



Alamys

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos



**FGC**

Ferrocarrils  
de la Generalitat  
de Catalunya

La mejora del servicio al cliente con la  
digitalización de procesos en estaciones

# Índice

- Introducción
- Proyecto “Al teu costat”
- Producción sin papeles





Alamys | Uniendo Detalles

La digitalización  
**mejora la  
experiencia y la  
percepción sobre  
el servicio tanto  
del cliente como  
del empleado de  
las estaciones.**

La tecnología es  
la palanca de  
cambio para  
**transformar el  
servicio y la  
atención al  
cliente derivada.**





## Proyecto “Al teu costat”

A tu lado

Alamys | Uniendo  
Diferencias

AL TEU COSTAT

Fomenta la participación de los agentes de estaciones para asegurar la excelencia en el servicio al usuario.





Alamys | Uniendo Detalles

## Objetivos

Acercar FGC a sus clientes en las estaciones para mejorar la calidad de su atención.

- Cambiar los comportamientos modificando actitudes.
- Apoyar a los agentes de estaciones en su tarea diaria hacia el cliente.
- Mejorar la productividad del agente hacia el cliente.
- Mejorar la predisposición y la imagen del personal de FGC.
- Incremento del orgullo de pertenencia a la empresa.



5





**El logotipo y el decálogo fueron decisión de los agentes de estaciones y nace de más de las 600 aportaciones realizadas.**



1. Ten una actitud positiva, cercana y cordial.
2. Haz notar tu presencia con un saludo.
3. Anticipate a dar la información a los clientes.
4. Escucha al cliente con amabilidad y educación.
5. Procura adaptarte a las particularidades de cada cliente.
6. Ten paciencia, da la información tantas veces como sea necesario.
7. Ofrece ayuda al cliente i sé diligente en las respuestas.
8. Para mantener el civismo en estaciones y trenes, sé assertivo cuando sea necesario corregir ciertos comportamientos.
9. Evita el conflicto, recuerda que siempre debes tener un plan a punto.
10. Mantén el orgullo de pertenencia a FGC.



# Acciones

Escucha activa



Ofrecer ayuda a los viajeros

Gestionar las emociones

Mente positiva





Alamys | Uniendo Detalles

# Producción sin papeles

Caso de éxito

La automatización de procesos y la mejora de los servicios de información para generar mejor eficiencia en el servicio orientado al cliente.



## A destacar

Simplifica y moderniza las tareas diarias de los agentes de estaciones en contacto con el cliente, mediante las posibilidades que ofrecen las TIC.

**337 personas**

de la organización entre ellos agentes de estaciones

Para las  
**80 estaciones**  
y las 2 líneas

**520 dispositivos móviles**  
entre tabletas y teléfonos inteligentes

**Más de 50 aplicaciones**  
incorporadas

**61 procedimientos**  
vigentes optimizados



## Cartera de Iniciativas

10

Alamys | Uniendo Detalles

ASISTENCIA A CLIENTES

CHECKLIST DE ESTACIONES

DIGITALIZACIÓN DE TRÁMITES

PROTECCIÓN CIVIL

INFORMACIÓN DE LAS INCIDENCIAS

INICIO DE TURNO Y ACCESO A DOCUMENTACIÓN

GESTIÓN DE BOBINAS

ALARMA SILENCIOSA

HERRAMIENTAS CORPORATIVAS

GESTIÓN DOCUMENTAL

T-MOBILIDAD



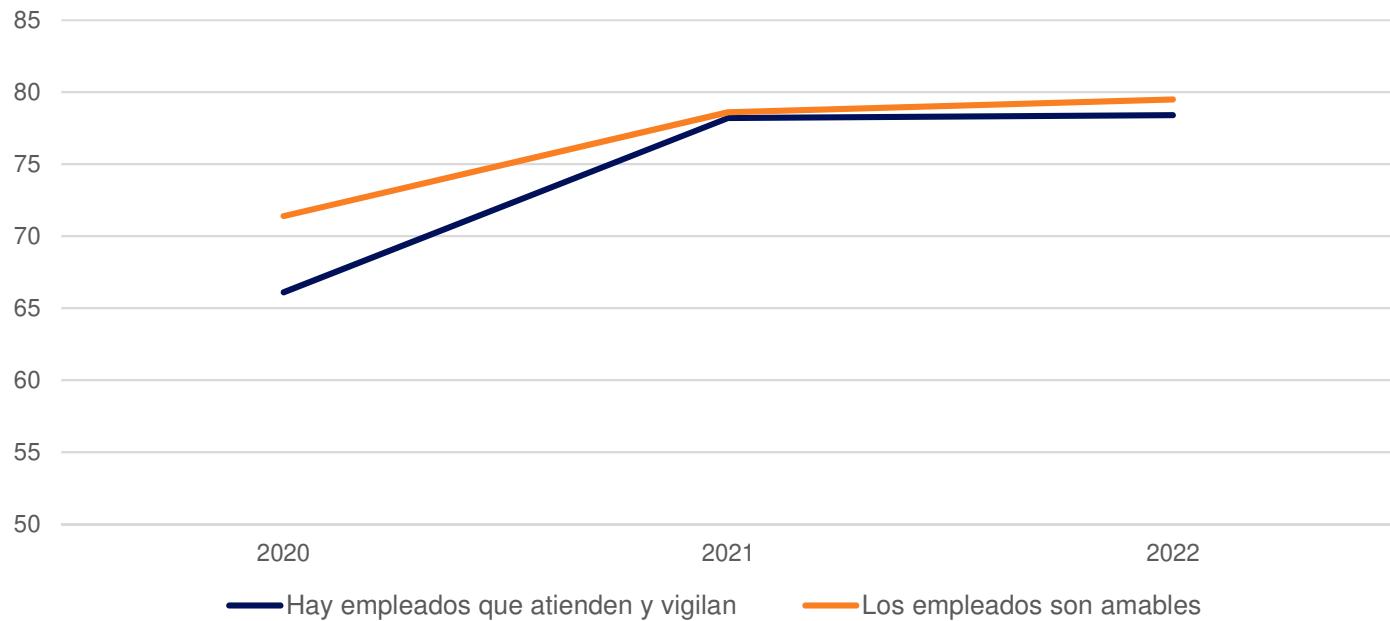


- Los agentes de estación pueden resolver consultas de los clientes desde cualquier punto de las líneas de FGC.
- Están capacitados de competencias digitales.
- Tienen acceso a toda la información de la estación desde sus dispositivos.
- Ofrecen una respuesta inmediata a las preguntas más frecuentes.
- Mayor disponibilidad de las instalaciones, permitiendo que todos los elementos de las estaciones estén operativas.



Alamys | Uniendo Detalles

## SATISFACCIÓN EN EL ÁMBITO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE



FGC

Muchas gracias por su atención.  
Muito obrigado pela atenção.

