

Mr-Bubo

Casos de Exito

Línea Ferroviaria Urquiza - Gestión de Reclamos



Resumen

País: Argentina

Industria: Transporte Público de Pasajeros

Perfil de la Organización

La línea Urquiza es una de líneas suburbanas de Ferrocarriles metropolitanos de Buenos Aires concesionado por Metrovías.

Situación

El Centro de Atención al Pasajero de la Línea Urquiza precisaba una solución que le permita agilizar y eficientizar la gestión interna de los reclamos y sugerencias de mejora sobre el servicio de trenes.

Solución

Se reemplazó el mecanismo de gestión de reclamos vigente desde 1997 implementando Mr-Bubo para la gestión del proceso gestión de incidencias y generación automática de reportes solicitados por los organismos de control.

Beneficios

- Mr-Bubo permitió reducir los tiempos de generación de informes.
- Reducción de la carga administrativa y el trabajo manual.
- Trazabilidad y control continuo de los eventos.
- Mejoras en el proceso de gestión de incidencias.
- Reducción de costos de infraestructura gracias a la plataforma SaaS.

“Hemos implementado Mr. Bubo En el Centro de Atención al Pasajero de Metrovías Con este nuevo sistema hemos logrado incrementar la eficiencia y agilidad en el tratamiento de los reclamos. Nuestro proyecto es avanzar en una 2º etapa para incluir la dimensión usuarios y áreas internas de la compañía”.

Paula Traverso, Jefa del Centro de atención al Pasajero

La línea Urquiza logró mejorar su proceso de gestión de incidencias y optimizar la utilización de recursos, permitiendo mejorar el servicio hacia el usuario.

Metrovías 

Contexto

Metrovías S.A. es una empresa Argentina, concesionaria de la red de subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires y del servicio de pasajeros metropolitano de los ferrocarriles Urquiza, San Martín y Mitre.

La línea Urquiza es una de las 7 líneas suburbanas de los Ferrocarriles metropolitanos de Buenos Aires. Esta línea presta servicios de pasajeros entre las estaciones Federico Lacroze, en el barrio porteño de Chacarita, y la estación General Lemos de la localidad bonaerense de San Miguel. Compone un total de 23 estaciones. Transporta anualmente a más de 20 millones de pasajeros en un área de aproximadamente 3 millones de habitantes.



Situación

EL CAP (Centro de Atención al Pasajero) tiene a cargo la gestión de servicios para el cliente del Ferrocarril Urquiza, es decir sobre aquellos aspectos que impactan en la experiencia de viaje del pasajero.

El cliente necesitaba optimizar el proceso de gestión de reclamos en pos de los siguientes objetivos:

- ❖ Lograr un cambio notable en la percepción de los pasajeros sobre el servicio brindado por la Línea Urquiza.
- ❖ Mejorar la experiencia de viaje, incluyendo todas sus etapas: acceso a la estación, espera en el andén, traslado en la formación y descenso del tren.
- ❖ Dar cumplimiento al acuerdo de operación, el cual es muy exigente respecto a la atención al pasajero en términos de información, limpieza, estado de las estaciones, etc.

- ❖ Posicionar el Servicio de la Línea Urquiza como un servicio claramente enfocado en el pasajero.
- ❖ Dar cumplimiento a las incidencias reportadas de forma inmediata y en concordancia con los SLA determinados.

Si bien contaba con un sistema de reclamos, el mismo era de carga manual y no permitía realizar un seguimiento efectivo de los eventos. Estos eran reportados al CAP a través de diversos medios: mails, web, llamados y libro de quejas, y eran cargados manualmente por un administrativo en el viejo sistema Tell me. La asignación de responsables y el registro de las tareas se realizaban del mismo modo al igual que el registro de la resolución.

Solución

Ante el desafío planteado la propuesta fue reemplazar el sistema Tell Me por una aplicación que permita automatizar y ejecutar el proceso de gestión de incidencias. De este modo se implementó Mr-Bubo (www.mr-bubo.com), una aplicación multiplataforma que se ejecuta en la nube, que permite a los usuarios de la línea Urquiza reportar reclamos con información detallada por medio de una aplicación mobile/web y georreferenciada en tiempo real.

Se definieron perfiles y actividades acordes al proceso de gestión de reclamos de la línea Urquiza y se automatizó el proceso utilizando la plataforma de Mr-Bubo lo que permite reportar los eventos provenientes de diversas fuentes en un único sistema.

Con la implementación de Mr-Bubo se optimizó y sistematizó el proceso de gestión de reclamos.

