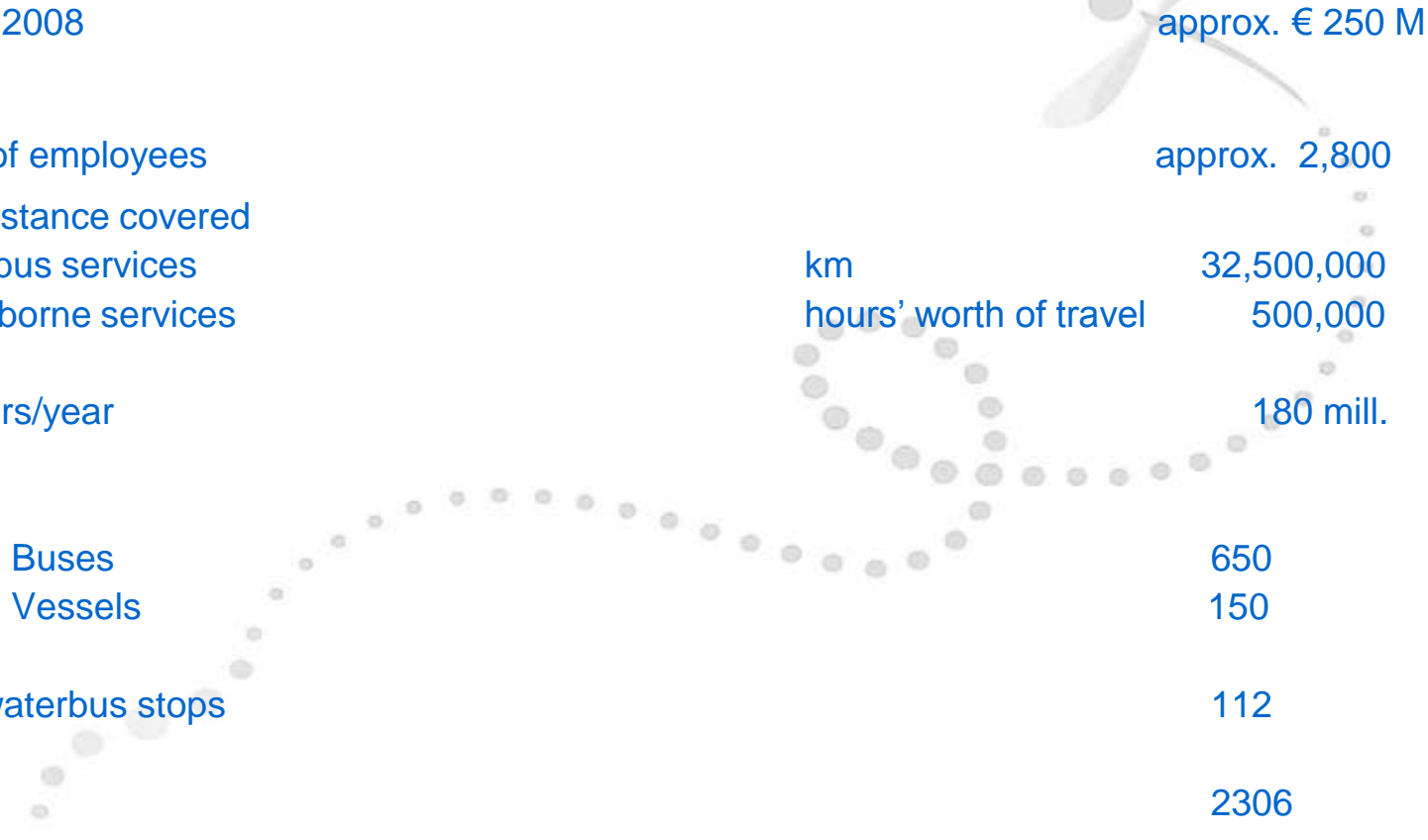


# The full contact-less electronic ticketing system in Venice

## *Marketing Strategy*

# Actv Spa

## Some figures



• Turnover 2008		approx. € 250 M
• Number of employees		approx. 2,800
• Annual distance covered		
• Land-bus services	km	32,500,000
• Waterborne services	hours' worth of travel	500,000
• Passengers/year		180 mill.
• Fleet		
	Buses	650
	Vessels	150
• Floating waterbus stops		112
• Bus stops		2306
• Stop Posts		2306
• Shelters		248

