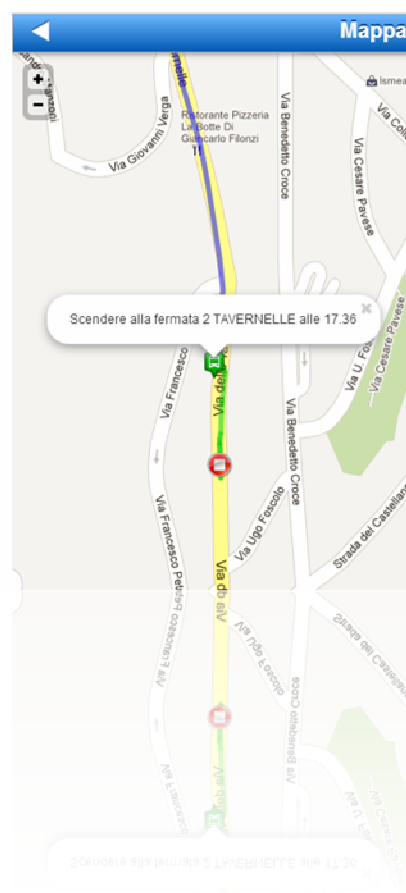


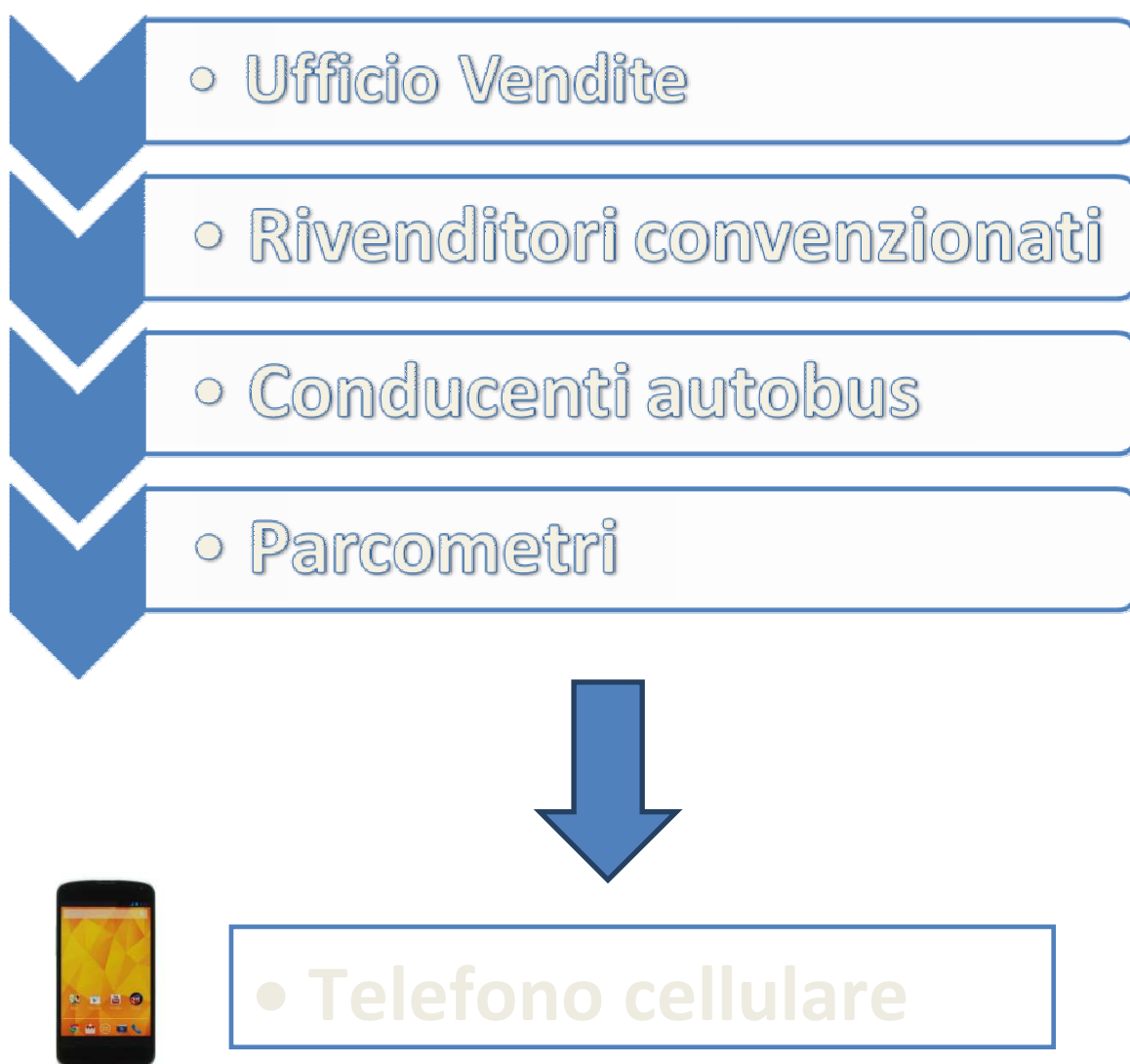
MANUALE

PER LA VENDITA, L'UTILIZZO ED IL CONTROLLO DEI TITOLI DI VIAGGIO ACQUISTATI CON L'USO DEL TELEFONO CELLULARE



INTRODUZIONE

L'Azienda per la Mobilità nell'Area di Taranto S.p.A. (AMAT S.p.A.) offrirà alla propria clientela, a partire dal prossimo 30 dicembre 2015, oltre alle attuali modalità di acquisto dei biglietti ed abbonamenti del trasporto pubblico nella città di Taranto (presso l'Ufficio Vendite, presso i numerosi rivenditori convenzionati o dai parcometri dislocati nelle aree di sosta della città) anche l'acquisto dei biglietti con l'uso del telefono portatile (smartphone o telefono cellulare tradizionale).



