

PASSAGEM DIGITAL: COMODIDADE E CONFORTO, DA COMPRA AO DESEMBARQUE



Prêmio ANTP - ABRATI 2019

AGUIABRANCA

INTRODUÇÃO

Fundado em 1946, o Grupo Águia Branca é um dos maiores conglomerados empresariais de transporte e logística do país. Com sede no Espírito Santo e faturamento superior a R\$ 5 bilhões por ano, o Grupo atua em todo o Brasil nos serviços de transporte de passageiros, logística e comércio de veículos.

Com um modelo organizacional que busca valorizar pessoas, as empresas do Grupo Águia Branca oferecem a seus clientes alta qualidade em produtos e serviços. Por isso, o aperfeiçoamento profissional é constantemente incentivado, uma vez que o Grupo emprega 17 mil pessoas.

Outra prática constante do Grupo Águia Branca são os investimentos em pesquisas sobre novas tecnologias que possibilitem ser incorporadas nas suas diferentes áreas de atuação.

A primeira empresa do Grupo foi a Viação Águia Branca, que se tornou referência em transporte rodoviário. A Viação contribuiu para algumas inovações pioneiras no setor rodoviário, sendo reconhecida pela qualidade dos serviços prestados em todas as regiões onde atua. Em 1985, por exemplo, a Viação Águia Branca foi a primeira empresa de transporte de passageiros a criar o ônibus *expresso*. Esses serviços de classe intermediária - entre os convencionais e executivos - não faziam paradas para embarques de passageiros no meio do trajeto, oferecendo ainda, serviço de bordo. Atendendo desde sempre às exigências de conforto e agilidade.

Em 1987, na busca da eficiência de seus serviços, a Viação Águia Branca foi a primeira empresa nacional de transporte de passageiros a implantar a emissão automática de passagens, o Sistema Informatizado de Vendas de Passagens. Nos anos 90, introduz mais uma inovação: a compra simultânea de passagens de ida e volta, uma novidade neste setor.

A Viação Águia Branca, após o início de suas atividades e consolidação no mercado, continuou crescendo e a partir de 1999 passou a operar linhas interestaduais que ligavam os estados do Rio de Janeiro e São Paulo ao estado

da Bahia. Desta forma a Viação ganhou espaço num importante mercado, incrementado ainda em 2003, com a aquisição da Viação Salutaris.

Em 2017, a Águia Branca chega ao mercado mais movimentado do país, o trecho que liga os estados de Rio de Janeiro e São Paulo, com a aquisição da Expresso Brasileiro.

Sempre pautada pela responsabilidade social, ambiental e ética, a Viação Águia Branca trabalha buscando a satisfação dos clientes, a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento do setor de transportes.

Nossos números



80 milhões
de km/ano



10 milhões
de clientes/ano



800
ônibus



2.600
empregos diretos
e indiretos



350
agências



20
garagens
próprias



347
linhas interestaduais
e intermunicipais



12
salas de estimulação
do alerta

Serviços



Passagens

São cerca de 10 milhões de passageiros transportados ao ano, cerca de 700 localidades atendidas, através de 347 linhas. São 2.600 empregos diretos e indiretos e 350 pontos de vendas, entre próprios e terceiros, espalhados pelos 9 estados de atuação da empresa - Espírito Santo, Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais, Bahia, Sergipe, Alagoas, Pernambuco e Rondônia.

Encomendas

A Águia Branca Encomendas realiza o serviço de transporte de encomenda expressa através do bagageiro do ônibus com total segurança, rapidez e qualidade, com uma ampla rede de atendimento em mais de 300 cidades.

Além da grande quantidade de destinos atendidos outros pontos destacam o serviço de encomendas da Águia Branca, a praticidade, a pontualidade e a segurança. Através do serviço é possível enviar volumes de até 50 kg, com dimensões máximas de 60 cm de altura, 60 cm de largura e 60 cm de comprimento, para os estados da Bahia, Espírito Santo, Minas Gerais, Pernambuco, Rio de Janeiro, São Paulo, Sergipe, nos bagageiros dos ônibus, em todas as linhas que são oferecidas nesses estados.

A solicitação de coleta da encomenda pode ser feita por telefone (registrados no site para cada região) ou ir até uma agência próxima que presta o serviço. É possível também rastrear a encomenda através do site. Dentre os itens que podem ser transportados estão: Autopeças, Confeção, Gráficas e Informática.



Tipos de serviço



Balcão-Balcão: o cliente remetente entrega a encomenda diretamente em uma de nossas agências, a Águia Branca realiza o embarque e o cliente destinatário retira a encomenda diretamente na agência de destino.



Balcão-Porta: o cliente remetente entrega a encomenda diretamente em uma de nossas agências, a Águia Branca realiza o embarque e a entrega da encomenda no endereço do destinatário.



Porta-Porta: o cliente remetente (Pessoa Jurídica) solicita uma coleta em seu endereço e a Águia Branca realiza a coleta, o embarque e a entrega da encomenda para o destinatário.



