

Via Verde – um exemplo Português de criatividade e inovação ao serviço do Cliente

IV Congresso Rodoviário Português
Abril de 2006

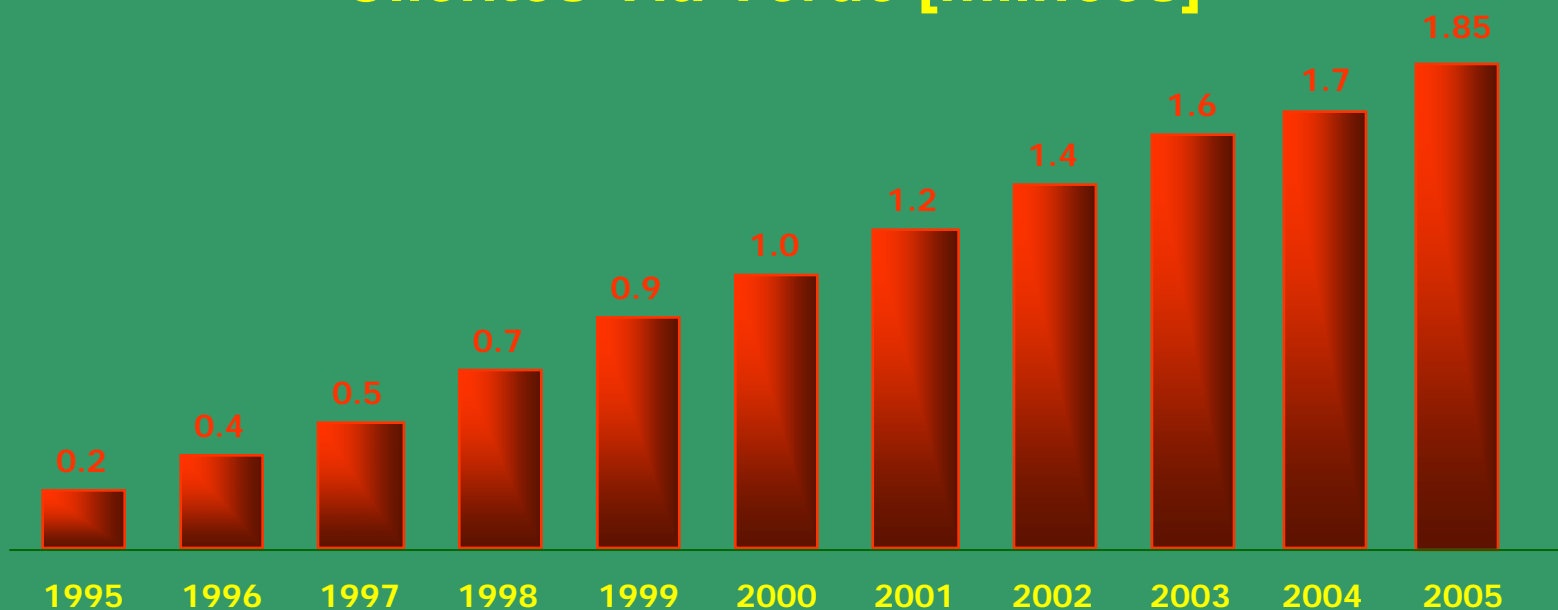


João Pecegueiro
Administrador Delegado

Evolução das Adesões Via Verde



Clientes Via Verde [milhões]



