicata dal display luminoso, risulta di proprio interesse e se il percorso richiesto è compatibile con le esigenze dei clienti già a bordo. Ciascun cliente può conoscere istante per istante l'importo della propria corsa grazie all'ampio display del tassametro presente a bordo del taxi. Il Taxista, dal canto suo, accresce la propria visibilità e reperibilità, di conseguenza attrae nuova utenza e gode quindi di un potenziale incremento dei ricavi.