Estratègia, Projectes i Operacions
Màrqueting i Negoci Corporatiu

Sistema d'informació multicanal TMB

Principals projectes

Maig 2022

Transports Metropolitans de Barcelona

1. Introducció

La informació a client és un element clau en la seva experiència de viatge. El sistema d'informació al client actualment es caracteritza per ser poc dinàmic, amb limitacions de formats i amb un baix grau d'informació intermodal.

Per tal de donar un salt en la qualitat de la informació sobre servei a l'usuari, en els últims anys s'han anat activant diferents línies de treball que tenen com objectiu evolucionar els sistemes d'informació d'alguns canals de proximitat actuals tant de Bus com de Metro amb l'esperit de construir **un nou sistema d'informació multicanal a TMB**.

Aquest document té com objectiu resumir el resultat i estat dels projectes principals que ens ajuden a construir aquest nou sistema.

2. Característiques

Multicanal	• Estacions • Trens • Parades • Autobusos • Canals Digitals
Múltiples continguts	• Informació de servei (serveis TMB i tercers) • Contingut corporatiu • Actualitat • Publicitat
Principis	• Temps real • Intermodalitat i multimodalitat • Informació connectada i segmentada • Accessible • Eficient (fusió de displays i eficiència en l'operació)

Transports Metropolitans de Barcelona

3. Projectes
3.1. Principals iniciatives

Embarcat Bus (nou SIU)



Nou sistema d'informació embarcat a l'autobús en substitució a l'actual SIU, a través de **pantalles digitals ultra panoràmiques.** El projecte implica el desplegament de més de 1.600 pantalles.

Embarcat nous trens



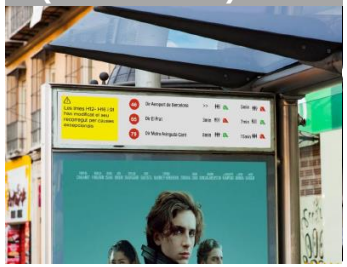
Nou sistema d'informació embarcat per als nous 50 trens a través de **pantalles digitals a sobre de cadascuna de les portes** dels vagons. Això suposarà 2.000 pantalles.

Nous suports en estacions



Renovació dels INPs per suports digitals en les diferents **ubicacions de les estacions de Metro (Vestíbuls, passadissos d'enllaç i andanes**). El projecte suposa el desplegament de més de 1.200 pantalles.

Informació en parades (Noves PIUs)



Transformació dels panells informatius dinàmics en parades per suports digitals amb nous continguts (ex. Ocupació de busos, estat de rampes, etc)

Projectes en curs

Pendent iniciar

Transports Metropolitans de Barcelona

3. Projectes
3.4. Unitats participants

Embarcat Bus (nou SIU)

- Estratègia i Projectes Màrqueting
- Projectes Bus
- Tecnologia negoci Bus
- Telecomunicacions Bus
- Enginyeria Bus
- Centre Informació Bus
- Informació i Atenció Client
- Accessibilitat i Senyalització
- Experiència Client
- Comercial
- Mkt Clients
- Comunicació

Embarcat nous trens

- Estratègia i Projectes Màrqueting
- Projectes Metro
- Tecnologia negoci Metro
- Material Mòbil
- ICOM
- Informació i Atenció Client
- Accessibilitat i Senyalització
- Experiència Client
- Comercial
- Mkt Clients
- Comunicació

Nous suports en estacions

- Estratègia i Projectes Màrqueting
- Projectes Metro
- Tecnologia negoci Metro
- ICOM
- Instal·lació i coord. Obres
- Informació i Atenció Client
- Accessibilitat i Senyalització
- Experiència Client
- Comercial
- Mkt Clients
- Comunicació

