



**Trenitalia – Gruppo Ferrovie dello Stato**

**PICO – Piattaforma Integrata Commerciale**

**B2B – Sistema di Vendita**

**Manuale Utente**

# 1 Introduzione

## Scopo

Il presente documento “Manuale Utente per l’applicazione B2B” ha l’obiettivo di descrivere funzionalità e caratteristiche specifiche dell’ambiente che permette la gestione e l’utilizzo del sistema B2B relativamente al sistema di vendita PICO.

Il B2B (Business To Business) è un insieme di applicazioni Trenitalia dedicate alle Aziende e ai loro dipendenti che consente di acquistare titoli di viaggio per i propri dipendenti con modalità di vendita più vantaggiose in base al volume di biglietti venduti.

## Il processo di acquisto “standard”

L’utente effettua la ricerca (base, avanzata, miglior prezzo)

- Il sistema mostra la lista delle Offerte/Servizi con i relativi prezzi – l’utente può procedere all’acquisto diretto o entrare in una sezione personalizzabile per scegliere una specifica offerta/servizio
- L’Utente sceglie il viaggio e procede con l’acquisto
- Il sistema procede con la riservazione dei posti e mostra il riepilogo di acquisto
- Tra le informazioni necessarie per completare l’acquisto l’utente dovrà indicare:
  - Riferimenti dell’ordine in base alla configurazione dell’azienda effettuata dall’amministratore (ad esempio il Centro di Costo, Nome della missione, ecc.) Questi valori possono essere obbligatori e possono avere una struttura definita
  - Un PIN aggiuntivo, considerato come una password, richiesta insieme ai dati, come fonte di autorizzazione del pagamento stesso
- Il sistema controlla le abilitazioni al pagamento e il “non superamento” del plafond mensile (insieme degli ordini effettuati complessivamente dagli utenti dell’azienda)
- Annullamento con rimborso totale senza penali se avviene entro 30 minuti dal momento dell’acquisto

## 1.1.1 B2B - Ruolo Utente PMI

Il ruolo Utente PMI rappresenta il dipendente che effettua acquisti personali in appoggio a conto aziendale.

### 1.1.1.1 Accesso all'applicazione

L'accesso all'applicazione avviene attraverso l'area riservata per le aziende inserendo l'apposita UserID e Password associata all'utente che effettua il collegamento.

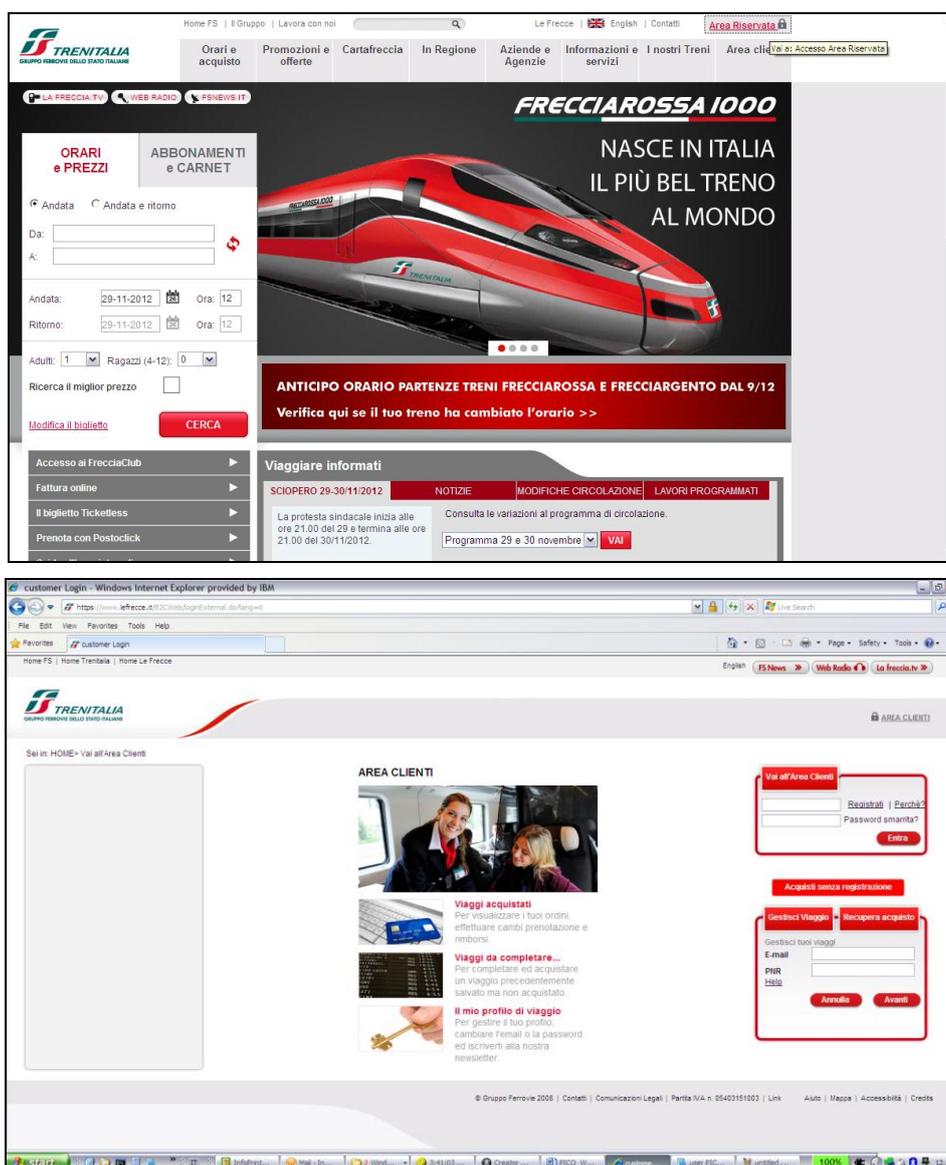


Figura 1: Accesso Area Clienti Aziendale

## CAMPI EDITABILI

### **UserID**

Campo editabile dove deve essere inserita l'utenza che ha l'autorità per poter accedere al sistema di acquisto B2B.

### **Password**

Campo editabile che permette l'inserimento della password associata all'utente che intende collegarsi (durante la digitazione a video vengono mostrati degli asterischi).

## COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

### **Hai dimenticato la password?**

Funzionalità che permette di inviare una e-mail all'utente per l'indicazione o il ripristino della password dell'utente (funzione non descritta in dettaglio in questo manuale).

## BOTTONI

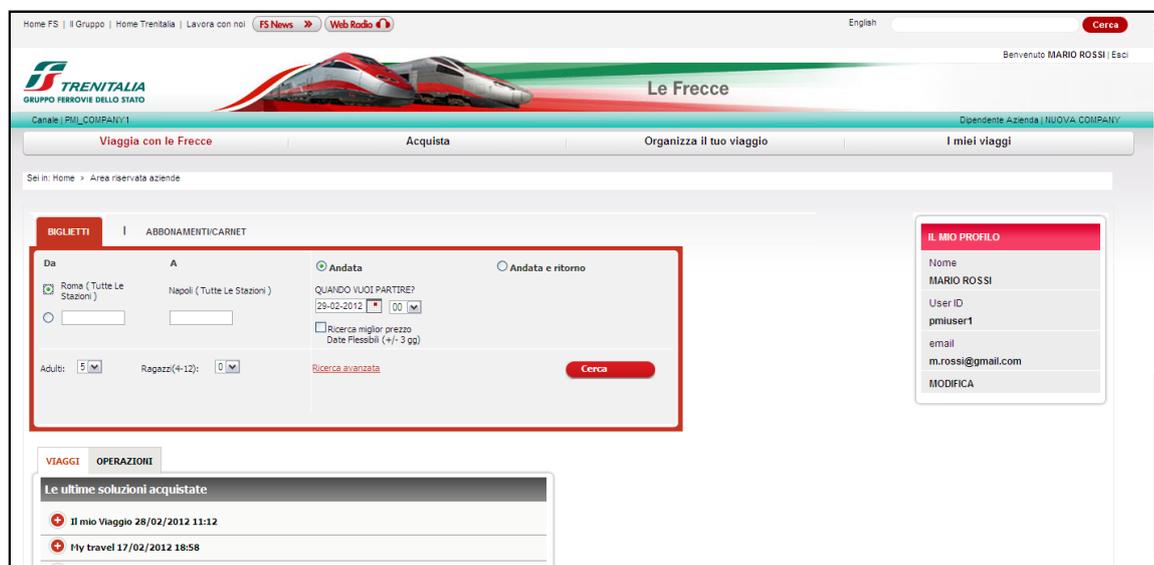
### **Entra**

Selezionando il bottone "Entra" il sistema procederà alla validazione dell'utente e della password e permetterà l'accesso al sistema di acquisto B2B.

### 1.1.1.2 Home Page – Utente PMI – Sezione Ricerca

Una volta effettuato il collegamento al sistema (logon) all'utente verrà presentata la sua area clienti suddivisa su tre aree:

1. Funzionalità di ricerca soluzioni di viaggio (biglietti / Abbonamenti e Carnet)
2. "Il mio profilo" per la personalizzazione del profilo anagrafico e delle preferenze di vendita
3. Sezione dedicata ai viaggi già acquistati (sezione viaggi e sezione storico operazioni).



**Figura 2: Home Page – Ruolo Utente PMI**

Il pannello di ricerca delle Soluzioni di Viaggio contiene una serie di campi selezionabili per effettuare la ricerca.

#### CAMPI EDITABILI

##### **Andata**

Check Box utilizzato per la selezione del viaggio di sola Andata. Il Check Box è pre-selezionato (Default) e viene automaticamente deselezionato se si seleziona il Check Box alternativo Andata/Ritorno. Quando il Check Box è selezionato viene impostata la ricerca del viaggio di sola andata.

##### **Andata/Ritorno**

Check Box utilizzato per la selezione del viaggio di Andata e Ritorno. Se il Check Box non è selezionato il sistema ricerca una Soluzione di Viaggio di sola andata, mentre selezionando il Check Box il sistema aggiunge al pannello la richiesta della data e dell'ora del viaggio di ritorno e imposta ricerca una Soluzione di Viaggio di tipo Andata/Ritorno. Il default è il Check Box non selezionato quindi viene impostata la ricerca del viaggio di sola andata.

##### **Da**

Campo editabile con il nome della Stazione/Città di partenza. Inserendo le prime lettere del nome della Stazione/Città di partenza, il sistema mostra un elenco selezionabile.

Viene anche presentata una relazione predefinita dall'utente (preferenze di viaggio) di origine selezionabile attraverso il corrispondente bottone di Check-Box.

##### **A**

Campo editabile con il nome della Stazione/Città di arrivo. Inserendo le prime lettere del nome della Stazione/Città di arrivo, il sistema mostra un elenco selezionabile.

Viene anche presentata una relazione predefinita dall'utente (preferenze di viaggio) di destinazione selezionabile attraverso il corrispondente bottone di Check-Box.

#### **Quando vuoi partire?**

##### *Data:*

Campo editabile con l'indicazione della data di partenza che deve essere impostata nel formato GG-MM-AAAA. Per agevolare la digitazione è possibile selezionare un calendario elettronico attraverso il quale scegliere il giorno della partenza.



**Figura 3: Selezione della data di partenza tramite calendario**

La data di partenza è preimpostata il giorno stesso della ricerca.

*Ora:*

Campo editabile con l'indicazione dell'ora di partenza. Per agevolare la selezione è possibile cliccare sul bottone  alla destra del numero per ottenere un elenco con gli orari selezionabili da 00 a 23. Il valore di default è impostata a partire dall'ora della ricerca.

### **Quando vuoi tornare?**

Questa sezione è simile alla sezione “3. Quando vuoi partire?” e viene visualizzata solo nel caso in cui l'utente decida di selezionare un viaggio di tipo Andata/Ritorno. Il valore di default della data di ritorno è preimpostato al giorno successivo alla data della ricerca.

### **Adulti:**

Campo editabile che permette l'indicazione del numero di passeggeri adulti (oltre i 12 anni). I valori possibili vanno da 0 a 5. Per agevolare la selezione è possibile cliccare sul bottone  alla destra del numero per ottenere un elenco con il numero dei passeggeri adulti da selezionare. Il valore di default è preimpostato a 1. Il sistema controlla che la somma tra i passeggeri Adulti e i Ragazzi (4-12) non superi le 5 unità.

### **Ricerca miglior prezzo Date Flessibili (+/- 3 gg)**

Check Box utilizzato per la selezione della ricerca del miglior prezzo. Il sistema prende come riferimento la data di partenza e ricerca i prezzi più convenienti per 7 giorni (la data della partenza, le tre giornate precedenti e le tre giornate successive). Questo tipo di ricerca può impiegare un tempo maggiore rispetto alla ricerca veloce (detta ricerca base). Il default è il Check Box non selezionato quindi imposta la ricerca base.

## COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

### **Ricerca avanzata**

Collegamento ipertestuale che permette di richiamare le funzioni di Ricerca avanzata (ad esempio filtri per servizio o per offerta commerciale) della Soluzione di Viaggio.

## BOTTONI

### **Cerca**

Questo bottone permette di avviare la ricerca della Soluzione di Viaggio sulla base delle indicazioni fornite dall'utente. Se le indicazioni fornite nei campi precedenti non fossero valide il sistema evidenzierà dei messaggi di avviso.

### **1.1.1.3 Home Page – Utente PMI – Sezione Viaggi Acquistati**

Nella parte bassa dello schermo della Home Page appare la sezione dedicata ai Viaggi Acquistati (e allo Storico Operazioni):



**Figura 4: Sezione Viaggi Acquistati e Storico Operazioni**

## AREE SELEZIONABILI

### **Viaggi**

Area che riporta le ultime soluzioni acquistate (le ultime cinque) con i nomi mnemonici dei viaggi in sezioni chiuse espandibili selezionando il simbolo “+”. Espandendo il campo verrà presentata la data, il tragitto del viaggio (origine, destinazione, orario di partenza e di arrivo) e il bottone per le operazioni di secondo contatto ammissibili (ad esempio Cambio Prenotazione, Rimborso, Annullamento)

### **Operazioni**

Area che riporta gli ultimi ordini effettuati (gli ultimi cinque) con la possibilità di selezionare ogni riga per ottenere le informazioni di dettaglio sull’operazione effettuata.

## COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

### **Visualizza tutti**

Collegamento ipertestuale che permette di aprire una nuova finestra con l’elenco di tutti i viaggi acquistati e la possibilità di estenderli ed eventualmente di procedere alle operazioni di secondo contatto.

## BOTTONI

### **Azioni**

Questo bottone permette di procedere alle operazioni di secondo contatto (Annullamento, Cambio Prenotazione, Rimborso, Rimborso Causa FS) se previste per il viaggio selezionato.

#### 1.1.1.4 Home Page – Utente PMI – Il Mio Profilo

Nella parte destra dello schermo della Home Page appare la sezione dedicata a “Il Mio Profilo” che permette di visualizzare i dati di profilo e di procedere con la modifica delle informazioni del profilo anagrafico e delle preferenze di viaggio:



IL MIO PROFILO	
Nome	Mario Rossi
User ID	pmiuser1
email	s.pasotti@gmail.com
MODIFICA	

Figura 5: Sezione “Il Mio Profilo”

#### CAMPI NON EDITABILI

**Nome**

Campo che riporta il nome e il cognome del dipendente che si è autenticato.

**UserID**

Campo che riporta l’utenza del dipendente che si è autenticato.

**email**

Campo che riporta l’email del dipendente che si è autenticato.

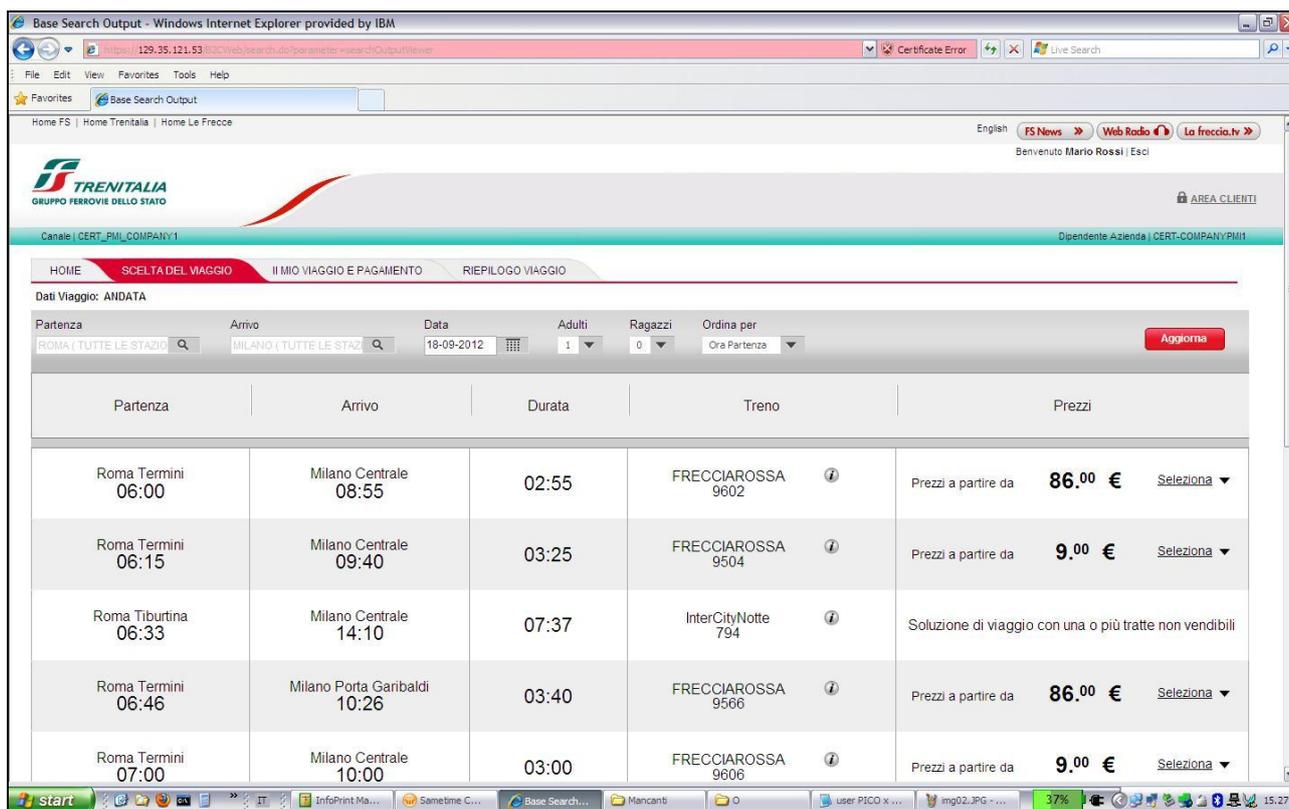
#### COLLEGAMENTO IPERTESTUALE

**MODIFICA**

Questo collegamento ipertestuale permette di procedere alla visualizzazione e alla eventuale modifica di profili anagrafici (email e numero telefonico) e/o preferenze di viaggio.

