

Maite Peris
Directora de Información y Atención al Ciudadano
Transports Metropolitans de Barcelona

Seminario Internacional:
“Gestión Social de Metros en América Latina”

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIÓN ESTRÁTÉGICA. PROYECTO IAC TMB



Lima - Perú
Agosto, 2016



Transports
Metropolitans
de Barcelona



Índice

- 1. Punto de partida**
- 2. ¿Qué sometimos a revisión?**
- 3. Implementación del nuevo modelo**
- 4. ¿Qué hemos conseguido?**
 - 4.1 Cifras
 - 4.2 Evolución de canales
 - 4.3 Integración tecnológica
- 5. Principales retos 2016-2020**



Transports
Metropolitans
de Barcelona



1

Punto de partida



Transports
Metropolitans
de Barcelona



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

Situación de partida: 2012

- ✓ Importancia y valoración que los ciudadanos otorgaban a la información sobre incidencias y a la atención al cliente
- ✓ Variación del contexto:
 - Evolución constante de la tecnología
 - Aumento de las expectativas del cliente
 - Presión creciente del entorno (activismo vecinal, mcm, colectivos específicos...)
- ✓ Gran variedad de canales sin una dirección integral



Transports
Metropolitans
de Barcelona

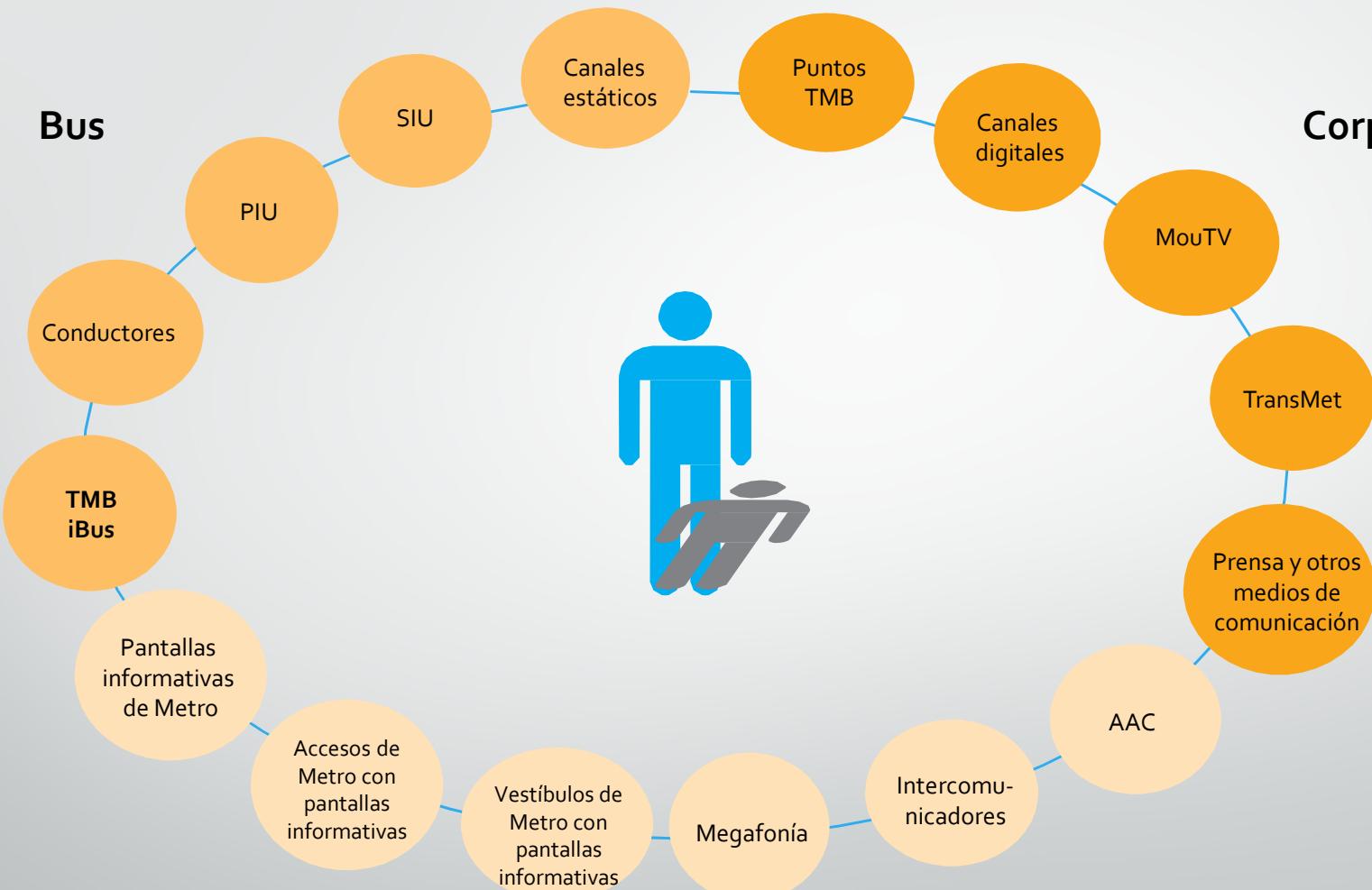


GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD



Bus



Metro

Transports
Metropolitans
de Barcelona



2

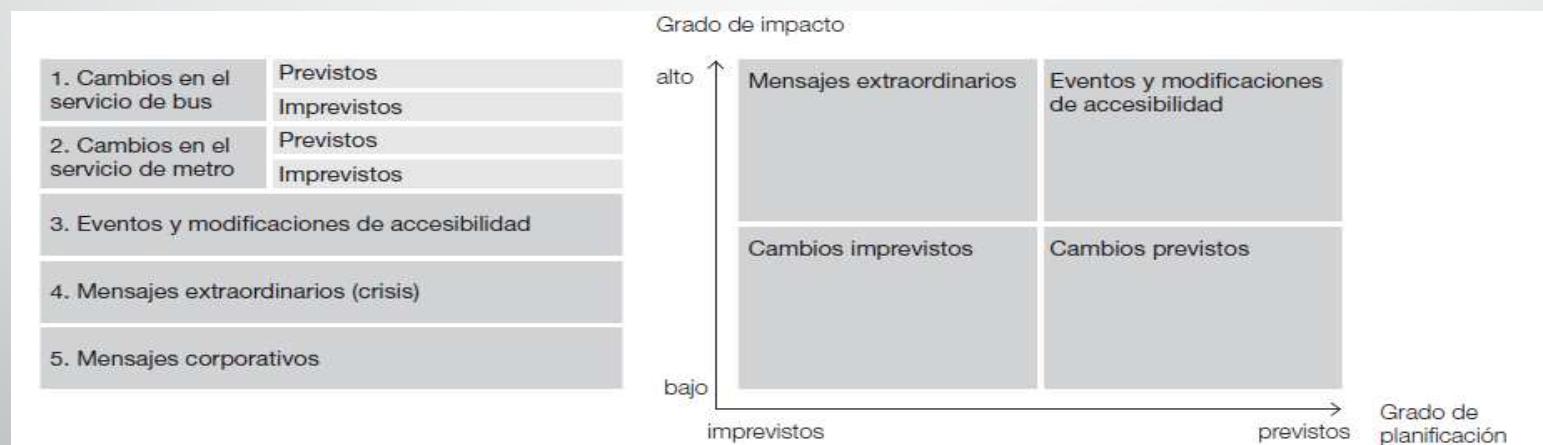
¿Qué sometimos a revisión?



Transports
Metropolitans
de Barcelona



- ✓ Todas las situaciones susceptibles de ser informadas al cliente según tipologías y ámbito
- ✓ Fuentes de información tanto internas como externas
- ✓ Procesos de flujo interno/ Unidades implicadas y canales
- ✓ Clasificación de la información a comunicar:



