

PRESENTATI IL NUOVO SITO E LA APP DEL GRUPPO ATB

Nuova veste e funzionalità aggiornate per le piattaforme di informazione. Un intervento studiato per il miglioramento dei servizi digitali rivolti al cittadino

COMUNICATO STAMPA

Bergamo, 12 giugno 2024 – A partire da oggi saranno online e disponibili per la consultazione le **nuove piattaforme di informazione del Gruppo ATB**. Il progetto, che ha interessato il **portale online** e la **app di ATB**, è consistito in interventi di **reingegnerizzazione** ed **ammodernamento dei servizi digitali in uso**, che hanno portato alla realizzazione di una nuova piattaforma, che integra soluzioni e servizi funzionali alla gestione dei contenuti digitali e dei dispositivi di info-mobilità, nella direzione di una **sempre maggiore digitalizzazione dei processi di vendita e di comunicazione al cittadino**.

Il nuovo **portale web**, chiaro, fruibile e accessibile, è stato realizzato secondo le linee guida **AGID**, l’Agenzia per l’Italia Digitale, per agevolare e promuovere l’accessibilità e l’usabilità dei servizi informatici in modo che tutti i cittadini possano fruire dei servizi digitali con facilità e senza discriminazioni. L’analisi del portale ATB, effettuata sul campo da utenti reali, ha permesso di individuare i punti più ostici per la navigazione ed ha portato ad una progettazione completamente ripensata per migliorare l’esperienza utente. L’adozione della “filosofia” AGID ha comportato una completa riscrittura dei contenuti per renderli chiari e comprensibili a tutti. Il portale web è responsive, quindi capace di adattarsi graficamente in modo automatico al dispositivo con il quale viene visualizzato, riducendo al minimo la necessità di ridimensionare e scorrere i contenuti.

Online sarà possibile trovare informazioni riguardanti il Trasporto Pubblico Locale, la sosta, le aree ZTL e tutti i dettagli sul Gruppo ATB, consultare una mappa interattiva per ricercare la fermata più vicina o la linea corretta per raggiungere una destinazione sfruttando anche la funzione “Calcola percorso”. Il tutto in un percorso guidato e pensato sia per gli utenti abituali che per i nuovi utilizzatori attraverso il menù studiato per assecondare le diverse user experience. I servizi del portale affinati riguardano anche: il rilascio dei contrassegni per la sosta e il transito del Comune di Bergamo; la richiesta degli abbonamenti ai parcheggi e la gestione delle liste d’attesa; l’invio dei reclami; l’attivazione di un canale di assistenza sulle vendite online e il sistema per il pagamento delle sanzioni. Fino alla piena implementazione della bigliettazione elettronica, la vendita degli abbonamenti online resta temporaneamente sulla piattaforma ATB@home.

Accanto al sito web la nuova App, compatibile con iOS e Android, che migliora la qualità dell’esperienza d’uso offerta al cittadino, e i dispositivi di infomobilità alle fermate, alla stazione ed alle funicolari con un design rivisto per garantire massima leggibilità anche alle persone ipovedenti. Tutti i touch points vengono gestiti attraverso una piattaforma integrata che oltre all’editing dei contenuti consente la gestione dell’e-commerce e gli aggiornamenti dei dati in tempo reale sui diversi dispositivi di infomobilità.

Oltre alle funzioni informative, l’app permette: l’acquisto sia dei biglietti del trasporto pubblico sia dei carnet, il tesserino 10 viaggi, con la novità che, a differenza di oggi, i titoli di viaggio acquistati tramite l’App devono essere attivati al momento dell’utilizzo; la possibilità di prenotare il posto in coda o l’appuntamento presso l’ATB Point e l’Ufficio Sosta e ZTL; di una o più fermate tra i preferiti per consultare gli orari in tempo reale; l’invio di notifiche per avvisi rilevanti; il servizio “Calcola percorso” e le indicazioni sulle linee e orari con segnalazione del tempo reale

delle corse; il collegamento con il sito per l'acquisto di abbonamenti; l'aggiornamento di news e avvisi per tutti i servizi; il collegamento con l'app nextbike.it e la visualizzazione di posizione dei parcheggi su strisce blu, gestiti da ATB e in struttura.

