

Adiós a los Nuevos Desarrollos Comerciales Bienvenida la Experiencia!

Álvaro Caballero Rey

Gerente Comercial y de Asuntos Corporativos

Asamblea General Alamys

Buenos Aires 2013



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Indice

Santiago y su sistema de transporte

Metro hoy

Una oferta de valor que crea experiencias

Un caso de co-creación de experiencias

La sostenibilidad como resultado

Conclusiones

Indice

Santiago y su sistema de transporte

Metro hoy

Una oferta de valor que crea experiencias

Un caso de co-creación de experiencias

La sostenibilidad como resultado

Conclusiones

Santiago de Chile

Hoy:

- 6,5 millones de habitantes
- US\$ 14.000 por habitante
- 867 km² superficie
- 2,6 viajes diarios/habitante
- 1,3 millones vehículos privados
- 0.2 vehículos/habitantes

2020:

- 8 millones de habitantes
- 3 viajes diarios/habitante
- 3,6 millones de vehículos privados
- 0.5 vehículos/habitante

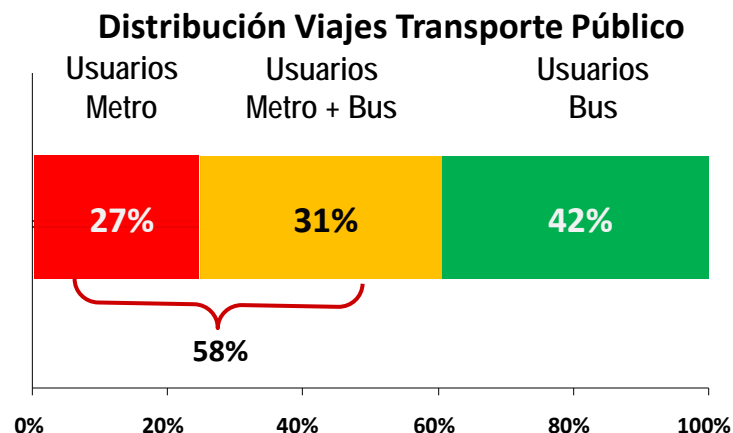
El 86% de los habitantes vive en zonas urbanas y 64% trabaja en áreas de servicio



Sistema de Transporte Integrado de Santiago

■ Transporte público integrado (bus+ metro):

- 4,0 millones de viajes diarios
- 6,2 millones de etapas (bips)
- 1,6 etapas por viaje



■ Metro actor principal:

- 2,4 millones viajes diarios
- 58% de los viajes usan Metro
- Administra el 100% de las redes de carga del medio de acceso (tarjeta sin contacto)



