

# 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 km<sup>2</sup> 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

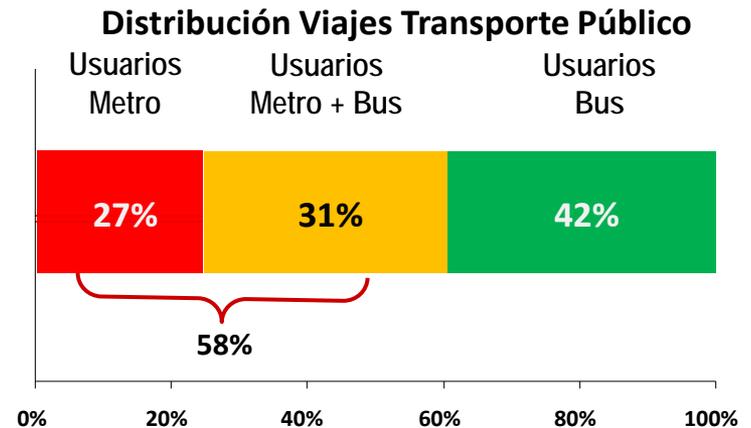
*El 86% de los habitantes vive en zonas urbanas y 64% trabaja en áreas de servicio*



# 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

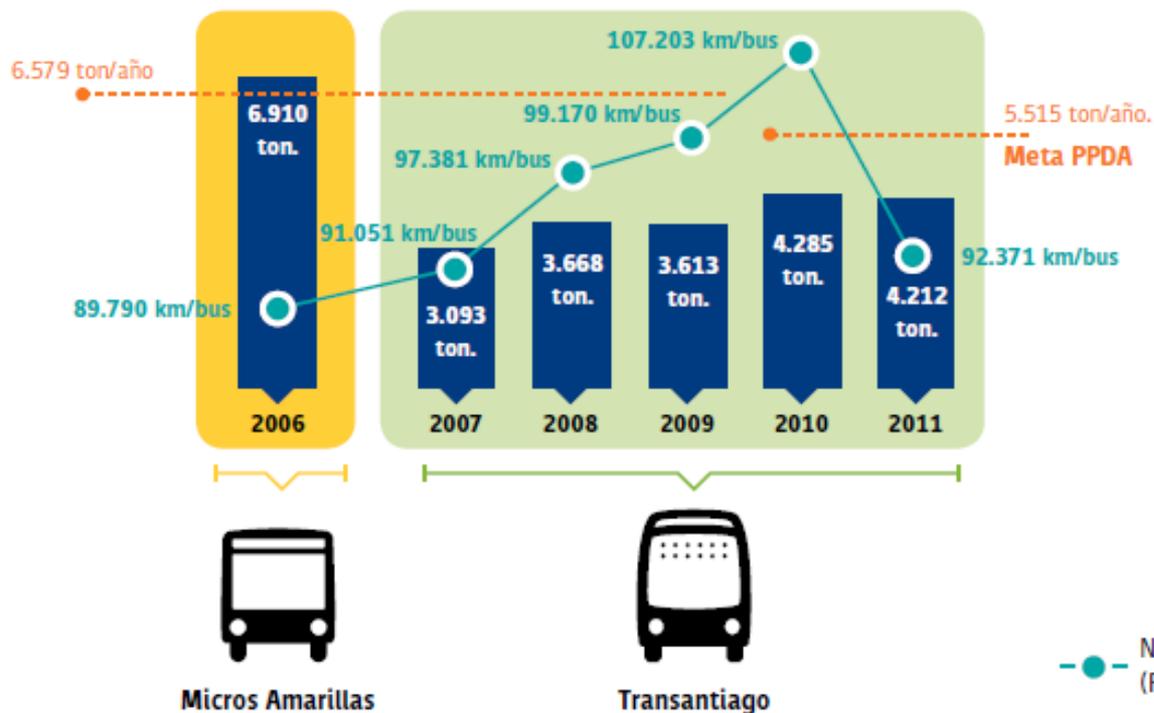
pasa por ti

# Sistema de Transporte Integrado de Santiago



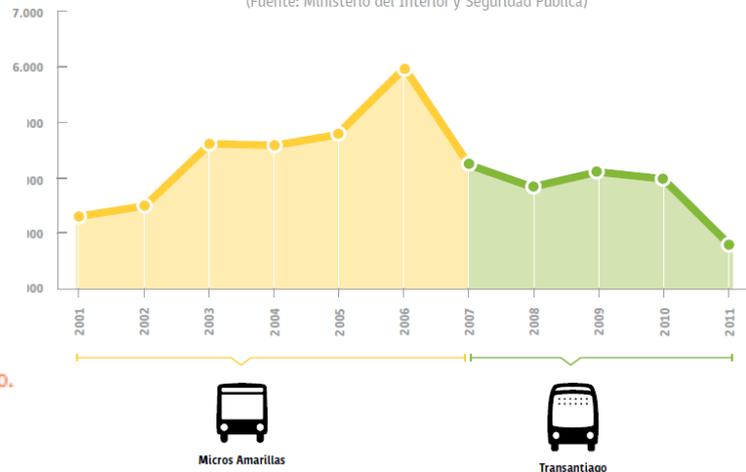