APTA's Marketing Workshop  
Ft. Laudersdale  
21-24 febbraio 2010

The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced



Actv			
		Venice By Boat	44.40%
		Venis	24.90%
		S.T.I.V.	46.00%
<b>Vela Spa 85.68%</b>	Act La Spezia	1.00%	La Linea 26.00%
	Atvo	12.00%	Venice Maritime School 31.00%
	Thetis	5.75%	Alilaguna 30.00%

The main subsidiary of Actv Spa is Vela Spa, established as a spin-off from Actv Spa in 1998 with the mission of expanding the commercial business and managing the distribution network of Venice's Public Transport Company (PTC).

Over the years Vela has taken up an increasingly more central role in its Venice orientation, and its integrated distribution of tickets, communication and marketing services.

## Some figures



- Turnover 2009 (pre-closing)
- Number of employees
- 36 Sales points in the province of Venice
- 70 Ticket desks open daily
- 180 Multilingual front-line sales staff
- 730 Distributors;
- 19 mill. Actv public transport tickets sold over the year
- 1.5 million event tickets sold over the year, of which about 8,500 were sold via the web, and about 6,500 through the Call Center
- Multilingual Call Center open 7 days/week 041-2424 (271,000 phone calls/year)
- 3 Websites managed:
  - [www.hellovenezia.com](http://www.hellovenezia.com) (1.4 mill. hits/year);
  - [www.actv.it](http://www.actv.it) (1.1 mill. hits/year)
  - [www.imob.venezia.it](http://www.imob.venezia.it)

**“Scalzi” Railway stn. ticket office**



**Hellovenezia ticket office**



**Hellovenezia Corner**



APTA's Marketing Workshop  
Ft. Laudersdale  
21-24 febbraio 2010

The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced



# The new system

*APTA's Marketing Workshop  
Ft. Laudersdale  
21-24 febbraio 2010*

*The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced*

## The reasons

- Paper ticket system now obsolescent
- Regional initiative to introduce a system that allows fare integration and interoperability between all tickets
- Magnetic system not introduced in Actv until then.

