



Alamys

Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

Transformación digitalización
de los sistemas de información.
Objetivo CLIENTES

TMB - Metro de Barcelona

Situación Actual y Retos Futuros

2023

Récord de
CLIENTES
+13% 2019

7,94

Valoración del
Cliente

22

Nuevas Estaciones
Extensiones de líneas
2024-2030

↑ 30%

Previsión Incremento de
demanda



165
Estaciones



125,4 Km de
red



165 Trenes en hora
punta



440 Millones de
viajes



Transformación Digital Procesos Información-Atención a los Clientes

Alamys | Uniendo Destinos

SATISFACER LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES

- Transformación digital y cultural de la sociedad, cambios de hábitos (teléfonos móviles, RRSS, AI, BD)
- Redes Sociales está redefiniendo como nos informamos, forjado de opiniones, complementando nuestros sistemas propios o desplazándolos
- Irrupción de nuevos players en el ecosistema de la movilidad más ágiles y competentes digitalmente. Operadores lentos y “viejos”



Transformación Digital

Procesos Información-Atención a los Clientes

Alamys | Uniendo Destinos

- ✓ Automatización procesos información ↑ Eficiencia
- ✓ Acceso en tiempo real a la información
- ✓ Integración de sistemas
- ✓ Atención personalizada – preferencias y necesidades clientes
- ✓ Omnipresencia – atención multicanal (app, rrss, etc.)
- ✓ Respuesta “tiempo real”



Transformación Digital

Procesos Información-Atención a los Clientes

Alamys | Uniendo Destinos

✓ Beneficios

- Mejora de la experiencia de cliente: interactiva/rápida/accesible
- Mejora de la eficiencia Operativa
- Fomentar la innovación: nuevas oportunidades de negocio y nuevos modelos de servicio

✓ Desafíos

- Transformación cultural de la organización
- Seguridad en los datos y sistemas
- Capacitación nuevos sistemas y operativas
- Gestión de la brecha digital



Transformación Digital – Pantallas Embarcadas

72 % de los trenes de la flota presentan **pantallas** de información al pasaje.

- Pantallas de tamaño reducido.
- Limitaciones en emisión de contenidos.
- Poca flexibilidad.



100 % de los trenes de la flota presentan **termómetro analógico** de información al pasaje.

→ **Proyecto de compra de 50 trenes nuevos con pantallas digitales embarcadas.**



Transformación Digital – Pantallas Embarcadas

Alamys | Uniendo Destinos

50 trenes nuevos:

L1 y L3 Metro Bcn

40 Pantallas/Tren

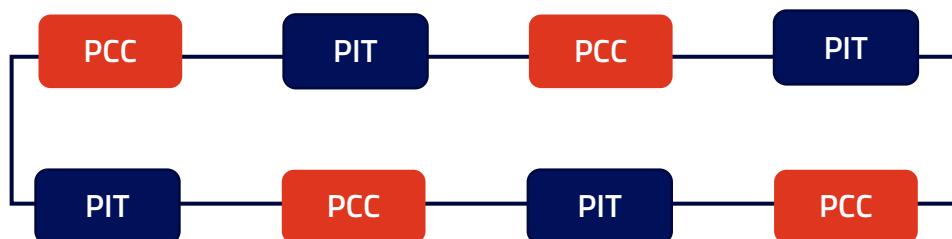
Las nuevas pantallas digitales embarcadas permiten:

- Flexibilizar los contenidos.
- Digitalizar el contenido para adaptarlo a cambios que suceden en tiempo real.
- Emitir contenidos en formato video.
- Ayudar a mejorar el flujo de pasaje (direccionales de salida).