METRO
DE SANTIAGO

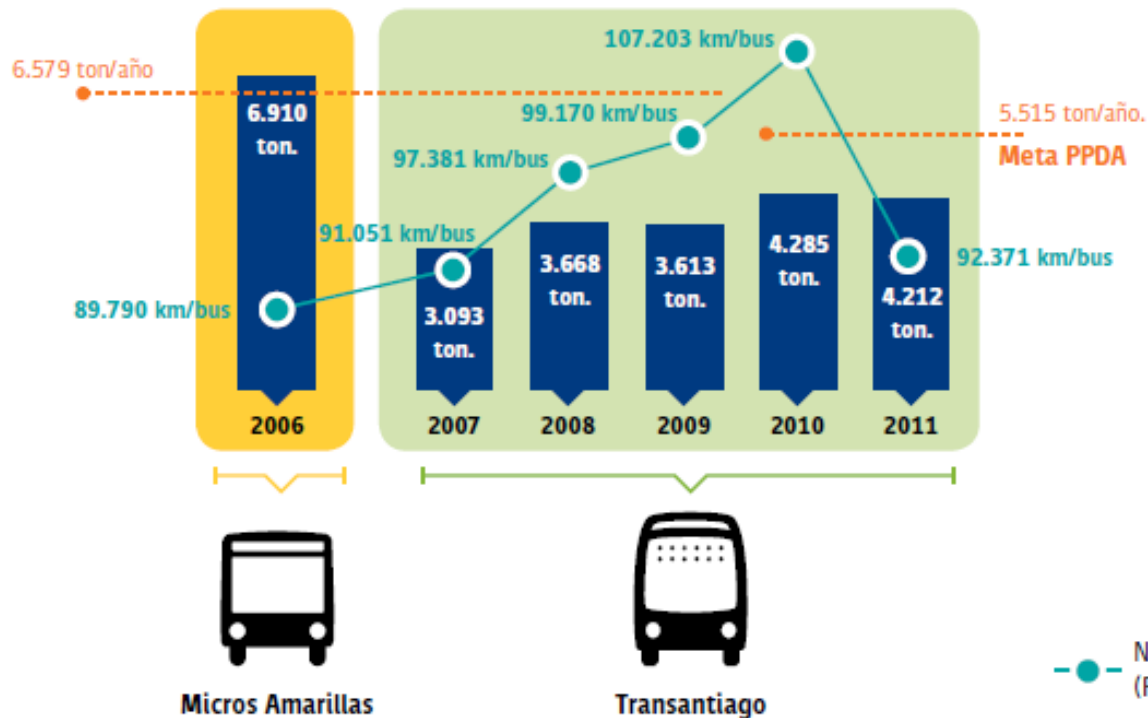
pasa por ti

Sistema de Transporte Integrado de Santiago



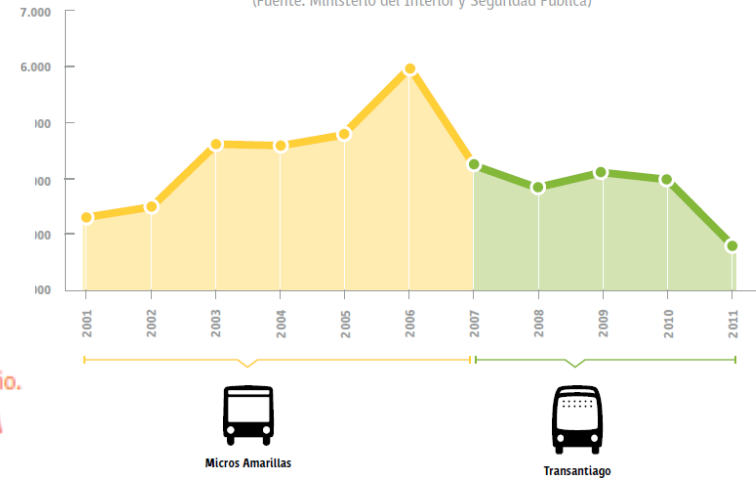
Beneficios de la Implementación de Transantiago

Toneladas de óxidos de nitrógeno (NOx) y nivel de actividad promedio de un bus al año

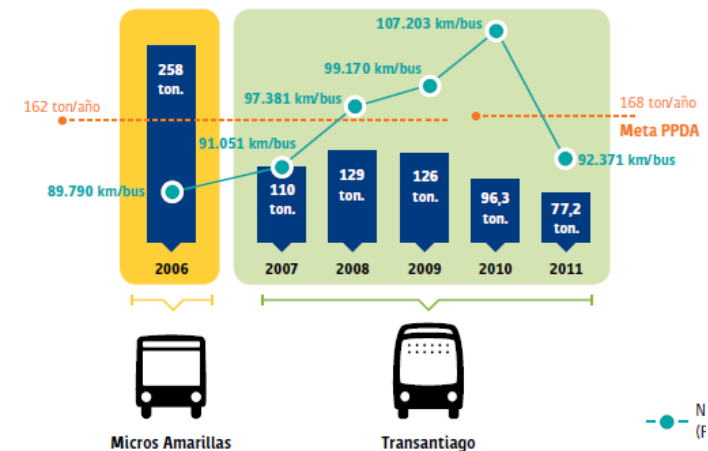


Delitos a bordo de vehículos de locomoción colectiva, 2001- 2011

(Fuente: Ministerio del Interior y Seguridad Pública)



Toneladas de material particulado respirable (PM10) y nivel de actividad promedio de un bus al año



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Indice

Santiago y su sistema de transporte

Metro hoy

Una oferta de valor que crea experiencias

Un caso de co-creación de experiencias

La sostenibilidad como resultado

Conclusiones



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Nuestra Visión

- Ser uno de los **cinco mejores metros del mundo** en servicio, eficiencia y seguridad.
- Ser una **empresa** del Estado **respetada** por los ciudadanos.
- Ser una **empresa** que atrae muy buenos profesionales y que se **gestiona con meritocracia**.



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Metro en constante crecimiento

Km. crecimiento en el período

70-80	81-90	91-00	01-10	11-15 L5	16-20 L3-L6	Total al 2018
25	2	13	54	9	37	140

- Sociedad Anónima, 100% del Estado.
- 670+ millones de viajes-año.
- US\$ 6.000+ millones en activos.
- 1.000+ coches.
- 100+ millones de coche-km al año.



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Metro hoy

Uno de los cuatro mejores metros en materia de **operación, mantención y gestión**

- Hong Kong, Shanghai, Singapur y Santiago

Uno de los cuatro metros que se **autofinancian**

- *Hong Kong, Taipei, Singapur y Santiago*

Uno de los tres metros con mayor **demanda** de pasajeros por kilómetro de red.