A tale scopo l'AMAT ha sottoscritto un accordo con Pluservice per l'utilizzo di "MyCicero" (www.mycicero.it), piattaforma già in uso in molte altre città, che consente di fruire di una molteplicità di servizi anche in mobilità, evoluti e innovativi (trasporti, sosta intelligente,

eventi e luoghi, fidelizzazione, ricettività, servizi comunali, ecc.), i quali hanno in comune la caratteristica di condividere la stessa piattaforma tecnologica.

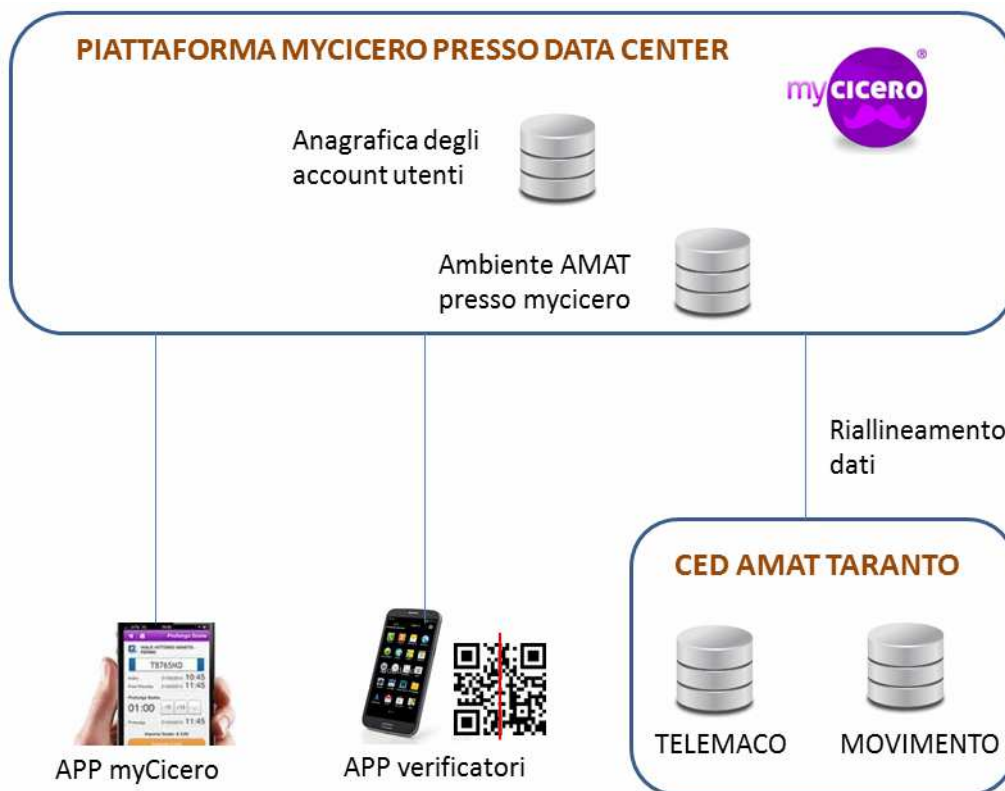
Le funzionalità di “MyCicero” sono disponibili tramite una pluralità di canali, tra i quali fondamentale importanza riveste la “App” scaricabile gratuitamente dall'utenza presso:

