



# Trenitalia – Gruppo Ferrovie dello Stato

# PICO – Piattaforma Integrata Commerciale

# <u>B2B – Sistema di Vendita</u>

**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 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).

e FS   Il Gruppo   Home Trenitalia   Lavora con noi FS New	; » Web Radio			English	Cerca
G					Benvenuto MARIO ROSSI   Esci
PPO FERROVIE DELLO STATO			Le Frecce		
anale   PML_COMPANY1					Dipendente Azienda   NUOVA COMPANY
Viaggia con le Frecce	Acquista		Organizza il tuo viaggio		l miei viaggi
in; Home > Area riservata aziende					
					IL MIO PROFILO
a A	Andata	O Andata e ritorno			Nome MARIO ROSSI
Stazioni) Napoli (Tutte Le Stazioni )	QUANDO VUOI PARTIRE?				UserID
	Ricerca miglior prezzo				pmiuser1
	Date Flessibili (+/- 3 gg)				email
ulti: 5 💌 Ragazzi(4-12): 0 💌	<u>Ricerca avanzata</u>	Cerca			m.rossi@gmail.com
					MODIFICA
ATAGGI OPERAZIONI					
Le ultime soluzioni acquistate					
😌 Il mio Viaggio 28/02/2012 11:12					
• My travel 17/02/2012 18:58					



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 preselezionato (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 presentato 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 presentato 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.

?		A	goste	o, 20	10		×
**				>	≫		
set	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
30							1
31	2	3	4	5	6	7	8
32	9	10	11	12	13	14	15
33	16	17	18	19	20	21	22
34	23	24	25	26	27	28	29
35	30	31					

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 clic-

care 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 passa dello schermo della Home Page appare la sezione dedicata ai Viaggi Acquistati (e allo Storico Operazioni):



VIAGGI OPERAZIONI	
Il mio Viaggio 14/05/2012 11:56	
O Il mio Viaggio 14/05/2012 12:50	
O Hy travel 14/05/2012 20:19	
Il mio Viaggio 15/05/2012 10:24	
Wed May 23 2012 - Roma Termini (08:45) - Bologna Centrale (11:02)	Azioni 🗸
C Ronak's 26/03/2012 12:44	Annullamento
<u>Visualizza tutti</u>	Cambia Prenotazione
	Richiesta Rimborso

#### 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	Ī
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:



🏉 Base Search Output - Windows Internet	Explorer provided by IBM						
C C C C C C C C C C C C C C C C C C C				✓	Certificate Error	K Live Search	<b>P</b>
File Edit View Favorites Tools Help							
Favorites Base Search Output							
Home FS   Home Trenitalia   Home Le Frecce					English	FS News » Web Radi	a 🕥 La freccia.tv »
						Benvenuto Mario Rossi   Esc	4
<b>I</b> TRENITALIA							
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO							ARCA CELENTI
Canale   CERT_PMI_COMPANY1						Dipendente Azienda	CERT-COMPANYPMI
HOME SCELTA DEL VIAGGIO	II MIO VIAGGIO E PAGAMENTO	IEPILOGO VIAGGIO					
Dati Viaggio: ANDATA							
Partenza Arri	vo Data	Adulti	Ragazzi Ordina per				
ROMA ( TUTTE LE STAZIO Q MIL	ANO (TUTTE LE STAZ Q 18-09-20	12 1	0 💌 Ora Partenza 💌				Aggiorna
	1	1	n		1		
Partenza	Arrivo	Durata	Treno			Prezzi	
					·		
Poma Termini	Milano Contralo		EDECCIADOCCA	Ø			
06:00	08:55	02:55	9602	w.	Prezzi a partire da	86.00 €	Seleziona 🔻
Roma Termini	Milano Centrale	03.25	FRECCIAROSSA		Prezzi a partire da	9.00 €	Seleziona 🔻
06:15	09:40	00.20	9504				
06:33	14:10	07:37	InterCityNotte 794	(j)	Soluzione di viag	gio con una o più tratt	e non ven <mark>dibili</mark>
(1.626).5							
Roma Termini	Milano Porta Garibaldi	02:10	FRECCIAROSSA	a)	Describe and the des	86 00 E	Seleziona 📼
06:46	10:26	03:40	9566	-	Prezzi a partire da	00.00 E	<u>55.5210114</u> +
Roma Termini	Milano Centrale	03:00	FRECCIAROSSA		Prezzi a partire da	9.00 €	Seleziona 🔻
		Base Search	Mancanti DO		1 1 imn02, 1PG -	37%	ا ا در عار الرائي 🖪 🖪 🖉 🐛 📲

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'uteriore 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 ( $\in$ ). 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 siervizi 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).

#### <u>Tutte</u>

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 "ASSE-GNAZIONE AUTOMATICA DEL POSTO").



Base Search Output - Windows	Internet Explorer	provided by IBM							-	. 0
💽 🔻 🙋 https://129.35.121.53							Certificate Error	🛛 💐 Live Search		P
ile Edit View Favorites Tools	Help									
Base Search Output	7 01170		10	7 10/0101	ruguzzi oraina por					
		TE LE STAZ Q 18	-09-2012	1 🔻	0 🔻 Ora Partenza	•			Aggioma	
Partenza	Partenza Arrivo			Durata	Trer	10		Prezzi		
Roma Termini 06:00		Milano Centrale 08:55		02:55	FRECCIAROS 9602	SA 🕡	Prezzi a partire da	<mark>86.</mark> 00 €	<u>Seleziona</u> 🔻	
Roma Termini 06:15		Milano Centrale 09:40		03:25	FRECCIAROS 9504	SA 🕧	Prezzi a partire da	9. <sup>00</sup> €	Seleziona	
Prezzi / Livelli di servizio	1		P.						<u>Chiudi</u>	
	2ª CLASSE	۵ 1۰	CLASSE	Ø	1ª CLASSE SALOTTINO	Ø				3
BASE 🕡	86. <sup>00</sup> €	0 1	<mark>16.<sup>00</sup> €</mark>	0	128.00 €	0				
ECONOMY (1)	49.00 €	0 8	6.00 €	0	116.00 €	0				
SUPER ECONOMY	9.00 €	0 4	9.00 €	0						
OFFERTE CARTAFRECCIA, ASSEGNAZIONE AUTOMATIC	CARTE SCONTO	O OFFERTE DIVERSE SELEZIONA IL POSTO I	PER PASSEG	GERO O					Continua 🕨	
start 🕴 🙆 🔯 🖬 🛙	) » ; п ; Г	🖥 InfoPrint Ma ㅣ 🎧 Sam	etime C	Base Search	Mancanti 🔂 🕞 O	L International	er PICO x 🤰 🧺 imq04.3PG	38%	8484204U	15