# Beneficios de la Implementación de Transantiago

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

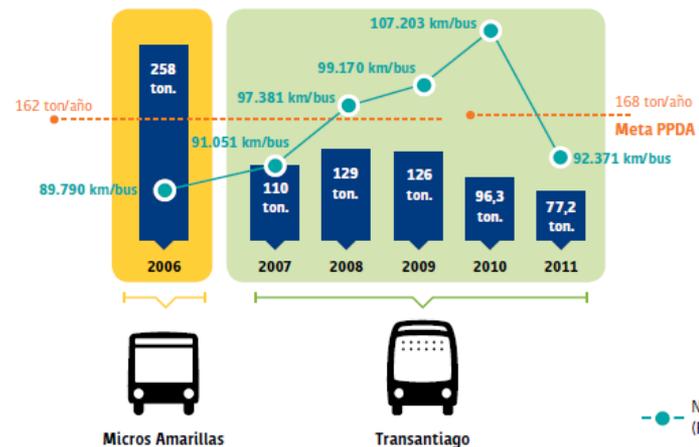


## Delitos a bordo de vehículos de locomoción colectiva, 2001- 2011

(Fuente: Ministerio del Interior y Seguridad Pública)



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



# 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 hoy

Uno de los cuatro mejores metros en materia de **operación, mantenimiento 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

