

Carnet di Viaggio

AMT Genova

numero 4

Inverno 2006

A destra:
il prototipo della nuova
palina e la mappa di
quartiere.
In basso:
Christine Buckingham,
direttore Clienti,
presenta Maxibus con
Guido e Stefania del
marketing operativo



Migliorare l'informazione per rispondere meglio ai bisogni della clientela

Uno degli obiettivi più importanti di Amt Genova è il miglioramento dell'informazione alla clientela sotto diversi punti di vista.

Al centro del nostro impegno abbiamo messo la soddisfazione del cliente per rispondere meglio ai suoi bisogni, per essere un punto di riferimento disponibile per chi usa il trasporto pubblico, per comunicare in modo preciso il nostro servizio sul territorio.

Abbiamo iniziato un percorso che ci porta a conoscere meglio i nostri Clienti.

Grazie ad una attenta indagine effettuata per meglio individuare le necessità della clientela, abbiamo attivato strumenti di comunicazione nuovi, cambiato il modo di comunicare perché sia più comprensibile e, soprattutto, abbiamo messo a disposizione la nostra squadra per arrivare al cuore della gente: ascoltare i nostri clienti, capire chi sono e cosa possiamo fare è la nostra principale preoccupazione.



Il percorso di rinnovamento è iniziato realizzando una serie di iniziative che vanno in questa direzione: il Numero verde per rispondere ai reclami, dare informazioni o ricevere segnalazioni; il restyling della biglietteria centrale di Via D'Annunzio per una accoglienza più funzionale e professionale; l'installazione delle mappe di quartiere nelle sale d'attesa che riportano il servizio di trasporto pubblico della zona; il nuovo bus itinerante "Maxibus" attrezzato come biglietteria e servizio informazioni; il nuovo Centro Clienti per le tessere agevolate aperto al Terminal Traghetti, funzionale ed accessibile a tutti.

Abbiamo provato a comunicare in anticipo le nostre iniziative, anche quelle più difficili e problematiche.

Ci auguriamo che tutti abbiate l'occasione di vedere e sperimentare le novità di Amt Genova. Aspettiamo i vostri commenti.

Direzione Clienti

Le mappe di quartiere: più informazione per i clienti Amt

Da novembre 2006, 400 fermate dotate di sala di attesa di ultima generazione ("Cemusa") sono state equipaggiate con una mappa riportante il dettaglio delle linee e delle vie della zona interessata.

Completano l'informazione, l'ubicazione dei servizi di pubblica utilità, il Numero Verde Servizio Clienti di Amt oltre ai riferimenti di biglietterie con relativi orari di apertura e chiusura. I dati sono riportati in italiano, in inglese e in spagnolo. Un utile supporto per conoscere meglio la propria zona considerando che, da recenti studi effettuati, l'80% dei nostri clienti si sposta nel proprio quartiere.

Il Maxibus, il nuovo bus promozionale

Se lo vedete in giro, non passa inosservato: è un rinnovato autobus Cito Mercedes di colore blu e bianco, dotato all'interno di biglietteria itinerante con tanto di bancone e sala d'attesa, contenitori per materiale informativo e promozionale, personale specializzato pronto ad accogliervi.

E' un modo in più per essere vicini ai nostri clienti, per incontrarli direttamente sul territorio in occasione di campagne di comunicazione mirate, presso le scuole e le università e come flessibile supporto alla vendita di titoli di viaggio.

Vi aspettiamo alla fermata: la nuova palina

Infine il progetto più innovativo che ci vedrà impegnati nel prossimo futuro è la nuova presentazione dell'informazione alle fermate, nei punti di interscambio, nella metro, negli impianti speciali e nei bus.

L'obiettivo è di collegare meglio il nostro servizio con la città per facilitare il passaggio da una modalità di trasporto all'altra e creare una visione ordinata e coordinata della nostra rete.

L'installazione di una nuova segnaletica direzionale e informativa partirà nei centri di interscambio di Brignole e Principe, dove la concentrazione dei mezzi è più elevata e il desiderio di essere guidati in modo preciso e coerente è molto forte. Una nuova palina verrà installata in centro città e sarà oggetto di una indagine rivolta alla nostra clientela.

Amt Genova presenta al Mobility Tech il proprio sistema di impianti speciali



Un successo a tutto campo con la presenza di oltre 100 relatori provenienti da ogni parte del mondo, con momenti congressuali finalizzati a presentare le esperienze più significative nei sistemi di mobilità urbana. Mobility Tech, il forum internazionale dedicato al mondo delle tecnologie applicate alla mobilità urbana, è stata l'occasione per accogliere a Genova il Ministro dei Trasporti Alessandro Bianchi, che è intervenuto sul tema del rapporto fra innovazione tecnologica e sviluppo di mobilità sostenibile.

Amt Genova ha presentato, attraverso il responsabile Impianti Speciali, Ing. Michele Montanari, la propria esperienza. In città come Genova o Napoli, dove è necessario superare dislivelli notevoli costituiti dalla conformazione orografica della città, è indispensabile avere un sistema funzionale di impianti a fune.



