

La implantación de esta nueva herramienta en la totalidad de las líneas finalizó el pasado mes de junio

Metro de Madrid ya cuenta con tabletas en todas las líneas para mejorar la atención al cliente

- Los 286 dispositivos electrónicos disponen de aplicaciones y contenidos que ayudan a resolver las dudas que planteen los usuarios

18 de agosto de 2019.- Los supervisores comerciales de todas las líneas de la red de Metro de Madrid cuentan ya con 286 tabletas que les sirven de apoyo para mejorar la atención que ofrecen a los usuarios. Esta nueva herramienta digital permite disponer de mayor información para ayudar a los clientes a resolver cualquier tipo de duda de una forma más rápida y ágil.

La iniciativa comenzó como una prueba piloto en las líneas 1 y 9 y se extendió el pasado mes de febrero a la línea 6. En el mes de marzo llegó a la línea 12 y a la 2. En abril estaba ya en las líneas 8 y 4. En mayo se implantó en las líneas 5, 11 y 3, mientras que, en junio, se completó el proceso repartiéndolo en las líneas 7 y 10.

Las tabletas cuentan con diferentes aplicaciones y contenidos como un callejero, la app de Metro, la app del Consorcio y las apps de otros medios de transportes, en las que se puede consultar cualquier duda que le planteen los usuarios. Además, cuenta con un traductor de varios idiomas que permite una comunicación más fluida con los usuarios extranjeros.

También, gracias a la tableta, los supervisores comerciales pueden notificar en tiempo real cualquier hecho o incidencia que ocurra en la estación a los departamentos correspondientes del suburbano.

Del mismo modo, esta herramienta permite sustituir por formato electrónico los procesos internos de gestión en estaciones donde, hasta ahora, se realizaban en papel. De esta manera, se mejora la comunicación entre el personal y sus mandos intermedios, aportando agilidad, rapidez y cercanía.

El personal de las estaciones ha recibido formación, impartida por los propios mandos intermedios, para dar este salto tecnológico en su forma de trabajar, ya que supone un cambio cultural muy importante en la forma de comunicarse y atender a los usuarios.

La incorporación de este dispositivo supone un paso más en la mejora de la



Medios de Comunicación

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.