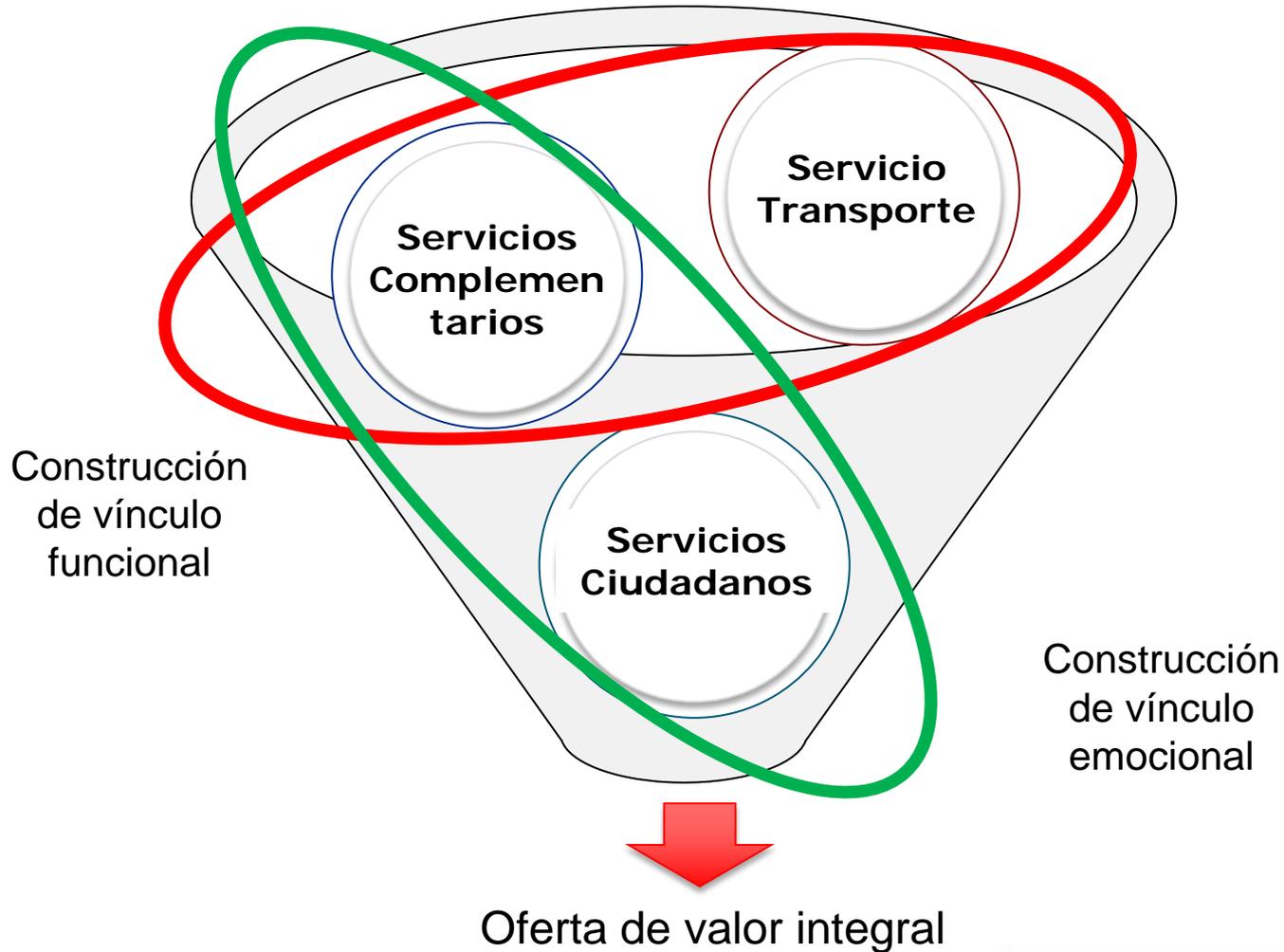
Conclusiones



**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...**

**“Somos personas que sirven a sus clientes buscando mejorar su calidad de vida”**

Concreto

Orientación

**Pilares del Servicio**

Propósito

Inspiración



Empatizar



Informar



Proteger



Educar

Confianza



**Ganas de Servir**

Es nuestra Estrategia de Servicio



**METRO DE SANTIAGO**

pasa por ti

# Las 18 etapas del viaje que reconocen nuestros clientes



**METRO**  
DE SANTIAGO

