



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





Introducción

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.**

Alamyrs | Uniendo
Devotas





Proyecto “Al teu costat”

A tu lado

Alamyrs | Uniendo
Devotas

ALTEUCOSTAT

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

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.

ALTEU COSTAT



Decálogo

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



ALTEU COSTAT

6

Alamyrs | Uniendo
Destinos

1. Ten una actitud positiva, cercana y cordial.
2. Haz notar tu presencia con un saludo.
3. Anticípate 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 asertivo 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



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

Alamyrs | Uniendo
Devotos

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

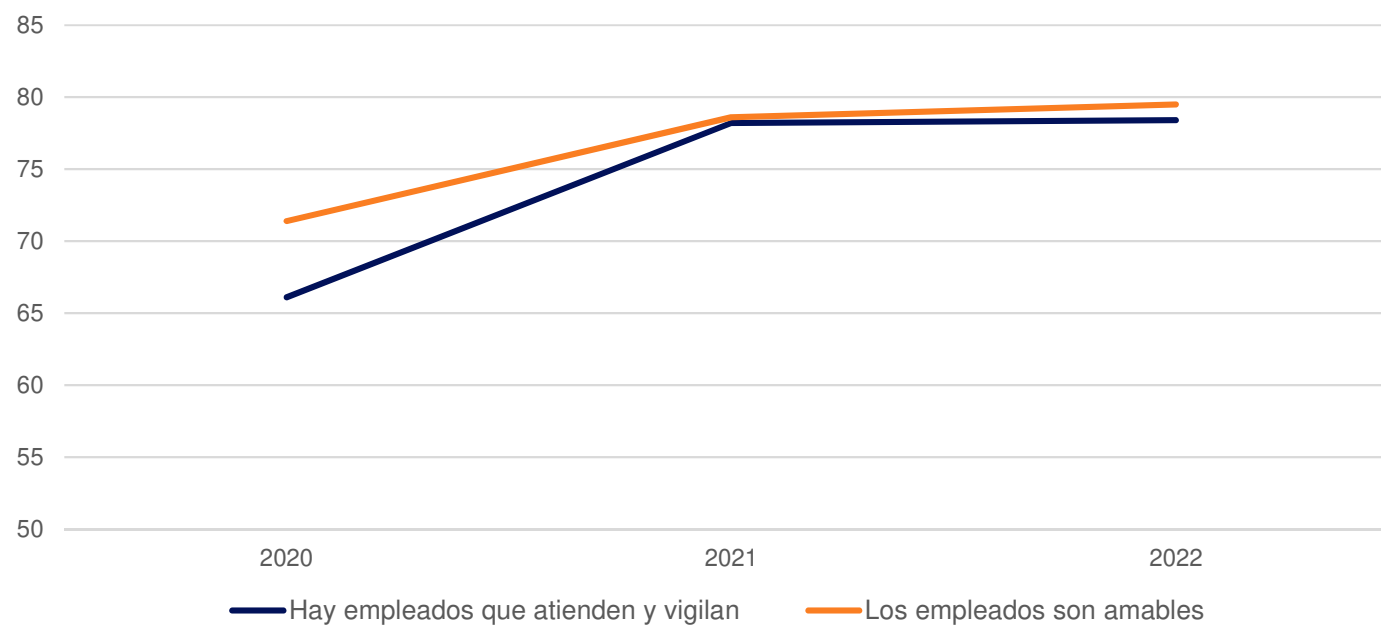
Mejoras

Incrementar la
calidad en la
atención al cliente,
siendo esta más ágil
y con mayor valor
añadido.

- 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.



SATISFACCIÓN EN EL ÁMBITO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE



Muchas gracias por su atención.
Muito obrigado pela atenção.

