

FGC millora l'atenció a l'usuari amb una nova versió del Geotren que inclou el percentatge d'ocupació de tots els trens en temps real

- També afegeix la possibilitat d'accedir a les pantalles d'informació al client ubicades a les estacions
- Al setembre, Ferrocarrils activa un nou servei d'alertes personalitzat perquè les persones usuàries rebin al moment les incidències a les seves línies i estacions
- L'objectiu d'aquests nous serveis és que les persones usuàries puguin planificar millor els seus viatges amb vista a la represa de l'activitat el mes de setembre
- Així mateix, totes aquestes novetats formen part del projecte de digitalització de l'empresa, un dels àmbits clau de l'Agenda Estratègica 10/30



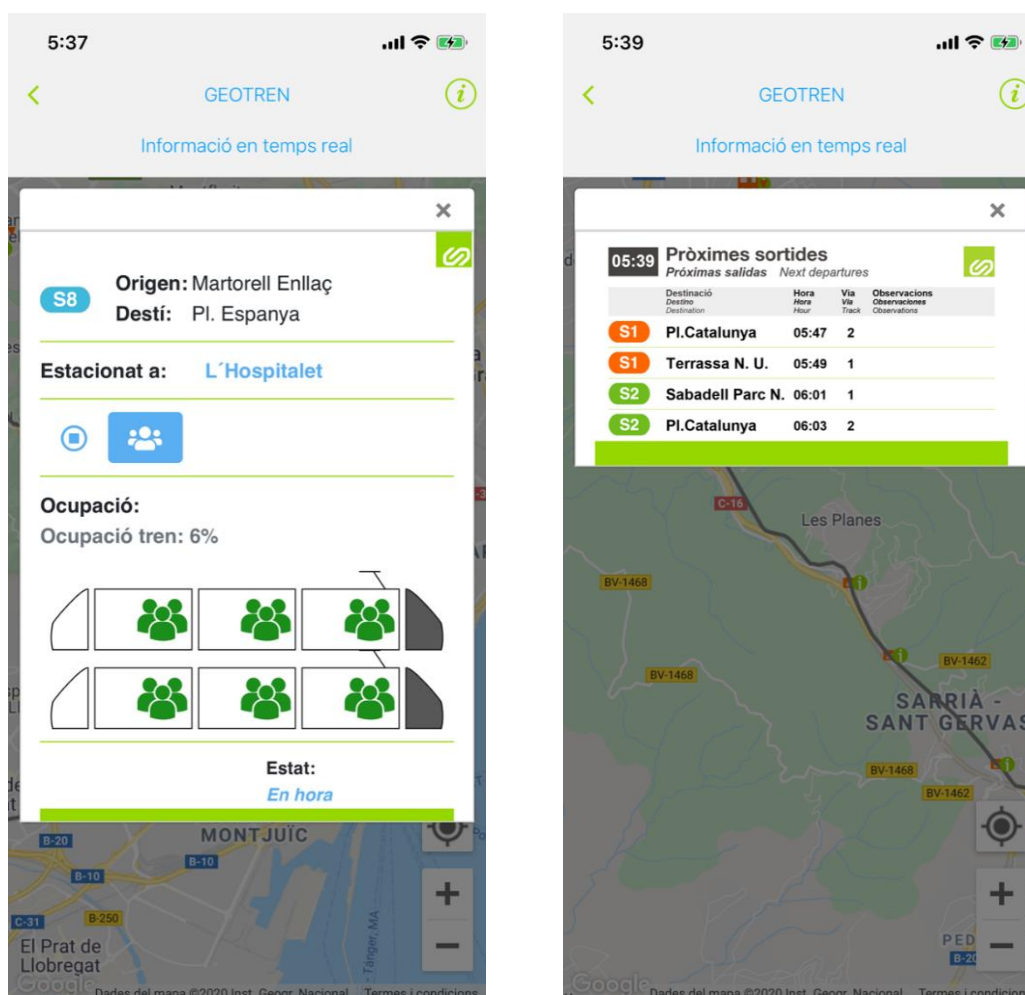
Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) inicia un procés de millora dels serveis d'atenció a l'usuari amb l'objectiu que es pugui planificar millor els viatges, sobretot de cara al setembre, quan es preveu la represa de l'activitat. Una de les primeres novetats és la nova versió del servei Geotren, que des d'ara

permet conèixer en temps real el percentatge d'ocupació de tots els trens de les línies metropolitanes així com tota la informació que es pot veure a les pantalles de les estacions. Aquest procés de millora es reflecteix també en un nou entorn del web i l'app d'FGC, que s'han actualitzat amb noves funcionalitats, com ara la millora del cercador o l'oferta d'informació dels serveis disponibles a cada estació, on el centre sempre són les persones usuàries. I al setembre, Ferrocarrils activarà el nou servei d'alertes personalitzades, a través del qual els clients rebran al moment les incidències que es puguin produir a les seves línies i estacions. Aquestes millores

