

# dōcō

Cómo adaptar la  
estrategia de movilidad  
a las necesidades de  
las ciudades



2023

# Los grandes retos del transporte

Ciudades, regiones al igual que operadores y ciudadanos, tenemos como objetivo conseguir una experiencia de movilidad integrada.

El tráfico, **la congestión, la contaminación** se han incrementado considerablemente.

**Falta de integración y puesta en común de los datos** de todas las partes implicadas en la movilidad

Los **operadores de movilidad** se encuentran en diferentes niveles de madurez digital

Las necesidades y hábitos de los **viajeros han evolucionado** y se demandan opciones de movilidad más **flexibles**

Pasar de un modelo tradicional y competitivo a un **modelo cooperativo**

Las **zonas rurales** tienen un **acceso limitado** a los servicios de movilidad



# Los grandes retos del transporte

## Desde la movilidad tradicional hacia la Movilidad como servicio (MaaS)



Renfe busca liderar este nuevo ecosistema de la movilidad innovando y adaptándose a las nuevas necesidades del sector para generar un impacto positivo en la sociedad a través de su experiencia y valores.



### Transformación digital

El progreso exponencial de la tecnología ha impactado de forma significativa al sector y tiene el potencial de remodelar nuestra concepción de la movilidad.



### Nuevas pautas de movilidad

La lucha contra el cambio climático, la mejora del aire y la movilidad cada vez más descentralizada fomentan:

- El desarrollo y uso de vehículos y combustibles más limpios.
- La necesidad de reducir la congestión en las carreteras y el transporte público.
- La necesidad de mejorar la seguridad.



### Impacto del teletrabajo

Una demanda sujeta a la incertidumbre que necesita de la analítica predictiva y de una oferta óptima en todos los momentos del día.



### Aparición de economías de plataformas

El surgimiento de plataformas de movilidad integrales e integradas que potencian el intercambio de datos y la colaboración entre los agentes de la movilidad para contribuir a desarrollar recursos comunes compartidos y accesibles como bien público.



### Integración de la micromovilidad

La integración de la micromovilidad en las ciudades para aportar una respuesta a la congestión y la contaminación urbana, proporcionando libertad para alcanzar el destino de forma rápida y sin atascos.



Contexto

dōcō

# Los grandes retos del transporte

Evolución de la nueva movilidad:



Nueva  
sociedad



Nuevas  
necesidades



Nueva  
movilidad

- Digitalizada.
- Comprometida con el medio ambiente.
- Cambiante.

- Combinación de diferentes modos de transporte.
- Flexibilidad en las opciones de movilidad.
- Gran demanda en diferentes entornos.

Sostenible, segura, accesible y conectada.  
Centrada en las necesidades del ciudadano.  
En una experiencia innovadora para tod@s.

MaaS nos lleva hacia un paradigma de movilidad más centrado en el ciudadano y respetuoso con el medio ambiente.

Nuestra propuesta

# dōcō, la Plataforma de MaaS impulsada por Renfe

- Permite planificar, reservar, pagar y viajar, todo en una sola aplicación
- Integra a los operadores de movilidad públicos y privados
- Ofrece viajes multimodales con el ferrocarril como columna vertebral y otros modos para los viajes de primera y última milla
- Atiende las necesidades tanto de las grandes zonas urbanas como de las regiones menos pobladas, facilitando la cohesión territorial
- Ayuda a reducir el uso del coche privado y, por tanto, su impacto negativo
- **Mejora la oferta de valor de la movilidad con servicios como alojamiento, restaurantes, experiencias o seguros**



dōcō

dōcō es un servicio de puerta a puerta que construye una movilidad sostenible, segura y sin costuras