pasa por ti

# Cómo debemos vernos



(\*): 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

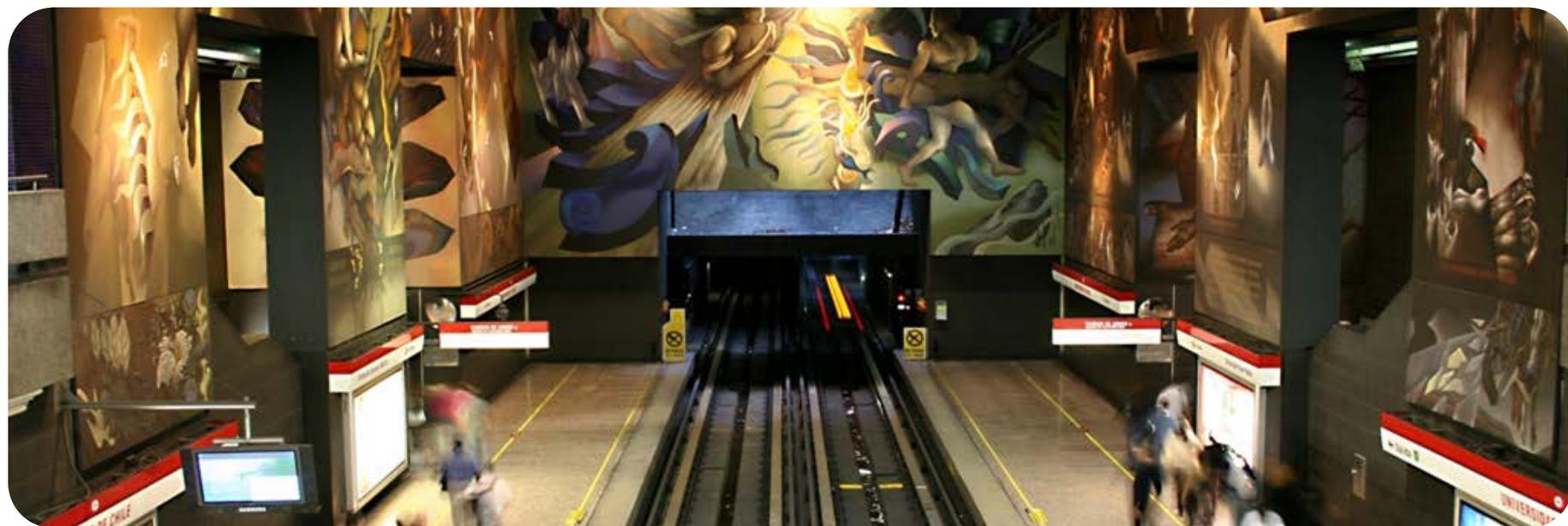
# Nuestros servicios de valor agregado



**METRO**  
DE SANTIAGO

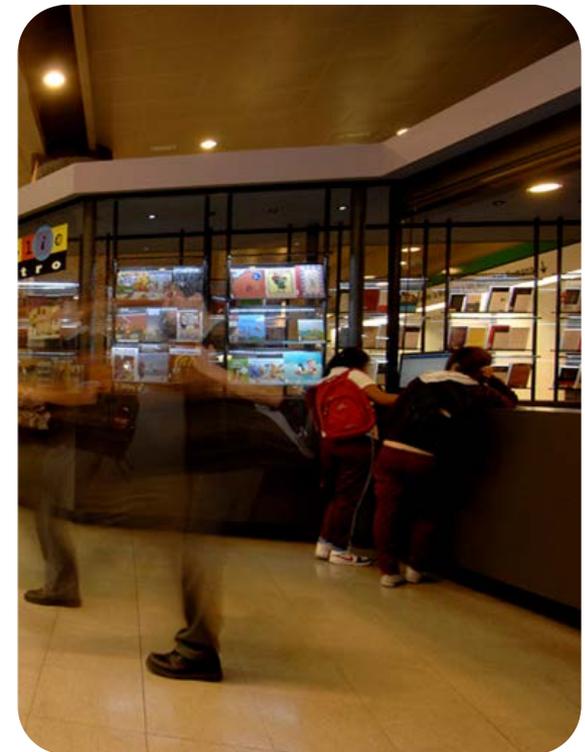
pasa por ti

# 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.



# 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

DESCÁRGALA  
AQUÍ



DISPONIBLE  
PARA



PLANIFICADOR DE VIAJE

