

«EasyRide»: successo tra i clienti occasionali e i nuovi clienti

Un anno fa le FFS hanno introdotto il ticketing automatico «EasyRide» nell'app Mobile FFS. Nonostante l'emergenza coronavirus, la funzione «EasyRide» ha registrato una forte crescita ed è molto apprezzata dai clienti.

🕒 25.11.2020 | 🔄 26.11.2020 | Testo: Stephan Wehrle | Foto: SBB/CFF/FFS

Dal lancio ha totalizzato oltre un milione di registrazioni e circa 4,5 milioni di viaggi. Finora «EasyRide» è stata utilizzata soprattutto nel traffico locale. Stando alle FFS, il canale di vendita del ticketing automatico è destinato a crescere ulteriormente nei prossimi anni.

Dopo una brillante partenza nel novembre dello scorso anno con oltre 500 000 registrazioni in circa tre mesi, la prima ondata di coronavirus ha rallentato fortemente la crescita di «EasyRide» come anche di tutti gli altri canali di distribuzione. Nei mesi successivi il ticketing automatico delle FFS ha ripreso notevole slancio, registrando tassi di crescita mensili del 15% circa. Nonostante la pandemia di coronavirus, dalla sua introduzione «EasyRide» ha totalizzato circa 4,5 milioni di viaggi e oltre un milione di registrazioni tramite l'app Mobile FFS. Ogni mese 100 000 viaggiatori utilizzano EasyRide. Solo a settembre «EasyRide» ha registrato un aumento di 20 000 nuovi clienti, di cui circa il 40% ha acquistato per la prima volta un biglietto in formato digitale.

Alla luce dell'ottimo risultato raggiunto in un contesto particolarmente complesso, per le FFS «EasyRide» è già ben posizionato come canale di vendita aggiuntivo e continuerà a guadagnare terreno anche a lungo termine. La facilità di accesso ai trasporti pubblici nonché la semplicità e la praticità di questa soluzione sono apprezzate in primo luogo dai clienti occasionali e dai nuovi clienti. Attualmente la funzione «EasyRide» viene utilizzata soprattutto nel traffico locale: per circa l'80% dei viaggi, i clienti hanno effettuato il check-in per un massimo di 30 minuti.

Effettuare il check-in e viaggiare coi trasporti pubblici al prezzo più conveniente

Con la funzione «EasyRide» integrata nell'app Mobile FFS, i clienti non devono fare altro che effettuare il check-in all'inizio del viaggio e il check-out una volta arrivati a destinazione. Questa funzione riconosce la tratta percorsa e, tenendo conto degli abbonamenti del cliente, calcola automaticamente il biglietto più adatto al prezzo più conveniente su base giornaliera. Se il prezzo della tratta percorsa in un giorno supera quello di una carta giornaliera, al cliente viene fatturata la tariffa più conveniente, ovvero quella della carta giornaliera. «EasyRide» è stata sviluppata in collaborazione con il partner tecnologico «FAIRTIQ» e integrata come funzione complementare nell'app Mobile FFS.

«EasyRide» è pensata per i clienti che non possiedono un AG e che desiderano utilizzare i trasporti pubblici in tutta comodità e semplicità, senza doversi preoccupare dei confini delle zone o delle disposizioni tariffarie. Per poter utilizzare «EasyRide» è necessario avere un login SwissPass e registrare un mezzo di pagamento nell'app Mobile FFS in modo tale che i viaggi effettuati possano essere addebitati.

Le FFS intendono sviluppare «EasyRide» su base continuativa; tra gli altri obiettivi, vi è quello di rendere ancora più trasparente il calcolo delle tariffe con «EasyRide». Per migliorare ulteriormente la qualità del ticketing elettronico e perfezionare il calcolo dei prezzi, il settore dei trasporti pubblici ha deciso di centralizzarlo.

Trattamento dei dati: la fiducia della clientela rappresenta una priorità assoluta

La fiducia della clientela in materia di trattamento dei dati rappresenta una priorità assoluta per le FFS. L'azienda garantisce la protezione dei dati e li utilizza esclusivamente per offrire un valore aggiunto ai clienti.

In quest'ottica, vengono registrati ed elaborati esclusivamente i dati legati a «EasyRide» e all'acquisto di biglietti elettronici. I dati sugli spostamenti vengono conservati per dodici mesi dalla fine del viaggio per tutelare i clienti da eventuali abusi, dopodiché vengono resi anonimi in modo che non sia possibile risalire in alcun modo alla singola persona. I dati non vengono riutilizzati e, in particolare, non vengono creati profili di mobilità. Prima di utilizzare «EasyRide» per la prima volta, il cliente acconsente a trasmettere i suoi dati di posizione.

Maggiori informazioni riguardo a «EasyRide»: www.ffs.ch/easyride