# Mejorar la experiencia de la movilidad con un viaje digital y conectado

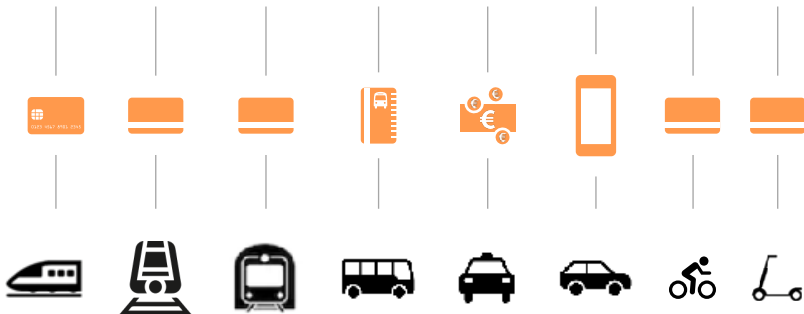
## Escenario actual

Hoy en día tienes que planificar tú mismo tu viaje, con diferentes proveedores y sus aplicaciones



### Las experiencias de viaje no están integradas

Dolores en cada conexión. Diferentes trayectos, compra de billetes, colas, esperas, incidencias u horarios no ajustados



## dōcō MaaS

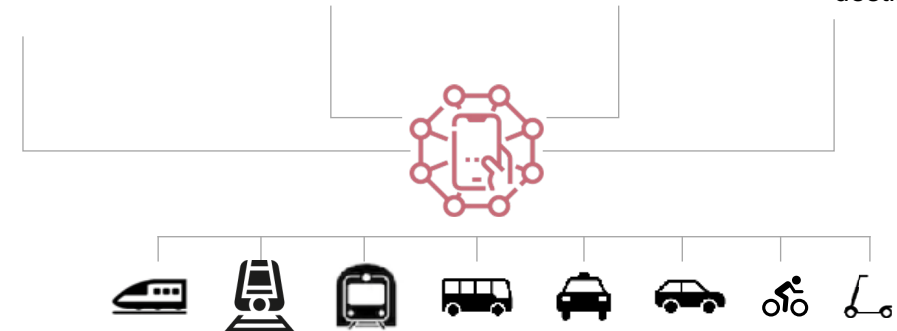
Viaje único, inteligente, sincronizado y conectado de puerta a puerta



Servicios de inspiración, planificación, reserva y pago previos al viaje

Traslados optimizados: la mejor ruta en función de sus necesidades, sin necesidad de billete, distancia mínima, horarios optimizados y sincronizados

Servicios adicionales durante el viaje y en destino



# Donde y como quieras

Simboliza la esencia de la marca:  
llegar a cualquier lugar, en cualquier sitio, y de la forma más  
sencilla posible.

dōcō





# Enfoque del proyecto

En el ecosistema del **proyecto** , el tren no es un elemento aislado sino que juega un papel vertebrador y eje fundamental de la nueva movilidad.