ESTADO DE LA RED ONLINE

SERVICIOS DENTRO Y FUERA DE METRO

Y MUCHO MÁS

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.**



**METRO**  
DE SANTIAGO

pasa por ti



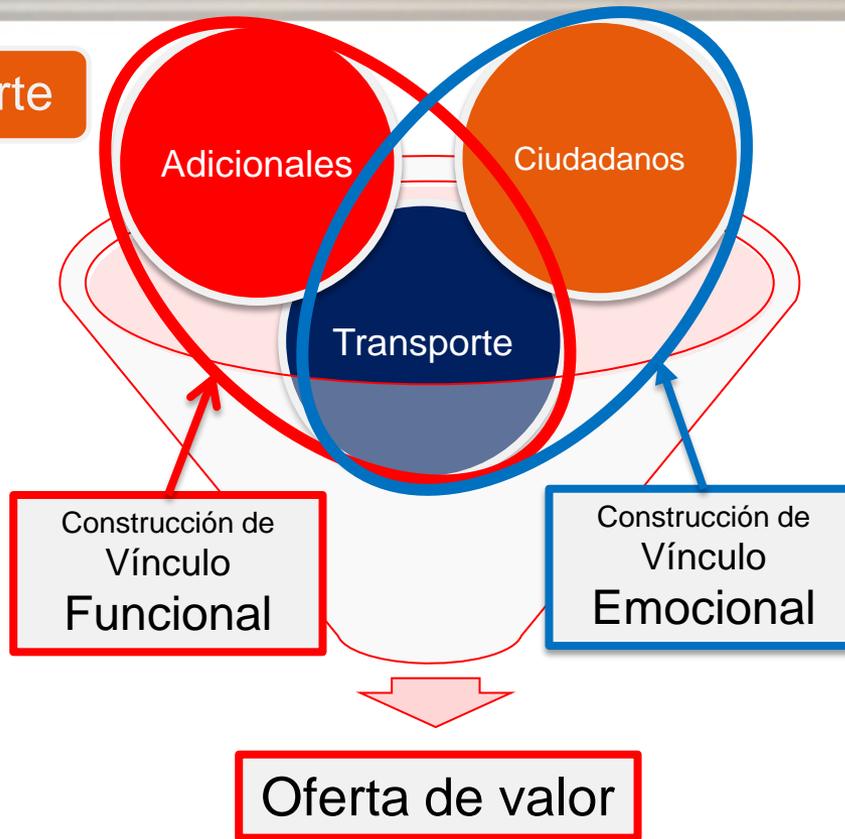
**METRO**  
DE SANTIAGO

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

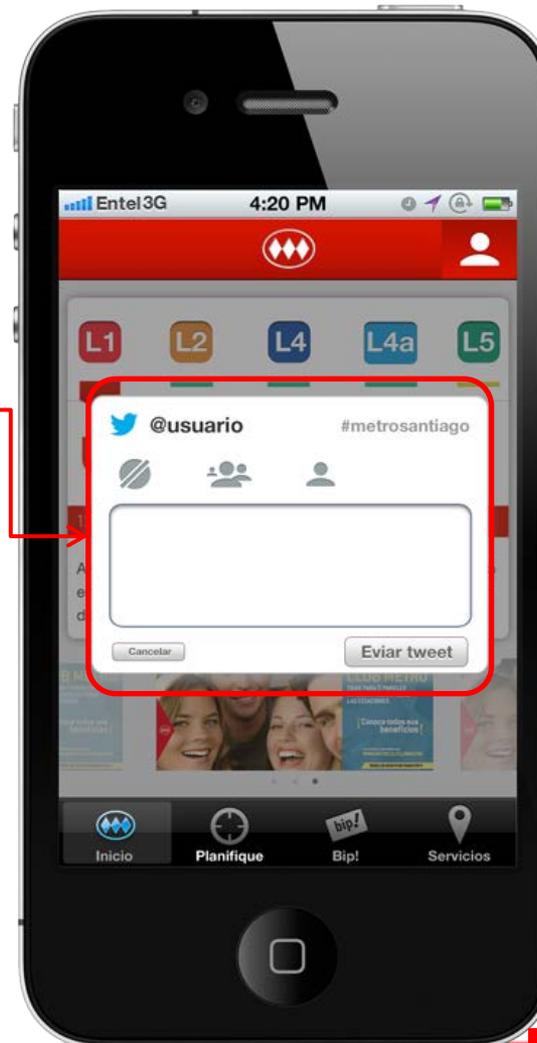
## Negocio

- 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
  - #totalared
  - #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



