

Reaccione en tiempo real con el nuevo **DISRUPTION MANAGEMENT** Módulo para CleverCAD®

Módulo de gestión de interrupciones para CleverCAD®

Sucede todos los días. Publica un horario y se produce algún tipo de interrupción del servicio que requiere que lo ajuste. A veces es algo grande, como una gran tormenta de nieve que paraliza su ciudad o una ruptura principal de agua que obstruye una carretera principal. Sin embargo, a menudo, es solo la congestión de la carretera o un accidente de tráfico lo que empuja a sus vehículos fuera del horario. Si bien no puede controlar estas circunstancias inesperadas, puede controlar cómo reaccionar ante ellas.

Sin embargo, si su proceso de respuesta es manual y partes de su organización no están al tanto del nuevo plan de servicio, puede haber confusión entre los

departamentos. Lo más importante, cuando sus clientes no saben lo que está sucediendo; cuando esperan un vehículo que no llega o, lo que es peor, justo se lo pierden por unos segundos, los pasajeros se frustran y se enojan. Los cambios de horario no solo crean un problema de servicio al cliente, en la era de las redes sociales, a menudo también crea un problema de relaciones públicas para usted.

El **Disruption Management Módulo para CleverCAD®** reduce la naturaleza manual de las acciones tomadas cuando ocurre una interrupción y garantiza que todos los sistemas se actualicen al mismo tiempo. Todos, desde sus despachadores, planificadores y gerentes hasta sus conductores y pasajeros tienen la misma información de servicio. Su operación está unificada, y todos están al tanto de todos los cambios, a medida que ocurren, en tiempo real.

Actualizaciones para pasajeros en tiempo real

Sus clientes necesitan llegar a donde van. Planean su horario alrededor del suyo. Cuando su horario de servicio publicado no coincide con el servicio que realmente brinda, los clientes se molestan. Cuando esto sucede, pueden buscar medios de transporte alternativos que perciban como más confiables y fáciles de usar.



Con el **Disruption Management Módulo para CleverCAD®**, sus pasajeros están informados de los cambios en el servicio a medida que ocurren, garantizando en tiempo real que la información que proporciona a sus clientes está siempre sincronizada con sus operaciones. Cuando realiza un cambio en su horario, el sistema actualiza automáticamente sus sistemas a bordo, incluyendo sus anuncios automáticos y letreros a bordo. La señalización digital en el camino también se actualiza, por lo que quienes esperan en una parada sabrán cuándo llegará un vehículo.



Su aplicación móvil y su sitio web se actualizan, por lo que todos entienden cuál es el nuevo horario. Con información en tiempo real, los clientes tienen la información precisa para planificar su viaje y es menos probable que se sientan frustrados por las interrupciones inevitables del servicio.

Información mejorada del operador

Sin un sistema automatizado diseñado para manejar desvíos y otros tipos de interrupciones del servicio, sus despachadores generalmente dependen de una llamada de voz o un mensaje de texto al conductor del vehículo afectado. Nadie, excepto estos dos individuos, sabe lo que está sucediendo. No existe un registro formal del cambio de horario, lo que significa que sus informes y métricas se sesgan. La información sobre el Transit Control Head (TCH) no se actualiza, lo que puede causar confusión o incluso distraer al conductor.

Con el módulo de Disruption Management en el momento en que se desvía del cronograma planificado, se informa automáticamente al conductor. El Transit Control Head (TCH) se actualiza con la nueva información de ruta y las instrucciones explícitas paso a paso, y Headway se actualiza para reflejar los ajustes. Las métricas de rendimiento a tiempo se modifican para reflejar el cambio para obtener informes históricos más precisos.

ABORDAR A LARGO PLAZO LAS INTERRUPCIONES QUE OCURREN TEMPRANO EN UN RECORRIDO

Una interrupción inesperada, como un cierre de carretera no planificado, puede ser muy frustrante cuando ocurre temprano en un recorrido después de haber comunicado el horario a sus conductores. Con el módulo de Disruption Management, puede promulgar entre ajustes de recorridos que pueden extenderse hasta el próximo recorrido sin la necesidad de crear un nuevo horario. Lo mejor de todo: dado que su sitio web, su aplicación y su señalización se actualizan automáticamente, sus pasajeros obtienen la nueva información del horario en tiempo real.



