

## Interattive e immediate: FFS migliora le informazioni in stazione

**Pubblicato:** Giovedì 10 Settembre 2020



Per chi usa il trasporto pubblico la garanzia di informazioni rapide e complete è essenziale, soprattutto in caso di eventi straordinari e perturbazioni.

Per questo le Ferrovie svizzere hanno deciso di migliorare ulteriormente l'informazione alla clientela.

Negli ultimi anni sono state ulteriormente sviluppate sia le funzionalità dell'app Mobile FFS sia le possibilità informative nelle stazioni, ma ora sta per avvenire una piccola rivoluzione: l'introduzione di **nuovi schermi interattivi**, noti come «Smart Information Display» (SID), che miglioreranno ulteriormente l'informazione alla clientela in stazione.

In questi giorni, i primi schermi interattivi sono in fase di installazione nelle tre stazioni di prova, Suhr, Effretikon e Dürnten. Nel corso dell'anno sarà effettuato un ampio test pilota in circa **50 stazioni aggiuntive in tutte le tre regioni linguistiche**. Dall'inizio del 2021 fino alla fine del 2022, la maggior parte delle stazioni di piccole e medie dimensioni saranno gradualmente dotate di schermi interattivi. Infatti in queste stazioni le possibilità di informare i clienti in tempo reale con messaggi sia acustici sia visivi sono più limitate che nelle grandi stazioni.

In futuro gli schermi sostituiranno le informazioni alla clientela attualmente disponibili in stazione in forma stampata, come i cartelloni delle partenze giallo o le affissioni riguardanti il servizio sostitutivo o delle linee. In situazioni particolari, come cambiamenti d'orario dei treni dovuti a cantieri, i clienti potranno essere informati meglio e in tempo reale. Inoltre, le informazioni saranno elaborate in modo interattivo: grazie alla funzione touch screen sarà possibile richiamare informazioni aggiuntive dettagliate, ad esempio sulla composizione del treno.

I contenuti e le funzionalità sono già stati testati in anticipo con i viaggiatori. Ulteriori esperienze saranno ora acquisite durante la fase pilota. Anche durante il rollout, il SID viene continuamente sviluppato in base alle esigenze dei clienti. In futuro i viaggiatori continueranno a essere coinvolti attivamente nell'ulteriore sviluppo delle funzionalità di questo schermo interattivo. Nella fase iniziale, i dispositivi richiamano l'attenzione su un sondaggio, in modo che i clienti possano fornire costantemente un feedback sul prodotto. Il sondaggio è accessibile tramite il codice QR che è attaccato al SID.

**A seconda del luogo e delle esigenze locali vengono impiegati SID differenti.** All'inizio del rollout, le stazioni saranno dotate di display da 46 e 55 pollici (su un lato e su entrambi i lati).

A partire dal 9 settembre 2020, i SID di Suhr forniranno ai clienti, tra le altre cose, informazioni sull'attuale servizio sostitutivo della linea S28. Nell'ambito del progetto pilota esteso, entro la fine del 2020, i SID saranno installati in circa 50 stazioni aggiuntive in tutte le regioni linguistiche.

Dal 2021 seguirà il rollout su larga scala in tutta la Svizzera. Entro la fine del 2022, i viaggiatori potranno ricevere informazioni sul loro viaggio tramite circa 1000 dispositivi SID in circa 500 stazioni in tutta la Svizzera. I costi ammontano complessivamente a 50 milioni di franchi. Oltre all'acquisto dell'hardware e allo sviluppo dei contenuti interattivi, l'importo comprende anche i costi di costruzione e di installazione.

Analogamente ai distributori automatici di biglietti, i display vengono puliti più volte al giorno con un detergente disinfettante a seconda dell'intensità di utilizzo nella rispettiva località. Le informazioni alla clientela più importanti vengono fornite senza dover toccare lo schermo, che diventa invece necessario solo per avere ulteriori informazioni. Se lo schermo interattivo dovesse perdere la connessione di rete, il display visualizzerà di default il catellone delle partenze giallo.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it