L'utilità e la buona efficienza di ogni singolo impianto fisso (9 coppie di ascensori, due funicolari, un ibrido funicolare-ascensore) hanno fatto sì che nel 2005 i passeggeri trasportati siano stati circa nove milioni. Una delegazione di partecipanti al Forum, provenienti dalla Spagna e da tutta Italia, è stata accompagnata dallo stesso Montanari a visitare la funicolare di Zecca Righi e la funicolare-ascensore di Montegalletto, due impianti che con la loro presenza hanno fortemente contribuito a migliorare la vivibilità dei rispettivi quartieri.

Info Mobility Bus, il punto informativo viaggiante sulla mobilità

Inaugurato durante il forum internazionale Mobility Tech, "Info mobility bus" è stato allestito nell'ambito del progetto europeo "Civitas Caravel", coordinato dal Comune di Genova, di cui Amt Genova è partner.

Si tratta di un punto informativo itinerante sui servizi di trasporto attivi nella città di Genova. Un mezzo per conoscere e approfondire, attraverso l'incontro con personale molto qualificato, quali sono i principali progetti ed iniziative relative al piano urbano del traffico e al trasporto pubblico locale.



Amt Genova: una questione di qualità

Il "Piano della Qualità" sarà il grande progetto del 2007.

Amt, nell'ottica della propria politica del sistema qualità, ha messo a punto un piano, in accordo con il Comune di Genova, attraverso il quale si impegna a raggiungere il miglioramento del servizio con un metodo di gestione che si basa su questi principi:

- **mettere a disposizione le risorse finanziarie necessarie;**
- **creare un comitato operativo di controllo del piano di qualità;**
- **individuare le competenze adeguate all'interno dell'azienda affinché il personale Amt faccia propria la consapevolezza che il miglioramento della qualità è un obiettivo raggiungibile e necessario allo sviluppo dell'impresa.**

Nella sua estrema sintesi, il progetto consiste nell'analisi della qualità del servizio fornito al cliente (i cosiddetti "monitoraggi"), nell'analisi della qualità percepita dal cliente e nella determinazione degli obiettivi di miglioramento da attuare nel periodo successivo alle rilevazioni. Lo scopo finale è naturalmente l'ottimizzazione del servizio che Amt offre, misurato attraverso criteri ed indicatori.

Parole difficili che vogliono significare la grande attenzione che l'azienda vuole porre alla qualità del servizio per migliorarsi, per rispondere alle aspettative e ai bisogni dei clienti.

La prima indagine verrà effettuata a febbraio 2007 e ogni tre mesi verranno effettuati controlli sui dati raccolti anche con la tecnica del "cliente misterioso", una persona che, dall'esterno, valuterà il nostro servizio.

Sarà un lungo percorso, che vedrà coinvolta l'azienda in ogni sua funzione ma che porterà efficienza e benefici.

Il filobus antico? Una bellezza!

Tutti in fila a farsi fotografare al posto del bigliettario o sulla pensilina del vecchio bus: un gioiello del 1953 Fiat 668 F UNIF carrozzeria Piaggio che ha circolato per la città sino agli inizi degli anni '70.

Esposto in Piazza De Ferrari, è stato visitato in due giorni da oltre 300 persone.

Foto a destra : il filobus antico



La cultura viaggia in bus

E' stato rinnovato anche per quest'anno scolastico - e per i centri estivi 2007 - l'accordo che permette agli studenti delle scuole elementari e medie di viaggiare su tutta la rete Amt al costo di 1 biglietto ordinario valido tutto il giorno (a persona, inclusi gli accompagnatori), per raggiungere le mete culturali o ricreative della nostra città.

La procedura è molto semplice: ogni scuola può farne richiesta presso l'Ufficio Città e Cultura del Comune di Genova e ... il gioco è fatto! L'iniziativa è opportunamente comunicata nel materiale - anche online - diffuso dal Comune alle scuole genovesi, sul sito web e sulle pubblicazioni informative Amt Genova.

Rinnovo ed espansione del sistema di paline intelligenti

L'obiettivo del 2007 è di estendere e migliorare l'informazione in tempo reale alla clientela sui transiti dei bus, il sistema si chiama "SIMON" (sistema integrato di monitoraggio) e si vede sulla strada attraverso le 20 paline elettroniche posizionate sulla rete urbana dei bus. Attualmente sono monitorate 76 linee su 128. Nel 2007 Amt intende estendere il monitoraggio a tutta la flotta aziendale e aggiungere 60 paline elettroniche alle 20 già in funzione. Il miglioramento del sistema consentirà maggiori contatti con il centro operativo interno Amt ed una maggiore offerta di informazioni sul servizio di cui disporrà la clientela per pianificare i propri spostamenti.

