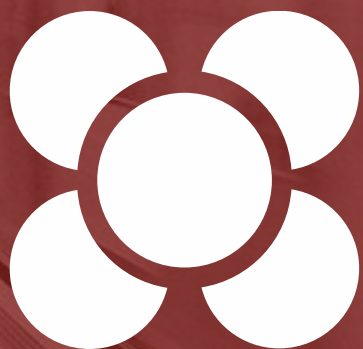




INGARTEK

Inteligencia en movimiento

DIÁLOGOS DE MOVILIDAD DE RAILGRUP – 05 de julio del 2019

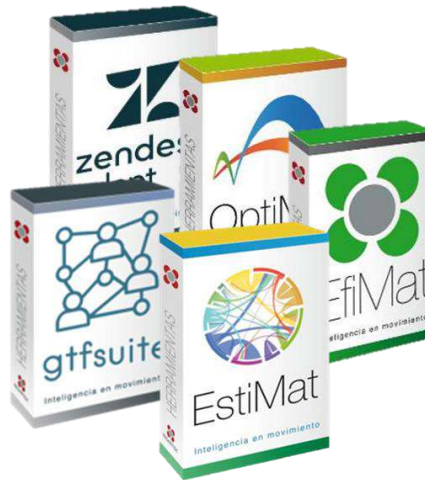
Quiénes somos

Consultora de transporte y movilidad con capacidad de desarrollo tecnológico y vanguardia en el uso de nuevas tecnologías.

Proyectos para autoridades públicas y empresas

- Planes estratégicos
- Auditorías de servicios
- Estudios de movilidad y tráfico
- Planificación urbana
- Asistencias técnicas y desarrollo tecnológico

Desarrollo de productos ad-hoc



I+D y proyectos de innovación

- Proyectos de investigación europeos
- Proyectos de investigación territoriales
- Tratamiento de nuevas fuentes de datos



Nuestra experiencia sobre MaaS y el usuario

- ✓ Visión integral del transporte y la movilidad. Experiencia en la identificación de necesidades de movilidad, tratamiento de datos y modelos de transporte
- ✓ Optimización de sistemas de transporte e integración de redes

- ✓ **Asistencia** en estrategia del MaaS:

Desarrollo de aplicación 

- ✓ **Estandarización** de datos: Conversión de datos de operadores de transporte público de Bizkaia y Gipuzkoa al formato GTFS para su publicación en GoogleMaps (18 empresas)
- ✓ Sistema informático para la atención de quejas y reclamaciones Helpdesk:



Gestión de la atención a usuarios de transporte mediante herramientas que faciliten la integración de plataformas y la trazabilidad de las operaciones

La Diputación Foral de Gipuzkoa para mejorar la comunicación con los usuarios de Lurraldebus ha implantado Zendesk en su CAU

>180

Llamadas diarias

24M

de viajes en un año

Triggers

Alta automatización

Canales

Telefónico, email y redes sociales

>10

Agentes

200.000

Tickets

Mejora

Tiempo de respuesta

Apps

Conexión con bases de datos externas

Desde 2014 el servicio de atención al usuario de la tarjeta Mugi ha realizado más de 200.000 gestiones con la herramienta Zendesk



Situación de partida en Euskadi

Ecosistema del MaaS y actores a integrar

Base tecnológica y tarifaria:

- Planificador de rutas: Moveuskadi
- Sistema tarifario integrado por territorios: Gipuzkoa y Bizkaia
- Tarjeta inteligente única por territorios: Mugi, Barik, Bat