05

# Aplicación móvil: un producto a la medida

## Funcionalidades – planificador de viaje

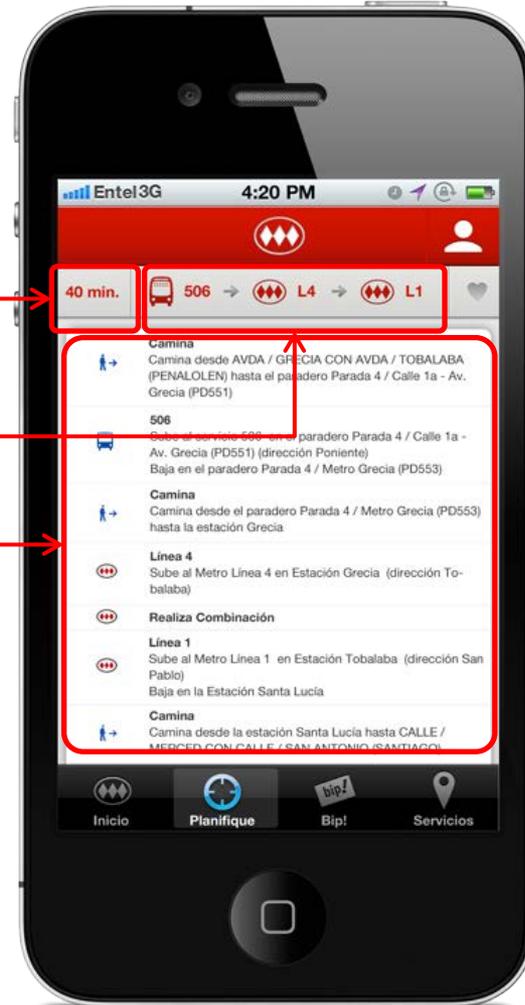
Entrega tiempo de viaje estimado

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)

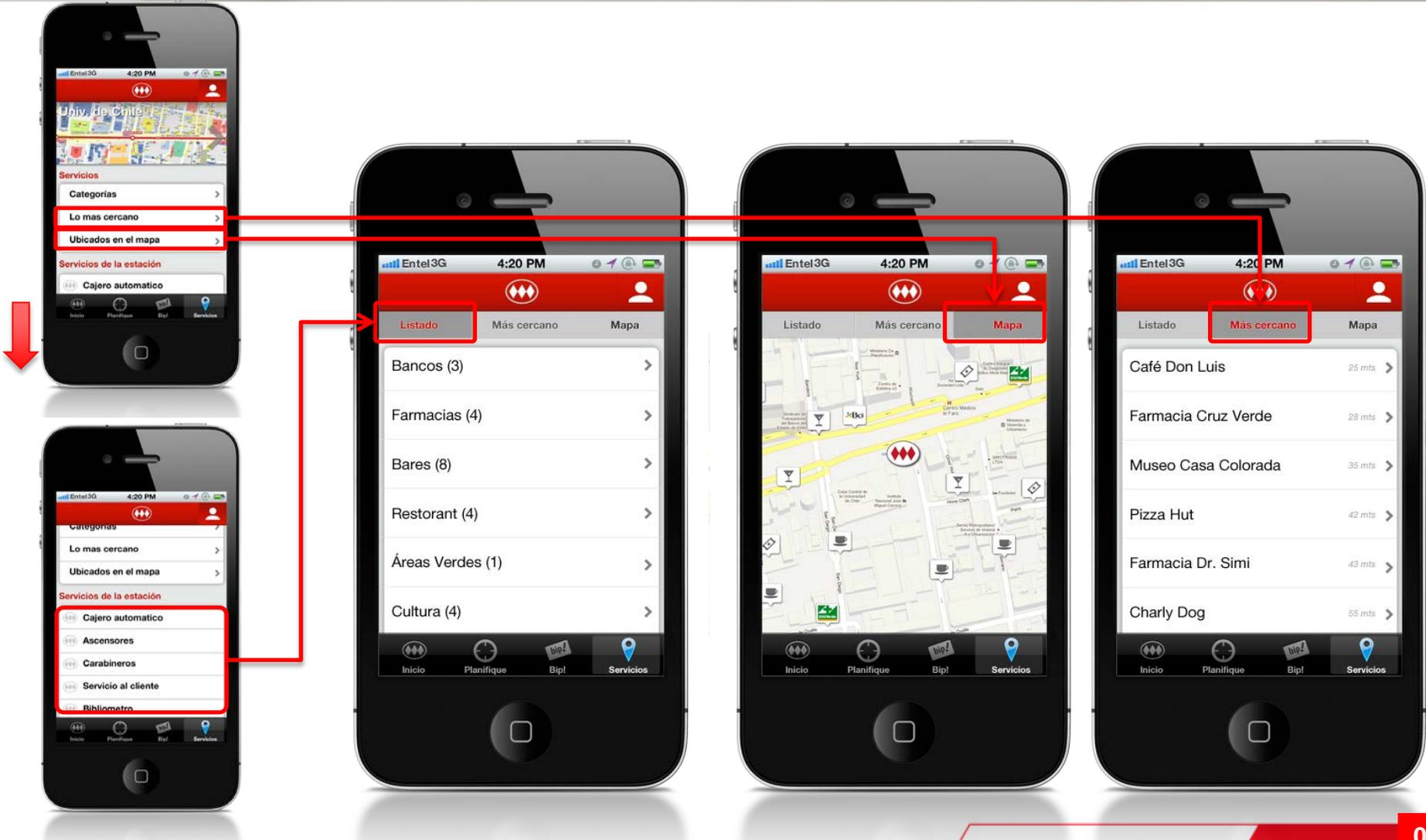
Puede seleccionar

- 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.