- Google Play
- Apple store
- Windows store.

In particolare i servizi includono:

- pagamento della sosta tramite smart phone - attivo a Roma, Bologna, Ancona, Pesaro ecc.
- infomobilità e acquisto titoli di viaggio TPL - attivo in numerose aree in tutta Italia; in Puglia il servizio è attivo per i servizi di AMTAB Bari e STP Trani.

Nel caso del TPL è possibile sfruttare i moduli applicativi Pluservice già attivi presso AMAT e i dati già caricati in tali sistemi. Relativamente all'infomobilità, tali funzionalità prevedono che i dati di base di AMAT (fermate, linee, corse, percorsi) siano tenuti aggiornati e correttamente georeferenziati.



In figura: architettura del sistema MyCicero

FUNZIONALITÀ CONSUMER

ISCRIZIONE TRAMITE WEB



Registrazione utenti

La registrazione al servizio è effettuabile tramite:

- portale "MyCicero" ("www.mycicero.it");
- sito web dell'AMAT S.p.A., attraverso l'apposito link che reindirizza al form di registrazione del portale "www.mycicero.it";
- tramite call center "MyCicero";
- presso l'Ufficio Vendite dell'AMAT S.p.A., ubicato alla Via D'Aquino, 21 – Taranto (di prossima attivazione).

Per creare l'account l'utente indica:

- Dati Anagrafici (Nome e Cognome o Ragione sociale);
- indirizzo di posta elettronica;
- cellulare da abbinare all'account;
- (facoltativo) indirizzo; necessario solo se si richiede la fattura;
- (facoltativo) la categoria utente, ad esempio per abbonamenti agevolati per alcune categorie di utenti (lavoratori dipendenti, disoccupati, casalinghe, pensionati, invalidi, infra-ventunenni, ultra-sessantacinquenni, ecc). Per ciascuna categoria un'annotazione indica se vi sono eventuali obblighi per dimostrare l'appartenenza alla categoria.
- estremi della carta di credito.

Il sistema garantisce un'attivazione in massima sicurezza, dal momento che l'utente riceve una password tramite SMS gratuito e un link via mail, grazie ai quali si può attivare l'account.

ISCRIZIONE TRAMITE SMART PHONE

L'utente può registrarsi anche tramite smartphone connesso ad internet. Per velocizzare le operazioni, l'utente può inserire i soli dati necessari all'attivazione del servizio, e completare il profilo in un secondo momento.

I dati indispensabili per creare l'account e attivare il servizio sono:

- indirizzo di posta elettronica;
- cellulare da abbinare all'account (che sarà verificato con un sms di attivazione);
- accettazione delle condizioni generali del servizio;

Benvenuto

Crea il tuo utente in un minuto...

Nome

Cognome

Indirizzo e-mail

+39 ▼ Tel. Cellulare

Password

Reinserisci Password

Accetto le condizioni privacy

Ricevi le comunicazioni da myCicero

Crea il tuo utente

Oppure vai all'app

Informazione necessaria.

ISCRIZIONE TRAMITE CALL CENTER

Pluservice mette a disposizione un proprio numero telefonico grazie al quale gli utenti possono registrarsi gratuitamente al telefono.



Il numero in questione è:

071 – 9207000

SELEZIONE DELLE MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il sistema gestisce il pagamento attraverso 2 modalità di pagamento :

- ✓ Pagamento anticipato, tramite un credito su borsellino virtuale
- ✓ Pagamento contestuale ad ogni acquisto con transazione su carta di credito.