#### 1.1.1.5 Ricerca e Acquisto Soluzioni di Viaggio

Il risultato della *ricerca base* delle soluzioni di viaggio mostra una lista con i primi cinque valori selezionabili (ammesso che ce ne siano) e la possibilità di procedere all’acquisto o di intervenire per modificare i parametri di ricerca:



The screenshot shows the Trenitalia website interface in Internet Explorer. The main content area displays search results for a journey from Roma to Milano on 18-09-2012. The search parameters are: Partenza: ROMA (TUTTE LE STAZ), Arrivo: MILANO (TUTTE LE STAZ), Data: 18-09-2012, Adults: 1, Boys: 0. The results table is as follows:

Partenza	Arrivo	Durata	Treno	Prezzi
Roma Termini 06:00	Milano Centrale 08:55	02:55	FRECCIAROSSA 9602	Prezzi a partire da <b>86.00 €</b> <a href="#">Seleziona</a>
Roma Termini 06:15	Milano Centrale 09:40	03:25	FRECCIAROSSA 9504	Prezzi a partire da <b>9.00 €</b> <a href="#">Seleziona</a>
Roma Tiburtina 06:33	Milano Centrale 14:10	07:37	InterCityNotte 794	Soluzione di viaggio con una o più tratte non vendibili
Roma Termini 06:46	Milano Porta Garibaldi 10:26	03:40	FRECCIAROSSA 9566	Prezzi a partire da <b>86.00 €</b> <a href="#">Seleziona</a>
Roma Termini 07:00	Milano Centrale 10:00	03:00	FRECCIAROSSA 9606	Prezzi a partire da <b>9.00 €</b> <a href="#">Seleziona</a>

**Figura 6: Lista Soluzioni di Viaggio – Ricerca Base**

Viene presentata una sezione di navigazione che permette di ottenere indicazioni sul percorso effettuato/da effettuare e dei collegamenti ipertestuali per effettuare nuove ricerche.

## CAMPI NON EDITABILI

### **Scelta del Viaggio (selezionato)–Il mio viaggio e pagamento–Riepilogo viaggio**

Il percorso di navigazione permette all'utente di visualizzare il punto esatto del suo processo di acquisto. In pratica, dopo aver effettuato la Ricerca del viaggio, ora procede alla "Scelta del viaggio" (sezione evidenziata), mentre non ha ancora effettuato l'azione di pagamento (la sezione "Il mio viaggio e pagamento")

## COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

### **Home**

Attraverso l'utilizzo del collegamento ipertestuale "Home" presente nella prima cartella il sistema permette di tornare al pannello di Ricerca della Soluzione di Viaggio.

Segue una sezione che permette la visualizzazione e l'eventuale modifica dei parametri di ricerca della Soluzione di Viaggio.

## CAMPI EDITABILI

### **Partenza: (seguita da una lente di ingrandimento)**

Campo editabile attraverso la lente di ingrandimento che permette di modificare la stazione di partenza (operazione che avviene selezionando l'apposito bottone "Aggiorna").

**Arrivo: (seguita da una lente di ingrandimento)**

Campo editabile attraverso la lente di ingrandimento che permette di modificare la stazione di arrivo (operazione che avviene selezionando l'apposito bottone "Aggiorna").

**Data:**

Campo editabile con l'indicazione della data di partenza impostata precedentemente e visualizzata nel formato GG-MM-AAAA. Per agevolare la digitazione/modifica è possibile selezionare un calendario. La selezione è simile a quella del pannello di Ricerca Base. Le variazioni avranno effetto sulla Lista delle Soluzioni di Viaggio solo dopo la selezione del Bottone "Aggiorna".

**Adulti:**

Campo editabile che permette di visualizzare il numero di passeggeri adulti (oltre i 12 anni) impostati precedentemente ed eventualmente procedere alla sua modifica.

Per agevolare la digitazione/modifica è possibile cliccare sul bottone  alla destra del numero per ottenere un elenco con il numero dei passeggeri adulti da selezionare. Le variazioni avranno effetto sulla Lista delle Soluzioni di Viaggio solo dopo la selezione del Bottone "Aggiorna".

**Ordina Per:**

Combo-Box (menu' a tendina) che permette di selezionare l'ordinamento delle soluzioni di viaggio per Ora di Partenza (Default), Ora di Arrivo o Durata del viaggio.

BOTTONI

**Aggiorna**

Bottone da utilizzare nel caso in cui vengono effettuate modifiche ai campi di ricerca per procedere alla visualizzazione delle soluzioni di viaggio che soddisfano i nuovi criteri di ricerca.

La sezione successiva contiene i dati relativi alle Soluzioni di Viaggio che soddisfano i criteri di ricerca impostati dall'utente. La lista contiene le prime dieci Soluzioni di Viaggio (se disponibili) a partire dall'orario impostato nella ricerca della Soluzione di Viaggio. La lista presenta Soluzioni fino alle 24 ore successive alla ricerca. Se le soluzioni si riferiscono al giorno successivo rispetto alla data impostata nella ricerca, vicino alle soluzioni viene visualizzato un asterisco.

CAMPI NON EDITABILI

**Colonna 1: Partenza**

Questa colonna contiene l'indicazione della Stazione/Città di partenza e dell'ora di partenza del treno (indicata in formato OO:MM).

**Colonna 2: Arrivo**

Questa colonna contiene l'indicazione della Stazione/Città di attivo e dell'ora di arrivo del treno (indicata in formato OO:MM).

**Colonna 3: Durata**

Questa colonna contiene l'indicazione della durata complessiva del viaggio (si intende la durata del tragitto più l'eventuale tempo di attesa relativo ai cambi di treni in connessione). La durata è espressa in formato OO:MM.

#### **Colonna 4: Treno**

Questa colonna le informazioni relative al Brand, al Numero e al Tipo di treno con l'ulteriore possibilità di visualizzarne i dettagli (servizi, fermate intermedie, ecc.) selezionando il simbolo "i".

#### **Colonna 6: Prezzi**

Questa colonna contiene l'indicazione del prezzo più conveniente disponibile (espresso in euro) rispetto a tutte le offerte commerciali disponibili. Il prezzo è espresso nel formato con la parte intera seguita da due decimali e dal simbolo dell'euro (€). Prima del prezzo viene riportata la scritta "Prezzi a partire da" e seguiti da un link ipertestuale "**Seleziona**" seguito da una freccia selezionabile per richiamare l'elenco degli altri prezzi e servizi disponibili per quella determinata soluzione di viaggio.

### COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

#### **Soluzioni Precedenti**

Questo collegamento ipertestuale permette, se presenti, di visualizzare le dieci soluzioni precedenti (se disponibili).

#### **Soluzioni Successive**

Questo collegamento ipertestuale permette, se presenti, di visualizzare le dieci soluzioni successive (se disponibili).

#### **Tutte**

Questo collegamento ipertestuale permette di visualizzare tutte le soluzioni di viaggio disponibili.

### BOTTONI

#### **Stampa**

Questo bottone permette di effettuare la stampa delle Soluzioni di Viaggio visualizzate a video.

#### **Indietro**

Questo bottone permette all'utente di tornare alla schermata precedente.

Selezionando il link "**Seleziona**" della sezione dedicata ai "**Prezzi**", il sistema mostra in dettaglio i prezzi disponibili distinguendo per servizi disponibili e per le principali tipologie di offerta (BASE-ECONOMY e SUPERECONOMY). Per selezionare altre tipologie di offerte, magari correlate ad altre tipologie di passeggeri e credenziali, è possibile selezionare il radio button in corrispondenza della scritta: "OFFERTE CARTAFRECCIA, CARTE SCONTO O OFFERTE DIVERSE PER PASSEGGERO". Se invece si vuole selezionare la scelta del posto in carrozza, diretto o vicino ad altri passeggeri, occorre selezionare il radio button in corrispondenza della scritta: "SELEZIONA IL POSTO" oppure "POSTO VICINO A" (il valore di default è la selezione della voce "ASSEGNAZIONE AUTOMATICA DEL POSTO").

Partenza	Arrivo	Durata	Treno	Prezzi
Roma Termini 06:00	Milano Centrale 08:55	02:55	FRECCIAROSSA 9602	Prezzi a partire da <b>86,00 €</b> <a href="#">Seleziona</a>
Roma Termini 06:15	Milano Centrale 09:40	03:25	FRECCIAROSSA 9504	Prezzi a partire da <b>9,00 €</b> <a href="#">Seleziona</a>

	2ª CLASSE	1ª CLASSE	1ª CLASSE SALOTTINO
BASE	86,00 €	116,00 €	128,00 €
ECONOMY	49,00 €	86,00 €	116,00 €
SUPER ECONOMY	9,00 €	49,00 €	

Figura 7: Personalizzazione del viaggio – Altri Prezzi e Servizi (1/2)

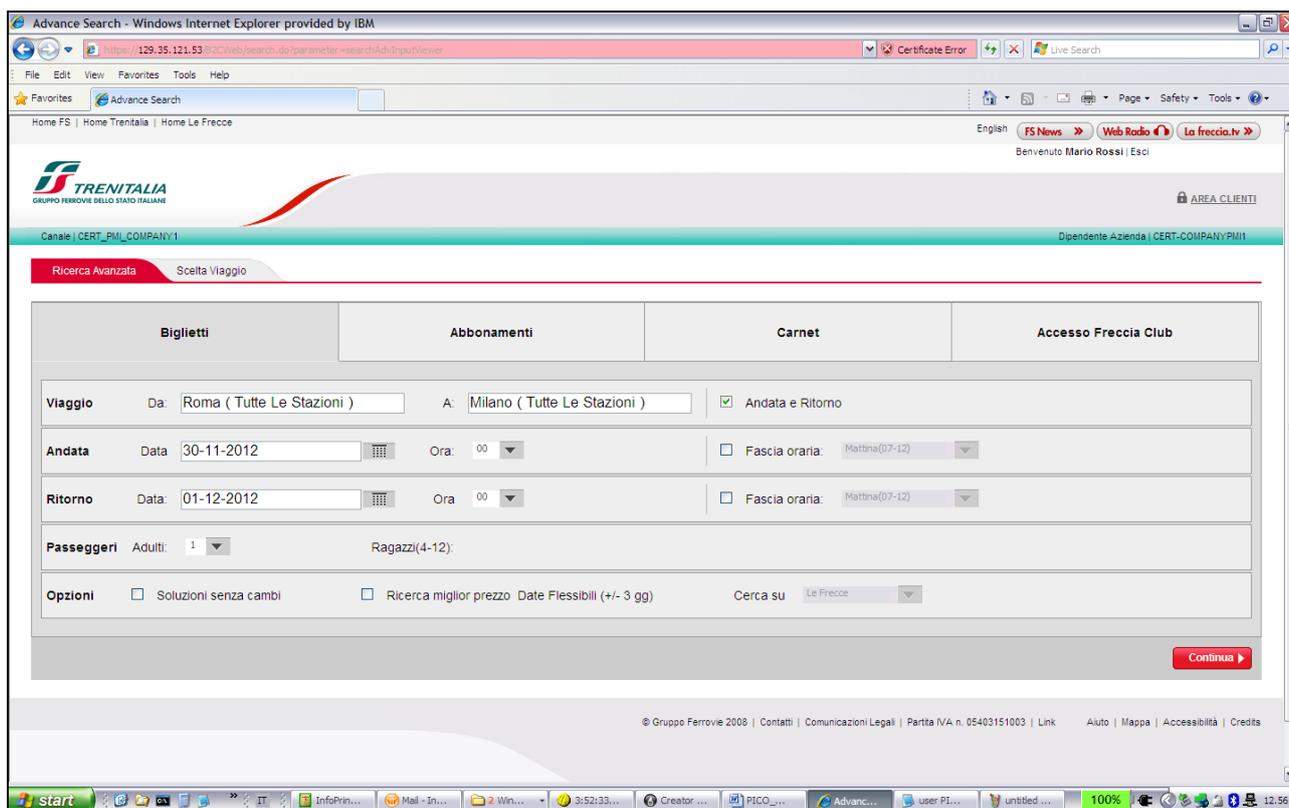
Passeggero	Tipo Servizio	Prezzo	Importo	Descrizione Prezzo
1 Adulto	2ª CLASSE	BASE	86,00 €	Biglietto con cambi prenotazione illimitati e gratuiti prima della partenza. Rimborso con trattenuta.
Importo Roma Termini - Milano Centrale			86,00 €	

**Totale 86,00 €**

Figura 8: Personalizzazione del viaggio – Altri Prezzi e Servizi (2/2)

Il link permette di richiamare la sezione “OFFERTE CARTAFRECCIA, CARTE SCONTO O OFFERTE DIVERSE PER PASSEGGERO” permette per personalizzare il viaggio selezionando prima il tipo di servizio (1’ Classe, 2’ Classe, 1’ Classe Salottino, ecc.) e, in corrispondenza di essi, le offerte previste (per tipologia di passeggero, di treno e di disponibilità). Nel caso in cui alcune offerte non fossero acquistabili, la loro scritta comparirà in bianco (invece che in nero). Se l’offerta, anche se disponibile, non fosse eleggibile, allora il sistema mostrerà la motivazione aggiungendola nella colonna Descrizione Prezzo (evidenziandola con un colore diverso)

La modalità di **ricerca avanzata** permette di procedere con l’impostazione di ulteriori parametri di ricerca delle soluzioni di viaggio.

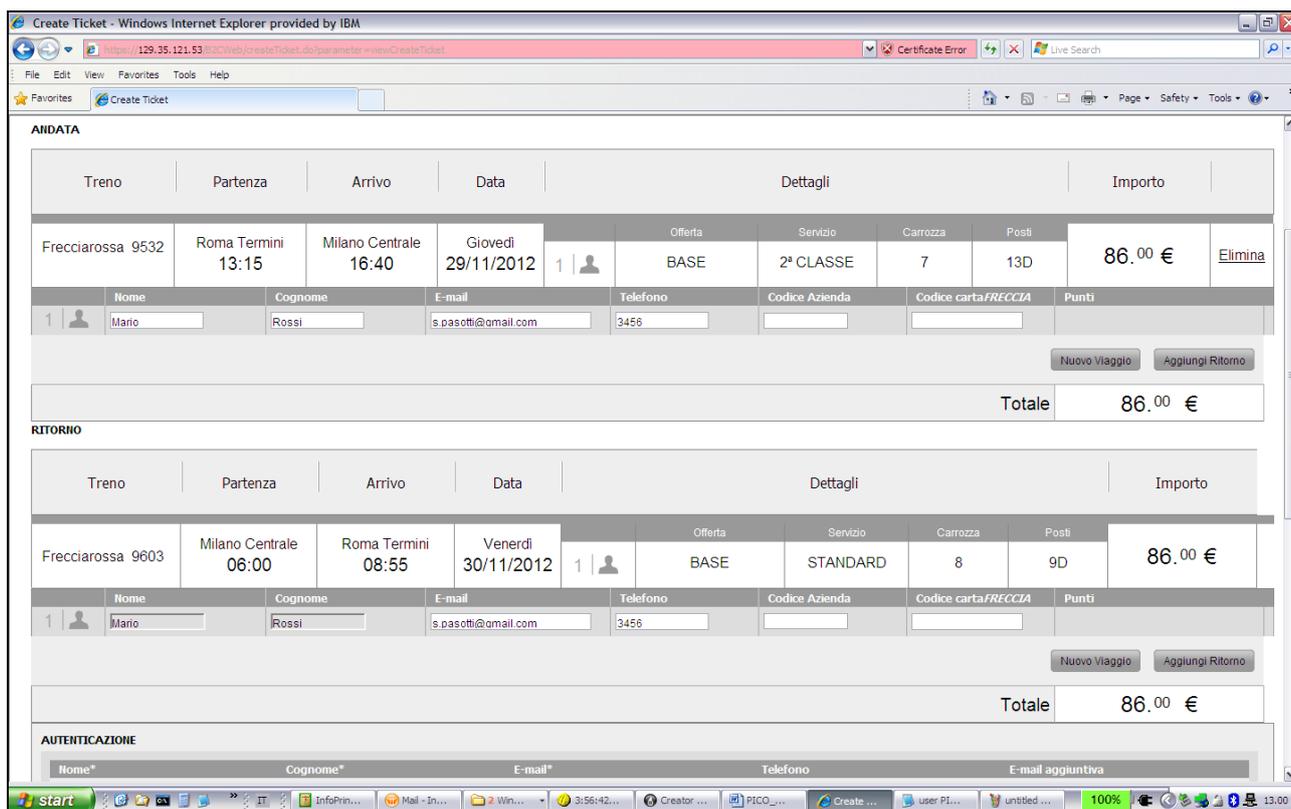


**Figura 9: Modalità di Ricerca Avanzata**

La modalità di Ricerca Avanzata, rispetto alla Ricerca Base, permette di filtrare la selezione di soluzioni senza cambi e/o di impostare la ricerca per Fascia oraria (07-12 o 13-18 o 19-00 o 01-06).

