



Alamys

Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

Flexibilidad y
automatización, una
combinación de éxito

Automatización del staffing en estaciones
de baja demanda

Índice



Cambio de paradigma



Tiempo de Respuesta



Puestos de trabajo activos



Monitorización sistemas



Información al cliente



Conclusiones



Cambio de paradigma

Respuesta a la incidencia
Presencia

Puestos de trabajo reactivos

Supervisión equipos

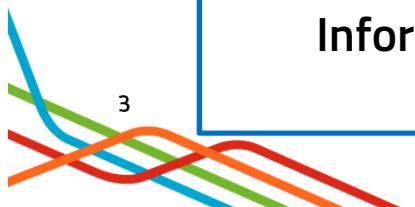
Información estática y
presencial

Respuesta a la incidencia
Tiempo Respuesta

Puestos de trabajo activos

Monitorización de sistemas

Información dinámica en
tiempo real



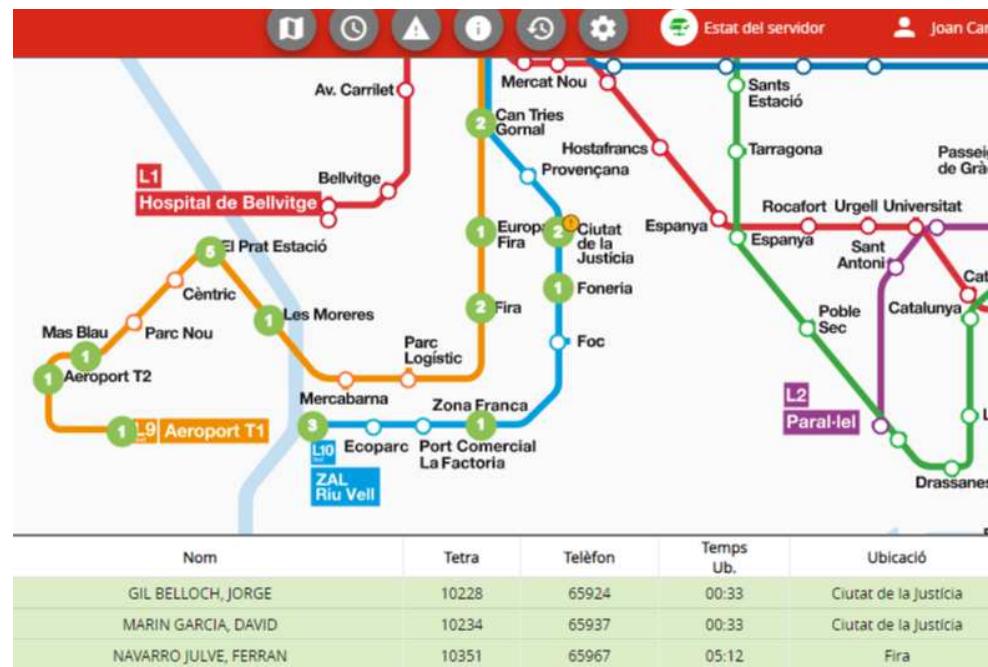
Tiempo de respuesta

Objetivo:

- Garantizar un tiempo de asistencia máximo y ofrecer la mejor atención con los recursos disponibles.

Nuevo paradigma:

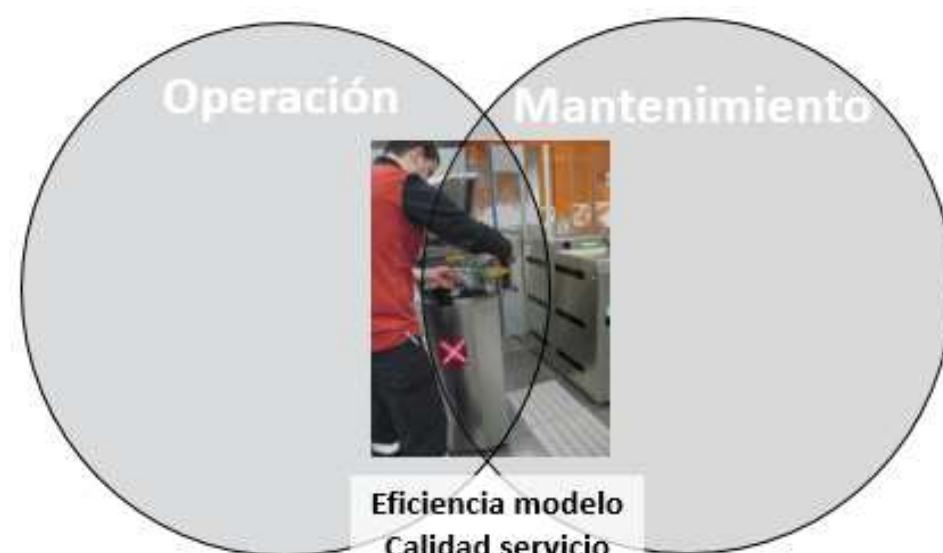
- Los recursos en línea pasan de tener una ubicación estática a tener un ámbito de responsabilidad (grupo de estaciones, trenes, sistemas ,etc.).