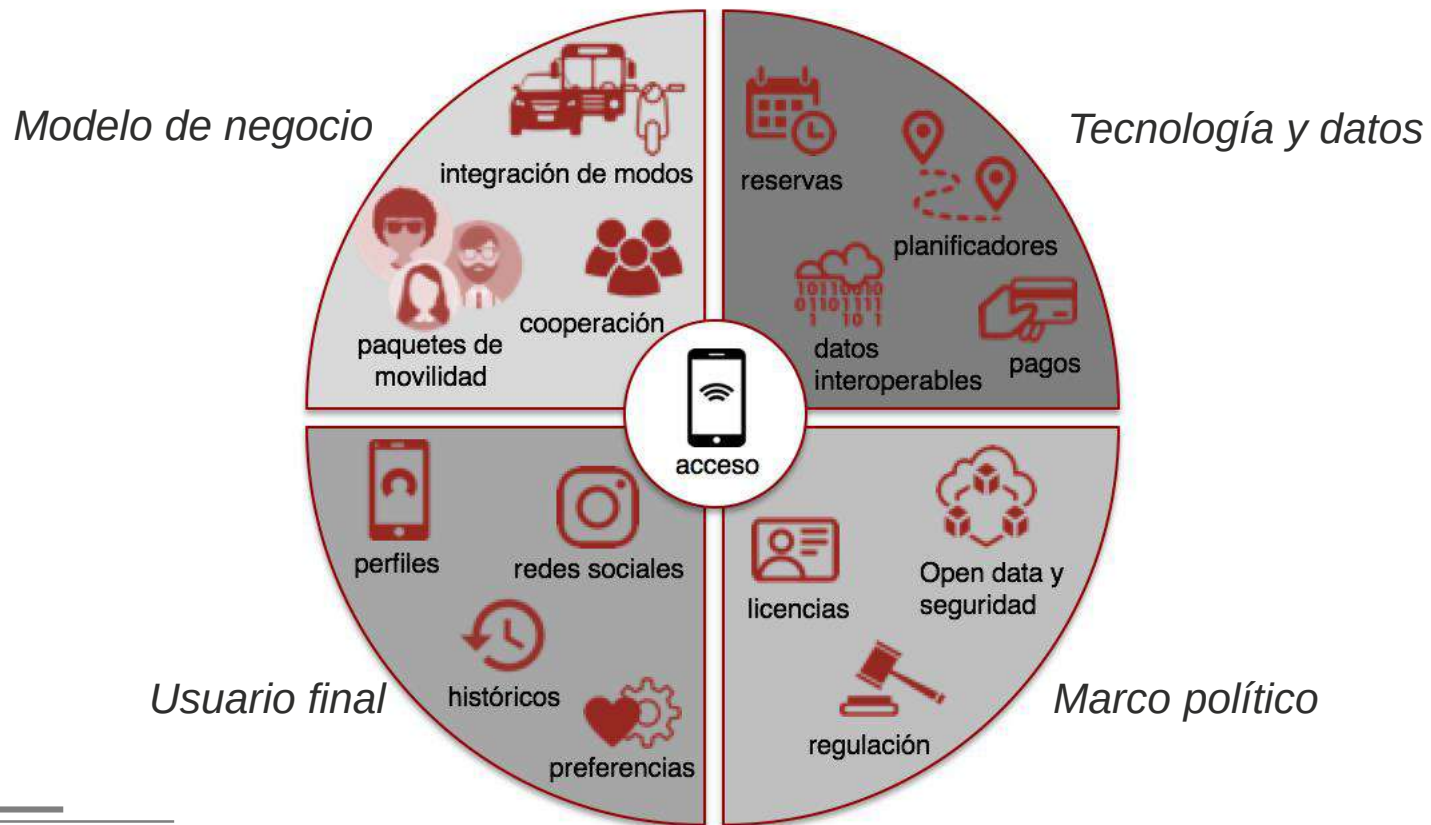


Stakeholders del ecosistema vasco:

- Autoridades públicas:
 - Gobierno Vasco
 - Autoridad del Transporte de Gipuzkoa y Consorcio de Transportes de Bizkaia
 - Diputaciones
 - Ayuntamientos
- Empresas privadas: concesionarias, sector del taxi, carsharing, tecnológicas
- Otros actores: Trafikoa, Turismo, Euskalmet