Per entrambe le modalità è necessario per l'utente registrare almeno una propria carta di credito (o prepagata), in un ambiente protetto e con le garanzie dei servizi bancari

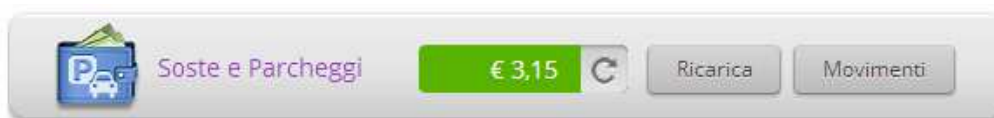
gestori delle carte. Pluservice non mantiene nessuna informazione personale dell'utente relativa alla carte registrate. Una volta registrata la propria carta di credito l'utente ha poi diversi canali a disposizione per acquistare le ricariche del credito del borsellino virtuale. Sarà possibile anche acquistare le singole ricariche senza dover registrare la propria carta di credito, inserendola ogni volta ad ogni acquisto.

PAGAMENTO ANTICIPATO: ACQUISTO DEL CREDITO

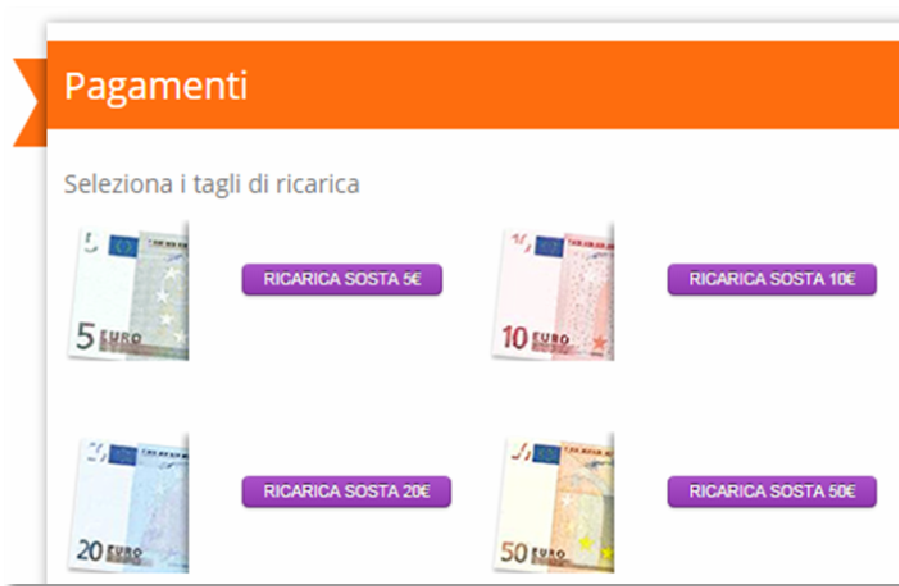
Ricarica tramite web

Questo processo permette l'acquisto del credito senza dover registrare la propria carta, indicandolo ogni volta che acquista. Il processo è il seguente:

- l'utente si autentica, seleziona la funzionalità "Ricarica"



- l'utente seleziona il taglio della ricarica da acquistare (es. 10€).



- poi seleziona la modalità di pagamento:
 - **carta di credito registrata** - si richiama una carta di credito precedentemente registrata; evita di reimmettere ogni volta tutti i dati della propria carta di credito
 - **carta di credito non registrata** - prevede l'immissione di tutti i dati della propria carta di credito. Si viene reindirizzati nella pagine dalla piattaforma bancaria cui si appoggia Pluservice per le transazioni on line (BNL o CartaSi), dove l'utente dovrà inserire i dati della propria carta di credito
 - **SisalPay** - l'utente annota il PNR generato dal sistema, si reca presso un punto vendita SisalPay e chiede al negoziante di effettuare un pagamento su "autobus.it-myCicero", comunicando il codice PNR. L'utente può pagare in contante o con le altre modalità accettate dal negoziante.
 - **bemoov**
 - bonifico on line (**PagOnline**, solo per clienti Unicredit).