Taxa Crescimento 2005 : 11,7%

Taxa Penetração Nacional : aprox. 43%

Taxa Penetração Centros Urbanos : aprox. 65%

Líderes na Europa



1.85 milhões clientes

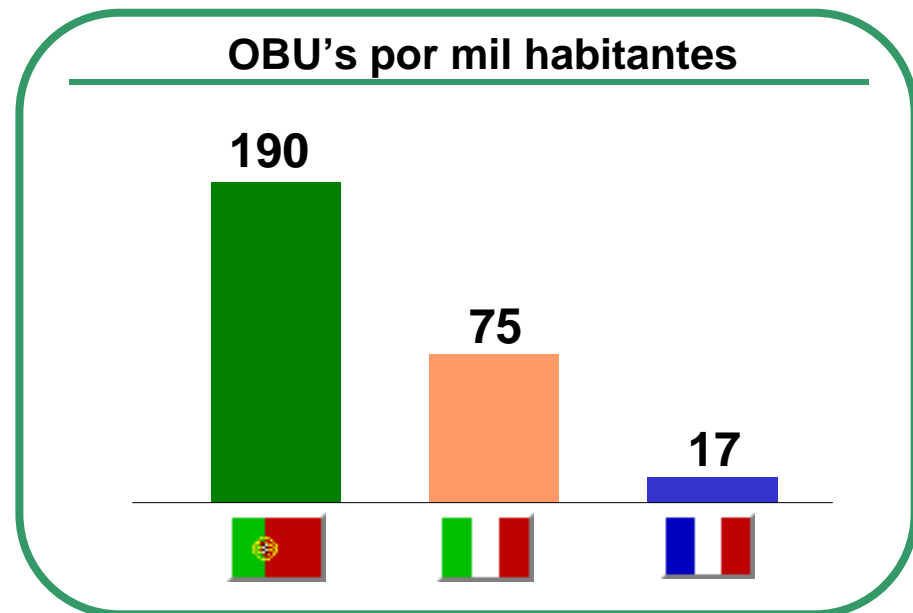


4.0 milhões clientes



1.1 milhões clientes

OBU's por mil habitantes



Custo do serviço Via Verde



País/Sistema	Custo do Equipamento	Custo do Serviço
França/Liber-t	30€ (caução)	20 a 24€/ano
Espanha/Via T	30 a 40€	10 a 12€/ano
Alemanha	200€ (só instalação)	grátis
Itália/Telepass	-	12€/ano (ligeiros) 20€/ano (pesados)
Portugal/Via Verde	30€ (aquisição) 10€/ano (aluguer)	grátis grátis

Simulação para
5 anos utilização



Portugal

30€

Itália

60€

Espanha

80€

França

130€

Alemanha

200€

Novo Website Via Verde



Via Verde On-Line

- Consulta de Extracto e Movimentos
- Actualização dados contratuais
- Pedido de informação
- Follow-up de processos
- Informação sobre infracções/ocorrências por OBU

Principais áreas do Site

- A Via Verde
- Serviços Via Verde
- Adesão
- Apoio a Clientes

Data	N.º Identificador	Matricula	Tipo de alerta	
22.05.2003	000000000	XX-00-00	Magnus es, domine	Detalhe
22.05.2003	000000000	XX-00-00	Let laudabilis valde	Detalhe
22.05.2003	000000000	XX-00-00	Magna virtus tua et	Detalhe
22.05.2003	000000000	XX-00-00	Sapientiae tuae non	Detalhe
22.05.2003	000000000	XX-00-00	Magnus es, domine	Detalhe
22.05.2003	000000000	XX-00-00	Let laudabilis valde	Detalhe

Indicadores Operacionais



Nº Clientes	1.850.000
Nº transacções / ano	200.000.000
Nº atendimentos presenciais / ano	400.000
Nº atendimentos telefónicos/ano	600.000
Taxa de penetração por barreira de portagem	40%-70%
Nº acessos WebSite VVP/ano	1.200.000
Nº trocas bateria/ano	120.000

Passado, Presente e Futuro



1ª Fase : 1991-1995

4 barreiras de portagem na região de Lisboa em Sistema Aberto

2ª Fase : 1995-2002

Portugal foi o primeiro País com toda a sua rede de AE's equipada com um sistema EFC. Sistema Aberto e Fechado. Tecnologia DSRC-LDR

3ª Fase : 2003 - 2005

Novo Contrato Adesão
Novos Serviços VV (parques, estacionamento de rua, combustíveis, controlo de acessos, etc)
Photo Tolling
Novos Canais de Distribuição
Novo Serviço Pós-Venda

4ª Fase : 2006 -

Nova geração de OBU's
Nova geração de Sistemas Centrais
Taxa penetração 75% (transacções)
Interoperabilidade na Europa
Novos Serviços
Exportação Tecnologia