Transformación Digital – Pantallas Embarcadas

Distribución de los contenidos diferenciando dos tipologías de pantallas en disposición alternada que se ajustan en función de la etapa del viaje



Pantalla tipo 1 (PIT)

Información de viaje:
termómetro dinámico y
alteraciones en tiempo real

Pantalla tipo 2 (PCC)

Información de viaje
combinada con contenidos
corporativos

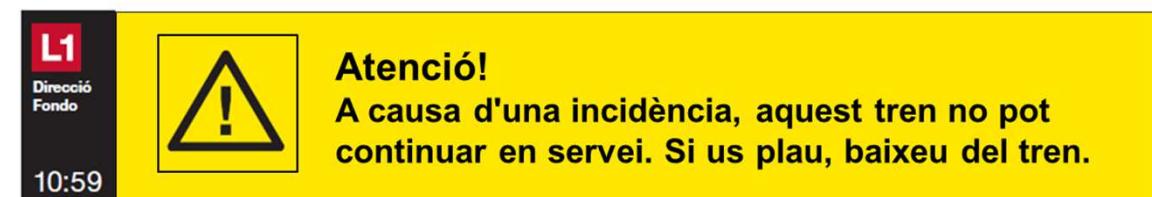
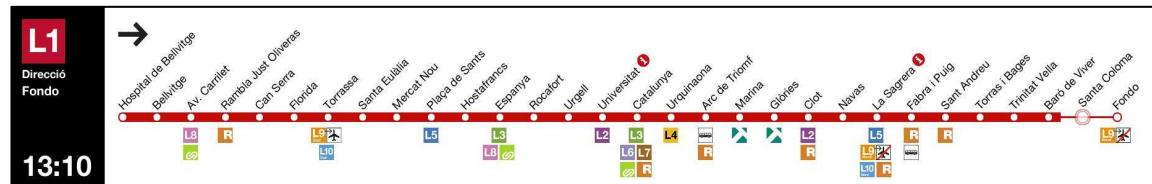


Transformación Digital – Pantallas Embarcadas

Alamys | Uniendo Destinos

Pantalla tipo 1 (PIT)

- Información esencial (línea, destino y hora)
- Termómetro dinámico y correspondencias
- Alteraciones planificadas e imprevistas
- Mensajes del conductor al pasaje del tren



Transformación Digital – Pantallas Embarcadas

Alamys | Uniendo Destinos

Pantalla tipo 2 (PCC)

- Información corporativa (formato vídeo o estático)
- Próxima estación y correspondencias



Transformación Digital – Pantallas Embarcadas

Alamys | Uniendo Destinos

Pantalla tipo 1 (PIT)

Pantalla tipo 2 (PCC)

- Nombre de las salidas
- Correspondencias con otras líneas de metro y otros modos de transporte.
- Elementos y servicios de la estación
- Puntos de interés de la ciudad



Transformación Digital – Pantallas Estaciones

Contexto

- Necesidad de renovación tecnológica y digitalización de los procesos de información al cliente en estaciones de Metro ya que el sistema actual presenta limitaciones operativas, así como en el formato de los contenidos.
- Oportunidad de financiación Europea del proyecto de aproximadamente 5.7M€.



Transformación Digital – Pantallas Estaciones

Objetivo

- Evolucionar el sistema de información al usuario en toda la red de Metro para mejorar la calidad de información, la eficiencia y la flexibilidad operativa dando respuesta a las necesidades y expectativas futuras.
- Sustituir los actuales INPs (1.330 pantallas) con unas nuevas pantallas digitales de forma que sean multipropósito y permitan combinar diferentes tipos de contenidos.



Transformación Digital – Pantallas Estaciones

- Próximos trenes (dirección y frecuencia)
- Información de alteraciones del servicio tanto imprevistas como planificadas
- Información general del servicio (horario, días especiales, recomendaciones, normativa, etc.)
- Contenidos corporativos (campañas de comunicación, etc.)
- Posibilidad de nuevos contenidos de interés para las personas usuarias (ocupación del próximo tren, información meteorológica, etc.)



12:59	Direcció	L2 Paral·lel	2 min	8 min
	L2	Badalona P. Fabra	1 min	12 min
	L5	Cornellà Centre	2 min	5 min
	L5	Vall d'Hebron	3 min	8 min