L'esperienza d'uso è studiata per consentire all'utilizzatore di navigare senza ostacoli fra i servizi proposti, garantendo elevati livelli di affidabilità, robustezza e sicurezza attraverso il sistema di tracciamento Web Analytics Italia (Configurazione GDPR Compliant) a tutela della privacy. Infine, il progetto include la realizzazione di nuove interfacce API, che consentono la **condivisione dei dati relativi ai servizi di TPL e di mobilità di ATB, all'interno dell'Ecosistema digitale E015 di Regione Lombardia.**

La progettazione, studiata dalla società di consulenza NT Next in sinergia con ATB, ha tenuto conto dei diversi target che possono approcciarsi alle piattaforme del Gruppo ATB: dagli utenti occasionali, ai cittadini fino ai clienti abituali. La creazione di un design system chiaro ha permesso di creare un unico linguaggio visivo per tutti i punti di contatto digitali con l'utente finale facilitandone l'esperienza di navigazione.

"Abbiamo messo l'utente al centro del processo di progettazione garantendo un'esperienza fluida e coerente attraverso tutti i touchpoint digitali." commenta **Carlo Pedrali, Co-founder e General Manager di NT Next – Evolving Communication** *"Un progetto importante per lo sviluppo e l'evoluzione dei servizi per il nostro territorio".*

"Safety21 si conferma partner strategico di ATB, avendo contribuito con successo al piano di miglioramento e digitalizzazione dei servizi relativi all'emissione, alla gestione e al monitoraggio dei contrassegni di sosta regolamentata e di circolazione dei veicoli autorizzati nelle Zone a Traffico Limitato della città di Bergamo. L'utilizzo di tecnologie innovative ha permesso di realizzare una soluzione pienamente integrata tra il nuovo portale della mobilità di ATB e la nostra piattaforma SIRIO che Safety21 gestisce da anni e che mette a disposizione di tutti gli enti interessati ad avere una gestione integrata e completamente digitale dei permessi di circolazione e di sosta attribuiti ad un qualunque veicolo che necessiti di un'autorizzazione su base targa" afferma **Gianluca Longo, Amministratore Delegato di Safety21.**

Massimiliano Sterpinetti, Amministratore Delegato di K-Digitale dichiara: *"Il nostro compito è stato quello di raccogliere in un'unica piattaforma digitale i servizi messi a disposizione dagli altri partner del progetto e integrarli con nuove soluzioni di e-commerce e nuovi sistemi di lettura e comunicazione dei dati in real-time, da noi sviluppati. Siamo certi che quanto realizzato in sinergia con gli altri fornitori e con ATB, ponga le basi per un sistema dinamico, che potrà facilmente evolversi con le mutevoli esigenze di mobilità cittadini e delle città".*

"Siamo molto soddisfatti di presentare oggi i nuovi sistemi di informazione e servizio rivolti ai passeggeri. Questo progetto ha coinvolto un gruppo interno esperto e professionale che, grazie alla collaborazione con fornitori all'avanguardia, ha saputo raggiungere l'obiettivo di creare degli strumenti che fossero in grado di rispondere alle esigenze dei nostri passeggeri. Il lavoro svolto nell'ammodernamento del sito e della app è partito dall'esperienza di utilizzo degli utenti al fine di migliorare e implementare un sistema integrato realizzato proprio in ottica di usabilità e facilità di navigazione tra i servizi. Per questo sono certa che l'utenza apprezzerà le nuove interfacce" – conclude **Liliana Donato, Direttore Generale di ATB Mobilità.**

Lucia Masserini

Ufficio Stampa ATB

Mobile +39 333.3513421

stampa@atb.bergamo.it

www.atb.bergamo.it

Contatti e informazioni:

ATB Point, Largo Porta Nuova, 16-Bergamo.

Aperto da lunedì a venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:30 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00.
Gli operatori rispondono telefonicamente alle richieste al numero 035.236026 oppure per posta elettronica all'indirizzo e-mail atbpoint@atb.bergamo.it.

Tutte le informazioni sono disponibili sul sito: www.atb.bergamo.it