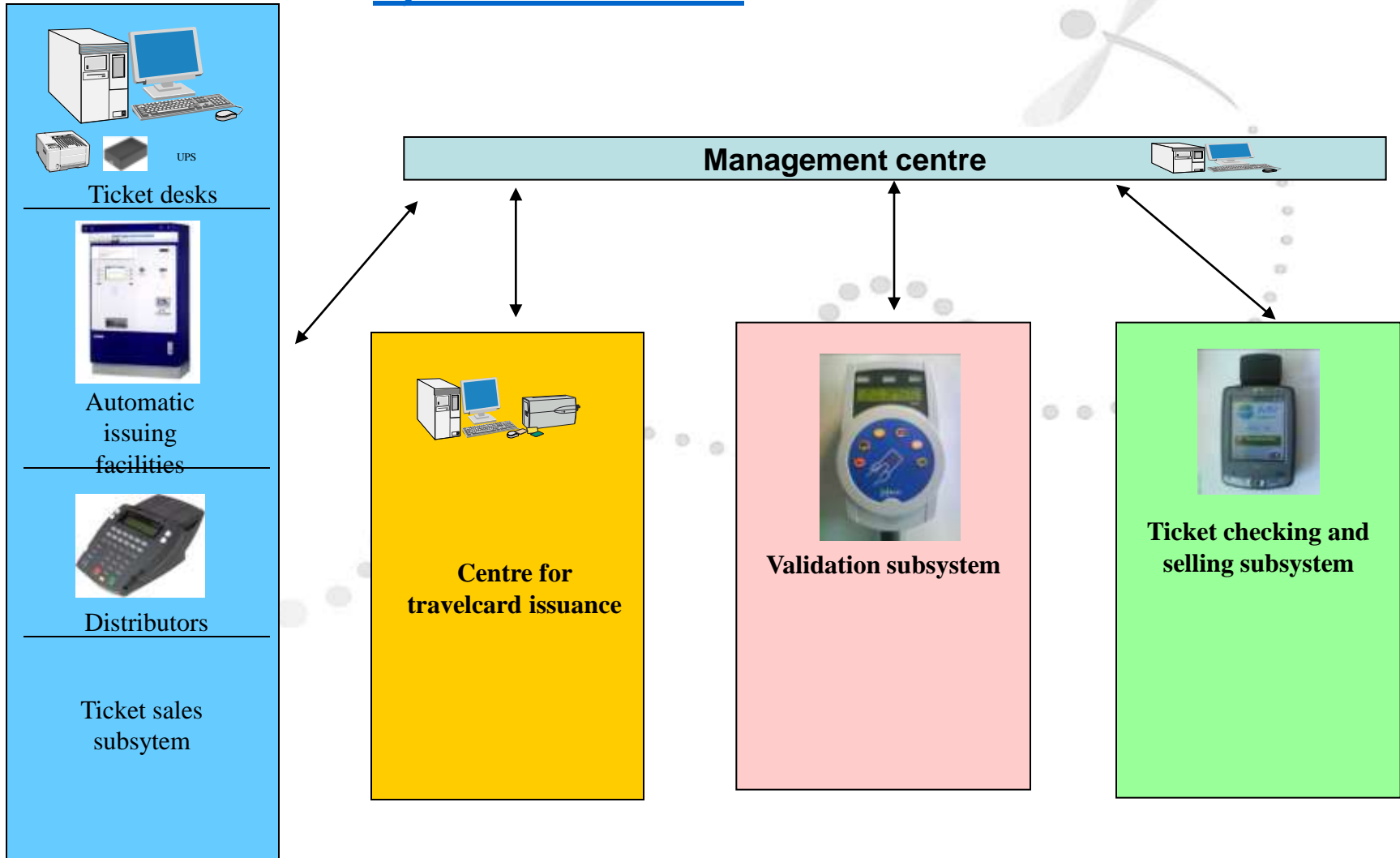




## The main characteristics

- Full contact-less, therefore bringing in all types of customer
- Geographical area: the provinces of Padova, Treviso and Venice
- Reference target: Actv differs from other public transport companies in having a completely cross-sectional target for its waterborne services (residents, commuters and tourists) while it has a more traditional public transport target for its land-bus services (urban, Venice-land services, and extra-urban).

## System architecture



APTA's Marketing Workshop  
Ft. Laudersdale  
21-24 febbraio 2010

The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced



# Marketing Strategy for introducing the new Electronic Ticketing System

## Objectives



### Primary

Smoothly introduce the new electronic ticketing system for the end customer:

- minimising operating disadvantages cause by the introduction
- maximising the advantages

### Secondary

Create a culture of market orientation which centres on customer relationships



## Mission

- Coherence with the business strategy
- Make an impact, capacity to attract attention
- Strength, modernity, clarity and expressive simplicity
- Identification and easy connection to the service proposed
- Involvement with and respect of individual customers

We started with creating a name, logo and brand name.

The new system's concepts for its logo and brand name stem from the guiding principles of the individual, the community and mobility.

***i m o b***

***“Mobility transforms and evolves and, with it, so does the individual”***

To eventually reach the definition of the dragonfly “*Lulù*”





# The launch phases

*APTA's Marketing Workshop  
Ft. Laudersdale  
21-24 febbraio 2010*

*The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced*

## Phase 0: The press conference



**imob.venezia**  
la tua libertà di movimento non si tocca.

**Marcello Panettoni**  
Presidente Gruppo Actv

è lieto di invitarla

alla Conferenza Stampa che si svolgerà  
**venerdì 18 aprile alle ore 12.00**  
a Venezia

terrazza belvedere  
Sede Direzionale Actv - Isola Nova Tronchetto

Primi in Italia lanciamo il sistema di bigliettazione elettronica full contact-less  
**imob.venezia**

Venite a toccare con mano come funziona!

Saranno presenti:  
**Massimo Cacciari**, Sindaco di Venezia  
**Renato Chisso**, Assessore regionale alle Mobilità  
**Davide Zoggia**, Presidente della Provincia di Venezia  
**Enrico Mingardi**, Assessore alla Mobilità e Traffico  
**Alessandro Baras**, Presidente di Vela S.p.A.

