

Cas client



Cómo el operador Keolis Pays d'Aix alcanzó un índice de conformidad del **97%** con respecto a la información para el pasajero en su red de transporte



Contexto:

En 2016, KEOLIS Pays d'Aix constató una disminución de la calidad de sus servicios en la red AixEnBus. Una situación aún más crítica, puesto que el contrato de explotación del operador con la comunidad de Aix-en-Provence estaba a punto de expirar.

Los desafíos eran múltiples

- la información para el pasajero era obsoleta.
- las indicaciones en las cabeceras de las paradas de bus no estaban actualizadas.
- algunas líneas de autobús todavía se anunciaban en paradas donde ya no pasaban.
- y las grillas de horarios tardaban semanas en actualizarse.
- Además, el mantenimiento del mobiliario suscitaba problemas; en parte debido a una falta de documentación sobre la índole y por un mantenimiento inadecuado.



Para mejorar la situación, Keolis decidió reforzar sus equipos contratando a Sylvain Loque, responsable de producto, gerente de información al pasajero y responsable de estudios.

 5

Presente en 5 municipios, es decir, 190,000 habitantes

 26

Líneas de autobús regulares

 50 000

Viajes realizados diariamente



El desafío

Para mejorar la calidad de la información al pasajero y las infraestructuras, Sylvain tuvo que realizar una evaluación del estado de su red para entender sus componentes:



Ubicación de las paradas



Mobiliario existente



Índole de la información al viajero presente



Esta misión resultó aún más complicada, ya que solo contaba con un inspector de campo para el mantenimiento de casi 1200 paradas.

Sylvain comienza entonces a buscar soluciones externas para poder ganar en eficiencia. Las opciones existentes resultan poco convincentes, costosas o complejas.

Es entonces cuando conoce al equipo de Matawan, a quien expone sus desafíos y sus necesidades. Esta reunión marca el comienzo de una colaboración profesional para adaptar la solución WanReport a las necesidades de Keolis Pays D'aix.



La solución implementada

Para implementar la solución WanReport en la red AixEnBus, se realizó una auditoría detallada de 1200 paradas, incluyendo un inventario completo del mobiliario urbano. Los datos se integraron en la plataforma WanReport para crear una cartografía precisa de la red, identificando la ubicación de los puntos de parada y las líneas de autobús correspondientes.

Con esta visión general, Sylvain pudo importar los archivos GTFS (General Transit Feed Specification) específicos de su red. La solución contrastó estos datos, asociando de manera precisa los referentes existentes (paradas, líneas) con los horarios de llegada a la parada.

Gracias a la integridad de estos datos, la plataforma permitió la generación automatizada de la señalética y todos los documentos horarios, en perfecta conformidad con el manual de marca de la red AixenBus.

Cualquier modificación de las ofertas desencadena automáticamente la creación de nuevas grillas horarias actualizadas, ofreciendo así una gestión eficaz y rápida de la información al pasajero.



Sylvain Loque

«Gracias a Wanreport, pudimos implementar un sistema de gestión de mobiliario e información para viajeros rápido y eficiente, lo que nos permitió alcanzar un nivel de calidad de servicio destacado.»

Los archivos de información al pasajero se actualizan, se imprimen y se instalan por el inspector o bien se difunden a través de diversos canales de comunicación



Códigos QR en las paradas para obtener horarios en tiempo real con perturbaciones



Terminales táctiles en la agencia para imprimir horarios bajo petición



Horarios en la página web de la red y disponibles por SMS o correo electrónico.

Resultados:

98%

Tasa
de conformidad

80%

de tiempo ahorrado en la
actualización de las grillas horarias

La implementación de esta solución ha mejorado considerablemente la calidad de la información al pasajero, con un índice de conformidad superior al 98% y una reducción significativa de las reclamaciones de los usuarios.

En cuanto a la generación de documentos horarios, para Sylvain no es simplemente un cambio de grillas horarias, sino más bien de una transformación global y profunda del proceso de diseño. Antes, se necesitaban entre 7 y 10 días para finalizar las grillas horarias.

Ahora, solo se requiere un día. Además, también se ha constatado una reducción de aproximadamente el 25% en los desplazamientos innecesarios de los inspectores y en los costes de impresión. En el momento en el que se señala la falta de una grilla horaria, que no está actualizada o que está dañada, el agente puede identificar inmediatamente el tipo de información necesaria e imprimirla desde su vehículo para una instalación rápida.

Estas mejoras han fortalecido la reputación de Keolis Pays d'Aix como red de referencia en cuanto a la calidad de la información al pasajero y han contribuido a una mejor percepción del servicio por parte de los usuarios y los funcionarios locales.