Nel caso di **Ricerca Base Andata e Ritorno**, la Lista delle Soluzioni del Viaggio di Andata si presenta esattamente come illustrato nei paragrafi precedenti. Una volta scelto il Viaggio di Andata, al cliente verrà proposto un pannello con il riepilogo della Soluzione di Andata e con la Lista delle Soluzioni per il Viaggio di Ritorno.

Rispetto al pannello descritto nei paragrafi precedenti si aggiunge la sezione di riepilogo del viaggio di andata.



The screenshot shows a web browser window titled 'Create Ticket - Windows Internet Explorer provided by IBM'. The page displays a summary of travel solutions for an 'Andata' (Outbound) and 'Ritorno' (Return) journey. The 'Andata' section shows a train from Roma Termini to Milano Centrale on Thursday, 29/11/2012, at 13:15, with a total cost of 86.00 €. The 'Ritorno' section shows a train from Milano Centrale to Roma Termini on Friday, 30/11/2012, at 08:00, also with a total cost of 86.00 €. Both sections include a table with columns for 'Treno', 'Partenza', 'Arrivo', 'Data', 'Dettagli', and 'Importo'. Below each table is a form for passenger details (Name, Surname, E-mail, Telephone, Company Code, Ticket Code, Points) and buttons for 'Nuovo Viaggio' and 'Aggiungi Ritorno'. At the bottom, there is an 'AUTENTICAZIONE' section with fields for Name, Surname, E-mail, Telephone, and E-mail aggiuntiva.

ANDATA																								
Treno	Partenza	Arrivo	Data	Dettagli				Importo																
Frecciarossa 9532	Roma Termini 13:15	Milano Centrale 16:40	Giovedì 29/11/2012	1	Offerta BASE	Servizio 2ª CLASSE	Carrozza 7	Posti 13D	86.00 €	<a href="#">Elimina</a>														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nome</th> <th>Cognome</th> <th>E-mail</th> <th>Telefono</th> <th>Codice Azienda</th> <th>Codice carta/FRECCIA</th> <th>Punti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mario</td> <td>Rossi</td> <td>s.pasotti@gmail.com</td> <td>3456</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>											Nome	Cognome	E-mail	Telefono	Codice Azienda	Codice carta/FRECCIA	Punti	Mario	Rossi	s.pasotti@gmail.com	3456			
Nome	Cognome	E-mail	Telefono	Codice Azienda	Codice carta/FRECCIA	Punti																		
Mario	Rossi	s.pasotti@gmail.com	3456																					
									Totale	86.00 €														

RITORNO																								
Treno	Partenza	Arrivo	Data	Dettagli				Importo																
Frecciarossa 9603	Milano Centrale 08:00	Roma Termini 08:55	Venerdì 30/11/2012	1	Offerta BASE	Servizio STANDARD	Carrozza 8	Posti 9D	86.00 €															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nome</th> <th>Cognome</th> <th>E-mail</th> <th>Telefono</th> <th>Codice Azienda</th> <th>Codice carta/FRECCIA</th> <th>Punti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mario</td> <td>Rossi</td> <td>s.pasotti@gmail.com</td> <td>3456</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>											Nome	Cognome	E-mail	Telefono	Codice Azienda	Codice carta/FRECCIA	Punti	Mario	Rossi	s.pasotti@gmail.com	3456			
Nome	Cognome	E-mail	Telefono	Codice Azienda	Codice carta/FRECCIA	Punti																		
Mario	Rossi	s.pasotti@gmail.com	3456																					
									Totale	86.00 €														

AUTENTICAZIONE					
Nome*	Cognome*	E-mail*	Telefono	E-mail aggiuntiva	

Figura 10: Lista Soluzioni di Viaggio – Riepilogo Andata e Ritorno

## CAMPI NON EDITABILI

### Andata

Questo campo contiene l'indicazione della Stazione/Città di partenza e di Arrivo del viaggio di andata, la data di partenza, il numero e la tipologia dei passeggeri.

### Treno

Questo campo contiene l'indicazione del tipo di treno, della Stazione/Città di partenza e di arrivo e dell'ora di partenza e di arrivo del treno (indicata in formato O-O:MM) del viaggio di Andata. I treni e i segmenti saranno più di uno nel caso di cambi treno.

### Treno

Questa colonna le informazioni relative al Brand, al Numero e al Tipo di treno con l'ulteriore possibilità di visualizzarne i dettagli (servizi, fermate intermedie, ecc.).

## COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

### Modifica Andata

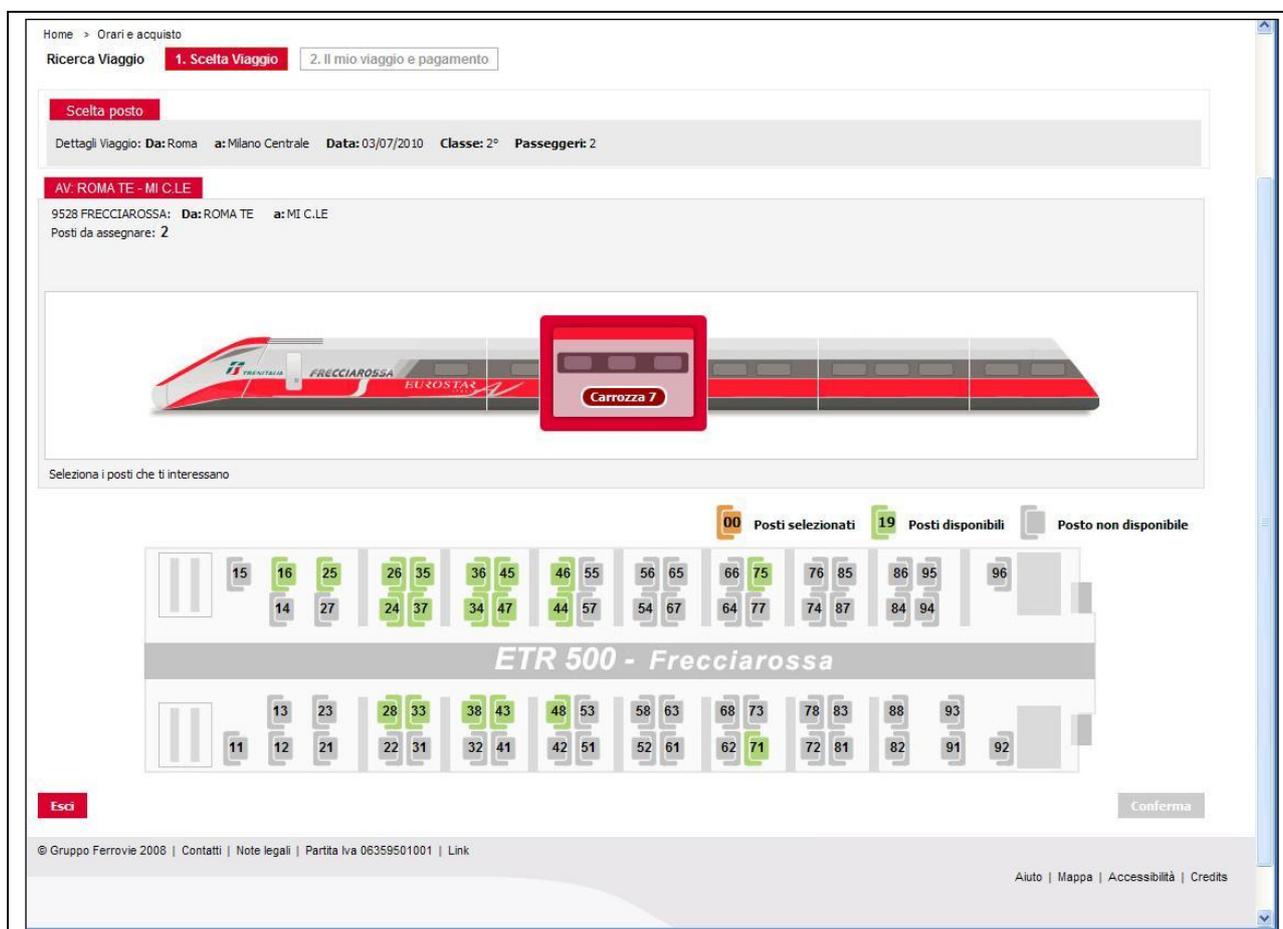
Attraverso questo collegamento ipertestuale l'utente potrà modificare i valori del viaggio di andata precedentemente impostati.

Dopo aver selezionato anche il viaggio di ritorno, il sistema mostra il riepilogo dei due viaggi prima di procedere all'autenticazione e proseguire con il percorso di acquisto.

Nel caso in cui fosse previsto uno o più cambi treno, il sistema propone la lista delle soluzioni di viaggio mostrando la Città/Stazione di partenza, quelle intermedie dove avviene il cambio di treno e

quella di arrivo, la durata complessiva del percorso (compreso il tempo di attesa in stazione) e la possibilità di selezionare offerte diverse per ogni segmento di viaggio.

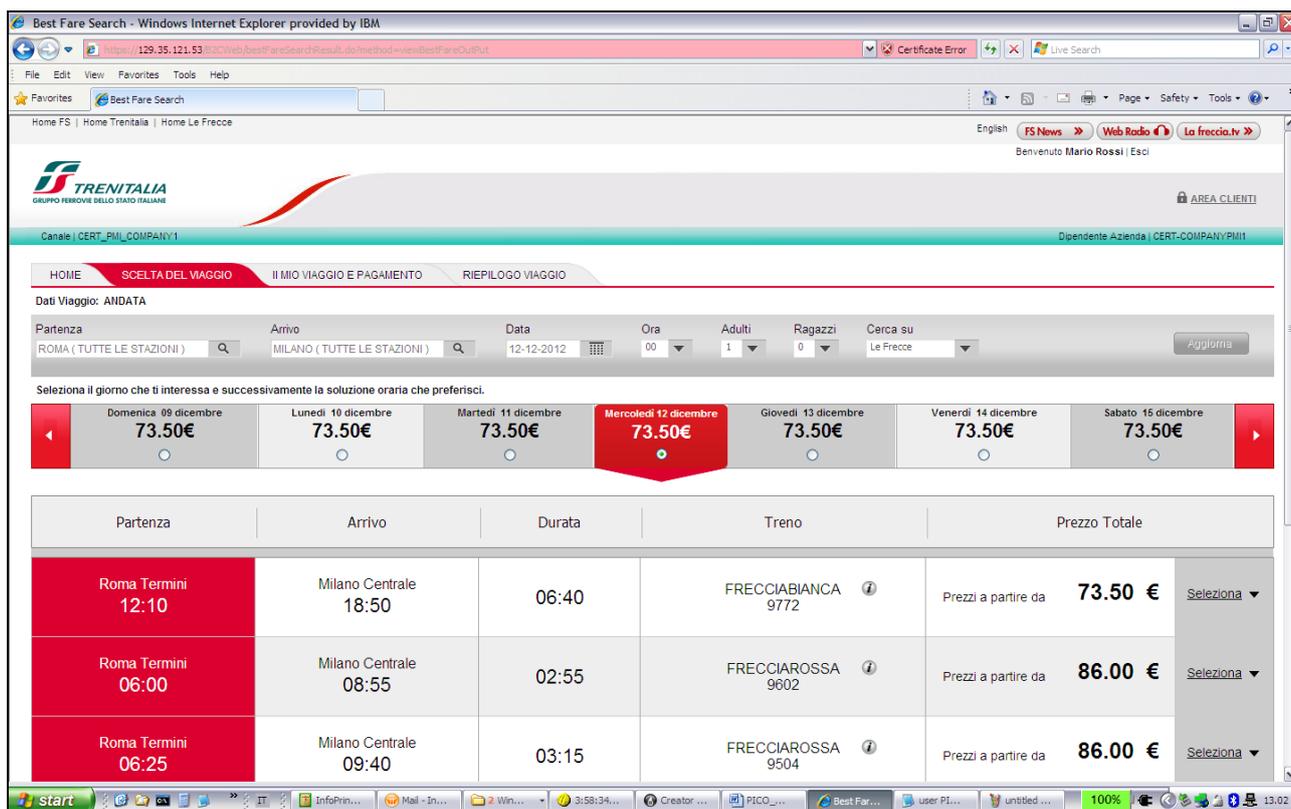
Nella parte bassa dello schermo viene mostrata la funzione di selezione del posto del treno (detta anche Seat Map). Il pannello di “*Selezione del Posto*” (funzione identificata anche con il nome Seat Map) permette all’utente di selezionare il posto all’interno della carrozza con i maggiori posti disponibili.



**Figura 11: Pannello di Selezione del Posto**

La Lista delle Soluzioni di Viaggio può essere visualizzata anche attraverso la **Ricerca miglior prezzo** che presenta quattro sezioni:

1. Nella parte in alto una sezione di navigazione che permette di ottenere indicazioni sul percorso effettuato/da effettuare e dei collegamenti ipertestuali per effettuare nuove ricerche.
2. Una sezione successiva dedicata alla visualizzazione e alla eventuale modifica dei parametri di ricerca.
3. Una sezione centrale che permette la visualizzazione della Lista delle Soluzioni di Viaggio relative ad un arco temporale di 7 giorni.
4. Una sezione successiva dedicata all'impostazione di Carte Sconto associate ai diversi passeggeri.



**Figura 12: Pannello di Ricerca Miglior Prezzo**

Sezione di navigazione che permette di ottenere indicazioni sul percorso effettuato/da effettuare e dei collegamenti ipertestuali per effettuare nuove ricerche.

## CAMPI NON EDITABILI

### **Scelta del Viaggio – Il mio viaggio e pagamento**

Il percorso di navigazione permette all'utente di visualizzare il punto esatto del suo processo di acquisto. In pratica, dopo aver effettuato la Ricerca Viaggio, ora procede alla "Scelta del viaggio" (sezione evidenziata), mentre non ha ancora effettuato l'azione di pagamento (la sezione "Il mio viaggio e pagamento" è infatti ingrigita).

## COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

### **Home**

La sezione in alto "Home" mostra all'utente i passi effettuati e permette, attraverso l'utilizzo del collegamento ipertestuale "Home" di tornare al pannello di Ricerca della Soluzione di Viaggio.

La sezione successiva permette la visualizzazione e l'eventuale modifica dei parametri di ricerca della Soluzione di Viaggio.

## CAMPI EDITABILI

### **Data:**

Campo editabile con l'indicazione della data di partenza impostata precedentemente e visualizzata nel formato GG-MM-AAAA. Per agevolare la digitazione/modifica è possibile selezionare un calendario. La selezione è simile a quella del pannello di Ri-

cerca miglior prezzo. Le variazioni avranno effetto sulla Lista delle Soluzioni di Viaggio solo dopo la selezione del Bottone “Cerca Miglior Prezzo” presente nella Sezione 3.

#### **Livello Servizio:**

Campo editabile che permette di visualizzare il Livello di Servizio (classi) preimpostato (2°Standard/2°Premium/2°Classe) ed eventualmente procedere alla sua modifica. Per agevolare la digitazione/modifica è possibile cliccare sul bottone  alla destra del numero per ottenere un elenco le due classi selezionabili. Le variazioni avranno effetto sulla Lista delle Soluzioni di Viaggio solo dopo la selezione del Bottone “Cerca Miglior Prezzo” presente nella Sezione 3.

#### CAMPI NON EDITABILI

##### **Adulti:**

Campo non editabile che permette di visualizzare il numero di passeggeri adulti (oltre i 12 anni) impostati precedentemente.

#### COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

##### **Modifica Ricerca**

Questo collegamento ipertestuale permette di effettuare nuove ricerche utilizzando la funzione di Ricerca Avanzata.

La sezione centrale contiene i dati relativi alle Soluzioni di Viaggio che soddisfano i criteri di ricerca impostati dall'utente.

La lista contiene sostanzialmente due aree:

1. Una parte superiore con l'elenco dei migliori prezzi per le 7 giornate oggetto della ricerca.
2. Una seconda parte, relativa al giorno selezionato, con le prime cinque Soluzioni di Viaggio a partire dall'orario impostato nella ricerca della Soluzione di Viaggio. La lista presenta Soluzioni fino alle 24 ore successive alla ricerca. Se le soluzioni si riferiscono al giorno successivo rispetto alla data impostata nella ricerca, vicino alle soluzioni viene visualizzato un asterisco.

#### CAMPI NON EDITABILI (AREA 1)

##### **Miglior prezzo per ognuna delle 7 giornate**

Questa area contiene, per ognuna delle 7 giornate (giorno della ricerca +/- 3 giorni), il giorno, il prezzo (espresso in euro con due decimali) e un radio button selezionabile.

La giornata selezionata, per la quale vengono mostrati i dettagli nell'area 2, viene evidenziata con scritte scure su sfondo chiaro (mentre le altre giornate restano con scritte chiare su sfondo scuro).

#### CAMPI NON EDITABILI (AREA 2)

##### **Colonna 1: Partenza**

Questa colonna contiene l'indicazione della Stazione/Città di partenza e dell'ora di partenza del treno (indicata in formato OO:MM).

### **Colonna 2: Arrivo**

Questa colonna contiene l'indicazione della Stazione/Città di arrivo e dell'ora di arrivo del treno (indicata in formato OO:MM).