- Moscú, Tokio y Santiago

Best Metro América, Metro Awards 2012
Metro Rail, Londres



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti
Fuente: COMET

Indice

Santiago y su sistema de transporte

Metro hoy

Una oferta de valor que crea experiencias

Un caso de co-creación de experiencias

La sostenibilidad como resultado

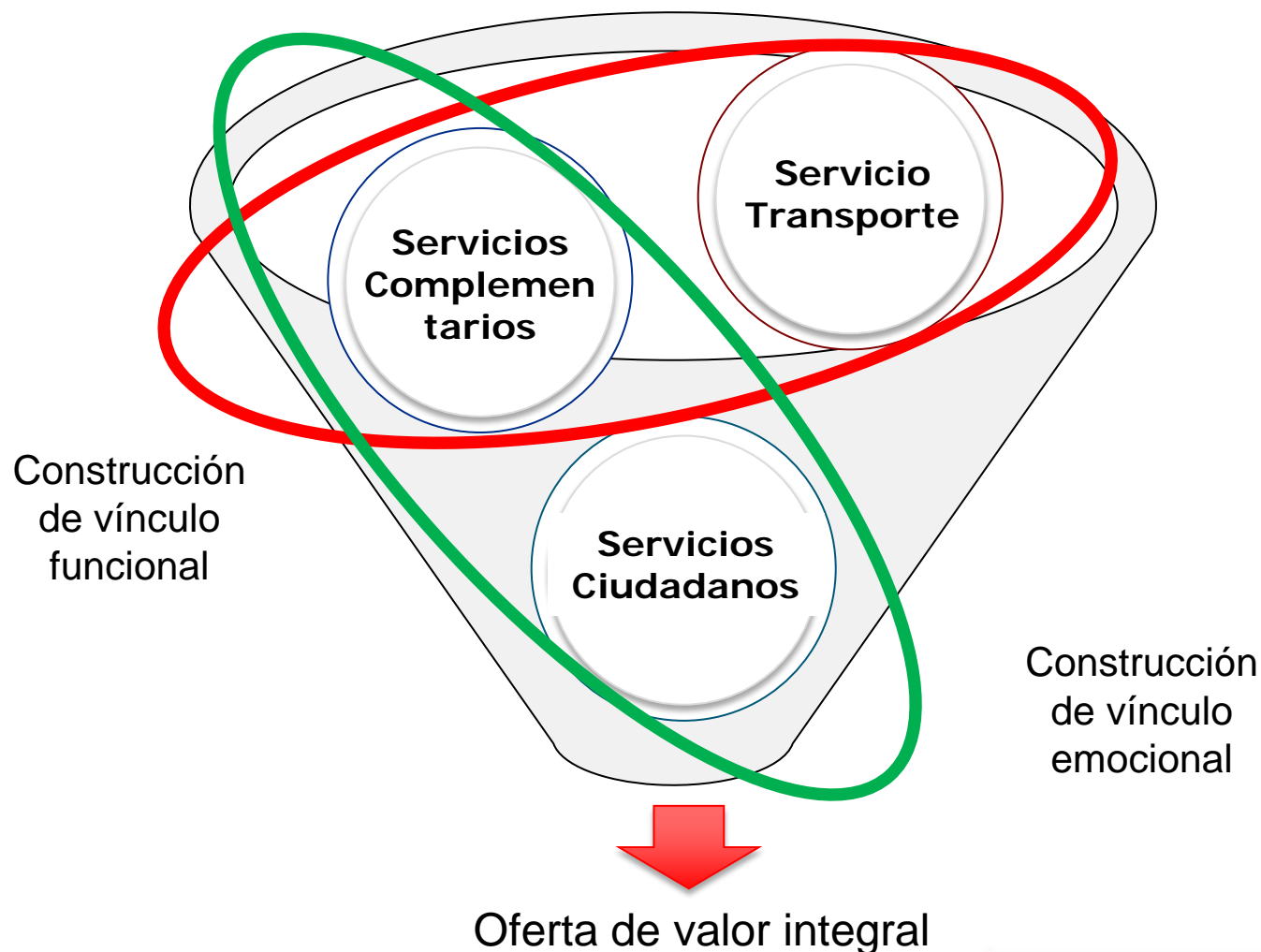
Conclusiones



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Una oferta de valor que crea experiencias



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Tenemos un entorno en constante cambio



Las empresas de servicio están cambiando

Orientación al cliente, preocupación por la inclusividad y calidad de vida

Nuestros clientes están cambiando

Dispuestos a planificar, quieren información y transparencia

La información durante el viaje es clave

En especial cuando hay un quiebre del servicio

Los pasajeros son parte del producto

Y nos piden un rol educador

Nos piden contener y orientar

Cumplir el rol de «un ser superior»



pasa por ti

Implementar una **estrategia de servicio**, centrada en la experiencia del cliente, propiciando momentos memorables y blindando sus quiebres

- 1 Cuál es el servicio - promesa
- 2 Cómo lo entrego
- 3 Cómo debo verme y comunicarlo

Necesitamos transmitir que nuestro trabajo tiene un sentido y que todos hemos asumido un compromiso...



Las 18 etapas del viaje que reconocen nuestros clientes



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Cómo debemos vernos

Poco confiable ----- **Confiable**

Inexperto ----- **Experto**

Mediocre ----- **Exitoso**

**Competencia &
Fiabilidad**



Resolutivo



Confiable

Poco transparente ----- Transparente

Preocupado
por su negocio ----- Preocupado
por sus clientes

**Autenticidad &
Transparencia**



Comprometido

Complejo ----- Simple

Arrogante ----- Humilde

Lejano ----- **Cercano**

Calidez



Amable

Formal ----- Informar



Inspira respeto

Tímido ----- Atrevido

Tradicional ----- Innovador

Modernidad



Vanguardistas

Fome ----- Entretenido

(*)

(*): Febrero 2013, % T2B.