Cuatro Elementos Básicos

Hay cuatro elementos principales que utiliza nuestra solución para gestionar las interrupciones del servicio. Incluyen los servicios de Bus Bridge/Shuttle Service, cambios en el servicio el mismo día, desvíos y restauración del servicio. Cada elemento funciona de manera ligeramente diferente para permitirle restaurar o crear los servicios que su cliente exige.

Bus Bridge/Shuttle Service

Con el elemento Bus Bridge, puede crear rápidamente un nuevo viaje para acomodar una situación de interrupción significativa, como un colapso del tren o una condición de gran multitud, como un evento deportivo importante. El nuevo servicio se crea en CleverCAD®. Se pueden agregar o mover paradas para acomodar la situación y la ruta deseada. Cuando el conductor inicia sesión, ve el nuevo servicio y puede ver la ruta y las instrucciones paso a paso en el Transit Control Head (TCH). BusTime® hará predicciones para el nuevo servicio como lo haría para cualquier otro bloque y la información de ruta y parada se muestra para que los pasajeros la vean en sus dispositivos y a bordo del vehículo.

Cambio de Servicio/Día

En ciertas circunstancias, los despachadores pueden necesitar modificar el horario en anticipación de menos pasajeros. El elemento Cambio de Servicio/Día es particularmente útil cuando una tormenta pronosticada puede impactar a los pasajeros, y su agencia necesita reducir la cantidad de vehículos en la carretera. Se informa a los pasajeros de los cambios planificados, y

todos los sistemas orientados a los pasajeros se actualizan con el nuevo plan de servicio en tiempo real.

Desvíos

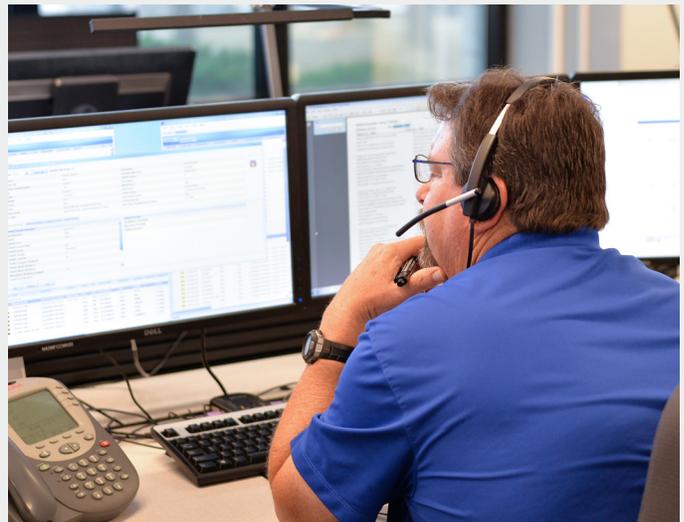
Los desvíos pueden ocurrir por muchas razones y, aunque pueden planificarse, con demasiada frecuencia son inesperados. Con el elemento Desvío, puede redirigir sus vehículos para ajustar el cierre de la carretera, creando una ruta completamente nueva para el autobús. Al igual que con todos los demás elementos, sus pasajeros (incluidos los que ya pueden estar a bordo) son notificados del cambio inesperado del servicio. El despachador ingresa las instrucciones de desvío y le envía al conductor la nueva información de ruta y las instrucciones paso a paso.

Restauración del Servicio

El elemento de restauración del servicio permite a los despachadores reaccionar ante interrupciones no planificadas causadas por la congestión del tráfico o incluso un aumento inesperado en la cantidad de pasajeros. Los despachadores pueden abordar estos problemas cancelando un trabajo, un recorrido específico o un turno entero. Luego pueden elegir llenar o reasignar un vehículo diferente para realizar ese trabajo cancelado. Pueden emitir un giro para abordar las brechas severas en el servicio que ocurren en la dirección opuesta para que el autobús regrese a tiempo. Además, cuando un autobús está abarrotado, el despacho puede indicarle al conductor que exprese más allá de una parada o una serie de paradas, omitiendo las paradas y solo descargando pasajeros, lo que puede ayudar a aliviar la brecha y hacer que el autobús vuelva a su horario.