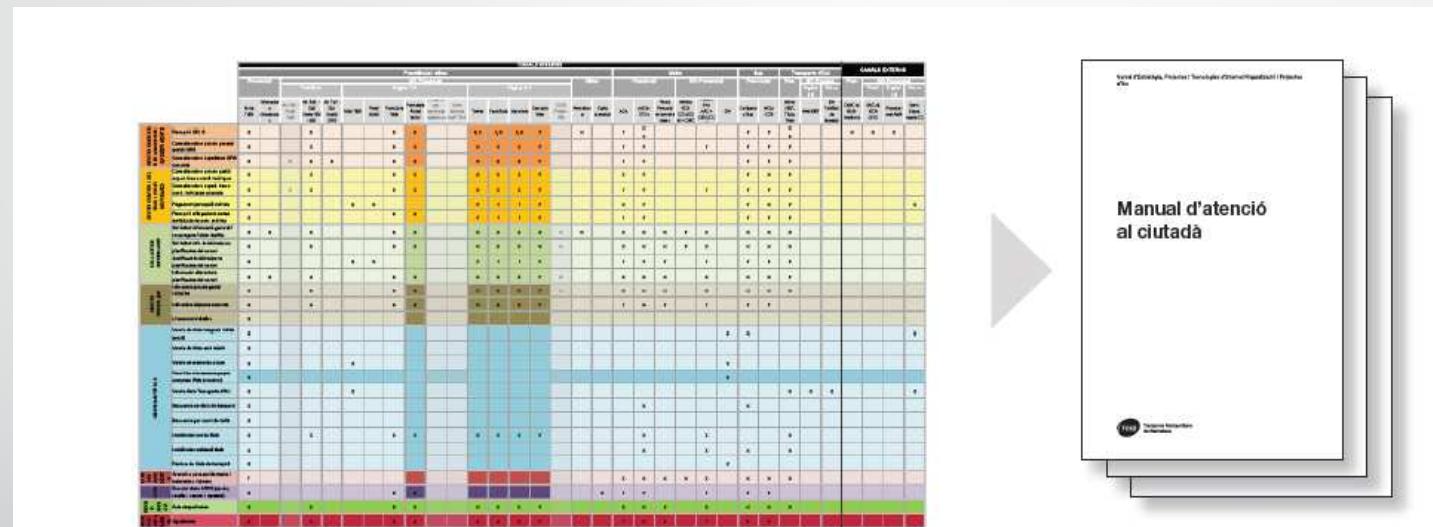
Transports
Metropolitans
de Barcelona



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

- ✓ Elaboración de Manuales: Guía de estilo + 17 manuales
- ✓ Nueva matriz en atención al cliente