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

Image: Contract Dimension     Image: Contract Dimension <th>Customize</th> <th>e Trip - Windows</th> <th>Internet Explorer provided by</th> <th>IBM</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>_ 0</th>	Customize	e Trip - Windows	Internet Explorer provided by	IBM				_ 0
	-00	https://129.35.1	121.53/B2CWeb/customizetrip.do?paran	eter = viewCustomizeTripPage		~	😵 Certificate Error 🦂 🎸 🗶 🕼 Eive Search	P-
	File Edit	View Favorites 1	Tools Help					
	Favorites	🏀 Customize Trip						
	Home FS   I	Home Trenitalia   Hor	me Le Frecce				English FS News » Web Radio 🕥 La	freccia.tv »
							Benvenuto Mario Rossi   Esci	
Center (2017, MLL 00000)       ILLIO VIAGGIO E PAGALIENTO       REPLICESO VIAGGIO         Dati Viagoi:       Anno       Replicado VIAGGIO E PAGALIENTO       REPLICESO VIAGGIO         Dati Viagoi:       Anno       Data       Ola       Adulti:       Regazzi:       Anno         Torre:       FREECCIAROSSA 9504 Roma Termini (do 15) - Milano Centrale (do 40)       Importo       Descritations Prezzo       Anno         1       Adulti:       2º cLASSE       Data       On anno       Det per accesso a succettionfierte       Importo       Descritations Prezzo         1       Adulti:       2º cLASSE       Data       On anno       Det per accesso a succettionfierte       Importo       Descritations Prezzo         1       Adulti:       2º cLASSE       Data       On anno       Secondation       Biglietto con cambi prenotacione limitati e gradulti, prima detia parterica.       Remoores con traterinati.         1       Adulti:       2º cLASSE       Desto vicinto A.O.       Encore       Encore         Secondatione Autronubanica Posto Nicinto A.O.       Encore       Encore       Encore       Encore         1       Adulti:       Contrate (contrate)       Contrate (contrate)       Adulti:       Contrate         1       Adulti:       Desto vicinto A.O.       Encore <td< td=""><td></td><td>RENITALIA</td><td></td><td>-</td><td></td><td></td><td>â <u>A</u></td><td>REA CLIENTI</td></td<>		RENITALIA		-			â <u>A</u>	REA CLIENTI
DUE       DELTADEL MACCIO       IMIO VIAGGIO E PAGALIENTO       REPLICAGO VIAGGIO         Date       Data       Ora       Adulti:       Regazi:       Argenta         Partenza       mixuo (TOTTEL ESTRZO)       Data       Ora       Adulti:       Regazi:       Argenta         Tene:       FRECCIAROSSA 8504 Roma Termini (06:15) - Milano Centrale (09:40)       Importo       Descrizione Himitali e gratuiti         1       Aduito       2*CLASSE       Base       Importo Roma Termini - Milano Centrale       86.00 €       Biglietto con cambi prenotazione illimitali e gratuiti         Importo Roma Termini - Milano Centrale       0 o o otot vicini a 86.00 €       Biglietto con cambi prenotazione illimitali e gratuiti         Importo Roma Termini - Milano Centrale       86.00 €       Biglietto con cambi prenotazione illimitali e gratuiti         Importo Roma Termini - Milano Centrale       86.00 €       Biglietto con cambi prenotazione illimitali e gratuiti         Importo Roma Termini - Milano Centrale       86.00 €       Biglietto con cambi prenotazione illimitati e gratuiti         Importo Roma Termini - Milano Centrale       86.00 €       Biglietto con cambi prenotazione illimitati e gratuiti         Importo Roma Termini - Milano Centrale       86.00 €       Biglietto con cambi prenotazione illimitati e gratuiti         Importo Roma Termini - Milano Centrale       0 o gratueti e gratuiti e gr	Canale   Cl	ERT_PMI_COMPANY1	1				Dipendente Azienda   CERT-COM	IPANYPMI1
NOTE       SCIETARDEL VACADO       INTO VIACADO E PARAMENTO       REPLICIÓN VIACADO         Data       Ora       Adulti:       Ragazzi:       Agadoma         Partenza       Arrivo       Data       Ora       Adulti:       Ragazzi:       Agadoma         Temo:       FREECCIAROSSA       Biblio       Data       Ora       Adulti:       Ragazzi:       Agadoma         Temo:       FREECCIAROSSA       Biblio       Data       Ora       Adulti:       Ragazzi:       Agadoma         Temo:       FREECCIAROSSA       Biblio       Data       Ora       Adulti:       Ragazzi:       Agadoma         1       Adulto       Prezzo       Data       Prezzo       Data       Biblio Con cambi prentizione Prezzo       Biblio con cambi prentizione Prezzo       Importo       Descrizione Prezzo         1       Adulto       Prezzo       Base       Biblio       Biblio Con cambi prentizione tilimitati e graduit         Importo Roma Termini - Milano Centrale       86.0° €       Biblio Con cambi prentizione titimitati e graduit       Rescrizione tautomatica Posto ©       Prezzo         Asseconazione Automatica Posto ©       Seleziona IL Posto ©       Posto Vicino A ©       Prezzo       Prezzo         Importo Roma Termini - Milano Centrale       Ora Osto Vicino	1							
Dati Viaggin: Andata Preteriza Arrivo Termini (05:15) - Milano Centrale (09:40) Termo: FRECCIAROSSA 9504 Roma Termini (05:15) - Milano Centrale (09:40) Passeggero Tupo Servizo Prezzo Dati per accesso a scontilofferfe Importo Descrizione Prezzo 1 Aduito 2º CLASSE BASE BASE BASE BASE BASE BASE BASE	HOME	SCELTA DE	EL VIAGGIO II MIO VIAGGIO	E PAGAMENTO RIEPILOGO	VIAGGIO			
Patenza       Arrivo       Data       Ora       Aduluti:       Regazzi:       Arrivo         INLANO (TUTTE LE STAZON       Inlano Centrale (09.40)         Tener:       FREECCIAROSSA: 9604 Roma Termini (06.15) - Milano Centrale (09.40)       Interporto       Descrizione Prezzo       Descrizione Prezzo       Descrizione Prezzo       Bescrizione Prezzo         1       Adulto       2* CLASSE       BASE       Base       86.ºº €       Biglietto con cambi prenotazione Illimitati e graduiti prima della partenza. Rimborso con trattenuta.         1       Adulto       2* CLASSE       BASE       86.ºº €       Contanti partenza. Rimborso con trattenuta.         Importo Roma Termini - Milano Centrale       86.ºº €       Contanti partenza. Rimborso con trattenuta.       Totale 86, 00 €         AssectiveZioNE AUTOMATICA POSTO ©       SelezioNAIL POSTO ©       Posto VICINO A ©       Contanti J Conunicazioni Legal J Partia MA.n. 05403151003 J Link       Auto J Mappa J Accessibilità J Creditati	Dati Viago	gio: Andata						
ROMAN (TUTTE LE STAZION       MILANO (TUTTE LE STAZION)       MILANO (TUTE LE STAZION)       MILANO (TU	Partenza		Arrivo	Data Ora	Adulti: Ragazzi:			
Treno:       FRECCIAROSSA 9504 Roma Termini (06:15) - Milano Centrale (09:40)         1       Aduito       Prezzo       Dati per accesso a scontilofferte       Importo       Descrizione Prezzo         1       Aduito       Prezzo       Base       86.º €       Biglielto con cambi prenotazione illimitati e gratulti prima della partenza. Rimborso con trattenuta.         Importo Roma Termini - Milano Centrale       86.º €       Importo Roma Termini - Milano Centrale         Assegnazione Autoinatica Posto ©       seleziona illipsi o con trattenuta.       Totale 86.ºº €	ROMA (T			18-09-2012 00 🔻	1 🕶 0 🕶		Aggion	na
Passeggero       Tipo Servizio       Prezzo       Dati per accesso a sconti/offerte       Importo       Descrizione Prezzo         1       Aduito       2º CLASSE       BASE       B6, 0° €       Biplietto con cambi prenotazione illimitati e gratulti         Importo Roma Termini - Milano Centrale       86, 0° €       Importo Roma Termini - Milano Centrale       86, 0° €         Assegniazione Automatrica Posto ©       seleziona il control o Posto vicino a ©       Totale       86, 0° €         Assegniazione Automatrica Posto ©       seleziona il control o Posto vicino a ©       Posto Vicino a ©       Posto Vicino a ©         Indieto       0 ruppo Ferrovie 2008   Contetti   Comunicazioni Legal   Perta IVA n. 05403151003   Link       Auto   Mappa   Accessibilità   Credes	Treno: FF	RECCIAROSSA 95	504 Roma Termini (06:15) - Mil	ano Centrale (09:40)				
1       Aduito       2* CLASSE       BASE       B6.º0 €       Biglietto con cambi prenotazione lilimitati e grabulti prima della partenza. Rimborso con trattenuta.         Importo Roma Termini - Milano Centrale       86.º0 €       Importo Roma Termini - Milano Centrale         Sessecinazione Autroinantica Posto ©       Sestecinazione Autroinantica Posto ©       Posto vicino A.©         Assecinazione Autroinantica Posto ©       Posto vicino A.©       Prosequi >         Indiaro       Posto vicino A.©       Posto vicino A.©         © Gruppo Ferrovie 2006   Centati   Comunicazioni Legal   Perta IVA n. 05403151003   Link       Auto   Mappa   Accessibilità   Creditati   Comunicazioni Legal   Perta IVA n. 05403151003   Link				Prezzo	Dati per accesso a sconti/offerte			
Importo Roma Termini - Milano Centrale  Importo Roma Termini - Milano Centrale  Totale 86,00 €  ASSEGNAZIONE AUTOMATICA POSTO © SELEZIONA IL POSTO © POSTO VICINO A ©  ASSEGNAZIONE AUTOMATICA POSTO © SELEZIONA IL POSTO © POSTO VICINO A ©  Compose Ferrovie 2005   Centatti   Comunicazioni Legali   Parta IVA n. 05403151003   Link Akuto   Mappa   Accessibilità   Credita  Compose Ferrovie 2005   Centatti   Comunicazioni Legali   Parta IVA n. 05403151003   Link Akuto   Mappa   Accessibilità   Credita	1	Adulto	2 <sup>3</sup> CLASSE	BASE		86. <sup>00</sup> €	Biglietto con cambi prenotazione illimitati e gratuiti prima della partenza. Rimborso con trattenuta.	
	-		Importo Ro	ma Termini - Milano Centrale	1	86.00 €		
Totale 86, 00 €  ASSEGNAZIONE AUTOMATICA POSTO © SELEZIONA IL POSTO © POSTO VICINO A ©  Indicito  © Gruppo Ferrove 2008   Contatti   Comunicazioni Legali   Perta IVA n. 05403151003   Link Auto   Mappa   Accessibilità   Credits					8			
ASSEGNAZIONE AUTOMATICA POSTO  SELEZIONA IL POSTO  POSTO VICINO A Prosegu  Gruppo Ferrove 2008   Contatti   Comunicazioni Legali   Parta IVA n. 05403151003   Link Aluto   Mappa   Accessibilità   Credits							Totale 86.00	0€
SEGRADINE ACTOMATICA POSITO VISITO VISI	10050010							
Indictro      Oruppo Ferrove 2008   Contatti   Comunicazioni Legali   Perta IVA n. 05403151003   Link Aluto   Mappa   Accessibilità   Credits	ROSEGINA		CAPOSIO SELEZIONALE P					
© Gruppo Ferrovie 2008   Contatti   Comunicazioni Legali   Perta IVA n. 05403151003   Link Akuto   Mappa   Accessibilità   Credits	🖣 Indi	ietro					Pros	segui 🕨
© Gruppo Ferrovie 2008   Contatti   Comunicazioni Legali   Partia IVA n. 05403151003   Link Aluto   Mappa   Accessibilità   Credits								
					© Gruppo Ferrovie 2008   C	ontatti   Comunicazioni L	egali   Partita IVA n. 05403151003   Link Aluto   Mappa   Accessi	ibilita   Credits
	()	1.0				1		

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



Il link permette di richiamare la sezione "OFFERTE CARTAFRECCIA, CARTE SCONTO O OF-FERTE 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.

Advance Search - Windows Internet Explorer provide	d by IBM		
🔍 🗢 👔 https://129.35.121.53/82CWeb/search.do?paramet	er-searchAdvInputViewer	💌 😵 Certificate I	Error 🤧 🗶 Live Search 🖉 -
File Edit View Favorites Tools Help			
Favorites Advance Search			🚹 👻 🔝 👘 📼 🖶 🔻 Page 🕶 Safety 🕶 Tools 🕶 🔞 🕶
Home FS   Home Trenitalia   Home Le Frecce			English (FS News ») (Web Radio () La freccia.tv »)
G			Benvenuto Mario Rossi   Esci
<b>I</b> TRENITALIA			
UKUPPO PERKUVIE DELLO SIAIO IIALIANE			
Canale   CERT_PMI_COMPANY1			Dipendente Azlenda   CERT-COMPANYPMI1
Ricerca Avanzata Scelta Viaggio			
Biglietti	Abbonamenti	Carnet	Accesso Freccia Club
Viaggio Da: Roma (Tutte Le Stazio	ni) A: Milano (Tutte Le Stazio	oni ) 🛛 Andata e Ritorno	
Andata Data 30-11-2012	UTI Ora: 00 V	Fascia oraria: Mattina(07-12)	<b>x</b>
Ritorno Data: 01-12-2012	Ora <sup>00</sup> 💌	Fascia oraria: Mattina(07-12)	V
Passeggeri Adulti: 1 💌	Ragazzi(4-12):		
Onzioni Soluzioni senza cambi	Ricerca miglior prezzo. Date Elessibili (+/	3 cm) Cerca su Le Frecce	
			Continua
		© Gruppo Ferrovie 2008   Contatti   Comunicazioni Legali   Partita IV.	A.n. 05403151003   Link Aiuto   Mappa   Accessibilità   Credits
<mark>। start 🚽 े 🕼 🖙 🔤 📓 🎽 े म</mark> े 🚺 Inf	oPrin 🛞 Mail - In 🗀 2 Win 🔹 🂋 3:52:33	🚱 Creator 🔄 PICO 🥖 Advanc 🔂 user P	I 🍟 untitled 🔰 100% 🖉 🖝 🔇 🗞 🛃 🗿 畏 12.56

Figura 9: Modalità di Ricerca Avanzata

La modalità di Ricerca Avanzanta, 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.