Tecnologia



Tecnologia Radio (DSRC) – 5.8 GHz

LDR & MDR

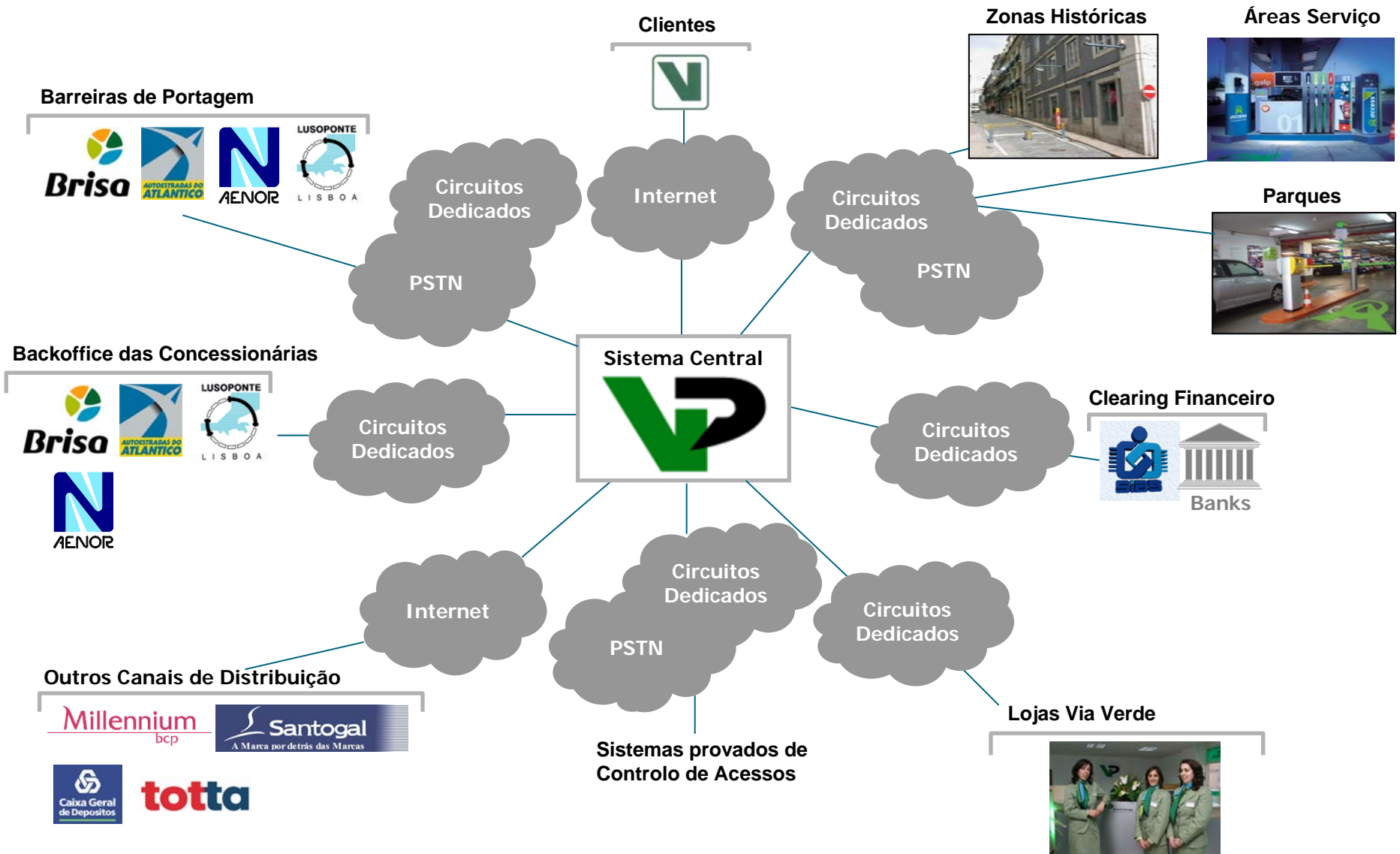
Video Enforcement (OCR)/Tolling