**METRO
DE SANTIAGO**

pasa por ti

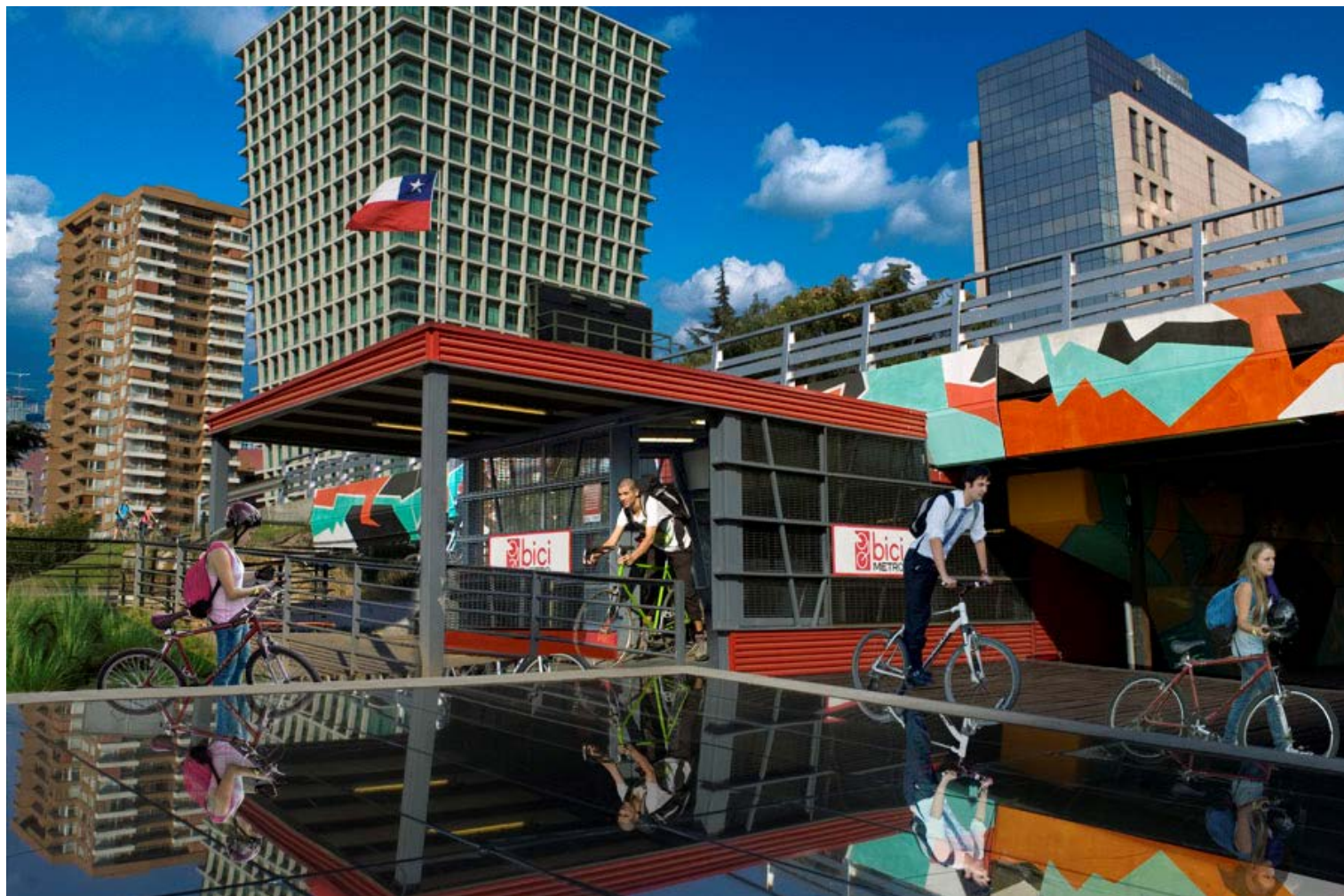
Desafío más que transporte

Momentos del Viaje



arte, cultura y entretenimiento
servicios comunitarios (bibliometro, bicimetro, reciclaje de celulares)
locales comerciales
servicios adicionales (wi-fi, ATM, teléfonos públicos)

Nuestros servicios de valor agregado



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Nuestros servicios de valor agregado



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Nuestros servicios de valor agregado



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Nuestros servicios de valor agregado



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Nuestros servicios de valor agregado



Nuestros servicios de valor agregado

- Santiago en 100 palabras: Se han escrito más de 240 mil cuentos, transformándose en el concurso literario de mayor impacto en el país.
- BiblioMetro: Más de 252 mil libros prestados.



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Indice

Santiago y su sistema de transporte

Metro hoy

Una oferta de valor que crea experiencias

Un caso de co-creación de experiencias

La sostenibilidad como resultado

Conclusiones



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Aplicación móvil



**APPLÍ
CATE**

Descarga gratis la App Oficial de Metro de Santiago

Accede a toda la información del estado de la red online para que puedas tomar la mejor decisión a la hora de programar tu viaje.

Esta innovación **pasa por ti.**

PLANIFICADOR DE VIAJE
ESTADO DE LA RED ONLINE
SERVICIOS DENTRO Y FUERA DE METRO
Y MUCHO MÁS

DESCÁRGALA AQUI

DISPONIBLE PARA

METRO DE SANTIAGO pasa por ti



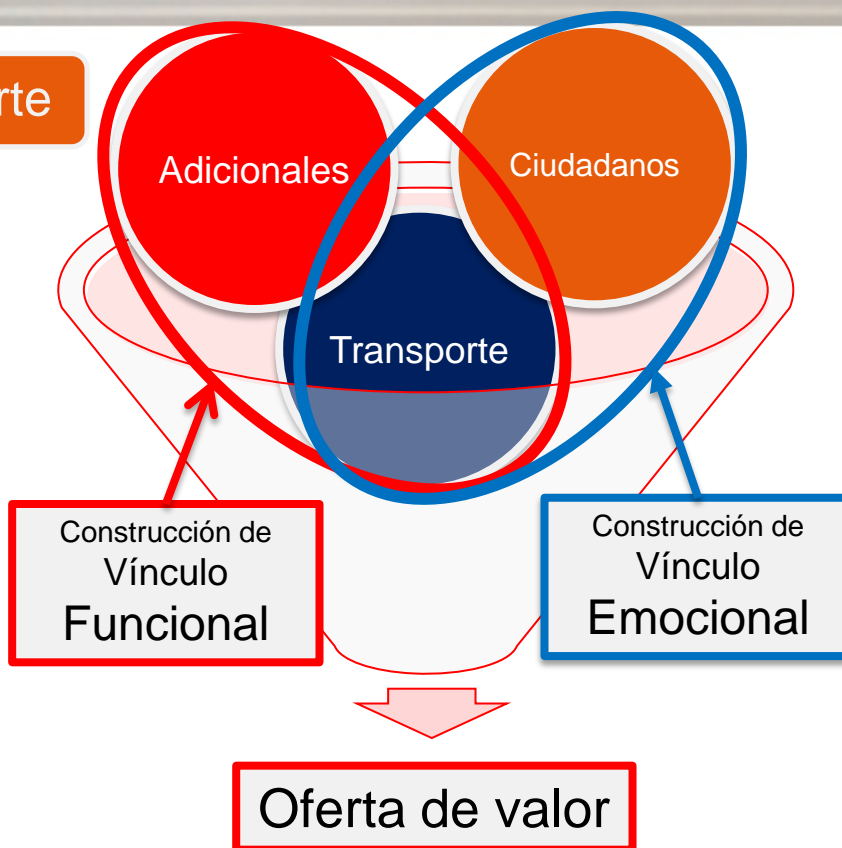
METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Aplicación móvil: un producto a la medida

