

Comercialización inteligente de servicios. Impacto tecnológico y rentabilidad financiera

"Centrales de reserva única de billetes"

1. ¿QUÉ ES LA COMPRA INTELIGENTE DE UN BILLETE DE AUTOBÚS?

“Una compra inteligente es aquella que nos deja satisfechos no sólo en el momento de la adquisición, sino días, semanas y meses después.”

- La EXPERIENCIA DEL USUARIO se convierte en el centro de todos los esfuerzos enfocados a crear un canal de venta que propicie la compra inteligente.
- Extraemos así que, el proceso actual de adquisición de un billete, ha sido el resultado de las continuas mejoras enfocadas a satisfacer las necesidades presentes y futuras del usuario.



2. NECESIDAD DE MEJORAS EN EL PROCESO DE COMPRA

- Inicialmente, las posibilidades del usuario ante la necesidad de compra de un billete quedaban limitadas en su práctica totalidad a las taquillas propias de las empresas transportistas.
- El proceso era 100% manual (aumentando el margen de error).
- El pasajero encontraba distintas limitaciones en caso de precisar un billete de una compañía distinta a la titular de la taquilla o si por ejemplo, su trayecto era combinado.
- Largas esperas en los puntos de venta.



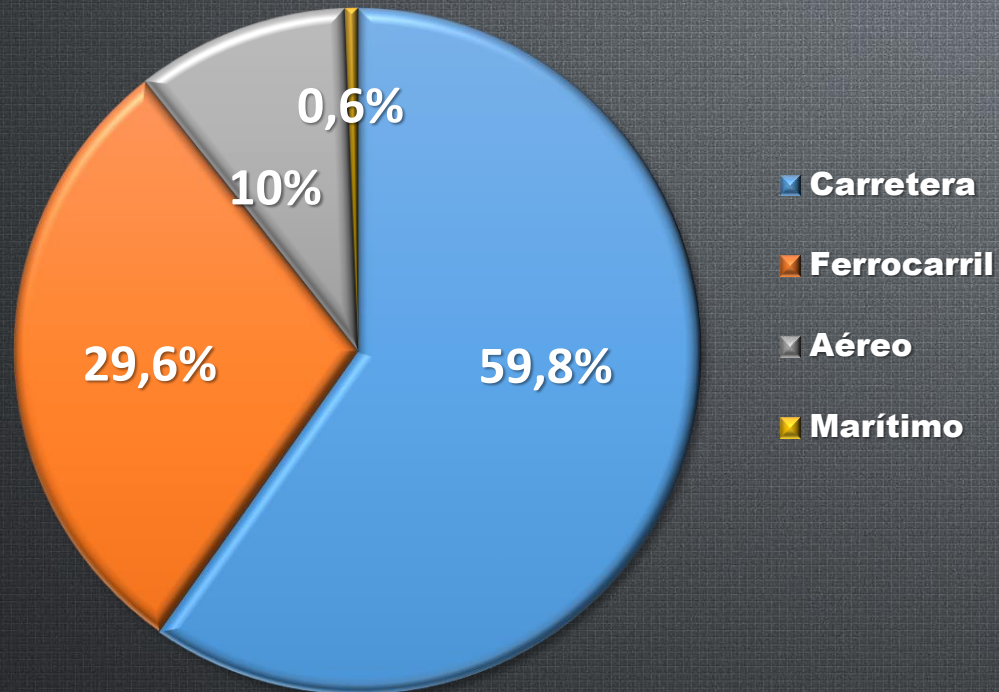
2. NECESIDAD DE MEJORAS EN EL PROCESO DE COMPRA

- Pero... ¿Cuál es el tamaño de esa necesidad?
- En España más de 4 millones de hogares no disponen de vehículo privado.
- El autobús garantiza la **ACCESIBILIDAD** a todos los núcleos de población y regiones, con miles de rutas que se pueden establecer.



