



Alamy

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

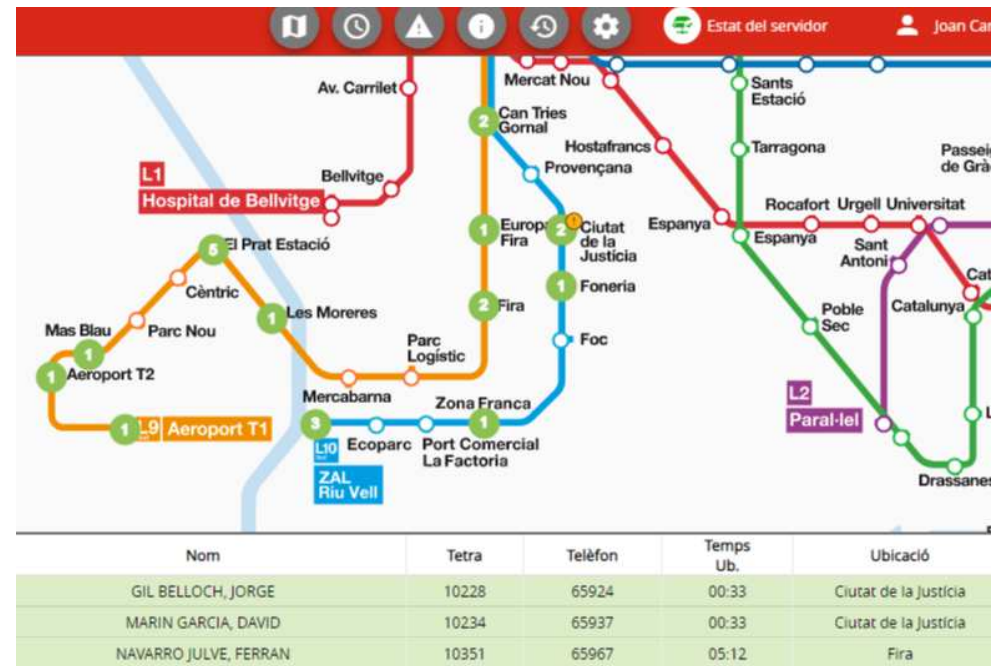
Tiempo de respuesta

Objetivo:

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

Nuevo paradigma:

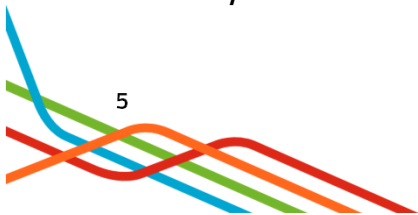
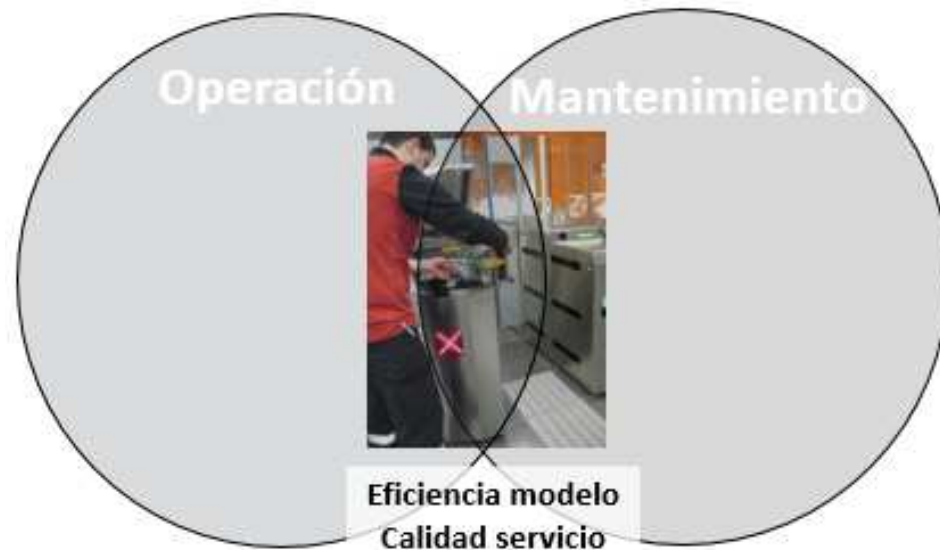
- Los recursos en línea pasan de tener una ubicación estática a tener un ámbito de responsabilidad (grupo de estaciones, trenes, sistemas ,etc.).



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.

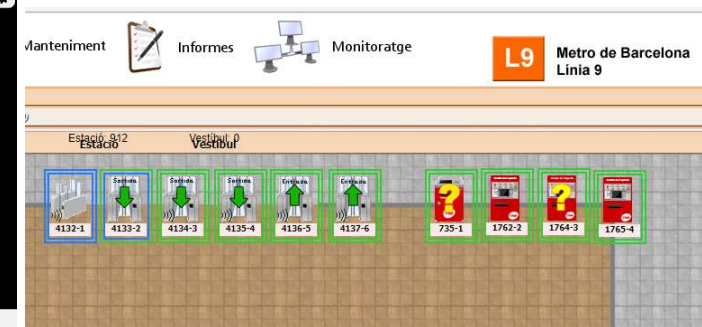
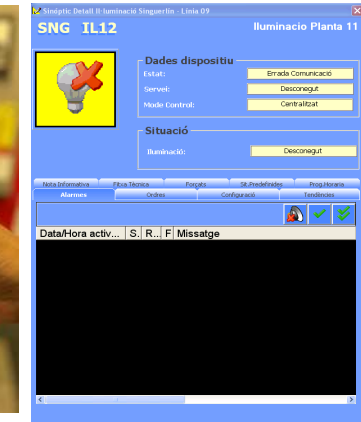
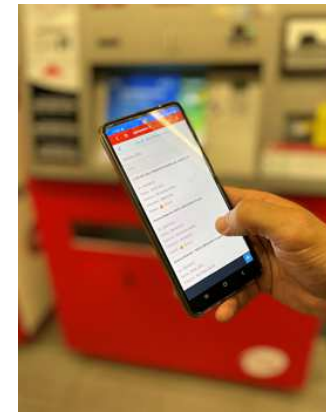


Monitorización de sistemas

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.

Alamyrs | Uniendo Destinos



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.