Cumpe principais normas

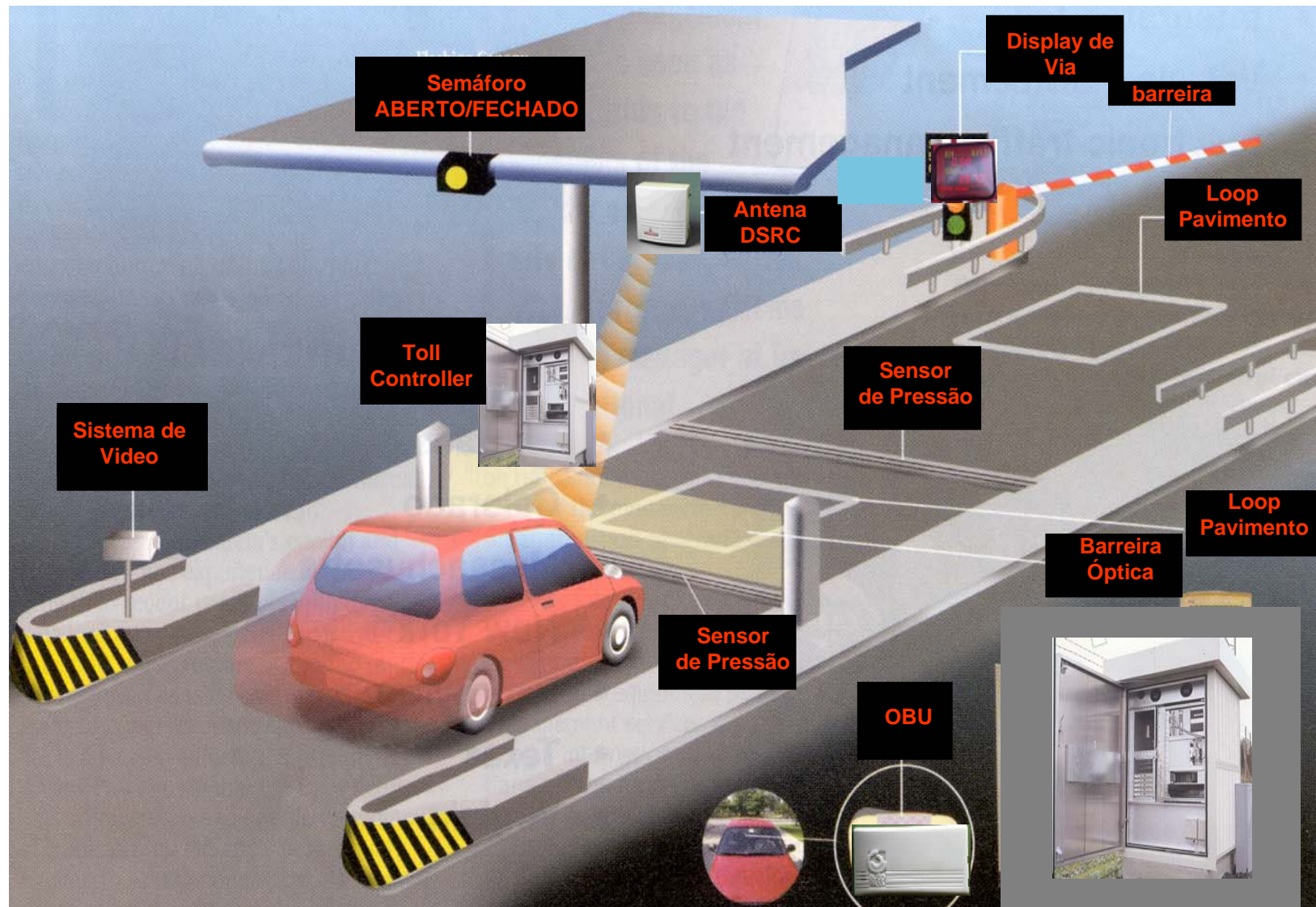
- Directive 2004/52/CE
 - CEN TC 278
-

15 anos de experiência

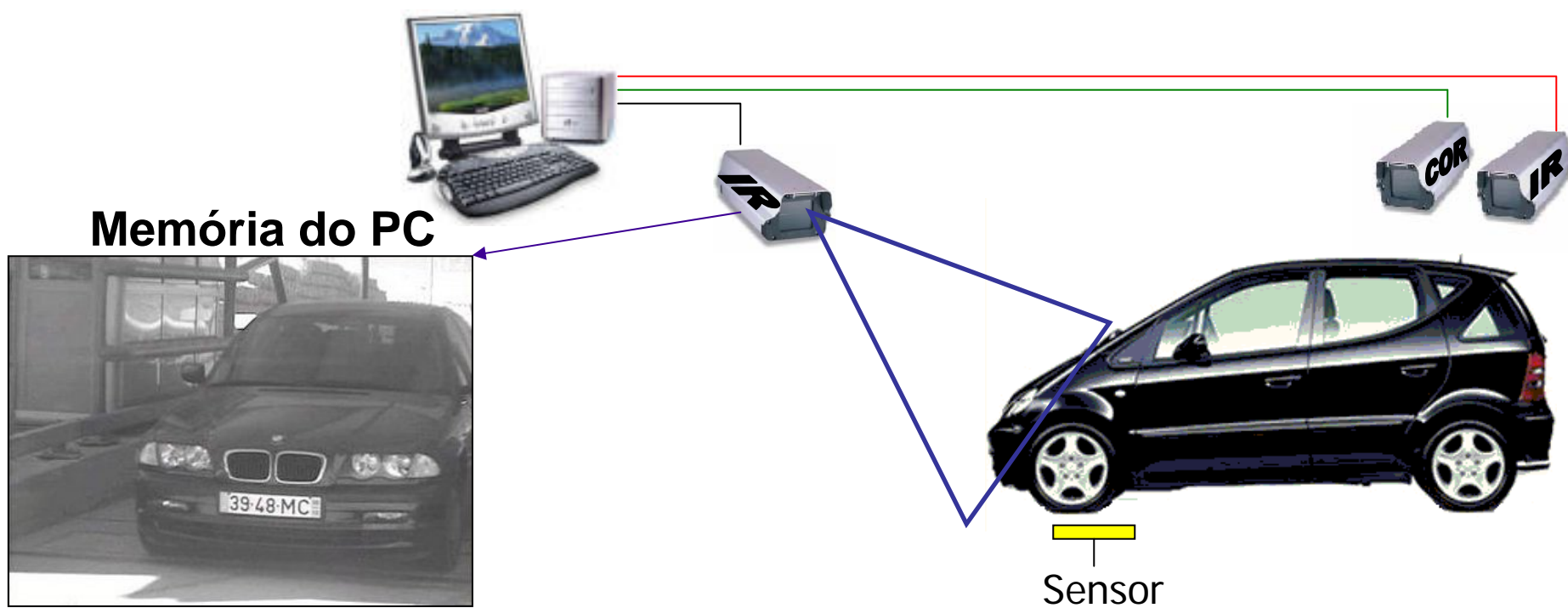