### **Colonna 3: Durata**

Questa colonna contiene l'indicazione della durata complessiva del viaggio (si intende la durata del tragitto più l'eventuale tempo di attesa relativo ai cambi di treni in connessione). La durata è espressa in formato OO:MM.

### **Colonna 4: Treno**

Questa colonna le informazioni relative al Brand, al Numero e al Tipo di treno con l'ulteriore possibilità di visualizzarne i dettagli (servizi, fermate intermedie, ecc.).

### **Colonna 5: Prezzo Totale**

Questa colonna contiene l'indicazione del prezzo totale (in euro) per tutti i viaggiatori oggetto della ricerca. L'utente potrà selezionare il prezzo che considera conveniente selezionando il pulsante radio button corrispondente. Per ottenere informazioni di dettaglio sul tipo di offerta applicata è possibile selezionare il collegamento ipertestuale corrispondente chiamato "Dettagli".

## COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

### **Soluzioni Precedenti**

Questo collegamento ipertestuale permette, se presenti, di visualizzare le cinque soluzioni precedenti a quelle attualmente visualizzate.

### **Soluzioni Successive**

Questo collegamento ipertestuale permette, se presenti, di visualizzare le cinque soluzioni successive a quelle attualmente visualizzate.

### **Giorni Precedenti**

Questo collegamento ipertestuale permette di visualizzare il miglior prezzo per le giornate precedenti rispetto alle 7 oggetto della ricerca iniziale. Questa opzione potrebbe richiedere un tempo di elaborazione maggiore.

### **Giorni Successivi**

Questo collegamento ipertestuale permette di visualizzare il miglior prezzo per le giornate successive rispetto alle 7 oggetto della ricerca iniziale. Questa opzione potrebbe richiedere un tempo di elaborazione maggiore.

## BOTTONI

### **Proseguì**

Questo bottone permette all'utente di procedere nel processo di acquisto. Dopo aver confermato la selezione del viaggio (e l'eventuale selezione del posto in carrozza) il sistema mostra il riepilogo del viaggio e la possibilità di procedere con la **conferma dell'acquisto** definitivo (confermando la prenotazione attraverso il pagamento).

Create Ticket - Windows Internet Explorer provided by IBM

HOME SCELTA DEL VIAGGIO **IL MIO VIAGGIO E PAGAMENTO** RIEPILOGO VIAGGIO

Nome viaggio: il mio Viaggio 29/11/2012 13:02 Hai 11 minuti di tempo per perfezionare l'acquisto

Treno	Partenza	Arrivo	Data	Dettagli				Importo
Frecciarossa 9602	Roma Termini 06:00	Milano Centrale 08:55	Mercoledì 12/12/2012	1	Offerta BASE	Servizio STANDARD	Carrozza 10 Posti 9D	86.00 € <a href="#">Elimina</a>

Nome	Cognome	E-mail	Telefono	Codice Azienda	Codice carta FRECCIA	Punti
1	Mario	Rossi	s.pasotti@gmail.com	3456		

**Totale 86.00 €**

**AUTENTICAZIONE**

Nome*	Cognome*	E-mail*	Telefono	E-mail aggiuntiva
Mario	Rossi	s.pasotti@gmail.com	3456	

**RIFERIMENTI**

**PIII \***

**Struttura \***  Solo numeri

**centro di costo**  Tutti i valori ammessi

**campo rif 3**  Solo lettere

**campo rif 4 \***  Tutti i valori ammessi

**Quinto campo**  Tutti i valori ammessi

\* Campo obbligatorio

**Nuovo Viaggio** **Aggiungi Ritorno**

Figura 13: Conferma Viaggio e impostazione Campi di Riferimento – 1/2

Create Ticket - Windows Internet Explorer provided by IBM

HOME SCELTA DEL VIAGGIO RIEPILOGO VIAGGIO **IL MIO VIAGGIO E PAGAMENTO**

Nome viaggio: il mio Viaggio 29/11/2012 13:02 Hai 11 minuti di tempo per perfezionare l'acquisto

**Totale 86.00 €**

**AUTENTICAZIONE**

Nome*	Cognome*	E-mail*	Telefono	E-mail aggiuntiva
Mario	Rossi	s.pasotti@gmail.com	3456	

**RIFERIMENTI**

**PIII \***

**Struttura \***  Solo numeri

**centro di costo**  Tutti i valori ammessi

**campo rif 3**  Solo lettere

**campo rif 4 \***  Tutti i valori ammessi

**Quinto campo**  Tutti i valori ammessi

\* Campo obbligatorio

**PAGAMENTO**

**Importo totale 86.00 €**

**Pagamento differito**

Accetto le [Condizioni Generali di Trasporto](#) dei Passeggeri di Trenitalia

**Continua**

© Gruppo Ferrovie 2008 | Contatti | Comunicazioni Legali | Partita IVA n. 05403151003 | Link | Aiuto | Mappa | Accessibilità | Credits

Figura 14: Conferma Viaggio e impostazione Campi di Riferimento – 2/2

La pagina di riepilogo per la conferma del viaggio è divisa in alcune sezioni:

1. Nella parte in alto una sezione di navigazione che permette di ottenere indicazioni sul percorso effettuato/da effettuare e dei collegamenti ipertestuali per effettuare nuove ricerche
2. Una sezione successiva dedicata all'impostazione del nome mnemonico della Soluzione di Viaggio e l'indicazione del tempo a disposizione per finalizzare il viaggio
3. Una sezione successiva dedicata alla visualizzazione dei dati della Soluzione di Viaggio
4. Una sezione successiva dedicata alla impostazione dei contatti (opzionali) dei viaggiatori
5. Una sezione relativa ai dati relativi ai campi di riferimento (PIN obbligatorio e Campi RIF definiti dall'amministratore)
6. Una sezione relativa alla conferma modalità di pagamento (differita)
7. Una check-box di conferma della conoscenza del contratto di servizio ferroviario
8. Un bottone per procedere con la conclusione della transazione

La sezione di navigazione permette di ottenere indicazioni sul percorso effettuato/da effettuare e utilizzare collegamenti ipertestuali per effettuare nuove ricerche.

#### CAMPI NON EDITABILI

##### **Scelta del Viaggio – Personalizza – Il mio viaggio e pagamento**

Il percorso di navigazione permette all'utente di visualizzare il punto esatto del suo processo di acquisto. In pratica, dopo aver effettuato la Ricerca Viaggio, la "Scelta del viaggio" (sezione non evidenziata), l'eventuale "Personalizza" (sezione non evidenziata), si procede con la sezione "Il mio viaggio e pagamento" (sezione evidenziata).

#### COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

##### **Home**

La sezione in alto "Home > Soluzioni e acquisto" mostra all'utente i passi effettuati e permette, attraverso l'utilizzo del collegamento ipertestuale "Home" di tornare al pannello di Ricerca della Soluzione di Viaggio.

La sezione successiva è dedicata all'impostazione del nome della Soluzione di Viaggio e l'indicazione del tempo a disposizione per finalizzare il viaggio.

#### CAMPI EDITABILI

##### **Nome del Viaggio**

In questo campo (preimpostato con l'indicazione del tragitto e della data di partenza) l'utente ha la possibilità di fornire un nome (mnemonico) al viaggio in modo da agevolare la sua identificazione.

#### CAMPI NON EDITABILI

##### **Informazioni sul tempo a disposizione per finalizzare il viaggio**

Una scritta mette in evidenza i minuti ancora disponibili per finalizzare l'acquisto. Al termine di tale termine l'utente dovrà procedere nuovamente all'impostazione del viaggio.

## BOTTONI

### **Aggiungi Soluzione di Viaggio**

Questo bottone permette all'utente di procedere con la ricerca di una nuova Soluzione di Viaggio da aggiungere a quella già presente (nel cosiddetto "carrello" degli acquisti).

La sezione successiva è dedicata alla visualizzazione dei dati della Soluzione di Viaggio.

## CAMPI NON EDITABILI

### **Tipologia**

Campo che indica la tipologia del servizio che si intende acquistare (ad esempio un viaggio ferroviario).

### **Descrizione**

Descrizione della Soluzione di Viaggio con l'indicazione del tragitto, del treno, della numerosità/tipologia dei passeggeri, del posto assegnato e della tipologia di biglietto.

### **Importo**

Spesa espressa in euro con due decimali.

### **Selezione**

Check box che indica la selezione o la deselezione del viaggio nel caso si ulteriore acquisto o di eliminazione dello stesso.

## COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

### **Modifica**

Collegamento ipertestuale che permette di modificare la corrispondente Soluzione di Viaggio da acquistare.

## BOTTONI

### **Aggiungi Ritorno**

Bottone che permette di aggiungere il viaggio di Ritorno anche se l'utente aveva selezionato una soluzione di sola andata.

### **Elimina Soluzione**

Bottone che permette di eliminare una o più Soluzioni di Viaggio di Ritorno (se il check box di selezione è attivato).

La sezione successiva è dedicata alla impostazione dei contatti (opzionali) dei viaggiatori.

## CAMPI NON EDITABILI

### **Passeggeri**

Questa colonna riporta, per ogni passeggero, un numero progressivo e la tipologia del passeggero (Adulto o Ragazzo).

### **Prezzo**

Questa colonna riporta il nome dell'Offerta Commerciale precedentemente selezionata.

## CAMPI EDITABILI

### **Nome**

Questa colonna riporta il nome del viaggiatore. Per default questo campo, nel caso del primo passeggero, riporta il nome dell'utente autenticato.

### **Cognome**

Questa colonna riporta il cognome del viaggiatore. Per default questo campo, nel caso del primo passeggero, riporta il cognome dell'utente autenticato.

### **Codice fedeltà**

Questa colonna riporta il codice fedeltà del viaggiatore. Se l'utente autenticato è in possesso di un Codice fedeltà questo viene preimpostato come valore di default.

### **Numero telefono per contatto**

Questa colonna riporta il numero di telefono per eventuali contatti.

### **E-mail per riepilogo viaggio**

Questa colonna riporta l'e-mail alla quale inviare il riepilogo delle informazioni del Viaggio acquistato.

La sezione successiva è dedicata all'impostazione del PIN (codice per procedere con l'operazione di acquisto) e dei campi di riferimento (RIF) definiti dall'amministratore.

## CAMPI EDITABILI

### **PIN**

In questo campo deve necessariamente essere inserito il PIN relativo all'utente attivo su B2B.

### **Campi RIF**

Elenco dei campi di riferimento definiti dall'amministratore. Se un campo RIF fosse obbligatorio il sistema lo segnala con un asterisco (\*) e con la relativa descrizione.

L'unica modalità di pagamento è quella differita.

Prima di confermare l'acquisto deve essere selezionata la voce "Accetto le Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri di Trenitalia"



**Figura 15: Conferma Viaggio e impostazione Campi di Riferimento – 3/3**

## COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

### **Condizioni Generali di Trasporto**

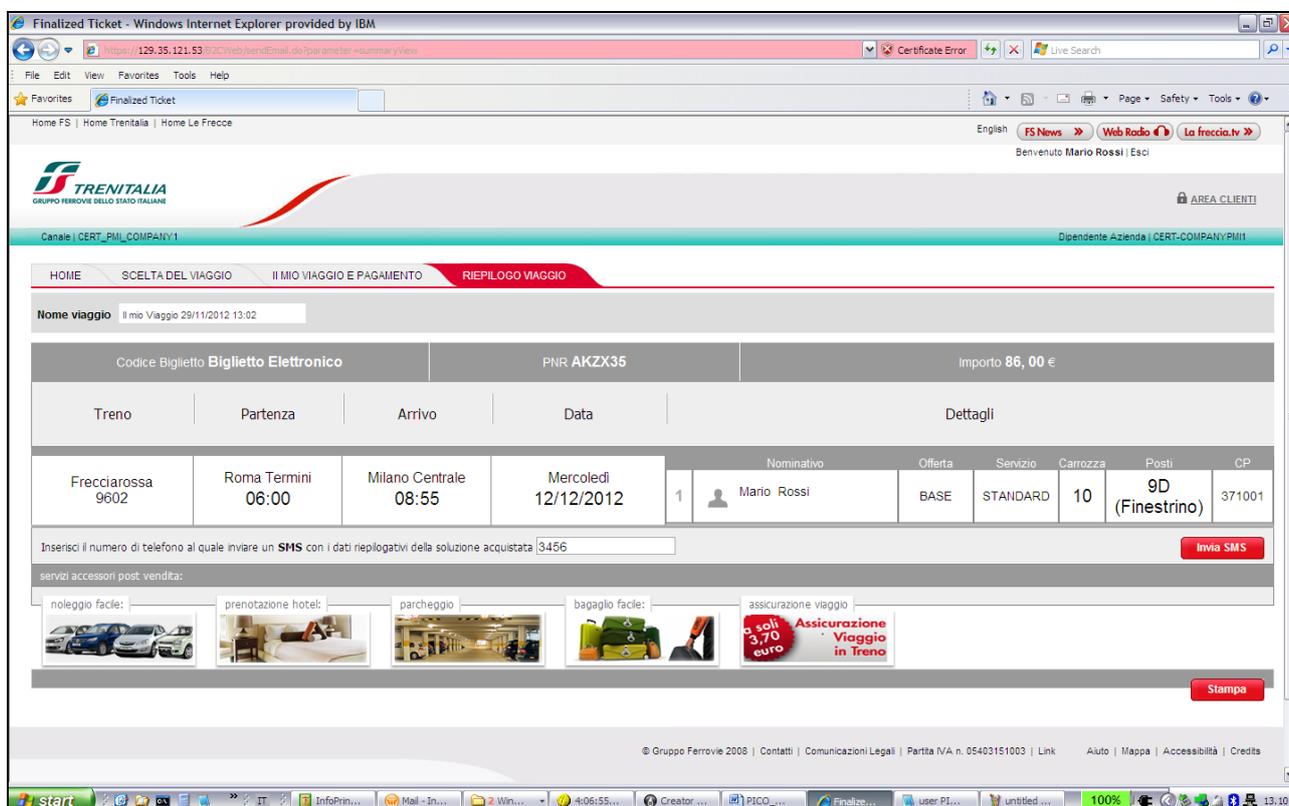
Questo collegamento apre una finestra che mostra all'utente le condizioni generali di trasporto per i passeggeri Trenitalia.

## BOTTONI

### **Conferma**

Procede con la conferma del processo di acquisto.

Una volta confermato il viaggio con il pagamento differito il sistema mostra il **riepilogo del viaggio acquistato**:



**Figura 16: Riepilogo Viaggio – Stampa - Invio SMS**

Le sezioni relative al Pannello di Riepilogo del Viaggio Acquistato sono:

1. Nella parte in alto una sezione di navigazione che permette di ottenere indicazioni sul percorso effettuato/da effettuare e dei collegamenti ipertestuali per effettuare nuove ricerche.
2. Una sezione centrale riporta il riepilogo della Soluzione di Viaggio appena acquistata.
3. Una sezione successiva che permette all'utente di inviare un SMS (messaggio ad un numero di telefono cellulare) con le informazioni sintetiche di riepilogo del viaggio.

La sezione di navigazione permette di ottenere indicazioni sul percorso effettuato/da effettuare e dei collegamenti ipertestuali per effettuare nuove ricerche).

## CAMPI NON EDITABILI

### **Scelta del Viaggio – Personalizza – Il mio viaggio e pagamento**

Il percorso di navigazione permette all'utente di visualizzare il punto esatto del suo processo di acquisto. In pratica, dopo aver effettuato la Ricerca Viaggio, la "Scelta del viaggio" (sezione non evidenziata), l'eventuale "Personalizza" (sezione non evidenziata) e la sezione "Il mio viaggio e pagamento" (sezione evidenziata).

## COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

### Home

La sezione in alto “Sei in Home > Soluzioni e acquisto” mostra all’utente i passi effettuati e permette, attraverso l’utilizzo del collegamento ipertestuale “Home” di tornare al pannello di Ricerca della Soluzione di Viaggio.

La sezione riporta il riepilogo della Soluzione di Viaggio appena acquistata e permette di ottenere la visualizzazione e la stampa dei dati riepilogativi del Viaggio (in formato stampabile - PDF).

## CAMPI NON EDITABILI

### **Nome del Viaggio**

Questo campo riporta il nome mnemonico del Viaggio (o definito in automatico dal sistema con l’indicazione del tragitto e della data di partenza, o definito dall’utente).

### **Descrizione Trasporto**

Questa sezione riporta una serie di informazioni sul viaggio appena acquistato:

Da:

Indicazione della Stazione/Città di partenza.

A:

Indicazione della Stazione/Città di arrivo.

Data:

Indicazione della Data di partenza espressa nel formato GG/MM/AAAA.

Ora di partenza:

Indicazione dell’Ora di partenza espressa nel formato OO:MM.

Ora di arrivo:

Indicazione dell’Ora di arrivo espressa nel formato OO:MM.

Passeggeri:

Indicazione dell’Ora del numero dei passeggeri.

*Per ogni passeggero viene visualizzato:*

Adulti / Ragazzi

Indicazione del tipo di passeggero (Adulto o Ragazzo).

Nome e Cognome:

Indicazione del Nome e del Cognome del passeggero (se valorizzato).

Codice Fedeltà:

Indicazione del Codice di Fedeltà del passeggero (se valorizzato).

*Per ogni segmento di viaggio viene visualizzato:*

Treno

Tipologia, Brand e numero del treno e indicazione del segmento

PNR

Indicazione del codice PNR (Passenger Number Record)

*Per ogni passeggero del singolo segmento viene visualizzato:*

Livello di Servizio

Indicazione del Livello di Servizio / Classe.

Carrozza

Indicazione della carrozza dove viaggerà il passeggero.