2. NECESIDAD DE MEJORAS EN EL PROCESO DE COMPRA

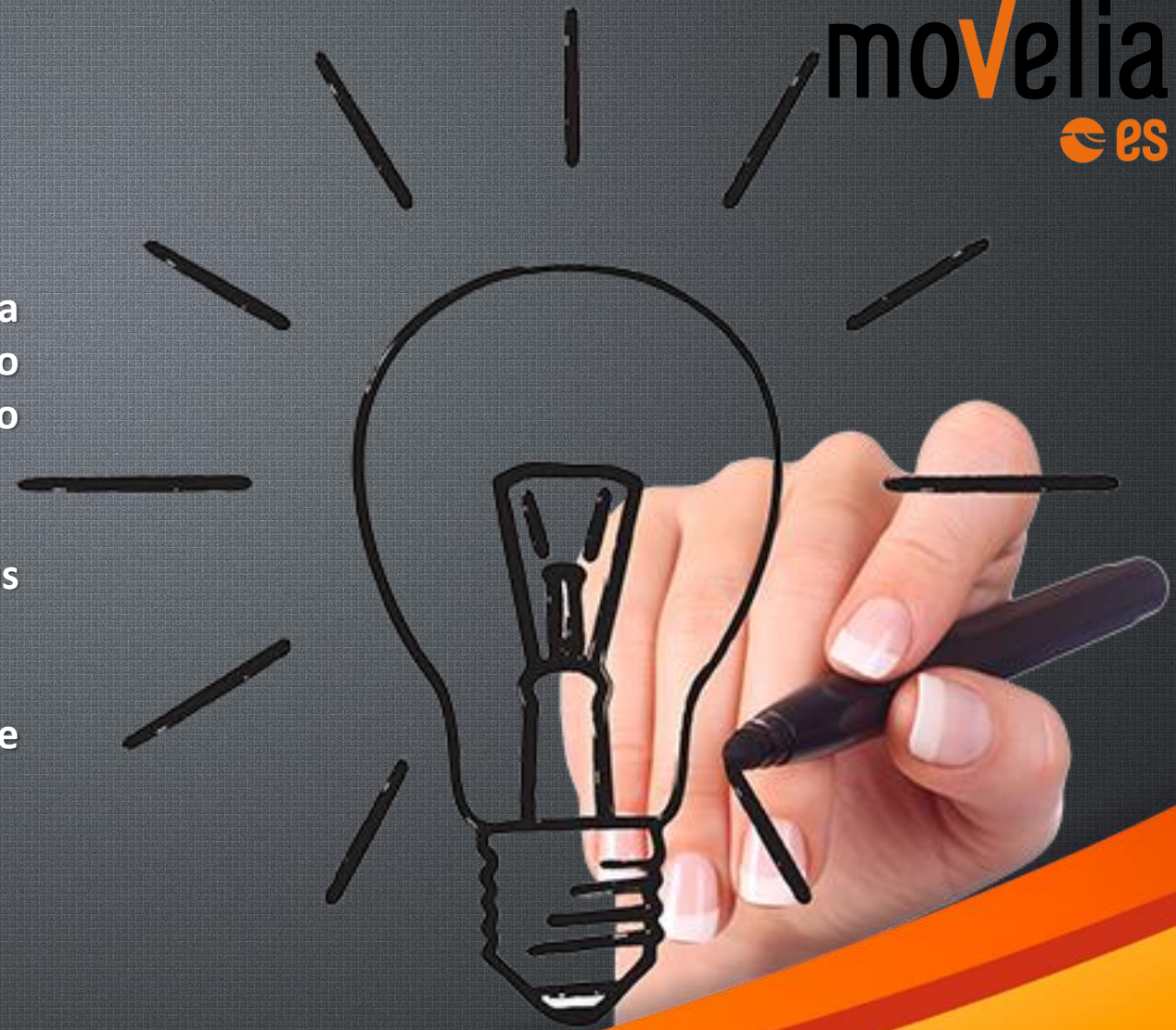
*Transporte de viajeros en España
(Distribución porcentual)*



**EL AUTOBÚS ES EL MEDIO DE TRANSPORTE
COLECTIVO MÁS UTILIZADO EN NUESTRO PAÍS POR
ENCIMA DEL TREN O EL AVIÓN.**

3. INFORMATIZACIÓN DEL PROCESO

- Con la consolidación de Internet en la época de los 90 y la madurez que alcanza en el año 2000, se abre un amplio abanico de posibilidades a la hora de mejorar el proceso de compra de un billete de autobús.
- Algunas empresas transportistas comienzan a lanzar sus propias páginas web.
- Muchas empresas transportistas dan un paso adelante hacia la VENTA INTELIGENTE.



3. INFORMATIZACIÓN DEL PROCESO: MOVELIA TECNOLOGÍAS

- En 2001 nace Movelia con el apoyo del Ministerio de Ciencia y Tecnología y el Ministerio de Fomento como primera central de reservas de billetes de autobús por Internet.
- Movelia nace en el objetivo de ofrecer una única plataforma que permita la compra de títulos de transporte de todos los trayectos de las empresas integradas, así como sus posibles combinaciones.
- Movelia trabaja en el objetivo de colocar la tecnología al servicio del transporte, incorporando todos los avances para ofrecer un servicio de alta calidad adaptado a las actuales y futuras necesidades.
- El accionariado de Movelia está compuesto en su totalidad por las principales empresas de transporte en España.



