

Una flotta all'avanguardia, con veicoli a basso impatto ambientale, Intelligenza artificiale per ridurre i tempi di attesa e migliorare il servizio, ma soprattutto le persone al centro

Autoguidovie bilancio di sostenibilità alla sesta edizione: centralità del cliente, valore alle persone, innovare e pensare in digitale



Milano xx-09-2022. La sesta edizione del Bilancio di Sostenibilità di Autoguidovie, conferma l'impegno dell'azienda nello sviluppo di un percorso rigoroso e credibile. Dopo un esercizio, quello del 2020, condizionato dalla pandemia da Covid-19, Autoguidovie ha risposto con determinazione e competenza riconsiderando alcuni punti della propria organizzazione per affrontare le nuove

sfide della mobilità sostenibile. Al centro della nuova edizione 2021 del Bilancio, certificata per il secondo anno consecutivo, quindi tre pilastri su cui si basa la politica di sostenibilità dell'azienda: **Centralità del cliente, Potere alle persone, Innovare e Pensare in digitale**

“La riduzione del traffico automobilistico ed il passaggio culturale da mezzo individuale a servizio pubblico di qualità deve essere ancora capito e assimilato. Non è una possibilità ma una necessità assoluta. È innegabile che la riduzione del gas serra passa attraverso la riduzione del traffico automobilistico privato. Oggi troppi servizi non sono coperti e i viaggiatori scelgono il mezzo individuale; quindi trasformare i bus a gasolio in bus elettrici non risolve il problema se non si limitano gli spostamenti inquinanti dei mezzi personali. Una riduzione del solo 20% del traffico automobilistico, porterebbe ad un traffico più sostenibile ed a un servizio pubblico più equilibrato economicamente. Il nostro obiettivo è attrarre la domanda, valorizzare i territori e promuovere una cultura orientata alla sostenibilità; per fare questo sono tre le priorità dell'intera strategia di Autoguidovie: investimenti, qualità del servizio e innovazione tecnologica”. Questa la linea tratteggiata da **Camillo Ranza, Presidente di Autoguidovie**, la maggiore azienda a capitale privato italiano del TPL su gomma, nel documento che apre il Bilancio di Sostenibilità.

“Anche quest'anno – a conferma della solidità del processo di reporting – il Bilancio è certificato da parte terza indipendente. Con l'avvio della costruzione del Piano di sostenibilità, l'azienda completa l'integrazione delle politiche di sostenibilità nelle strategie e nei sistemi di management. Procederà con la prossima edizione all'ampliamento del perimetro di rendicontazione coinvolgendo le nuove società entrate a far parte del Gruppo nel 2021.” ha commentato **Cristiana Rogate presidente di Refe**.

Centralità del cliente

Il Gruppo Autoguidovie ha distribuito un valore economico di 114,6 milioni di euro, +15,0% dal 2020, pari all'84,6% del valore prodotto. Il 2021 è stato un anno di trasformazione, passata anche attraverso l'ingresso di nuove società: a inizio 2021 sono entrate a far parte del Gruppo Autoguidovie le tre società di Venezia per i servizi di trasporto di persone in laguna e a fine 2021 è stato firmato l'accordo

preliminare per l'acquisizione del 100% delle quote di Cavourese spa, che si è perfezionata il 19 Maggio 2022.

Crescita per dare migliori servizi ma anche di innovazione: sulla centralità del cliente ha preso vita il servizio **Bus2School** che ha segnato un nuovo approccio alla mobilità scolastica customizzata, un unicum nel settore. Autoguidovie è consapevole che nel TPL il servizio di massa non è più apprezzato dagli utenti e in linea con le mutate esigenze: la direzione è sempre più verso una pianificazione customizzata del trasporto con corse dirette, anche door to door, e tariffe più diversificate e leggere.

*“La nostra risposta al rincaro dei prezzi non è aumentare i biglietti ma trasportare più passeggeri e incoraggiare chi ancora non lo fa a lasciare a casa l'auto a fronte di un vantaggio economico e ambientale. Abbiamo studiato **tariffe agili per chi fa smart working** e collaborato con le università per **sconti ai dipendenti e studenti**. Siamo pronti anche tecnologicamente per costruire un sistema di mobilità che aiuti lo sviluppo sostenibile.”* Aggiunge **Natalia Ranza Consigliere Delegato di Autoguidovie**.