Posto

Indicazione del posto dove viaggerà il passeggero.

CP

Indicazione del codice di prenotazione per ogni singolo passeggero.

Al termine di tutti i segmenti di viaggio verrà visualizzato:

Modalità (di pagamento)

Indicazione delle modalità con le quali è avvenuto il pagamento della Soluzione di Viaggio (ad esempio Biglietto Elettronico).

Codice Biglietto

Indicazione del Codice che identifica univocamente il biglietto.

#### BOTTONE

##### **Stampa**

Questo bottone permette all'utente di ottenere la stampa della Ricevuta della Soluzione di Viaggio. L'utente potrà scegliere se visualizzare il file PDF, se salvarlo sul suo computer o se procedere alla sua stampa.

La sezione permette all'utente di inviare un SMS (messaggio ad un numero di telefono cellulare) con le informazioni sintetiche di riepilogo del viaggio).

#### CAMPI EDITABILI

##### **Numero di cellulare**

Questo campo riporta il numero di cellulare a cui inviare un SMS con i dati riepilogativi del viaggio.

#### BOTTONI

##### **Invia SMS**

Questo bottone permette all'utente di inviare l'SMS con i dati riepilogativi della Soluzione di Viaggio.

La sezione riporta l'indicazione dell'Importo Totale pagato e la possibilità di procedere con un nuovo acquisto o visualizzare il contenuto dell'Area Clienti).

#### CAMPI NON EDITABILI

##### **Importo Pagato Totale**

Questo campo riporta l'importo totale pagato dal cliente.

#### BOTTONI

##### **Nuovo Viaggio**

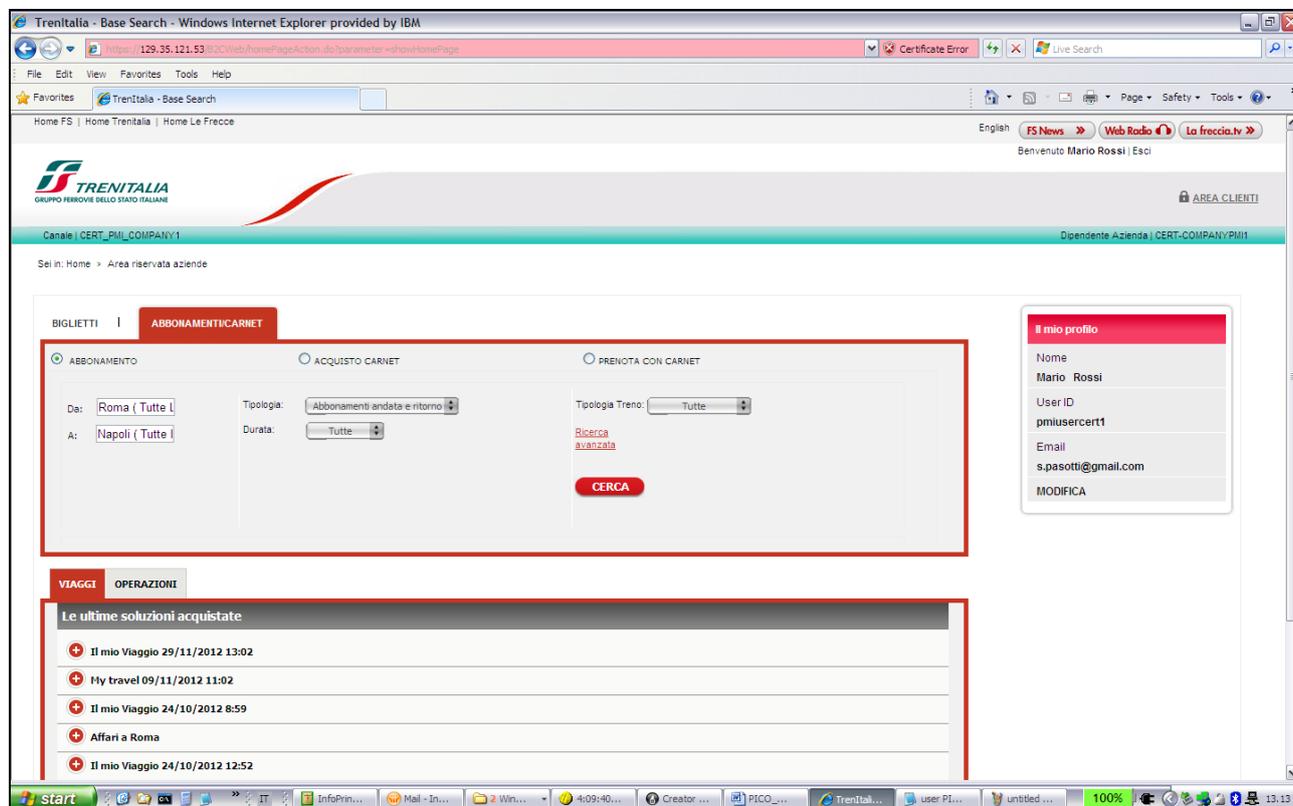
Questo bottone permette all'utente di procedere con l'acquisto di un Nuovo Viaggio.

##### **Vai all'Area Clienti**

Questo bottone permette all'utente di accedere all'Area Clienti.

### 1.1.1.6 Ricerca e Acquisto Abbonamenti e Carnet

Dalla Home Page è possibile selezionare la sezione Abbonamenti e Carnet per procedere con acquisti di Abbonamenti (diversa tipologia e durata), Carnet (per treni prenotabili) e, una volta acquistato un carnet, procedere alla prenotazione con Carnet:



**Figura 17: Ricerca e Acquisto Abbonamenti**

#### CAMPI EDITABILI

##### **Da**

Campo che permette la selezione della stazione di origine dell'abbonamento

##### **A**

Campo che permette la selezione della stazione di destinazione dell'abbonamento

##### **Tipologia**

Combo-box (menu' a tendina) che permette la selezione del tipo di abbonamento

##### **Topologia Treno**

Campo che permette la selezionare la tipologia del treno a cui si riferisce l'abbonamento (AV – Frecciabianca, IC, Regionale, ecc.)

##### **Durata**

Campo che permette di selezionare la durata dell'abbonamento (Mensile, Settimanale, ecc.)

## COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

### Ricerca avanzata

Collegamento che permette di impostare i filtri di ricerca avanzata

## BOTTONI

### Cerca

Bottone che permette la ricerca del tipo di abbonamento

Dopo aver avviato la ricerca, il sistema mostra la lista degli abbonamenti per procedere con l'acquisto:

The screenshot shows the 'Search Subscription' page on the Trenitalia website. The search criteria are: Partenza: ROMA (TUTTE LE STAZIONI), Arrivo: NAPOLI (TUTTE LE STAZIONI), Tipologia treno: Tutte, Durata: Tutte, Livello Servizio: Tutte. The results table is as follows:

Tipo Abbonamento	Tipologia treno	Via	KM	Servizi Ammessi	Prezzo	Dettagli
Abbonamento AV- Mensile	ES Italia AV Frecciargento Frecciarossa	Roma Tiburtina, Roma Prenestina, Priverno-Fossanova, Napoli Centrale	223	1° Business/1° Classe	509.00 €	<a href="#">Dettagli</a>
Abbonamento AV- Mensile	ES Italia AV Frecciargento Frecciarossa	Roma Tiburtina, Roma Prenestina, Priverno-Fossanova, Napoli Centrale	223	2° Standard/2° Classe	356.00 €	<a href="#">Dettagli</a>
Abb. ICEC - Mensile	Intercity	Roma Tiburtina, Roma Casilina, Colferro-Segni-Pallano, Cassino, S. Maria Capua Vetere, Napoli Centrale	254	2° Classe	234.00 €	<a href="#">Dettagli</a>
Abbon. Mensile Sovraregionale	Regionale	Roma Termini, Priverno-Fossanova, Aversa, Caserta, Napoli Centrale	244	2° Classe	138.50 €	<a href="#">Dettagli</a>
Abbon. Mensile Sovraregionale	Regionale	Roma Termini, Priverno-Fossanova, Marciariane, Napoli Centrale	234	2° Classe	131.50 €	<a href="#">Dettagli</a>
Abbon. Mensile Sovraregionale	Regionale	Roma Termini, Priverno-Fossanova, Napoli Centrale	214	2° Classe	124.50 €	<a href="#">Dettagli</a>
Abbon. Mensile Sovraregionale	Regionale	Roma Termini, Priverno-Fossanova, Napoli Campi Flegrei	208	2° Classe	121.50 €	<a href="#">Dettagli</a>
Abb. ICEC - Mensile	Intercity	Roma Tiburtina, Priverno-Fossanova, Napoli Centrale	219	2° Classe	194.00 €	<a href="#">Dettagli</a>
Abb. ICEC - Mensile	Intercity	Roma Tiburtina, Priverno-Fossanova, Napoli Centrale	219	1° Classe	297.00 €	<a href="#">Dettagli</a>
Abbon. Mensile Sovraregionale	Regionale	Roma Termini, Priverno-Fossanova, Napoli P. Za Garibaldi	214	2° Classe	124.50 €	<a href="#">Dettagli</a>

Figura 18: Selezione Abbonamento (1/2)

The screenshot shows the 'Search Subscription' page on the Trenitalia website. The search criteria are: Durata: Settimanale, Validità: Da 3/12/2012 A 9/12/2012. The results table is as follows:

Tipo Abbonamento	Tipologia treno	Via	KM	Servizi Ammessi	Prezzo	Dettagli
Abbonamento AV- Mensile	Frecciargento Frecciarossa	Roma Termini, Formia-Gaeta, Napoli Centrale	214	1° Business/1° Classe	509.00 €	<a href="#">Dettagli</a>
Abbonamento AV- Mensile	ES Italia AV Frecciargento Frecciarossa	Roma Termini, Formia-Gaeta, Napoli Centrale	214	2° Standard/2° Classe	356.00 €	<a href="#">Dettagli</a>
Abbonamento ES* - Mensile	Eurostar Italia	Roma Termini, Formia-Gaeta, Napoli Centrale	214	1° Classe	399.00 €	<a href="#">Dettagli</a>
Abbonamento ES* - Mensile	Eurostar Italia	Roma Termini, Formia-Gaeta, Napoli Centrale	214	2° Classe	305.00 €	<a href="#">Dettagli</a>
Abbon. Mensile Sovraregionale	Regionale	Roma Termini, Formia-Gaeta, Napoli Centrale	214	2° Classe	124.50 €	<a href="#">Dettagli</a>

Below the table, there is a form for personal information:

**INTESTATARIO**

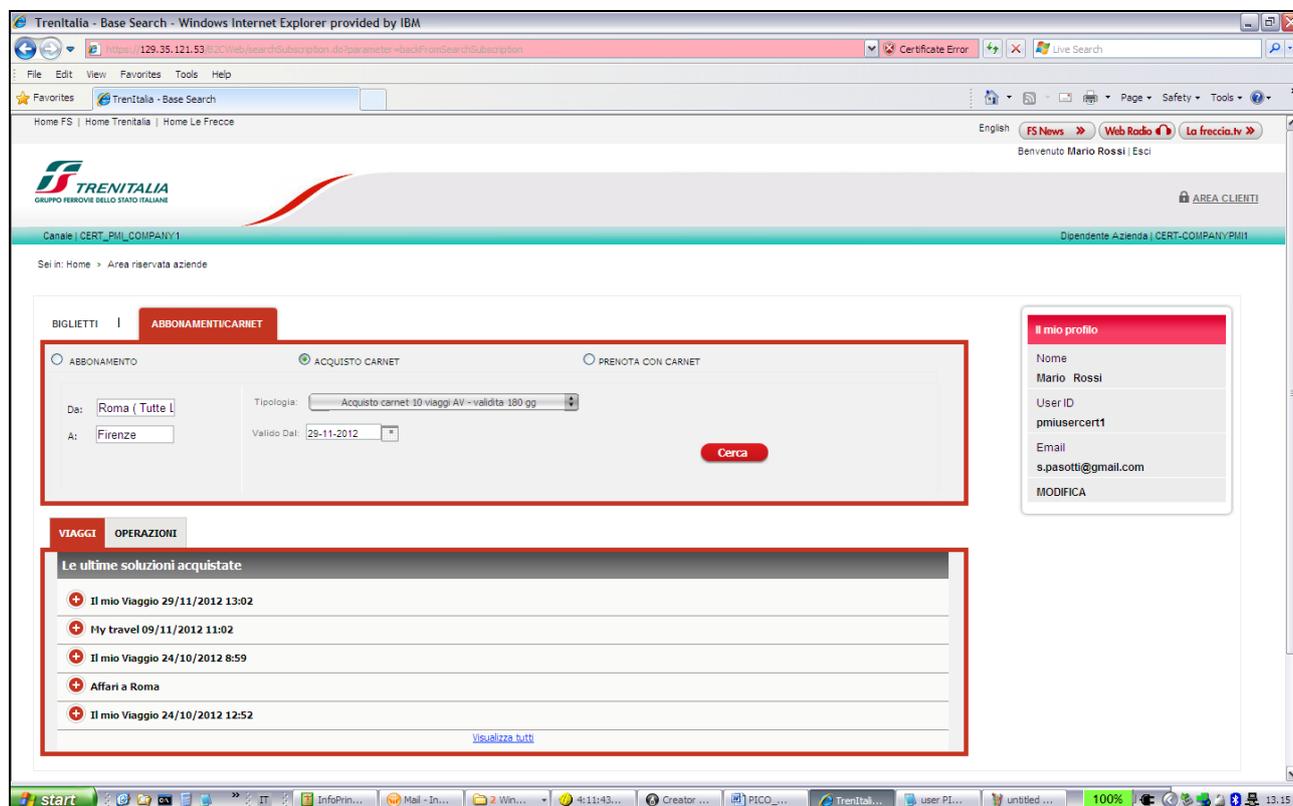
nome \*  cognome \*  data di nascita (gg-mm-aaaa) \*  Codice carta FRECCIA  Codice Azienda  Telefono  Email

\* Campo obbligatorio

[Indietro](#) [Continua](#)

**Figura 19: Selezione Abbonamento (2/2)**

Se invece si intende acquistare un Carnet è possibile selezionare l'apposita voce (radio button) e impostare i parametri di ricerca:



**Figura 20: Ricerca, Acquisto Carnet**

## CAMPI EDITABILI

### **Da**

Campo che permette la selezione della stazione di origine del carnet di biglietti

### **A**

Campo che permette la selezione della stazione di destinazione del carnet di biglietti

### **Tipologia**

Combo-box (menu' a tendina) che permette la selezione del tipo carnet

### **Valido dal**

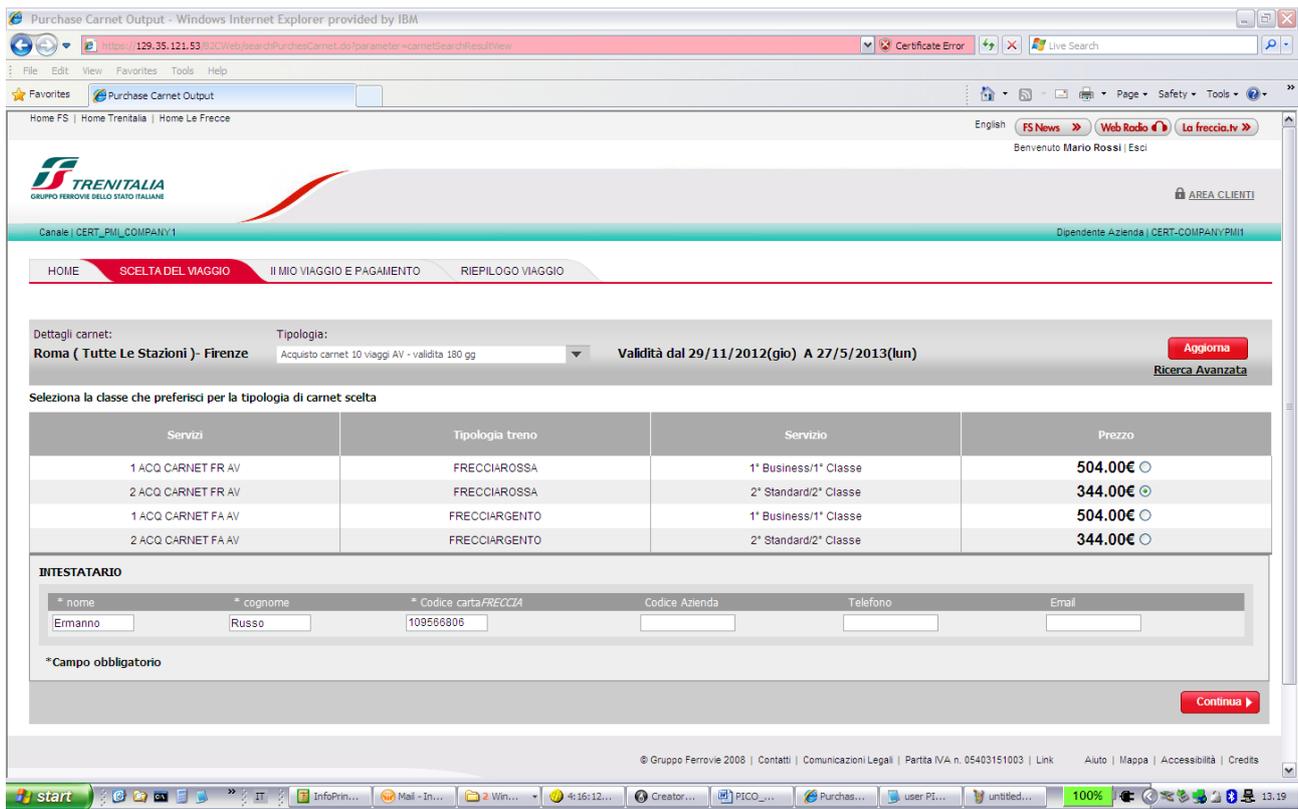
Campo che permette di selezionare la validità del carnet (la data di default è quella della ricerca).

