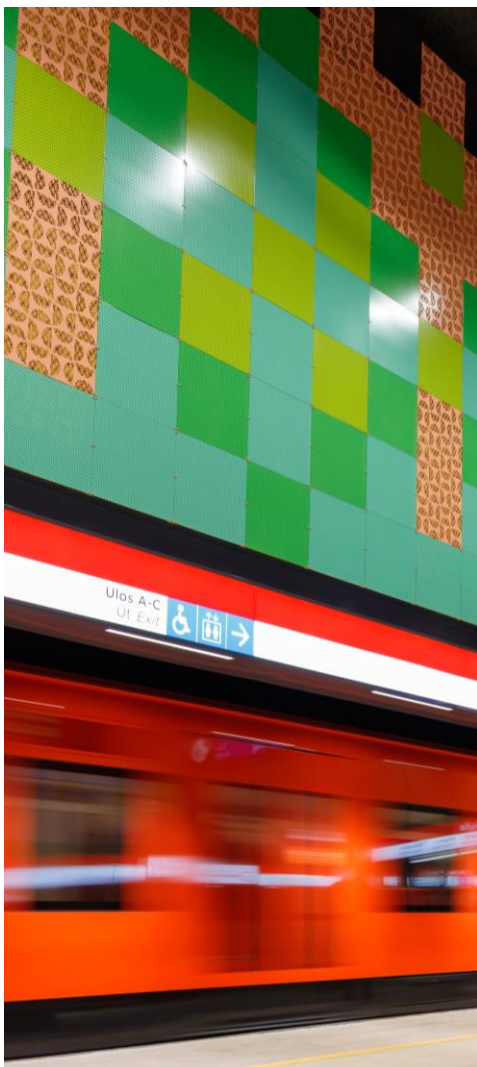
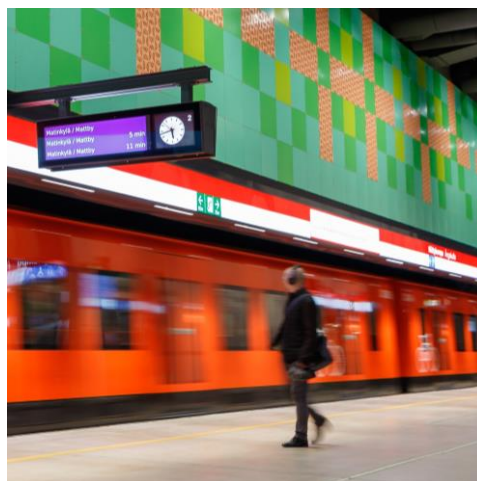




Estratègia Digital





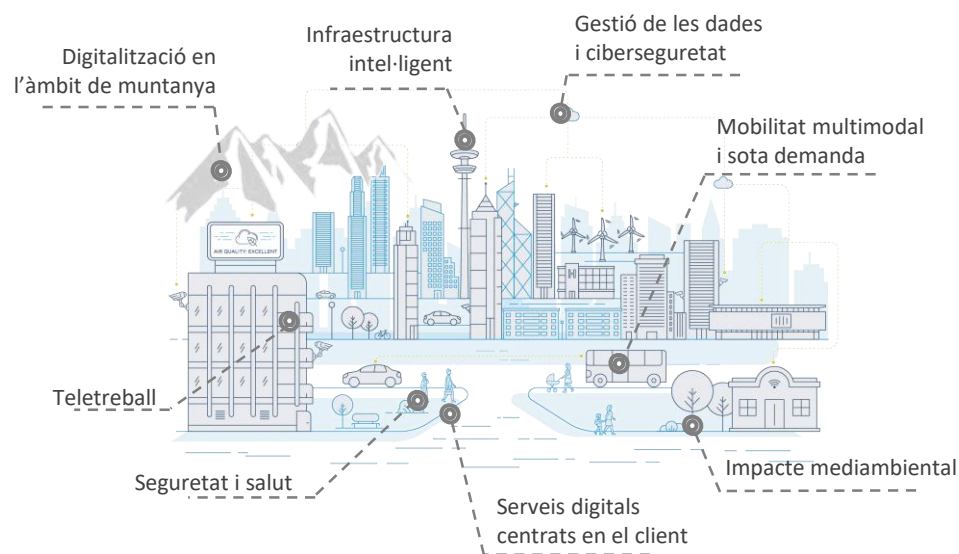
Índex

1. Introducció
2. Necessitat d'una estratègia digital
3. Serveis de mobilitat digital
4. Viatge líquid
5. Manteniment i operacions avançades
6. Empresa capdavantera
7. Digitalització de Turisme i Muntanya
8. Principals fites de futur

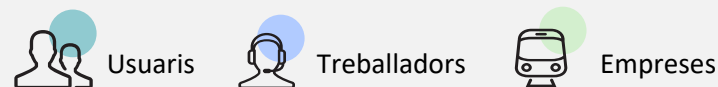
1.