**Verano 2022**

**Hito 01**

Lanzamiento de la marca y la oferta de servicios

**Noviembre 2022**

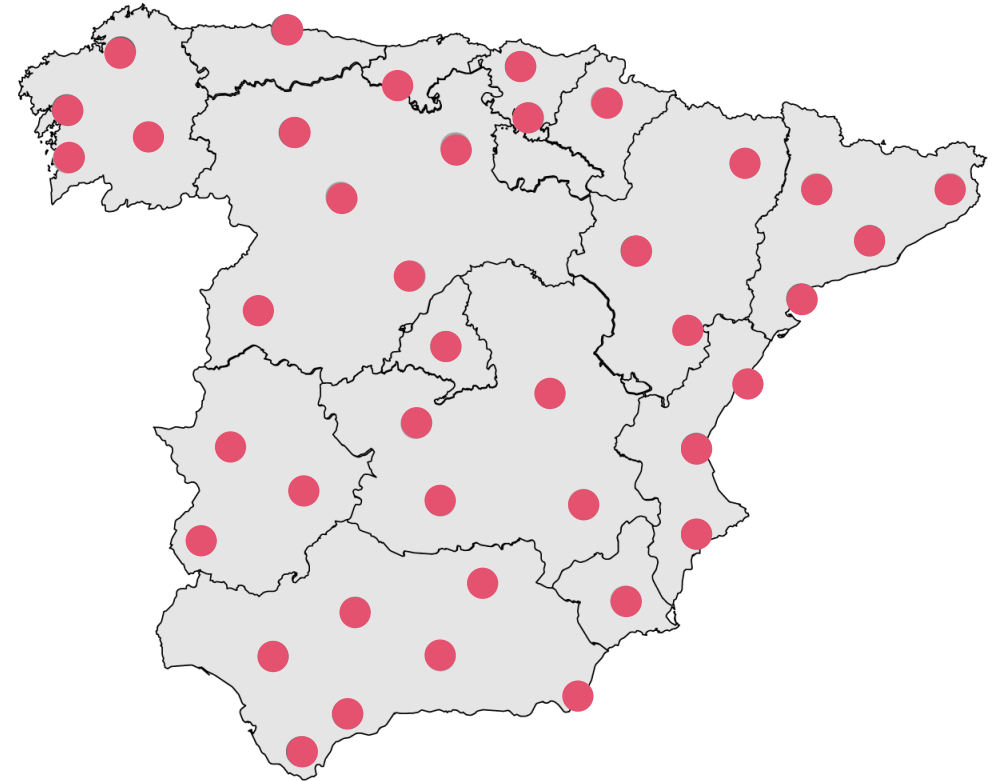
**Hito 02**

Lanzamiento del MVP del servicio digital.  
Lanzamiento del MVP con los primeros operadores integrados

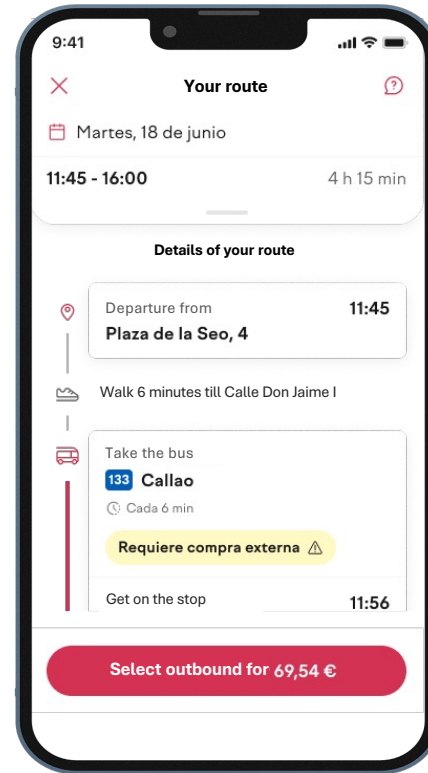
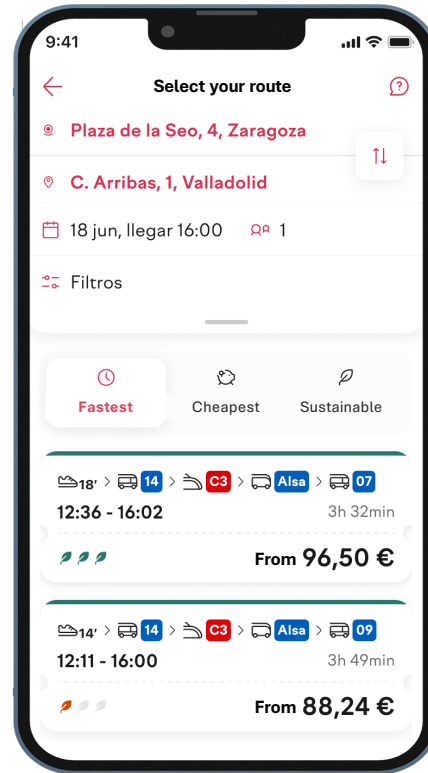
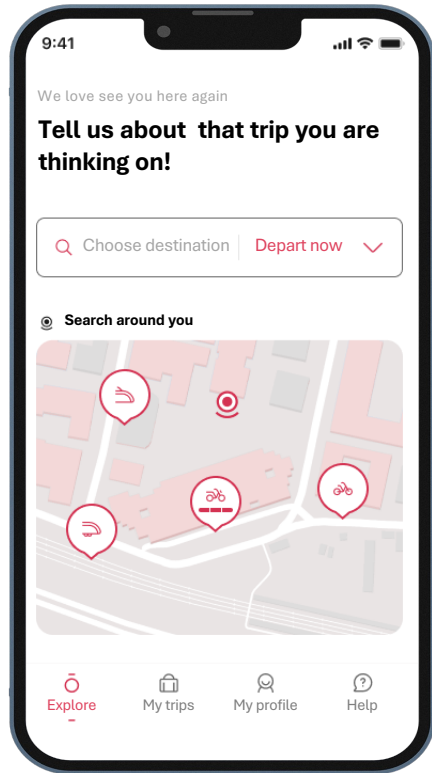
**2023**