## BOTTONI

### **Cerca**

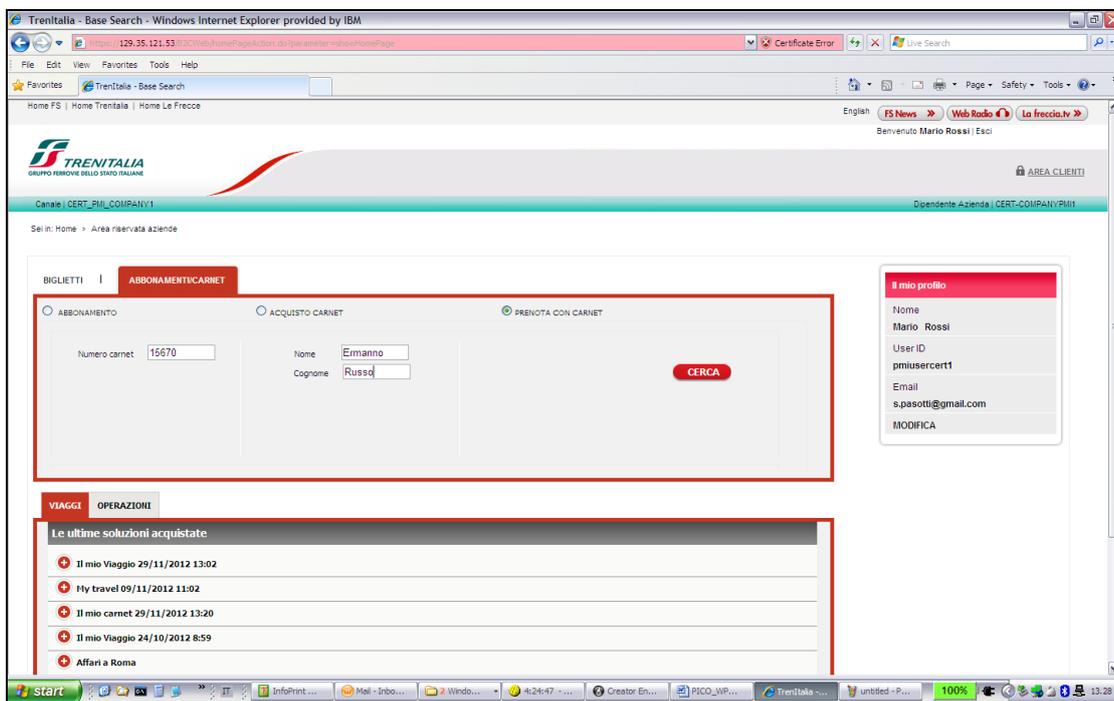
Bottone che permette la ricerca del tipo di carnet

Una volta avviata la funzione di ricerca, il sistema mostra i possibili carnet selezionabili:



**Figura 21: Visualizzazione Carnet acquistabili**

Una volta acquistato il Carnet è possibile prenotare viaggi utilizzando uno dei biglietti precedentemente acquistati selezionando la voce “prenota con carnet” (utilizzando il corrispondente radio button):



**Figura 22: Utilizzo Carnet**

## CAMPI EDITABILI

### **Numero carnet**

Campo che permette l'immissione del numero del carnet per procedere al suo utilizzo

### **Nome**

Campo che permette l'inserimento del nome del possessore del carnet

### **Cognome**

Campo che permette l'inserimento del cognome del possessore del carnet

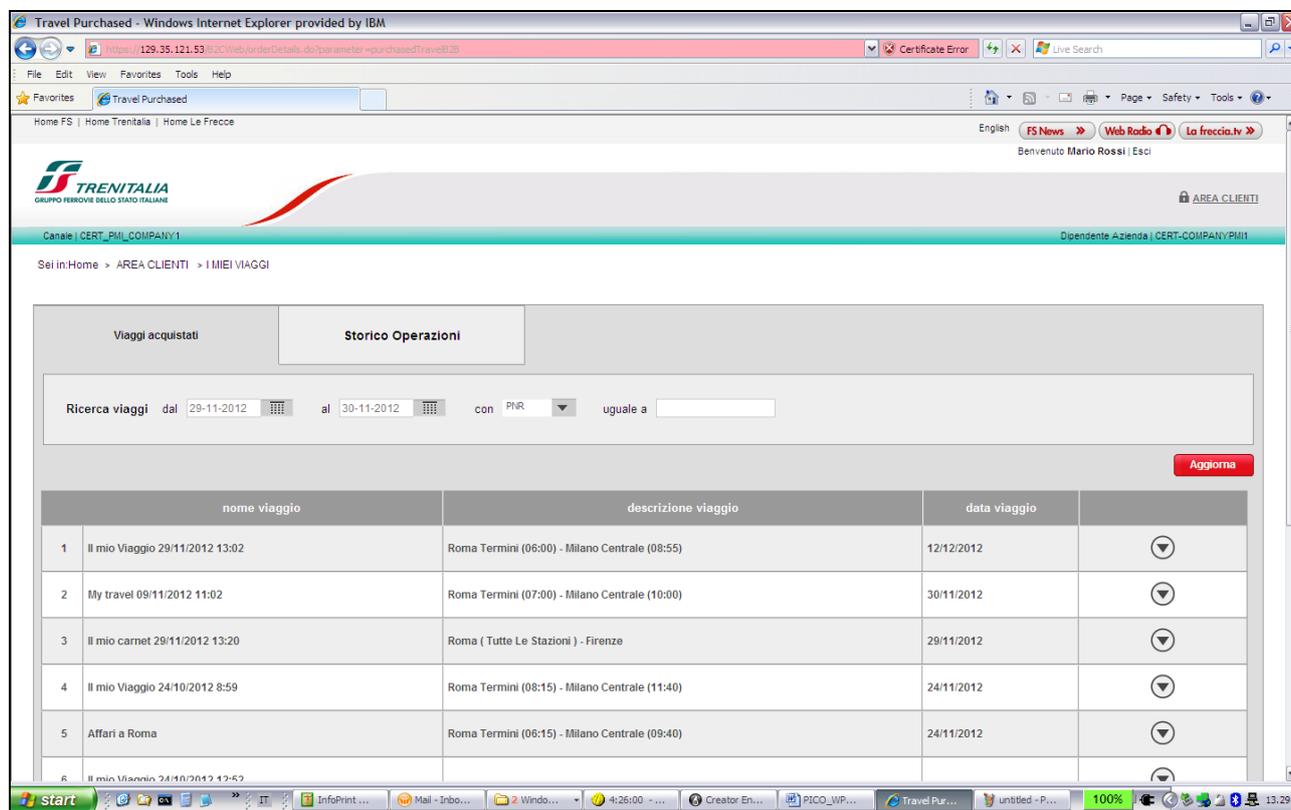
## BOTTONI

### **Cerca**

Bottone che permette la ricerca per l'utilizzo del carnet

### 1.1.1.7 **Elenco Viaggi Acquistati e Secondi Contatti**

Procedendo con la ricerca dei viaggi acquistati il sistema mostra un pannello con una sezione di ricerca e i filtri delle date di acquisto:



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Travel Purchased' application. The page title is 'Travel Purchased - Windows Internet Explorer provided by IBM'. The URL is 'https://129.35.121.53/DCWeb/orderDetails.do?parameter=purchasedTravelE2B'. The page content includes the Trenitalia logo and navigation links. The main section is titled 'Viaggi acquistati' and 'Storico Operazioni'. Below this is a search bar with the text 'Ricerca viaggi dal 29-11-2012 al 30-11-2012 con PNR uguale a'. A red 'Aggiorna' button is located to the right of the search bar. Below the search bar is a table with the following data:

	nome viaggio	descrizione viaggio	data viaggio	
1	Il mio Viaggio 29/11/2012 13:02	Roma Termini (06:00) - Milano Centrale (08:55)	12/12/2012	▼
2	My travel 09/11/2012 11:02	Roma Termini (07:00) - Milano Centrale (10:00)	30/11/2012	▼
3	Il mio carnet 29/11/2012 13:20	Roma ( Tutte Le Stazioni ) - Firenze	29/11/2012	▼
4	Il mio Viaggio 24/10/2012 8:59	Roma Termini (08:15) - Milano Centrale (11:40)	24/11/2012	▼
5	Affari a Roma	Roma Termini (06:15) - Milano Centrale (09:40)	24/11/2012	▼

**Figura 23: Elenco Viaggi Acquistati**

## CAMPI EDITABILI

### **Ricerca viaggi dal... al...**

Campi che permettono l'inserimento delle date di inizio e di fine della ricerca dei viaggi

### **con**

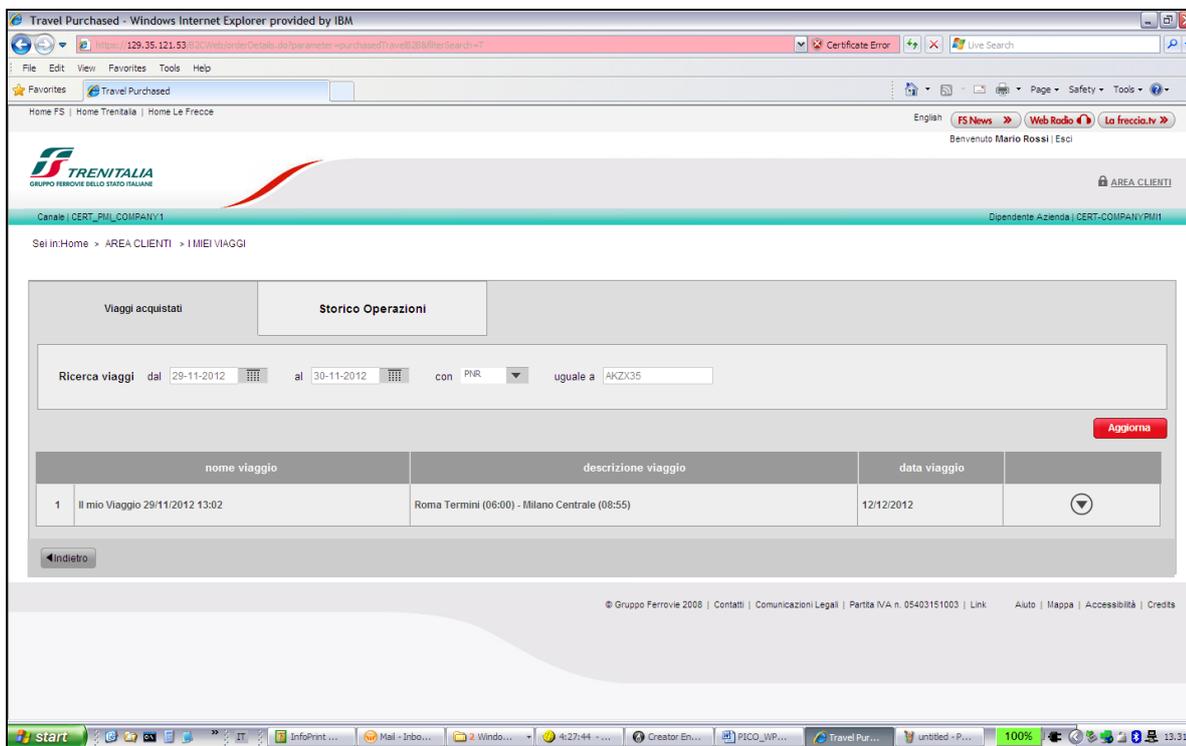
Campo che permette l'immissione della tipologia di filtro (per codice PNR o per ORDER)

uguale a

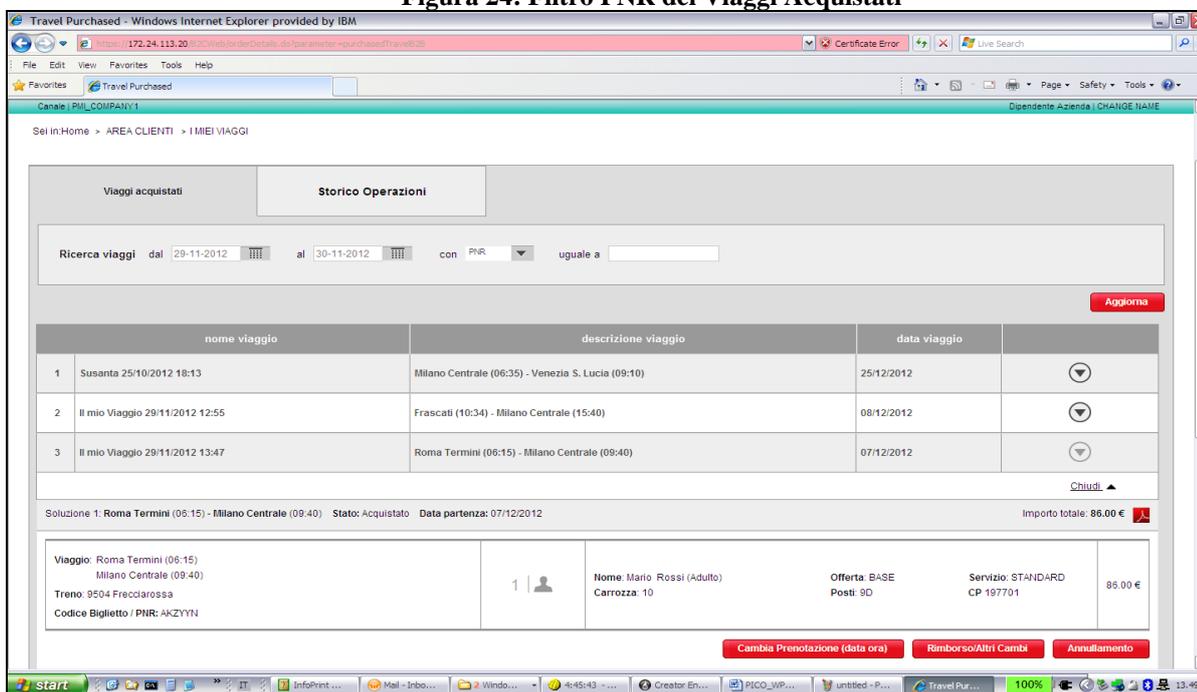
Campo che permette l'inserimento del dato di PNR o di ORDER per il filtro di ricerca

### BOTTONI: AGGIORNA

Bottone che permette l'aggiornamento e la ricerca dei dati relativi ai viaggi



**Figura 24: Filtro PNR dei Viaggi Acquistati**



**Figura 25: Dettagli di viaggio e Secondi Contatti**

CAMPI NON EDITABILI

**Nome del Viaggio**

Nella parte alta del dettaglio del viaggio appare il nome de viaggio (fornito dall'utente in modo mnemonico o definito in automatico dal sistema con l'itinerario e la data di partenza)

**Soluzione n:**

Le diverse soluzioni di viaggio sono identificate da un numero progressivo.

**Stazione di origine**

Campo che riporta l'indicazione della Stazione di partenza.

**Ora di partenza**

Campo che riporta l'indicazione dell'ora di partenza.

**Stazione di destinazione**

Campo che riporta l'indicazione della Stazione di arrivo.

**Ora di arrivo**

Campo che riporta l'indicazione dell'ora di arrivo.

**Andata** (*o ritorno nel caso di viaggio di ritorno*)

Campo che riporta l'indicazione che trattasi di viaggio di andata o di ritorno.

**Stato: Acquistato**

Campo che riporta lo Stato del viaggio (Acquistato, Cambiato/Rimborsato, ecc.).

**Importo Totale**

Campo che riporta l'Importo Totale del viaggio (come somma di tutti gli importi parziali degli eventuali segmenti di viaggio) espresso in euro con l'indicazione di due decimali.

**Tipologia (del servizio)**

Campo che riporta l'indicazione della tipologia del servizio (questo manuale si riferisce ad una versione che considera solo la tipologia "Trasporto").

**Descrizione**

Per ogni segmento di viaggio, in questo campo viene riportato il treno (tipologia, brand, numero), Stazione/Città di Origine e di Destinazione, Orario di partenza e di arrivo, codice PNR. Per ogni passeggero viene anche riportata la tipologia (Adulto o Ragazzo), il tipo di servizio, il livello di servizio/classe, la carrozza, il posto assegnato, l'eventuale Nome e Cognome, l'eventuale Codice Fedeltà, e il codice CP.

**Importo Parziale**

Per ogni segmento di viaggio viene riportato l'importo parziale espresso in euro con l'indicazione di due decimali.

**Ricevuta**

In questo campo viene visualizzata l'icona della ricevuta di pagamento in formato PDF.

BOTTONI

**Cambio Prenotazione (data ora)**

Bottone che permette di effettuare il Cambio della Prenotazione.

