

Es una iniciativa que pretende extenderse al resto de la red

Los supervisores comerciales de las líneas 1 y 9 de Metro cuentan ya con 89 tablets para mejorar la atención al cliente

- La medida se ha implantado en 45 estaciones de la red
- La tablet cuenta con múltiples aplicaciones que aportarán información de distintos ámbitos con el objetivo de mejorar la comunicación con los usuarios
- También facilitará procesos internos en el trabajo de los supervisores

23 de enero de 2018.- Los supervisores comerciales de las líneas 1 y 9 de Metro de Madrid cuentan ya con un total de 89 tablets como nueva herramienta de trabajo, cuyo objetivo principal es mejorar la atención que ofrecen a los usuarios de la red diariamente. En concreto, el personal de 45 estaciones dispone ya de estas tablets, lo que supone un salto tecnológico y un cambio cultural muy importante en la forma de comunicarse y atender a los usuarios hasta ahora. Esta iniciativa ha comenzado como una prueba piloto en las líneas 1 y 9 pero pretende extenderse al resto de la red.

Para informar a los usuarios de esta novedad en la atención al cliente de Metro, la compañía pone en marcha desde hoy una campaña de difusión en los soportes de publicidad de la red que, protagonizada por el propio personal de la empresa y bajo el lema “Estamos conectados contigo”, informa sobre la utilidad que tendrá esta nueva herramienta de trabajo para los supervisores comerciales y las mejoras que supondrá en la atención al cliente. Además de en los soportes tradicionales, la campaña se difundirá a través de los canales digitales de la compañía (web, app y perfiles en redes sociales) y en Canal Metro.

Gracias a la tablet, los supervisores comerciales dispondrán de mayor información para ayudar a los clientes a resolver cualquier tipo de duda de una forma más rápida y ágil. El personal de estaciones podrá disponer de datos que antes no tenía, ya que la tablet cuenta con diferentes aplicaciones y contenidos como un callejero, la web de Metro, del Consorcio y otros medios de transportes, oficinas de turismo... en las que podrá consultar cualquier duda que le planteen los usuarios. Además, cuenta con un traductor de varios idiomas que permitirá una comunicación más fluida con usuarios extranjeros.

También, gracias a la tablet, el personal de estaciones de estas líneas podrá notificar cualquier hecho o incidencia que ocurra en la estación a los

departamentos correspondientes del suburbano en tiempo real.

Digitalizar la información supone también sustituir por formato electrónico lo que hasta ahora se tramitaba en papel, lo cual va a permitir agilizar todos los procesos internos de gestión operativa en estaciones y línea. También mejora la comunicación entre el personal, aportando agilidad, rapidez y cercanía mediante una aplicación corporativa que permite la comunicación más rápida desde la misma tablet.

La incorporación de este dispositivo supone un paso más en la mejora de la atención al cliente que ya comenzó con la eliminación física de las taquillas y la creación de la figura del supervisor comercial, que ha permitido ayudar y asesorar a los usuarios de metro de una forma mucho más eficaz y cercana.