3. INFORMATIZACIÓN DEL PROCESO

- INTERNET revoluciona y cambia los hábitos de compra del usuario a gran velocidad.
- Pasamos del USUARIO que “no confía en la compra por Internet” al que “prefiere comprar por Internet”
- Las empresas transportistas a través de su página web, permiten la adquisición de billetes desde un ordenador a cualquier hora del día.
- Movelia, supone un valor añadido, facilitando la compra de billetes de las empresas integradas sin necesidad de que el pasajero conozca previamente qué empresa realiza el trayecto que precisa.



4. PASOS HACIA LA INTERMODALIDAD

- La informatización del proceso propicia e impulsa la INTERMODALIDAD.
- Las características propias del autobús como su flexibilidad, accesibilidad y capilaridad se ponen al servicio de otros medios de transporte.
- Conexiones con aeropuertos, billetes de venta conjunta en promoción como BUS + BARCO...
- El usuario accede así a una compra inteligente que le permite adaptar en su totalidad el transporte a sus necesidades de viaje.



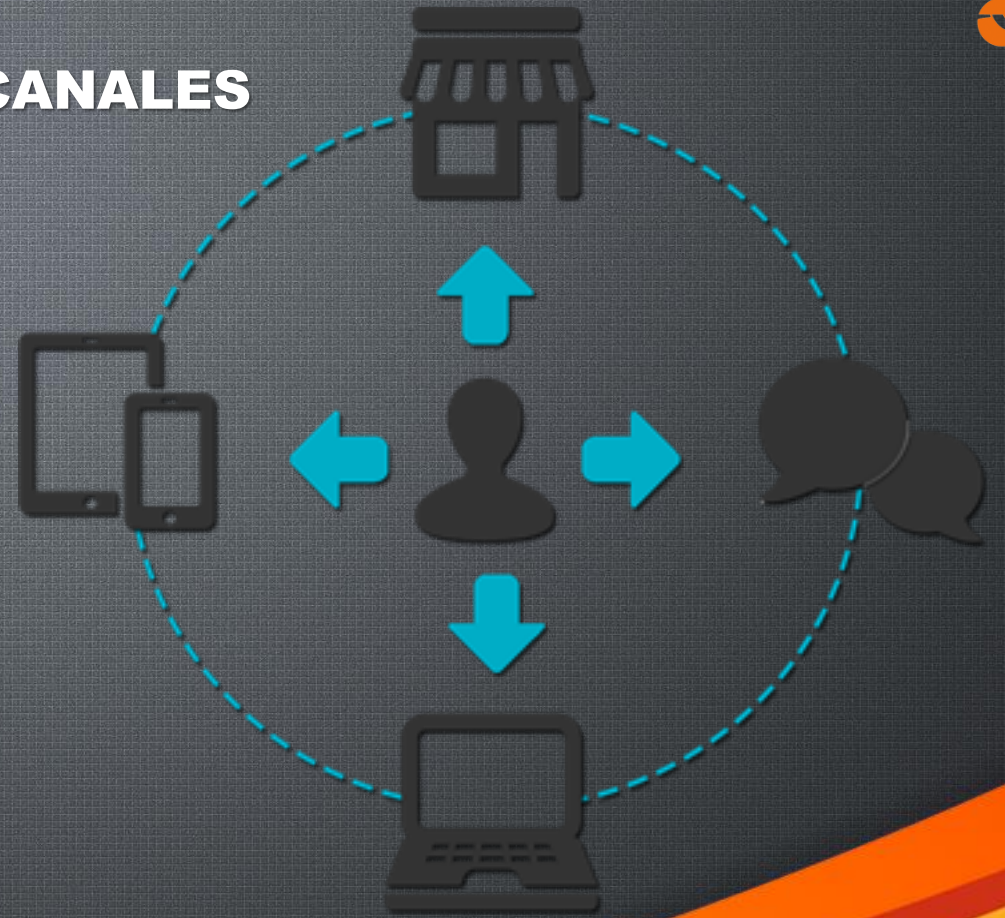
5. UNA BUENA EXPERIENCIA EN TODOS LOS CANALES

- La satisfacción del usuario se busca a través de todos los CANALES DE VENTA.
 - TAQUILLAS con potentes programas de reserva y compra de billetes de autobús.
 - PÁGINAS WEB adaptadas a los nuevos dispositivos (Smartphones, tablets...).
 - Desarrollo de APPs de compra de billetes.
 - Implementación de MÁQUINAS AUTOVENTA en las Estaciones de Autobuses.