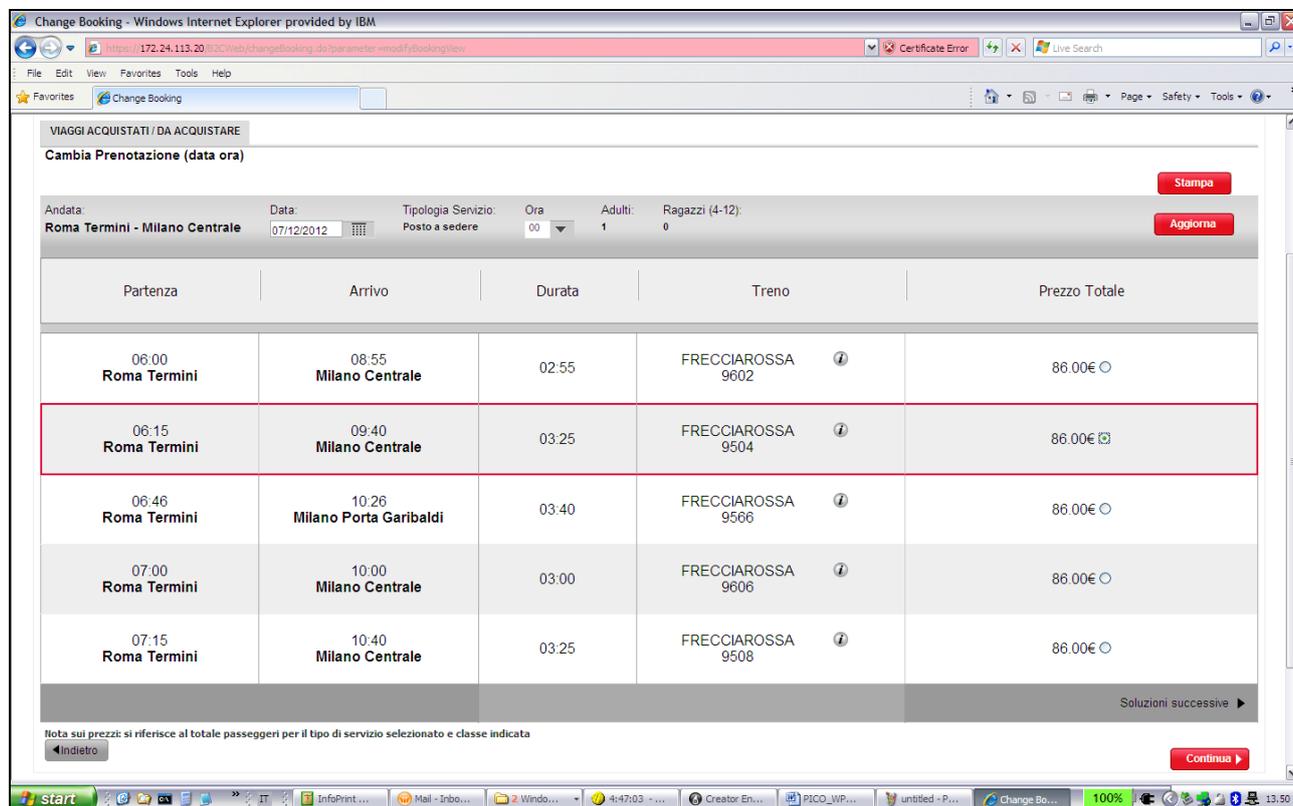
**Rimborso/Altri Cambi**

Bottone che permette di richiedere il Rimborso della Soluzione di Viaggio anche per singoli viaggiatori.

## Annullamento

Bottone che permette di procedere con l'annullamento della Soluzione di Viaggio.

Una volta selezionato il bottone relativo al **Cambio Prenotazione**, il sistema mostra un pannello per la ricerca della nuova Soluzione di Viaggio, cercando una nuova data e ora di partenza ma mantenendo i dati relativi ai passeggeri ed al tragitto.



The screenshot shows a web browser window titled 'Change Booking - Windows Internet Explorer provided by IBM'. The page content includes a search bar for 'Cambia Prenotazione (data ora)' with fields for 'Andata: Roma Termini - Milano Centrale', 'Data: 07/12/2012', 'Tipologia Servizio: Posto a sedere', 'Ora: 00', 'Adulti: 1', and 'Ragazzi (4-12): 0'. Below this is a table of train options with columns for 'Partenza', 'Arrivo', 'Durata', 'Treno', and 'Prezzo Totale'. The second row is highlighted with a red border.

Partenza	Arrivo	Durata	Treno	Prezzo Totale
06:00 Roma Termini	08:55 Milano Centrale	02:55	FRECCIAROSSA 9602	86.00€
06:15 Roma Termini	09:40 Milano Centrale	03:25	FRECCIAROSSA 9504	86.00€
06:46 Roma Termini	10:26 Milano Porta Garibaldi	03:40	FRECCIAROSSA 9566	86.00€
07:00 Roma Termini	10:00 Milano Centrale	03:00	FRECCIAROSSA 9606	86.00€
07:15 Roma Termini	10:40 Milano Centrale	03:25	FRECCIAROSSA 9508	86.00€

Buttons: Stampa, Aggiorna, Continua, Indietro. Note: Nota sui prezzi: si riferisce al totale passeggeri per il tipo di servizio selezionato e classe indicata.

Figura 26: Pannello per il Cambio prenotazione

## CAMPI EDITABILI

### Data

Nella parte alta dello schermo è modificabile la data di partenza. Per rendere attiva la variazione l'utente dovrà selezionare il bottone "Cerca".

## CAMPI NON EDITABILI

### Andata: Informazioni sul viaggio (Stazione di origine e di destinazione)

Campi che riportano l'indicazione della Stazione/Città di partenza e di arrivo.

### Tipologia Servizio

Campo che riporta il tipo di servizio acquistato (Posto a Sedere, Salottino, ecc.).

### Adulti

Campo che riporta l'indicazione del numero di passeggeri Adulti.

### Partenza

Colonna che identifica la Stazione/Città di partenza e l'orario di partenza del treno.

### Arrivo

Colonna che identifica la Stazione/Città di arrivo e l'orario di arrivo del treno.

### Durata

Colonna che identifica la durata complessiva del viaggio.

### **Treno**

Colonna che identifica la tipologia, il brand e il numero del treno con la possibilità di richiamare dei Dettagli che mostrano altre informazioni come i servizi presenti o le stazioni intermedie.

### **Prezzo Totale**

Campo che riporta il Prezzo Totale del viaggio espresso in euro con l'indicazione di due decimali e un radio button per la selezione della soluzione desiderata per il cambio del treno.

## COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

### **Soluzioni precedenti**

Collegamento ipertestuale che permette di visualizzare le cinque soluzioni cronologicamente precedenti (in termini di orario) rispetto a quelle visualizzate nella pagina.

### **Soluzioni successive**

Collegamento ipertestuale che permette di visualizzare le cinque soluzioni cronologicamente successive (in termini di orario) rispetto a quelle visualizzate nella pagina.

## BOTTONI

### **Cerca**

Bottone che permette di cercare nuove Soluzioni di Viaggio a fronte del cambiamento della data di partenza.

### **Stampa**

Bottone che permette di stampare la Lista delle Soluzioni di Viaggio presenti a video

### **Indietro**

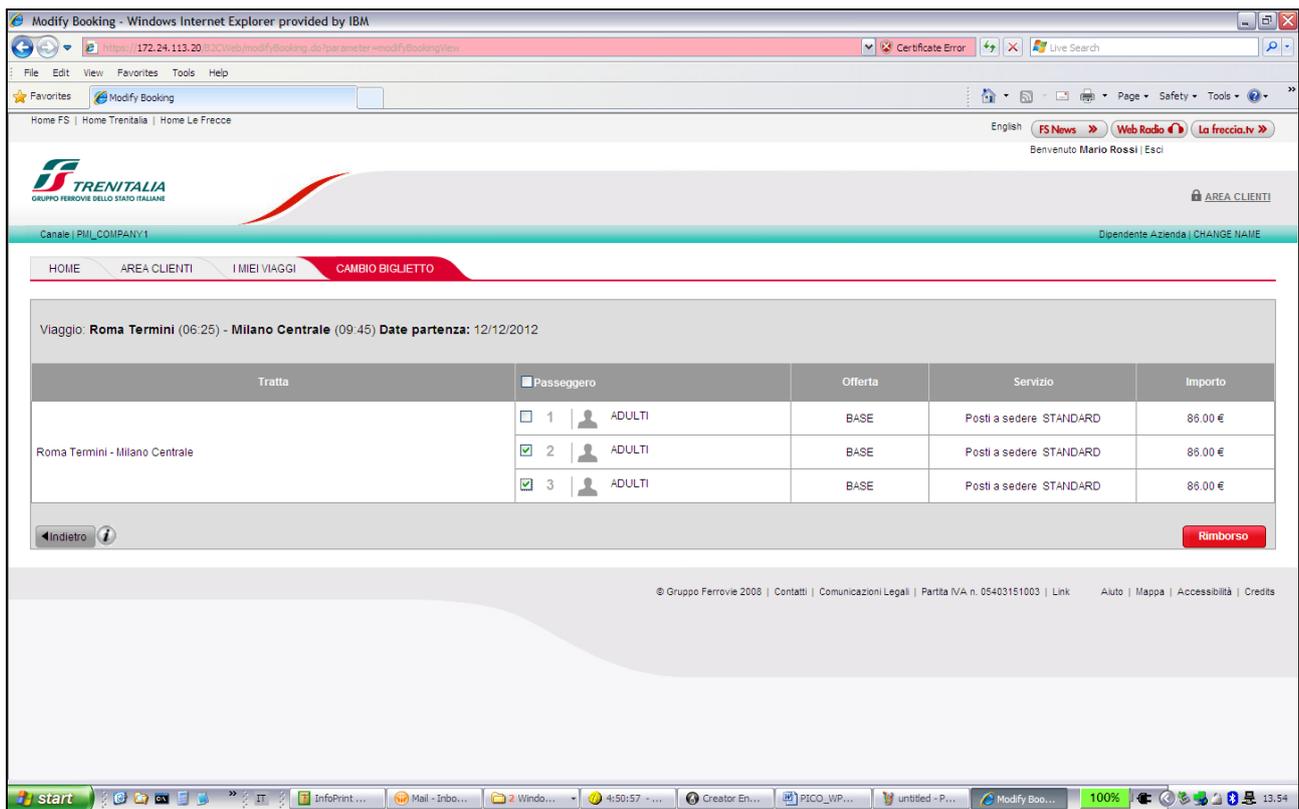
Bottone che permette di rinunciare all'operazione di cambio prenotazione.

### **Proseguì**

Bottone che permette di confermare e di procedere con l'operazione di cambio prenotazione.

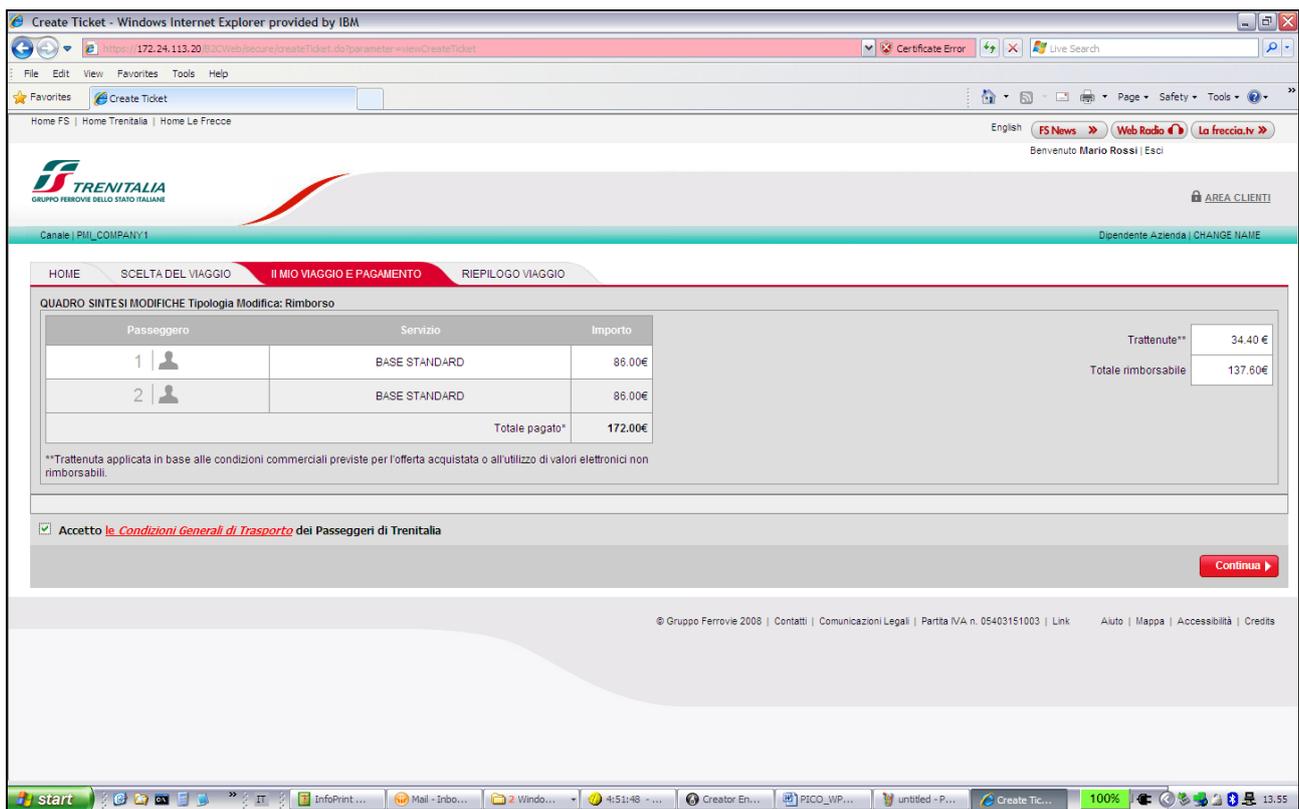
Una volta effettuato il cambio prenotazione il dettaglio mostra comunque la Soluzione precedente, non più selezionabile e la soluzione cambiata (se il tipo di offerta lo permette, come nel caso della Flessibile, sarà possibile effettuare nuovi cambi, altrimenti la nuova soluzione non visualizzerà più il bottone per il cambio prenotazione.

Una volta richiesto il **Rimborso/Altri Cambi** per una soluzione di viaggio il sistema mostra un pannello che permette il rimborso per tutti i passeggeri o anche per i singoli passeggeri.



**Figura 27: Selezione Rimborso/Altri Campi**

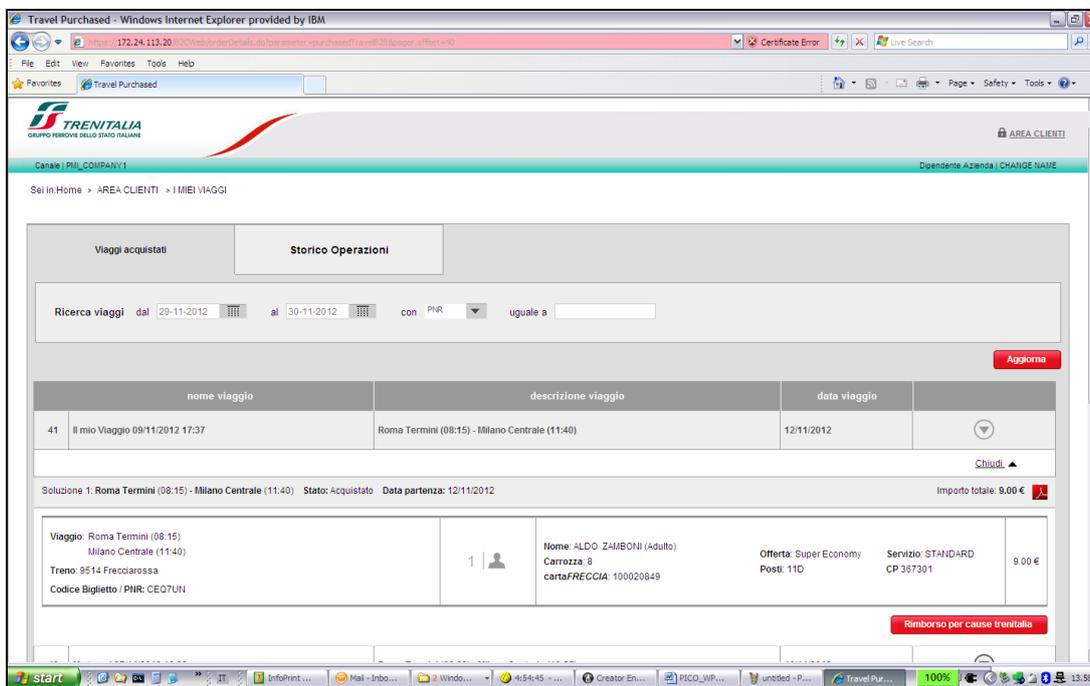
Una volta selezionato i passeggeri e premuto il bottone “Rimborso” il sistema mostra una schermata di conferma:



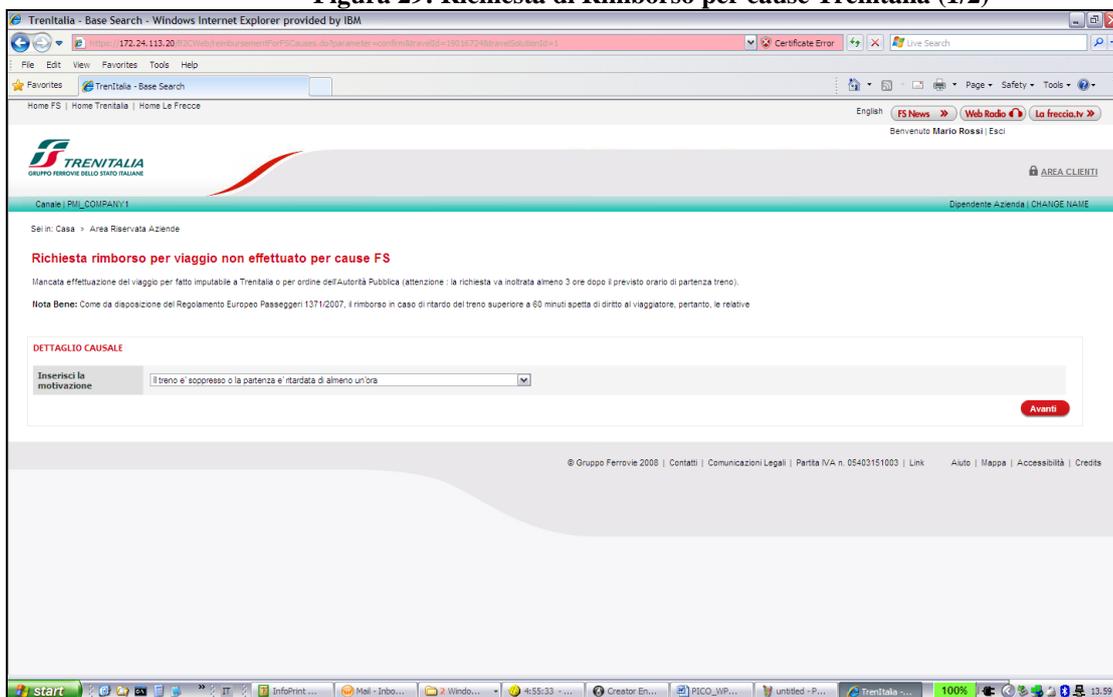
**Figura 28: Richiesta di Rimborso - Richiesta di conferma**

Se il rimborso ha avuto esito positivo il sistema mostra una schermata con l'importo rimborsato e la data del rimborso. Nel caso di rimborso parziale il sistema mostra una schermata di riepilogo del viaggio per i passeggeri per i quali il viaggio ancora è valido.