Arquitectura de Rede



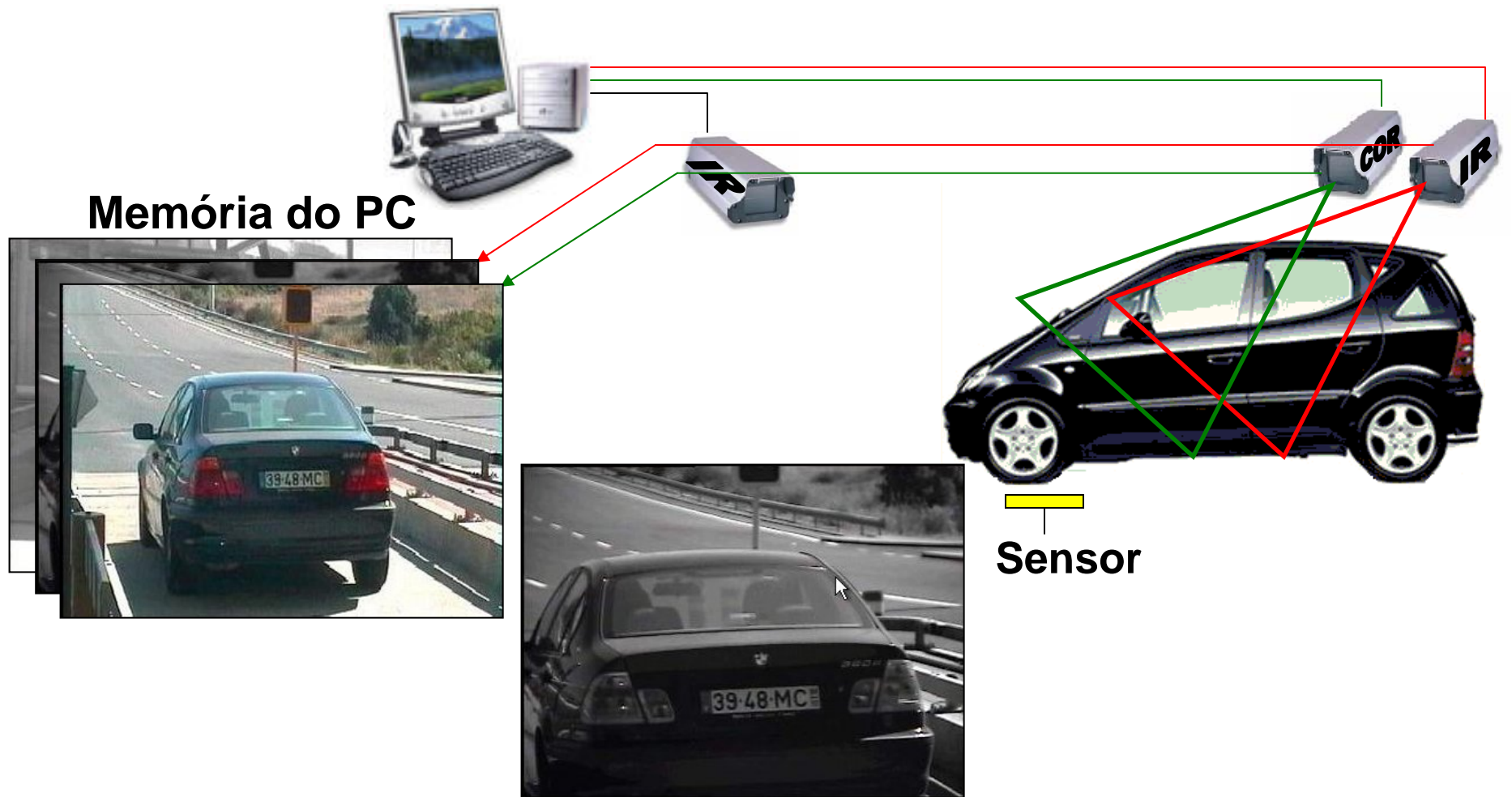
Configuração de Barreira



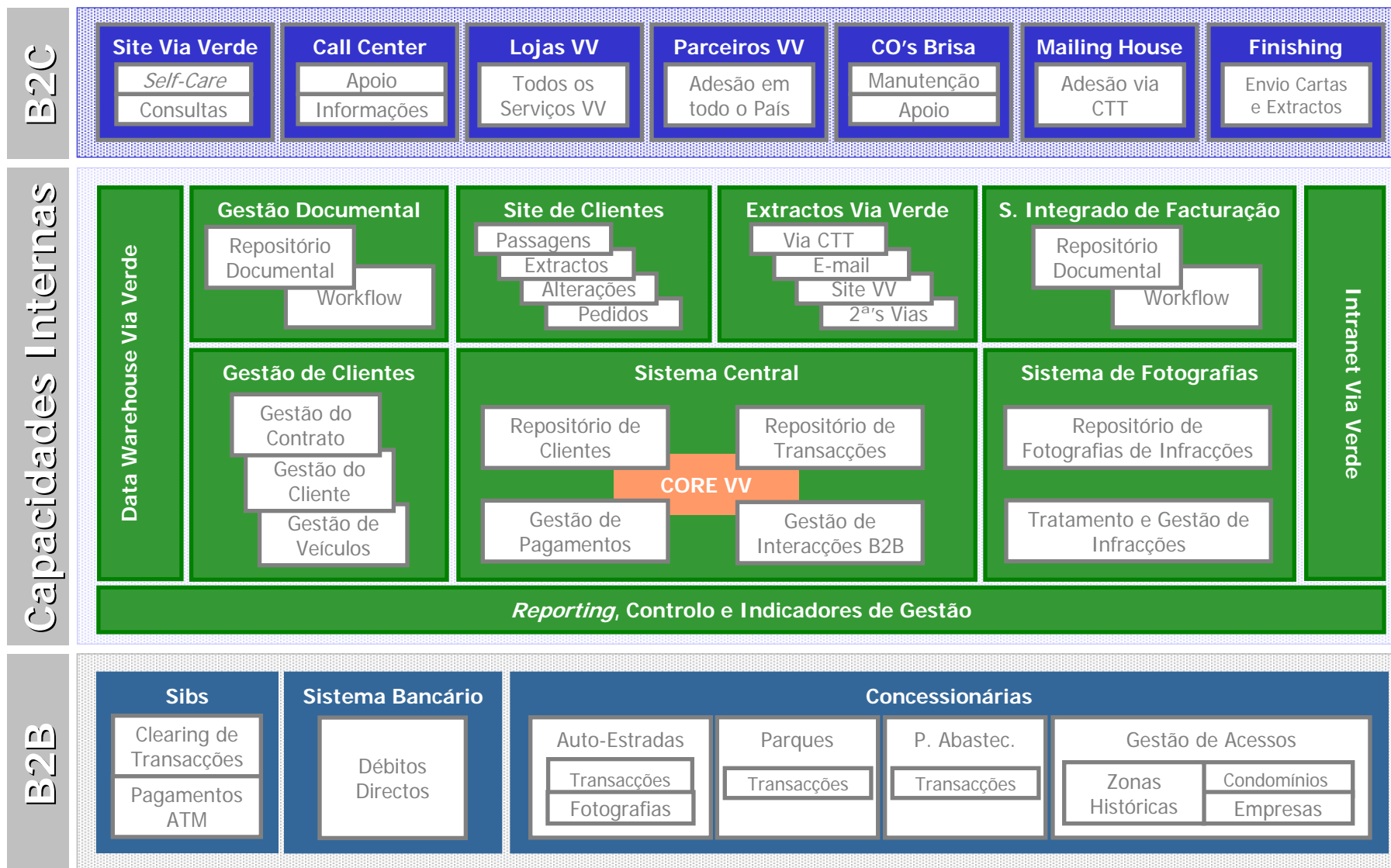