4. Resultats
4.2. Video-difusió embarcat 50 trens Alstom

4. Resultats
4.2. Pantalles nous trens – Activitats Fase 1 i 2

Definició del journey de client



+ 30

Ítems d'informació valorats i ubicats al llarg del journey

Prototipatge



Estudi amb clients

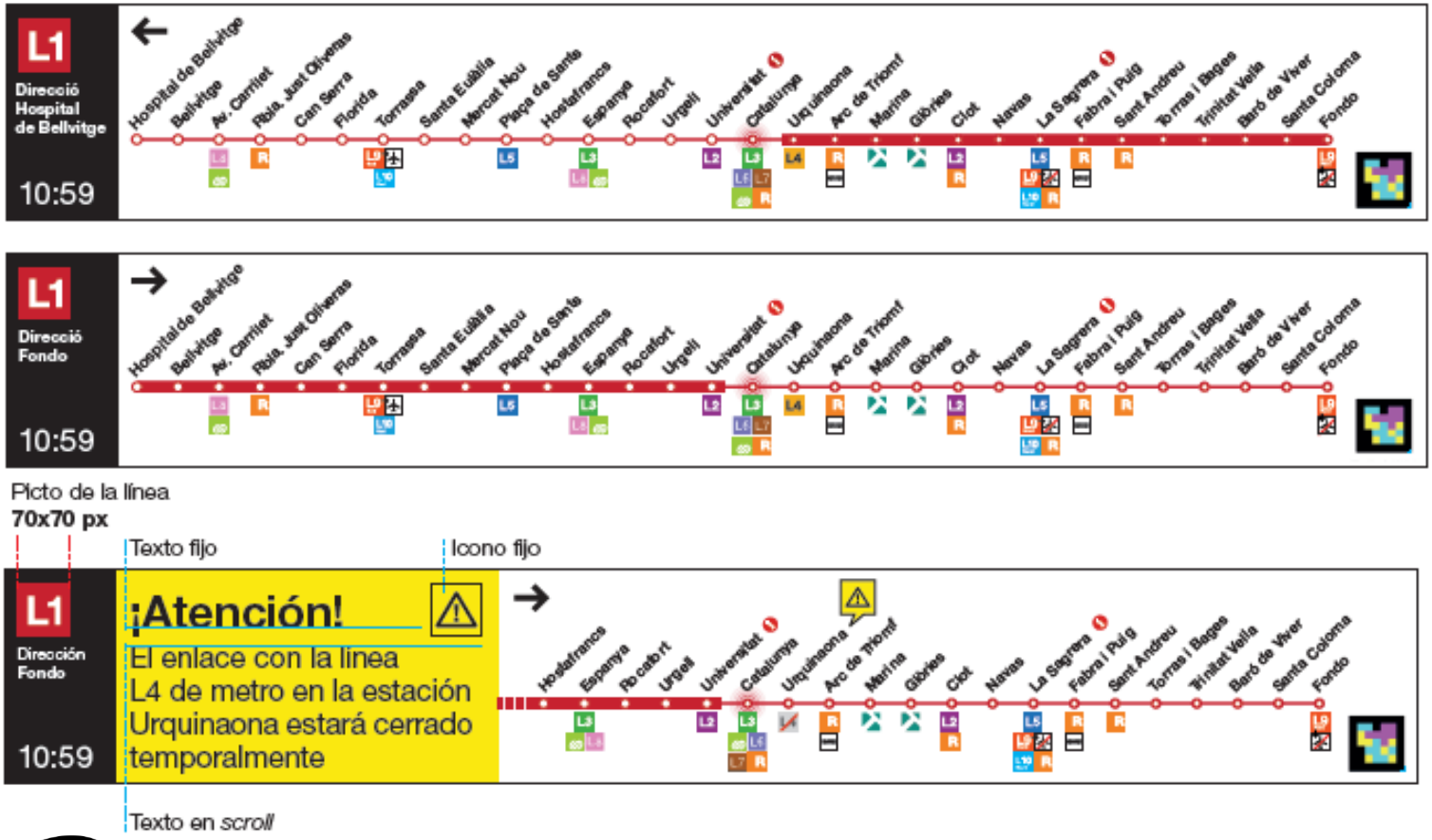
- **Combinació de focus groups i entrevistes**
- **10 sessions**
- **Es van tenir en compte 8 segments segons edat, freqüència d'ús, accessibilitat)**

