

# Shipping Italy

Il quotidiano online del trasporto marittimo

## Il Polo Logistica FS al lavoro su tracciamento merce e CRM

Nicola Capuzzo · Tuesday, July 25th, 2023

### — COMUNICAZIONE AZIENDALE —

Acquistare un viaggio dalla Sicilia al cuore della Germania o dalla Francia a Verona e vedere dove esattamente sia il treno, a che ora sarà consegnata la merce e seguirla nei vari hub intermodali dal primo all'ultimo miglio. Da oggi non è più fantascienza, ma un processo in corso a cui il **Polo Logistica del Gruppo FS** sta lavorando per rispettare gli obiettivi del Piano industriale che vedono il Polo dotarsi di un sistema integrato e moderno, diventare un operatore di sistema all'interno della catena logistica, superando il semplice trasporto merci su ferro.

E la buona notizia è che entro fine anno saranno rilasciati i primi due servizi digitali: si tratta del **Track & Trace** ovvero del tracciamento della merce su tutto il percorso, anche nel primo e ultimo miglio, e del nuovo sistema di **Customer Relationship Management** per assicurare un migliore e più completo **servizio di assistenza al cliente**. Obiettivo: facilitare l'accesso ai servizi di traffico ferroviario grazie a una offerta integrata e personalizzata, con una infrastruttura digitale interoperabile, capace di offrire anche assistenza continua e multicanale. Senza passaggi di carte, con un interscambio di dati tra i vari attori che contribuiscono alla filiera del viaggio delle merci.

Una **filiera complessa**, quella della logistica, che spesso – tra il punto di partenza e la destinazione finale – vede vari passaggi a seconda della maggiore competitività del mezzo di trasporto. Per fare un esempio, un container arrivato da oltre oceano può avere bisogno di un primo tratto in treno, uno smistamento in un terminal, prima di un ultimo tragitto da fare su gomma. Lo stesso dicasi di un semirimorchio che, arrivato in un terminal, viene caricato su un treno e, dopo un ulteriore passaggio in un terminal, torna su gomma. Attori diversi di una filiera che possono essere efficienti solo se condividono una piattaforma di dati interoperabile superando le varie frammentazioni.

Se la trasformazione digitale della catena logistica produce benefici al cliente finale all'interno dell'organizzazione aziendale, si tratta di una vera e propria rivoluzione. Per il Polo Logistica la piattaforma che va definendosi rappresenta un centro-stella di convergenza dei progetti, che va a impattare **50 sistemi digitali esistenti**, **una reingegnerizzazione** di oltre **200 processi** tra commerciali e operativi di produzione e pianificazione, e con un piano di sviluppo di oltre **70 progettualità** e il coinvolgimento delle 5 aziende del Polo, italiane ed estere, a partire dalla

---

capofila **Mercitalia Logistics**.

La gestione del cliente su tutto il ciclo di vita e il controllo e il monitoraggio in *real time* della catena di trasporto sono solo la parte esterna di un cambiamento che, per chi gestisce il trasporto, consente altrettanti benefici: ad esempio il tracciamento della flotta e dell'equipaggio, una migliore gestione dei carri, uno scambio di dati con gli altri attori della catena logistica. Inoltre è in fase avanzata un progetto che riguarda l'interoperabilità tra ferrovie, porti e interporti, un sistema volto alla gestione e all'ottimizzazione dello scambio dei dati tra i diversi operatori logistici di porti/interporti e le imprese ferroviarie, che si inquadra nel framework più ampio che vede il Polo Logistica del Gruppo FS coinvolto nelle iniziative collegate con i programmi della **Piattaforma Logistica Nazionale**.

Solo per fare qualche esempio, la **Piattaforma di Yard & Shunting** consentirà di valutare lo stato dei carri in termini di posizione all'interno dell'area portuale, il carico e la composizione dei convogli, l'andamento delle operazioni di manovra e – parallelamente – il passaggio di responsabilità e le autorizzazioni del caso.

**ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER QUOTIDIANA GRATUITA DI SHIPPING ITALY**

This entry was posted on Tuesday, July 25th, 2023 at 10:18 am and is filed under [Economia](#). You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. Both comments and pings are currently closed.