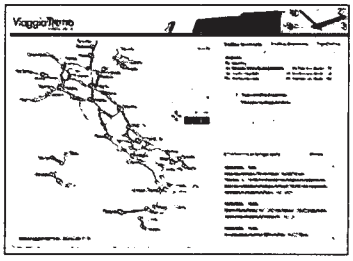
TRENITALIA MINUTO PER MINUTO

Trenitalia lancia ViaggiaTreno, servizio informativo che fornisce indicazioni in tempo reale sulla circolazione dei treni destinato a cambiare radicalmente la comunicazione con i clienti. Carlo Parmeggiani, direttore delle relazioni esterne della controllata di Ferrovie dello Stato e ideatore del progetto, non usa mezzi termini. "ViaggiaTreno rappresenta una rivoluzione copernicana rispetto al tipo di rapporti e di comunicazione tenuti sinora dalla nostra azienda. È un sistema tecnologico che mette a disposizione di chiunque tutte le informazioni che abbiamo sulla situazione del traffico ferroviario".

Messo a punto insieme alla responsabile dei sistemi informativi di Trenitalia, Donatella Paschina, ViaggiaTreno preleva senza soluzione di continuità i dati sulla posizione di tutti i treni d'Italia e li trasferisce su una piattaforma multicanale che li rende accessibili via telefonino, palmare o computer collegato in rete (attraverso i siti mobile.viaggiatreno.it e viaggiatreno.it.). Grazie a questa 'Onda verde' ferroviaria i passeggeri possono conoscere in tempo reale eventuali ritardi o variazioni di percorso dei treni, da quelli a lunga percorrenza a quelli delle più brevi tratte regionali. "È un'operazione di trasparenza che offre ai clienti un servizio di informazione senza pari in Europa ed è anche una grande sfida interna perché supera antiche logiche autoprotettive e autoreferenziali che finora hanno impedito di esporre pubblicamente le criticità e le debolezze di un sistema complesso e delicato come quello ferroviario", precisa Parmeggiani.



Carlo Parmeggiani, direttore relazioni esterne di Trenitalia, e la home page di ViaggiaTreno (www.viaggiatreno.it).

Su Internet e telefonini il servizio parte il 17 settembre per i treni a lunga percorrenza e la seconda metà di ottobre per quelli regionali. Poi, progressivamente, il piano di comunicazione è destinato a coinvolgere tutti gli strumenti di contatto con i clienti di Trenitalia (un milione 600mila passeggeri al giorno, di cui un milione solo di pendolari). In futuro, ad esempio, le informazioni di ViaggiaTreno appariranno sui monitor delle 1.200 stazioni 'impresenziate', dove cioè non c'è personale. Inoltre, è prevista l'attivazione di un collegamento con i palmari in dotazione dei capotreno e la diffusione automatica di comunicazioni audio all'interno delle carrozze (con voce artificiale sui treni dotati del sistema Oboe, on board equipment).

In poco meno di un anno Carlo Parmeggiani – giornalista e manager della comunicazione che ha contribuito, tra l'altro, al lancio del *Nuovo*, il quotidiano on line di e-Biscom, ed è stato responsabile corporate e-business development dell'Enel. "Amo la comunicazione organizzativa e tutto quello che è tecnologico", dice – ha messo in piedi un sistema estremamente sofisticato che poggia su una sala monitoraggio centrale (guidata dal direttore della pianificazione industriale, Valerio Giovine) a cui fanno capo 16 sale operative regionali. In tutto una settantina di persone dedicate alla comunicazione delle informazioni sulla circolazione, compreso il servizio di Infomobilità che da maggio diffonde una serie di notiziari radio.

"Il sistema è stato progettato per diventare un centro raccolta di tutte le informazioni relative alla mobilità italiana", prosegue Parmeggiani, "pensiamo a una piattaforma intermodale che integri, ad esempio, anche i dati sul traffico del trasporto su gomma i cui orari e movimenti spesso interagiscono con i nostri". Per far conoscere la prima release di ViaggiaTreno, Parmeggiani conta soprattutto sul tam tam tra stakeholders e clientela tecnologicamente evoluta: "Prima abbiamo dato da visionare e testare il servizio ad associazioni dei consumatori e dipartimenti del traffico regionale, poi è stato messo a disposizione di giornalisti e professionisti. Oltre alla loro azione, contiamo sul passaparola tra i clienti che hanno dimestichezza con la telefonia mobile di ultima generazione e con palmari e notebook collegati in rete. Da metà ottobre cominceremo a studiare anche altre attività".

R. B.