Servicio de transporte

- Planificación de viaje
- Condición del servicio
- Tiempos de viaje y próximo tren
- Información
 - Plano de red
 - Tarifas
 - Horarios
 - Emergencia
 - Twitter
- Post venta
 - Buzón de sugerencias/mail
 - Click to call



Servicios de valor agregado

- Beneficios Club Metro
- Notificaciones
- Noticias
- Actividades culturales
- Servicios de Entorno
 - Despliegue de mapas
- Incluye servicios públicos georeferenciados
- Servicios privados georeferenciados

Cliente

- Descarga gratuita
- Costo operacional mínimo
- Amigable

Producto

- Multi Plataforma
- Administrable desde PCC

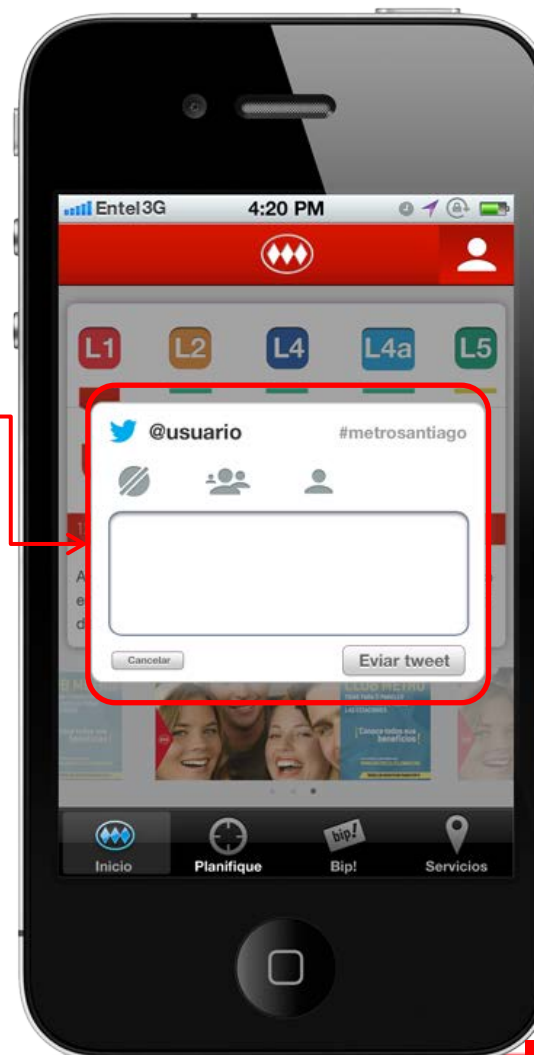
Negocio

- Apalanche negocios
- Costo operacional cero
- Fuente de ingresos

Aplicación móvil: un producto a la medida

Funcionalidades – estado del servicio

- Envío de twits a @metrodesantiago para reportar o consultar información específica. Estos twits de consulta serán desplegados en twitter, si la respuesta del community manager es pública y con la sintaxis de hashtag definida, será mostrada en la aplicación móvil para los usuarios que hayan establecido preferencias de viaje e información



METRO
DE SANTIAGO

02

pasa por ti

Aplicación móvil: un producto a la medida

Funcionalidades – estado del servicio

- El usuario podrá seleccionar una línea para conocer las últimas informaciones de cada línea emitidas por twitter
- Se desplegarán los últimos twits de cada línea filtrado por hashtag
 - #St's de la línea
 - #L
 - #todalared
 - #serviciometro