Introducció

Actualment cohabitam en un món complex, volàtil i on apareixen noves forces de canvi que obliguen a la indústria del transport de passatgers i d'oci a abordar grans reptes. A més, està sotmès a tres acceleracions: globalització, canvi climàtic i desenvolupament tecnològic. FGC dona resposta als reptes de futur mitjançant l'estratègia 10/30, i en un sentit ampli, es vol convertir en una empresa de serveis de mobilitat i oci que posa al client en el centre.



La digitalització té un impacte en com funciona la societat i obligarà a establir noves relacions amb:



La tecnologia és la palanca de canvi per evolucionar cap a un ecosistema digital que millori l'experiència tant del client com de l'empleat, i transformar l'experiència d'ús i la seva percepció sobre el servei.

2.

Necessitat d'una estratègia digital

L'Estratègia Digital, constitueix el marc estratègic, tecnològic i operatiu, d'actuacions que han de permetre a FGC aprofitar els avantatges de l'economia digital i posicionar-se com un actor referent i innovador.

Esdevé clau per:



Desplegar actuacions amb un caire integral, universal i homogeni, respectant les particularitats per a tots els àmbits, explotacions, clients i treballadors.



Fer tangibles els beneficis per als clients i treballadors.



Definir totes aquestes actuacions per establir fites i elaborar una planificació, tant temporal com en la gestió dels recursos econòmics i humans.

Es focalitza en quatre eixos i s'alinea en la seva totalitat amb l'Agenda 10/30 de l'organització:

1. **Client:** crear una experiència personalitzada i de qualitat per a viatgers i visitants
2. **Operativa:** ser eficients en el funcionament intern per garantir la flexibilitat, resiliència i adaptabilitat al canvi
3. **Entorn:** consolidar la digitalització de les infraestructures i dels actius de FGC per millorar l'eficiència energètica i assolir major predictibilitat del servei, seguretat i informació personalitzada
4. **Empresa:** adoptar la disrupció i la sostenibilitat com a valors empresarials



Elements clau:



Serveis de mobilitat digital



Manteniment i operacions avançades



Empresa capdavantera



Digitalització de Turisme i Muntanya

3. Serveis de mobilitat digital

"Mobilitat intel·ligent i interconnectada"



Sistemes d'informació avançada (2022)

informació en temps real i personalitzada, comunicació omnicanal.



T-Mobilitat i plataforma MaaS (ATM) (2021-2022)

compra digital, títols recarregables, validació contactless, pagament per ús, bonificació tarifària per l'ús, integració de serveis propis i de tercers.



Aparcaments d'enllaç (2020-2021)

informació sobre l'ocupació, accés fàcil a l'estació.



Sistemes de gestió de bicitancats (2021)

compra de serveis via app mòbil, estacionament segur, accés ràpid, atenció al client remota.



Quioscos d'informació digitals (2021)

Informació de qualitat accessible als clients: horaris, ocupació de vagon, indicadors del servei, estat de les instal·lacions, etc.



Sistemes de megafonia intel·ligent (2022)

millor comprensió dels missatges i anuncis.



Dispensadors e-commerce (2020)

distribució i recollida de petita paqueteria.



Sistema d'orientació multilingüe (2021)

accessibilitat de persones amb discapacitat i dificultats de comprensió de l'idioma.

4. StationLab

“Lliure de barreres i esperes”



Prova pilot del Viatge líquid a 3 estacions de la L8 (2024-2026)

En el marc de la recerca i la innovació, FGC desenvoluparà el concepte de viatge líquid, que tindrà com a objectiu accedir als serveis de mobilitat d'FGC sense barreres, tant físiques com digitals, fent èmfasi en agilitzar els processos de compra, pagament, validació i accés per tal de millorar l'experiència dels usuaris i fomentar la intermodalitat en el transport. Es caracteritzarà per:



Accés sense bitllet físic amb **validació contactless o identificació biomètrica**, per **reduir els temps d'enllaç** i **incrementar la comoditat** en el viatge.