5. UNA BUENA EXPERIENCIA EN TODOS LOS CANALES

- Las PÁGINAS WEB abren la venta de billetes hacia nuevos canales.
 - AA.VV: Más de 8.000 Agencias de Viajes (online y offline) utilizan Movelia para ofrecer a sus clientes billetes de autobús y su combinación con otros medios de transporte.
 - Locutorios, kioskos, tiendas de conveniencia...: Movelia se pone a disposición de más de 50.000 puntos de venta físicos.
 - Metabuscadore: la página web de Movelia posibilita a su vez, su propia integración en importantes metabuscadores y comparadores a nivel nacional e internacional.



6. UN USUARIO INFORMADO

- Una compra inteligente requiere un usuario informado.
- LAS EMPRESAS TRANSPORTISTAS Y MOVELIA COMO PLATAFORMA DE VENTA DE BILLETES SE UNEN AL BOOM DE LAS REDES SOCIALES.
- La compra de billetes se rodea de un proceso de comunicación bidireccional entre el usuario y el canal de venta.
- Frente a un usuario cada vez más independiente se presenta una empresa más cercana que apoya en todo momento el proceso de adquisición del billete de autobús. (RRSS, servicios de atención telefónica los 365 días del año...)



7. VELOCIDAD, FACILIDAD Y SEGURIDAD

- Una transacción rápida, fácil y segura es garantía de una buena experiencia y consecuentemente, posibilita un proceso de compra inteligente.

https://



8. COMPRA INTELIGENTE

- “NECESITO UN BILLETE DE AUTOBÚS”



The screenshot displays the movelia.es website interface for searching bus tickets. At the top right, the text reads "Tus billetes de autobús en un instante...". The navigation menu includes "INICIO", "BUSCAR Y COMPRAR", "GESTIONAR BILLETES", "OFERTAS Y PROMOCIONES", "MOVELIA", "T. FIDELIZACIÓN", and "ACCESO A AGENCIAS".



















The main search area is titled "Busca billetes de autobús" and features a bus icon. Below this, there are tabs for "NACIONALES", "INTERNACIONALES", "SUPRA", "AEROPUERTOS", and "PLAYAS". The search form includes fields for "Origen" and "Destino", both with "Ver listado" links. There are also fields for "Fecha Ida:" and "Fecha Vuelta:". The passenger count section shows "Adultos Niños Bebes" with dropdown menus for "1", "0", and "0" respectively, and sub-labels "(+11)", "(4-11)", and "(0-3)".

Below the passenger count, there are radio button options for "Ida", "Ida y vuelta", and "Ida y vuelta abierta". A "Suplementos" section includes "Mascota" and "Bici/Tabla surf". A "Desliza para desbloquear y buscar" slider is present, along with a "Guía de Compra" link. There are also fields for "Introducir datos tarjeta fidelización" and "Cupón Descuento".

On the right side, there is a promotional banner titled "Directo a la Terminal" with the subtitle "Conexiones con los Principales Aeropuertos de España". Below this, there is a section titled "Bus al Aeropuerto" listing destinations: "Madrid Barajas T4, El Prat, Málaga, Alicante, Granada, Asturias...". At the bottom, there are small promotional cards, one of which says "Madrid - Málaga desde 16,87€".

8. COMPRA INTELIGENTE

- “¿QUÉ HORARIOS HAY PARA MI FECHA DE VIAJE?”

Salida - Llegada	Origen - Destino	Empresa	Precios		Itinerario	Plazas
01:00 - 06:30 Duración: 5h 30m	MADRID (AV.AMERICA) - PAMPLONA		27,00 € <small>Can change, but not cancel</small>	45,65 € <small>Puedes anular y cambiar</small>		¡ULTIMAS PLAZAS!
01:15 - 06:30 Duración: 5h 15m	MADRID - BARAJAS AIRPORT T4 - PAMPLONA		46,65 € <small>Puedes anular y cambiar</small>			¡ULTIMAS PLAZAS!
07:00 - 13:35 Duración: 6h 35m	MADRID (AV.AMERICA) - PAMPLONA		33,05 € <small>Puedes anular y cambiar</small>			PLAZAS DISPONIBLES
10:30 - 15:35 Duración: 5h 5m	MADRID (AV.AMERICA) - PAMPLONA		31,50 € <small>Puedes anular y cambiar</small>			PLAZAS DISPONIBLES
10:45 - 15:35 Duración: 4h 50m	MADRID - BARAJAS AIRPORT T4 - PAMPLONA		31,50 € <small>Puedes anular y cambiar</small>			PLAZAS DISPONIBLES
11:00 - 17:15 Duración: 6h 15m	MADRID (AV.AMERICA) - PAMPLONA		33,05 € <small>Puedes anular y cambiar</small>			PLAZAS DISPONIBLES
12:00 - 18:00 Duración: 6h 0m	MADRID (AV.AMERICA) - PAMPLONA		31,30 € <small>Puedes anular y cambiar</small>			PLAZAS DISPONIBLES
12:30 - 19:45 Duración: 7h 15m	MADRID (AV.AMERICA) - PAMPLONA		33,05 € <small>Puedes anular y cambiar</small>			PLAZAS DISPONIBLES
13:00 - 19:45 Duración: 6h 45m	MADRID (AV.AMERICA) - PAMPLONA					