Sistema de *Enforcement*



Sistema de *Enforcement*



Sistema Central – Modelo Funcional

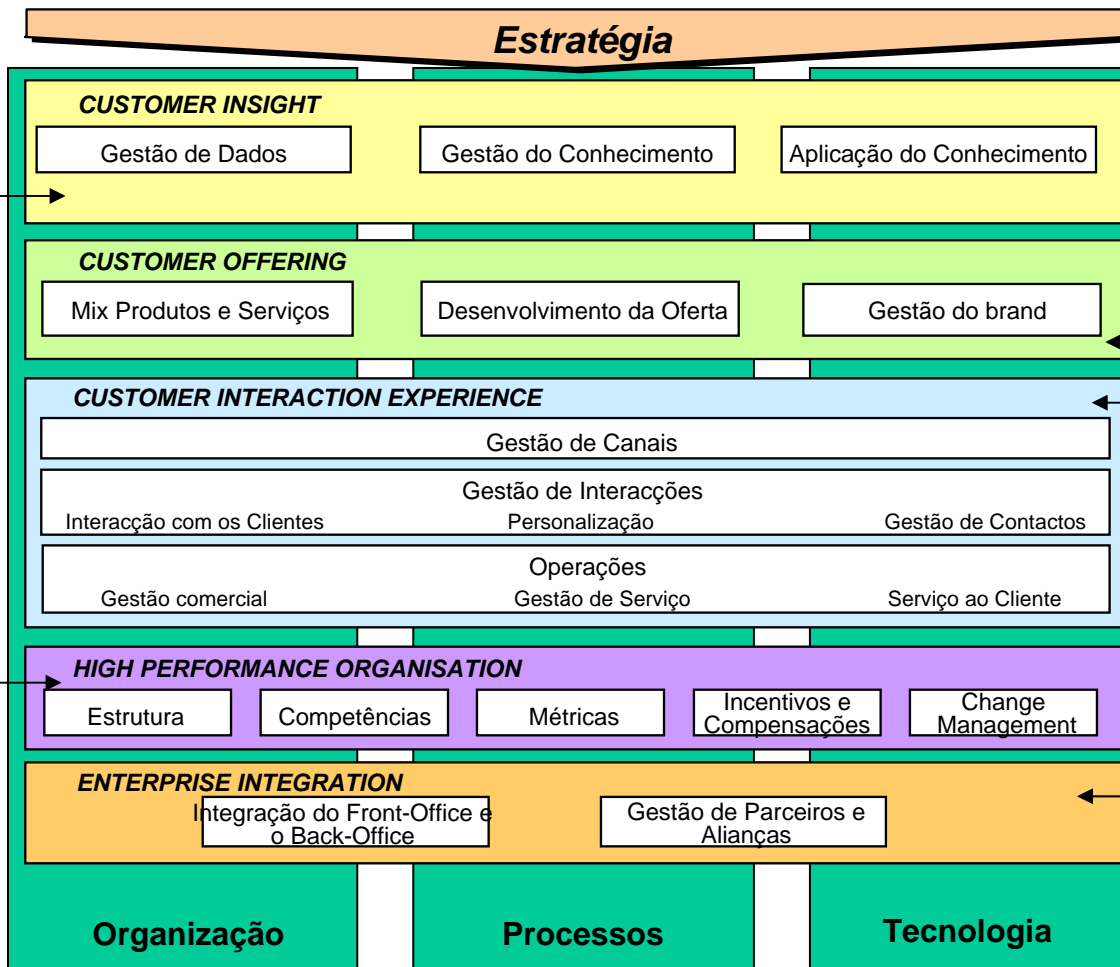


Arquitetura CRM



Capacidades CRM

Estratégia



Conhecer os clientes e prospects melhor que a concorrência e tirando partido desse conhecimento