METRO
DE SANTIAGO

03

pasa por ti

Aplicación móvil: un producto a la medida

Funcionalidades – planificador de viaje

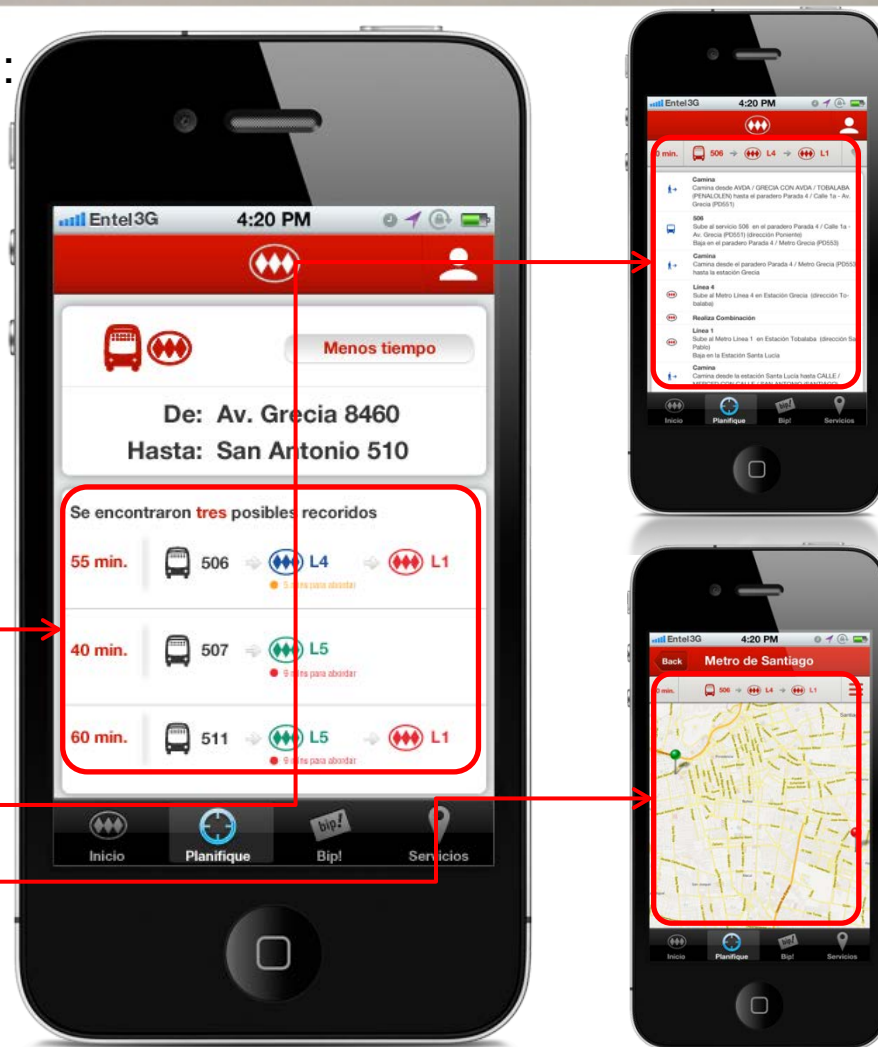
El usuario recibe el detalle del recorrido :

Al elegir aparecerá un listado con las alternativas de viaje jerarquizadas según el criterio de búsqueda.

- Elección de visualización de recorrido en:

Google map

Lista de viaje



Aplicación móvil: un producto a la medida

Funcionalidades – planificador de viaje

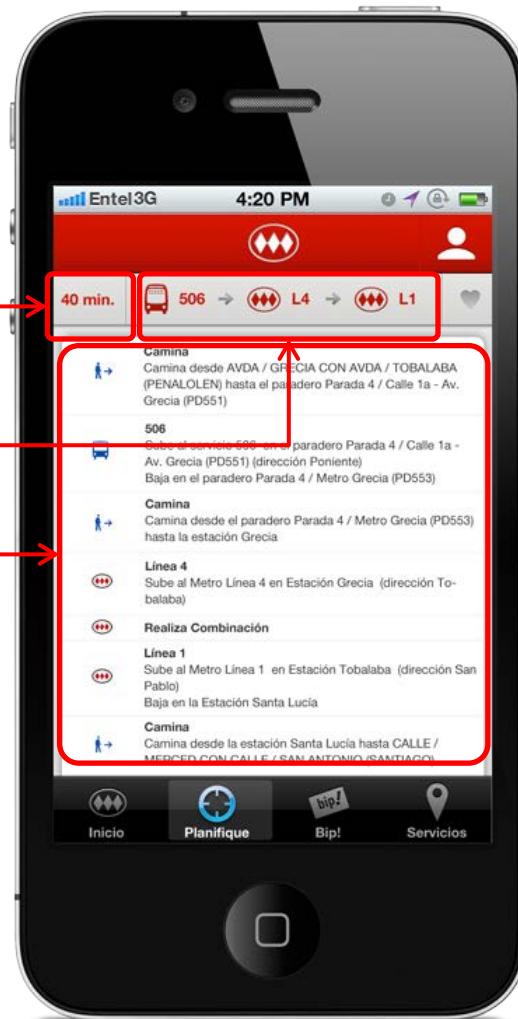
Entrega tiempo de viaje estimado

Aparece ordenado por etapa de viaje

Puede operar en modo off line (sin distancia)

Detalle de cada etapa de viaje

- Instrucciones de desplazamiento y *distancia*
- Servicios disponibles en etapa Metro (Estaciones)



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Aplicación móvil: un producto a la medida

Funcionalidades – planificador de viaje

Al hacer zoom al mapa se despliegan puntos de servicios geo-referenciados organizados por categoría.

- Basado principalmente en el uso de mapas.
- Utiliza como base la ubicación actual.
- Está integrado con Planifique su Viaje.

Usa layer para activar y desactivar categorías

Puede buscar por línea y estación

- También puede elegir una dirección



Aplicación móvil: un producto a la medida

Funcionalidades – información de servicios

Puede operar en modo off line (sin distancia)