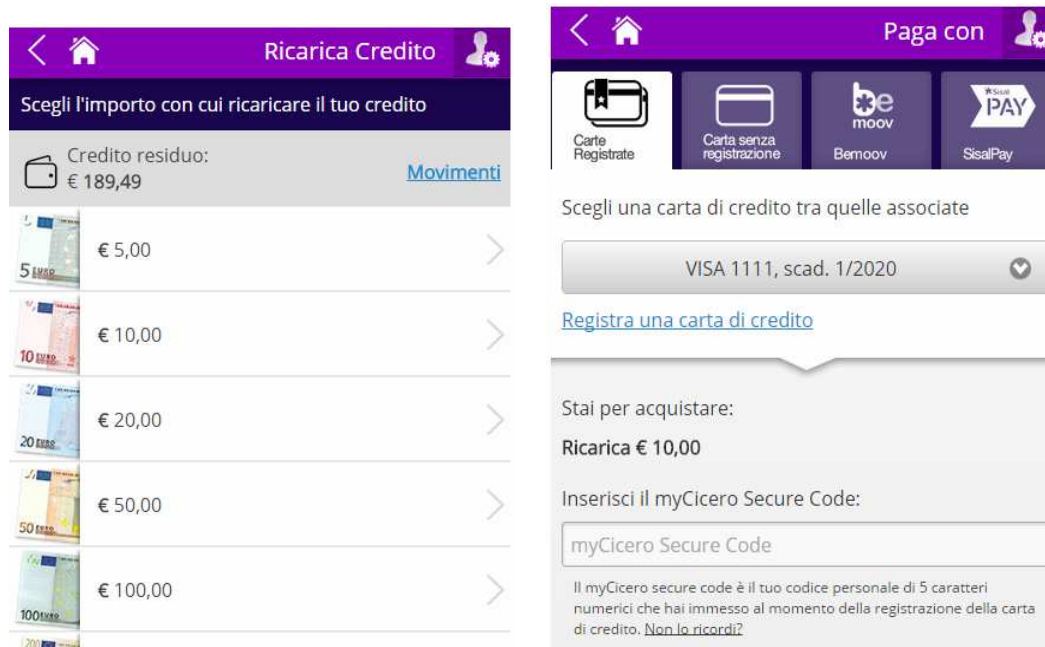
A transazione avvenuta con successo si verrà reindirizzati nuovamente sulle pagine di "MyCicero", che registrerà il movimento ed aggiornerà il credito del borsellino, inviando la mail e sms di notifica dell'avvenuto acquisto.

Ricarica credito tramite APP su smartphone

L'utente può ricaricare il credito del borsellino elettronico "TPL" direttamente dall'APP utilizzata sul proprio Smartphone. Può farlo:

- ✓ selezionando una carta di credito precedentemente registrata nel proprio profilo. In tal caso l'utente digita le 5 cifre del codice di sicurezza (Secure Code MyCicero) che ha associato alla propria carta in fase di registrazione, senza dover reimmettere tutte le informazioni associate (numero carta per esteso, anno scadenza, mese scadenza, ecc). Il sistema effettua la transazione attraverso le piattaforme bancarie e ne invia conferma sull'APP, oltre ad inviare all'utente la mail e l'SMS di notifica del pagamento avvenuto con il nuovo saldo del credito

aggiornato. L'utente vedrà il valore del nuovo credito anche direttamente nell'APP.



- ✓ indicando una carta di credito non registrata - in questo caso è necessario immettere tutte le informazioni della carta di credito (codice, anno scadenza, mese scadenza, ecc.);
- ✓ attraverso il canale "beemov";
- ✓ attraverso il canale "SisalPay".

Ricarica automatica

L'utente che ha registrato la propria carta di credito e utilizza il credito su borsellino virtuale, può attivare la "ricarica automatica".

Definisce la soglia minima del credito sotto la quale scatta la ricarica automatica e l'importo della ricarica stessa. In questo modo l'utente non deve monitorare l'importo del credito quando acquista un titolo di viaggio.

On Off Ricarica Borsellino Automatica

Ricarica con saldo inferiore a Euro

Ricarica automatica Euro

Ricarica tramite sportello

Una funzionalità di prossima attivazione consentirà la ricarica del borsellino elettronico, oltre che con la APP "MyCicero", anche con ricariche che possono essere acquistate presso gli sportelli dell'Ufficio Vendite dell'AMAT, ubicato Taranto, Via D'Aquino n. 21, dietro pagamento del corrispondente importo in contanti o con bancomat.