Porta-Balcão: o cliente remetente (Pessoa Jurídica) solicita uma coleta em seu endereço e a Águia Branca realiza a coleta, o embarque e o destinatário retira a encomenda na agência de destino.

Turismo

Segurança, pontualidade e excelência no atendimento. Viajar com Águia Branca é ir e vir com tranquilidade. Motoristas especializados e frota moderna para locação de ônibus em eventos, turismo de negócios, pedagógico, religioso, compras, além de city tours e translados.

Para oferecer mais segurança aos clientes, contamos com estruturas técnicas e operacionais. A seleção dos motoristas é criteriosa, a tecnologia é sempre atualizada, são aplicados programas de segurança no trânsito, além de uma frota frequentemente renovada, com disponibilidade de serviços convencional, executivo e semileito (plus).

A logística é elaborada de acordo com a necessidade e há pontos de apoio em todo o Brasil (garagens próprias e parceiros). Os Escritórios de atendimento em: Vitória (ES), São Paulo (SP), Salvador (BA), Vitória da Conquista (BA), Rio de Janeiro (RJ), Três Rios (RJ), Itabuna (BA), Ponte Nova (MG), Teixeira de Freitas (BA), São Mateus (ES), Colatina (ES).

O setor de Turismo tem experiência em grandes eventos nacionais. Na Copa do Mundo no Brasil, a Águia Branca realizou a locação de mais de 100 ônibus atuando entre Rio de Janeiro e Salvador. Foram mais de 40 mil passageiros incluindo importantes seleções.

Principais Segmentos



Eventos esportivos



Eventos culturais e religiosos



Feiras e eventos de negócios



Excursões para shows



Eventos pedagógicos



Jornada

Antes



Treinamento de segurança



Programa Medicina do Sono



Incentivo a qualidade de vida e bem-estar



Teste de vigília



Teste de bafômetro antes de todas as viagens



Testes toxicológicos



Entrevistas individuais e acompanhamento médico

Durante



Apoio da equipe de instrução e corredor de segurança



Salas de estimulação do alerta



Apoio operacional com frota reserva



Videomonitoramento e rastreamento

Depois



Teste de fadiga



Reconhecimento



Avaliação de performance



Acompanhamento preventivo e corretivo



Gestão pela Qualidade

Implementado há cerca de 23 anos, o Sistema Integrado de Gestão pela Qualidade da Viação Águia Branca alcançou sua certificação em 2001, com a ISO 9001, pela gestão da qualidade da organização. Como prática interna de difusão da metodologia de gestão de processos, a Viação Águia Branca promove há mais 20 anos o Prêmio Qualidade, estimulando seus colaboradores a implementar melhorias na execução desses processos, tornando-os mais eficientes, através da metodologia do PDCA e das Ferramentas da Qualidade.



Certificação ISO 9001

A ISO 9001 é um sistema de gestão com o intuito de garantir a otimização de processos, maior agilidade no desenvolvimento de produtos e produção mais ágil a fim de satisfazer os clientes e alcançar o sucesso sustentado.

SAC

O SAC tem como objetivo centralizar todo o contato do cliente com a empresa oferecendo atendimento de qualidade ao consumidor, para que ele possa fazer reclamações, sugestões e elogios e esclarecer dúvidas. O SAC ainda visa humanizar a marca e estabelecer uma comunicação horizontal, gerar empatia, fortalecer vínculos, além de abrir espaço para melhoria contínua dos produtos e serviços a fim de encantar nossos clientes e renovar constantemente o conceito de viagem.



SAG

Prover concessão das gratuidades da Divisão Passageiros assegurando o controle e cumprimento dos critérios estabelecidos conforme deliberações internas da empresa, bem como atendimento às legislações.

Indicação da Equipe

Thiago Chieppe Juffo - Gerente Geral de Linhas

Fernanda Peroba - Gerente da Qualidade

Alexandre Cominoti Ribeiro - Analista de Processos

APRESENTAÇÃO

A inovação é uma preocupação constante das empresas, onde dentro do atual contexto globalizado as mudanças tecnológicas têm afetado diretamente a relação entre as pessoas e as organizações. No setor de transportes, a inovação de processos possui um papel importante na busca pela satisfação do cliente, que diante do surgimento de novas tecnologias e das constantes alterações na forma em que as pessoas se relacionam, investir em movimentos inovadores no campo de relacionamento com o cliente é um atributo cada vez mais estratégico.

A Viação Águia Branca busca sempre incorporar estes elementos inovadores na busca em oferecer a melhor experiência aos seus passageiros. A empresa adota uma abordagem de foco do cliente, onde, segundo Gart Capote, as experiências dos clientes são os processos organizacionais e tudo o que é realizado na organização precisa estar conectado à capacidade organizacional real de entregar as melhores experiências aos seus clientes.

As dores, necessidades e expectativa dos clientes devem ser entendidas, buscando sempre alcançar a excelência e o encantamento em cada ponto da sua jornada como nosso passageiro, com o objetivo de gerar empatia na compreensão das diferentes personas. Buscamos sempre, cada vez mais alcançar a percepção de valor e superar as expectativas dos clientes em cada ponto de contato com os nossos serviços.

