



ADVANCING  
PUBLIC  
TRANSPORT

# **TRAINING PROGRAMME ON MOBILITY AS A SERVICE (MAAS)**

**Online**

**6-15 de Julio**



ADVANCING  
PUBLIC  
TRANSPORT

27/11/2019

# INVOLUCRAR A LOS PROVEEDORES DE MOVILIDAD EN UN SISTEMA MAAS

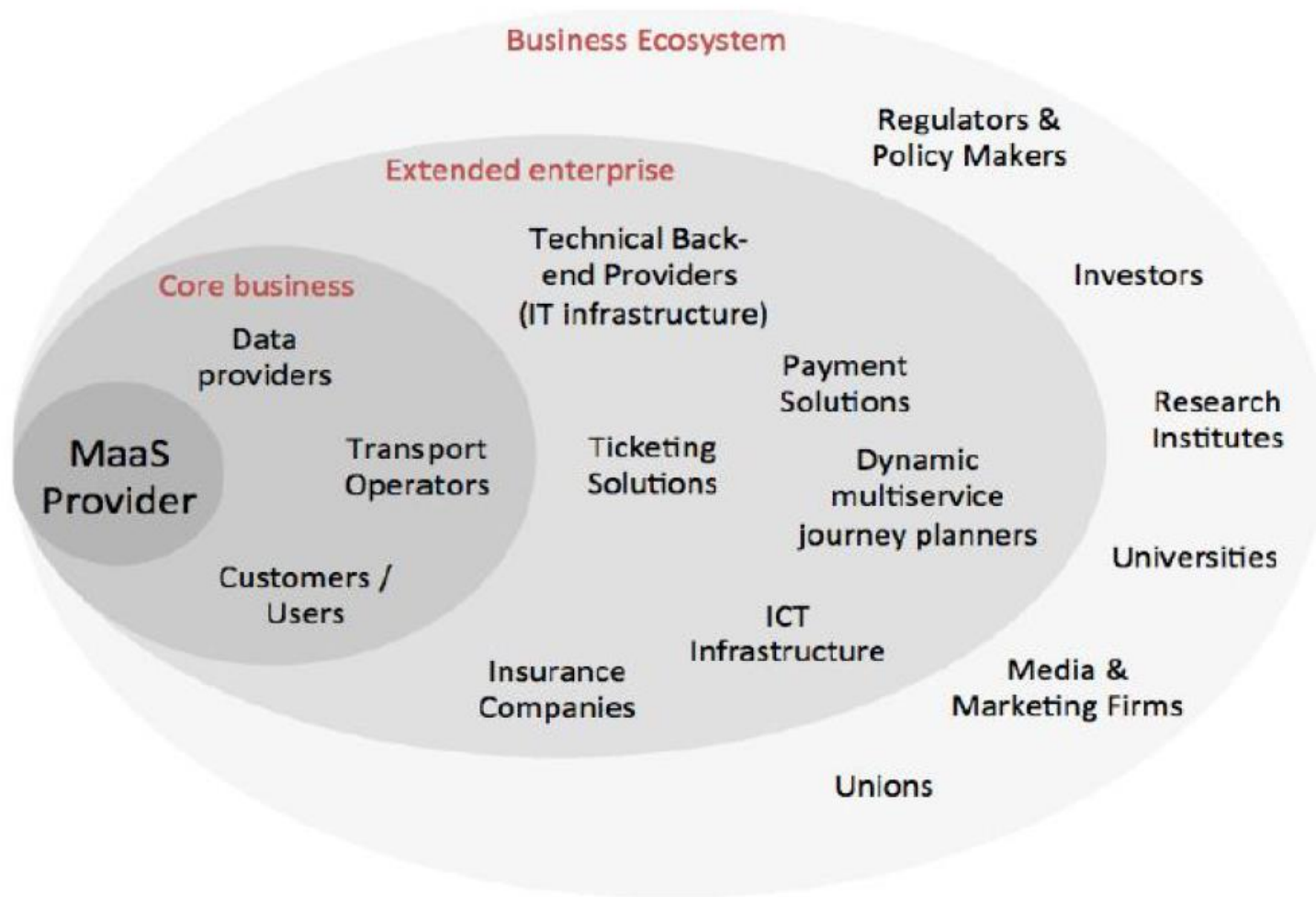
**Marta Serrano, consultora de transporte y exdirectora de  
Comunicación y Consultoría en EMT Madrid**