Valore alle persone

Sono **961 le persone** impiegate tra **personale viaggiante e non viaggiante** in Autoguidovie, alle quali nel 2021 sono state erogate **8.714 ore di formazione** complessivamente. Di queste **3.396 ore di formazione e di aggiornamento sulla sicurezza**, realizzate per lo più online compatibilmente con il quadro normativo legato al contesto emergenziale. Nell'ambito della formazione relativa alla Salute e Sicurezza vengono svolti corsi per promuovere stili di vita sani che comprendono anche l'educazione alimentare, il contrasto alle dipendenze da alcol e sostanze stupefacenti. Autoguidovie ha registrato un tasso del 0,19 di gravità degli infortuni sul lavoro registrabili -47,4% dal 2019, questo risultato è stato ottenuto grazie alla continua formazione in materia di Salute e sicurezza. Nel 2021 è stato progettato un corso ad hoc per i conducenti dal titolo **“La sicurezza vien guidando”**. Il corso, della durata di 75 minuti, è stato erogato in modalità e-learning, i contenuti erano incentrati sulla responsabilizzazione e sensibilizzazione del ruolo di conducente, con la partecipazione di un esperto di sicurezza sul lavoro, un consulente legale e uno psicologo. Nel corso dell'anno 2021 a beneficio della trasparenza e comunicazione con i dipendenti è stata attivata la nuova **Piattaforma HR – Infinity** per la gestione delle risorse umane con l'attivazione di diversi sottosistemi gestionali e lanciato **“Viaggiamo insieme”** il **progetto di digital HR** di Autoguidovie, dedicato ai conducenti con l'obiettivo di garantire una comunicazione e una collaborazione costante e colmare il gap tra azienda e personale viaggiante.

“Ci impegniamo ogni giorno per la sicurezza del nostro personale, dei nostri clienti e di tutti i nostri stakeholder, in azienda come durante il servizio. La nostra attenzione per la sicurezza passa dalla consapevolezza e dalla cultura delle nostre persone, dalla scelta dei mezzi e delle attrezzature, al rispetto delle regole e delle leggi applicabili, anche anticipandole. Questo ci permette di lavorare in un contesto organizzato, trasparente e positivo in cui le persone possono esprimere il proprio talento”. Ha dichiarato **Stefano Rossi, Amministratore delegato di Autoguidovie**.

Innovare e pensare in digitale

Autoguidovie si è dotata del più evoluto sistema di gestione delle relazioni con i clienti (CRM) disponibile sul mercato, che ha permesso di integrare la comunicazione di tutti i canali aziendali. Perseguendo un percorso di costante innovazione, il **progetto di intelligenza artificiale** a supporto dell'assistenza clienti è pensato nell'ottica di soddisfare le necessità e le richieste dei clienti garantendo qualità e tempi rapidi di risposta. Questo progetto ha permesso di ridisegnare il processo di gestione del customer service di Autoguidovie, rendendo così possibile, con l'introduzione dell'intelligenza artificiale, una maggiore qualità del servizio. Tramite la piattaforma è stata costruita

una strategia multicanale, che comprende anche l'uso di "bot" ¹ per chat e WhatsApp. Infine, a settembre 2021 è stato introdotto il riconoscimento vocale, per adeguare in maniera sempre più precisa la risposta alla richiesta. Fin da subito i risultati sono stati evidenti, con il 30% di assorbimento di richieste da parte dei "bot" e una riduzione conseguente del traffico telefonico. Il traffico gestito dai "bot" è salito al 60% e nell'ultimo trimestre, dopo l'introduzione del riconoscimento vocale, i tempi di attesa si sono ridotti di quasi il 65%.

