

Messaggi WhatsApp per i pullman. Dopo Brescia, Roma. E Bergamo?

Le info sui pullman, ora, arrivano con un messaggio di WhatsApp. A Brescia, Roma e Napoli. Ma Bergamo?

Brescia ha attivato il servizio da mesi, ora al via anche a Roma e a Napoli. E ci si aspetta un affollamento di messaggi decisamente più corposo, considerando anche solo la mole di traffico. Le info sui pullman, ora, arrivano con un messaggio di WhatsApp.

La cosa è molto semplice: è attivo un call center (4 persone preposte per questo servizio) che risponde all'utente via messaggio WhatsApp e quindi ogni viaggiatore può, se lo volesse, comunicare via cellulare con l'operatore attivo, per avere info su ritardi e mancanze, su servizi e aggiornamenti. Ma anche fornendo il viaggiatore stesso delle notizie utili in tempo reale: il pullman in panne, un incidente, con tanto di messaggi anche audio, video o fotografici.

Dal tradizionale call center attivo poche ore al giorno ad un servizio di Customer Care integrato che pone al centro la soddisfazione del cliente. Cambia la comunicazione, si evolve il trasporto, condividendo in tempo reale le informazioni, in un canale di dialogo rinnovato e sempre on line.

L'avventura del Customer Care di Brescia Mobilità ha inizio nel maggio 2013, per poi avviarsi su pullman e metro: ora la partenza dell'operazione WhatsApp su Roma e Napoli, con una mobilità decisamente molto complicata.

Ma cambiano le esigenze dei viaggiatori, turisti, pendolari, semplici cittadini e la viabilità si fa più integrata in

un'ottica sempre più europea. E Bergamo? Per ora sono attive, ma non ovunque, le pensiline con gli orari di arrivo previsti dei mezzi di Atb. Un dialogo costante con un call center che comunica via messaggio WhatsApp sarebbe sicuramente un passaggio in avanti, magari anche in lingua inglese, per il turismo e in attesa di Expo.