8. COMPRA INTELIGENTE

- “¡YO QUIERO VENTANILLA!”

IDA

Trayecto 1	Trayecto 2
<p>Origen: MADRID (AV.AMERICA)</p> <p>Destino: SORIA</p> <p>Fecha y Hora: 26/04/2018 01:00</p> <p>Tipo de servicio: Premium</p>	<p>Origen: SORIA</p> <p>Destino: PAMPLONA</p> <p>Fecha y Hora: 26/04/2018 04:00</p> <p>Tipo de servicio: Normal</p>
Plazas elegidas	Plazas elegidas

9. UNA EXPERIENCIA MÁS ALLÁ DE LA COMPRA

- Envío del billete a través de CORREO ELECTRÓNICO. (Muchas compañías permiten viajar simplemente enseñando el correo o con el propio LOCALIZADOR)
- Posibilidad de realizar cambios y anulaciones sobre el billete a través de la web de compra de una forma rápida e intuitiva.
- Servicio de atención al cliente ante cualquier incidencia que pueda surgir antes y durante el viaje.



INICIO BUSCAR Y COMPRAR **GESTIONAR BILLETES** OFERTAS Y PROMOCIONES MOVELIA T. FIDELIZACIÓN  ACCESO A AGENCIAS

[Cambiar](#) [Anular](#) [Cerrar](#)

Gestionar billetes Cambiar

Buscar billete
Rellene los siguientes campos

Localizador

*Diferencia entre mayuscula y minuscula

DNI

Búsqueda Avanzada [Busca](#)

10. LA IMPORTANCIA DEL DURANTE

- El viaje no empieza con la llegada al destino. La experiencia de viaje nace en el momento que el pasajero comienza a utilizar el medio de transporte elegido.
- En el caso del autobús, la tecnología se pone de nuevo a favor de la experiencia incorporando servicios muy valorados por los pasajeros como:
 - Asientos ergonómicos con más espacio
 - Pantallas individuales
 - Conexión Wi-Fi gratuita
 - Atención personalizada
 - Catering a bordo...



11. VENTA INTELIGENTE: RENTABILIDAD

- La venta inteligente contribuye notablemente a **DISMINUIR LOS COSTES Y AUMENTAR LA RENTABILIDAD** de aquellas empresas transportistas que la utilizan.
- La plataforma Movelia es garantía de rentabilidad para todas aquellas empresas integradas en ella.



12. ADAPTAR LA REGULACIÓN A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

- Los servicios de transporte están regulados.
- Los contratos de ejecución del servicio de transporte son rígidos para cumplir con las normas administrativas: itinerario, paradas, precio máximo.
- Los clientes demandan flexibilidad y calidad .
- Los actuales observatorios no recogen los nuevos costes derivados de las NNTT ,de la digitalización
- Para competir con otros modos hay que incrementar los niveles de atención al cliente (canales de distribución, entrega ,servicios en estaciones, servicios a bordo).



13. CONCLUSIONES

- El proceso de adquisición de billetes de autobús ha ido incorporando mejoras, principalmente tecnológicas, con el fin de poder garantizar un proceso de compra inteligente.
- La compra inteligente se basa en la experiencia del usuario. Para hablar de compra inteligente es necesario cuidar esa experiencia de principio a fin.
- El proceso de compra, la atención al cliente y la experiencia a bordo son indispensables para asegurar una buena experiencia más allá de la compra.
- Necesidad de fijar un marco regulatorio que permita a los operadores la implementación de NNTT y de las estrategias de servicio y precio que demandan los clientes.
- La informatización del proceso ha supuesto grandes ventajas para las empresas transportistas, nuevas oportunidades para los canales de venta y una importante mejora en el nivel de satisfacción de los usuarios.

movelia



¡MUCHAS GRACIAS!