Sempre in tema di innovazione e sicurezza Autoguidovie, nell'autunno scorso, ha inaugurato un **simulatore professionale di guida, il primo in Italia per una società di Tpl**. Nello stesso periodo il Gruppo è diventato partner formativo del **Politecnico di Milano**, in particolare per il **corso di Public Transport Management**, continuando così il percorso di ricerca e crescita di talenti. Un rapporto, quello con le Università, centrale per la crescita, l'innovazione e la creazione di valore nei territori dove la società opera attraverso lo sviluppo di nuove professionalità centrali per le sfide, in primis il cambiamento climatico, che ci attendono. Il 2021 ha anche visto la nascita dell'**Academy Autoguidovie** studiata per inserire giovani di talento nel ruolo di conducenti in un percorso di crescita che pongesse il cliente al centro.

Una flotta moderna ed ecologica

Autoguidovie dispone di una delle flotte più moderne ed ecologiche in Italia. Tutti i **777 autobus** offrono **standard all'avanguardia**. A garanzia del livello di qualità offerta ai propri clienti e dell'attenzione alla sostenibilità, l'azienda ritiene prioritario mantenere elevati livelli di sicurezza, rispetto dell'ambiente e comfort a bordo dei propri bus. Autoguidovie sta procedendo alla graduale installazione, su gran parte del parco autobus circolante, di innovativi dispositivi a tutela della sicurezza del conducente e dei Clienti. Per incidere efficacemente sulla riduzione dei consumi - oltre a una gestione efficiente della flotta - Autoguidovie responsabilizza il personale viaggiante, anche tramite iniziative di formazione sullo stile di guida **Eco Drive**: lo scorso anno sono state erogate una media di 6,9 ore per conducente. Inoltre da diversi anni, l'azienda porta avanti attività di selezione, sperimentazione e valutazione di nuove soluzioni che hanno permesso di ottenere importanti risparmi di carburante e riduzioni di emissioni in atmosfera.

¹ In ambito informatico i bot (abbreviazione di *robot*) sono dei software che, accedendo alla Rete sfruttando gli stessi canali utilizzati da utenti in carne e ossa, sono in grado di svolgere i compiti più vari in maniera completamente autonoma.

LE CIFRE CHIAVE DI AUTOGUIDOVIE

- 30 milioni di passeggeri trasportati nel 2021 +27% dal 2020
- 8.714 ore di formazione complessivamente di cui 3.396 ore di formazione e di aggiornamento sulla sicurezza e 5.056 le ore di formazione agli apprendisti
- 334 Comuni in 15 Province i territori in cui Autoguidovie è presente con servizi gestiti direttamente o indirettamente. I Comuni sono raddoppiati dal 2018
- 25,8 mln di km di percorrenza previsti nel 2021 su base contrattuale
- 166 linee attive e 7 servizi urbani con 5 servizi a chiamata
- 777 autobus con età media di 8,23 anni circa 4 anni in meno rispetto alla media italiana
- 80,2% autobus che rispondono alle più recenti normative sulle emissioni +4 punti percentuali dal 2019
- 365 autobus Euro 6 equivalenti ad un risparmio di 3000 tonnellate di CO2 pari a 150.000 alberi piantati
- 8,5 milioni di euro investiti nel 2021 in nuovi mezzi operativi nel 2022

Di seguito l'indirizzo per sfogliare il [bilancio di sostenibilità di Autoguidovie](#) direttamente online oppure guarda la versione [video](#) su YouTube

Ufficio Stampa

339.5373494

3401764726

ufficio.stampa@autoguidovie.it

Autoguidovie è fra le più importanti aziende TPL in Italia ed è presente, direttamente o tramite Società controllate, gestite, partecipate, o in ATI, nelle province di Milano, Monza e Brianza, Novara, Cremona, Bergamo, Bologna, Firenze, Belluno, Torino, Genova e Pavia. Gestisce direttamente i servizi urbani nei Comuni di San Donato Milanese, Melzo, Paderno Dugnano, Crema e Pavia. Autoguidovie gestisce un perimetro di 46 milioni di bus-Km, con 1.539 dipendenti, per un giro d'affari consolidato di 161 milioni di euro. Per ulteriori informazioni: www.autoguidovie.it