- ✓ Nueva organización: Nace el IAC

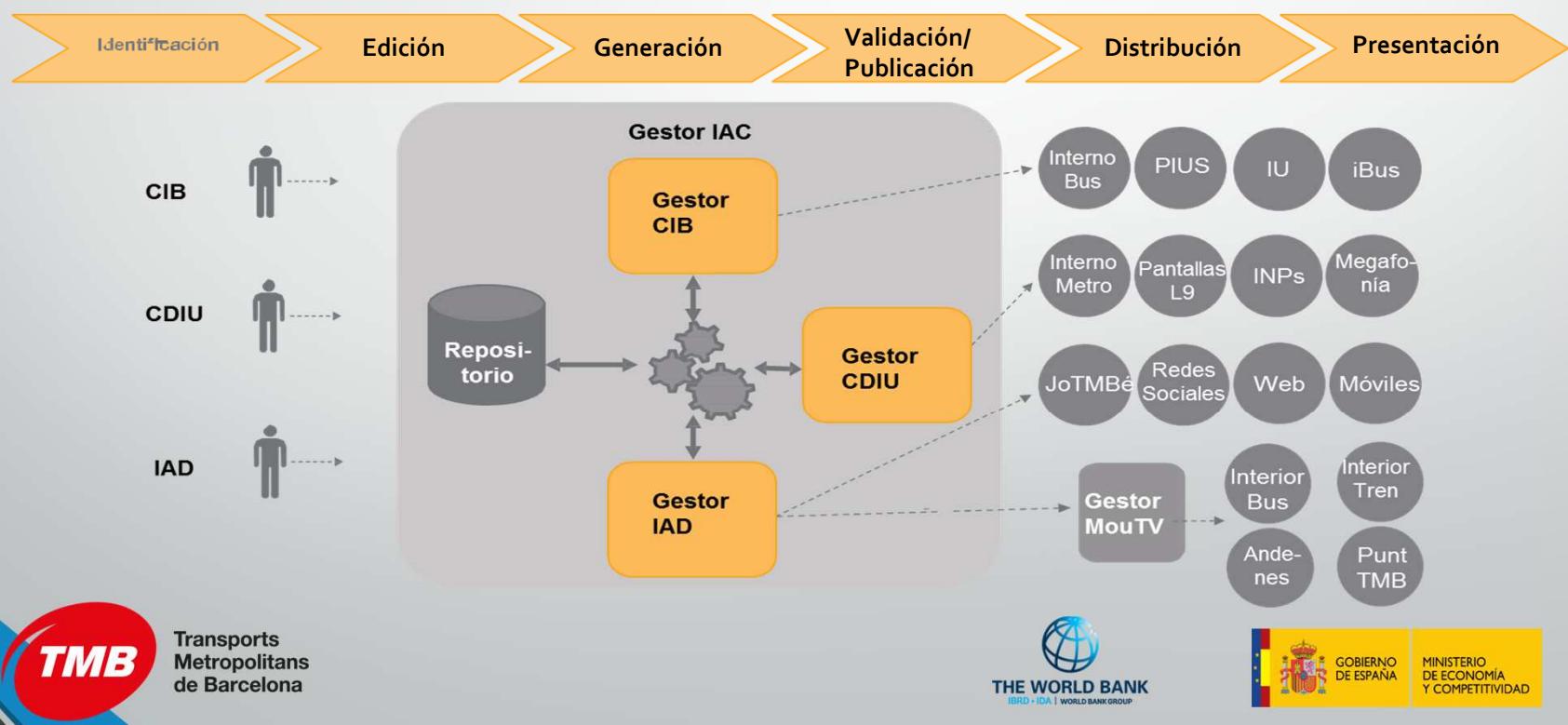


Transports
Metropolitans
de Barcelona



Bases del nuevo modelo:

- ✓ Proximidad a la operación
- ✓ Consideración de la información y la atención como un atributo clave del servicio
- ✓ Eficiencia en los procesos. Tendencia a la automatización
- ✓ *Road map tecnológico*



3

Implantación del nuevo modelo



Transports
Metropolitans
de Barcelona



Líneas maestras

- ✓ Visión unificada de la información de servicio por parte del ciudadano
- ✓ Apuesta por la información en tiempo real y la personalización máxima
- ✓ Apuesta por la digitalización del servicio
 - liderazgo e I+D en información y atención digital
 - tendencia a la captación de datos
 - apuesta por la movilidad
- ✓ Transparencia informativa
- ✓ Mejora en el uso de los canales, evitando la sobresaturación
- ✓ Comité de Coordinación de la Información: rótula del proyecto
- ✓ Constitución de un CCI con personal polivalente y capaz de ofrecer contenido de calidad