🏉 Create Ticket - Windows Ir	nternet Explorer provide	ed by IBM								_ 8 🛛
🕞 🕞 🗢 🙋 https://129.35.1	21.53/B2CWeb/createTicket.de					~	Certificate Error	🛃 🗙 灯 Live	Search	P -
File Edit View Favorites T	ools Help									• »
Favorites Create Ticket									1 👘 ▼ Page ▼ Safety ▼	Tools • 🕢 •
ANDATA										
Treno	Partenza	Arrivo	Data			Dettagli			Importo	
5	Roma Termini	Milano Centrale	Giovedì		Offerta	Servizio	Carrozza	Posti		
Frecciarossa 9532	13:15	16:40	29/11/2012	1	BASE	2ª CLASSE	7	13D	86. <sup>00</sup> €	<u>Elimina</u>
Nome	Cogno	me	E-mail		Telefono	Codice Azienda	Codice car	ta <i>FRECCIA</i> P	Punti	
1 🚨 Mario	Rossi	s	s.pasotti@gmail.com		3456					
								N	luovo Viaggio Aggiung	i Ritorno
								Totale	86.00 €	
RITORNO										
Treno	Partenza	Arrivo	Data			Dettagli			Import	o
	Milana Contralo	Doma Tormini	Vapardi		Offerta	Servizio	Carrozz	a Post	ti	
Frecciarossa 9603	06:00	08:55	30/11/201	2 1 💵	BASE	STANDARE	8	9D	86.00	€
Nome	Cogno	ome	E-mail		Telefono	Codice Azienda	Codice car	ta <i>FRECCIA</i> P	Punti	
1 👗 Mario	Rossi	s	s.pasotti@gmail.com		3456					
								N	luovo Viaggio Aggiung	i Ritorno
								Totale	86.00 €	
AUTENTICAZIONE										
Nome*	Cog	nome*	E-mai	l.		Telefono		E-mail aggi	iuntiva	
🦺 start 📄 🔅 🙆 🔤 📼	🛯 🛸 🖉 🚺	InfoPrin 😡 Mail - In	🔁 2 Win 🔸	3:56:42.	🕜 Creator 📄	PICO 🖉 Create	🐊 user PI	🦉 untitled	100%	👌 🐊 🕄 🛃 13.00

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'uteriore possibilità di visualizzarne i dettagli (servizi, fermate intermedie, ecc.).

## COLLEGAMENTI IPERTESTUALI

## **Modifica Andata**

Attraverso questo collegamento ipotertestuale 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 vierne 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.

1975	io 1. Scelta Via	ggio	2. Il mio vi	iaggio e paga	amento										
Scelta pos	to														
ettagli Viaggii	o: Da: Roma a: Milar	no Centrale	Data: 0	3/07/2010 C	lasse: 2° Pa	sseggeri: 2									
V: ROMA TE	- MI C.LE														
28 FRECCIAF sti da assegr	ROSSA: <b>Da:</b> ROMA TE are: <b>2</b>	a: MI C	.LE												
								<u> </u>							
	17		FRECCIARO	255A								- 1.(			
				BURO!	STAR 1	Car	rozza 7								
													_		
aziona i post	che ti interessano														
eziona i poso	che uniteressario							-		-		-			
								00 Posti	selezionati	19 Pos	ti disponit	ili 📃	Posto nor	n disponibile	
	15	16	25	26 35	36 45	46 55	56 65	66 75	76 85	86 9	5	96			
	15	16	25	26 35 24 37	36 45 34 47	46 55 44 57	56 65 54 67	66 <b>75</b>	76 85 74 87	86 9 84 94	5	96			
	15	16 14	25 27	26 35 24 37	36 45 34 47	46 55 44 57	56 65 54 67	66 <mark>75</mark> 64 77	76 85 74 87	86 9: 84 94	5	96			
	[[	16 14	25 27	26 35 24 37	36 45 34 47	46 55 44 57 R 500	56 65 54 67 - Fre	66 75 64 77 cciaro	76 85 74 87 SS2	86 9: 84 94	5	96			
	[]	14	25 27	26 35 24 37	36 45 34 47 <i>E</i> 7	46 55 44 57 <i>R</i> 500	56 65 54 67 - Fre	66 75 64 77 cciaro	76 85 74 87 SS 8	86 9: 84 94	03	96			
		16 14 13	25 27 23	26 35 24 37 28 33	36 45 34 47 38 43	46 55 44 57 <i>R</i> 500 48 53	56 65 54 67 - Fre 58 63	66 75 64 77 68 73	76 85 74 87 SS 8 78 83	86 9 84 94 88	93	96			
	<b>1</b>	16 14 13 12	25 27 23 21	26         35           24         37           28         33           22         31	36 45 34 47 E7 38 43 32 41	46 55 44 57 7 <b>R 500</b> 48 53 42 51	56 65 54 67 - Free 58 63 52 61	66 75 64 77 68 73 62 71	76 85 74 87 S S a 78 83 72 81	86 9: 84 94 88 88	93 91	96 92			
		16 14 13 12	25 27 23 21	26         35           24         37           28         33           22         31	36 45 34 47 E7 38 43 32 41	46         55           44         57           7         500           48         53           42         51	56 65 54 67 - Fre 58 63 52 61	66 75 64 77 66 73 68 73 62 71	76 85 74 87 S S 2 78 83 72 81	86 9 84 94 88 88 82	93	96		Conferma	
i	15	16 14 12	25 27 23 21	26 35 24 37 28 33 22 31	36 45 34 47 38 43 32 41	46 55 44 57 <b>R 500</b> 48 53 42 51	56 65 54 67 - Fre 58 63 52 61	66 75 64 77 62 71	76 85 74 87 S S 8 78 83 72 81	86 94 84 94 88 82	93 91	96		Conferma	
<b>ji</b> Ippo Ferrovi	15	16 14 13 12 te legali   P	25 27 23 21	26 35 24 37 28 33 22 31	36 45 34 47 E 7 38 43 32 41 Link	46 55 44 57 <i>R</i> 500 48 53 42 51	56 65 54 67 - Fre 58 63 52 61	66 75 64 77 62 71	76 85 74 87 SS 8 78 83 78 83	86 99 84 94 88 82	93	96		Conferma	

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.



🏉 Best Fare Search - Windows Internet Ex	plorer provided by IBM				_ 2
🚱 💿 🔻 🙋 https://129.35.121.53/B2CWeb/b			~	😵 Certificate Error 🦩 🔀 🌌	ive Search
File Edit View Favorites Tools Help					
🔆 Favorites 🌈 Best Fare Search				🏠 • 🛍 ·	🖃 🖶 🔹 Page 🔹 Safety 🔹 Tools 🔹 🔞 🔹
Home FS   Home Trenitalia   Home Le Frecce				English FS New	vs » (Web Radio 🎧 (La freccia.tv »)
G				Benvenu	to Mario Rossi   Esci
TRENITALIA					
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE					AREA CLIENTI
Canale   CERT_PMI_COMPANY1					Dipendente Azienda   CERT-COMPANYPMI1
HOME SCELTA DEL VIAGGIO	II MIO VIAGGIO E PAGAMENTO RI	EPILOGO VIAGGIO			
Dati Viaggio: ANDATA					
Partenza		Data	Ora Adulti Ragazzi C	erca su	Aggioma
ROMA (TOTTE LE STAZIONI)		12-12-2012			
Seleziona il giorno che ti interessa e succe	ssivamente la soluzione oraria che preferis	ci.			
Domenica 09 dicembre	Lunedi 10 dicembre Ma	rtedì 11 dicembre Merco	edì 12 dicembre Giovedi 13 dicembre	Venerdì 14 dicembre	Sabato 15 dicembre
73.50€	/3.50€	73.50€	3.50€ 73.50€	/3.50€	73.50€ ▶
0	0	0	• 0	0	0
Deutoure	Auritus	Durata	Turne		Durana Tabala
Parteriza	AITIVO	Durata	Treno		
Dama Tamiai	Milana Cantrala				
12:10	18:50	06:40	FRECCIABIANCA (2 9772	Prezzi a partire da	73.50 € <u>Seleziona</u> ▼
12.10	10.00		0.12		
<b>.</b>					
Roma Termini	Milano Centrale	02:55	FRECCIAROSSA	Prezzi a partire da	86.00 € <u>Seleziona</u> ▼
00.00	00.00		3002		
Roma Termini	Milano Centrale	03:15	FRECCIAROSSA	Prezzi a partire da	86.00 € <u>Seleziona</u> ▼
06.25	09.40		9504		
🦺 start 🚽 🤅 🕲 🔯 🖬 📓 🔌 👋	IT 🕴 🛅 InfoPrin 😡 Mail - In	🔁 2 Win 🔹 🕖 3:58:34	Creator PICO 🖉 Best Far.	🕒 user PI 🦉 untitled	- 100% J @ 🔕 🛸 😫 是 13.0.

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 modifi-

ca. 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 selezionabi-le.

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 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.).