2 Objectius:

- **Identificar necessitats d'informació en un trajecte de Metro**
- **Exploració, valoració i validació de la definició funcional a través dels prototips**

4. Resultats
4.2. Pantalles nous trens – Resum de continguts

Pantalles Informació de trajecte (PIT): termòmetre dinàmic i alteracions de la línia (+ servei parcial en altres)



Transports Metropolitans de Barcelona

4. Resultats
4.2. Pantalles nous trens – Resum de continguts

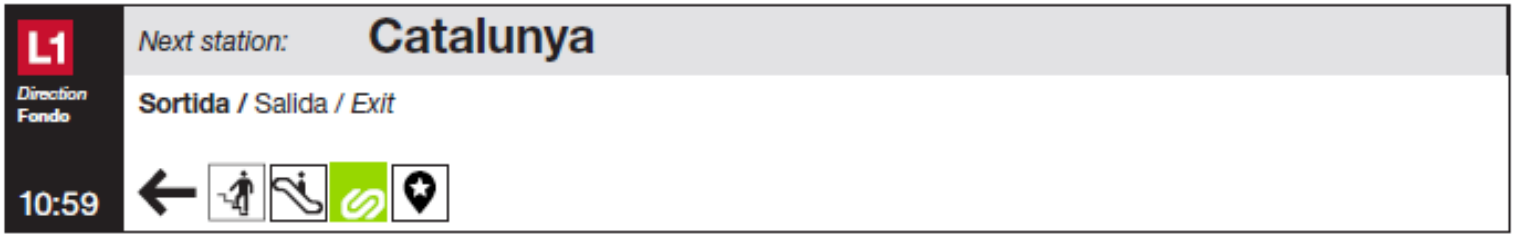
Pantalles Corporatives i Comercials: informació de propera estació i contingut MouTV (Campanyes corporatives, Publicitat i avís dies previs d'alteracions planificades)

