

IVG

Trenitalia, con lo “Smart Caring” digitale informazioni personalizzate e in tempo reale sugli smartphone

di **Redazione**

09 Maggio 2017 - 15:12



Liguria. Informazioni e assistenza digitale in tempo reale per i clienti dei treni regionali di Trenitalia: smart caring. Grazie alle nuove funzioni infopush dell’App gratuita Trenitalia, disponibile per tutti i dispositivi con sistemi operativi iOS e Android, si realizza quel che da sempre i viaggiatori chiedono: essere informati tempestivamente per sapere cosa sta accadendo lungo la linea e ai treni abitualmente utilizzati.

Infatti da oggi i pendolari della Liguria, insieme a quelli di Emilia Romagna, Toscana e Lazio saranno informati dal loro device mobile (smartphone, tablet) sulle cause di un eventuale ritardo, sulle previsioni di ripristino della normalità e sulle soluzioni alternative disponibili.

“La Liguria - commenta l’assessore regionale ai trasporti Gianni Berrino - è tra le prime regioni a poter usufruire di un servizio di informazione, in tempo reale, sulle eventuali criticità presenti sulla linea ferroviaria. Un buon passo avanti che migliorerà la comunicazione con i nostri pendolari che avranno così un aggiornamento direttamente sul proprio dispositivo mobile. Sicuramente questo supporto tecnologico nel flusso delle notizie potrà servire anche ad affrontare con maggiore efficacia i possibili disagi causati da guasti o da imprevisti sulla linea”.

Il nuovo servizio di smart caring si estenderà dal prossimo luglio anche ai pendolari del Veneto, del Piemonte e della Campania e, nel 2018, raggiungerà i clienti di tutte le regioni d’Italia. Da alcuni mesi e in via sperimentale, grazie ad alcune speciali funzioni della APP Trenitalia, è possibile, per tutti i passeggeri dei 6500 treni regionali gestiti ogni giorno da Trenitalia, essere informati automaticamente, all’ora richiesta, sull’andamento del proprio

treno.

In alcune regioni, tra cui proprio la Liguria, l'informazione può essere estesa anche alle condizioni della linea, permettendo di sapere, con un anticipo fissato dal cliente, se la circolazione è interrotta o perturbata. Da oggi, con la nuova funzione dell'App, ogni singolo evento che determini ritardi superiori ai 15 minuti o stop alla circolazione dei treni che si è chiesto di monitorare (fino a quattro) verrà subito segnalato e motivato. Si tratta di una rivoluzione nel modo di intendere informazione e assistenza che, grazie alle tecnologie digitali, diventa intelligente e personalizzata, per garantire a ogni cliente la migliore gestione del proprio tempo.

Le novità digitali di Trenitalia Regionale sono state presentate questa mattina a Bologna da Barbara Morgante, amministratore delegato di Trenitalia, insieme a Orazio Iacono, direttore della divisione passeggeri regionale, e a Danilo Gismondi, direttore dei sistemi onformativi.

Lo sviluppo di attività di smart caring si inserisce all'interno del Piano Industriale 2017 - 2026 del Gruppo FS Italiane, costruito su cinque grandi pilastri fra i quali la Digital Travel Experience, basata sull'offerta di comodi strumenti che accompagnino i clienti in tutto il viaggio. Non c'è solo la tecnologia alla base del nuovo approccio di smart caring di Trenitalia. Fondamentali sono infatti le 16 nuove control room regionali integrate (a cui si aggiunge una Unità di Crisi centrale a Roma), dove la presenza di operatori di tutti i principali settori - gestione equipaggi, manutenzione dei convogli e rapporti con i clienti - consente la condivisione immediata delle informazioni per anticipare eventuali criticità e ridurre i tempi di intervento in caso di eventi imprevedibili, fornendo inoltre comunicazione al cliente in tempo reale.

La control room regionale integrata di Genova segue ogni giorno oltre 400 treni ed è presenziata 24 ore su 24. Al suo interno 10 postazioni operative: una per il coordinatore di sala, tre per il monitoraggio dei convogli in viaggio e per l'informazione a bordo e le attività di smart caring e assistenza ai clienti, due per la composizione degli equipaggi e la predisposizione dei documenti di bordo, tre per la gestione del parco mezzi e come interfaccia con le officine di manutenzione e una per la verifica e l'analisi dei dati di circolazione. Presenti anche postazioni della società Tper, aggiudicataria insieme a Trenitalia del contratto in essere con la Regione Emilia - Romagna. La control room è collocata all'interno della Sala di comando e controllo del traffico ferroviario di Rete Ferroviaria Italiana, per una funzionale ed efficace interazione anche con il gestore dell'infrastruttura.