## 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

### Prosegui

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 Ir	nternet Explorer provid	ed by IBM								_	PX
🗿 💿 💌 🙋 https://129.35.1	21.53/B2CWeb/createTicket.d	o?parameter=viewCreateTid	ket				🖌 😵 Certificate Erro	x 😽 🗙 🌌 Liv	ve Search		<b>P</b> •
File Edit View Favorites T	ools Help										
Favorites 🏾 🌈 Create Ticket								🚹 • 🗗 • 🖬	🗈 🌐 🕶 Page 🕶 S	afety • Tools • 🌘	<b>)</b> -
											^
HOME SCELTA DE	EL VIAGGIO	IAGGIO E PAGAMENTO	RIEPILOGO VIA	GGIO							_
	20/11/2012 12:02							(1) Hai 11 m	inuti di tempo per pe	rfezionare l'acquist	0
nome vlaggio	2011/2012 13:02										-
Treno	Partenza	Arrivo	Data			Dettagli			Importo		
				_				_	_	_	
Frecciarossa 9602	Roma Termini	Milano Centrale	Mercoledi		Offerta	Servizio	Carrozza	Posti		_	
11000100530 5002	06:00	08:55	12/12/2012	1	BASE	STANDAR	D 10	9D	86.00 €	E <u>Elimin</u>	<u>1a</u>
Nome	Cogne	ome	E-mail		Telefono	Codice Aziend	a Codice c	arta <i>FRECCIA</i>	Punti		
1 & Mario	Rossi		s.pasotti@gmail.com		3456						
									Nuovo Viaggio	Aggiungi Ritorno	1
								Tatala	96.00		ъ.Ш
								Totale	00.00	, e	_
AUTENTICAZIONE											
Nome*	Cog	nome*	E-ma	i*		Telefono		E-mail agg	giuntiva		
Mario	Ross		s.pas	otti@gmail.con		3456					
RIFERIMENTI											
DTH &											
Struttura *		Solo numeri									
centro di costo		Tutti i valori am	messi								
campo rif 3		Solo lettere									
campo rif 4 *		Tutti i valori am	messi								
Quinto campo		Tutti i valori am	messi								
* Campo obbligatorio											
			1	1.0	1			T. b.			×
🎦 start 🚽 🖗 🙆 🔤	🛯 🏓 🎽 🛄 🚺	InfoPrin 🛛 😡 Mail - I	n 🛛 🗀 2 Win 🖓	4:03:08.	🕜 Creator	PICO 🖉 🏉 Cr	eate 🔋 🕒 user PI	🦉 untitled	100%	9 % 😼 🗋 🔂 🖶	13.06

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

🗢 🙋 https://129.1	35.121.53/B2CWeb/cre						🖌 😵 Certifica	ate Error 🦘 🗙 ಶ Live Searc	h
Edit View Favorites	Tools Help								
Create Tick	et								I ▼ Page ▼ Safety ▼ 100
								Totale	86.00 €
JTENTICAZIONE									
Nome*		Cognome		E-mail*		Telefono		E-mail aggiunti	/a
Mario		Rossi		s.pasotti@gmail.com		3456			
FERIMENTI									
PIN *	28336600								
Struttura *	123		Solo numeri						
entro di costo	213		Tutti i valori ammessi						
ampo rif 3	ads		Solo lettere						
ampo rif 4 *	213		Tutti i valori ammessi						
Quinto campo	213		Tutti i valori ammessi						
Campo obbligatorio									
GAMENTO									
								Import	to totale 86.00
								•	
Pagamento c	lifferito								
Accetto le <i>Condizi</i>	ioni Generali di Tra	<u>sporto</u> dei Pass	eggeri di Trenitalia						
									_
Indietro									Conti
					© Gruppo Ferrov	ie 2008   Contatti   Co	municazioni Legali   Partita	a IVA n. 05403151003   Link A	iuto   Mappa   Accessibilità

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

#### <u>Home</u>

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 agevolarne 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'utetne 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 efentuali 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 <u>Condizioni Generali di</u> <u>Trasporto</u> dei Passeggeri di Trenitalia"

• Pagamento differito		1
	Accetto <u>le Condizioni Generali di Trasporto</u> dei Passeggeri di Trenitalia	Conferma

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*:

👂 Finalized Ticket - Windows Ir	nternet Explorer provided by	y IBM								_ 2
🔆 💽 🗢 🙋 https://129.35.121.1	53/B2CWeb/sendEmail.do?paramete				<ul> <li>✓ (</li> </ul>	Certificate Error		ive Search		2
File Edit View Favorites Tools	Help									
Favorites 🏾 🏀 Finalized Ticket							👌 • 🔊 ·	🖃 🖶 🔹 Page	<ul> <li>▼ Safety ▼ Too</li> </ul>	ls • 🔞 •
Home FS   Home Trenitalia   Home L	e Frecce						English FS New Benvenut	rs » Web Roo to Mario Rossi   Es	<b>lio </b> La frecció Ici	a.tv »
										<u>LIENTI</u>
Canale   CERT_PMI_COMPANY1								Dipendente Aziend	a   CERT-COMPANY	(PMI1
HOME SCELTA DEL V	11/2012 13:02	E PAGAMENTO RIEP	LOGO VIAGGIO							
Codice Bigliet	to Biglietto Elettronico		PNR AKZX35			In	nporto <b>86, 00</b> €			
Treno	Partenza	Arrivo	Data			Det	tagli			
Frecciarossa 9602	Roma Termini 06:00	Milano Centrale 08:55	Mercoledi 12/12/2012	1	Nominativo Mario Rossi	Offerta BASE	Servizio STANDARD	Carrozza 10 (Fir	Posti 9D nestrino)	CP 371001
Inserisci il numero di telefono a	quale inviare un SMS con i dat	ti riepilogativi della soluzione a	cquistata 3456						Invia	SMS
servizi accessori post vendita:										
noleggio facile:	prenotazione hotel:	parcheggio	bagagio facile:		assicurazione viaggio soli 3,70 euro Viaggio in Treno				Sta	mpa
		X = _ X	© Gr	ruppo Ferrovie 20	108   Contatti   Comunicazioni Leg	ali   Partita IVA n. (	05403151003   Link	Aiuto   Map	pa   Accessibilità	Credits

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 epressa 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.



Indicazione del posto dove viaggerà il passeggero.

СР

Posto

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:

💭 🗢 🙋 https://129.35.121.53/B2CWeb/searchS			🛩 😵 Cert	ificate Error 😽 🗙 ಶ Live S	iearch	8
ile Edit View Favorites Tools Help						
Favorites Search Subscription				🟠 • 🗟 · 🖻	🖶 🔹 Page 🔹 Safety 🕶	Tools 🔹 🔞 🔹
Home FS   Home Trenitalia   Home Le Frecce				English FS News	» Web Radio 🕦 La I	freccia.tv »
				Benvenuto Ma	ario Rossi   Esci	
					â Al	REA CLIENTI
Canale I CERT PMI COMPANY1				Dipe	endente Azienda I CERT-COM	PANYPMI
Callais   CENT_I III_COMPACT I					indente vizionale poet. 22	PAGET INT
HOME SCELTA DEL VIAGGIO II	MIO VIAGGIO E PAGAMENTO RIEPII	LOGO VIAGGIO				
Dati Viaggio: Abbonamenti andata e ritorno						
Partenza Arrivo	Tipologia trend	o Durata Livello Servizio				
ROMA (TUTTE LE STAZIONI ) NAPOLI (	FUTTE LE STAZIONI ) Tutte	▼ Tutte ▼ Tutte	•		Aggioma Ricerca Avanzati	
					Alcored Attant	
Seleziona l'abbonamento che preferisci						
Seleziona l'abbonamento che preferisci	2010					
Seleziona l'abbonamento che preferisci Durata : Mensile Validità: Da 1/12/2012 A 31/12	2012 🗸					
Seleziona l'abbonamento che preferisci Durata : Mensile Validtà: [Da 1/12/2012 A 31/12Tipo Abbonamento	2012 💌 Tipologia treno	Via	КМ	Servizi Ammessi	Prezzo	
Seleziona l'abbonamento che preferisci Durata : Mensile Validita: [De 1/12/2012.A 31/12 Tipo Abbonamento Abbonamento AV-Mensile	2012 Tipologia treno ES Italia AV Frecciargento Frecciargento	Via Roma Tiburtina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale	КМ 223	Servizi Ammessi 1* Business/1* Classe	Prezzo 509.00 € ⊗	Dettagli
Seleziona l'abbonamento che preferisci Durata : Mensile Validità: Da 1/12/2012 A 31/12 Tipo Abbonamento Abbonamento AV- Mensile Abbonamento AV- Mensile	Tipologia treno ES Italia AV Frecciargento Frecciargento Frecciargento Frecciargento Frecciargento	Via Roma Tiburlina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Tiburlina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale	KM 223 223	Servizi Ammessi 1* Business/1* Classe 2* Standard/2* Classe	Prezzo 509.00€	<u>Dettaqli</u> Dettaqli
Seleziona l'abbonamento che preferisci Durata : Mensile Validtà: Da 1/12/2012.A.31/12 Tipo Abbonamento Abbonamento AV- Mensile Abbonamento AV- Mensile Abb. IC/EC - Mensile	2012  Tipologia treno ES tala AV Flecciargento Frecciargento Frecciargento Frecciargento Intercity	Via Roma Tiburlina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Tiburlina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Tiburlina, Roma Casilina, Colleferro-Segni-Paliano Cassino, S. Maria Capul vetero, Napol Centrale	км 223 223 224	Servizi Ammessi 1* Business/1* Classe 2* Standard/2* Classe 2* Classe	Prezzo 509.00 € ⊙ 356.00 € ○ 234.00 € ○	Dettaqli Dettaqli Dettaqli
Seleziona l'abbonamento che preferisci Durata : Mensile Validtà: Da 1/12/2012.A.31/12 Tipo Abbonamento Abbonamento AV- Mensile Abbonamento AV- Mensile Abb. ICIEC - Mensile Abbon. Mensile Sovaregionale	2012  Tipologia treno ES Italia AV Flecciargento Frecciargento Frecciargento Frecciargento Intercty Regionale	Via Roma Tiburtina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Tiburtina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Tourtina, Roma Casilina, Colteforro-Segni-Palano Casino, S. Maria Caput Vetero, Napol Centrale Roma Termini, Privemo-Fossanova, Aversa, Caserta, Napo Centrale	КМ 223 223 · 254 II 244	Servizi Ammessi 1* Business/1* Classe 2* Standard/2* Classe 2* Classe 2* Classe	Prezzo 509.00 €	Dettaqli Dettaqli Dettaqli Dettaqli
Seleziona l'abbonamento che preferisci Durata : Mensile Validtà: Da 1/12/2012.A.31/12 Tipo Abbonamento Abbonamento AV- Mensile Abbonamento AV- Mensile Abbon.Mensile Sovraregionale Abbon. Mensile Sovraregionale	Tipologia treno ES Italia AV Frecciargento Frecciargento Frecciargento Frecciargento Frecciargento Regionale Regionale	Via Roma Tiburtina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Tiburtina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Teurina, Privemo-Fossanova, Aversa, Caserta, Napo Cestino, S. Maria Caputa Vetere, Napol Centrale Roma Termini, Privemo-Fossanova, Marcianise, Napoli Centrale	KM 223 223 224 111 224 234	Servizi Ammessi 1* Business/1* Classe 2* Standard/2* Classe 2* Classe 2* Classe 2* Classe 2* Classe	Prezzo           509.00 € ○           356.00 € ○           234.00 € ○           138.50 € ○           131.50 € ○	Dettaqli Dettaqli Dettaqli Dettaqli Dettaqli
Seleziona l'abbonamento che preferisci Durata : Mensile Validità: [Da 1/12/2012.A 31/12 Tipo Abbonamento Abbonamento AV- Mensile Abbonamento AV- Mensile Abbonamento AV- Mensile Abbonamento AV- Mensile Abbon. Mensile Sovarregionale Abbon. Mensile Sovarregionale Abbon. Mensile Sovarregionale	Tipologia treno ES Italia AV Freccargento Freccargento Freccargento Freccargento Freccargento Freccargento Regionale Regionale Regionale	Via Roma Tiburtina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Tiburtina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Tiburtina, Roma Casalina, Collektror-Sepyn-Failuna Cossino, S. Maria Capita Vetera, Napoli Centrale Roma Termini, Privemo-Fossanova, Marcianise, Napol Centrale Roma Termini, Privemo-Fossanova, Marcianise, Napol Centrale Roma Termini, Privemo-Fossanova, Narcianise, Napol	KM 223 223 224 254 11 244 234 214	Servizi Ammessi 1º Business/1º Classe 2º Standard/2º Classe 2º Classe 2º Classe 2º Classe 2º Classe 2º Classe	Prezzo 509.00 € © 3556.00 € ○ 234.00 € ○ 138.50 € ○ 131.50 € ○ 124.50 € ○	Dettaqli Dettaqli Dettaqli Dettaqli Dettaqli Dettaqli Dettaqli
Seleziona l'abbonamento che preferisci Durata : Mensile Validita: [Da 1/12/2012.A 31/12 Trpo Abbonamento Abbonamento AV- Mensile Abbonamento AV- Mensile Abbon Mensile Sovraregionale Abbon Mensile Sovraregionale Abbon Mensile Sovraregionale Abbon Mensile Sovraregionale	Tipologis treno ESItalia AV Frecciargento Frecciargento Frecciargento Frecciargento Frecciargento Regionale Regionale Regionale Regionale Regionale	Via Roma Tiburtina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Tiburtina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Tiburtina, Roma Cassilina, Colleferro-Segni-Paliano Cassino, S. Maria Capua Vietre, Napoli Centrale Roma Termini, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Termini, Privemo-Fossanova, Napoli Campi Fiegre Roma Termini, Privemo-Fossanova, Napoli Campi Fiegre	км 223 223 · 254 ііі 244 234 234 214 1 208	Servizi Ammessi 1* Business/1* Classe 2* Standard/2* Classe 2* Classe 2* Classe 2* Classe 2* Classe 2* Classe 2* Classe	Prezzo 508.00 € 356.00 € 234.00 € 138.50 € 131.50 € 124.50 € 121.50 €	Dettadi Dettadi Dettadi Dettadi Dettadi Dettadi Dettadi Dettadi
Seleziona l'abbonamento che preferisci Durata : Mensile Validità: Da 1/12/2012.A 31/12 Tipo Abbonamento Abbonamento AV- Mensile Abbonamento AV- Mensile Abbon CiEC - Mensile Abbon. Mensile Sovaregionale Abb ICEC - Mensile	2012  Tipologia treno ES Itala AV Freccargento Freccargento Freccargento Freccargento Freccargento Regionale Regionale Regionale Intercity Intercity	Via Roma Tiburtina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Tiburtina, Roma Casilina, Colleferro-Segni-Pallano Cassino, S. Maria Capua Vetere, Napoli Centrale Roma Termini, Privemo-Fossanova, Aveza, Casarta, Napo Centrale Roma Termini, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Termini, Privemo-Fossanova, Napoli Campi Flepre Roma Tiburtina, Privemo-Fossanova, Napoli Campi Flepre	KM 223 223 224 111 224 234 234 214 208 219	Servizi Ammessi 1' Business/1' Classe 2' Standard/2' Classe 2' Classe 2' Classe 2' Classe 2' Classe 2' Classe 2' Classe 2' Classe	Prezzo 509.00 €	Dettadi Dettadi Dettadi Dettadi Dettadi Dettadi Dettadi Dettadi Dettadi
Seleziona l'abbonamento che preferisci Durata : Mensile Validità: Da 1/12/2012.A 31/12 Tipo Abbonamento Abbonamento AV- Mensile Abbonamento AV- Mensile Abbon Mensile Sovraregionale Abbon Mensile Sovraregionale	2012 ▼ Tipologia treno ES Itala AV Frectargento Frectargento Frectargento Frectargento Frectargento Frectargento Frectargento Regionale Regionale Regionale Interdy Interdy Interdy Interdy Interdy	Via Roma Tiburlina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Tiburlina, Roma Prenestina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Toturina, Roma Casilina, Colleterro-Segni-Palano Casinos, S. Maria Capul vetera, Napol Centrale Roma Termini, Privemo-Fossanova, Marcianise, Napoli Centrale Roma Termini, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Termini, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Termini, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale Roma Toturina, Privemo-Fossanova, Napoli Centrale	KM 223 223 224 254 11 244 244 234 244 244 244 249 219 219	Servizi Ammessi 1* Business/1* Classe 2* Standard/2* Classe 2* Classe 2* Classe 2* Classe 2* Classe 2* Classe 1* Classe 1* Classe	Prezzo 508.00 €	Dettagli Dettagli Dettagli Dettagli Dettagli Dettagli Dettagli Dettagli Dettagli

## Figura 18: Selezione Abbonamento (1/2)

🖉 Search Subs	cription - Windows Internet Explorer pro	vided by IBM					_ 0 🛛
GO - 🖻	https://129.35.121.53/B2CWeb/searchSubscription			💌 😵 Certifi	cate Error 😽 🗙 ಶ Live Sear	ch	P -
File Edit Viev	w Favorites Tools Help						
🚖 Favorites 🛛 👔	Search Subscription				🚹 • 🗟 · 🗆 🖷	9 🔹 Page 👻 Safety 🕶	Tools - 🔞 - 🦈
At	bbonamento AV- Mensile	Frecciargento Frecciarossa	Roma Termini, Formia-Gaeta, Napoli Centrale	214	1" Business/1" Classe	509.00€ ◯	Dettagli
At	bbonamento AV- Mensile	ES Italia AV Frecciargento Frecciarossa	Roma Termini, Formia-Gaeta, Napoli Centrale	214	2° Standard/2° Classe	356.00€ ◯	<u>Dettagli</u>
Abl	bonamento ES* - Mensile	Eurostar Italia	Roma Termini, Formia-Gaeta, Napoli Centrale		1" Classe	399.00€ ◯	Dettagli
Abl	bonamento ES* - Mensile	Eurostar Italia	Roma Termini, Formia-Gaeta, Napoli Centrale	214	2* Classe	305.00 € ◯	Dettagli
Abb	on. Mensile Sovraregionale	Regionale	Roma Termini, Formia-Gaeta, Napoli Centrale	214	2° Classe	124.50 € ◯	Dettagli
Durata : Sett	timanale Validità: Da 3/12/2012 A 9/12/201	2 💌					
	Tipo Abbonamento	Tipologia treno	Via	КМ	Servizi Ammessi	Prezzo	
	Abbon. IC/EC - Sett.le	Intercity	Roma Tiburtina, Roma Casilina, Colleferro-Segni-Paliano, Cassino, S. Maria Capua Vetere, Napoli Centrale	254	2" Classe	117.00€ ◯	Dettagli
	Abbon. IC/EC - Sett.le	Intercity	Roma Tiburtina, Priverno-Fossanova, Napoli Centrale	219	2" Classe	97.00€ ◯	Dettagli
	Abbon. IC/EC - Sett.le	Intercity	Roma Tiburtina, Priverno-Fossanova, Napoli Centrale	219	1" Classe	148.50 € ◯	Dettagli
	Abbon. IC/EC - Sett.le	Intercity	Roma Termini, Formia-Gaeta, Napoli Centrale	214	2* Classe	97.00 € ◯	Dettagli
	Abbon. IC/EC - Sett.le	Intercity	Roma Termini, Formia-Gaeta, Napoli Centrale	214	1° Classe	148.50 € ◯	Dettagli
INTESTATA nome * *Campo c	Cognome *	data di nascha (gg-mm-aaaa)	Codce carta/RECC24     Codce A	vzienda	Telefono	Emai	Continua )
			@ Gruppo Ferrovie 2008   Contatti   Comu	nicazioni Legali   Part	ta IVA n. 05403151003   Link A	iuto   Mappa   Accessi	biità   Credits ₩



#### 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:

🏉 Trenitalia - Base Search - Windows I	nternet Explorer provided by IBM							_ 2
C C T L https://129.35.121.53/B2CW					💌 😵 c	ertificate Error	🔄 🗙 灯 Live Search	<b>P</b>
File Edit View Favorites Tools Help								
Favorites 🏈 TrenItalia - Base Search							🏠 🔹 🔝 🐇 📼 🚔 🕈 Pa	ige + Safety + Tools + 🕢 +
Home FS   Home Trenitalia   Home Le Frecce						Er	nglish FS News » Web R	Radio 🕦 La freccia.tv »
6							Benvenuto Mario Rossi	Esci
								AREA CLIENTI
Canale   CERT_PMI_COMPANY1							Dipendente Azie	nda   CERT-COMPANYPMI1
Sei in: Home > Area riservata aziende								
BIGLIETTI ABBONAMENTI/C/	ARNET							
0	<u>_</u>	<u>^</u>					Name	
O ABBONAMENTO	ACQUISTO CARNET	O PRENO	TA CON CARNET				Mario Rossi	
Dat Roma (Tutte I	Tipologia: Acquisto carnet 10 viaggi	AV - validita 180 gg					User ID	
A: Firenze	Valido Dal: 29-11-2012						pmiusercert1	
			C	erca			Email	
							s.pasotti@gmail.co	m
							MODIFICA	
VIAGGI OPERAZIONI								
Le ultime soluzioni acquistat	e							
Il mio Viaggio 29/11/2012 12	2:02							
My travel 09/11/2012 11:02						_		
TI mio Viaggio 24/10/2012 8:	50					_		
Affari a Roma						_		
Il min Viaggin 24/10/2013 12						_		
		Visualizza tutti				_		
		1.0	I a I	-		m Y		
🍠 start 🔰 🔅 😂 🖬 📓 🍯	👔 🕅 👔 InfoPrin 😡 Mail - In	🔁 2 Win 👻 🕖 4:11:43	G Creator	PICO	🖉 TrenItali	📕 user PI	100% untitled	🕊 🔇 🗞 🛃 🗳 🚼 💂 13.1

## Figura 20: Ricerca, Acquisto Carnet

## CAMPI EDITABILI

## Da

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

## Α

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:



Purchase Carnet Output - Windows Internet Explorer p	ovided by IBM		
🚭 🕞 🗢 👔 https://129.35.121.53/82CWeb/searchPurchesCarnet		💌 😵 Certificate Error	🖌 🖌 🧗 Live Search
File Edit View Favorites Tools Help			
Favorites 🖉 Purchase Carnet Output			🏠 🔹 🔝 👘 🐨 Page 🗸 Safety 🗸 Tools 🕶 🕢 🔹
Home FS   Home Trenitalia   Home Le Frecce			English FS News Web Radio A La freccia.tv » Benvenuto Mario Rossi   Esci
			Area Clienti
Canale   CERT_PMI_COMPANY1			Dipendente Azienda   CERT-COMPANYPMI1
Dettagli carnet: Tipologia: Roma ( Tutte Le Stazioni )- Firenze Acquisto carr	et 10 viaggi AV - validita 180 gg 🛛 🔻 Val	idità dal 29/11/2012(gio) A 27/5/2013(lun)	Aggiorna Ricerca Avanzata
Seleziona la classe che preferisci per la tipologia di carne	t scelta		
Servizi			Prezzo
1 ACQ CARNET FR AV	FRECCIAROSSA	1° Business/1° Classe	504.00€ ◯
2 ACQ CARNET FR AV	FRECCIAROSSA	2° Standard/2° Classe	344.00€ ⊙
1 ACQ CARNET FA AV	FRECCIARGENTO	1* Business/1* Classe	504.00€ ◯
2 ACQ CARNET FA AV	FRECCIARGENTO	2* Standard/2* Classe	344.00€ ◯
INTESTATARIO			
* nome * cognome	* Codice carta <i>FRECCIA</i>	Codice Azienda Telefono	Email
Ermanno Russo	109566806		
*Campo obbligatorio			
			Continua 🕨
		© Gruppo Ferrovie 2008   Contatti   Comunicazioni Legali   Partita IVA n. I	05403151003   Link Aiuto   Mappa   Accessibilità   Credits
🥐 start 🚽 े 🞯 😂 🚥 🥫 🍺 🎽 े म े 📑 InfoP	rin 🛛 😡 Mail - In 🗋 🗀 2 Win 👻 😗 4:16:12 🚺	🕃 Creator 🔄 PICO 🌈 Purchas 🕥 user PI	🦉 untitled 🔰 100% 🖉 🍘 🔇 🗮 🔇 🗮 13.19

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):

🤔 Trenitalia - Base Search - Windows Intern	et Explorer provided b	y IBM										- 0 🛛
C C T I https://129.35.121.53/B2CWeb/hom						~	😮 😵 Certificate Error	-+ ×	🛛 💐 Live Search			P •
File Edit View Favorites Tools Help												
😭 Favorites 🌈 TrenItalia - Base Search								🟠 •	S - 🗆 🖶		afety - Tools	• 🔞 • "
Home FS   Home Trenitalia   Home Le Frecce								English (	FS News »	Web Radio 🎧	La freccia.t	v »
<b>1</b>	-								Servenuto Mario F	IOSSI   ESCI		
											AREA CLI	<u>ENTI</u>
Canale   CERT_PMI_COMPANY1									Dipenden	te Azienda   CEF	T-COMPANYPI	///
Sei in: Home > Area riservata azlende												
BIGLIETTI I ABBONAMENTI/CARNET									Il mio profilo			
O ABBONAMENTO	O ACQUISTO CARNE	ET		PRENOTA CON CA	RNET				Nome			
									Mario Rossi			=
Numero carnet 15670	Nome	Ermanno							User ID			
	Cognome	Russo				CERCA			pmiusercert			
									Email s pasotti@gr	nail.com		
									MODIFICA			
VIAGGI OPERAZIONI												
Le ultime soluzioni acquistate												
A Il min Vinenie 30/11/2012 12:02												
Wy travel 09/11/2012 11:02												
0 Il mio carnet 29/11/2012 13:20												
U Il mio Viaggio 24/10/2012 8:59												
Affari a Roma												~
🦺 start 💧 😥 😂 🔤 🔋 🖉 👔	T 🕴 🛅 InfoPrint	😡 Mail - Inbo	🚞 2 Windo 🔹	<b>4:24:47</b>	Creator En	PICO_WP	🥭 TrenItalia	🦉 untit	ed - P 1	00% 🛛 🖝 🄇	) & 🛃 🗯 🕻	13.28

Figura 22: Utilizzo Carnet



## CAMPI EDITABILI

## Numero carnet

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

zo 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:

🥖 Travel Purchased - Wind	ows Internet Explorer provideo	d by IBM			_ 2 🛛
🕞 🕞 🔻 🙋 https://129.35	121.53/B2CWeb/orderDetails.do?parar		828	💌 😵 Certificate Error 🤩 🗶 🌌 Live S	Search
File Edit View Favorites	Tools Help				
🚖 Favorites 🌈 Travel Purcha	sed			h • 🖻 · 🗆	🖶 🔹 Page 🔹 Safety 🔹 Tools 🔹 🕢 👻
Home FS   Home Trenitalia   H	ome Le Frecce			English FS News	» Web Radio 🎧 🕻 La freccia.tv »
				Benvenuto M	ario Rossi   Esci
GRUPPO FEBROVIE DELLO STATO ITALIANE					AREA CLIENTI
Canale   CERT_PMI_COMPANY	1			Dip	endente Azienda   CERT-COMPANYPMI1
Sei in:Home > AREA CLIE	NTI -> I MIEI VIAGGI				
Viaggi acqu	istati	Storico Operazi	oni		Ξ.
Ricerca viaggi da	al 29-11-2012 IIII al	30-11-2012	con PNR vuguale a		
					Aggiorna
	nome viaggio		descrizione viaggio	data viaggio	
1 II mio Viaggio 29	11/2012 13:02		Roma Termini (06:00) - Milano Centrale (08:55)	12/12/2012	$\overline{\bullet}$
2 My travel 09/11/2	012 11:02		Roma Termini (07:00) - Milano Centrale (10:00)	30/11/2012	$\bigcirc$
3 II mio carnet 29/	11/2012 13:20		Roma ( Tutte Le Stazioni ) - Firenze	29/11/2012	$\overline{\mathbf{v}}$
4 II mio Viaggio 24	10/2012 8:59		Roma Termini (08:15) - Milano Centrale (11:40)	24/11/2012	$\odot$
5 Affari a Roma			Roma Termini (06:15) - Milano Centrale (09:40)	24/11/2012	$\odot$
6 Il mio Viaggio 24	10/2012 12:52				
🦺 start 🚽 🤅 🞯 😂 📼	📓 🎒 🎽 IT 🕴 🛅 InfoP	rint 📔 😯 Mail - :	nbo 🛛 🗀 2 Windo 🔹 🥠 4:26:00 🛛 🚱 Creator En 🏾 🖷 PICO_WP	🥖 Travel Pur 🦉 untitled - P	100% 🛛 🖝 🔇 🗞 🚽 💭 🖶 13.29

