

2/10/2017

Onde Está o Buzz?

A velocidade acelerada a que o mundo anda, é cada vez mais crucial captarmos desde muito cedo tudo o que podem ser cenários emergentes, sob pena da nossa proposta de valor no mercado deixar, de repente, de ter interessados. Tudo isto sem sequer percebermos bem o que se passou e, por esse motivo, sem termos tido tempo de reagir. É aqui que entra o buzz, aquilo de que se fala, que anda no ar de forma algo difusa; são tendências, conceitos, conjeturas. Que podem corresponder a movimentos que transformam o curso da humanidade, mas que também podem ser simples modas efémeras.

Como não podia deixar de ser, na mobilidade o buzz está particularmente ativo. O que levou Dan Ammann, presidente da General Motors, a afirmar recentemente que a indústria automóvel vai mudar mais nos próximos cinco anos do que nos últimos 50. Isto tendo em mente a conjugação dos veículos autónomos, da tração elétrica e da economia da partilha. Por outro lado, no domínio dos serviços públicos de mobilidade, o buzz também anda por aí. Vejamos, neste campo, uma meia-dúzia de buzzwords que valerá a pena seguir:

MOBILE-TICKETING: Utilização do smartphone para a aquisição de títulos de transportes, quer na tradicional forma pré-comprada, quer por débitos calculados em função do par origem-destino. A gestão centralizada, através de uma plataforma on-line, permite gerir a oferta de uma forma muito mais simples, aberta, rápida e económica do que na bilhética convencional.

SEAMLESS MOBILITY: Simplificação de toda a experiência de consumo dos serviços de mobilidade, através de assistentes digitais. Na prática, consiste na utilização do smartphone em todo o ciclo de vida de uma viagem: planear, escolher, pagar, acompanhar, comprovar e avaliar. Tudo isto com uma plena integração entre os vários passos, e até com outras ferramentas de gestão pessoal, como a agenda.

ACCOUNT-BASED: A associação de meios de cobrança eletrónica permite quebrar o paradigma do pré-pagamento e a inerente opção sobre que produtos comprar. Agora, o consumidor apenas tem de utilizar os serviços que necessita, podendo ignorar todas as complexidades tarifárias. A escolha e partilha de contas permite gerir os pagamentos no âmbito individual, familiar ou empresarial.

SMART-PRICING: Tarifários dinâmicos que se ajustam automaticamente ao perfil de consumo, de que são exemplo as tarifas regressivas: preços de viagem ajustados ao

número de utilizações num dado período de tempo, estando o seu valor global alinhado com o de um passe para esse período. Podem ainda existir outras vertentes, como os tarifários familiares ou em função da procura.

OPEN-LOOP: Consiste na abertura do circuito entre comercializadores e prestadores dos serviços de mobilidade. Os comercializadores integram a oferta de vários prestadores e os prestadores colocam a sua oferta no mercado através de vários comercializadores. Os sistemas de ambos têm de estar pensados de forma modular, para que não se convertam num emaranhado ingerível de relações bilaterais.

MOBILITY-AS-A-SERVICE: Comercializado-res de serviços de mobilidade (e de outros serviços?) colocam ofertas em pacote nas suas bases de clientes, tendencialmente de grande dimensão. Tipicamente por um preço fixo mensal, estes pacotes incorporam todos os serviços necessários à mobilidade dos seus clientes, segundo os vários segmentos em que estes se integram.

É fácil de ver que os conceitos por trás destas buzzwords se encontram intimamente interligados, pressupondo uma evolução do setor da mobilidade no caminho da sofisticação que outros setores já conheceram, o que requer dimensão, especialização e competitividade. E convém aqui realçar o espetro muito amplo dos serviços públicos associados à mobilidade: transporte coletivo regular, transporte individual com condutor, transporte flexível, serviços de partilha, portagens, estacionamento, abastecimento, limpeza, etc.

Será este um buzz transformador ou efémero? Como qualquer bom buzz, só o tempo o dirá.

Mas quando a resposta se começar a desenhar, quem não estiver preparado em termos de foco, processos e sistemas, poderá estar irremediavelmente fora do jogo, mesmo antes de ter dado por isso.

Por:

Fonte: