

**Tavolo:** Servizi mobilità/merci

**Tema:** Impulso all'innovazione nella gestione del traffico merci

**Titolo proposta:**

PROGETTI DI INNOVAZIONE FONDATI SU FLESSIBILITÀ, TRACCIABILITÀ E ASSISTENZA/INFORMAZIONE PRE, DURANTE E POST VIAGGIO

**Breve contestualizzazione**

I clienti del trasporto ferroviario, sia clienti industriali, che affidano il trasferimento di materie prime, semilavorati, prodotti finiti, sia spedizionieri/MTO (operatori in trasporto multimodale), che si occupano dello spostamento door to door della merce di terzi, avvertono le fasi collegate al trasporto come strategiche per un miglior posizionamento competitivo nell'ambito della propria filiera e per l'ottimizzazione dei propri flussi produttivi/trasportistici.

In questo scenario, il controllo dello stato di avanzamento del trasferimento sta diventando cruciale, così come l'esigenza di una gestione immediata delle anomalie in corso di trasporto.

**Formulazione risposta positiva**

Mercitalia Rail, la società che cura il trasporto delle merci nel Polo delle Merci e della Logistica all'interno del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane, si impegna a creare un nuovo sistema di *track&trace* che comunica al cliente in tempo reale lo stato del proprio trasporto (e del singolo carro), sia in condizioni di normale svolgimento del trasporto (secondo il programma) sia in caso di perturbazione della circolazione o di inconveniente alla merce, utilizzando la tecnica *push* (cioè non a richiesta ma in modo automatico con app disponibile su smartphone).

In aggiunta si prevede di offrire un servizio di assistenza (via call center o email), operato da un nucleo presente in sala operativa, che diventerà l'unico punto di riferimento per il cliente in relazione a qualunque problema dovesse verificarsi in corso di viaggio.