 @Marta\_Serrano

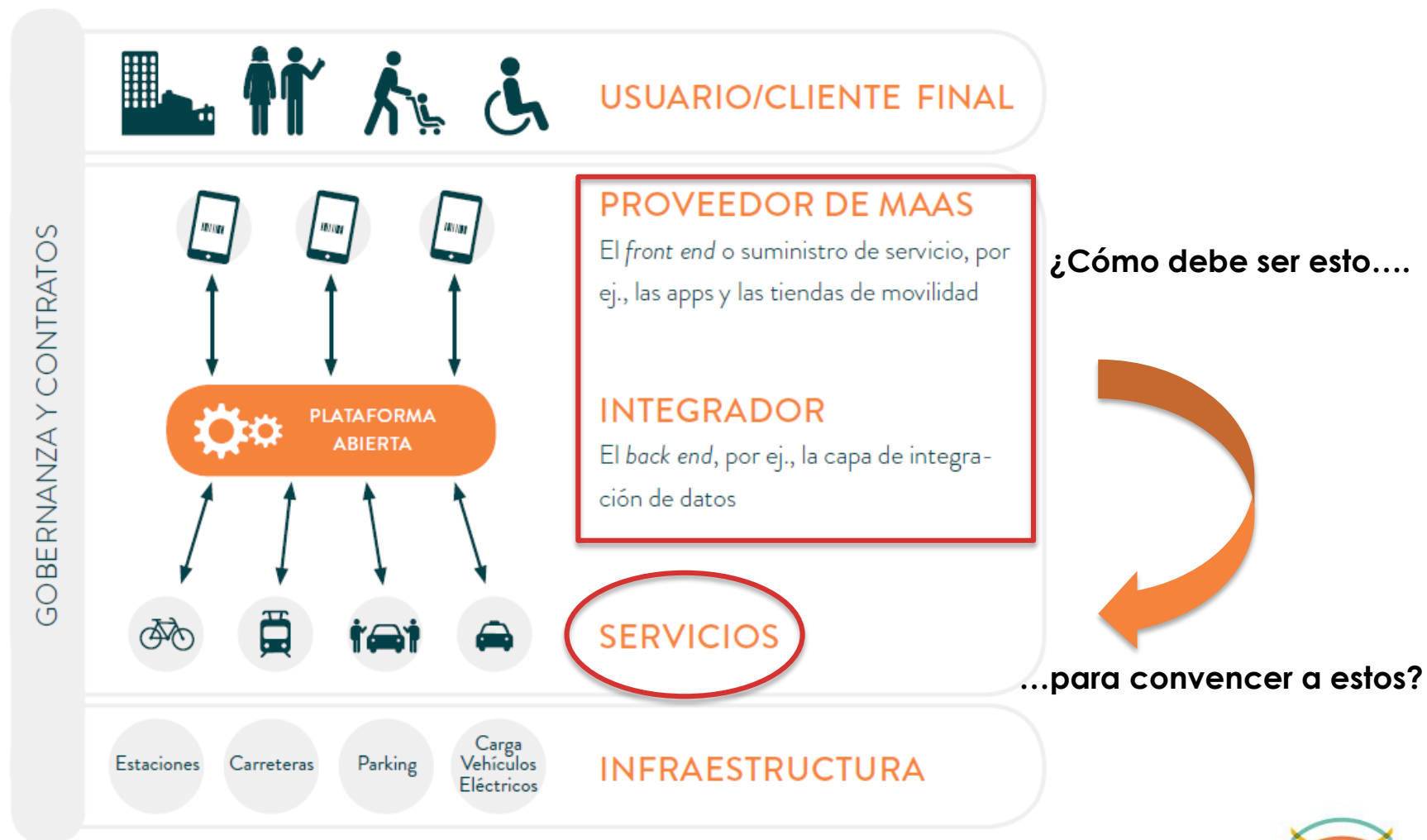


# CREAR UN BUEN ECOSISTEMA PARA MAAS

# ➤ CONSEGUIR UN BUEN ENTORNO



# ➤ CONSEGUIR UN BUEN ENTORNO



# CONSEGUIR UN BUEN ENTORNO

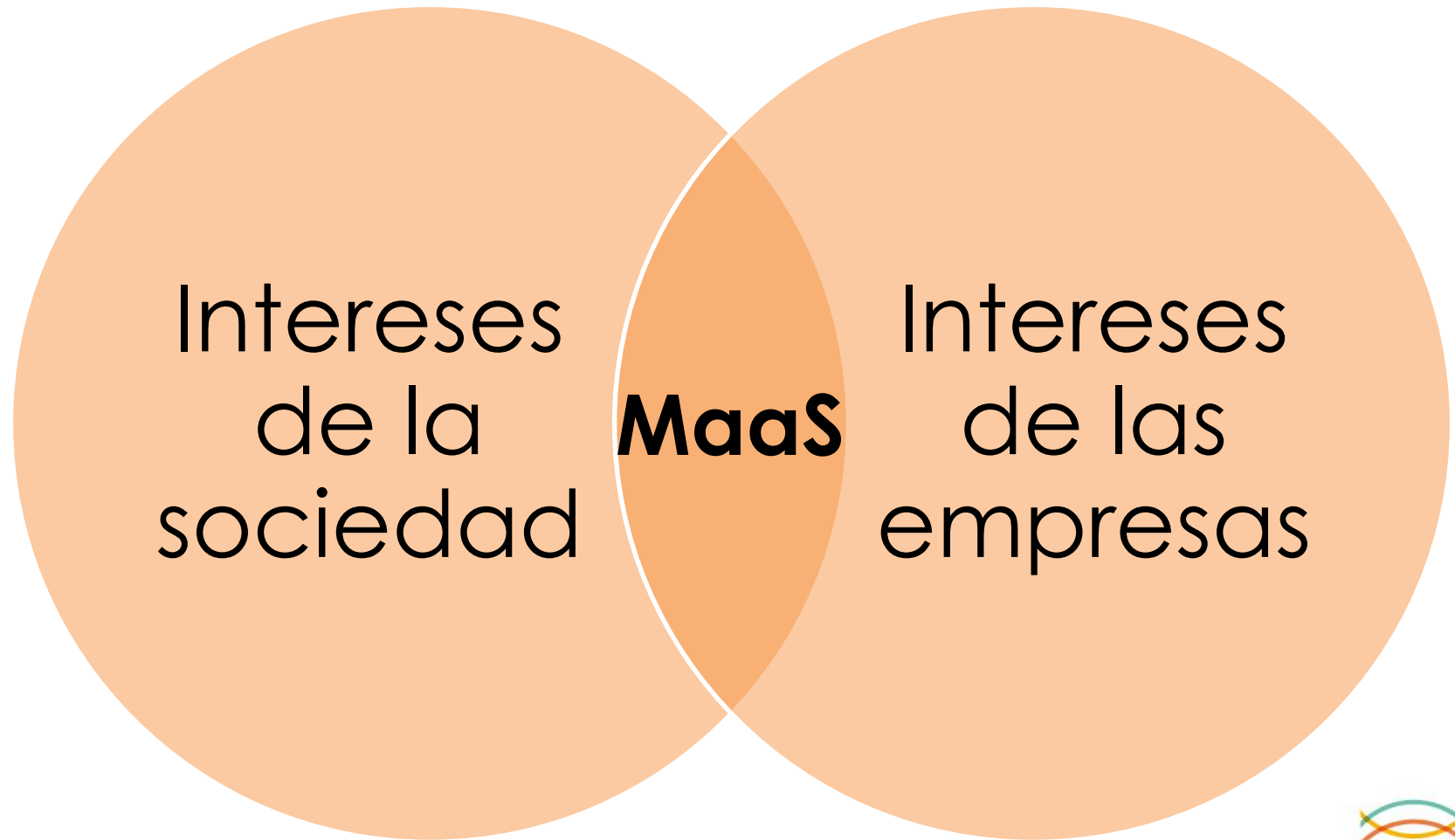


Al viajero le interesa configurar un ecosistema de movilidad integrado en el que se incluyan todos los servicios de movilidad públicos y privados, basado en un sistema optimizado para disfrutar de una libertad de movilidad total.

A la comunidad y a las autoridades de la ciudad les interesa que la oferta integrada incorpore un transporte público de alta capacidad y modos activos en el corazón mismo del sistema.



# > MAAS ES EL PUNTO DE CONEXIÓN



# > DIFERENTES MODELOS DE MAAS, DIFERENTES CONDICIONES DE ACCESO

**El contexto local es fundamental.**



## **Objetivos:**

- Cambio modal hacia el transporte público y los desplazamientos a pie y en bicicleta
- Número de usuarios/penetración de mercado
- Inclusión social
- Innovación
- Orientación al cliente/usabilidad
- Conformidad con los objetivos de las políticas públicas
- Integración de los proveedores de movilidad local
- Enfoque no discriminatorio
- Difusión de los datos a las autoridades