Através deste entendimento, a empresa identificou que o passageiro que realizava a compra de um bilhete em nossos canais não presenciais, como o eCommerce ou o Disque Passagem, possuía uma dor muito específica. Ao realizar a compra, os clientes recebiam um PTA (aviso de pagamento prévio, do inglês) que consistia de um código de rastreamento que deveria ser usado para o resgate do bilhete físico nos nossos postos de atendimento, agências físicas ou *totens*. Este era um passo obrigatório para o passageiro ter o seu embarque, tendo em vista que portar o bilhete de embarque é um requisito.

Pensando na satisfação de seus clientes e colaboradores, a Viação Águia Branca iniciou em abril de 2019 o processo de Embarque Eletrônico com Passagem Digital, onde os clientes que realizam as compras pelos canais não presenciais podem embarcar sem a necessidade da impressão do bilhete, com a comodidade, agilidade e conforto que buscam.

O processo opera em meio totalmente digital, o passageiro recebe um bilhete de passagem eletrônico (Bp-e) em seu e-mail, e um cupom de embarque que pode ser adicionado também à aplicativos de tíquete e passagens, como por exemplo o Wallet, para iOS.



Exemplo de *board pass* enviado ao cliente

O passageiro em posse da sua passagem digital, que pode ser apresentada em vários dispositivos como smartphones, smartwatches, tablets, ou até mesmo impressa em sua própria casa, deve apresentá-la junto a um documento com foto ao motorista no embarque. O motorista, por sua vez, faz a leitura do QR Code através de um dispositivo smartphone, e neste momento o aplicativo realiza o check-in do bilhete e temos a informação em tempo real em nossos sistemas, de forma integrada, do embarque realizado do passageiro. Esta informação de embarque também é compartilhada com a ANTT.

No Brasil, a Viação Águia Branca, Salutaris e a Expresso Brasileiro, que fazem parte da Divisão Passageiros do Grupo Águia Branca, foram as primeiras empresas no setor de transporte rodoviário de passageiros a implantar este sistema de embarque totalmente eletrônico e integrado, através da passagem digital.

O embarque eletrônico, desta forma, garante a satisfação tanto do passageiro como dos colaboradores, trazendo praticidade e modernidade ao processo. Adicionalmente, também é garantida confiabilidade ao processo e às informações geradas à todos os *stakeholders* do processo do embarque, com dados seguros e registrados em nossos sistemas de gestão.



Simulação de um embarque eletrônico com passagem digital. Observa-se que a motorista faz a leitura do bilhete visualizado na tela do smartphone da cliente.

OBJETIVOS

No ano de 2018, a empresa transportou 1 milhão de passageiros que realizaram a compra através de meios eletrônicos. Esta inovação teve como objetivo atender a dor destes clientes e faz parte do projeto de Transformação Digital que ganha mais força dentro da Viação Águia Branca. A empresa busca se preparar para as necessidades dos passageiros que estão a cada dia mais conectados, e entende que o espaço digital é um universo em expansão no campo do relacionamento com o cliente.



• Satisfação do cliente



• Confiabilidade de informações e *compliance*



• Satisfação dos colaboradores



• Fortalecimento do eCommerce



• Conexão com um nicho novos clientes



• Otimização do atendimento nos terminais físicos



MOVER VOCÊ, encantando e atendendo suas necessidades, com a constante renovação do conceito de viagem e transporte de encomendas é o propósito da Viação Águia Branca, e neste caminho é intrínseca a necessidade de dedicar-se a entender, de maneira empática, o conhecimento sobre as necessidades e expectativas de seus clientes.

Neste sentido, a empresa participou de uma consultoria com a PwC Brasil com o objetivo de buscar as principais conclusões e iniciativas para aumentar a satisfação e fidelidade dos clientes, explorando todos os pontos de contato entre o passageiro e a Viação Águia Branca. Para isso, foram considerados a experiência atual dos clientes e os direcionadores de tecnologia identificados ao longo do projeto. A jornada do cliente deve ser flexível e assumir diferentes características de acordo com seus perfis, e proporcionar um embarque sem fricção é essencial.

Este projeto está conectado ao programa de Agregação de Valor do Planejamento Estratégico da empresa, que visa a transformação digital como um meio para se relacionar com o cliente e uma vantagem competitiva para uma experiência de viagem encantadora.



EMBARQUE SEM FRICÇÃO

Faz parte do plano da Viação Águia Branca criar alternativas de interação no momento do embarque para cada perfil de usuário.

O embarque 100% digital é o pontapé inicial do movimento de um embarque mais humanizado, trazer ao cliente o formato de interação mais natural.

METODOLOGIA

Para a transformação deste processo foi construída uma frente de projeto capacitada, que foi batizado de Embarque Eletrônico. Ao todo, 40 pessoas colaboraram com o projeto, que durou 15 meses e teve seu início em abril de 2018.

