

## L'approccio all'innovazione del servizio

ATM è costantemente impegnata nella sperimentazione e nell'utilizzo di nuove tecnologie applicate ai servizi di mobilità e l'impegno per un'offerta sempre più sostenibile costituisce un principio fondamentale del piano strategico del Gruppo.

In questo contesto il Gruppo ATM ha sviluppato competenze distintive nella creazione di piattaforme per la gestione integrata delle informazioni di mobilità ed ha avviato anche un programma interno volto alla ricerca di soluzioni strategiche innovative e tecnologiche, per i propri dipendenti al fine di migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo.

Numerosi sono i progetti realizzati nel 2022 ai fini dell'innovazione tecnologica rivolta sia al cliente interno che esterno; tra gli altri mettiamo in evidenza:

- **Identità digitale per tutti i dipendenti del gruppo**

Nel corso del 2022 è stato completato il processo per dotare tutti i dipendenti aziendali, a prescindere dal ruolo ricoperto, di una identità digitale personale. Oltre a rendere immediatamente disponibili una serie di servizi base, come la posta elettronica e la consultazione del proprio cedolino *online*, l'operazione pone le basi per imprimere una forte accelerazione alla digitalizzazione di buona parte dei processi di relazione tra azienda e dipendente.

- **Piattaforma SAP**

Progetto finalizzato alla predisposizione degli schemi di bilancio (sia economici che patrimoniali) per contratto di servizio e modalità di trasporto, come richiesto dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti per le società operanti nel Settore Pubblico Locale con la Delibera 154/2019 e successive.

Le società del gruppo interessate sono ATM S.p.A. e NET S.r.l.

Il progetto ha portato alla predisposizione in modo automatico, sul sistema ERP interno, di una contabilità separata in *document splitting* che ha toccato tutti i processi aziendali con risvolti contabili, oltre che alla realizzazione di una piattaforma *cloud* che permetterà alla Direzione Amministrazione Finanza e Controllo di poter gestire e predisporre i dati di bilancio secondo quanto previsto dalla delibera ART.

La nuova piattaforma permette di raccogliere e gestire in un unico strumento le informazioni necessarie per la predisposizione dei dati per gestione, oltre che confrontare i valori stessi con quelli del bilancio delle due società.

- **Procedura Rimborsi “Ordinari”**

Da Giugno 2022 ATM ha attivato una nuova procedura di rimborso rivolta ai clienti “ordinari”, in continuità con la procedura già utilizzata dal 2021 per i clienti “in convenzione”. Il processo prevede l’inserimento della richiesta di rimborso da parte del cliente, in totale autonomia, dal sito *web* ATM seguendo le indicazioni del *form* applicativo implementato. Il cliente potrà successivamente disattivare il proprio contratto, per il quale ha richiesto il rimborso, avvicinando la propria tessera ad uno qualsiasi dei totem presenti nelle stazioni delle linee metropolitane. Grazie a questa iniziativa progettuale la presenza dei clienti agli sportelli ATM Point è stata limitata alle sole richieste di assistenza; sono stati considerevolmente ridotti l’utilizzo della carta, nel pieno rispetto delle politiche di sostenibilità di ATM, ed i tempi di lavorazione delle pratiche di rimborso.

- **Progetto Bonus Trasporti 2022**

Da Settembre 2022 ATM ha messo a disposizione di tutti i suoi clienti una procedura *online* che permette di poter fruire del “Bonus Trasporti” in virtù del decreto-legge 17 maggio 2022, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 luglio 2022, n. 91.

La procedura prevista ha permesso ai clienti di ATM e NET in possesso di un abbonamento (mensile, annuale, plurimensile) acquistato tra Settembre e Dicembre 2022, previa erogazione del Bonus Trasporti tramite apposito Portale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, di inserire tramite sezione dedicata del sito *web* ATM la richiesta di liquidazione del proprio *voucher*.

Il processo ha consentito di gestire digitalmente circa 250.000 richieste, comprensive di tutte le tipologie di abbonamenti (ordinari, agevolati, *Key Account*, familiari dipendenti etc.) acquistati tramite qualsiasi canale di vendita.

- **Digitalizzazione Rapporti Informativi**

Da novembre 2022 è in produzione una nuova applicazione per la redazione dei rapporti informativi. Lo strumento viene utilizzato per registrare gli accadimenti inerenti all’esercizio e al personale, durante lo svolgimento del servizio. L’applicazione è in uso a tutto il personale Metro e agli addetti all’esercizio di Superficie. Ogni giorno vengono redatti con il nuovo strumento circa 90 rapporti informativi.

Di seguito i principali obiettivi raggiunti:

- ✓ Dematerializzazione
- ✓ Integrazione con sistemi a monte (Diari di Sale Operative – SOMD, OVD)
- ✓ Integrazione con sistemi a valle (Sinpraieg e Disciplinare)
- ✓ Migliore qualità e fruibilità del dato
- ✓ Miglior leggibilità e accuratezza delle informazioni raccolte
- ✓ Tracciabilità del documento con ciclo approvativo specializzato e strutturato
- ✓ Riduzione dei tempi di gestione dei rapporti informativi (da max 20gg a max 2gg)

- **Sito ISB – Informazioni senza barriere**

Da dicembre 2022 è attiva una nuova applicazione fruibile da tutti i cittadini che mostra lo stato degli impianti verticali, ascensori e montascale, delle stazioni di tutte le linee metropolitane restituendo una informazione di accessibilità riferita alla stazione. Il sito è adeguato in termini di accessibilità anche per ipovedenti.