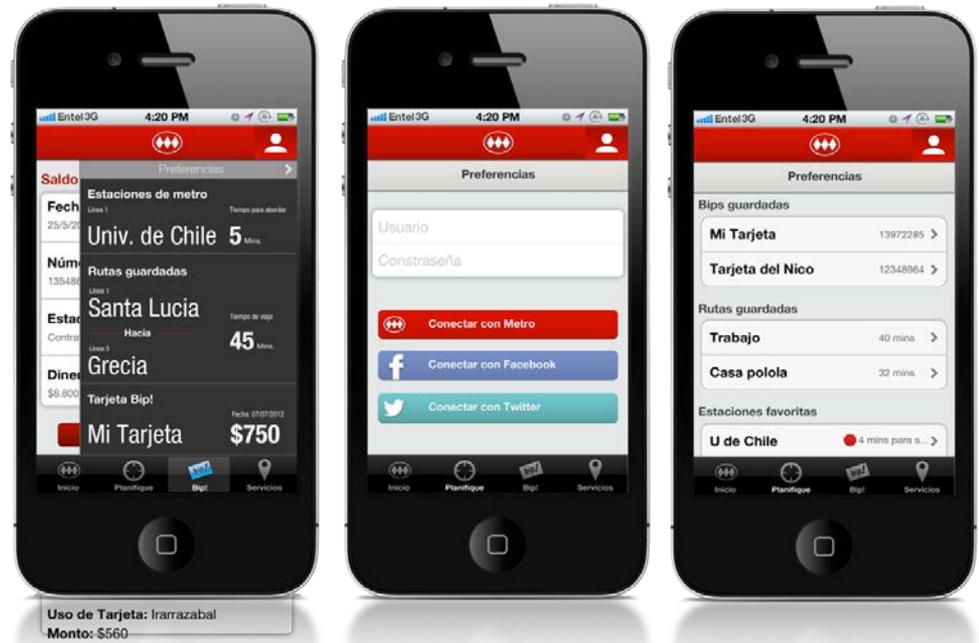
Se indica últimas 3 transacciones registradas (48 hrs) de uso o carga.  
Estado de tarjeta.  
Saldo