A *Holding* do Grupo Águia Branca atua em todos os processos que agreguem valor quando se age de forma corporativa nas empresas do Grupo, permitindo que a força do Grupo Águia Branca se transforme em benefícios, seja pelos ganhos em escala, pela minimização dos riscos ou pela otimização de recursos. Ela conta com uma Diretoria de Tecnologia e Inovação, a DTI, que presta serviços técnicos e especializados às empresas do Grupo nas áreas de suporte de TI, e também de gerenciamento de projetos, através do seu PMO.

O projeto Embarque Eletrônico foi gerenciado pela DTI do Grupo, a qual tem total alinhamento estratégico com a *Holding* no seu Conselho Acionista, e ao Negócio como Viação Águia Branca. O Grupo Águia Branca se destaca por esta estrutura dedicada voltada a tecnologia e inovação, com uma equipe focada em buscar soluções que tragam benefícios para os meios em que as empresas do Grupo atuam.

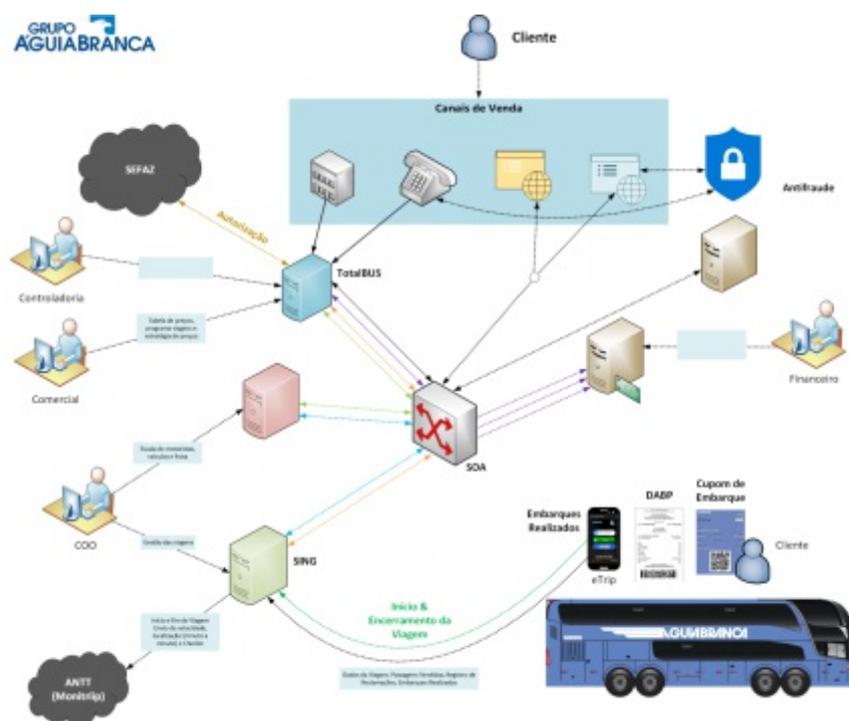
O time

O projeto envolveu toda a empresa, e houve a participação de cerca de 40 colaboradores da Viação Águia Branca formando um grande time *multiskill*, com envolvimento da Diretoria na formação de um Comitê Executivo para tomada de decisão; representantes dedicados das principais áreas de interface, como por exemplo a Coordenação de Canais de Vendas, eCommerce, Planejamento e Controle Operacional, Comunicação e Qualidade; e a Gestão de Mudança foi realizada pelo Recursos Humanos em conjunto com a Kato Consultoria.

O plano do projeto

Foi traçada a estratégia do projeto Embarque Eletrônico, e definiu-se que a entrega seria dividida em duas grandes partes, denominadas ondas, de maneira a considerar a complexidade de abrangência operacional da Viação Águia Branca ao longo do território brasileiro. Optou-se que a onda 1, no dia 8 de abril de 2019 iria abranger o início do processo nos Estados de Sergipe e Pernambuco, entretanto ao longo do projeto Alagoas foi adicionado a este conjunto. A empresa entendeu que traria menor impacto e complexidade operacional o início neste território. Os demais Estados de atuação, exceto Rio de Janeiro, foram contemplados com o início da onda 2. Inicialmente, o segundo giro estava planejado para o dia 25 de maio, entretanto optou-se realizar a virada no dia 27 do mesmo mês. O Estado do Rio de Janeiro, devido a estrutura do Estado ao Bp-e, teve seu início apenas no dia 1º de julho.

O escopo do projeto do Embarque Eletrônico foi composto por quatro pastas, check-in de embarque e Monitriip, antifraude, impressão Bp-e e Totem, possuindo interdependências nos pilares escopo, prazo, custo, processo e qualidade.