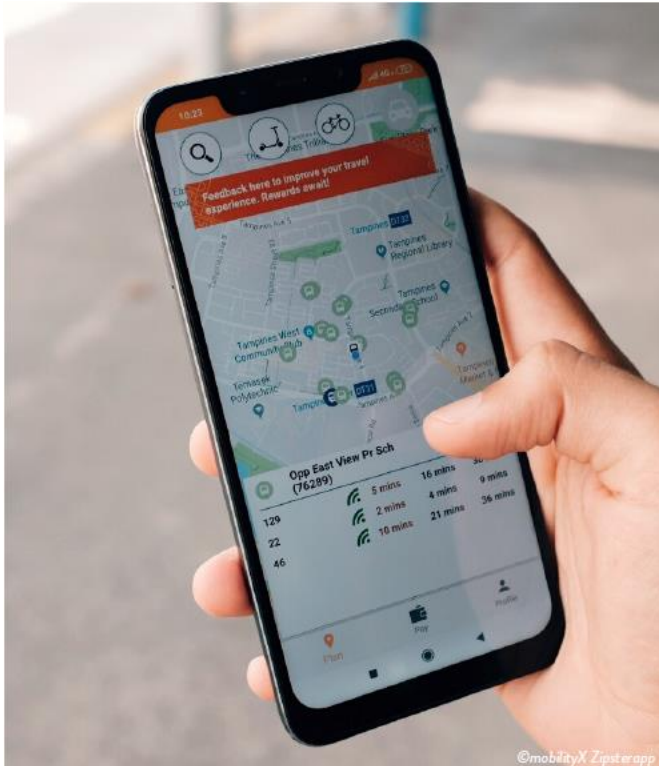


# ➤ INTEGRADOR COMERCIAL DE MAAS



- Se percibe que ofrece una **solución innovadora y orientada al cliente**
- Dudas sobre si será **socialmente inclusivo**
- Los datos **no se compartirán** probablemente con las **autoridades**, para, mediante su análisis, mejorar los servicios de transporte público y la planificación
- **Alto riesgo de sesgo en la presentación** de las opciones de transporte

# ➤ INTEGRADOR COMERCIAL DE MAAS



**ZIPSTER:** la primera aplicación MaaS que integra pago en Singapur.

- Proporciona un punto de acceso único a opciones de transporte multimodal.
  - Transporte público
  - Servicios de taxi
  - Vehículos de movilidad compartida
  - Car-sharing
- Garantiza el pago de todos los modos a través de una aplicación “monedero”.
- Incluye un Seguro de viaje proporcionado por AXA.



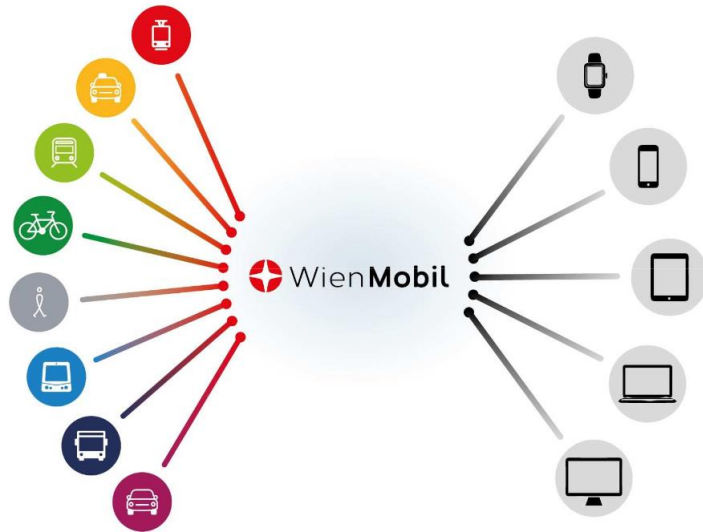
# > PLATAFORMA ABIERTA DE MAAS



- Se percibe como un servicio orientado al cliente, innovador e imparcial
- Los proveedores locales de movilidad tienen más probabilidades de integrarse
- Hay que abordar la financiación de la plataforma de back-end abierta

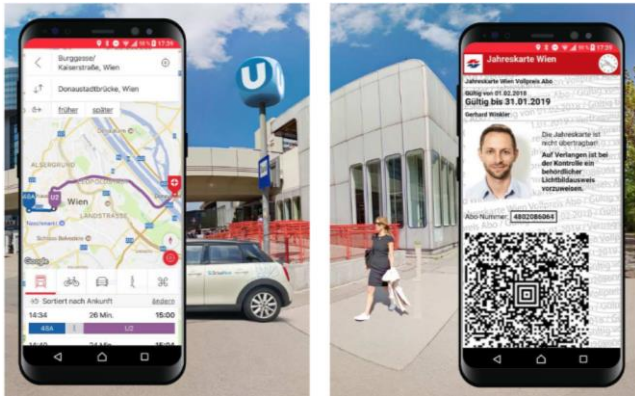
- Configurada por una entidad pública con normas que determine la autoridad
- Sirve como infraestructura pública sobre la cual distintos actores pueden crear una solución de MaaS
- Todos los servicios de movilidad tienen que abrir sus API
- Competencia en la parte visible

# PLATAFORMA ABIERTA DE MAAS



**UPSTREAM**, plataforma de movilidad de Wiener Linien.

- Empresa subsidiaria de Wiener Linien, es la plataforma que conforma la infraestructura digital para la gestión del tráfico, coordinados con los objetivos de políticas públicas.
- Proporciona acceso a todos los servicios de movilidad de Viena.
- Sobre dicha plataforma se pueden construir distintas soluciones de movilidad.
- WienMobil, app de Wiener Linien, ofrece acceso sencillo a transporte público y a todos los modos de movilidad: estaciones de carga eléctrica, aparcamientos, taxis, bicicleta compartida...
- Permite al usuario tanto comprar billetes como reservar otros modos y pagarlo.



