

TAQUILLAS A BORDO

(VerifID se reserva el derecho sobre la información publicada en este documento)

GHO LOGRÓ INCREMENTAR SU RECAUDACIÓN GRACIAS A LAS TAQUILLAS A BORDO

Antecedentes

Grupo Herradura Occidente es una empresa dedicada al transporte federal de pasajeros ofreciendo servicio que cubre todo el occidente de la República Mexicana.

GHO inició negocios con VerifID cuando adquirió el servicio de Taquilla Móvil hace tres años y medio después de decidir hacer una licitación operativa a cargo del Gerente de Sistemas, el Ing. Donovan Gutierrez, en dicha evaluación VerifID resultó ser el mejor proveedor con una solución eficiente para las necesidades de la venta en campo.

Un año y medio después se detectó una necesidad a bordo del autobus en cuanto a control y transparencia de la operación lo cual dió lugar a la propuesta de un producto de taquillas que tuviera las mismas funciones de la Taquilla Móvil VerifID pero adaptada a las necesidades en las operaciones dentro del autobús siendo el Ing. Miguel Ángel Hernández Melendez, Líder de Proyecto en GHO, el contacto principal con VerifID para el diseño que coloca a GHO hoy en día como el apoyo principal para el desarrollo y perfeccionamiento de este proyecto.



Grupo Herradura Occidente

Grupo Herradura Occidente es una empresa mexicana con más de 50 años en el mercado, dedicada al autotransporte de pasajeros con oficinas centrales en el Distrito Federal, México.

El servicio que ofrece GHP en sus tres modalidades: plus, económico y suburbano, abarca la región Centro-Pacífico y pertenece a Grupo Toluca, uno de los Grupos de Autotransportes de nivel nacional.

GHP alcanza la mayor cobertura en la región Centro-Occidente del país llegando a más de 500 destinos en los estados de Michoacán, Guerrero, Colima, Jalisco, Querétaro, Guanajuato, Estado de México y Distrito Federal.

Cuentan con más de 780 autobuses que transportan a más de 25 millones de pasajeros al año distribuidos en las siguientes líneas: En el sector plus: autovías y La Línea; en el servicio económico: Pegasso, Sur de Jalisco, Herradura de Plata, Alegra, Viajero, Autobuses del Occidente y Zinacantepec; y en la línea suburbana: Tusa y Halcones Blancos.

La venta de boletos de viaje se pueden hacer mediante la página principal www.hdp.com.mx, las taquillas de Grupo Herradura Occidente, de ETN, Omnibus de México, Flecha Roja, éstas tres últimas están en asociación para la venta de boletos ya que éstos no pertenecen al grupo Herradura creando una “venta multiempresas” para ofrecer más opciones en el servicio, se puede adquirir boletos desde el Contact Center, tiendas OXXO, a través de dispositivos móviles y Facebook.

Además del servicio de Autotransporte Federal de Pasajeros ofrecen el servicio de alquiler de autobuses para viajes especiales que generalmente se organizan en escuelas y en empresas.



Previo a la Solución

Se identificaron varias deficiencias en el anterior sistema de control a bordo de los autobuses de GHO, los conductores encontraron puntos débiles en el sistema de conteo de pasajeros que manipularon para realizar desvíos, no había un medio para controlar lo que estaba sucediendo, ni tampoco información de respaldo para demostrar que estaban habiendo desvíos.

En ocasiones se cobraba sin dar el boleto al pasajero y el contador de pasajeros que se tenía instalado en las unidades funcionaba a base de infrarojos que era vulnerable a que alguien alterara el funcionamiento por lo que no daba una contabilidad cien por ciento segura dando por resultado que no se pudiera determinar cuantos pasajeros viajaban.

La razón principal del mal funcionamiento se atribuye a las vibraciones que había durante el viaje que descalibraban el sistema de conteo de pasajeros, situación que permitió los desvíos en el proceso de recaudación.

Desarrollo de la Solución

VerifID siendo socio de negocio de GHO en ese momento con el producto de Taquillas Móviles VerifID, se le propuso el desarrollo de un proyecto de taquillas pero con la modalidad de ser instalado dentro del autobús para lograr un control más eficiente de todo lo que sucede a bordo sin dejar puertas abiertas a los desvíos.

Se inició el proyecto a principios del 2011 haciendo pruebas en la línea de autobuses Halcones Blancos, y finalmente se logró instalar y configurar en sólo seis meses para que en el mes de julio del mismo año se pusiera en marcha en cuarenta autobuses de la línea Sur de Jalisco que hasta la fecha opera con el producto **llama Taquilla a Bordo VerifID®**.