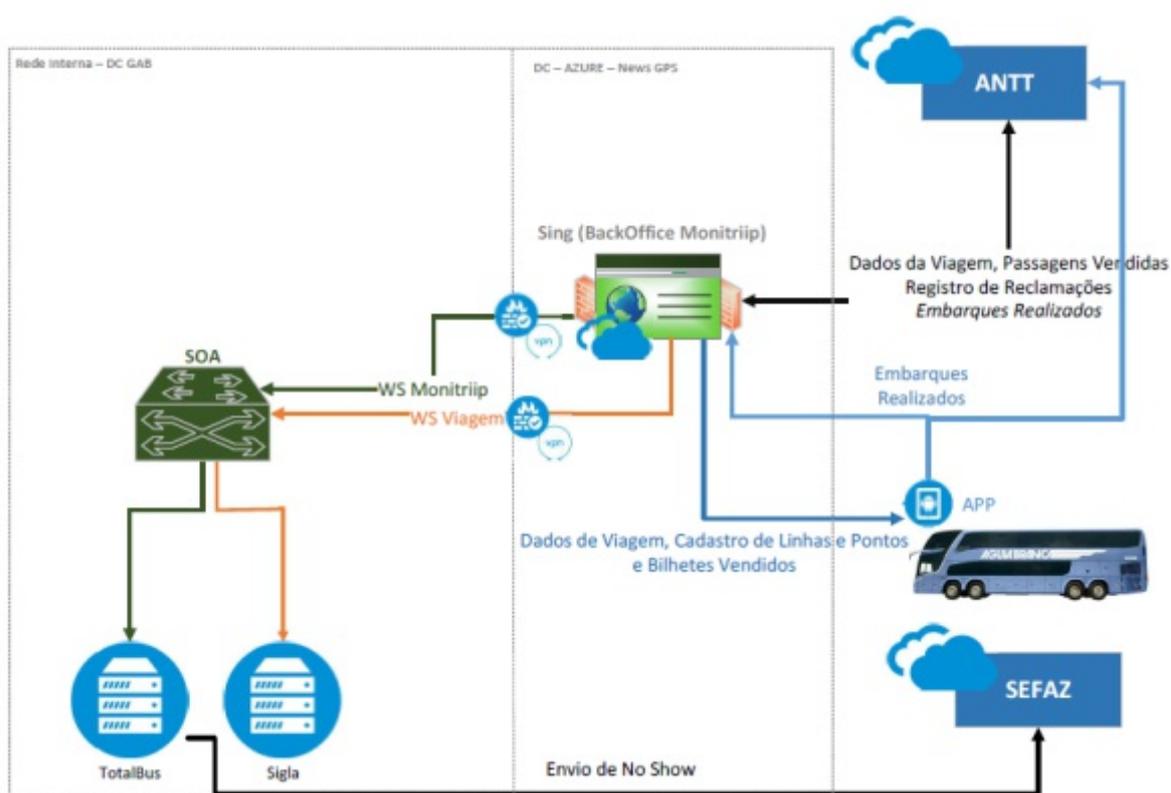


Topologia lógica do Programa de Transformação Digital

Checkin Monitriip

Foi implantada uma solução e-Trip para atendimento da solução do Monitriip e também do Check-in, e a implantação do sistema Sing para a gestão facilitada de todo o processo. O check-in do passageiro é realizado através de um dispositivo smartphone pelo motorista que executa a aplicação e-Trip. O TotalBUS (sistema de venda de passagens) envia para o Sing (sistema de gestão de embarque) dados de todos os bilhetes através de um SOA. O e-Trip funciona como uma interface operacional de embarque do Sing.

O primeiro passo do motorista é efetuar o login no aplicativo informando o seu CPF, e então acessa os dados da viagem inserindo a placa do veículo e confirmar os dados da viagem. O aplicativo conecta ao banco de dados, que também é integrado com o Sigla (sistema de gestão de escala) e traz as informações dos bilhetes dos passageiros do Sing. Com o simples toque em um botão, realiza-se o processo de início de viagem e o motorista se torna apto a realizar o procedimento de embarque - o check-in nos bilhetes dos

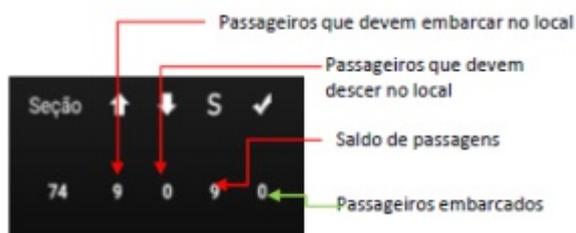


Esquemática do Ambiente Check-in Monitriip

O passageiro, munido do seu *board pass* ou DABp-e, que recebe em seu e-mail no momento da confirmação da compra, pode o apresenta ao motorista no momento do embarque. O motorista realiza a leitura do QR Code, e automaticamente é feita uma comunicação do e-Trip para a estrutura de *backoffice* do Sing e TotalBUS, e os dados deste embarque são comunicados à ANTT através do Monitriip.



Motorista realizando a leitura do QR Code de um *boardpass* pelo aplicativo e-Trip



No aplicativo é possível verificar os passageiros que faltam embarcar, nome e número da poltrona.

