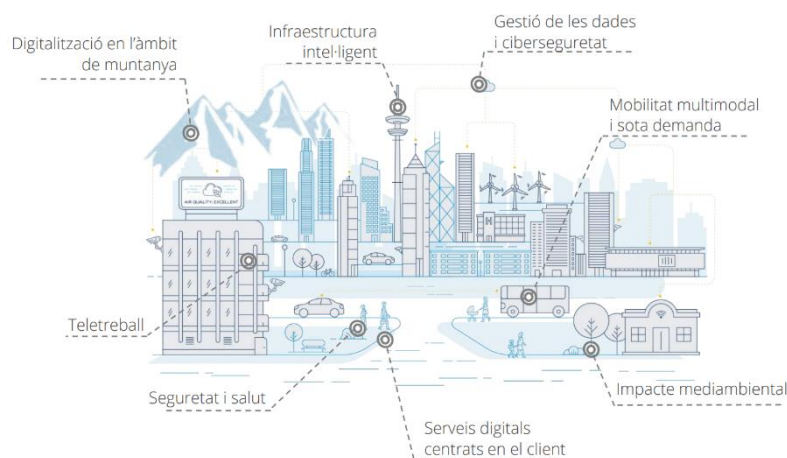


FGC presenta l'Estratègia digital per assolir la màxima eficiència en la gestió i qualitat del servei ferroviari i les estacions de muntanya

- Les estacions es convertiran en espais digitals que acolliran tot tipus de serveis com conèixer les places lliures als Park&Ride, reserva d'aparcaments segurs per a bicicletes, un sistema d'orientació multilingüe per a facilitar l'accés i la mobilitat a les persones amb discapacitats o dificultats en la comprensió de l'idioma o megafonia intel·ligent
- En el marc de la recerca i la innovació, les tres noves estacions de la línia L8 es convertiran en l'StationLab, una prova pilot del viatge líquid en què es podrà accedir i fer ús dels serveis de mobilitat amb una validació sense bitllet físic a través de sistemes contactless o d'identificació biomètrica
- Un nou sistema de sensors a tota la xarxa ferroviària permetrà detectar, de forma anticipada i predictiva, possibles avaries per tal d'assolir un servei sense incidències i, per tant, una puntualitat del 100%
- A les estacions de muntanya, els forfets i bitllets es comercialitzaran amb preus dinàmics i es podrà fer la reserva de forma anticipada del material d'esquí i de places als aparcaments



Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) ha presentat avui l'estratègia digital de l'empresa, un pla que té com a objectiu que Ferrocarrils evolucioni d'una empresa de serveis ferroviaris a una empresa de mobilitat, accessible per a tothom i interoperable amb altres empreses i serveis de

mobilitat dins d'un entorn digital. L'estratègia, que es va començar a definir ja l'any

2019 i que s'ha començat a desenvolupar aquest 2020, ha de permetre la companyia assolir, els pròxims quatre anys, la màxima eficiència en la gestió i qualitat del servei ferroviari i les estacions de muntanya.

El conseller de Territori i Sostenibilitat, **Damià Calvet**, i el president d'FGC, **Ricard Font**, han presentat aquest matí l'estratègia, que es basa en quatre eixos: client digital, tant als trens com a les estacions de muntanya; operativa digital; infraestructura digital, per assolir la incidència zero; i empresa digital, per esdevenir referent d'innovació en l'àmbit de les empreses del sector públic i capdavantera en l'acció empresarial responsable i sostenible.

L'estratègia digital d'FGC constitueix, doncs, el marc tàctic, tecnològic i operatiu de totes les actuacions que han de permetre que l'operador ferroviari de la Generalitat aprofiti els avantatges de l'economia digital per posicionar-se com un actor referent i innovador, oferint la màxima qualitat en el servei al client, afrontant el repte de la lluita contra el canvi climàtic i la millora de la qualitat de l'aire i sent una companyia tractora de l'estalvi i l'eficiència energètica.

És en aquest sentit que les persones usuàries són el centre de l'estratègia i la informació al client n'és un àmbit cabdal. Actualment, FGC ja ofereix als usuaris conèixer en temps real el grau d'ocupació de cada tren a través de la funcionalitat Geotren de l'app de Ferrocarrils. Però Geotren evolucionarà per oferir una atenció personalitzada a través d'un nou servei d'alertes adaptat a les pautes de mobilitat de cada usuari i inclús amb informació d'altres serveis de mobilitat que tinguin correspondència amb FGC (2020-2022).

L'actual sistema d'informació al client també es transformarà per tal que els usuaris rebin la informació que necessiten en cada punt del seu recorregut, ja sigui al vestíbul, andanes o ja dins del tren, tant des de les pantalles d'informació com des del servei de megafonia o fins i tot al seu propi dispositiu mòbil. L'objectiu: que el client rebi la informació el més personalitzada possible en funció del seu trajecte. La informació, per tant, acompanyarà les persones usuàries durant tot el recorregut.

