

Información al cliente en Líneas Automáticas

Joan Carles Gallego Masero - TMB

Información al cliente en Líneas Automáticas

Joan Carles Gallego Masero - TMB

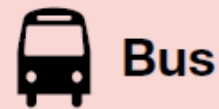


ÍNDICE

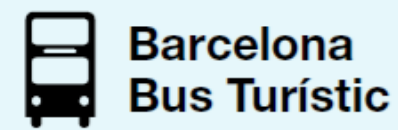
- **Presentación TMB**
- **La importancia de la Información al Cliente**
- **Características de una Línea Automática**
- **Canales de Información**
- **Desafíos y Soluciones**



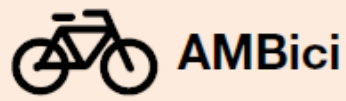
Estaciones	165
Trenes en hora punta	167
Longitud de la red	125,4 Km
Demanda	440 Millones de viajes +13% s/2019
Valoración del cliente	7,94



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



Paradas	35
Buses de doble piso	65
Rutas	2
Demanda	3,74 Millones de viajes



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



Estaciones	3
Cabinas	55
Billetes vendidos	1,19 Millones

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**.



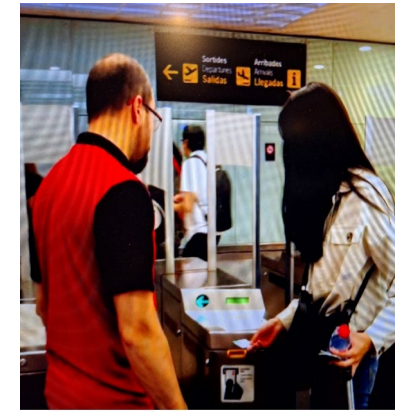
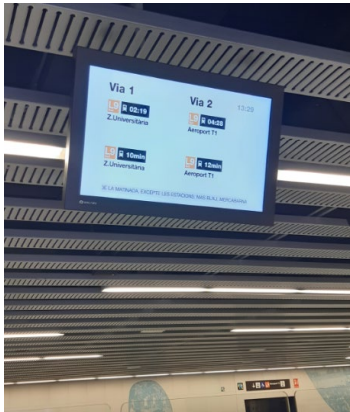
Características de una Línea Automática

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



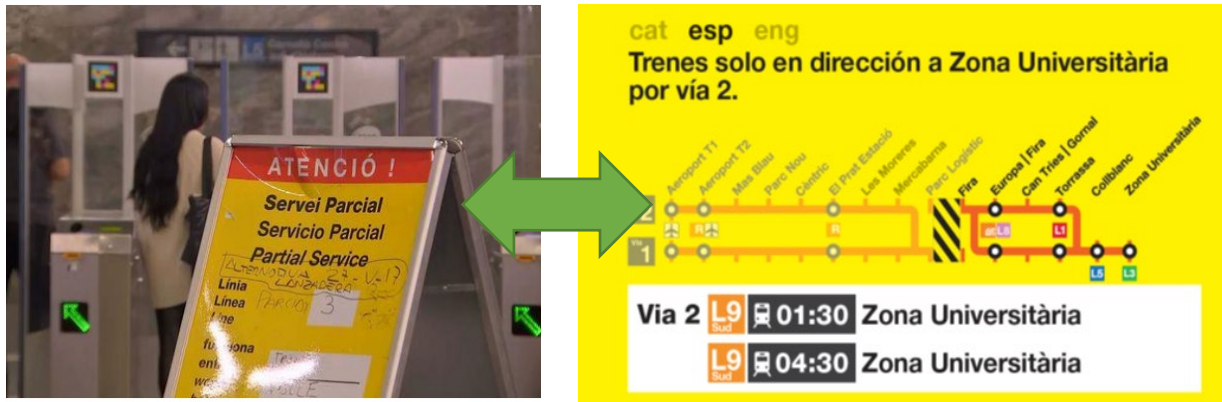
Sistemas y canales de Información

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



Desafíos y Soluciones

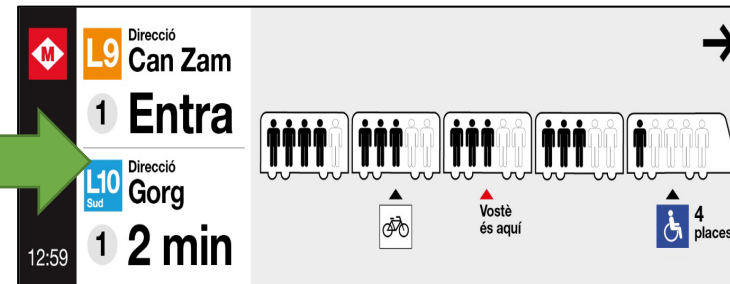
- Información en tiempo real -> Digitalización
- Integración de sistemas



Movilidad Urbana Sostenible

Soluciones Energéticas y Ambientales para un metro más eficiente

Desafíos y Soluciones



Movilidad Urbana Sostenible

Soluciones Energéticas y Ambientales para un metro más eficiente



**Gracias por
su atención**

**Movilidad
Urbana
Sostenible**

**Soluciones Energéticas
y Ambientales
para un metro
más eficiente**