Le informazioni sono raggiungibili tramite apposito banner dal sito istituzionale di ATM e dall'App ATM (per maggiori informazioni si veda il box dedicato nel capitolo del "Capitale Produttivo").

- **Portale *Business Intelligence***

Implementazione di un modello di analisi, sviluppo della reportistica e pubblicazione sulla piattaforma aziendale di *Business Intelligence* per le seguenti aree di *business*:

- ✓ Analisi dati Contratto *Contact Center* di ATM. Il modello dedicato ad un'utenza interna permette di monitorare l'andamento della gestione *inbound* del servizio di *call center* ATM, Area C, Area B e di fornire i dati di consuntivazione dei livelli di servizio utili al calcolo delle eventuali penali da applicare al fornitore.
- ✓ Analisi dati vendita e gestione clienti specifico per gli ATM *Point*. Il modello dedicato ai gestori della rete di vendita Atm permette di fornire uno strumento dedicato per l'analisi dei volumi di titoli venduti, e la quantità di clienti/servizi dettagliata per singolo punto ATM *Point*.

- **Portale indicatori M4**

Nell'ambito dell'adempimento degli obblighi contrattuali e di servizio con il consorzio M4 sono stati prodotti i seguenti *output*:

- ✓ Implementazione del modello di analisi dati e i relativi KPI per il monitoraggio del contratto di servizio con il consorzio M4, concernenti i chilometri e la valutazione quantitativa delle corse.
- ✓ Pubblicazione dei dati sulla piattaforma aziendale di BI e su un portale *web* esterno dedicato per la consultazione e la condivisione dei dati con gli *Stakeholder* coinvolti a vario titolo nella fruizione del dato (Agenzia di Bacino, Metro4)

- **Applicazione simulazione flussi passeggeri Metro**

L'implementazione di un'applicazione che permette la simulazione dei flussi dei passeggeri lungo la rete metropolitana e per tutta l'ampiezza temporale del servizio, anche a fronte di nuovi scenari di domanda e/o offerta.

L'applicazione, in dotazione alla direzione della programmazione del servizio, partendo da serie storiche concernenti la matrice origine-destinazione degli utenti della rete metropolitana e i dati di affollamento delle vetture fornisce uno scenario previsionale dell'affollamento dei treni per un determinato tipo giorno e per fascia oraria.

La raffinazione dei dati della matrice origine-destinazione e la definizione degli algoritmi applicati alle serie storiche sono stati degli obiettivi raggiunti grazie al lavoro di ricerca del gruppo costituito con il Politecnico di Milano.

- **Adeguamento delle ZTL Area C, Area B.**

Il Comune di Milano nel corso del 2022 ha adottato una serie di misure volte al contenimento del traffico ed al miglioramento della qualità dell'aria. ATM quale partner tecnologico del Comune di Milano, ha lavorato costantemente all'adeguamento di tutte le infrastrutture ed i sistemi legati alle ZTL, nell'ottica di mantenere l'aderenza alle misure deliberate.

Si è altresì investito nel creare i presupposti per garantire un'apertura di mercato e di maggiore concorrenza dei servizi offerti per il pagamento di Area C, integrando nella piattaforma, nuovi canali di pagamento e servizi utilizzabili dagli utenti.

Particolare rilevanza le attività di adeguamento del sito di Area C al fine di rendere più *user-*

*friendly* le applicazioni in uso agli utenti.

- **Ministero dell’Infrastruttura e dei Trasporti – Contrassegno Unico Disabili**

ATM ha partecipato con il Comune di Milano alla fase di sperimentazione avviata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) per agevolare gli spostamenti delle persone con disabilità su tutto il territorio nazionale, garantendo loro il pieno diritto alla mobilità. ATM si è occupata di integrare la propria soluzione tecnologica con i sistemi centrali del MIT. Questa soluzione tecnologica, che realizza quanto previsto dal Decreto del 5 luglio 2021 in attuazione della Legge 145/2018, permette ad un cittadino titolare del “Contrassegno Unificato Disabili Europeo” (CUDE) di spostarsi con l’automobile in un altro Comune senza dover chiedere preventivamente l’autorizzazione ad accedere nelle aree a traffico limitato e ad utilizzare i parcheggi riservati.

- **Sosta**

Al fine di adottare misure più incisive per la lotta all’evasione del pagamento della sosta su strada, ATM ha lavorato per efficientare i propri sistemi di controllo. Sono stati ottimizzati tutti i dispositivi *Hardware* in uso al personale ausiliare e si sono efficientate le procedure informatiche per ridurre i tempi di controllo e di verifica.

---

<sup>19</sup> Opportunamente recepite dalle società controllate se e in quanto compatibili.