**Hito 03-N**

Integramos nuevas funcionalidades y operadores para lanzar una campaña masiva



# Enfoque del proyecto

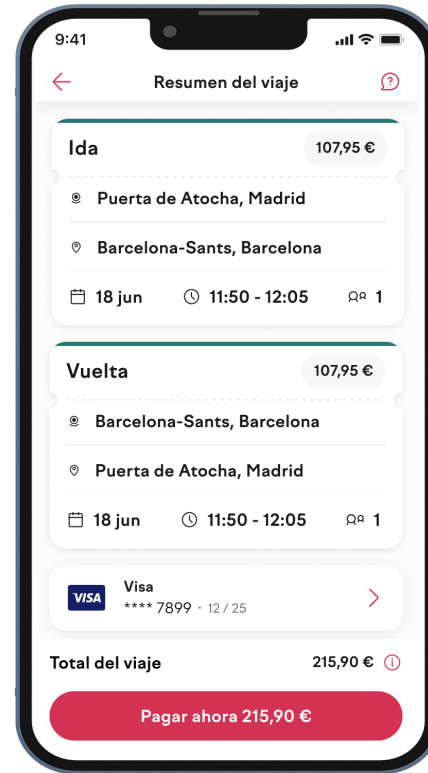


## Planificación del viaje

- Selecciona el origen y el destino de tu viaje
- Establece la fecha y hora de salida que deseas y el número de viajeros
- Selecciona los servicios de movilidad de su entorno
- Establece sus preferencias de viaje
- Ordena por rutas rápidas, económicas o ecológicas
- Comprueba las rutas, los modos de transporte, el tiempo y los detalles del precio
- Elige la ruta que deseas
- Procede a la reserva