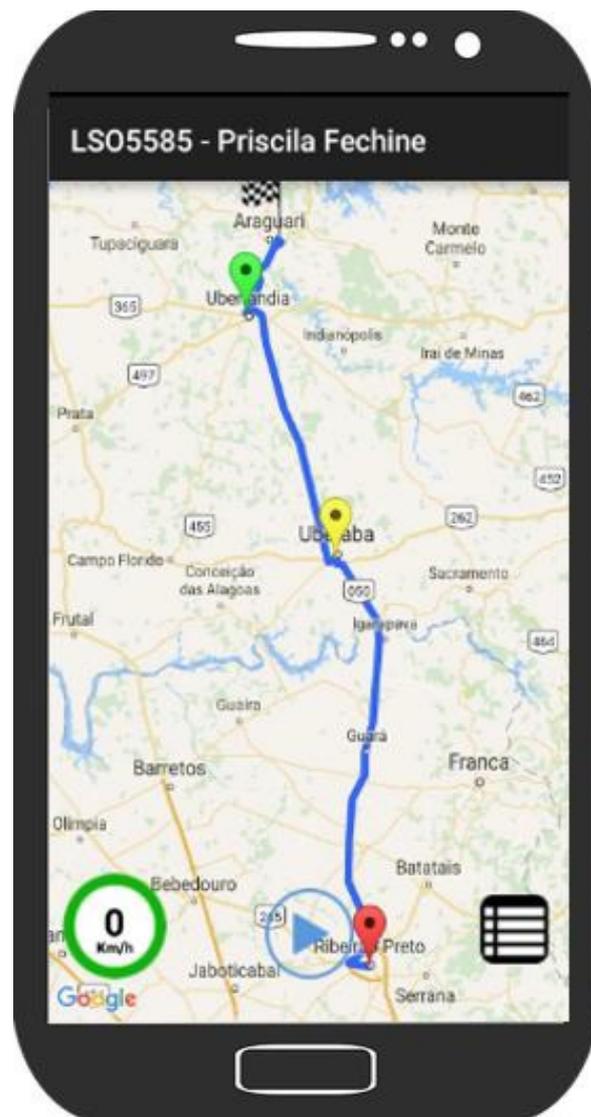
Detalhes

Após confirmar finalizar embarque, a rota da viagem aparece no mapa do aplicativo;

Exibição dos pontos:

-  Início;
-  Seção de embarque;
-  Pin verde: parada programada para descanso;
-  Fim de viagem;
-  Menu no canto da tela.

O menu fica disponível apenas enquanto o veículo está parado.



Ao veículo entrar na geolocalização da área de destino da viagem, aparecerá um aviso de conclusão da viagem na tela do aplicativo e o motorista deverá confirmar o processo de finalização de viagem. Neste momento a informação percorre um novo caminho, onde é emitido um comando ao TotalBUS de encerramento de viagem e as passagens deste serviço as quais não receberam o check-in, receberão então o no-show, que é o registro de não comparecimento, que é comunicado automaticamente à Sefaz.

Com o sistema de gestão de embarque, desenvolvido pela NewsGPS, o CCO tem visão facilitada da operação de embarque e desembarque de todos os serviços, como pode ser visto na imagem abaixo, do recorte do painel em uma viagem:



Recorte do serviço 753 do dia 1º de outubro. Os dados de matrícula e CPF do motorista foram ocultados.

Podemos observar que o horário de partida previsto deste serviço estava planejado para às 6h00 e às 06h08 houve a comunicação de início de viagem. A informação foi gerada pelo aplicativo, conforme o ícone de um celular no campo referente ao início, e ela foi comunicada de maneira efetiva para com a ANTT devido a sua coloração azul. Da mesma forma, o fechamento de viagem ocorreu às 12h33.

À esquerda, ao clicar no ícone com três traços, é aberto um menu com um cardápio com diversos relatórios, como o Histórico de alteração; Visualização de seções; Visualização de histórico de posições; Histórico de andamento da viagem, Log de erros e a relação de Passagens, que mostra o registro do mapa de viagem do veículo com o histórico dos bilhetes.

PASSAGENS

Linha: 900
Serviço: 8873
Horário partida: 02/10/2019 23:35

TOTAL DE PASSAGENS	TOTAL DE EMBARCADOS	PERCENTUAL DE EMBARQUE
47	45	95.74%

EXPORT TO EXCEL

Drag a column header and drop it here to group by that column

BILHETE	AS	ORIGEM	DESTINO	EMBA...	PASSA...	STATU...	LOGS ...	LOG D...	MOTIV...	ATUALI...
0001	01	667	649		BRUNO	0 - Venda	Ação executada com sucesso.	Ação executada com sucesso.	01	02/10/2019 23:18:08
0001	10	667	649		MARIA	0 - Venda	Ação executada com sucesso.	Ação executada com sucesso.	01	02/10/2019 23:20:38

Recorte do relatório de Passagens, que mostra uma grade com a informação do log de venda e embarque de um serviço.

Foram vendidas, ao todo, 47 passagens para o serviço do recorte anterior, como pode ser visto na tela detalhada do Sing. Deste total, embarcaram 45 passageiros e 2 não compareceram. Nós temos duas colunas de registro de envio de informação à ANTT, a primeira mostra o registro de venda e a Segunda o registro de embarque, e em ambas temos a confirmação de efetivação com *Ação executada com sucesso*.