RSVP  
Community - consulenza nella comunicazione  
Piazza San Francesco 1/9 - Treviso  
0422 416109 - +39 349 422 5997  
giovanna.benvenuti@communitygroup.it

Invitation to the press conference for the official unveiling of the *imob.venezia* full contact-less Electronic Ticketing System held at the Actv Headquarters on 18 April 2008. Attending were the Mayor of Venice, the President of Venice Provincial Council, the Councillor for Mobility and Transport and the Chairman of Vela Spa.



## Phase 1: Launch



*“At last! It’s happening to Actv ”*



## Phase 2: Support- Information

*“Yes, it is great innovation!  
Actv announces the introduction of the electronic ticketing system”*

Mayor of the City of Venice  
Prof. Massimo Cacciari

Chairman of ACTV  
Prof. Marcello Panettoni

President of Venice Provincial Council  
Dott. Davide Zoggia



APTA's Marketing Workshop  
Ft. Laudersdale  
21-24 febbraio 2010

The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced

## Phase 3: Targeted communication

**Con imob si cambia**  
entriamo per primi nel sistema  
di mobilità del futuro!

Sostituisci la Carta Venezia  
ed il vecchio abbonamento  
con la tua nuova tessera imob.

A partire da oggi  
presso i punti vendita Hellovenezia  
ed i concessionari autorizzati.

A costo zero!  
per chi è iscritto al servizio



**imob.venezia**  
la tua libertà di movimento non si tocca.

www.hellovenezia.com  
info call center 041 34.24

**Con imob si cambia**  
entriamo per primi nel sistema  
di mobilità del futuro!

Sostituisci la Carta Venezia  
ed il vecchio abbonamento  
con la tua nuova tessera imob.

A partire da oggi  
presso i punti vendita Hellovenezia  
ed i concessionari autorizzati.

A costo zero!  
per chi è iscritto al servizio



**imob.venezia**  
la tua libertà di movimento non si tocca.

www.hellovenezia.com  
info call center 041 34.24

**Con imob si cambia**  
entriamo per primi nel sistema  
di mobilità del futuro!

Sostituisci la Carta Venezia  
ed il vecchio abbonamento  
con la tua nuova tessera imob.

A partire da oggi  
presso i punti vendita Hellovenezia  
ed i concessionari autorizzati.

A costo zero!  
per chi è iscritto al servizio



**imob.venezia**  
la tua libertà di movimento non si tocca.

www.hellovenezia.com  
info call center 041 34.24

*“Things change with imob.*

*We begin the mobility of the future.*

*Replace your Carta Venezia and old season  
tickets with the new imob travelcard.*

*Free at the Hellovenezia sales points and  
authorised distributors”*



# System start-up

*APTA's Marketing Workshop  
Ft. Laudersdale  
21-24 febbraio 2010*

*The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced*

# System start-up 2008



May 2008

The system starts up on waterborne services

*“From 1 May, imob sails along all the canals....”*



July 2008

The system starts up on land-bus services

*“from now on, our routes and your needs are even closer”*

## The new travelcard and chip on paper

## The old paper system



Carta Venezia



Travelcard season ticket



Paper ticket

## The new full contactless system



The **imob** travelcard

Chip on paper

*“Actv announces the introduction of the contactless ticketing system.”*

APTA's Marketing Workshop  
Ft. Laudersdale  
21-24 febbraio 2010

The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced

## The imob.venezia travelcard



- card contains details of the user 's profile and the tickets purchased.
- the card can hold up to 4 types of current ticket.
- maximum distance for communicating with the reader machine is 6 cm.
- both the travelcard and ticket are integrated into one format.
- valid for three years.

## The Web



“Actv.it”

“imob.venezia.it”



“Hellovenezia.com”



Use of the web for communication, and the replacement and issuing of the travelcards, with the building of a “showcase website”: [www.imob.venezia.it](http://www.imob.venezia.it) that provides customers with information on imob.