Ricarica tramite Punti di Rivendita

Una funzionalità di prossima attivazione consentirà la ricarica del borsellino elettronico anche presso le rivendite delle ricariche dei servizi di "MyCicero", che potranno essere esercizi commerciali, hotel, ecc., i quali saranno dotati di un proprio account di accesso e potranno vendere ricariche agli utenti già registrati ai servizi, direttamente presso le loro sedi/sportelli/punti vendita.

Ricarica tramite telefono (Risponditore Vocale IVR)

L'utente che ha registrato una carta di credito può chiamare il numero del servizio clienti IVR automatico anche per ricaricare il proprio borsellino. Il processo è il seguente:



- il sistema riconosce il chiamante dal numero e vocalizza il messaggio di benvenuto;
- l'utente seleziona l'opzione di ricarica del borsellino;
- il sistema vocalizza il taglio di ricarica predefinito dell'utente (inserito nel proprio profilo) e chiede conferma per procedere;
- il sistema chiede di digitare il "secure code myCicero" di 5 cifre scelto dall'utente ed associato alla carta di credito registrata;
- al termine, il sistema effettua la ricarica e vocalizza l'esito;
- il sistema, infine, invia la mail e l'sms di notifica dell'avvenuto acquisto indicando anche il nuovo credito disponibile nel borsellino.

Note sulla registrazione della carta di credito

I dati delle carte di credito vengono memorizzati esclusivamente nei server dell'istituto bancario cui si appoggia Pluservice (BNL e CARTASI), a garanzia della totale sicurezza del sistema.

L'utente, al momento della registrazione, deve associare alla carta un codice di sicurezza di 5 cifre scelto da lui; questo codice di sicurezza verrà richiesto al momento dell'acquisto delle ricariche per confermare il pagamento senza inserire i dati della carta associata.

COSTI PER UTENTE FINALE:

I costi per l'Utente finale variano in base al canale utilizzato per usufruire del servizio o alle modalità di pagamento utilizzate:

Canali:

Smartphone

- L'Applicazione per smartphone è gratuita;
- Non vi sono costi di attivazione del servizio e non saranno applicate maggiorazioni sulle tariffe dei biglietti.
- La ricarica del borsellino è gratuita (l'importo ricaricato è interamente spendibile per il pagamento dei titoli di viaggio);
- La notifica di avvenuta acquisto dei titolo tramite e-mail è gratuita;

Modalità di pagamento:

Ricarica del borsellino

- Ricarica tramite Carta di Credito, Carta prepagata (solo circuiti VISA e MasterCard) e PagOnline è gratuita;
- Ricarica tramite rete SISAL GROUP prevede il costo aggiuntivo relativo alle commissioni di seguito indicate:

| Valore della ricarica | | Commissione SISAL GROUP |
|------------------------------|---------------|--------------------------------|
| da | fino a | fisso |
| € 5,00 | € 24,99 | € 1,10 |
| € 25,00 | € 79,99 | € 1,65 |
| € 80,00 | € 1.000,00 | € 2,00 |

Pagamento contestuale all'acquisto con Carta di Credito

- L'acquisto dei biglietti con Carta di Credito senza l'uso del borsellino (pagamento contestuale) per un valore inferiore a € 5,00 ha un costo per l'Utente di 0,08 €/transazione.

Pagamento contestuale all'acquisto dell'abbonamento tramite rete SISAL GROUP

- Al prezzo dell'abbonamento verrà aggiunta la commissione SISAL GROUP (come indicato nella tabella sopra riportata).

PLUSERVICE si riserva il diritto di modificare l'importo delle suddette commissioni in caso di variazioni delle politiche commerciali bancarie, nei confronti del COMMITTENTE, in qualsiasi momento. In tal caso il COMMITTENTE ha la facoltà di recedere dal presente contratto.