Neste caso a informação do embarque foi enviada ao TotalBUS, que marcou os 45 bilhetes com o status de embarque realizado e, além da ANTT. E no ato do encerramento da viagem, com a chegada do veículo ao destino do serviço, é enviado um novo comando ao TotalBUS de encerramento, e os 2 bilhetes dos passageiros que não compareceram recebem o status de no-show. Este não comparecimento é informado também à Sefaz, de maneira automatizada.

Treinamentos

Para fazer tudo isso acontecer da melhor forma, ao todo 180 colaboradores foram treinados para a onda 1, e outros 1600 para a onda 2. Este número compreende motoristas, tráfego, agentes de venda e também colaboradores do corporativo.

Foram elaborados vídeos demonstrativos do novo processo, que abordaram como operar o aplicativo e também os possíveis riscos. Também foram confeccionados diversas peças de comunicação para o público interno a fim de disseminar o conhecimento e preparar o time para melhor atender os clientes.

Na primeira semana de cada onda, um time de funcionários foi mobilizado para dar apoio na operacionalização da transformação do processo de embarque, de modo a propiciar aos motoristas um ambiente seguro e confortável em cada embarque deste novo jeito. Denominamos de operação assistida esta última fase do projeto, com este time preparado formando uma força tarefa ao longo do território onde a Águia Branca abrange.

COMUNICAÇÃO

As ações de comunicação estiveram presentes neste projeto durante toda a sua trajetória. Como parte inerente à própria Gestão de Mudanças deste novo processo, a comunicação se deu com grande foco tanto no público externo quanto interno. Desde o início da concepção da ideia, os motoristas e pessoal de tráfego foram alvos de diversas campanhas para a ambientação ao planejamento do que estava planejado para surgir.

EMBARQUE ELETRÔNICO
1ª empresa do setor rodoviário no Brasil a implantar o Embarque Eletrônico

O QUE É?
O Embarque Eletrônico é uma nova forma de embarcar. Em breve, todas as passagens serão validadas pelo motorista através da leitura de um QR Code. Os bilhetes que podem ser apresentados no celular ou impresso.

PASSAGEM DIGITAL
Os clientes que comprarem pelo site e pelo Disque Passagem receberão a passagem digital no celular e terão a vantagem do embarque direto. Não será mais necessário passar pelo guichê para impressão.

QUAIS AS VANTAGENS?

- PRATICIDADE:** Embarque através do QR Code
- AGILIDADE:** Melhora no processo de embarque
- ECOLOGIA:** Redução do consumo de papel
- TRANSPARENCIA:** Controle fiscal em tempo real

The infographic also features a smartphone displaying a digital ticket interface with fields for origin (VITÓRIA), destination (RIO DE JANEIRO), platform (37), and a QR code.

Folheto com foco no público interno

Foram distribuídos folhetos informativos em pontos estratégicos da empresa, como as salas de tráfegos, dormitórios e restaurantes da empresa, e o tema foi sendo abordado nas reuniões com os motoristas e nos treinamentos feitos com toda a equipe e também no Portal de Educação Corporativa da Águia Branca, o Uniáguia, com material de ensino on-line disponível a todos os funcionários.

A Viação Águia Branca realizou diversas campanhas com peças de marketing e publicitárias visando transmitir aos seus passageiros esta nova realidade de embarque, e como isso interfere positivamente na sua experiência e no seu jeito de viajar. Foi desenvolvida uma *landing page* no site oficial da empresa dedicada ao tema: <https://passagemdigital.aguiabranca.com.br/>



AGUIBRANC

PASSAGEM DIGITAL



comprou, embarcou

Sem filas no guichê ou
impressão de bilhete.

A partir de hoje, 27/05, passamos a operar com a **Passagem Digital** em todas as nossas linhas.*

*Exceto no Rio de Janeiro, devido à legislação local.



Com essa solução, vamos oferecer ao cliente toda a facilidade e comodidade do **embarque eletrônico** e ter mais agilidade e controle das nossas operações.



Porque pra gente o que importa é **mover** os nossos clientes, **encantando** e atendendo a necessidade de cada um.

#**VAMOS MOVER JUNTOS**



Nas peças, buscamos explicar ao cliente o que ele poderá esperar de benefícios com a mudança: a Passagem Digital é uma ideia moderna e inovadora, desenvolvida para facilitar o dia a dia de quem viaja com a Águia Branca. E o fluxo do processo, os impactos na jornada do cliente: pode ser comprada pelo site ou Dique Passagem, e será enviada por e-mail. O Cartão de Embarque deverá ser apresentado diretamente ao motorista no momento do embarque. É simples, rápido e prático!



Ir de
Águia Branca
ficou mais fácil.
#PASSAGEMDIGITAL

AGUIABRANCA

RESULTADO

O cliente é o objetivo central de uma empresa e, conseqüentemente, o passageiro é o maior bem da Viação Águia Branca. Estabelecer um bom relacionamento e atender as suas expectativas é fundamental para a ampla perenidade de qualquer negócio. E o melhor ambiente para propiciar o relacionamento empresa e cliente é o ambiente on-line e os canais digitais são ferramentas indispensáveis para isso.