## The information



Maxiretro land-bus circuit

*“All change with imob. We are the first to enjoy the mobility of the future.”*



APTA's Marketing Workshop  
Ft. Laudersdale  
21-24 febbraio 2010

The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced

## Flyer for quick guide to using the cardreader

**LA NUOVA MODALITÀ DI PAGAMENTO: NOTEFAMENTE & TOUCHLESS**  
I clienti della immobiliare Hellovenezia e della immobiliare imob.venezia.

**REQUISITI PER IL SERVIZIO:**  
- Smartphone  
- App Hellovenezia  
- App imob.venezia  
- Connessione internet  
- Posizione GPS

**COMPAGNIA:**  
- Hellovenezia e imob.venezia  
- Hellovenezia e imob.venezia

**IL SERVIZIO È DISPONIBILE SOLO PER I CLIENTI DELLA IMMEDIARE HELLOVENEZIA E DELLA IMMEDIARE IMOB.VENEZIA.**

**PER INFORMAZIONI SUL SERVIZIO E SU GLI TERMINI D'USO DEL SERVIZIO:**  
Visita il sito [www.hellovenezia.com](http://www.hellovenezia.com) o [www.imobvenezia.com](http://www.imobvenezia.com) o chiama il numero 02 80000000 o il numero 02 80000000.

**PER INFORMAZIONI SUL SERVIZIO E SU GLI TERMINI D'USO DEL SERVIZIO:**  
Visita il sito [www.hellovenezia.com](http://www.hellovenezia.com) o [www.imobvenezia.com](http://www.imobvenezia.com) o chiama il numero 02 80000000 o il numero 02 80000000.

**PER INFORMAZIONI SUL SERVIZIO E SU GLI TERMINI D'USO DEL SERVIZIO:**  
Visita il sito [www.hellovenezia.com](http://www.hellovenezia.com) o [www.imobvenezia.com](http://www.imobvenezia.com) o chiama il numero 02 80000000 o il numero 02 80000000.

**INSTALLAZIONE SEMPLICE E SISTEMA SEMPLICE E FACILE...**  
Per installare il sistema è sufficiente collegare il sistema al sistema di rete e il sistema di rete al sistema di rete. Il sistema è semplice e facile da installare.

**COME USARE IL SISTEMA:**  
1. Accendere il sistema. Il sistema si accende automaticamente.  
2. Inserire la carta nel sistema. Il sistema riconosce automaticamente la carta e mostra le informazioni relative alla carta.  
3. Premere il tasto "OK" per confermare le informazioni relative alla carta.  
4. Il sistema mostra le informazioni relative alla carta sul display.

**4. Per accedere ai più recenti contenuti della immobiliare Hellovenezia e della immobiliare imob.venezia, è sufficiente collegare il sistema al sistema di rete e il sistema di rete al sistema di rete. Il sistema è semplice e facile da installare.**

**5. Per accedere ai più recenti contenuti della immobiliare Hellovenezia e della immobiliare imob.venezia, è sufficiente collegare il sistema al sistema di rete e il sistema di rete al sistema di rete. Il sistema è semplice e facile da installare.**

**6. Per accedere ai più recenti contenuti della immobiliare Hellovenezia e della immobiliare imob.venezia, è sufficiente collegare il sistema al sistema di rete e il sistema di rete al sistema di rete. Il sistema è semplice e facile da installare.**

**7. Per accedere ai più recenti contenuti della immobiliare Hellovenezia e della immobiliare imob.venezia, è sufficiente collegare il sistema al sistema di rete e il sistema di rete al sistema di rete. Il sistema è semplice e facile da installare.**

**8. Per accedere ai più recenti contenuti della immobiliare Hellovenezia e della immobiliare imob.venezia, è sufficiente collegare il sistema al sistema di rete e il sistema di rete al sistema di rete. Il sistema è semplice e facile da installare.**

**9. Per accedere ai più recenti contenuti della immobiliare Hellovenezia e della immobiliare imob.venezia, è sufficiente collegare il sistema al sistema di rete e il sistema di rete al sistema di rete. Il sistema è semplice e facile da installare.**



Sticker near the cardreader

**Avvicina il tuo biglietto imob a questo punto**  
Hold your imob card up to the sensor

La LUCE VERDE ad un segnale verde indica la ricezione del tuo biglietto.  
The GREEN LED and a green signal indicate your work card is being received.

