

## **L'innovazione tecnologica**

ATM è costantemente impegnata nella sperimentazione e nell'utilizzo di nuove tecnologie applicate ai servizi di mobilità. In questo contesto ha sviluppato competenze distintive nella creazione di piattaforme per la gestione integrata delle informazioni di mobilità.

Numerosi sono i progetti realizzati nel 2021 ai fini dell'innovazione tecnologica rivolta sia al cliente interno che esterno; tra gli altri mettiamo in evidenza:

### **Piattaforma SAP SuccessFactors**

Nel corso del 2021 la Direzione Sistemi Informativi, congiuntamente con Direzione Risorse Umane, ha avviato le campagne di Valutazione Competenze, MBO, Politica Retributiva tramite SAP SuccessFactors. L'adozione della nuova piattaforma ha consentito, grazie alla digitalizzazione del processo, di avere una maggiore rapidità ed efficienza nella comunicazione tra la Direzione Risorse Umane e risorse di Linea.

### **Evoluzione funzionalità Portale per il Dipendente**

Transizione di circa il 50% delle utenze di dominio aziendali su Office365 con autenticazione a secondo fattore di sicurezza. Dal mese di luglio 2021 tutti i dipendenti, grazie al secondo fattore di autenticazione attivato, non ricevono più il cedolino cartaceo ma vi accedono solo digitalmente tramite il Portale Dipendente. L'obiettivo è di estendere questa tipologia di utenza a tutto il personale.

### **Applicativo "Attilio"**

Nel corso del 2021 la Direzione Servizi Informativi ha sviluppato e messo a disposizione delle direzioni operative una nuova applicazione che consente digitalmente di proporre un turno a straordinario ad un agente e di tracciare il processo di accettazione o rifiuto.

### **Procedura Rimborsi Key Account**

Da luglio 2021 ATM ha attivato una nuova procedura di rimborso rivolta ai clienti "Key Account" cioè ai clienti dipendenti di soggetti pubblici e\o privati con i quali vige un accordo commerciale per la vendita dei servizi ATM. La nuova procedura prevede la gestione autonoma da parte del cliente che provvede in totale autonomia all'inserimento della richiesta di rimborso nel Sito Web ATM (Area Riservata).

Successivamente all'inserimento della richiesta, il cliente potrà 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. La richiesta viene poi gestita dal back-office ATM per gli aspetti finanziari di rimborso. La nuova procedura evita al cliente di recarsi fisicamente agli sportelli ed ha reso più tracciabile il processo di rimborso e ha ridotto i tempi di lavorazione delle pratiche di rimborso.

L'analisi sui processi è finalizzata ad estendere la modalità di rimborso "on line" anche ad altri canali di vendita.

### **Digitalizzazione Pratiche Legali**

Nel corso del 2021 la Direzione Sistemi Informativi ha, in collaborazione con la Direzione Affari Legali e Societari, ha avviato un progetto finalizzato alla completa digitalizzazione delle pratiche legali.

Il progetto è finalizzato a gestire in modo automatizzato, digitalizzato, rapido e sicuro il processo di acquisizione, inserimento, archiviazione e consultazione di tutti quei documenti prodotti dalla Direzione Legale a supporto delle pratiche legali. Il progetto è in linea con l'evoluzione tecnologia e normativa del Processo Civile Telematico (PCT) ed è stato realizzato su una piattaforma con logica "Software As A Service" (SAAS). La nuova piattaforma inoltre gestisce le scadenze processuali e delle procedure di lavoro adottate, la sincronizzazione automatica con le piattaforme attivate dai tribunali, la Gestione Documentale, la privacy del fascicolo e la firma elettronica remota a norma di legge.

### **APP Disabili**

Nell'ottica di completare il processo di dematerializzazione dei titoli di sosta e con l'obiettivo di fornire agli utenti servizi sempre più efficaci ed efficienti, ATM in collaborazione con il Comune di Milano, ha avviato un progetto volto ad integrare l'APP "Fascicolo del Cittadino" con una sezione completamente dedicata agli utenti con pass di disabilità consentendo loro di ottenere on-line il permesso a sostare su tutto il territorio del Comune di Milano e di accesso presso tutti i varchi delle Zone a Traffico Limitato. Il progetto prevede anche una seconda fase, che verrà realizzata nel primo trimestre 2022 finalizzata all'estensione del servizio anche ai soggetti accompagnatori di utenti con titolo di disabilità.

### **Integrazione con Regione Lombardia per progetto MoVe-In AreaB**

ATM sempre in collaborazione con il Comune di Milano, ha realizzato l'integrazione della piattaforma di gestione delle ZTL ed Area B con quanto definito a livello regionale. In particolare il progetto ha ottemperato a quanto statuito da Regione Lombardia che, con D.G.R. n. 2055/2019, ha avviato il progetto sperimentale denominato "MoVe-In" (MONitoraggio dei VEicoli INquinanti) che consiste nell'assegnare, a veicoli soggetti a limitazioni della circolazione in relazione alla classe emissiva di inquinanti, un numero di chilometri utilizzabili su porzioni di territorio regionale. La stessa deroga su base chilometrica è stata attivata anche nella disciplina ZTL Area B attraverso integrazioni e scambio dati con la piattaforma di Regione Lombardia.

### **Velostazione di Cordusio**

Nel mese di settembre ha aperto la nuova velostazione di Cordusio. L'iniziativa si inserisce nell'ambito di un progetto più ampio di ATM e del Comune di Milano che ha come obiettivo quello di creare un sistema di mobilità sempre più integrata, promuovendo l'utilizzo delle due ruote e dei mezzi pubblici per gli spostamenti. I sistemi informativi di ATM si sono occupati di dotare il locale di tutta la tecnologia necessaria per abilitare i sistemi di videosorveglianza, i sistemi anti-intrusione e di allarme e la possibilità di accedere alla velostazione utilizzando la tessera ATM in corso di validità.