A més, a través dels panells d'informació digital interactius de les estacions (quioscos digitals), el client podrà consultar informació com els horaris dels trens i si van en hora, el nivell d'ocupació dels vagons, indicadors d'acompliment del servei, també establir comunicacions amb el centre de comandament per atenció al client o informació i conèixer tots els serveis que pot oferir FGC, així com serveis d'oci i turisme de l'àmbit local que poguessin ser d'interès (2021).

La T-mobilitat també suposarà un altre pas important. Més enllà de dispositius *contactless* recarregables, la T-mobilitat és el primer graó i la base per disposar d'una plataforma global de serveis de mobilitat del transport metropolità ja que

permetrà incorporar tots els serveis accessoris (estacionaments) i de micromobilitat de forma escalada, bonificant la correspondència amb el transport públic.

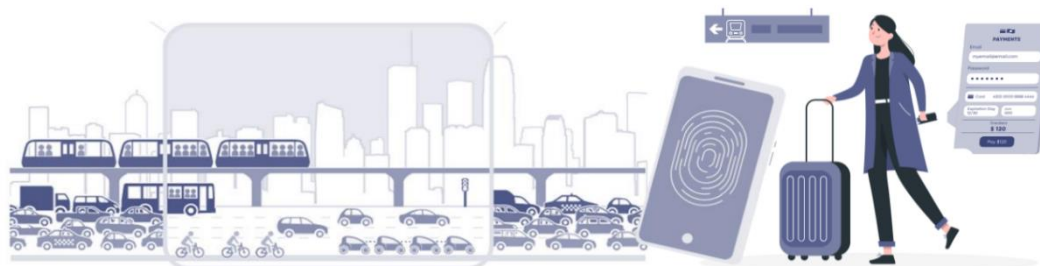
Estacions 4.0

l no només canviarà el sistema d'accés i pagament al transport públic sinó també les estacions. A FGC les estacions es convertiran en 4.0, concebudes com a espais digitals i *hubs* de serveis a la mobilitat. Seran estacions digitalment avançades, que afavoriran el canvi modal i acolliran tot tipus de serveis més enllà dels ferroviaris. Per exemple, es podrà conèixer el nivell d'ocupació dels aparcaments d'intercanvi modal (Park&Ride), facilitant així l'accés del viatger a l'estació i promovent l'ús del transport públic. En una primera fase (2020-2021), es preveu posar en servei la informació d'ocupació de 19 aparcaments al voltant de les línies metropolitanes d'FGC, que suposen unes 2.900 places. El 21 de desembre ja estarà disponible la informació de 9 aparcaments i 2.100 places, que ja disposen de sensors.

També es posarà en marxa (2021) la reserva en línia dels estacionaments segurs per a bicicletes (Bicitancats), als quals s'accedirà mitjançant el mòbil o targetes intel·ligents. Aquest sistema s'instal·larà en els 18 bicitancats (gairebé 1.000 places per a bicicletes) que hi haurà al voltant de les estacions de Ferrocarrils. D'aquests 18, 10 ja estan actualment en licitació.

Per garantir l'accessibilitat universal, FGC implantarà un sistema d'orientació multilingüe que facilitarà l'accés i la mobilitat a les persones amb discapacitats o dificultats en la comprensió de l'idioma (2021), així com sistemes de megafonia intel·ligent en 20 estacions que ajustaran automàticament el volum en funció del soroll ambient (per exemple pel pas de trens) per aconseguir una distribució del so homogènia (2021-2022).

Viatge sense barreres



En el marc de la recerca i la innovació, FGC posarà en marxa un laboratori d'estacions, que desenvoluparà el concepte del viatge líquid, és a dir, poder accedir als serveis de mobilitat d'FGC minimitzant els obstacles i les barreres, tant físiques

com digitals, per agilitzar els processos de compra, pagament, validació i accés a les estacions i trens i fomentar la intermodalitat en el transport.

FGC posarà en marxa una prova pilot de l'StationLab a les tres noves estacions de la línia L8 (2024-2026) on l'objectiu és que les persones usuàries no necessitin de cap dispositiu i puguin accedir i fer ús dels serveis de mobilitat amb una validació sense bitllet físic a través de sistemes *contactless* o d'identificació biomètrica, que reduiran els temps d'enllaç i incrementaran la comoditat del viatge.

Per aconseguir-ho, caldrà que el viatger es registri prèviament donant d'alta el seu perfil i les característiques necessàries per verificar la seva identitat. Ja dins de l'estació, tots els dispositius digitals seran capaços de reconèixer i acompanyar el client al llarg del seu viatge, informant-lo en temps real de forma personalitzada i immediata.