Registre previ per verificar la identitat del viatger que, vinculada a un compte corrent, permetrà un **pagament per ús** i cercar la **millor tarifa possible**.

Reconeixement i acompanyament al viatger al llarg del trajecte, amb **informació personalitzada en temps real**, mitjançant accessos i dispositius digitals de l'estació.

5. Manteniment i operacions avançades

“Excel·lència en el servei”



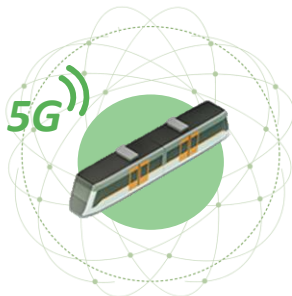
Agents d'estació digitals (2020-2021)
eliminació del paper, avís d'averies immediat, escurçament del temps de reparació, punts d'atenció itinerants.



Agents de manteniment digitals (2021)
eliminació del paper, resolució més ràpida d'incidències, tramitació digital, informació immediata.



Control d'aglomeracions i condectes incíviques (2020-2022)
detecció d'aglomeracions a andanes, intrusions, objectes sospitosos i comportaments incívics.



Desplegament de la xarxa 5G (2023)
connectivitat total i immediata de dades.



Centres de comandament i manteniment de la xarxa ferroviària (2024)
monitorització dels actius, detecció anticipada d'averies, servei sense d'incidències, 100% puntualitat.



Centres de gestió dels nous serveis ferroviaris (2023-2025)
Interconnexió de tots els centres (R-Aeroport a COR Rubí i nous centres operatius per Rodalies Lleida i Tren tram) per homogeneïtzar la gestió de clients, operacions i manteniment.

6. Empresa capdavantera

“En innovació i sostenibilitat”



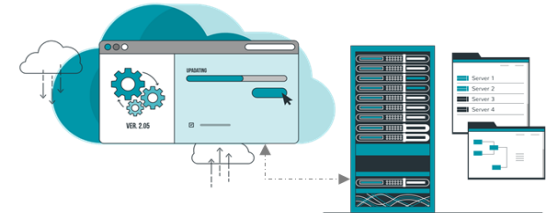
Laboratori digital 5G RailLab (2020-2021)

desenvolupament de projectes orientats a la millora del servei, convenis amb tercers per dinamitzar la innovació, participació en projectes internacionals.



Laboratori d'integració del manteniment amb l'enginyeria (2021-2022)

manteniment més eficient, accés a la documentació d'enginyeria (BIM) per part dels operaris.



Portal Open Data (2020)

transparència de dades, consulta i reutilització per part de tercers, compartició de coneixement.



Teletreball i automatització de processos (2021-2022)

administració sense papers, tramitació i comunicació àgil, compliment normatiu.



Foment de la cultura digital

formació en eines i competències digitals del personal, impuls del lideratge digital.



Conducció assistida i eficient (2024)

reducció del consum energètic.

7. Digitalització de Turisme i Muntanya

"El teu ressort digital"



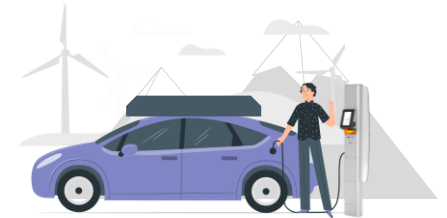
Forfet online (2020)
reducció de les cues de venda en taquilla, impuls al pagament electrònic.



Serveis amb preus dinàmics (2020-2021)
pagament per ús per ajustar el preu al consum del servei, tarifes dinàmiques en funció dies/hores punta i vall.



Cartelleria dinàmica digital (2023)
informació personalitzada en temps real, planificació de l'estada.



Aparcaments intel·ligents (2021-2022)
informació de l'ocupació, reserva amb antelació.



Lloguer online de l'equipament d'esquí (2020) i consignes intel·ligents (2023)
recollida directa del material sense cues.



Punts automàtics de recollida de forfet (2020)
accés ràpid a pistes, eliminació de cues als remuntadors.