Puestos de trabajo activos

Enriquecimiento de los puestos de trabajo:

- Liberarnos del posicionamiento estático, nos permite atender al cliente, realizar mantenimientos de primer nivel y otras tareas de valorar añadido.
- Esto nos permite ser más eficaces, consiguiendo así una mayor calidad del servicio.

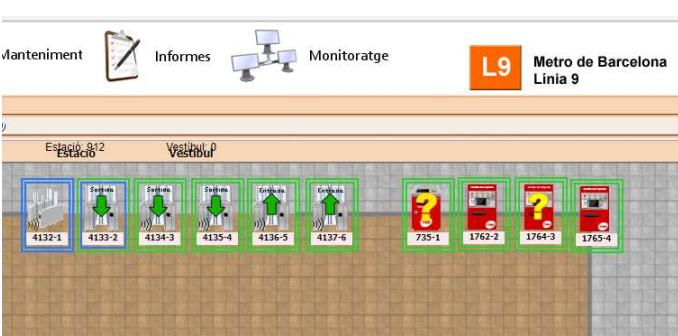
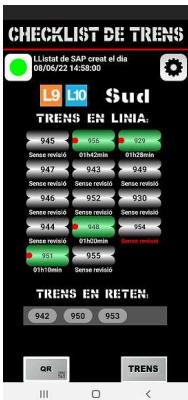


Monitorización de sistemas

Alamys | Uniendo Destinos

Concepto de digitalización global:

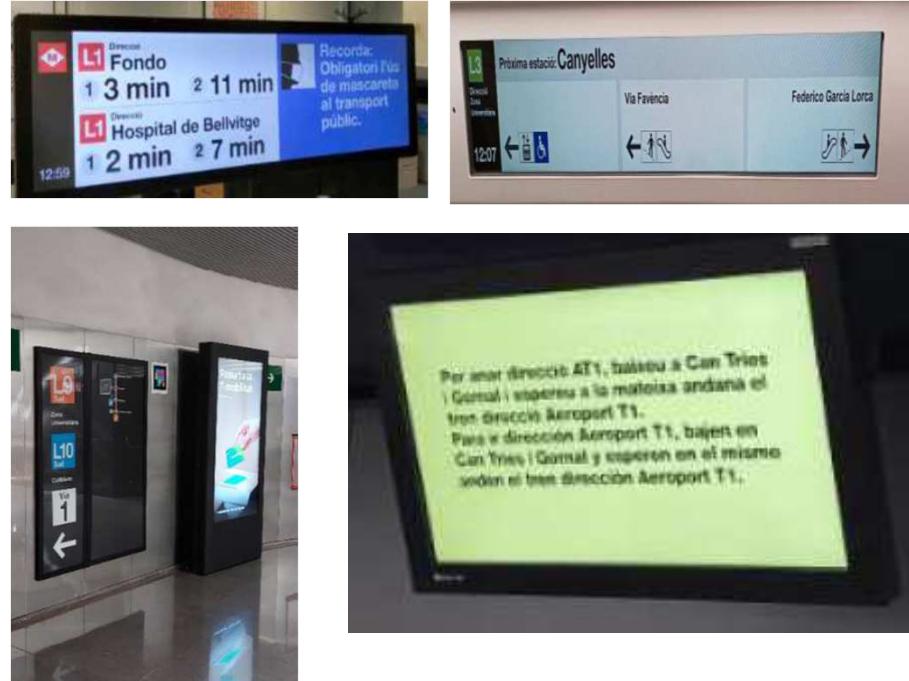
- Conexión remota accesos a estaciones, equipos de transporte vertical, elementos de baja tensión, etc.
- Es importante saber aprovechar todas las ventajas que proveen las nuevas tecnologías, para una operación más eficiente.



Información al cliente

Información como activo de la compañía:

- La información al cliente es clave, puesto que el proceso nominal del servicio, incluido el inicio y finalización debe producirse sin la intervención del personal de línea. Este sistema, toma mayor relevancia en los procesos degradados.
- Informar al cliente de manera ágil y precisa de manera no presencial, es un reto que debe afrontarse apoyándonos en la tecnología existente.



Conclusiones



- Empleado “liberado” de tareas rutinarias con mayor facilidad para atención cliente.
- Más contenido técnico y mayor responsabilidad.
- Puestos de trabajo más atractivos y cualificados.
- Mejora de la productividad de las horas contratadas.
- Mejora de la calidad del servicio ofrecido al cliente.