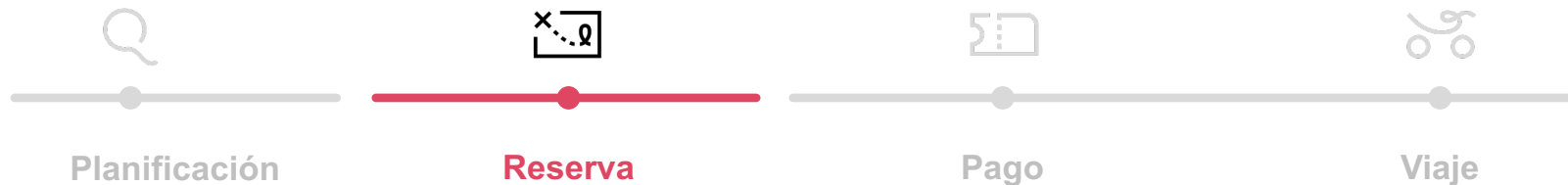


# Enfoque del proyecto

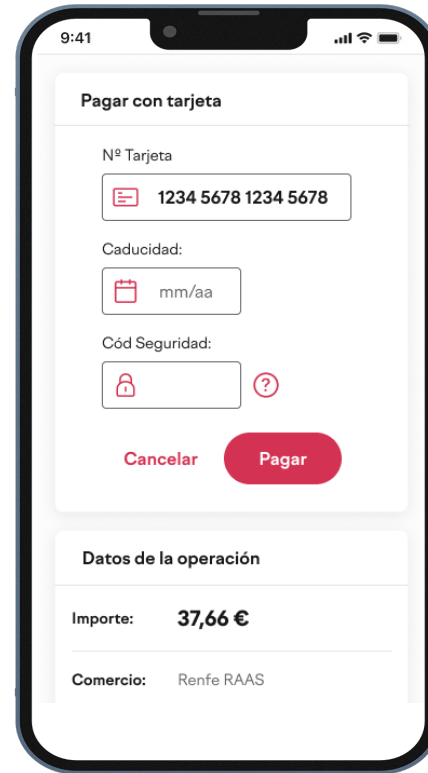
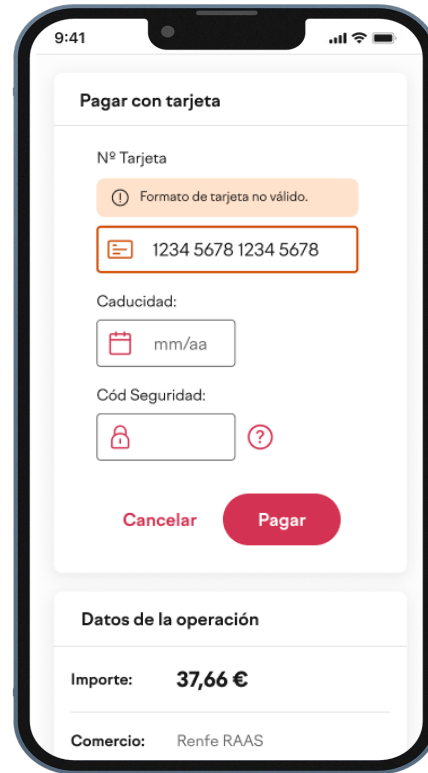
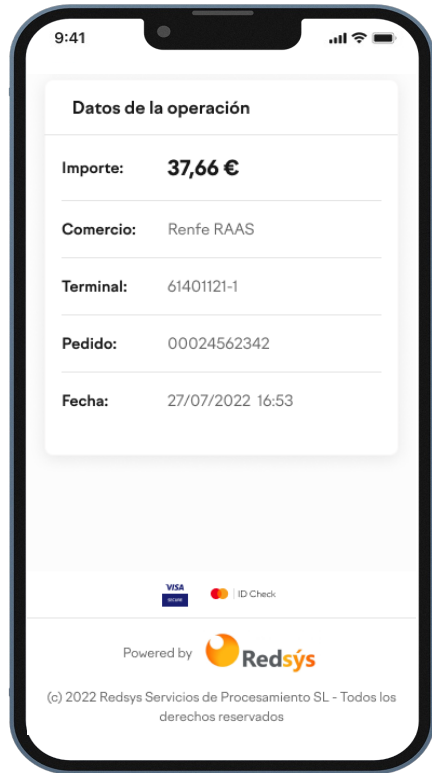


## Reserva

- Selecciona la tarifa y el asiento para los trenes
- Selecciona el tipo de vehículo para el transporte compartido
- Revisa su reserva
- Procede al pago, si procede