■ Comunicat de premsa ■

són unes eines que FGC posa a disposició de les persones usuàries amb l'objectiu que disposin d'informació fiable i segura per als seus viatges en transport públic.

Totes aquestes novetats formen part, a més, del projecte de digitalització de l'empresa, un dels àmbits clau de l'Agenda Estratègica 10/30 d'FGC que estableix el repte d'esdevenir una empresa completament digitalitzada, tant a nivell intern com en les relacions amb les persones que confien en el seu servei.



A l'esquerra, dades sobre el percentatge d'ocupació dels trens que l'usuari podrà veure al web i a l'aplicació d'FGC. A la dreta, la informació que s'hi reflecteix, la mateixa que es pot veure a les pantalles de les estacions.

En aquest sentit, FGC ja va activar una primera versió del servei Goetren el maig de 2019, amb la informació en temps real de l'ocupació de les unitats més noves de la línia Barcelona-Vallès, les 113 i 114, a través d'un codi de colors (verd, taronja i vermell) que permetia identificar si un tren anava buit, mig ple o ple. Ara, Geotren

■ Comunicat de premsa ■

evoluciona i calcula aquesta informació per a tots els tipus d'unitats i ofereix, a més, el percentatge d'ocupació. Així, les unitats de tipus 112 de la línia Barcelona-Vallés i les unitats de tipus 213 de la línia Llobregat-Anoia, també ofereixen aquests valors. D'aquesta manera, Geotren, que es pot consultar tant al web geotren.fgc.cat com a través de l'app d'FGC, informa ara ja de tots els trens que circulen per les línies metropolitanas, oferint, a més altres dades com el punt del recorregut on es troba un tren, les properes parades i l'acompliment horari.

La nova versió aporta també dades a nivell d'estació i incorpora la possibilitat d'accedir a la mateixa informació en temps real que s'emet a les pantalles d'informació al client ubicades a les estacions, que serà accessible ara, també, des del propi dispositiu del client. Per optar a aquesta funcionalitat cal clicar al símbol d'informació que apareix en el mapa, al costat de cada estació.

Noves funcionalitats al web i a l'app d'FGC

Juntament amb la nova versió del Geotren, FGC ha actualitzat el seu web i app, que compten ara amb noves funcionalitats on el centre sempre són les persones usuàries. Com a punt de partida, s'ha millorat el cercador per optimitzar l'experiència de viatge i aportar més utilitat a l'usuari per mitjà d'elements com ara la integració de la geolocalització real a través de Google Maps, que permet cercar un trajecte d'origen a destí i no d'estació a estació, en temps real; l'oferta d'informació dels serveis disponibles a cada estació, o el càlcul de l'estalvi ambiental de cada trajecte.

Cita prèvia als Centres d'Atenció al Client



A través del web ara també es pot demanar hora als Centre d'Atenció al Client (CAC) a través d'un nou sistema de cita prèvia que permet fer en línia la reserva de la data i l'hora per poder ser atesos als CAC de PI. Catalunya i PI. Espanya. Amb aquesta opció també es pot indicar el tipus de tràmit que es desitja realitzar. L'objectiu és disminuir el nombre de

persones als centres així com els temps d'espera.

En paral·lel, FGC s'està preparant per llançar, el 12 de setembre, un nou servei d'alertes personalitzat que permetrà les persones usuàries conèixer les incidències

■ **Comunicat de premsa** ■

de les seves línies i estacions en temps real. Quan s'activi, l'usuari podrà triar el canal de comunicació de les alertes, ja sigui via correu electrònic, app o les dues opcions, així com també l'idioma. Les persones que desitgin rebre aquests avisos s'hauran d'inscriure al servei per tal de rebre les alertes de manera personalitzada segons els seus trajectes i gestionar, mantenir o canviar els paràmetres sempre que ho necessiti.

24 de juliol de 2020