# > EL TRANSPORTE COMO INTEGRADOR



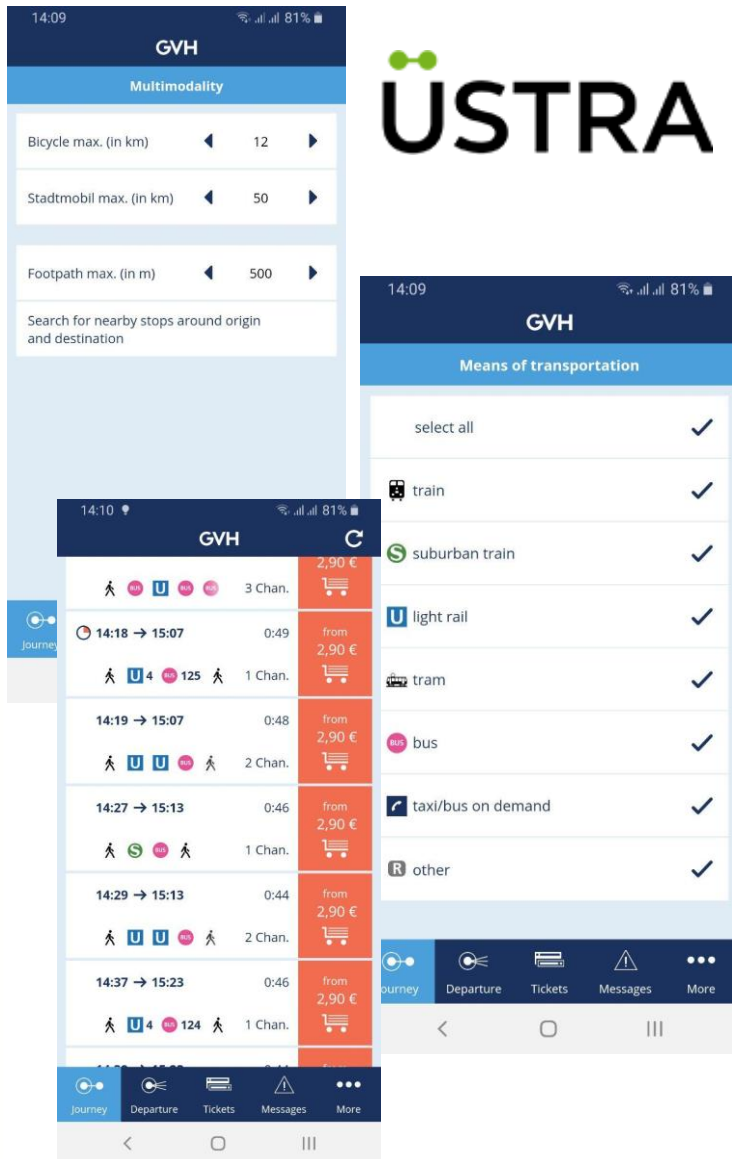
- El transporte público ya tiene la base de datos de clientes más grande, y es la columna vertebral de la movilidad urbana sostenible, así que es lógico que lidere la integración de los servicios de movilidad.
- El transporte público sigue siendo clave para los clientes existentes y se presenta como más atractivo para los nuevos, al convertirse en un proveedor de movilidad real.
- Solución capaz de alcanzar el mayor aumento en movilidad sostenible, socialmente inclusivo y más orientado a los objetivos de política pública, dado que los datos se van a compartir con las autoridades.
- Podría percibirse como que ofrece un servicio menos innovador y orientado al cliente





# EL TRANSPORTE COMO INTEGRADOR

 ÜSTRA



**ÜSTRA**, la primera plataforma MaaS gestionada por un operador de transporte público

- Ofrece registro multimodal, enrutamiento, reserva y facturación de viajes en transporte público, car-sharing, bicicleta, taxi y el sistema de ferrocarril nacional.
- Üstra firma los contratos con los clientes, ofrece descuentos especiales y registro flexible para todos los servicios.
- Al final del mes, Üstra realiza el cobro multimodal, envía la factura al cliente y realiza el reparto de ingresos.





# ATRAER A PROVEEDORES DE SERVICIOS

# > ¿QUÉ ESPERAN LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS?

?

?

?

?





# ¿QUÉ ESPERAN LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS?

Imparcialidad  
y objetividad

Justicia

Marca fuerte  
e innovadora

Integrador  
estable y  
fiable



# > IMPARCIALIDAD/OBJETIVIDAD



Es importante tanto para los clientes como para los proveedores:

- Los primeros quieren la **seguridad** de que la elección es la **óptima**, sin otros intereses que su mejor viaje.
- Los segundos quieren **competir en igualdad de condiciones** con otras empresas, sin que se priorice a empresas competidoras.

Todos los socios comerciales deben ser tratados como **iguales** y el enfoque del proveedor de MaaS debe ser la **no discriminación**.

# > JUSTICIA



Formar parte de la plataforma de MaaS debe estar **adaptado a las posibilidades** de cada proveedor de servicios.