# 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



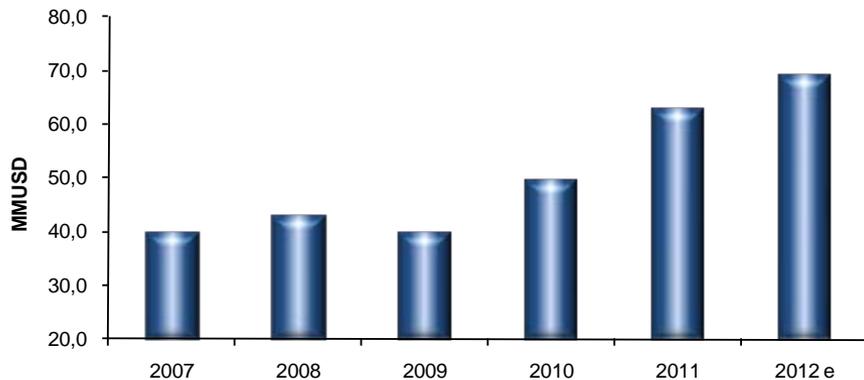
**METRO**  
DE SANTIAGO

pasa por ti

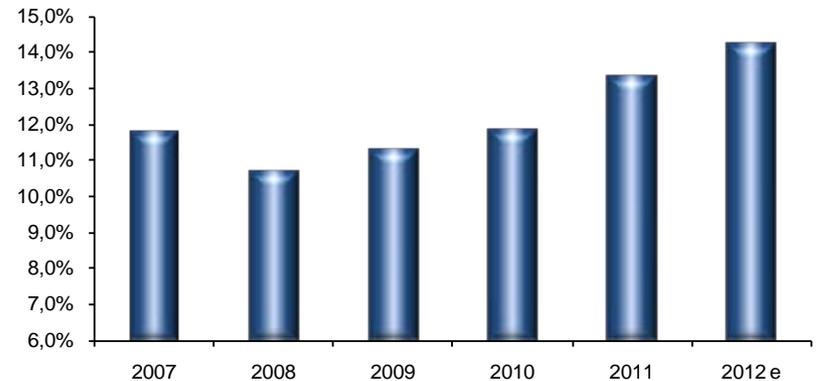
# Ingresos no tarifarios

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
<b>Total Ingresos No Tarifarios</b>	<b>39,9</b>	<b>42,7</b>	<b>39,8</b>	<b>49,7</b>	<b>63,1</b>	<b>69,1</b>

Ingresos No Tarifarios



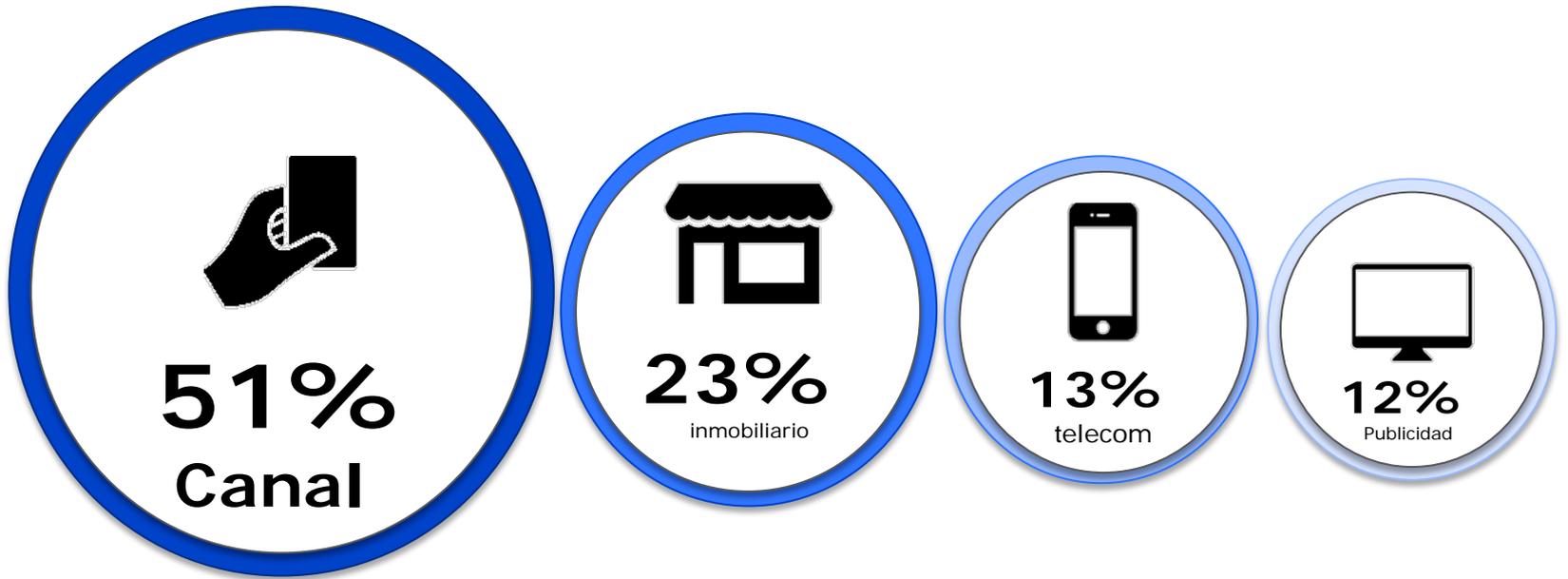
Ingresos No Tarifarios / Ingresos Totales



**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*



**METRO**  
DE SANTIAGO

pasa por ti