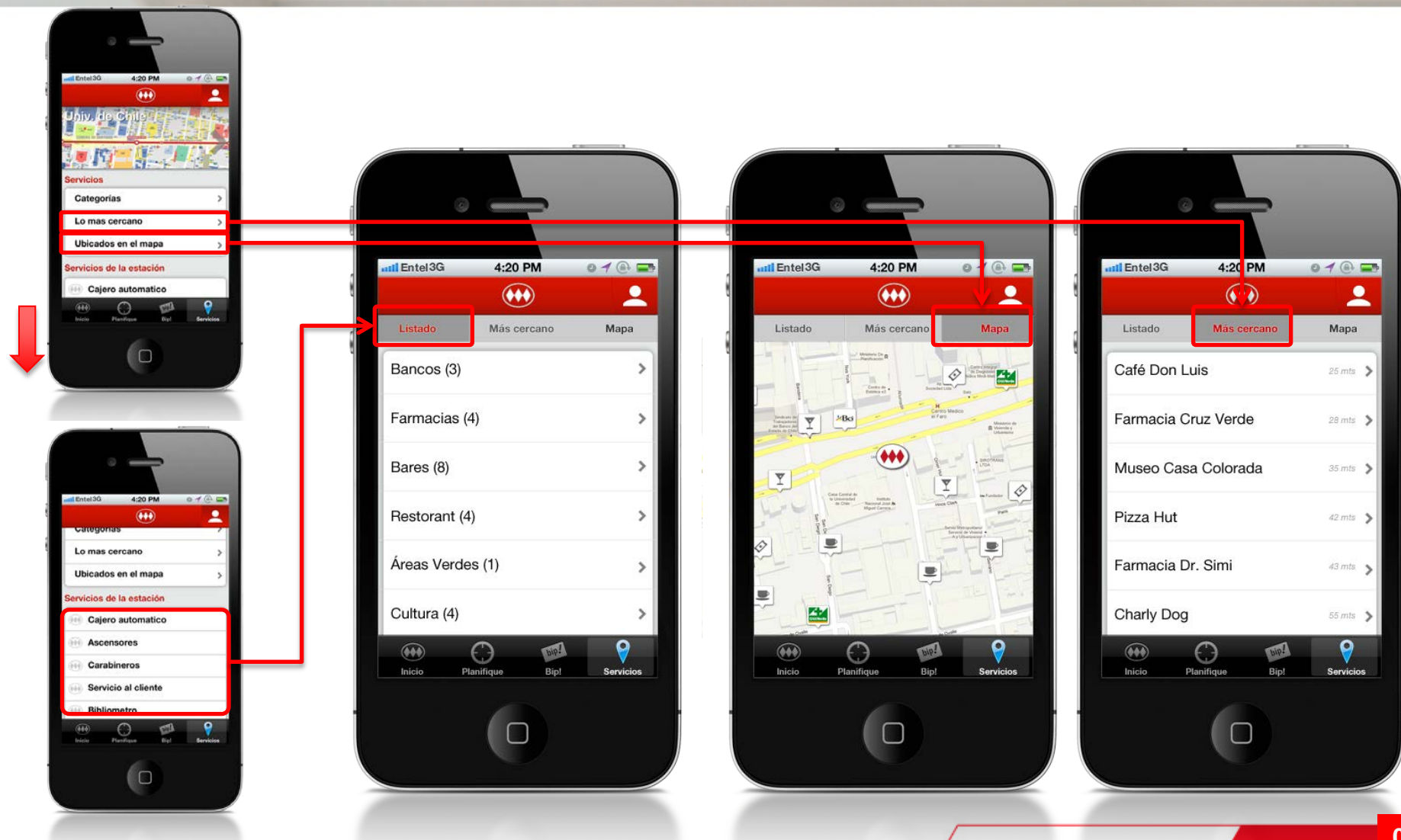
Puede seleccionar

- Estación más cercana, geo-referenciada.
- Digitar nombre.
- Seleccionar de lista.



Aplicación móvil: un producto a la medida

Funcionalidades – información de servicios



Aplicación móvil: un producto a la medida

Funcionalidades – tarjeta BIP

Consulta de Saldo de Tarjetas BIP registradas

Ingresa n° de tarjeta.

Puede registrar varias tarjetas para hacer consultas recurrentes.

Se considera recarga usando pagos móviles disponibles.

Se indica últimas 3 transacciones registradas (48 hrs) de uso o carga.
Estado de tarjeta.
Saldo



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Aplicación móvil: un producto a la medida

Funcionalidades – preferencias

- Datos registrados en requerimientos frecuentes de cliente.
- Al incrementar el registro de datos aumenta la personalización de la información desplegada por la aplicación.



Indice

Santiago y su sistema de transporte

Metro hoy

Una oferta de valor que crea experiencias

Un caso de co-creación de experiencias

La sostenibilidad como resultado

Conclusiones



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

La sostenibilidad como resultado



- Asegurar ingresos tarifarios por alta calidad del servicio y satisfacción de los clientes
- Aumentar ingresos no tarifarios a través de servicios complementarios



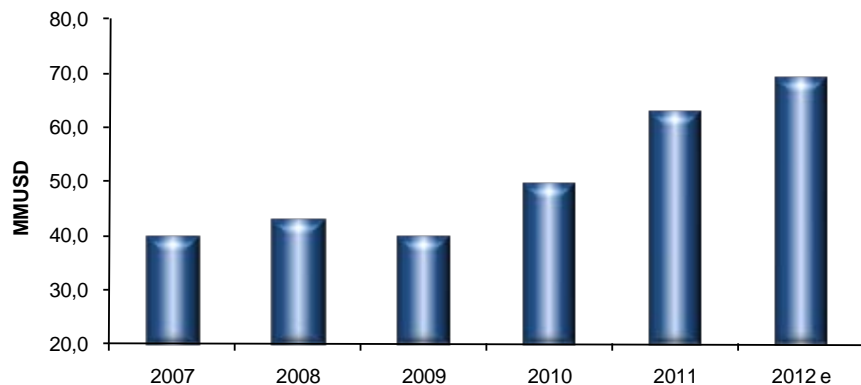
METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