Deben elegirse de manera estricta las **condiciones de acceso** a la plataforma de manera que se evite la desigualdad a la hora de exigir solvencia técnica y/o económica.

De igual modo, debe haber transparencia en el modo de **repartir los ingresos**, que debe estar establecido en el **contrato de adhesión**.

Las condiciones de acceso para unirse a la plataforma MaaS deben ser justas y ésta debe **presentar la información** de los diferentes servicios de transporte de manera **neutral**.

# > MARCA FUERTE E INNOVADORA



Los distintos proveedores de servicios de movilidad dejarían en segundo plano su marca propia para **integrarse bajo un paraguas común**, que debe poder representar a todos.

A la vez, debe indicar valores que todos los operadores quieren transmitir, con la **innovación** a la cabeza.

La solución debe ser fácilmente usable de manera que sea extremadamente atractiva para el viajero.

# > INTEGRADOR ESTABLE Y FIABLE

El papel del integrador es hacer que **MaaS sea viable**.

El integrador es responsable de la combinación de los datos de distintos operadores de transporte y datos de infraestructura, y el proveedor de MaaS construye la solución sobre la capa integrada. En ocasiones pueden ser el mismo proveedor.

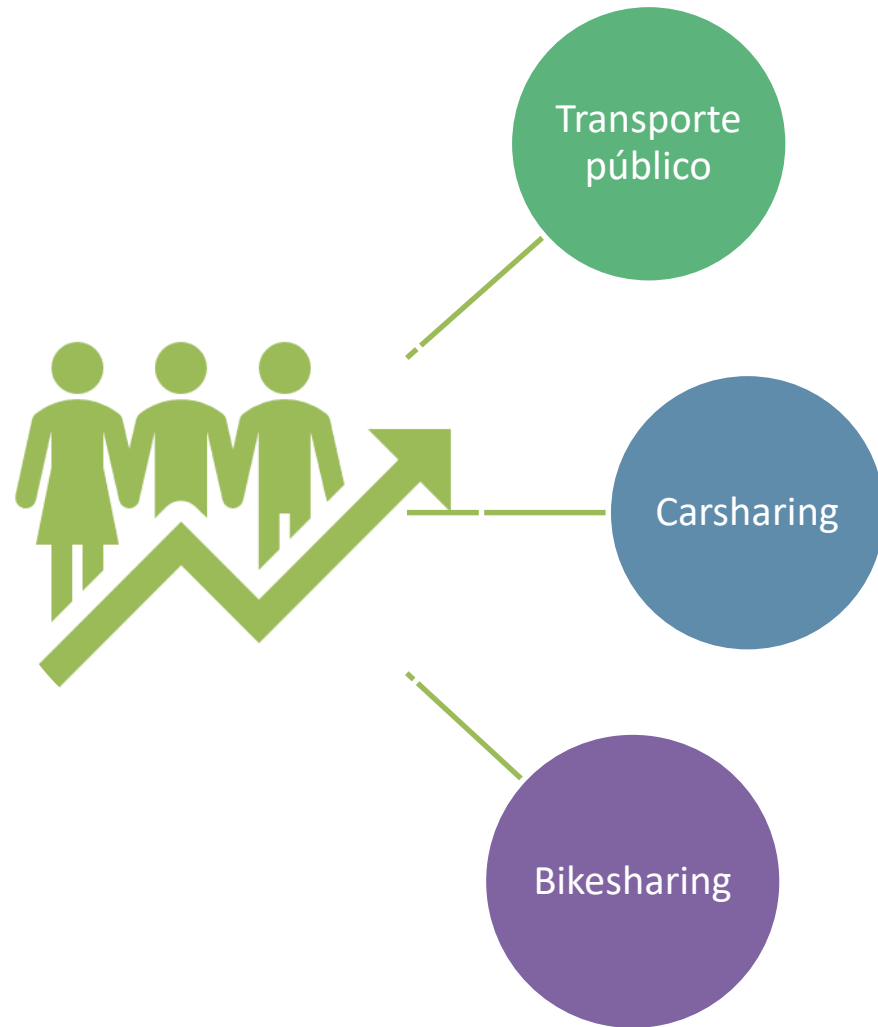
Los operadores necesitan que la plataforma esté disponible siempre, si van a cederle la contratación de sus servicios.

La única forma de que un proveedor de MaaS pueda **ampliar y maximizar los beneficios de una movilidad sostenible** es con unos clientes y socios comerciales felices.



