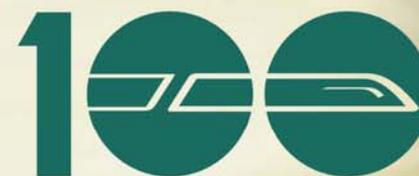


FERROVIE  
DELLO STATO



CENTENARIO  
1905 - 2005



Roberto Testore  
A.D. Trenitalia SpA

# LA NUOVA MISSION DELLE STAZIONI NELLA COMPETITIVITA' DEL SERVIZIO FERROVIARIO

**Roberto Testore**

**A.D. Trenitalia S.p.A**

Roma, 3 febbraio 2005



# AGENDA

- La valorizzazione della stazione ferroviaria: due approcci strategici
- Il viaggio: soddisfazione di esigenze di mobilità e generazione di nuovi bisogni
- Trenitalia nella "next station": servire il territorio
- Innovare oggi per essere competitivi domani: ridisegnare l'esperienza di stazione
- Uno sguardo al futuro: tecnologia e tempo di viaggio

# ESTRARRE VALORE DAL VIAGGIATORE

Il progetto tipico  
di valorizzazione  
delle stazioni  
tende ad intercettare  
il reddito dei frequentatori,  
viaggiatori e non,  
in quanto consumatori...

# OFFRIRE VALORE AL VIAGGIATORE

... ma Trenitalia,  
da operatore della mobilità,  
sviluppa un approccio complementare,  
che valorizza il viaggiatore  
in quanto tale,  
puntando sul riacquisto  
e sul passaparola

**IL VIAGGIO:  
DA  
SODDISFAZIONE  
DI ESIGENZE DI  
MOBILITÀ...**

Il cliente dell'impresa  
di trasporto  
vive un'esperienza  
onnicomprensiva,  
che ha inizio con la  
prenotazione/acquisto  
del biglietto,  
e termina con l'arrivo  
alla destinazione finale



# ... A GENERATORE DI BISOGNI

TREN I N PART					
CATEGORIA	ORARIO	STAZIONE	ORA	SIN	DESTINAZIONE
EXP.	11:50			12	VENTI
REG.	11:55			3	LECCO
RE	12:00			18	VERON
EX*	12:00			9	UORIN
RE	12:10			13	BERGA
RE	12:10			21	STUTT
EX*	12:15			7	DOMOD

TREN I N ARR					
CATEGORIA	ORARIO	STAZIONE	ORA	SIN	PROVENIENZA
EXP.	11:18		20m	16	GENOV
RE	11:40			12	PESCA
REG.	11:47			3	VENEZ
EX*	12:00				ROMA
DIR	12:00		10m		VENEZ
RE	12:05				SONDI
RE	12:35				BERG
DIR	12:40				ZUR I
RE	12:45				TOR I
	12:50				MANT

L'esperienza di viaggio *door to door* genera nel nostro cliente bisogni ulteriori e sempre nuovi che richiedono assistenza continuativa

# IL SERVIZIO DI STAZIONE NEL VIAGGIO DOOR TO DOOR

Assistere il cliente  
senza soluzione di continuità  
implica che i servizi di stazione  
riducano al minimo  
la percezione negativa  
della rottura di carico  
e creino opportunità  
di esperienze positive



LA STAZIONE  
DEL FUTURO:  
PIATTAFORMA  
LOGISTICA  
PER SERVIZI  
A VALORE  
AGGIUNTO...

Come *hub* di differenti  
funzioni di mobilità,  
la stazione assume  
un nuovo ruolo: piattaforma  
logistica  
per servizi  
a valore aggiunto  
al viaggiatore

... CHE METTE  
IL VIAGGIO  
IN FASE  
CON IL TERRITORIO

...



l'impresa ferroviaria,  
pianificando la rete  
di trasporto locale,  
è in prima linea  
nel ridisegno  
delle *facilities* di stazione che  
condizionano accessibilità e  
fruibilità  
dei servizi di mobilità



**... CONTRIBUENDO  
AD UN'INTEGRAZIONE  
MODALE AD ALTA  
VELOCITÀ**

**In una stazione divenuta polo  
di integrazione  
di un territorio più vasto della  
città metropolitana, Trenitalia  
opererà da  
"facilitatore multimodale" del  
viaggio  
di lunga percorrenza**



**INNOVARE OGGI PER ESSERE  
COMPETITIVI  
DOMANI: TRENITALIA  
RIDISEGNA L'ESPERIENZA DI  
STAZIONE**

**Trenitalia si prepara da oggi  
alle sfide dei mercati della  
mobilità del futuro:  
cura il miglioramento dei  
servizi di stazione esistenti,  
progetta ed implementa  
servizi innovativi  
complementari al trasporto**

# ATTENUARE LE ROTTURE DI CARICO ...



Oggi è possibile  
salire a bordo  
dei nostri treni ES, IC e IC Plus  
senza biglietto cartaceo,  
acquistando  
il diritto di viaggio  
su internet o al telefono

... CON IL TICKETLESS PER  
TUTTI

Domani l'estensione del ticketless  
a tutti i nostri servizi  
cancellerà le code in stazione,  
lasciando ai nostri clienti  
ampia libertà sull'impiego  
del tempo di attesa



# RENDERE EFFICACE L'INTEGRAZIONE MODALE: ES\* LINK



Con il servizio ES\* Link,  
che dalla primavera conetterà  
alla rete Eurostar\* con antenne  
"su gomma" località oggi non  
servite,  
sperimenteremo  
nuove formule di assistenza,  
collocando in stazione servizi  
dedicati

**FAR SPAZIO  
ALL'ALTA VELOCITÀ:  
COMINCIAMO  
DAL 2006**

**Stiamo progettando la  
collocazione di servizi  
specificamente pensati per i  
clienti AV in spazi riservati  
delle stazioni del network,  
a partire dal 2006**

# VALORIZZARE IL TEMPO DI ATTESA: DA BIGLIETTERIA A CENTRO SERVIZI



Stiamo lanciando  
la trasformazione  
delle biglietterie delle piccole  
e medie stazioni  
in centri di servizio,  
in grado di soddisfare  
con un solo contatto  
una ampia gamma  
di bisogni collegati  
al viaggio programmato

UNO SGUARDO AL  
FUTURO:  
LA TECNOLOGIA AL  
SERVIZIO DEL TEMPO DI  
VIAGGIO

I servizi hi-tech  
offerti in treno  
in un futuro non lontano  
troveranno il loro complemento  
in stazione,  
incrementando il numero  
di viaggiatori  
che scelgono il treno  
perché rende "fruibile"  
il tempo di viaggio