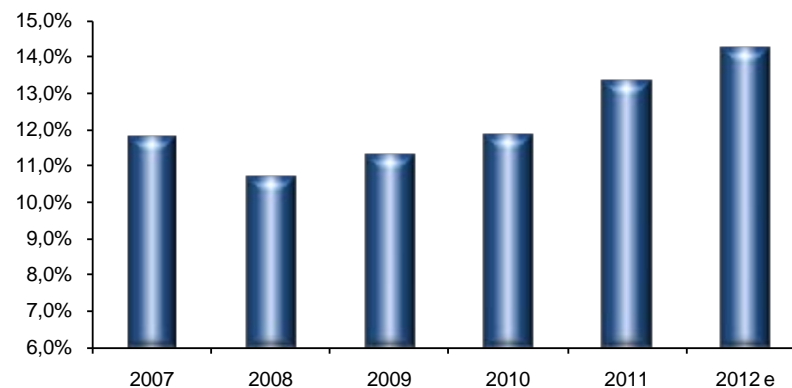
Ingresos no tarifarios

MMUSD	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Ingresos Canal de Venta	21,1	22,9	20,7	25,9	30,2	31,5
Arriendo Locales y Espacios Comerciales	6,1	7,3	7,9	10,8	14,4	16,4
Arriendo Espacios Publicitarios	6,4	5,9	4,5	5,0	7,3	7,1
Otros Ingresos de Explotación	6,4	6,7	6,7	8,0	11,3	14,0
Total Ingresos No Tarifarios	39,9	42,7	39,8	49,7	63,1	69,1

Ingresos No Tarifarios



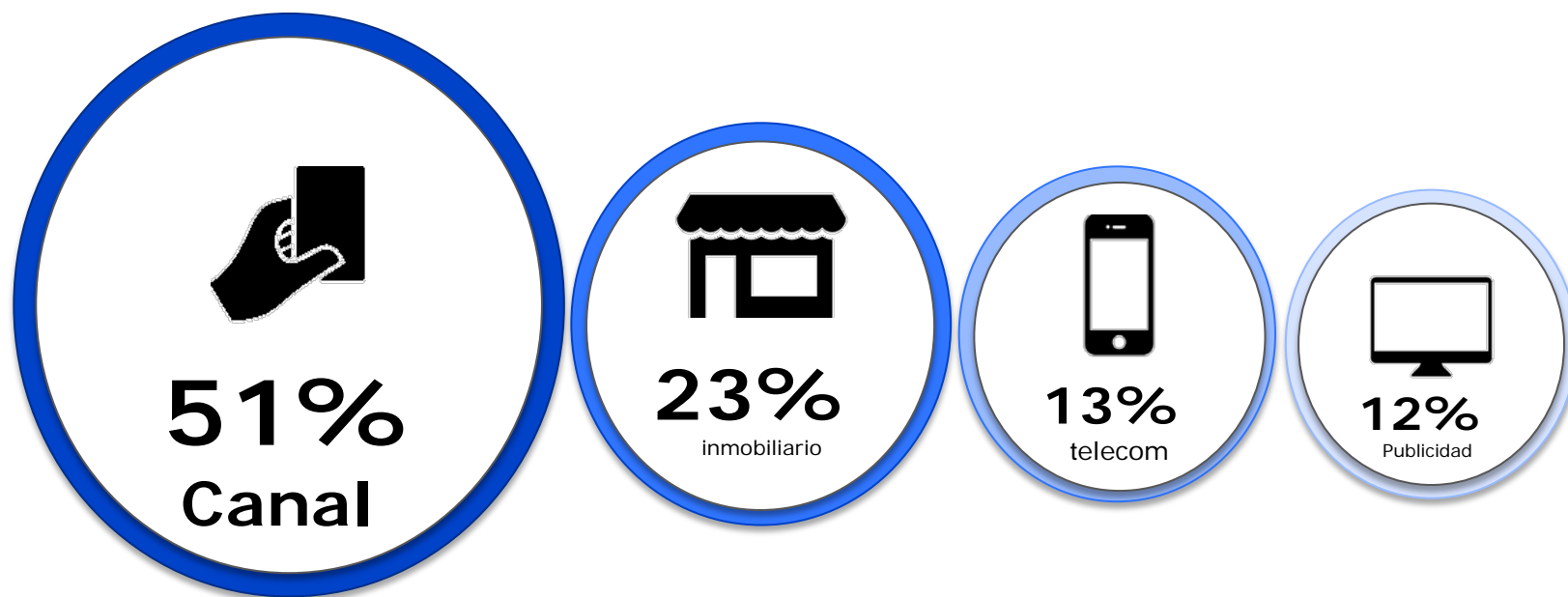
Ingresos No Tarifarios / Ingresos Totales



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Ingresos no tarifarios



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Indice

Santiago y su sistema de transporte

Metro hoy

Una oferta de valor que crea experiencias

Un caso de co-crendo de experiencias

La sostenibilidad como resultado

Conclusiones



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Conclusiones

- **Perspectiva ciudadanos: Metro es más que transporte, es el nuevo espacio público de consumo, integración e inclusión social.**
- **Ya no basta ser eficientes en la gestión operacional. Clientes felices: oferta de valor diversa y compleja.**
- **Desarrollo de una cultura de excelencia y de servicio.**
- **No existen los servicios anexos todos son parte de nuestra oferta de valor (sostenibilidad económica, social, medioambiental y urbana).**



METRO
DE SANTIAGO

pasa por ti

Bienvenidos al mundo de las Experiencias!

Álvaro Caballero Rey
Gerente Comercial y de Asuntos Corporativos

*Asamblea General Alamys
Buenos Aires 2013*