Nuovi arrivi in casa Amt Genova

Il primo 18 metri nuovo fiammante è stato consegnato in questi giorni all'Officina Guglielmetti per la prova su strada. Si tratta del modello AG 300 new della società belga Van Hool che a gennaio circolerà sulle linee del ponente genovese. Sono 14 i nuovi bus che Amt Genova ha acquistato per migliorare il comfort durante il viaggio della nostra clientela.

Un posto guida più comodo per il personale di guida, il corridoio interno più spazioso e le ampie vetrate, costituiscono alcune novità rispetto agli attuali 18 metri in circolazione. Per quanto riguarda l'accessibilità, il nuovo bus è dotato di piattaforma di incarrozzamento posteriore rivisitata e corretta per una salita ancora più confortevole. Vi aspettiamo a bordo!

Vantaggi e convenzioni per l'abbonamento under 26



Ci sono ottimi motivi per diventare un "giovane" abbonato Amt! Non solo la convenienza economica del titolo di viaggio ma anche una serie di convenzioni che abbiamo pensato per i nostri clienti. Divertirsi al Teatro della Tosse, noleggiare un'auto al Car Sharing, fare il pieno di musica, cultura e multimedia alla Fnac o trascorrere la serata con gli amici al Berio Café: sono solo alcuni dei vantaggi che potrete avere utilizzando il trasporto pubblico.

Natale: festeggiamo insieme

Bus decorato a festa per gli auguri natalizi di Amt venerdì 15 dicembre. Tutti in piazza De Ferrari per partecipare agli spettacoli degli artisti di strada di "Circumnavigando" a partire dalle ore 12 e per l'arco della giornata. Sorprese per tutti e tanta allegria!



Festa anche in metropolitana il giorno 21 dicembre in tutte le stazioni. Dalle 15 alle 19 personaggi di Natale, maghi, fate e giocolieri intrattengono grandi e piccini con magie, giochi e palloncini.

Le notizie viaggiano in metro

Dal 5 dicembre il quotidiano internazionale a diffusione gratuita "Metro" è in distribuzione esclusiva in tutte le stazioni della metro, agli ingressi degli ascensori e delle funicolari di Genova. I passeggeri possono prelevare le copie dagli appositi dispenser contraddistinti con il logo Metro. Buona lettura e buon viaggio.

Dal 27 novembre operativo il centro clienti per le tessere agevolate

Dal 27 novembre 2006 sino alla fine di marzo 2007 è operativo al Terminal Traghetti (ex Via Milano - zona Dinegro) il centro clienti per la richiesta delle tessere di accesso e l'acquisto dei titoli di viaggio agevolati. Gli sportelli si trovano al primo piano del centro commerciale "Il terminal" con il seguente orario: dal lunedì al venerdì 8-12.30 e 13.15-15.45. Sono previsti nuovi moduli per coloro che hanno diritto all'acquisto, in distribuzione presso il centro stesso e scaricabili dal sito internet, compresa l'autocertificazione.

Www.amt.genova.it

a presto tutte le novità

Più funzionale e più fruibile il nuovo sito internet di Amt Genova sarà presentato all'inizio del prossimo anno. Collegarsi potrà riservare grandi sorprese a tutti i clienti che ogni giorno navigano sulle pagine virtuali di Amt.

Il vecchio carnet da € 9,50 scade il 31 dicembre 2006

Ultime settimane per utilizzare il vecchio carnet da 10 corse del valore di €9,50. Scaduto tale termine, non saranno più utilizzabili e saranno rimborsati solo se completi. Ricordiamo che tutti i vecchi titoli di viaggio potranno essere rimborsati a partire dal 1° gennaio 2007 sino al 31 dicembre 2007, per un anno intero.

Per viaggiare tranquilli sul bus...

facoltativo,

obbligatorio.

Aumentano i controlli su tutta la rete, utilizza il biglietto, viaggerai tranquillo ed eviterai le sanzioni.

Se volete contattarci per idee, suggerimenti e proposte inviateci una mail all'indirizzo:
carnetdiviaggio@amt.genova.it

AUGURI A TUTTI DI BUONE FESTE!!

Numeri utili per contattarci

Servizio Clienti Numero Verde	800-085311	lunedì / venerdì 8.15 - 16.30
Oggetti Smarriti Numero Verde	800-085322	lunedì / venerdì 8 - 21 sabato 8.00 - 14.30
Ufficio Servizio Clienti	Via Bobbio, 252 r	lunedì / venerdì 8.15 - 15.45
Drinbus Numero Verde	800-085302	
www.amt.genova.it	servizioclienti@amt.genova.it	

"Carnet di Viaggio" trimestrale di informazione edito da Amt spa

Anno I numero 0 in attesa di conferma di registrazione del Tribunale di Genova n°29/79

Proprietario: Azienda Mobilità e Trasporti di Genova spa, Via Montaldo 2, Genova.

Direttore responsabile Antonietta Carbone - Tel. 010-5582.422 - fax 010-5582.400. Email: antonietta.carbone@amt.genova.it