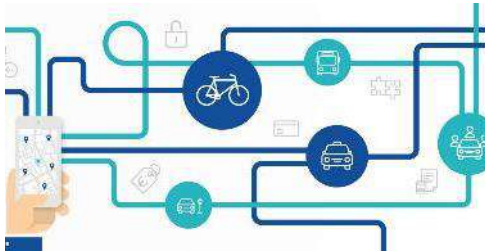
Ecosistema del MaaS

El objetivo es **no perder de vista el enfoque del usuario** y la movilidad como un único servicio en cada uno de los bloques que conforman el ecosistema del MaaS, mezclando fronteras tradicionales e involucrando a los usuarios en la co-creación.



Ecosistema del MaaS

Retos



Centrado en el usuario



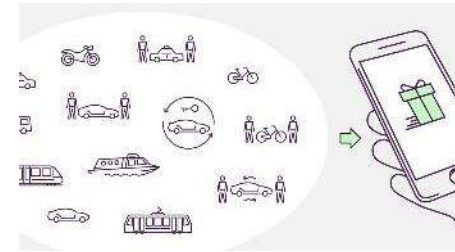
Integración, interconectividad
y optimización de los
servicios de transporte como
una única red



Profundizando el concepto
de movilidad como servicio



Conocer al usuario y
sus preferencias para
la personalización



Integrando la oferta y los
modelos de negocio



Cooperación entre
autoridades, operadores,
empresas privadas de
servicios de transporte y
entidades tecnológicas

Benchmarking

Entrevistas **alianzas y operadores**:

- Alianzas MaaS:

Carme Fàbregas (MaaS Alliance)

Daniel Serra (Carnet/MaaS Catalonia)

- Autoridades públicas:

Manuel Valdés (Ajuntament de Barcelona)

Cristina Pou (Generalitat de Catalunya)

- Operadores de servicios de movilidad:

Adrià Ramirez (Shotl)

- Empresas tecnológicas y plataformas:

Alex Santos (Altran/SMOB)

(Faltan entrevistas por realizar)

1. ¿Qué papel estás jugando?
2. ¿Cuáles están siendo los retos?
3. ¿Qué oportunidades ves?
4. ¿Cuáles crees que son los impactos potenciales?
5. ¿Qué dificultades te estás encontrando?



Conclusiones de las entrevistas

Modelo de gobernanza

Liderazgo y relaciones entre agentes

- ✓ Líder administración pública y gestor privado
- ¿? Trade-off entre regular y perjudicar al usuario