Nel caso in cui il ci siano state motivazioni per le quali, anche essendo già partito il treno, il cliente abbia diritto a **Rimborsi per cause Trenitalia**, sarà possibile richiamare tali funzioni selezionando il bottone presente nella parte sinistra dello schermo:

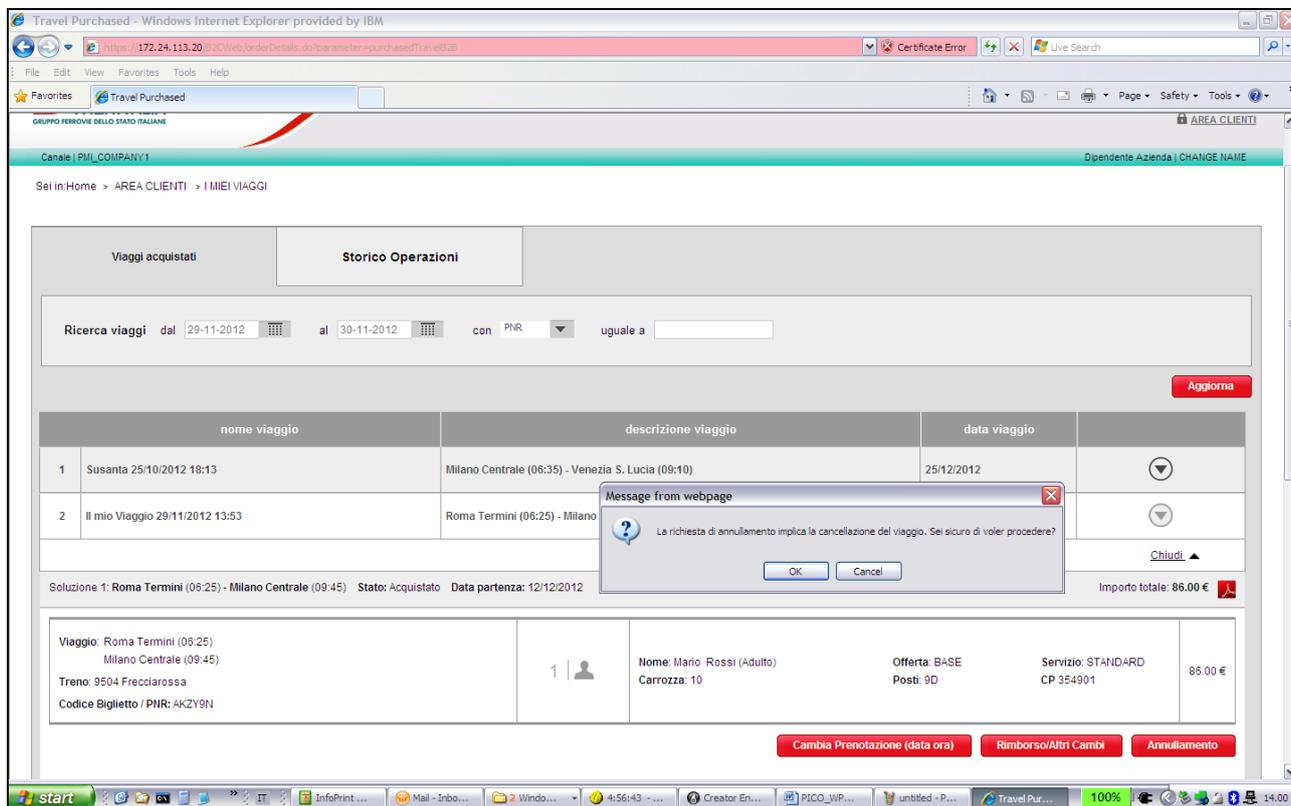


**Figura 29: Richiesta di Rimborso per cause Trenitalia (1/2)**



**Figura 30: Richiesta di Rimborso per cause Trenitalia (2/2)**

Un'altra possibilità offerta dal canale di vendita B2B è la possibilità di procedere all'**annullamento** del biglietto appena emesso (senza che vengano applicate le penali previste per la rinuncia del cliente al viaggio previste per molte offerte commerciali Trenitalia).



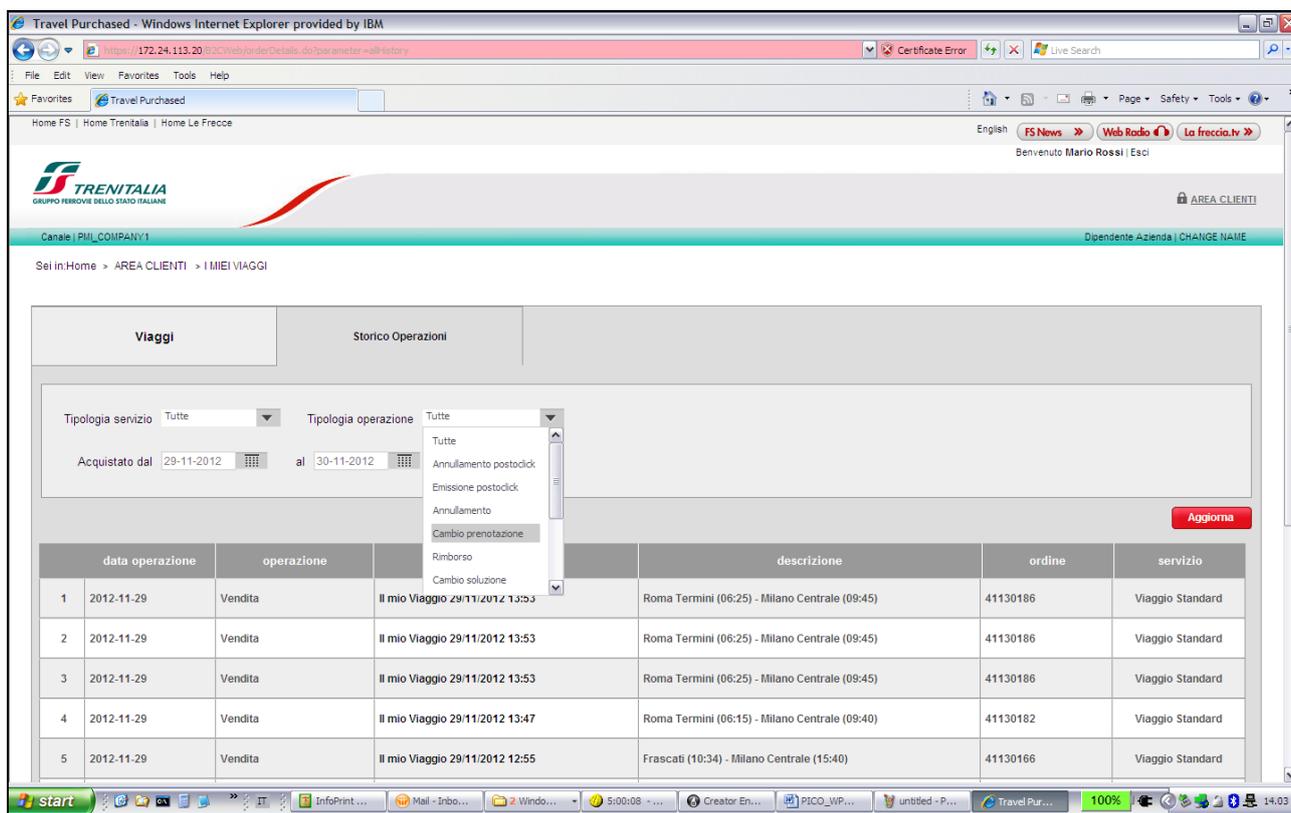
**Figura 31: Richiesta di Annullamento**



**Figura 32: Rimborso ottenuto tramite Annullamento**

### 1.1.1.8 Visualizzazione dello Storico Operazioni

Richiamando l'elenco dello Storico Operazioni il sistema mostra un pannello con una serie di parametri come filtro di ricerca:



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Storico Operazioni' page. At the top, there are navigation tabs for 'Viaggi' and 'Storico Operazioni'. Below the tabs, there are search filters: 'Tipologia servizio' (set to 'Tutte'), 'Tipologia operazione' (set to 'Tutte'), and 'Acquistato dal' (29-11-2012) 'al' (30-11-2012). A dropdown menu for 'Tipologia operazione' is open, showing options: 'Tutte', 'Annullamento postclock', 'Emissione postclock', 'Annullamento', 'Cambio prenotazione', 'Rimborso', and 'Cambio soluzione'. Below the filters is a table with the following data:

	data operazione	operazione		descrizione	ordine	servizio
1	2012-11-29	Vendita	Il mio Viaggio 29/11/2012 13:53	Roma Termini (06:25) - Milano Centrale (09:45)	41130186	Viaggio Standard
2	2012-11-29	Vendita	Il mio Viaggio 29/11/2012 13:53	Roma Termini (06:25) - Milano Centrale (09:45)	41130186	Viaggio Standard
3	2012-11-29	Vendita	Il mio Viaggio 29/11/2012 13:53	Roma Termini (06:25) - Milano Centrale (09:45)	41130186	Viaggio Standard
4	2012-11-29	Vendita	Il mio Viaggio 29/11/2012 13:47	Roma Termini (06:15) - Milano Centrale (09:40)	41130182	Viaggio Standard
5	2012-11-29	Vendita	Il mio Viaggio 29/11/2012 12:55	Frascati (10:34) - Milano Centrale (15:40)	41130166	Viaggio Standard

Figura 33: Elenco Storico Operazioni

#### CAMPI EDITABILI

##### **Tipologia servizio**

Combo-box (menu' a tendina) che permette la selezione per tipologia di servizio (il valore di default è "tutte").

##### **Tipologia operazione**

Combo-box (menu' a tendina) che permette la selezione per tipologia di operazione come la vendita, il rimborso, ecc. (il valore di default è "tutte").

##### **Acquisto dal... al...**

Campi che richiamano un intervallo di date per selezionare l'elenco dello storico operazioni

#### CAMPI NON EDITABILI

##### **(numero progressivo)**

Colonna della tabella che mostra un numero progressivo

##### **Data Operazione**

Campo che riporta la data dell'operazione

##### **Operazione**

Campo che riporta la tipologia dell'operazione (esempio vendita, cambio, rimborso, ecc.)

### Viaggio

Campo che riporta l'indicazione del nome del viaggio

### Descrizione

Campo che riporta il tragitto del viaggio

### Ordine

Campo che riporta il numero dell'ordine a cui si riferisce l'operazione

### Servizio

Campo che riporta il servizio a cui si riferisce dell'operazione

## BOTTONI

### Aggiorna

Bottone che permette di definire una nuova lista di storico operazioni a fronte del cambiamento di alcuni campi di ricerca e di filtro.

### Stampa

Bottone che permette di stampare la Lista delle Soluzioni di Viaggio presenti a video

### Indietro

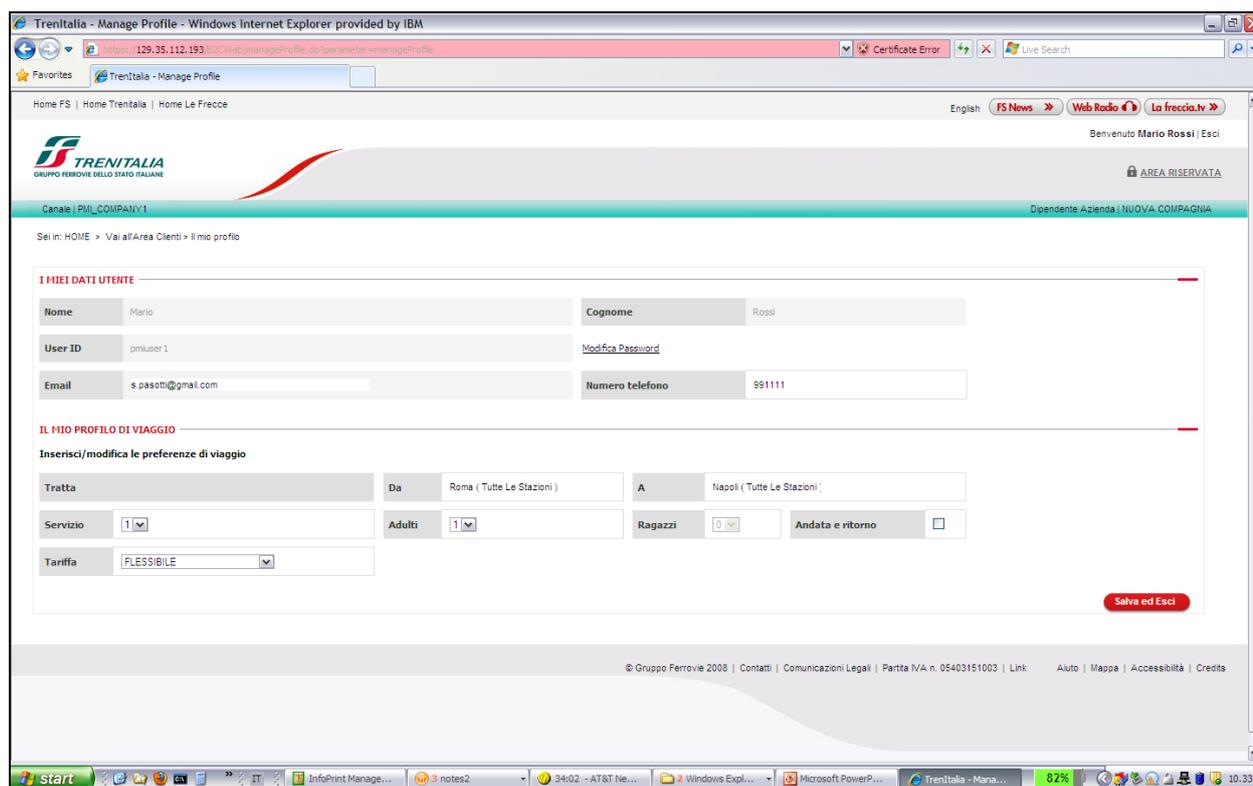
Bottone che permette di rinunciare all'operazione di cambio prenotazione.

### Prosegui

Bottone che permette di confermare e di procedere con l'operazione di cambio prenotazione.

### 1.1.1.9 Visualizzazione/modifica del profilo utente

Selezionando il collegamento ipertestuale "MODIFICA" nella sezione "Il mio profilo", il cliente potrà accedere ad una pagina che permette la gestione sia del suo profilo utente che del suo profilo utente e le sue preferenze di viaggio.



**Figura 34: Visualizzazione/Modifica del Profilo Utente**

### CAMPI NON EDITABILI

**Nome**

Campo Non Editabile che permette di visualizzare il Nome dell'utente registrato.

**Cognome**

Campo Non Editabile che permette di visualizzare il Cognome dell'utente registrato.

**UserID**

Campo Non Editabile che permette di visualizzare l'utenza relativa all'utente registrato.

### CAMPI EDITABILI

**Email**

Campo Editabile che permette all'utente di modificare la sua e-mail. Il sistema controllerà che il nome della e-mail sia valido (che abbia ad esempio il simbolo @) e che la nuova e-mail non sia già utilizzata da altri utenti Trenitalia.

**Numero telefono**

Campo Editabile che permette di visualizzare ed eventualmente modificare il numero di telefono relativo all'utente registrato (questo verrà utilizzato di default in caso si scelta di inviare SMS con il promemoria del viaggio).

### COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

**Modifica Password**

Collegamento ipertestuale che permette all'utente di modificare la sua Password.

La sezione relativa alle preferenze di viaggio presenta i seguenti campi:

### CAMPI EDITABILI

**Da**

Campo che permette di all'utente di indicare una Stazione/Città di partenza preferenziale.

**A**

Campo che permette di all'utente di indicare una Stazione/Città di arrivo preferenziale.

**Servizio**

Campo che permette all'utente di indicare un valore del livello di servizio, ad esempio la classe 1 o 2 preferenziale.

**Adulti**

Campo che permette all'utente di indicare il numero di passeggeri adulti (oltre i 12 anni) preferenziale.

**Andata e Ritorno**

Check box che permette all'utente di importare in modo preferenziale il viaggio di tipo Andata e Ritorno.

**Tariffa**

Campo che permette all'utente di indicare la tariffa preferenziale preimpostata (Base, Flessibile, ecc).

## BOTTONI

### **Torna alla Home Page dell'Area Clienti**

Bottone che permette di tornare alla Home Page dell'Area Clienti senza effettuare operazioni di modifica.

### **Salva ed Esci**

Bottone che permette di salvare le modifiche apportate e tornare alla Home Page dell'Area Clienti.