# > DIFERENTES OPERADORES, DIFERENTES EXPECTATIVAS

**Un punto  
en  
común**



# ➤ EXPECTATIVAS DE LOS OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO



- Relación con el cliente:
  - Ganar nuevos clientes a través del operador MaaS
  - Mantener la relación con el cliente.
- Modelo de negocio:
  - Participación justa de los ingresos
- Datos:
  - Cuentas compartidas, intercambio de datos.
  - Reciprocidad y acuerdos sobre el uso y el acceso a los datos.
  - Datos operativos / de uso abiertos para todos.
  - Transparencia en toda la demanda del viaje.
- Responsabilidades:
  - Responsabilidad por todo el viaje.
  - Atención al cliente y servicio
- Marca compartida, visibilidad para la marca PT



# > EXPECTATIVAS DE LOS OPERADORES DE CAR SHARING



## ➤ Beneficios esperados:

- Ganar nuevos clientes,
- Ser entendido como negocio de poco margen de beneficios.
- Obtener una participación en el negocio de MaaS

## ➤ Datos:

- Piden intercambio de datos para poder planificar la oferta orientada a la demanda.
- Protección de sus datos frente a la competencia, para proteger información sensible.

## ➤ Otras demandas:

- Garantía de un contrato flexible.
- Que el operador de MaaS no se convierta en competencia.



# ➤ EXPECTATIVAS DE LOS OPERADORES DE BIKE SHARING



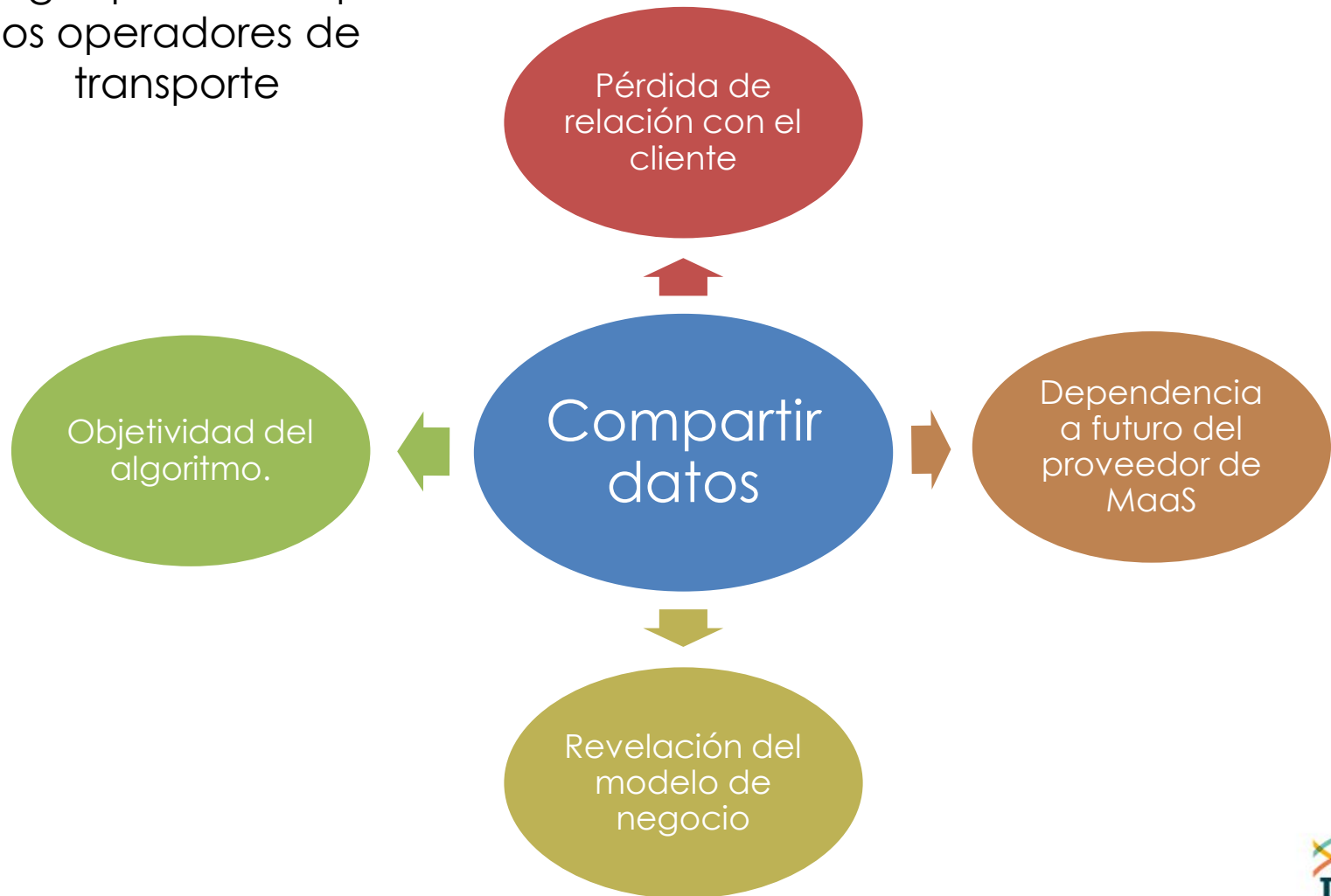
- Beneficios esperados:
  - Ganar nuevos clientes.
  - Precio de mercado para sus servicios.
- Datos:
  - Datos para procedimientos operativos.
  - Influir en la elección modal o en la jerarquía dentro de la aplicación.
- Otras demandas:
  - Inclusión de carriles bici/rutas seguras en el enrutador.
  - Incidencia en la sostenibilidad ambiental.
  - Requisitos de calidad para entrar al MaaS.