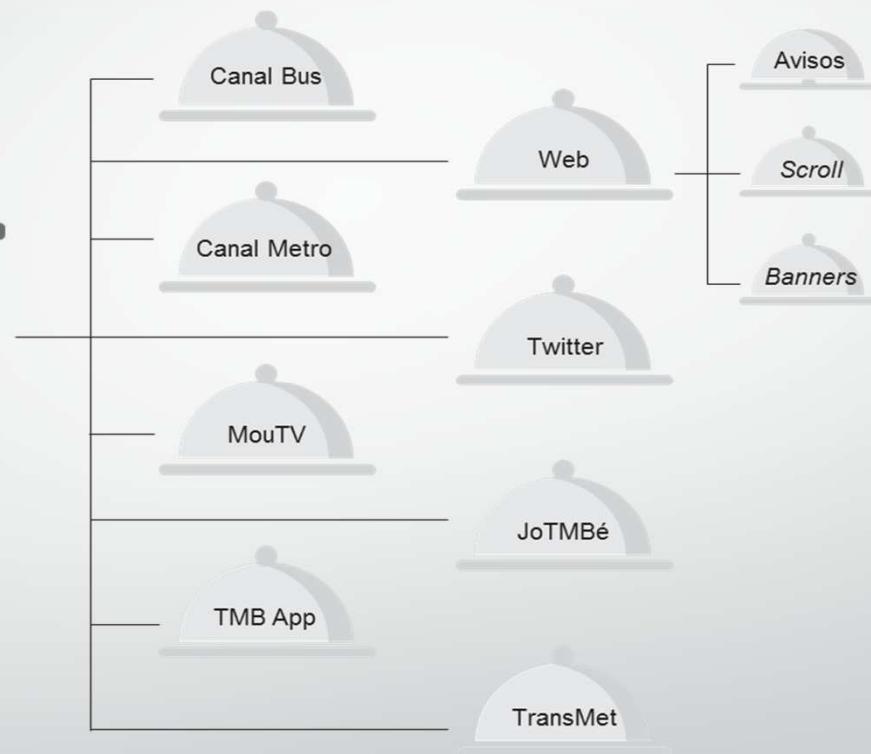
Transports
Metropolitans
de Barcelona



IAC: La cocina de la información de servicio



Información
de servicio
IAC



Transports
Metropolitans
de Barcelona



4

¿Qué hemos conseguido?



Transports
Metropolitans
de Barcelona



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

4.1

Cifras



Transports
Metropolitans
de Barcelona

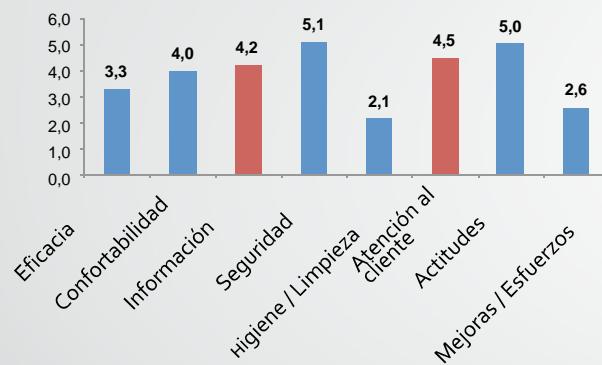


GOBIERNO
DE ESPAÑA

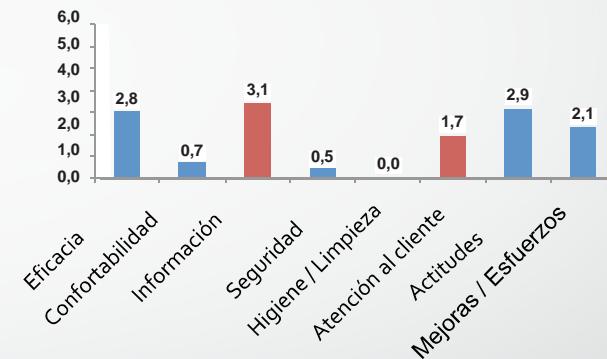
MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

Instrumentos de medición

Satisfacción global red Metro por atributos
(Evolución 2010-2015)



Satisfacción global red Bus por atributos
(Evolución 2010-2015)



Los atributos relacionados con la información y la atención al ciudadano están entre los que más suben en valoración, tanto en Metro como en Bus.



Transports
Metropolitans
de Barcelona



4.2

Evolución de los canales



Transports
Metropolitans
de Barcelona



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

Evolución de los canales

Bus

PIUS: 292

- PSI (17) 40 (AMB)
- Pantallas táctiles (2)

Ya cubrimos el 80% del pasaje



SIU: Evolución-Alteraciones

Metro

Megafonía: SC

INP: SC



Transports
Metropolitans
de Barcelona

THE WORLD BANK
IBRD - IDA | WORLD BANK GROUP



GOBIERNO
DE ESPAÑA

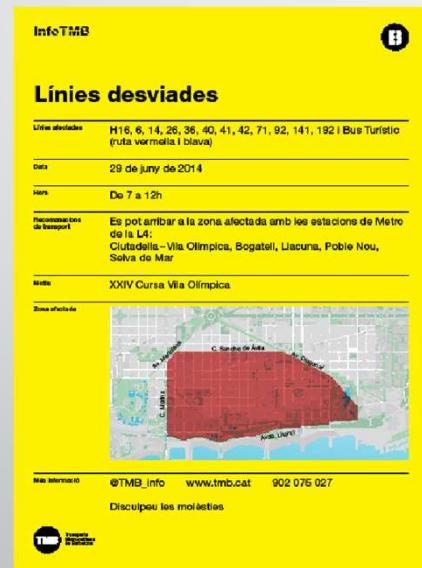
MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

Evolución de los canales

Corporativos

Canal estático:

Nuevo formato de avisos informativos



Transports
Metropolitans
de Barcelona

JoTMBé:

- Desarrollo del plan de alertas de servicio
- + de 300.000 miembros (elevadas tasas de apertura)



IBRD - IDA | WORLD BANK GROUP



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

Evolución de los canales

Corporativos

Web:

- 700.000 visitas mensuales
- Inclusión del "semáforo" y sección de Estado del Servicio
- Remodelación de la sección "Atención al cliente": agosto 2014



Web móvil:

Evolución a responsive



TMB App:

- 310.000 usuarios únicos
- Proyecto de configuración de comunicaciones
- Versión de la app disponible para relojes inteligentes - julio de 2015



Transports
Metropolitans
de Barcelona



GOBIERNO
DE ESPAÑA

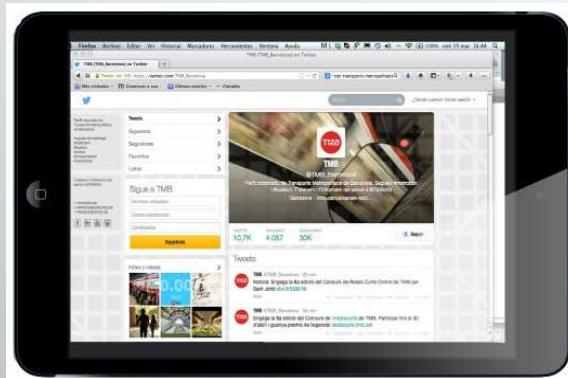
MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

Evolución de los canales

Corporativos

@TMBinfo:

- Tres años de funcionamiento
- 23.000 seguidores
- 2016: Fase analítica



Mou TV

2400 puntos de emisión
Revisión del canal-2016



Evolución de los canales

Nuevos Canales Ayto

Marquesinas inteligentes (*smartquesinas*):

- Pg. de Gràcia: 8+1 en Pg. de Gràcia
- Diagonal: 6 unidades

Barcelona Contactless (QR / NFC):

Finalización plan de implantación en la totalidad de la red de Metro y Bus.

Barcelona Wi-Fi:

Implantación en las redes de Metro y Bus 2016



Transports
Metropolitans
de Barcelona



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

4.3

Integración tecnológica



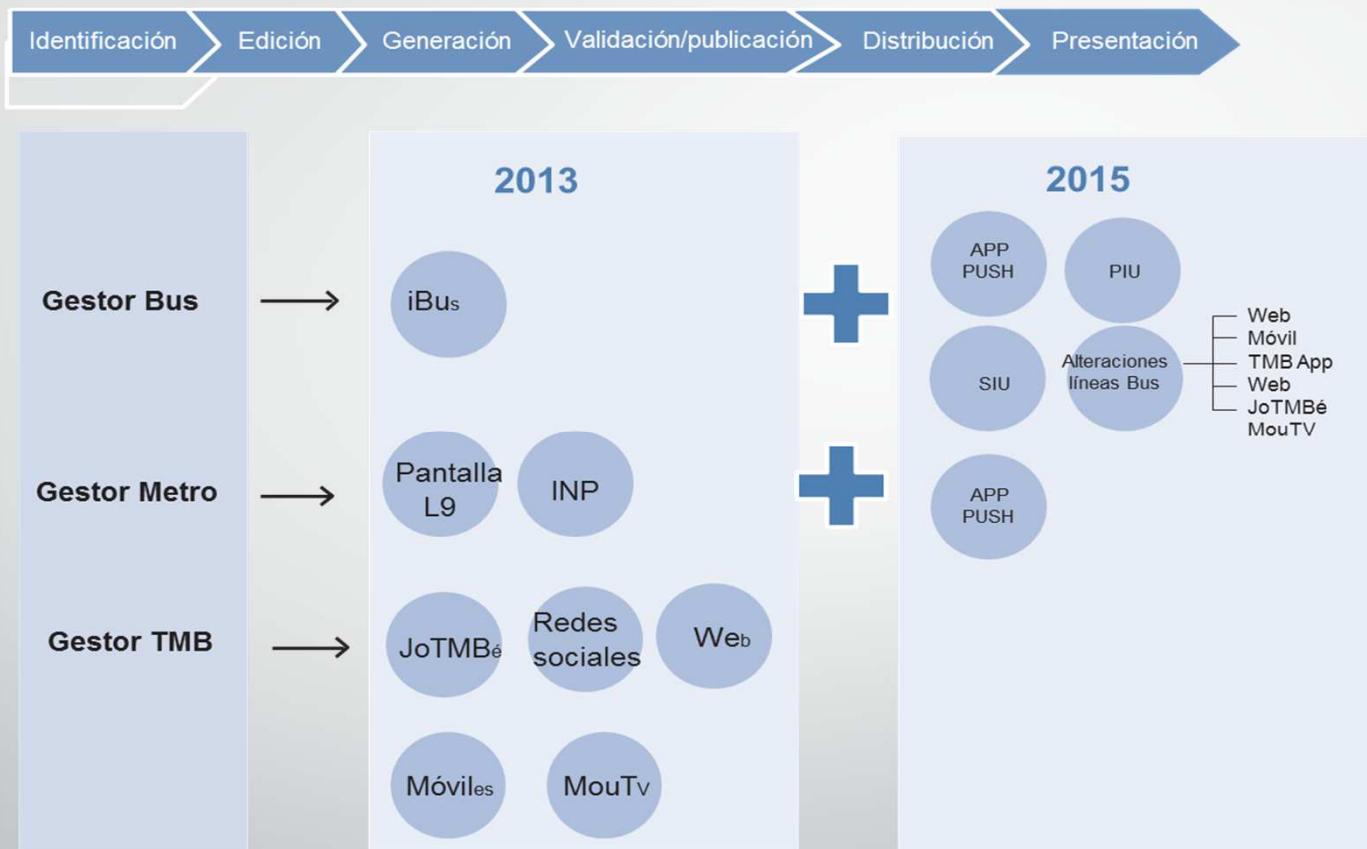
Transports
Metropolitans
de Barcelona



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

Integración tecnológica



Transports
Metropolitans
de Barcelona



5

Principales retos 2016-2020



Transports
Metropolitans
de Barcelona



Proyectos prioritarios

- ✓ Modernización del *front office* y *back office* de los procesos de atención (i+D):
 - Puntos TMB
 - Call Center
 - Atención digital
 - Gestión de Quejas y Reclamaciones
 - Gestión administrativa del fraude
- ✓ Monitorización y métricas
- ✓ Puesta en servicio de la L9S y L10S
- ✓ 5^a fase de la NXB
- ✓ “T-Mobilitat”



Transports
Metropolitans
de Barcelona



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

Proyectos prioritarios

- ✓ Elaboración del Plan Director de Información y Atención al Ciudadano 2016-2020

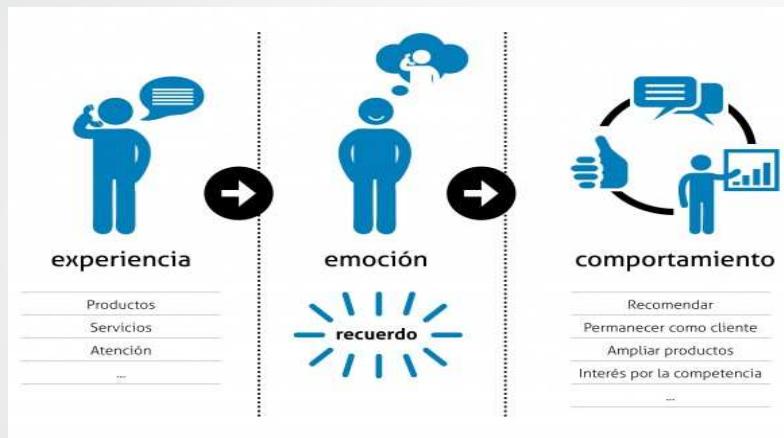


Transports
Metropolitans
de Barcelona



Proyectos prioritarios

- ✓ Migración hacia el concepto de *customer experience*



- ✓ Definición de la identidad de servicio al cliente y grado de recuerdo en nuestras interacciones
- ✓ Gestión emocional de las necesidades del cliente ("experiencias dignas de ser contadas")
- ✓ Nuevo enfoque: ligar la experiencia del cliente con los procesos internos



Transports
Metropolitans
de Barcelona



Muchas gracias.

Maite Peris
Directora de Información y Atención al ciudadano
mperis@tmb.cat



Transports
Metropolitans
de Barcelona