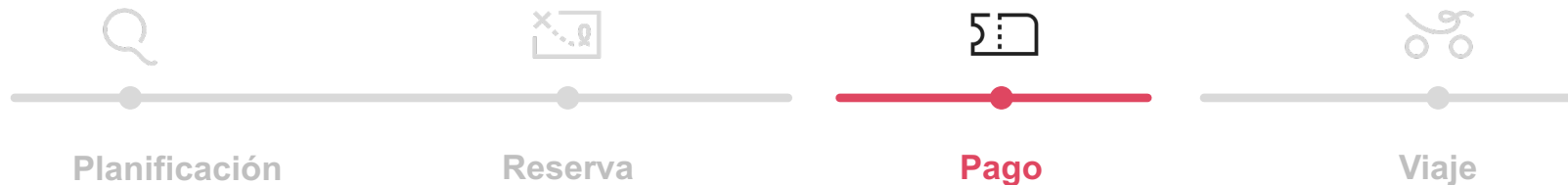


# Enfoque del proyecto

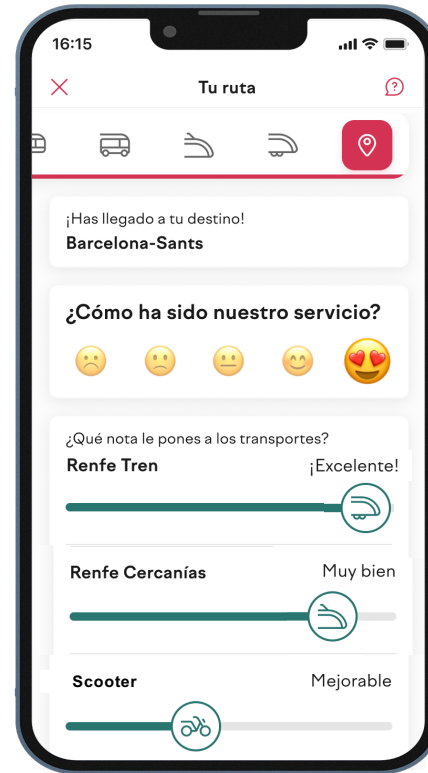


## Pago

- Revisar los detalles de la transacción
- Introduzca su método de pago
- Ejecutar el pago
- Revisar los posibles mensajes de error
- Recibir la confirmación del pago



# Enfoque del proyecto



## Viaje

- Reciba notificaciones en directo
- Controla los horarios de tus viajes, los traslados y las conexiones
- Acceda fácilmente a todos sus billetes
- Contacte con el equipo de atención al cliente cuando lo necesite
- Califique su experiencia de viaje



# Propuesta de valor para los **partners**:



Conectar a España apostando por la **movilidad inteligente, compartida, multimodal, inclusiva y limpia.**



Alcanzar hasta un **65% del mercado** en la zona de influencia del proyecto doco.



Afrontar los retos del sector a través de un acompañamiento personalizado **monitorizando los KPIs** del customer journey y la calidad del servicio.



Obtener los beneficios de una estrategia de **marketing** enfocada en un **mix de canales** con una visión full funnel.



Acceder a servicios de **inteligencia de mercado** que permiten el conocimiento de los clientes y la optimización de las flotas y rutas del partner.



Generar un **punto de encuentro** entre operadores y ciudadanos.

## El **Proyecto doco** busca aportar soluciones a los retos de la **movilidad actual**:



### **UN BENEFICIO COMÚN**

- Acceder a una **demanda de hasta 33,7 millones** de personas en el **territorio nacional**.
- Obtener **beneficios** de las sinergias generadas por Renfe y su partners potenciando tácticas de **venta cruzada y upselling**.



### **CONCIENCIAR**

- Maximizar la **visibilidad** del servicio.
- Fomentar el cambio hacia un comportamiento de **movilidad sostenible**.
- Generar un **impacto** nacional e internacional.
- Potenciar el impulso público-privado clave para **afrentar los retos** del futuro con mayor resiliencia.