La LUCE ROSSA ad un segnale rosso di allarme ti segnala l'errore.  
The RED LED and a warning signal indicate an error.

**Tutte le informazioni compaiono sul display**  
All the information you need is displayed

Se tutti i dati della carta sono visibili sul display, premi il tasto "OK" per confermare le informazioni relative alla carta.  
If all the data of the card is visible on the display, press the "OK" button to confirm the information relative to the card.

Se tutti i dati della carta non sono visibili sul display, premi il tasto "OK" per confermare le informazioni relative alla carta.  
If all the data of the card is not visible on the display, press the "OK" button to confirm the information relative to the card.

**imob.venezia**  
la tua libertà di movimento non si tocca.

[www.hellovenezia.com](http://www.hellovenezia.com)  
info call center 041 3434

APTA's Marketing Workshop  
Ft. Lauderdale  
21-24 febbraio 2010

The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced

## Multi-channel use



**Cardreader guide:  
Youtube video**

## Campagna "Ricorda di validare"

Sign

Information flyer

Sign

**RICORDA DI VALIDARE  
IL TUO BIGLIETTO IMOB**

**REMEMBER TO VALIDATE  
YOUR IMOB TICKET**

**imob.venezia**  
la tua libertà di movimento non si tocca.

[www.hellovenezia.com](http://www.hellovenezia.com)  
info call center 041 2424

Actv logo and other partner logos at the bottom.

**RICORDA DI VALIDARE  
IL TUO BIGLIETTO IMOB**

**REMEMBER TO VALIDATE  
YOUR IMOB TICKET**

- Controlla sempre la ricevuta che ti viene rilasciata
- Il tuo biglietto imob è ricaricabile e può essere utilizzato più volte
- *Always check the receipt you are given*
- *Your imob ticket is rechargeable*

**imob.venezia**  
la tua libertà di movimento non si tocca.

[www.hellovenezia.com](http://www.hellovenezia.com)  
info call center 041 2424

Actv logo and other partner logos at the bottom.

**C'È UN MODO PER MIGLIORARE QUESTO SERVIZIO, PAGARLO!  
HELP US TO IMPROVE THIS SERVICE.  
PAY FOR IT!**

**VALIDA SEMPRE IL TUO BIGLIETTO.  
SE NE SEI SPROVVISTO, CHIEDILO AL CONDUCENTE.  
ALWAYS VALIDATE YOUR TICKET.  
IF YOU DON'T HAVE ONE, ASK THE DRIVER.**

**DALLE 20.00 ALLE 7.00 (E NEI GIORNI FESTIVI).  
FROM 8 PM TO 7 AM (AND HOLIDAYS).**

**imob.venezia**  
la tua libertà di movimento non si tocca.

[www.hellovenezia.com](http://www.hellovenezia.com)  
info call center 041 2424

Actv logo and other partner logos at the bottom.

APTA's Marketing Workshop  
Ft. Laudersdale  
21-24 febbraio 2010

The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced

## Vending machine



## Screen-outs detail



In 2009, ten vending machines were installed at the main waterbus stations.



# Some marketing communication campaigns

*APTA's Marketing Workshop  
Ft. Laudersdale  
21-24 febbraio 2010*

*The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced*

## Students' cards

Students' cards 2007-08

*“What kinda student are you? From 6 to 26, going to school is different ... it's better!”*

**CAMPAGNA ABBONAMENTO ANNUALE STUDENTI**



**Ke studente 6?**  
dai 6 a 26 anni, andare a scuola non è più quello che pensi... è meglio!

Con il nuovo abbonamento imob ti muovi sicuro, in un anno risparmi da 2 fino a 4 mensilità e se vuoi, dilazioni pure il pagamento! pensaci... come mai ancora non ce l'hai?

L'offerta è riservata agli studenti di ogni ordine e grado, di età compresa tra 6 e 26 anni, purché frequentino un istituto scolastico/istituzionale.