Informes y Análisis históricos más precisos

Cuando sus despachadores se ven obligados a desviarse del cronograma de una manera ad hoc, no hay forma de rastrear esos cambios, y se hace difícil determinar el efecto real que tienen en muchos de los KPI de su agencia. Sin embargo, con nuestro módulo de Disruption Management, el sistema se actualiza automáticamente con el nuevo plan de servicio, registrando el servicio real realizado, lo que significa que el rendimiento a tiempo, los viajes perdidos y otras métricas importantes se capturan para el análisis. Puede marcar ajustes para determinar qué cambios no planificados tuvieron en las métricas, como esperar evaluaciones o avanzar. Además, debido a que todas estas métricas se registran en una herramienta de informes históricos, se pueden usar para una planificación más precisa y basada en hechos.



Todos se benefician con el Disruption Management

Para Clientes

Debido a que sus clientes reciben actualizaciones en tiempo real de los cambios en el servicio a medida que se aplican en la ruta, el autobús y las paradas específicas, cuentan con la información más actualizada disponible y pueden planificar su viaje de manera correspondiente.

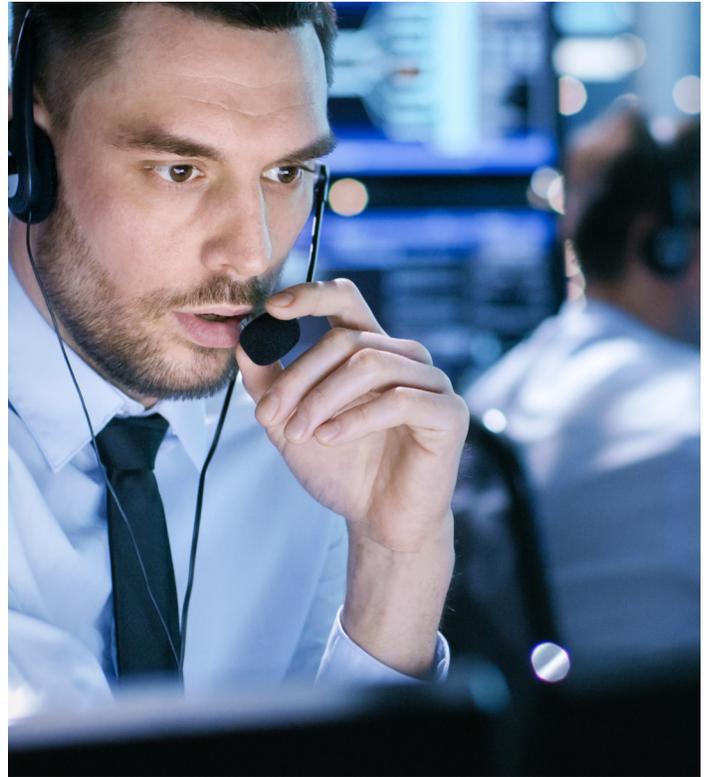
Para Planificadores y Gerentes

Debido a que todos los ajustes se registran en la herramienta de informes históricos, la información se puede aprovechar para una planificación más precisa basada en datos históricos reales.

Cuando existe la necesidad de hacer ajustes a largo plazo entre selecciones, el Disruption Management lo hace fácil sin la necesidad de crear un cronograma completamente nuevo.

Para Operadores

Sus conductores son informados automáticamente cuando cambia el horario. Se les dan instrucciones específicas, nueva información de ruta si es necesario y direcciones explícitas directamente en el Transit Control Head (TCH). Estas herramientas también reducen el tráfico de radio que puede distraer a sus conductores.



PROGRAME SU DEMO PARA EL CLEVERCAD® MÓDULO DE DISRUPTION MANAGEMENT HOY MISMO!

Póngase en contacto con su Account Manager o contáctenos en contactus@cleverdevices.com
Para información adicional visite: www.cleverdevices.com/CleverCAD