Taquillas a Bordo VerifID® es un sistema que emite de manera exacta y controlada cada boleto expedido, registrando correctamente los datos incluyendo: folio, precio correcto, información georeferencial, momento de expedición y persona que emite el boleto.

El sistema consiste en una integración de equipo de computo móvil es decir una terminal fija desde donde operan los conductores; una impresora que expide los boletos, un contador de pasajeros que distingue ascensos y descensos simultáneamente descartando equipaje y obstáculos que bloquean el campo de visión. La solución cuenta también con una cámara de video que graba las 24 horas aún con el autobús apagado, además posee diferentes ángulos de grabación y es a prueba de sabotajes gracias a una alarma que lleva incluida.

Toda la información generada en tiempo real es almacenada en un BackOffice en donde el administrador o gerente de ventas podrá monitorear y comprobar la operación del sistema dentro del autobús y las rutas recorridas, teniendo información de respaldo para poder tomar importantes decisiones en el negocio.

Recursos para la Implementación

Para el desarrollo e implementación de esta solución se requirió de una inversión de \$5 millones de pesos, mismos que han permitido lograr un funcionamiento del producto en un 95%.

El Ing. Miguel Ángel Hernández comenta que el sistema ha incrementado sus ingresos desde su implementación hasta en un 30%, sin embargo el retorno de inversión sigue en proceso con una proyección de recuperarlo en su totalidad en marzo del 2013, esperando obtener \$10,000 pesos mensuales por autobús, es decir, \$400,000 pesos mensuales en total.



Beneficios

El Ing. Miguel Ángel Hernández declara que "Gracias a Taquilla a Bordo VerifID en la línea Sur de Jalisco se cambió la infraestructura de operación en los autobuses y se han automatizado muchos procesos. VerifID pudo entender nuestras necesidades, nuestros requerimientos y obtener un producto maduro y confiable".

Los beneficios que obtenemos en comparación con otros productos son la confiabilidad, la transparencia y la seguridad de que se cuidan los ingresos a bordo, además de los servicios incluidos como la póliza entendida de los equipos y la mesa de ayuda que nos da soporte para resolver cualquier problema.

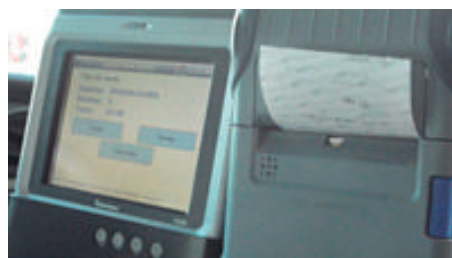
"Gracias a Taquilla a Bordo VerifID en la línea Sur de Jalisco se cambió la infraestructura de operación en los autobuses y se han automatizado muchos procesos. VerifID pudo entender nuestras necesidades, nuestros requerimientos y obtener un producto maduro y confiable".

Ing. Miguel Ángel Hernández.

“Ha sido una etapa difícil mientras se concientizan a los conductores sobre el uso de la Taquilla a Bordo por lo que hemos implementado un plan de confianza en el que se capacitan a los conductores y se les explica el funcionamiento de este producto que se muestra como una herramienta de trabajo con el que todos salimos ganando porque los procesos son transparentes y se han disminuido las incidencias, además siempre que se instala un nuevo equipo en el primer viaje se les acompaña para que ellos puedan tener confianza en él” comenta el Ing. Miguel Ángel Hernández.

La implementación de este sistema ha tenido diferentes aplicaciones prácticas: en la administración de flota ha sido de ayuda para monitorear las prácticas del chofer y si cumplen con el comportamiento requerido en su trabajo, en el área de mantenimiento ha servido para supervisar las composturas en la parte eléctrica del tablero evitando robos; en el área jurídica se cuenta con evidencia en video si es que ocurre algún as alto; en inspección se puede determinar si el autobús se encuentra en la ruta correcta y se ha podido reducir la plantilla de inspectores, pero sobre todo en el área de análisis de productividad ha funcionado para automatizar el proceso de análisis, reducir tiempos y esfuerzos, se cuenta con información estadística y de respaldo ante los sindicatos, se han podido tomar mejores decisiones para poder determinar rutas y horarios mas rentables.

Los beneficios no sólo son para la organización y los conductores sino que también los pasajeros pueden estar tranquilos de que su viaje será más seguro y que se les ha expedido su boleto el cual representa su seguro de viajero.



Planes a Futuro

GHO tiene planes de implementar la Taquilla a Bordo VerifID en todos los roles de servicio regular, los cuales se refieren a todo el transporte frecuente, con un itinerario determinado y que va haciendo paradas en su recorrido; así mismo se planea implementarlo en el servicio suburbano para el incremento del ingreso a bordo.