# FIJAR OBJETIVOS COMUNES

# > CONSTRUIR CONFIANZA

Riesgos percibidos por  
los operadores de  
transporte



# CONSTRUIR CONFIANZA



- Relación con el cliente

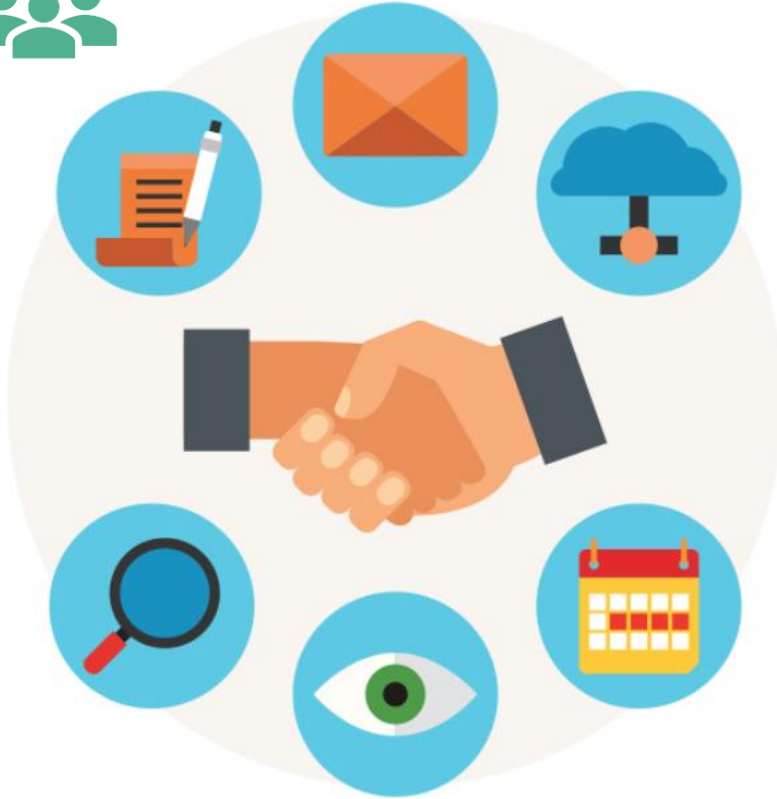


- Nuevas formas de licencias para compartir datos



- Regulación específicas

# > RELACIÓN CON EL CLIENTE



MaaS es un producto centrado en proporcionar **soluciones personalizadas al cliente**.

Por tanto, la relación con el cliente es un pilar fundamental de cara al éxito del sistema.

Sin embargo, los proveedores de transporte deben poder mantener la relación con sus clientes:

- Para poder consolidar la demanda.
- Para facilitar información sobre su servicio.
- Para facilitar la resolución de incidencias de manera rápida.



# COMPARTIR DATOS



**Dos visiones contrapuestas.**

Compartir con los operadores

Genera confianza entre el proveedor de MaaS, los clientes y el proveedor de servicios de transporte.

Principio de reciprocidad en la apertura de datos.

Puede generar grandes resistencias para que operadores más pequeños entren en el sistema.

Empeoraría las posibilidades de implementación de MaaS.

Vender los datos al mejor pagador







# AUTORIDADES Y ORGANISMOS RESPONSABLES DE LAS POLÍTICAS DE MOVILIDAD



## Crear el marco normativo adecuado para favorecer MaaS

- Detener los **incentivos erróneos** que respaldan el uso de los coches y son un obstáculo para comportamientos de **movilidad sostenible y MaaS** (parking gratis, coches de empresa, etc.)
- Aumentar las medidas para **limitar el uso de los vehículos por un solo usuario** (restricciones de acceso, peajes, restricciones al aparcamiento, recuperación de las calles para los peatones, etc.)
- Invertir en **soluciones digitales** que fomenten la integración y la apertura de datos,

## > EN RESUMEN...

MaaS es un hito importante e inevitable:

- La movilidad es un servicio, una *commodity*.
- El usuario no distinguirá servicios y elegirá en función de precio/rendimiento.
- Es imprescindible que los distintos operadores se involucren desde el principio.
- Las claves son:
  - Imparcialidad
  - Justicia
  - Marca potente
  - Integrador fiable
- La administración debe generar un marco normativo adecuado

Es importante actuar ya para que **MaaS** sea la herramienta que deseamos para que **nuestras ciudades puedan tener un futuro más sostenible.**







# QUESTIONS?