Hoje ele procura uma experiência com a marca, e com o movimento do embarque eletrônico a empresa dá mais um grande passo rumo a isto.



“Fiquei muito feliz com a nova possibilidade de comprar a passagem pela internet e embarcar apenas mostrando o bilhete no meu smartphone, sem uso de papel ou filas. Adorei essa novidade, esperava isso há muito tempo. Estão de parabéns!” Conta a cliente Amanda.

A satisfação do cliente pode ser medida com os diversos depoimentos de elogios, como também o de Gerusa, que diz: *“Gostaria de parabenizar a Viação Águia Branca pelas inovações. Poder mostrar o celular com o código da passagem, além de facilitar evita desperdício de papel”*.

Nas empresas do Grupo, Viação Águia Branca, Salutaris e Expresso Brasileiro, é utilizada a metodologia NPS® para medir o grau de lealdade do cliente, e também é uma métrica para avaliar a experiência do nosso consumidor ao longo da sua jornada consumindo nossos serviços.

No final da viagem, o passageiro recebe um formulário em seu e-mail para avaliar a sua experiência de viagem em uma nota de 1 à 10, onde clientes que respondem até a nota 6 são considerados detratores, respostas 7 e 8 são neutras, e respostas 9 e 10 são consideradas como promotoras. O NPS® é o cálculo da porcentagem de promotores que a sua marca possui, subtraída a porcentagem de detratores. Desta forma, a nota varia entre -100% e +100%.

O mercado com maior representação digital é a linha que liga as cidades de São Paulo e Rio de Janeiro, da Expresso Brasileiro. Nesta linha, a métrica NPS® saltou de +59% para +67% em comparação entre os períodos de janeiro à maio deste ano - anterior à implantação do novo processo de embarque - e o período entre junho e setembro, pós implementação.

Outro ponto estratégico de destaque também é a representação do eCommerce em relação ao volume de passagens vendidas, que obteve um crescimento substancial. De junho à setembro de 2019, a representação dos canais eletrônicos foi de mais de 13% do total de bilhetes, enquanto que durante o mesmo período no ano anterior o volume foi de 9%.

Diversas ações foram realizadas neste sentido, de ampliar o relacionamento do cliente no meio digital. E desta forma, as métricas de satisfação do cliente e representação do canal digital na quantidade de passageiros demonstram o quanto o cliente aprova a ideia e o aumento do seu conforto e comodidade em realizar a sua compra em nossos portais não presenciais. O passageiro do Grupo Águia Branca agora está mais a vontade do que nunca com a sua nova realidade de embarque, bem como o motorista Águia Branca com um processo muito mais ágil, fácil e seguro.

Com o novo processo de embarque, e um sistema de gestão facilitado para o Monitriip, também alcançamos o nível 1 no indicador de nível de implantação em todas as empresas, Viação Águia Branca, Salutaris e Expresso Brasileiro.

Paula Barcellos T. Corrêa, Diretora Executiva da Divisão Passageiros do Grupo Águia Branca, destaca a inovação e o encantamento ao cliente que este novo processo trás. “Os desafios nos movem e é com alegria que parablenizo e agradeço a todos que fazem parte desse projeto tão inovador e transformador para nosso negócio. Essa é uma conquista da Águia Branca e de todo o nosso time! Mover nossos clientes, agora com a melhor experiência de compra e de embarque! Vamos juntos!”

Assim a Águia Branca fortalece sua posição em encantamento e preferência em opção de transporte rodoviário de passageiros, fazemos o melhor pensando sempre nas pessoas que transportamos e na história que cada um constrói ao viajar em nossos ônibus e no contato com a nossa equipe de colaboradores engajada. No estudo da jornada destas pessoas que fazem parte da história da empresa, conseguimos diminuir o atrito em um ponto de contato conosco, aumentando a sua satisfação. Reforçamos sempre, em nossas ações, o comprometimento com quem transportamos, e o nosso propósito de mover você encantando e atendendo suas necessidades.

Este é o jeito Águia Branca.

AGUIABRANCA



ANEXOS

-  01 - Treinamento Prático.jpg
-  02 - Treinamento Prático.jpg
-  03 - Treinamento Prático.jpg
-  04 - Equipe do Projeto Onda 2.jpeg
-  05 - Peça de marketing.png
-  06 - Peça de marketing.png
-  07 - Folheto.jpg
-  08 - Comunicação no Whatsapp.png
-  09 - Comunicação no Whatsapp.png
-  10 - Peça para passar na TV do tráfego.png
-  11 - Peça de Whatsapp.png
-  12 - Peça para Whatsapp.png
-  13 - Comunicado para agências no RJ.png
-  14 Boardpass.jpg
-  15 - Mural Bp-e.pdf
-  16 - Adesivo para carro.pdf
-  17 - Peça de marketing.png
-  18 - Layout.png
-  19 - Layout.png
-  20 - Vídeo.mp4



AGUIABRANCA 