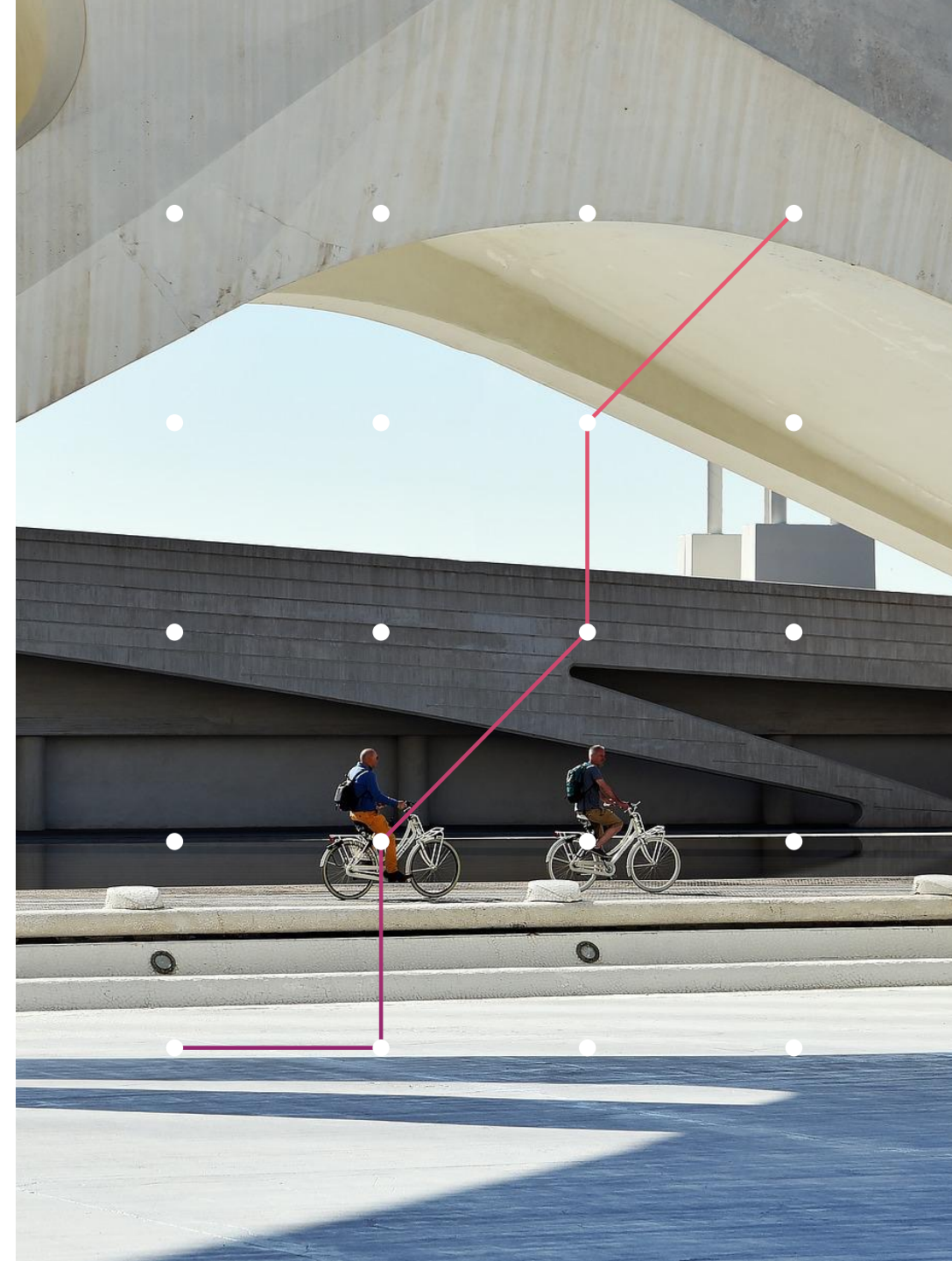
### **CONECTAR AL CIUDADANO**

- Conocer el **perfil de movilidad** completo del cliente y **sus necesidades** desde una perspectiva **puerta a puerta**.
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante una **oferta integral**.
- Ofrecer un servicio de movilidad que **conecta toda España con una plataforma única** y un **servicio de pago único**.



### **CONFIAR EN LA TECNOLOGÍA**

- Conocer las necesidades de los clientes a partir del **análisis del comportamiento** de movilidad y los hábitos de consumo a través del uso de la Inteligencia Artificial.
- Beneficiarse de los más de **80 años de experiencia y conocimiento** de Renfe como empresa líder del transporte por ferrocarril en España, potenciados por el uso de la tecnología.