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

🔊 💿 💌 🔊 https://129.35.121.53/B2CWeb/orderDetails.do?parameter =purchasedTravelB28&filterSearch =T		💌 🥸 Certificate Error  😽 🗶 💐 Live S	Search P
File Edit View Favorites Tools Help			
/ Favorites 6 Travel Purchased		â • 🗅 · 🖻	🖷 🔹 Page 🔹 Safety 🔹 Tools 👻 🕢 🔹
Home FS   Home Trentala   Home Le Frecce		English FS New Benvenut	s » Web Radio 🕦 La freccia.tv » o Mario Rossi   Esci
			AREA CLIENTI
Canale   CERT_PM_COMPANY1			Dipendente Azienda   CERT-COMPANYPMI1
Viaggi acquistati Storico Operazioni			
Ricerca viaggi dal 29-11-2012 IIII al 30-11-2012 IIII con PIR 🔻	uguale a AKZX35		
			Aggioma
nome viaggio	descrizione viaggio	data viaggio	
1 Il mio Viaggio 29/11/2012 13:02 Roma Termini (06:00) - I	Milano Centrale (08:55)	12/12/2012	$\overline{\mathbf{v}}$
Indietro			
<u>Start</u> کے کہ کہ کہ تعلقہ کے تعلقہ تعلقہ تعلقہ تعلقہ کے تعلقہ ت	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	nP 🗘 Trave Pur 💓 unded - P și Acquistati	100% 年 🖉 🕸 10 是 13.01
I start I Informt I Information I Informatio I Informatio I Informatio I Informatio I In	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	nP ⊘ Trave Pur	100% 年 🖉 🕉 😭 🕹 13.31
Start Mal-Into 2 Winds Figura 24: Travel Purchased - Windows Internet Explorer provided by IBM C C Figure 2010 Control of c	• @ 427.44 @ Crestor En ) 避 PICO. Filtro PNR dei Viagg	AP Crowe Pur Y untited - P pi Acquistati V & Centrate Error (+) X & U	100% 🕊 🖉 🖉 🛣 13.31
Start	• @ 427.44 @ Creator En 潮 PICO. Filtro PNR dei Viagg	AP Crowe Pur y unsted - P și Acquistati v & Constance Error + + × # w	100% ● ② ③ ③ ② ② 및 13.31 ■ ③ ③ e Search
Start C Canada (RML_COMPANY) Selin Home > AREA CLIENTI > I MIEI VIAGGI	• • • +27.44 • O crestor En • PICO. Filtro PNR dei Viagg	AP Travel Pur V untited - P și Acquistati V V Centicate Error (* ) X & À * S ·	100% 💽 🖓 S S 2 8 2 13.33 C Starch F Search F Dipendente Aziende   CHANGE NAME
	● ● 4+27.44 ● Creator En 圏 PICO. Filtro PNR dei Viagg	AP Trove Pur Untited - P gi Acquistati V Certificate Error 49 X A UN Ar + D - D	100% 2 L 13.31 L 2 L 2 L 2 L 2 L 2 L 2 L 2 L 2 L 2 L 2
Start       Image:	• • +27.44 O Creator En I PICO. Filtro PNR dei Viagg	AP Travel Pur V untited - P pi Acquistati Centicate Error (+) × (*) & • (>	100% C Sarch C Land
	v vguale a	AP Trove Pur Untited - P c Acquistati Certificate Error (+) (*) (*) (*) Certificate Error (+) (*) (*) (*) (*) (*) (*) (*) (*) (*) (*) (*) (*) (*)	100% C 3 13.53
	( @ 4:27:44 ) @ Creator En ) 即 PICOL  Filtro PNR dei Viagg  uguale a  descrizione viagglo  - Venezia S. Lucia (09:10)	AP Trevel Pur U untited - P gi Acquistati V Centrate Error + X = C R + S - C data viaggio 25122012	100% C 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
Store       Implementation       Implementation       Implementation         Figure 24:       Figure 24:         Travel Purchased - Windows Internet Explorer provided by IBM       Implementation       Implementation         Implementation       12241123       Implementation       Implementation         Figure 24:       Store       Store       Implementation         Implementation       Implementation       Implementation       Implementation         Selin.Home > AREA CLIENTI > I MEI VIAGGI       Storico Operazioni       Implementation         Ricerca viaggi       dal 29-11-2012       al 30-11-2012       con PR       Implementation         Implementation       Storico Operazioni       Implementation       Implementation       Implementation         Implementation       Implementation       Implementation       Implementation       Im	v venezia 5. Lucia (09:10) 0 Centrale (15:40)	AP  Travel Pur Untited - P	100% C 3 2 2 2 13.33
Storic		AP Trove Pur Untited - P pi Acquistati Certitate Error + N N N N N Certitate Error + N N N N N N Certitate Error N	100% C 13.31
Start       Image:		AP Treve Pur United - P pi Acquistati Certiaa Erec + X & + X & Certiaa Erec + X & + X & Certiaa Erec + X & Cer	100% Child a 250 5 1 13.33
Start       Image:		AP Treve Pur United - P pi Acquistati Certiaa Erec + X & + X & Certiaa Erec + X & + X & Certiaa Erec + X & Cer	100%         13.33           Image: Safety - Tools - Image: Safety - Image: Safety - Tools - Image: Safety -

PICO\_WP... 🛛 🦉 untitled - P.

● 🕜 🌭 🚽 🏠 🕄 是 13.49

🐉 start

👔 😳 😂 📼 📴 📕 🎽 👔 👔 InfoPrint ... 📔 🥪 Mall - Inbo... 🍸 😂 2 Windo... 🕒 🥝 4:45:43 - ... 📔 🚱 Creator En.



#### 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.

Change Booking - Windows Internet Expl	lorer provided by IBM					_ 2 🛛
C C v l https://172.24.113.20/B2CWeb/ch				<b>~</b> 😵 I	Certificate Error 🤣 🗙 🌠 Live Search	P-
File Edit View Favorites Tools Help					🐴 🔹 🗔 🚽 📾 🔹 Page + Safety	y + Tools + 🔞 + 👋
VIAGGI ACQUISTATI / DA ACQUISTARE						
Cambia Prenotazione (data ora)						
					Sta	impa
Andata: Roma Termini - Milano Centrale	Data: Tipologia Servi. 07/12/2012 IIII Posto a sedere	zio: Ora Adulti:	Ragazzi (4-12): 0		Agg	ioma
Partenza	Arrivo	Durata	Treno		Prezzo Totale	
06:00 Roma Termini	08:55 Milano Centrale	02:55	FRECCIAROSSA 9602	<i>i</i>	86.00€ ○	
06:15 Roma Termini	09:40 Milano Centrale	03:25	FRECCIAROSSA 9504	۵	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	۲	86.00€ ○	
07:15 Roma Termini	10:40 Milano Centrale	03:25	FRECCIAROSSA 9508	۲	86.00€ ○	
					Soluzioni suc	cessive 🕨
Nota sui prezzi: si riferisce al totale passes dindietro	ggeri per il tipo di servizio selezionato e class	se indicata				Continua 🕨
🦺 start 🚽 🛛 🕼 🖬 📓 🎐 👋	IT 👔 InfoPrint 🏾 🛞 Mail - Inbo	🗎 🔁 Windo 🔹 🅢 4:47:0	13 🛛 🚱 Creator En 🗎 🖷	PICO_WP 🕅 🦉	untitled - P 🖉 Change Bo 100% 🗸 🌊 🔇 🗞	s 🛃 🕼 🚷 💂 13.50

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** 

#### Compo cho riporto il ti

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.

#### Prosegui

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.



6 Modify Booking - Windows Internet Explorer provided by IBM					
ttps://172.24.113.20/B2CWeb/modifyBooking.do?parameter=modifyBookingView			🛩 😵 Certifi	icate Error 🤄 🗙 🌠 Live Search	P-
File Edit View Favorites Tools Help					
🚖 Favorites 🖉 Modify Booking				🚹 • 🗟 · 🖻 🖶 • 1	Page 🔹 Safety 🕶 Tools 🔹 🕢 🍟
Home FS   Home Trenitalia   Home Le Frecce				English (FS News »)	Web Radio 🌒 La freccia.tv »
				Benvenuto Mario Ro	ossi   Esci
					AREA CLIENTI
Canale   PMLCOMPANY1				Diper	ndente Azienda   CHANGE NAME
HOME AREA CLIENTI I MIELVIAGGI CAMBIO BIGLIETTO					
Viaggio: Roma Termini (06:25) - Milano Centrale (09:45) Date partenza: 12/12	2/2012				
	_	_	_		
Tratta	Passeggero		Offerta	Servizio	Importo
	🗖 1 🔔 ADULTI		BASE	Posti a sedere STANDARD	86.00€
Roma Termini - Idilano Centrale	2 ADULTI		BASE	Posti a sedere STANDARD	86.00€
	🗹 3 🔔 ADULTI		BASE	Posti a sedere STANDARD	86.00 €
Indietro					Rimborso
	© Gru	ippo Ferrovie 2008   Con	tatti   Comunicazioni Legali   I	Partita IVA n. 05403151003   Link Alute	o   Mappa   Accessibilità   Credits
👫 Start 🔰 ? 🕲 🐚 😋 🗐 👗 🎽 IT 🤌 🛅 InfoPrint 🚱 Mail - Inbo 😭	2 Windo • 🅠 4:50:57	🞧 Creator En	PICO WP 🔡 untitle	ed - P 🖉 Modify Boo 100%	一年 🖉 🖏 🛁 🖉 💂 13.54

Figura 27: Selezione Rimborso/Altri Campi

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

🏉 Create Ticket - Windows Internet Explore	r provided by IBM						_ @ 🛛
C C T https://172.24.113.20/B2CWeb/sec	ure/createTicket.do?parameter=viewCreateTicket			~	😵 Certificate Error 😽 🗙 🌌 Live Se	arch	P -
File Edit View Favorites Tools Help							
🚖 Favorites 🌈 Create Ticket					🚹 • 🗟 · 🖃	🖶 🔹 Page 🔹 Safety 🔹	• Tools • 🔞 • 👋
Home FS   Home Trenitalia   Home Le Frecce					English FS News Benvenuto	Web Radio () Mario Rossi   Esci	La freccia.tv »
						ť	AREA CLIENTI
Canale   PMI_COMPANY1						Dipendente Azienda	CHANGE NAME
HOME SCELTA DEL VIAGGIO	II MIO VIAGGIO E PAGAMENTO RIEPILOGO VIAGGIO						
QUADRO SINTESI MODIFICHE Tipologia Modi	fica: Rimborso						
Passeggero						Trattanutati	24.40.6
1	BASE STANDARD	86.00€				Totale rimborsabile	137.60€
2	BASE STANDARD	86.00€					101.000
	Totale pagato*	172.00€					
**Trattenuta applicata in base alle condizioni	i i commerciali previste per l'offerta acquistata o all'utilizzo di valoi	ri elettronici non					
rimborsabili.							
Accetto <u>le Condizioni Generali di Tras</u>	<u>porto</u> dei Passeggeri di Trenitalia						
							Continua 🕨
			© Gruppo Ferrovie 2008	Contatti   Comunicazio	ni Legali   Partita IVA n. 05403151003   Link	Aiuto   Mappa   Acc	cessibilita   Credits
🥐 start 📄 🤅 😂 🔤 📓 🛸 🛛	T 🕴 🛅 InfoPrint 🛛 🞲 Mail - Inbo 🗎 🚞 2 Windo 🖓	• 🅢 4:51:48 -	🕜 Creator En	PICO_WP	🦉 untitled - P 🖉 Create Tic	100%	😼 🕼 😵 🖶 13.55