**imob.venezia**  
la tua libertà di movimento non si tocca.

www.hellovenezia.com  
info call center 041 24,24



Students' cards 2008-09

*“What class are you in? Every year there's something new, every year you get better!”*

**CAMPAGNA ABBONAMENTO STUDENTI 2008-09**



**Ke classe fai?**  
Ogni anno c'è qualche novità, ogni anno... tu 6 + grande!

Con il nuovo abbonamento annuale imob ti muovi sicuro, puoi risparmiare da 2 fino a 4 mensilità e quest'anno, ci sono grandi vantaggi per l'acquisto e il pagamento. Insomma, una scelta intelligente... pensaci!

L'offerta è riservata agli studenti di ogni ordine e grado, di età compresa tra 6 e 26 anni.

**imob.venezia**  
la tua libertà di movimento non si tocca.

www.hellovenezia.com  
info call center 041 24,24



APTA's Marketing Workshop  
Ft. Lauderdale  
21-24 febbraio 2010

The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced

## Year-long travelcard



**Un anno insieme**

Scegli l'abbonamento annuale: lo fai una volta e non ci pensi più. È conveniente, comodo, sicuro. Viaggi quando e quanto vuoi contribuendo anche tu ad ingrandire un po' meno.

HELLOVENEZIA



**Un anno insieme**

Scegli l'abbonamento annuale: lo fai una volta e non ci pensi più. È conveniente, comodo, sicuro. Viaggi quando e quanto vuoi contribuendo anche tu ad ingrandire un po' meno.

HELLOVENEZIA



**Un anno insieme**

Scegli l'abbonamento annuale: lo fai una volta e non ci pensi più. È conveniente, comodo, sicuro. Viaggi quando e quanto vuoi contribuendo anche tu ad ingrandire un po' meno.

HELLOVENEZIA

*'been together a year now ...*

APTA's Marketing Workshop  
Ft. Laudersdale  
21-24 febbraio 2010

The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced



## The advertising chip on paper

### Private companies



### Public conferences

#### Mobility Week



### Institutional events

#### Biennale



APTA's Marketing Workshop  
Ft. Laudersdale  
21-24 febbraio 2010

The sole property of Vela Spa  
This content may not be reproduced

# Travelcard replacement plan

imob.venezia ticketing points	SCBMLO	SCBR	CVNRLO	NTCC	CVRV	TEPA	Total
PIAZZALE ROMA	18,624	19,121	39	18,931	5,387	0	62,102
MESTRE - VESTA	5,081	6,252	108	8,566	10,896	64	30,967
LIDO SME	3,235	7,085	17	8,519	1,440	1	20,297
TRONCHETTO	2,464	5,320	44	4,901	1,236	4	13,969
MESTRE - PIAZZA BARCHE	1,181	2,357	26	3,344	4,571	0	11,479
FONDAMENTE NOVE	950	2,713	37	3,267	693	0	7,660
DOLO	2,632	2,108	0	2,373	5	1	7,119
PUNTA SABBIONI	2,149	2,005	12	2,356	46	0	6,568
MESTRE - URBAN CENTRE	389	1,038	3	1,587	2,406	0	5,423
SOTTOMARINA	1,792	1,168	58	1,087	43	0	4,148
S. ZACCARIA MVE	812	1,372	0	1,393	273	0	3,850
CHIOGGIA VIGO	886	817	13	874	63	0	2,653
BURANO	251	987	30	1,101	32	0	2,401
MIRANO	408	444	0	358	16	0	1,226
RIALTO LINEA 1	204	442	0	372	226	0	1,244
OVIESSE	6	36	1	34	81	5	163
SVD	41,064	53,265	388	59,063	27,414	75	181,269
WEB	0	0	0	3,616	0	0	3,616
SVM	3,443	4,563	33	5,145	2,346	6	15,536
<b>TOTAL</b>	<b>44,507</b>	<b>57,828</b>	<b>421</b>	<b>67,824</b>	<b>29,760</b>	<b>81</b>	<b>200,421</b>
% Projection/Year				53.24%			91.46%
Parameter at 31.05.08				250,000			430,000
Year-based projection				133,095			393,299



**59.425 # of travelcards replaced on 2008-2009**



**6.729.893 # of chip on paper issued in 2009**



**10.622.759 # of transactions on 2009**

**54.680.936 # of validations in 2009**



**Thank you for your kind attention**

**Vincenzo Monaco**  
**General Manager, Vela Spa**  
***v.monaco@velaspa.com***