# Ecosistema dōcō, única plataforma de movilidad como servicio con cobertura nacional

Información sobre operadores públicos integrados

## C. Valenciana



## Cataluña



## Comunidad de Madrid



## Aragón



## País Vasco



## National Coverage



Integrated information

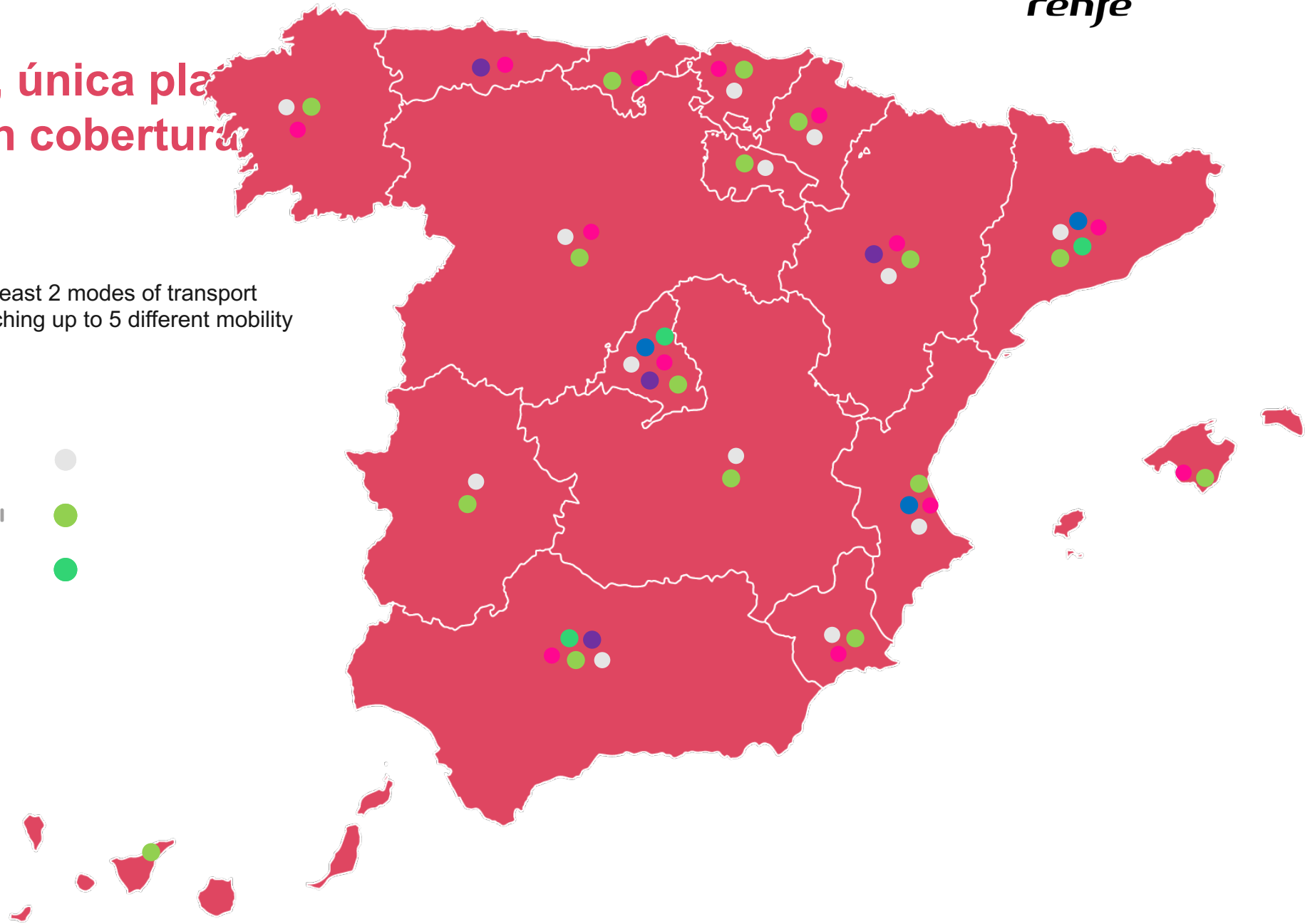


## Ecosistema dōcō, única plataforma como servicio con cobertura

A digital mobility solution providing at least 2 modes of transport everywhere on the mainland, and reaching up to 5 different mobility services in certain locations.



■ Complete integration: plan, book and pay



Thanks!



Follow us on



2023