Propiedad y uso de datos

- ✓ Estandarización, transparencia y competencia
- ¿? Quién tiene acceso

Plataforma MaaS y oferta

- ✓ Una app que agrega no es solución
- ¿? Negociar servicios vs. Sistema único

Modelo de visión

Smart Policy

- ✓ Consolidar tejido urbano y accesibilidad
- ¿? Cómo regular la competitividad

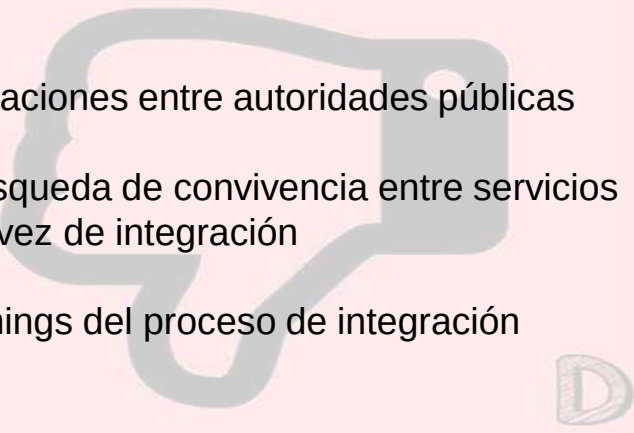
Cambio de hábitos y servitización

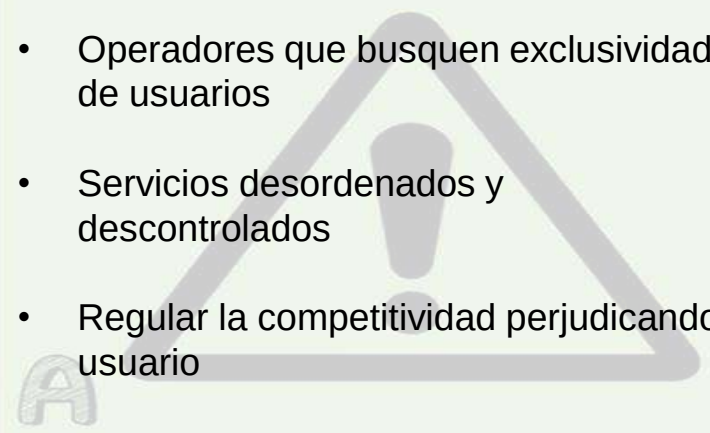
- ✓ Planificación y contacto con el cliente
- ¿? Personalización y experiencia completa real

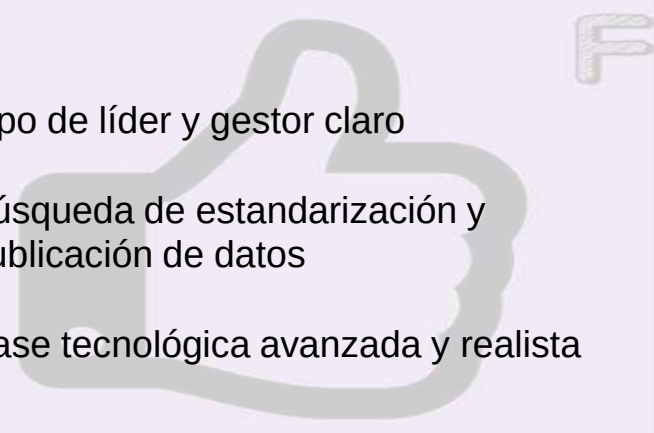
Integración del sistema

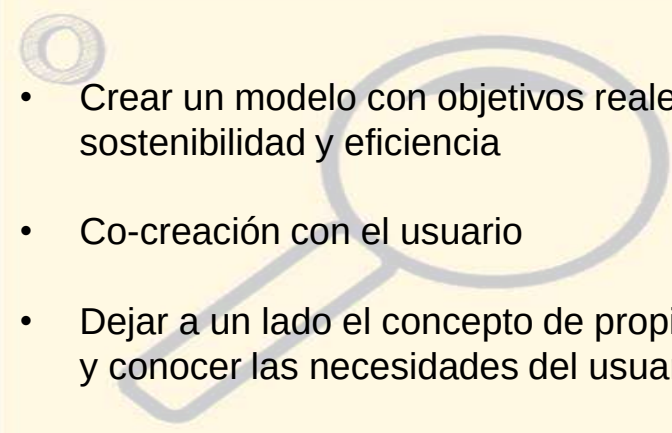
- ✓ Intereses medioambientales y de eficiencia
- ¿? Concepto de transporte público/privado

Conclusiones y debate

- 
- Relaciones entre autoridades públicas
 - Búsqueda de convivencia entre servicios en vez de integración
 - Timings del proceso de integración

- 
- Operadores que busquen exclusividad de usuarios
 - Servicios desordenados y descontrolados
 - Regular la competitividad perjudicando al usuario

- 
- Tipo de líder y gestor claro
 - Búsqueda de estandarización y publicación de datos
 - Base tecnológica avanzada y realista

- 
- Crear un modelo con objetivos reales de sostenibilidad y eficiencia
 - Co-creación con el usuario
 - Dejar a un lado el concepto de propiedad y conocer las necesidades del usuario

MUCHAS GRACIAS



INGARTEK

 www.ingartek.com

 T. 94 655 62 23

 F. 94 657 43 04

 Plaza Venezuela, 1 - 5º Dcha
48001 Bilbao, Bizkaia