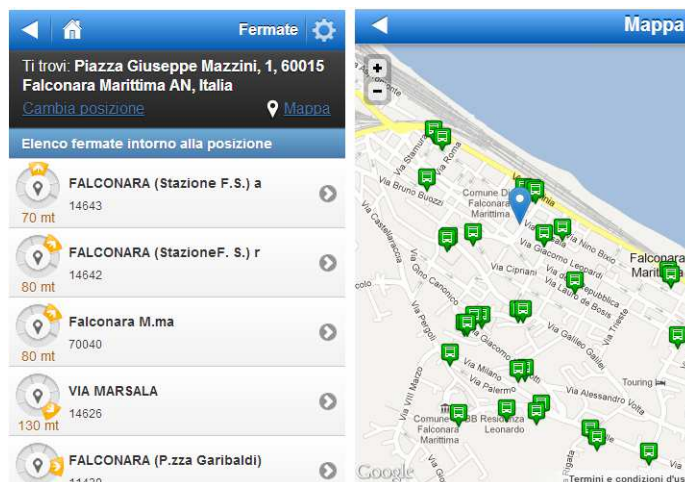
DESCRIZIONE FUNZIONALITÀ INFOMOBILITÀ

Infomobilità

Cerca fermate

Consente all'utente visualizzare le fermate sia come elenco che su mappa.

Per la ricerca l'utente può partire dalla posizione corrente rilevata dal GPS, dal codice fermata o da un indirizzo.



Selezionando una fermata si ottengono gli orari associati. Inoltre selezionando una corsa si ottiene il dettaglio, cioè l'elenco delle fermate e gli orari di passaggio.

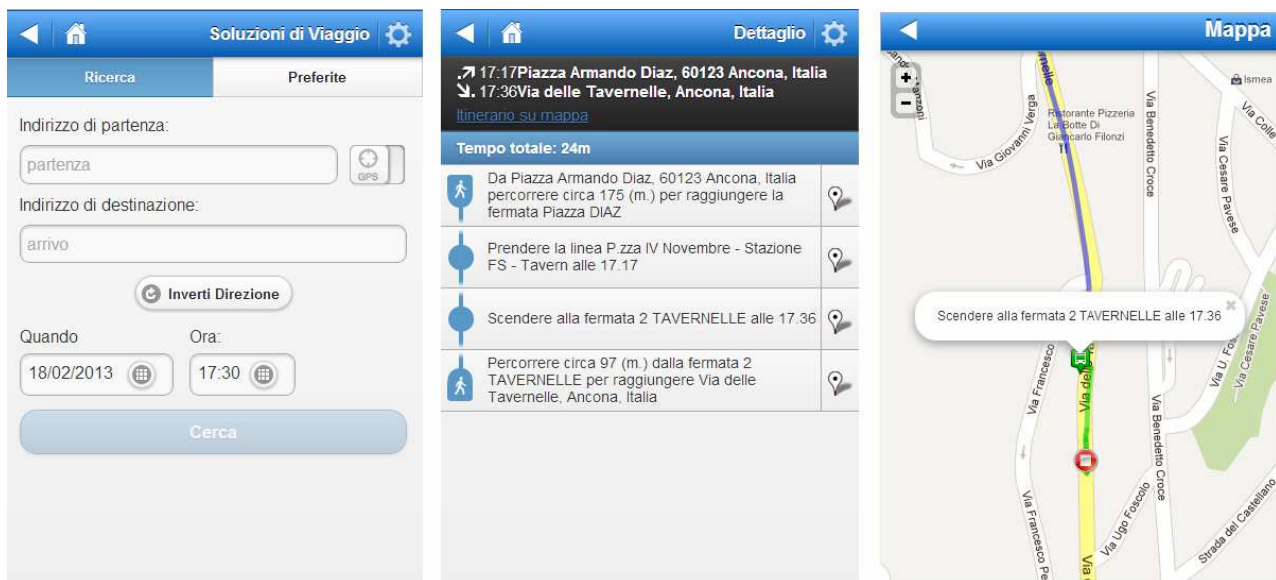


Soluzioni di viaggio

L'utente può ricercare una soluzione di viaggio indicando l'indirizzo di partenza, quello di destinazione e la data ora (i criteri di ricerca possono essere salvati nei preferiti).

Il sistema restituisce l'elenco delle soluzioni.

Selezionando una soluzione, l'APP ne mostra tutti i dettagli, sia in modo testuale che su mappa.



Acquisto biglietti da scaffale

L'utente:

- Seleziona la voce "Acquista biglietti";
- Seleziona il Vettore (AMAT Taranto);
- Seleziona il titolo di viaggio da acquistare;
- Seleziona la quantità, se >1;
- Seleziona la modalità di pagamento. Nel caso in cui ha più d'una carta di credito associata seleziona quella di interesse e digita lo smart code associato alla carta;
- L'utente può acquistare il titolo di viaggio in anticipo; al momento dell'utilizzo lo richiamerà dal menu "I miei biglietti" e lo oblitererà.



