



Rail Delivery Group



ARRIVA Trains Wales
Trenau Arriva Cymru

a company | un o gwmnïau

Rintraccia i tuoi oggetti smarriti sui treni con il nuovo network Lost & Found

I passeggeri scontenti per la perdita dei propri oggetti durante i viaggi in treno possono trovare aiuto grazie a un servizio online per la gestione del Lost & Found.

Chi viaggia in treno in Galles sarà il primo a sperimentare un nuovo sito di networking progettato per aiutare i clienti a ritrovare i propri oggetti smarriti sui treni o nelle stazioni.

Milano, 7 Aprile 2017 – Arriva Trains Wales, in partnership con Rail Delivery Group (RDG), società che rappresenta gli operatori ferroviari nel Regno Unito, e FindMyLost, una piattaforma digitale innovativa che permette a chiunque ritrovi un oggetto, passeggeri ma anche il personale ferroviario, di pubblicarlo con una descrizione, una foto e i dettagli sulle circostanze di ritrovamento, annunciano oggi il lancio di un progetto pilota della durata di due mesi.

Chiunque smarrisca un oggetto può inserirne i dettagli su FindMyLost e cercare se è stato ritrovato; se presente nel database, può contattare l'ufficio oggetti smarriti dove questo è custodito per organizzare il ritiro oppure per farselo spedire all'indirizzo di destinazione scelto.

Gli utenti possono attivare un alert (notifica) relativo all'oggetto smarrito con la sua descrizione nel caso venga caricato successivamente.

Barry Lloyd, a capo della Customer Experience presso Arriva Trains Wales afferma: *“Abbiamo notato che il processo di reclamo degli oggetti smarriti può essere molto stressante per i clienti, per questo siamo molto entusiasti di condurre un progetto pilota con questo nuovo sistema che speriamo possa migliorare la Customer Experience in generale. Non vediamo l'ora di vedere i risultati del pilota con l'obiettivo di ottenere un sistema semplice nell'utilizzo che possa veramente aiutare chiunque smarrisca un oggetto quando viaggia con noi.”*

Delphine Merlot, a capo dell'innovazione di RDG, dichiara *“La gestione degli oggetti smarriti è un vero fastidio per i clienti. Già solo perdere un oggetto personale è molto stressante senza dover pensare al complesso processo per doverlo ritrovare. Vogliamo testare questo prodotto insieme ai viaggiatori. FindMyLost è una piattaforma facile da usare che può far risparmiare tempo e complicazioni, un metodo 'self-service' semplice e veloce per far sì che i clienti cerchino e reclamino i propri oggetti smarriti”*.

Elena Bellacicca, CEO & Founder di FindMyLost, afferma *“Siamo felici di collaborare con Arriva e Rail Delivery Group. Insieme vogliamo fornire ai clienti un servizio per la gestione degli oggetti smarriti migliore, più efficiente e aiutarli a trovare quello che ricercano in modo più semplice e rapido”*.

Con sede a Milano, **FindMyLost** è il primo servizio digitale di Lost & Found social per il Business e il Consumer. Fondata nel 2016, FindMyLost è una start-up innovativa in grado di offrire un servizio globale che permette di mettere in contatto chi perde un oggetto con il ritrovatore.

Per il mondo business, FindMyLost offre a diversi operatori, tra cui Comuni, aeroporti, compagnie aeree, parchi divertimenti, catene di hotel, car sharing, centri commerciali, università, compagnie di trasporti, la possibilità di creare il proprio Lost & Found digitale insieme a servizi di Customer Care a valore aggiunto, fungendo da aggregatore. Invece, la formula B2C prevede che, tramite la community, chiunque ritrovi un oggetto possa entrare in contatto con il legittimo proprietario, restituirglielo e ricevere una ricompensa.

L'azienda composta dal CEO Elena Bellacicca, il CTO Roberto Vergani ed il Legal Counsel Federico Pedinelli, ha già ottenuto vari premi e riconoscimenti che distinguono il lavoro ad oggi svolto, tra cui quelli di EXPO (premio Vivaio), Università Bocconi, IBM e Start up in Rete del Comune di Milano.

Per maggiori informazioni su FindMyLost visita il sito www.findmylost.co.uk

Rail Delivery Group (RDG), in precedenza **Association of Train Operating Companies** (ATOC), è un ente che rappresenta tutte e 23 le società di treni operanti nel sistema ferroviario britannico. È proprietaria della compagnia **National Rail**. RDG è un'associazione priva di personalità giuridica di proprietà dei suoi membri. È stata istituita dalle compagnie ferroviarie che vennero create in seguito alla privatizzazione delle ferrovie nel 1993. La sua sede è a Londra.

I servizi forniti da Rail Delivery Group includono le *National Rail Enquiries*, sponsorship degli schemi 'PLUSBUS', la gestione delle carte di sconto ferroviarie e la concessione di licenze per gli agenti di viaggio ferroviario. Opera anche nella creazione della *National Routeing Guide*, disponibile sul suo sito web, che definisce la regolarità dei biglietti, ed è coautore del *National Fares Manual*, che viene distribuito dal sito della National Rail.

Arriva Trains Wales è parte del **Gruppo Arriva**. Arriva è una delle maggiori compagnie di trasporto passeggeri in Europa, impiega più di 55.000 persone e ogni anno offre ai viaggiatori di 14 paesi europei più di 2,2 miliardi di viaggi.

Arriva Group opera per i propri clienti una vasta gamma di servizi, tra cui autobus in tratte locali e regionali, treni, tram, traghetti e mezzi di collegamento tra centri urbani e i relativi aeroporti.

Arriva è parte di **Deutsche Bahn** (DB) e gestisce i servizi di trasporto passeggeri dell'azienda di fuori della Germania. La rete di trasporti si estende in tutto il Galles e nelle regioni Inglesi, vengono forniti servizi locali nelle principali città e viaggi a lunga distanza con destinazione i maggiori centri urbani come Swansea, Cardiff, Newport, Birmingham, Chester e Manchester.

Per maggiori informazioni sul progetto pilota di Arriva Trains Wales visitare il sito arriva.findmylost.co.uk

Elena Bellacicca

CEO FindMyLost

info@findmylost.it

www.findmylost.it

Paul Prentice

RDG Railway Media Specialist

Paul.Prentice@raildeliverygroup.com

www.raildeliverygroup.com