



## **Programmazione orientata alle persone: assegnazione dei turni di servizio personalizzata con IVU.crew APD**

L'assegnazione quotidiana dei turni al personale è un'autentica sfida per gli addetti alla gestione operativa del trasporto pubblico urbano ed extraurbano. Ci si trova di fronte a numerosi interrogativi, fra i quali è di notevole importanza capire se la pianificazione dei servizi è ottimizzata in modo tale da soddisfare le preferenze del conducente, le normative legali e i regolamenti interni dell'azienda tenendo conto degli aspetti economici.

IVU.crew, con la specifica funzione APD, gestisce l'intero processo di assegnazione dei turni al personale viaggiante, dalla programmazione delle attività a lungo termine fino all'assegnazione quotidiana delle variazioni giornaliere, controllando, oltre alla parte normativa, anche i desideri del personale sui turni da svolgere, in termini di ferie, etc.

In questo modo i conducenti vengono coinvolti maggiormente nel processo grazie alla possibilità di esprimere ed immettere nel sistema le proprie preferenze, utilizzando gli appositi terminali in deposito, dispositivi mobili (smartphone o palmari) o internet da casa.

Il risultato garantito dall'APD è un turno personalizzato che bilancia ed ottimizza la soddisfazione delle preferenze espresse dal personale viaggiante con il costo della "soluzione" offerta, nel rispetto della normativa e della distribuzione uniforme del carico e della tipologia di lavoro svolto tra gli agenti.

Il piano rotazionale personalizzato così individuato è poi consultabile dai singoli agenti tramite gli stessi dispositivi utilizzati per inserire le proprie preferenze o richiedere le ferie. Tramite essi, inoltre, l'APD offre la possibilità di consultare informazioni relative al libro unico del lavoro o inserire la timbratura di inizio o fine servizio.

In questo modo non è più necessario "appendere" il piano dei turni o l'elenco degli assenti in bacheca, oppure distribuire informative cartacee ai singoli sulle variazioni giornaliere del loro piano. Vengono completamente eliminate in un sol colpo le problematiche legate alla legge sulla privacy e la necessità di produzione di stampe e distribuzione di informative cartacee sul territorio. Ogni agente avrà sempre disponibile tramite il suo cellulare la propria bacheca informativa aggiornata real-time.

Un esempio di Azienda di trasporto che ha scelto IVU.crew e l'APD per la pianificazione dei turni personalizzata è l'Associazione delle Aziende di trasporto di Zurigo (VBZ). Loro obiettivo principale era quello di acquisire un nuovo sistema di assegnazione del personale standardizzato, moderno, già in uso su scala mondiale da parte di numerose importanti aziende di trasporto pubblico, e che fosse in grado di tener conto delle richieste individuali.

In particolare la possibilità di avere uno strumento in grado di generare una pianificazione individuale dei turni guida che tenesse conto delle preferenze espresse dal personale viaggiante era al centro del progetto, il cui obiettivo finale era quello di diminuire le assenze giornaliere spot, aumentando la people satisfaction.

Il concetto di fondo è molto semplice: se posso esprimere una preferenza per un particolare giorno, come per esempio "lavorare nel pomeriggio", forse in quel giorno non avrò più bisogno di assentarmi dal servizio.

Attualmente i circa 1.300 autisti della VBZ comunicano automaticamente, mediante mobile-device collegati ad IVU.Crew, non solo le loro preferenze sui turni da ricevere, ma anche le loro richieste di ferie. Tutto ciò è integrato con un sistema automatico che segnala importanti appuntamenti personali come visite mediche o esami. L'insieme di queste richieste ed appuntamenti programmati viene trattato dall'ottimizzatore presente in IVU.crew, che fornisce come risultato un piano turni personalizzato in grado di massimizzare anche l'equanimità con cui le richieste vengono soddisfatte.

L'obiettivo che si era posto l'Azienda è stato completamente raggiunto: la people satisfaction è aumentata e il numero delle assenze spot dal servizio è calato di diversi punti percentuali.

Per maggiori informazioni sul prodotto clicca su:

<http://www.ivu.it/prodotti-e-soluzioni/busse-bahnen-it/assegnazione/ivucrow.html>

Per contatti: Cristina.Massari@ivu.it