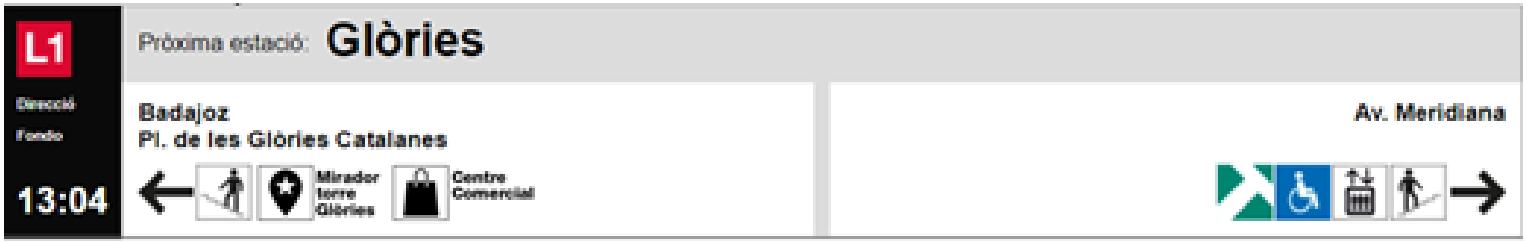


4. Resultats
4.2. Pantalles nous trens – Resum de continguts

Pantalles sobre apertura de portes: direccionals de sortida

DEMO: https://apps.tmb.cat/geoportal/direccionals







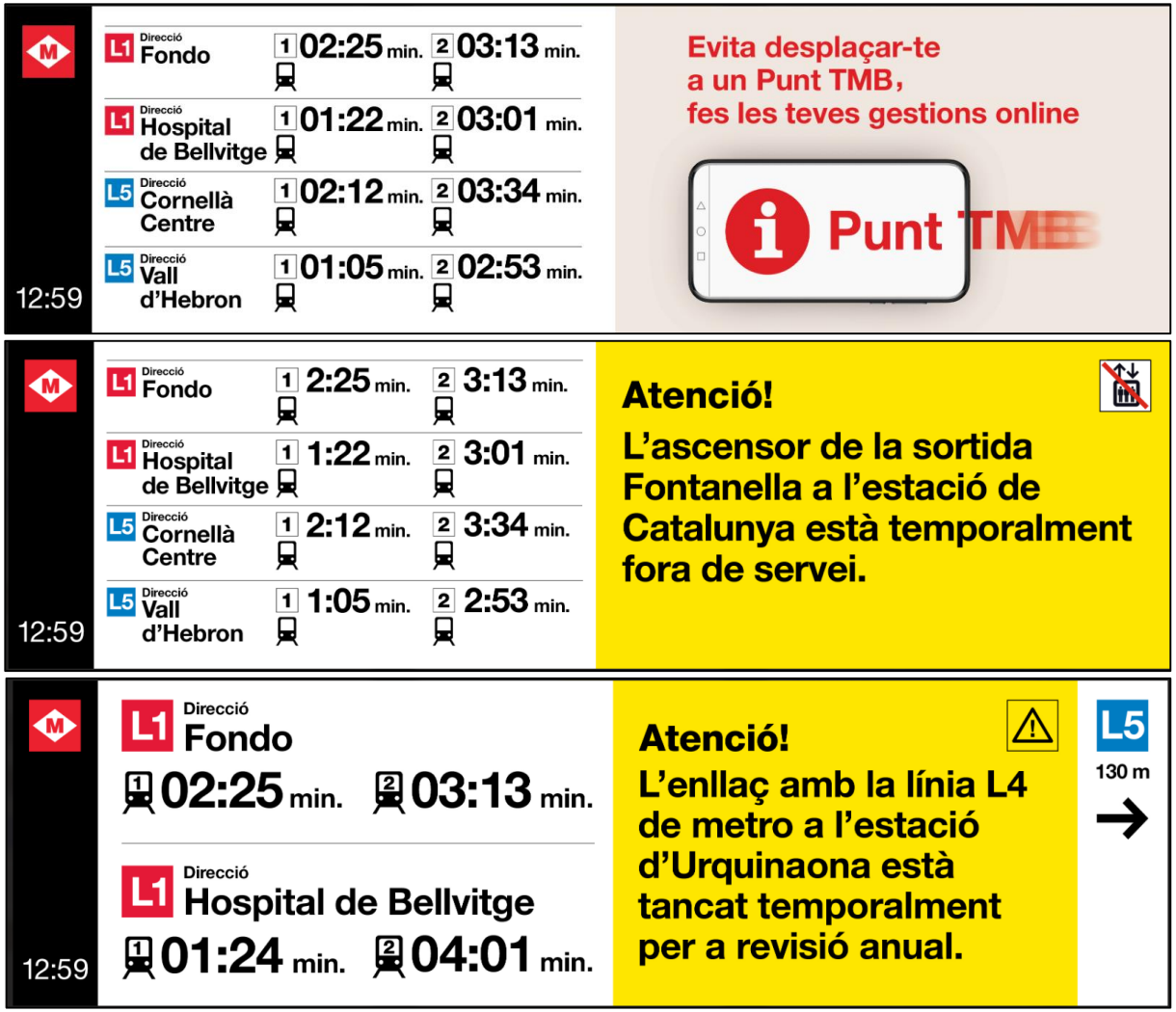
4. Resultats
4.3. Nous suports en estacions - INPs

