

# Keolis Commuter Services implementa tecnología nueva para mejorar el transporte ferroviario



1 de octubre de 2018 | Área de la Bahía de Massachusetts, EE. UU.

## Contexto

Keolis Commuter Services opera y mantiene el sistema de trenes de cercanías de la Autoridad de Transporte de la Bahía de Massachusetts que presta servicio a más de 35 millones de pasajeros al año. Su visión para la compañía es "Pensar como un pasajero", y con sus nuevos planes tecnológicos, sin duda están a la altura de su lema.

En su anterior modelo de venta de billetes, los pasajeros disponían de varias opciones para comprar billetes: en una taquilla dentro de la estación, en un quiosco dentro de la estación, mediante la aplicación o en el tren con dinero en efectivo. Incluso con todos estos métodos, un desafío importante al que tenía que hacer frente Keolis era que muchos viajeros no sabían que no podían usar tarjetas de crédito en el tren. [Este otoño, la compañía tomó una decisión con visión de futuro consistente en aceptar los pagos con tarjeta de crédito a bordo.](#)

"A medida que continuamos nuestra búsqueda de formas de mejorar la experiencia de nuestros clientes, esta tecnología ofrece un método adicional y conveniente para el pago de las tarifas", afirmó Luis Manuel Ramírez, director general de la Autoridad de Transporte de la Bahía de Massachusetts (MBTA, por sus siglas en inglés). "La adopción de tecnología inteligente como esta ayudará a acelerar el proceso de pago de tarifas mediante un sistema que ya conocen muchos de nuestros clientes".

## Desafío

Para conseguir el objetivo de aceptar pagos con tarjetas de crédito a bordo de sus trenes de cercanías, el primer paso consistió en comenzar a facilitar tecnología móvil a sus 450 revisores de tren. El segundo paso fue estandarizar un proceso para gestionar su considerable inversión en tecnología: iPhones, escáneres de tarjetas de crédito e impresoras móviles de billetes, tres dispositivos distintos que necesitaban almacenamiento, carga y seguridad física.

## Solución

Como parte de la política de dispositivos móviles, cada revisor es responsable de sus propios dispositivos, y para evitar la pérdida, el robo y la posibilidad de que los dispositivos no cargados reduzcan la productividad durante un

turno, los revisores necesitaban tener acceso a una zona segura para cargar sus dispositivos durante la jornada. Con el fin de dar cabida al número de tomacorrientes necesarios para cargar de forma segura varios dispositivos a la vez, se instalaron, taquillas de carga [FUYL Tower de LocknCharge](#) en las áreas de descanso de los empleados. El pequeño espacio que ocupa la FUYL Tower permite que los empleados carguen un mayor número de dispositivos en un área pequeña, como la que tenía Keolis.

La FUYL Tower dispone de 15 compartimentos que se pueden cerrar individualmente, cada uno de los cuales incluye un tomacorriente de CA y un tomacorriente USB. En los descansos de sus turnos, los empleados pueden utilizar un número PIN para acceder a una taquilla individual en la que pueden cargar su iPhone, lector de tarjetas de crédito e impresora móvil de billetes. Si un revisor olvida su número PIN, el centro de asistencia de Keolis tiene acceso al portal de administración de la FUYL Tower mediante el cual es posible recuperar el PIN o abrir la taquilla de forma remota.

## Resultados

Apenas unos días después del despliegue de los dispositivos, el equipo de TI de Keolis recibió una respuesta muy positiva de los revisores de tren y de los pasajeros. Gracias a la implementación de un proceso cuidadoso, consistente en capacitar completamente a los empleados y desplegar dispositivos junto con una solución de carga, se produjo una transición sin problemas a las transacciones con tarjetas de crédito.

Keolis ha demostrado que su plan está alcanzando los objetivos previstos, y han registrado un aumento en la satisfacción del cliente a través de esta comodidad añadida para las personas que se desplazan diariamente al trabajo. También pueden hacer seguimiento y elaborar informes sobre datos de pasajeros, lo que les permite brindar una experiencia aún mejor para sus clientes.

## ¿Qué es lo siguiente?

Hasta la fecha, Keolis ha facilitado dispositivos móviles a más del 85% de sus revisores, y gracias a la flexibilidad y escalabilidad de la FUYL Tower, Keolis puede continuar desplegando dispositivos móviles a un ritmo cuidadoso y sostenible hasta que alcancen su objetivo del 100%.