



Luis Roda, responsable de proyectos y coordinación de la EMT de Valencia

innovación en el transporte



La Empresa Municipal de Transportes de Valencia se ha subido al carro de la tecnología a través de Orange. La gestión on-line de la flota ha redundado en una mayor calidad del servicio tanto para la EMT como para los usuarios.

La EMT Valencia —entidad pública que gestiona la red de autobuses de Valencia— cuenta con una flota de 480 vehículos y una plantilla de más de 1.500 trabajadores. Como empresa pública, alcanzar la máxima calidad en el servicio y contar con un parque de autobuses tecnológicamente avanzados, son sus principales objetivos. En este afán la EMT ha desarrollado un innovador proyecto de la mano de Orange. La operadora ha dotado a la empresa municipal de una red de comunicación, que moderniza el sistema de trabajo, traslado y gestión de información de los inspectores de transporte de la EMT, que se despide así de los obsoletos walkie-talkie y ficheros de control en formato papel, para pasar a una gestión on-line. Luis Roda, responsable de proyectos y coordinación de la EMT de Valencia lo explica.

¿Qué importancia posee la tecnología para EMT Valencia?

Es fundamental y estratégica para una empresa de transporte urbano. Sin la tecnología, la empresa no funcionaría, no estaríamos en el mercado. Los sistemas de información nos permiten diferenciarnos en lo que a competitividad y productividad se refiere y ofrecer a nuestros clientes la información relevante que requieran allí donde se encuentren, mediante los dispositivos tecnológicos y aplicativos adecuados.

¿Cómo describiría la filosofía seguida por la EMT en los últimos tiempos en lo que respecta a innovación tecnológica?

El dinamismo demostrado por la ciudad de Valencia en su conjunto —Copa América, Gran Premio de F1, remodelación del casco urbano, etc.— también ha sido asumido por todas las áreas de la EMT de Valencia, mediante la implantación de las últimas tecnologías existentes en el sector del transporte urbano, lo cual demuestra una gran inquietud ante la innovación. De hecho, nuestros talleres están considerados como referencia en el sector.

¿Cuáles son las principales necesidades que posee la EMT de Valencia en materia de comunicaciones móviles?

Tanto de voz como de transmisión de datos. La empresa posee planes de movilidad que no sólo se centran en la dirección. La reducción de costes y la mayor disponibilidad de aplicativos permite la extensión de la movilidad al conjunto de los empleados de la empresa. El usuario necesita tener un único dispositivo móvil que cubra todas sus expectativas (ordenador portátil, teléfono, GPS, etc.), así como tener acceso a las mismas aplicaciones ofimáticas de la empresa.

¿Qué uso hacen actualmente de las comunicaciones móviles?

Aparte de los obvios, acceso a correo corporativo y web, nuestro proyecto estratégico de Sistema de Ayuda a la Explotación (localización y gestión de flota) utiliza GPRS/GPS. Por razones de seguridad, nuestros inspectores jefes utilizan terminales móviles. Además, nuestro sistema de información del servicio es por SMS, y también disponemos de paneles digitales instalados en las paradas.

¿Cuáles fueron los motivos por los que decidieron contratar los servicios de Orange?

La proximidad, la disponibilidad, la asistencia en la toma de decisiones, los precios...

¿Qué soluciones tienen contratadas actualmente?

Las relacionadas con movilidad y correo móvil, en sus variantes de Windows Mobile y BlackBerry.

¿En qué consiste la solución basada en la tecnología BlackBerry?

Los factores de seguridad, control y compatibilidad, son en muchas ocasiones unos de los principales inhibidores de cara a la implantación de soluciones de movilidad. La tecnología BlackBerry y el servidor BES permiten mayor seguridad, así como mayores opciones, por lo que el comité directivo decidió adoptar esta solución. Actualmente, los proyectos en curso son: correo corporativo, cuadro de mandos y aplicaciones tipo browser, debido a su facilidad de implantación, mantenimiento y su uso multiplataforma. En este sentido, la visita al WES (Wireless Enterprise Symposium) 2007 en Florida, patrocinado por Orange-BlackBerry nos ayudó a despejar las dudas que teníamos.

¿Es similar al proyecto sobre Microsoft Windows Mobile?

Los sistemas operativos abiertos permiten flexibilidad, pero también ofrecen más limitaciones. El perfil de inspección y coordinación al que va dirigido es diferente y necesita de un hardware específico de lectura de tarjetas RFID, que permita su recarga, y que estamos empezando a utilizar como títulos de transporte. Aplicativos browser y del Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) complementan este perfil. En ambos proyectos, dada la limitación de pantalla (real state) y el ancho de banda disponible en relación al coste, la información transmitida tiene que ser especialmente relevante, sin artificios. Este proyecto también permitirá desarrollar un sistema de vigilancia, así como su integración en el sistema de información por pantalla existente en los autobuses.

¿En qué estado se encuentra esta iniciativa?

Es nuestro salto al 3G. Pero no sólo estamos hablando de estos proyectos. Consideramos el primero como un apoyo a la conducción y una mejora en el servicio al cliente mediante la introducción de video streaming, y el segundo como una información dinámica en todos los aspectos que pueden ser relevantes para nuestros clientes. Realmente estamos instalando una red TCP/IP en nuestros autobuses que permite colgar toda la tecnología y aplicativos que nuestra imaginación nos permita. En septiembre vamos a iniciar el proceso de instalación de un nuevo sistema de monetización (moneda electrónica), basado en tarjetas sin contacto, que incluso permitirían la recarga a bordo del autobús, vía internet, etc.

¿Cuáles son los principales beneficios que la EMT de Valencia ha obtenido con este desarrollo?

La mejora del servicio prestado por la EMT a sus clientes, sin duda.

¿Qué importancia posee la red de Orange en este proyecto? ¿Cuáles son los principales beneficios derivados de los servicios prestados por Orange?

Es la opción elegida por la empresa. La asignación de un gestor personal y el acceso directo e inmediato a la dirección comercial y técnica poseen un valor añadido de peso específico.

¿Qué papel ha jugado Orange en este proyecto?

Fundamental, como carrier y proveedor de una red VPN privada para la flota de autobuses y del hardware, tanto del centro de regulación, como del equipo embarcado de comunicaciones.

Gestión centralizada

La EMT de Valencia cuenta con un sistema de ayuda a la explotación integral de recursos (SAE - GPS) de tercera generación, que permite la gestión centralizada en lo que a puntualidad y regularidad, monetización, información a clientes, servicios web, paneles informativos, registro y análisis, e integración con el resto de los equipos se refiere. También se controlan el resto de aplicativos de la empresa y sistemas de calidad según los requisitos de las normas ISO 14.001 y 13.816, con lo que se mejora el servicio dado tanto al cliente externo como al interno.

más información

t ▶ 1413

m ▶ business@orange.es

w ▶ orange-business.es