Rinnovo abbonamenti

Per prima cosa l'utente associa la propria tessera TPL al proprio account su myCicero (operazione una tantum).

Collega nuova tessera

Scegli un vettore e associa una tessera al tuo profilo

Vettore

Adriabus

Codice tessera

Associa Tessera ...

Per rinnovare l'abbonamento:

- l'utente seleziona la voce "I miei abbonamenti"; il sistema mostra l'ultimo abbonamento acquistato (o l'ultimo abbonamento acquistato per ciascuna tipologia di articolo);
- l'utente richiama uno degli abbonamenti; il sistema mostra tutti i dettagli del rinnovo;
- Conferma il rinnovo;
- Seleziona la modalità di pagamento. Nel caso in cui ha più d'una carta di credito associata seleziona quella di interesse e digita lo smart code associato alla carta;
- L'abbonamento viene consegnato sullo smartphone, e può essere richiamato tramite APP in qualsiasi momento dall'utente tramite la voce "I miei abbonamenti";
- Inoltre il sistema invia in automatico via mail una ricevuta tramite allegato pdf.

Dettaglio

Lorenzo Iannetti

D6605 03/07/1977

Abb. Urb Mensile Pesaro

dal 06/10/2014 al 04/11/2014

Tipo:
PESARO URBANO

7004/1654

10:13:28 000

0 000700 444142

Data emissione: 06/10/2014 11:35

adriabus

ADRIABUS Soc. Cons. a r.l.
P.IVA : 02108480415

Per Condizioni Generali di Trasporto, annullamenti e rimborsi fare riferimento al sito <http://www.adriabus.eu> oppure chiedere

Sistemi di verifica biglietti e abbonamenti

La verifica dei titoli di viaggio viene eseguita dai verificatori AMAT. Alla richiesta del verificatore l'utente finale, attraverso l'APP myCicero, richiama il biglietto tramite la voce "I miei biglietti", o il proprio abbonamento tramite la voce "I miei abbonamenti".

Controllo a vista

Il controllo di livello base può essere fatto a vista, dal momento che tutti i dettagli del titolo di viaggio sono scritti in chiaro. In particolare:

- ❖ nel caso di biglietti viene mostrato l'articolo e la data di obliterazione. L'utente deve selezionare, attraverso l'APP, il biglietto e richiamare la funzionalità di validazione appena salito a bordo. La validazione avviene attraverso la lettura del QRcode dell'autobus posizionato ai lati delle obliterate di bordo. Nel caso di difficoltà di lettura del QRcode l'APP consente la validazione del titolo attraverso la digitazione manuale del numero di autobus, anch'esso rilevabile dagli adesivi posti ai lati delle obliterate di bordo.
- ❖ nel caso di abbonamenti viene mostrato:
 - il codice tessera
 - il codice abbonamento
 - l'articolo
 - la data di inizio e fine validità
 - la data e ora di emissione.

L'APP mostra anche la data e ora che cambia ogni secondo, in modo che il controllore possa immediatamente identificare tentativi di frode basati sull'elaborazione di immagini statiche.

Controllo tramite software applicativo

Per innalzare il livello di sicurezza, il sistema prevede un software applicativo (in forma di APP o applicativo web) che consente ai verificatori di controllare i biglietti e gli abbonamenti TPL sulla base dei dati contenuti nel QRcode associato al titolo di viaggio.

La verifica può avvenire con due modalità:

- in modalità off line - il dispositivo legge il QRcode, e verifica la congruenza dei dati contenuti. Ad esempio nel caso di abbonamento confronta la data di inizio e fine validità del titolo con la data corrente.
- verifica on line - Il QRcode letto viene inviato nel sistema centrale myCicero, che verifica se il titolo di viaggio è stato effettivamente emesso e ne controlla la validità. In alternativa alla lettura ottica del QRcode, l'applicativo consente anche il data entry manuale del numero titolo, o in alternativa della tessera per gli abbonamenti.

Ricerca Logout

Titoli MyCicero

Verifica Offline

Numero Titolo

Tessera

Barcode

Cerca