4. Resultats
4.3. Nous suports en estacions – Resum continguts

Prototips no definitius

INPs en vestíbul:

- Sortides dels propers trens
- Informació d'alteracions
- Continguts corporatius
- Senyalització digital



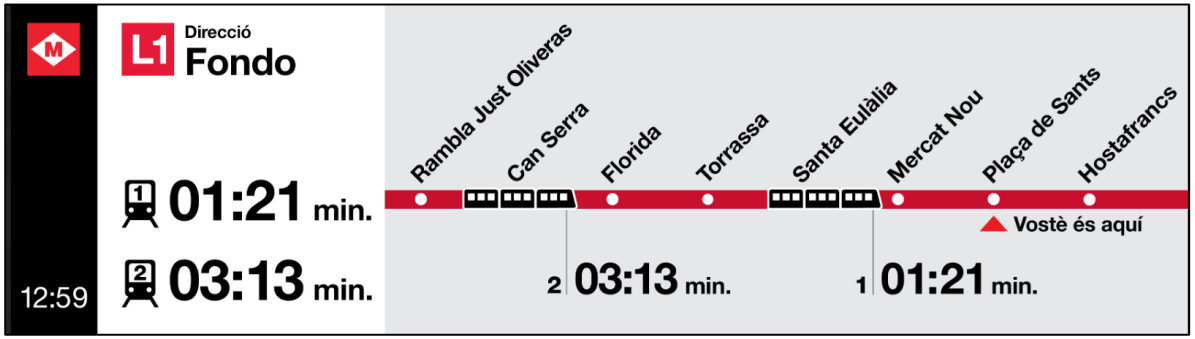
Transports Metropolitans de Barcelona

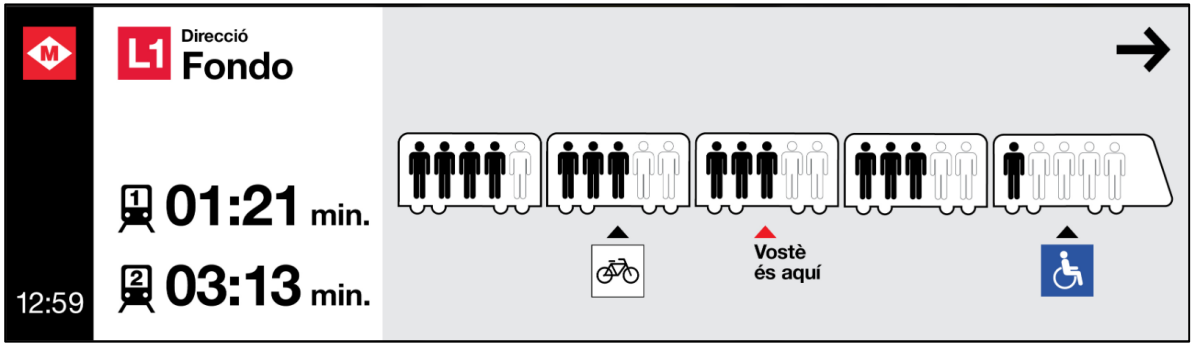
4. Resultats
4.3. Nous suports en estacions – Resum continguts

Prototips no definitius

INPs en andanes:

- Temps de pas dels propers 2 trens
- Ubicació a temps real dels trens
- Informació d'ocupació
- Informació d'alteracions







Transports Metropolitans de Barcelona

4. Resultats
4.3. Nous suports en estacions – Resum continguts

Prototips no definitius

INPs en andanes:

- Continguts corporatius
- Continguts comercials





4. Resultats
4.3. Nous suports en estacions – Resum continguts

Prototips no definitius

INPs en passadissos:

- Temps de pas serveis de TMB i tercers (ferroviaris)
- Informació d'alteracions





Transports Metropolitans de Barcelona

Transports Metropolitans de Barcelona

Estratègia, Projectes i Operacions

Màrqueting i Negoci Corporatiu