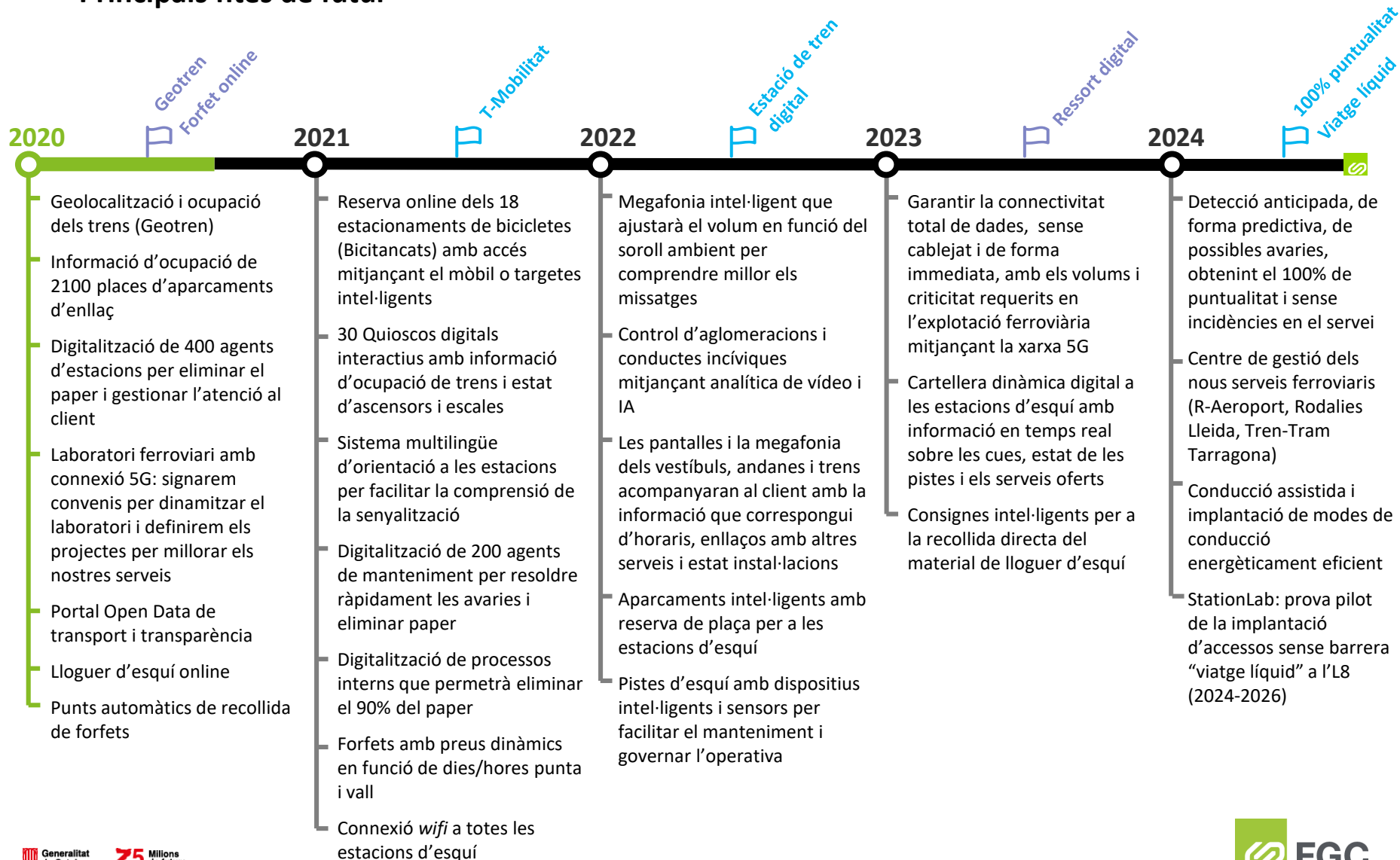
Connectivitat WIFI (2021) i 5G (2023)
consum d'internet a totes les estacions de muntanya.



Pistes amb dispositius intel·ligents i sensors (2023)
Facilitar el manteniment, governar l'operativa, disposar d'informació de qualitat en temps real.

8.

Principals fites de futur





La transformació digital
orientarà les capacitats
d'FGC per aprofitar la
disrupció creada per
l'economia digital i
capitalitzar la nova
experiència del client i el
personal que ja conviu dins
un context digital.