

## Información al cliente en Líneas Automáticas

Joan Carles Gallego Masero - TMB

Movilidad Urbana Sostenible

Soluciones Energéticas y Ambientales para un metro más eficiente

Alamys

M  
Asociación Latinoamericana  
de  
Metros y Subterráneos

A  
Junta  
de Andalucía



# Información al cliente en Líneas Automáticas

Joan Carles Gallego Masero - TMB

Movilidad Urbana Sostenible

Soluciones Energéticas y Ambientales para un metro más eficiente

Alamys

Asociación Latinoamericana  
de  
Metros y Subterráneos

M  
Metropolitano  
de Granada

A  
Junta  
de Andalucía



# 29º Comités Técnicos Alamys



## ÍNDICE

- Presentación TMB
- La importancia de la Información al Cliente
- Características de una Línea Automática
- Canales de Información
- Desafíos y Soluciones

Información del año 2023



**Metro**

Estaciones	<b>165</b>
Trenes en hora punta	<b>167</b>
Longitud de la red	<b>125,4 Km</b>
Demanda	<b>440 Millones de viajes</b> <b>+13% s/2019</b>
Valoración del cliente	<b>7,94</b>



**Bus**

Paradas	<b>2.623</b>
Buses en hora punta	<b>907</b>
Longitud de la xarxa	<b>823 Km</b>
Demanda	<b>203 Millones de viajes</b> <b>-3% s/2019</b>
Valoración del cliente	<b>8,09</b>



**Barcelona  
Bus Turístic**

Paradas	<b>35</b>
Buses de doble piso	<b>65</b>
Rutas	<b>2</b>
Demanda	<b>3,74 Millones de viajes</b>



**AMBici**

Estaciones	<b>162</b>
Bicicletas eléctricas	<b>1.782</b>
Municipios (Área Metropolitana)	<b>14</b>
Usos en 2023	<b>1,63 Millones</b>



**Telefèric  
de Montjuïc**

Estaciones	<b>3</b>
Cabinas	<b>55</b>
Billetes vendidos	<b>1,19 Millones</b>

## La importancia de la Información al Cliente

- La información al cliente **es clave**, ya que ofrece **asistencia, información y resuelve dudas**.
- Toma mayor **relevancia en los procesos degradados**. Donde el reto **informar** al cliente **de manera ágil y precisa**.
- **Habla** de sobre cómo se manejan las incidencias en **nuestra compañía**.



### Movilidad Urbana Sostenible

Soluciones Energéticas y Ambientales para un metro más eficiente



**Aina** @ainasoler · 19 oct.  
En respuesta a @ainasoler y @TMBinfo  
Resolt, per qualsevol persona en la mateixa situació: s ha de canviar d andana a Fira

**Enric** @enrictt · 19 oct.  
@TMBinfo bon dia;  
La L9 sud ja funciona amb normalitat?  
Gràcies

**Enric** @enrictt · 19 oct.  
En respuesta a @TMBinfo  
Llavors només funciona de Europa fira fins aeroport?

**DMarch** @dmoloc · 19 oct.  
En respuesta a @TMBinfo  
Com vaig de Torrasaa a Mas Blau?

## Características de una Línea Automática

- Sistemas GoA3/GoA4, **gran flexibilidad operativa**.
- **Modelos de Operación no presenciales**, tiempo de respuesta.
- Grandes infraestructuras.
- Automatización de procesos.

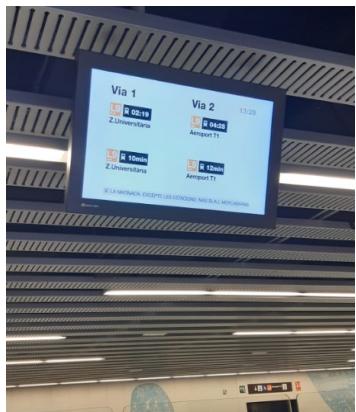


### Movilidad Urbana Sostenible

Soluciones Energéticas y Ambientales para un metro más eficiente

## Sistemas y canales de Información

- Información automática en vestíbulos y andenes
- Señalización estática
- Información en los puntos de venta
- Información embarcada
- Sistemas de megafonía e Interfonía (Atención remota).
- Atención al cliente presencial.



### Movilidad Urbana Sostenible

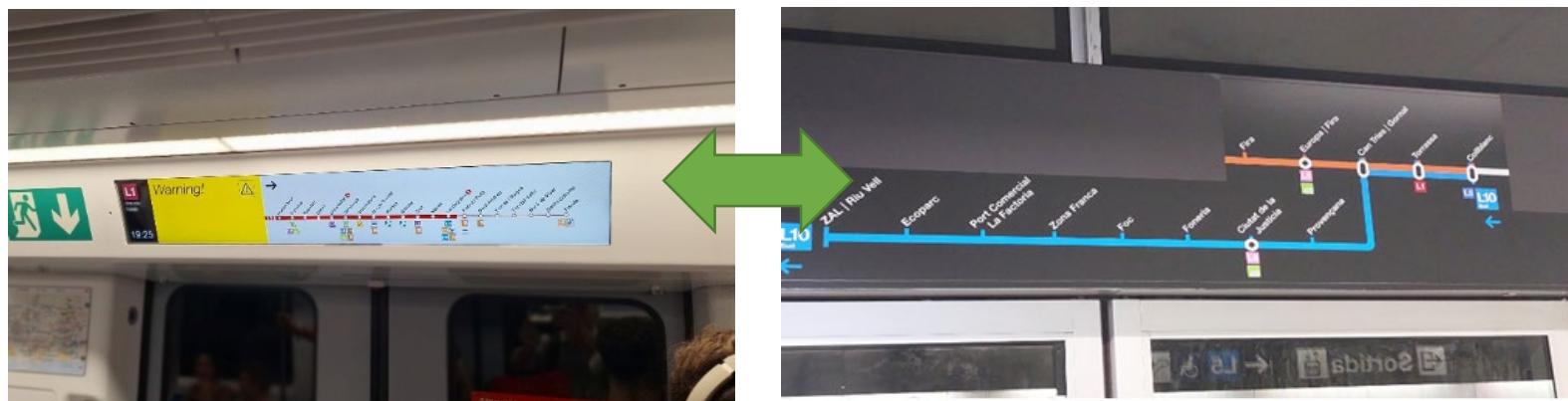
Soluciones Energéticas y Ambientales para un metro más eficiente

## Desafíos y Soluciones

- Información en tiempo real -> Digitalización
- Integración de sistemas



## Desafíos y Soluciones



### Movilidad Urbana Sostenible

Soluciones Energéticas y Ambientales para un metro más eficiente

# 29º Comités Técnicos Alamys

GRANADA / ESPAÑA

Movilidad  
Urbana  
Sostenible

Gracias por  
su atención

Soluciones Energéticas  
y Ambientales  
para un metro  
más eficiente

Alamys

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

M

Metropolitano  
de Granada

A Junta  
de Andalucía