Objectiu: incidències 0

La transformació digital s'implementarà també a la infraestructura ferroviària i l'operativa d'FGC per assolir una organització eficient, innovadora, amb cultura digital, que aprofiti al màxim les possibilitats de la tecnologia. Pel que fa a la infraestructura, els esforços se centraran en instal·lar dispositius intel·ligents i sensors per monitoritzar tots els actius d'FGC (trenos i xarxa ferroviària) i poder detectar, de forma anticipada i predictiva, possibles avaries. L'objectiu és el 100% de puntualitat (ara ja supera el 99%) i un servei sense incidències (2024).

Pel que fa l'operativa del servei, tots els agents d'estació i de manteniment estaran equipats, entre aquest any i el vinent, amb dispositius mòbils digitals (600 tauletes) de manera que s'agilitzaran els processos i, a més, s'eliminarà l'ús de paper. Aquest nou sistema de funcionament facilitarà la gestió de les instal·lacions i actius d'FGC ja que els avisos d'avaries es generaran automàticament i es podran escurçar els temps de reparació. A través d'analítica de vídeo avançada, els agents gestionaran de manera més àgil possibles incidències com ara conductes incíviques, detecció d'intrusions o aglomeracions a les andanes per actuar amb més celeritat (2020-2022).

Finalment, es desplegarà un centre de gestió de nous serveis ferroviaris que tindrà present la incorporació dels nous serveis (R-aeroport, Rodalies Lleida, Tren-Tram Tarragona) per a la gestió dels clients, les operacions i el manteniment en condicions homògenes a la resta d'explotacions d'FGC (2023-2025).

Desplegament de 5G a totes les explotacions d'FGC

Per garantir la connectivitat de les dades de forma immediata, en grans volums i amb els nivells de criticitat que requereix l'explotació ferroviària per a tots els àmbits

d'FGC (trens, infraestructures i persones) es desplegarà la tecnologia 5G a totes les explotacions d'FGC (2023). Actualment FGC és referent en aquest àmbit en disposar del laboratori digital 5G RailLab, entre les estacions de Pl. Espanya i Europa | Fira. Es tracta d'una de les primeres infraestructures ferroviàries amb xarxa 5G comercial que permetrà, d'una banda, optimitzar la gestió ferroviària i, de l'altra, crear noves aplicacions per a millorar el servei al client.

Dades obertes FGC

Una altra de les fites importants serà la creació, aquest 2020, d'un portal de dades obertes. L'objectiu és facilitar a tercers la consulta i reutilització de dades públiques per promoure la transparència i la compartició de dades de serveis de mobilitat.

Amb el desplegament, ja iniciat a començaments d'aquest any, de les tecnologies del teletreball en l'àmbit administratiu i la digitalització dels processos interns (contractació electrònica, factura i signatura digital...), FGC vol eliminar el 2021 el 90% del consum de paper respecte a 2019 i eliminar-lo completament d'allà on no sigui estrictament necessari el 2022.

Pagament del forfet en funció de l'ús o del dia de la setmana



En l'àmbit de les estacions de muntanya, la digitalització s'orienta a crear una experiència de qualitat i personalitzada i convertir les estacions en autèntics resorts digital. FGC ja ha començat a agilitzar i optimitzar alguns dels processos a les estacions de muntanya, com per exemple la compra en línia del forfet i recollida

en punts automàtics de recollida als accessos a les estacions, el que simplifica el procés d'adquisició de l'abonament i evita, també, cues innecessàries. En aquesta mateixa línia, de cara a l'any vinent s'establiran tarifes dinàmiques, que tindran en compte el pagament per ús així com també els dies i hores punta i vall.

En aquesta mateixa línia, enguany es podrà optar a la reserva del lloguer de material d'esquí de forma anticipada. Posteriorment, (2022-2023) s'incorporarà l'opció de l'ús de consignes intel·ligents per a la recollida directa del material.

Pel que fa a l'accés a les pistes, igual que en l'àmbit de mobilitat, FGC implantarà els aparcaments intel·ligents, que quedaran integrats dins de la mateixa plataforma de venda en línia i que permetran a les persones usuàries consultar tant la seva ocupació com fer reserva de places (2021-2022).

En la informació al client, es farà ús, a partir de 2023, de cartellera dinàmica digital. Aquest sistema ajudarà a planificar l'estada a l'estació ja que donarà informació en temps real sobre les cues, estat de les pistes i tots els serveis que s'ofereixen, entre altres dades d'interès.

Innivació digital

I ja en l'àmbit de la gestió i el manteniment de les pistes, s'equiparan amb la tecnologia que permeti recollir dades, governar l'operativa i optimitzar el manteniment de les operacions des del centre de control (2021-2022). I des de les mateixes màquines trepitjaneu es controlarà la neu produïda de manera que es pugui donar més qualitat de neu i s'optimitzin els recursos hídrics i energètics ja que la mateixa màquina detectarà quan cal activar els canons.

16 de novembre de 2020