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:

	rer provided by IBM						_
🕞 🗢 🙋 https://172.24.113.20/82CWeb/orderD				V 😵	Certificate Error 😽 🗙 🌌 U	ive Search	
a Edit View Favorites Tools Help							
avorites 🖉 Travel Purchased					🛅 • 🖾 👘	📑 🖶 🕶 Page 🕶 Sat	fety + Tools + 🔞
							AREA CLIENTI
Canale   PMI_COMPANY1			-			Dipendente Azienda	CHANGE NAME
Sei in:Home > AREA CLIENTI > I MIEI VIAGGI							
Viaggi acquistati	Storico Operazi	ioni					
Ricerca viaggi dal 29-11-2012	II al 30-11-2012 III	con PNR •	r uguale	a			
nome via	ggio		đ	lescrizione viaggio	data viaggio		Aggiorna
41 II mio Viaggio 09/11/2012 17:37		Roma Termini (08:15) -					
			Milano Centra	sie (11:40)	12/11/2012		
			Milano Centra	ale (11:40)	12/11/2012	Chiu	di 🔺
Soluzione 1: Roma Termini (08:15) - Milano Co	entrale (11:40) Stato: Acquistato	Data partenza: 12/11/2	2012	ue (11:40)	12/11/2012	Chiu Importo totale	di ▲ : 9.00 € <mark>人</mark>
Soluzione 1: Roma Termini (08:15) - Milano Co Viaggio: Roma Termini (08:15) Milano Centrale (1140) Treno 9514 Freciarossa Codice Biglietto I PMR: CE07UN	entrale (11:40) Stato: Acquistat	Deta partenza: 12/11/2	2012	Nome ALDO ZAMBONI (Aduito) Carrozza 8 ( carta <i>FRECCIA</i> : 100020849	12/11/2012 Merta: Super Economy Se Sets: 11D CF	Chiu Importo totale ervizio: STANDARD 2 367301	di.▲ 9.00€ <mark>}</mark>
Solutione 1: Roma Termini (08:15) - Milano Co Viaggio: Roma Termini (08:15) Milano Centrale (11:40) Treno: 9514 Frecciarossa Codice Biglietto / PNR: CEO7UN	entrale (11.40) Stato: Acquistat.	Data partenza: 12/11/2	2012	Nome: ALDO: ZAMEONI (Adulto) Carrozza: 8 cartaFRECCIA: 100020849	12/11/2012 Werta: Super Economy Se tost: 11D CF	Chiu Importo totale Invizio: STANDARD 387301 Rimborso per cause	di ▲ 9.00 € ▲ 9.00 €

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

🚱 💿 💌 😢 https://172.24	4.113.20/82CWeb/reimbursementForFSCaus				👻 😵 Certifi	cate Error 😽 🗙 ಶ Live Sea	rdh 🖉
File Edit View Favorites	Tools Help						
🚖 Favorites 🛛 🌈 TrenItalia - B	Base Search					🐴 • 📾 × 📼 🦷	🛊 🔹 Page 🔹 Safety 👻 Tools 👻 🔞 🕶
Home FS   Home Trenitala   H	iome Le Frecce					English (FS News Benvenuto M	» (Web Radio 🏠 (La freccia.tv ») ario Rossi   Esci
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE							AREA CLIENTI
Canale   PMI_COMPANY1							Dipendente Azienda   CHANGE NAME
Richiesta rimborso Mancata effettuazione del viaj Nota Bene: Come da disposio	o per viaggio non effettuato ggio per fatto imputabile a Trenitalia o per orc zione del Regolamento Europeo Passeggeri 1	per cause FS line dell'Autortà Pubblica (attenzione : la r 371/2007, il rimborso in caso di ritardo de	ichiesta va inoltrata alma I treno superiore a 60 m	eno 3 ore dopo il previsto orari inuti spetta di diritto al viaggiato	o di partenza treno). re, pertanto, le relative		
DETTAGLIO CAUSALE							
Inserisci la motivazione	Il treno e' soppresso o la partenza e' ritarda	ta di almeno un'ora	~				
							Avanti
				© Gruppo Ferrovie 2008	Contatti   Comunicazioni Legali   I	Partta IVA n. 05403151003   Link	Aluto   Mappa   Accessibilità   Credits
🦺 start 🌒 🔅 🕼 🖬	🛙 🧊 🍺 🍟 👔 III 🕴 🚺 InfoPrint	🛛 😡 Mail - Inbo 🎽 🚞 2 Win	do 🖌 🈗 4:55:33	🚺 🕜 Creator En	PICO_WP 🦉 untitle	ed - P 🜔 TrenItalia	100%

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

A Tanalas Ra Dava C



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).

el Purchased - Windows Internet Explorer provided by IBM				_ 2
https://172.24.113.20/B2CWeb/orderDetails.do?parameter=purchased	ravel828		🖌 😵 Certificate Error	earch 🖉
dit View Favorites Tools Help				
ites 🖉 Travel Purchased			🟠 • 🖾 · 🗆	🖶 🔹 Page 🔹 Safety 🔹 Tools 👻 🔞 🕶
PERROVIE DELLO STATO ITALIANE				AREA CLIENTI
ale   PMI_COMPANY1				Dipendente Azienda   CHANGE NAME
n:Home > AREA CLIENTI > I MIEI VIAGGI				
Viaggi acquistati Storico Ope	azioni			
Picerca viaggi dal 20.11.2012	III con PNR T	cuala a		
		guaie a		
				Aggioma
nome viaggio		descrizione viaggio	data viaggio	
1 Susanta 25/10/2012 18:13	Milano Centrale (06:35) - Venezi	a S. Lucia (09:10)	25/12/2012	$\overline{\mathbf{v}}$
		Message from webpage		
2 II mio Viaggio 29/11/2012 13:53	Roma Termini (06:25) - Milano	2 La richiesta di annullamento implica la cancell	azione del viaggio. Sei siguro di voler procedere?	
		Y		Chiudi 🔺
oluzione 1: Poma Termini (08:25) - Milano Centrale (00:45) - Stato: Accui	tato Data partenza: 12/12/2012	ок	Cancel	Importo totolo: 96.00 €
Statistice in termine (co.25) minute contraine (co.45) States requi				
Viaggio: Roma Termini (08:25)				
Milano Centrale (09:45)	4 9	Nome: Mario Rossi (Adulto)	Offerta: BASE Servizio	STANDARD
Treno: 9504 Frecciarossa		Carrozza: 10	Posti: 9D CP 354	901 86.00 t
Codice Biglietto / PNR: AKZY9N				
		Combin De	Direkowa (Alta ana)	
		Cambia Pro	Rimborso/Altri C	Annuilamento

Figura 31: Richiesta di Annullamento

Home FS   Home Trentalia   Home Le Frecce					English FS News >>> Web Rodio G Benvenuto Mario Rossi   Esci	🜔 La freccia.tv »
						AREA CLIENTI
Canale   PMI_COMPANY1					Dipendente Azie	nda   CHANGE NAME
Richiedi rimborso						
Viaggio	Data Acquisto	Importo pagato	Esito rimborso	Data Rimborso	Rimborso ottenuto	Nome
Roma Termini(06:25) - Milano Centrale(09:45)	29/11/2012	86.00€	Accettato	29/11/2012	86.00€	Mario Rossi
Indietro						
		© Gru	ppo Ferrovie 2008   Contatti   Co	municazioni Legali   Partita IVA n. 0	5403151003   Link Aluto   Mappa	Accessibilità   Credits

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:



#### 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.

Trenitalia - M	lanage Profile - Windows Internet Explorer provid	ded by IBM								-	. 8
) 🕤 🕫 💽	https://129.35.112.193/B2CWeb/manageProfile.do?parameter	=manageProfile					💌 😵 Certificate Er	ror 🐓 🗙	💐 Live Search		<b>P</b>
Favorites 🏾 🌾	FrenItala - Manage Profile										
Home FS   Home	Trenitalia   Home Le Frecce							English F	S News » Web	Radio 🕕 La freccia.tv 🔉	»)
										Benvenuto Mario Rossi   Es	ci
	LO STATO ITALIANE									AREA RISERVAT	<u>A</u>
Canale   PMI_CO	OMPANY1			_					Dipendente Aa	ienda   NUOVA COMPAGNIA	
Sei in: HOME >	Vai all'Area Clienti > II mio profilo										
I MIEI DATI U	TENTE										
Nome	Mario			Cognome	•	Ros	si				
User ID	pmiuser1			Modifica Pas	ssword						
Email	s.pasotti@gmail.com			Numero t	elefono	991	111				
IL MIO PROFI Inserisci/moo Tratta	LO DI VIAGGIO difica le preferenze di viaggio	Da	Roma (Tutte Le Stazioni)		A	Napoli ( Tutte	Le Stazioni (				
								_			
Servizio	1	Adulti	1		Ragazzi	0 🛩	Andata e ritorno				
Tariffa	FLESSIBILE										
										Salva ed Feci	
				٢	Gruppo Ferrovie	e 2008   Contatt	i   Comunicazioni Legali   Partita IVA	n. 05403151003	Link Aiuto	Vappa   Accessibiltà   Cree	dits
										_	
start	🕑 🏠 🕹 🖬 📓 👋 💵 🚦 🧰 InfoPrint Man	age 🛛 😡 3	notes2 🚽 🌖 34:0	2 - AT&T Ne.	🌔 🗀 2 Win	dows Expl	Microsoft PowerP 6	renItalia - Mana		🔇 🐉 🗞 🔬 🕹 尾 🔰 🕻	10.3

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 registato (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.