CAP recibe notificaciones del servicio desde diferentes canales que quedan registrados en Mr-Bubo. La carga puede ser realizada por: APP Mobile (Android, iPhone, Windows), sitio web o vía servicios de integración. Por medio del

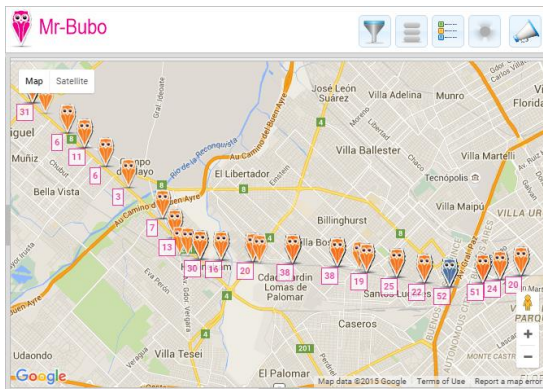


portal web de Mr-Bubo un administrativo del CAP revisa el requerimiento y asigna un responsable. A través del módulo para colaboradores, este recibe que automáticamente información detallada y georreferenciada sobre el evento asignado, permitiéndole gestionar y registrar la resolución de la incidencia en el sistema. La aplicación ofrece la posibilidad de subir fotos y videos que registren el estado o resolución de los eventos.

Finalizada la tarea, la aplicación envía automáticamente el reclamo a las oficinas operativas de la Línea Urquiza para que personal administrativo de CAP valide la resolución cargada por el resolutor y proceda al cierre administrativo.

Gracias a la automatización del proceso y a la aplicación mobile de Mr-Bubo se pueden cargar proactivamente eventos desde el mismo lugar donde ocurre la incidencia y georreferenciar el mismo y así una vez cargados pasen por todo el circuito antes mencionado.

A través del mapa de reclamos es posible visualizar todos los eventos georreferenciados y el estado de los mismos, pudiendo filtrarlos por diferentes criterios, como la fecha, el estado, el tipo de evento, por área específica, entre otros.



Para poder garantizar la escalabilidad, performance y disponibilidad Mr-Bubo está construido en una plataforma cloud aprovechando las ventajas que provee Windows Azure.

En cuanto a las aplicaciones mobile las mismas están desarrolladas tecnologías HTML5, IOS, Android y Windows Phone.

Asimismo, Mr- Bubo dispone de un panel de control con Indicadores Claves de Performance (KPI) que el CAP configuró para monitorear la gestión y abordar desvíos:



Beneficios

Con Mr-Bubo, el CAP cuenta con una poderosa herramienta de trabajo que le aporta comunicación, transparencia y eficiencia a la gestión, reduciendo costos y mejorando los tiempos de respuesta:

- Mr-Bubo permitió reducir los tiempos de generación de informes, esto gracias a la plataforma de gestión de información que presenta Mr-Bubo
- Reducción de la carga administrativa y el trabajo manual por medio de la automatización del proceso
- Trazabilidad y control continuo de los eventos, al estar automatizado el proceso se puede tener el control y monitoreo de cada una de las actividades, pudiendo detectar cuellos de botella y posibles desvíos de tiempos on line para poder gestionarlo.
- Mejoras en el proceso de gestión de incidencias, Mr-Bubo permite optimizar el proceso y adaptar el mismo de una forma simple y veloz, lo que permite una mejora continua de proceso de gestión de incidencias.
- Reducción de costos de infraestructura gracias a la plataforma SaaS, la inversión en hardware no fue necesaria para realizar la actualización tecnológica, dado que se utiliza una plataforma como servicio lo que también le permite tener una escalabilidad adaptable a las necesidades de la organización
- Tablero de control con KPIs on line con información de gestión, gracias al módulo de BI provisto por Mr-Bubo los referentes del proceso disponen de información on line con la posibilidad de gestión automática de acciones ante el surgimiento de KPIs fuera de los valores esperados, como envió de e-mail, ejecución de procesos de contingencia.
- Modernización del envío de respuestas al usuario, la posibilidad de enviar por mail al usuario la resolución del reclamo planteado, ha reducido notablemente tanto la utilización del correo postal como así también los tiempos de los envíos.
- Registro de las tareas adicionales a la programación para poder gestionar los desvíos y revisar la planificación.
- Registro de la resolución para presentar a organismos de control.

Los resultados satisfactorios obtenidos llevaron a la decisión de avanzar con la implementación de Mr-Bubo en una segunda etapa para uso de los pasajeros.