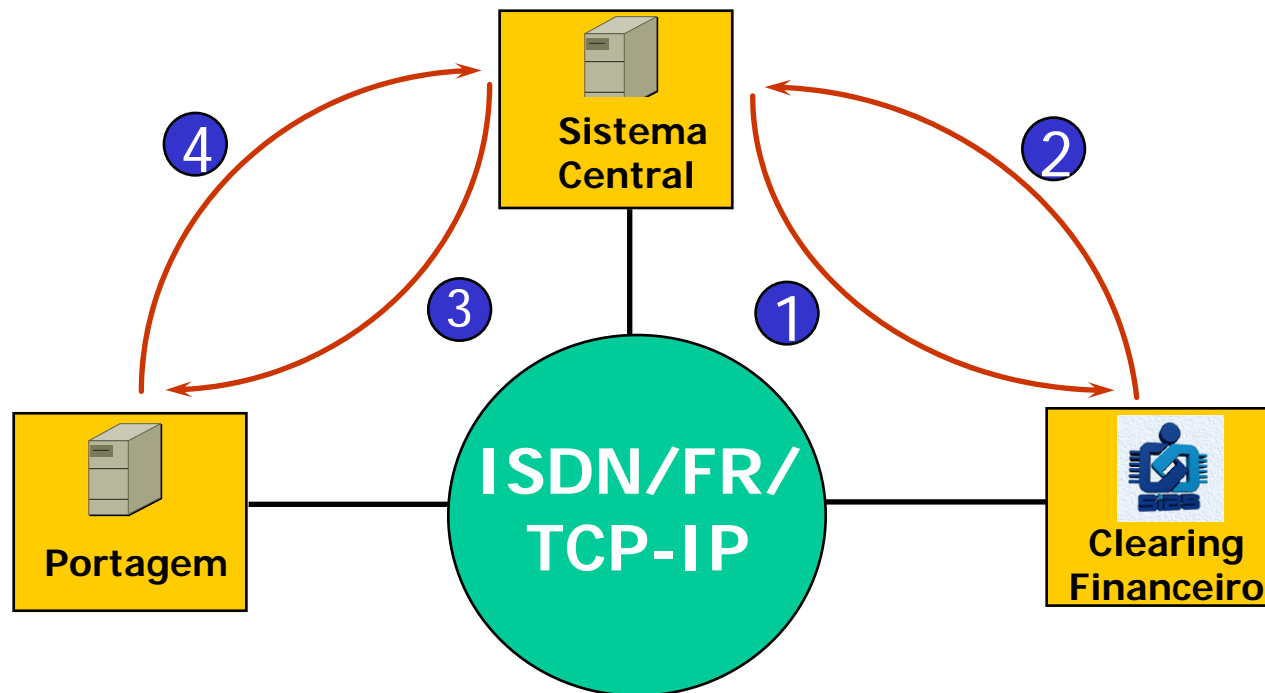
Desenvolvimento de Propostas de valor adequadas aos clientes nas componentes Produto, Preço e Serviço

Pessoas e Infraestrutura que suporta o CRM

Garantir uma abordagem única e consistente aos clientes (nas operações de MKT, Vendas e Serviço ao Cliente)

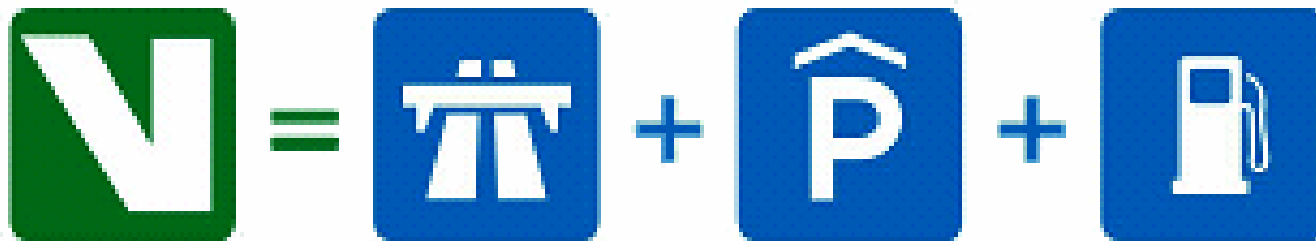
Integração linear com entidades externas

Portagens – Fluxo de Dados



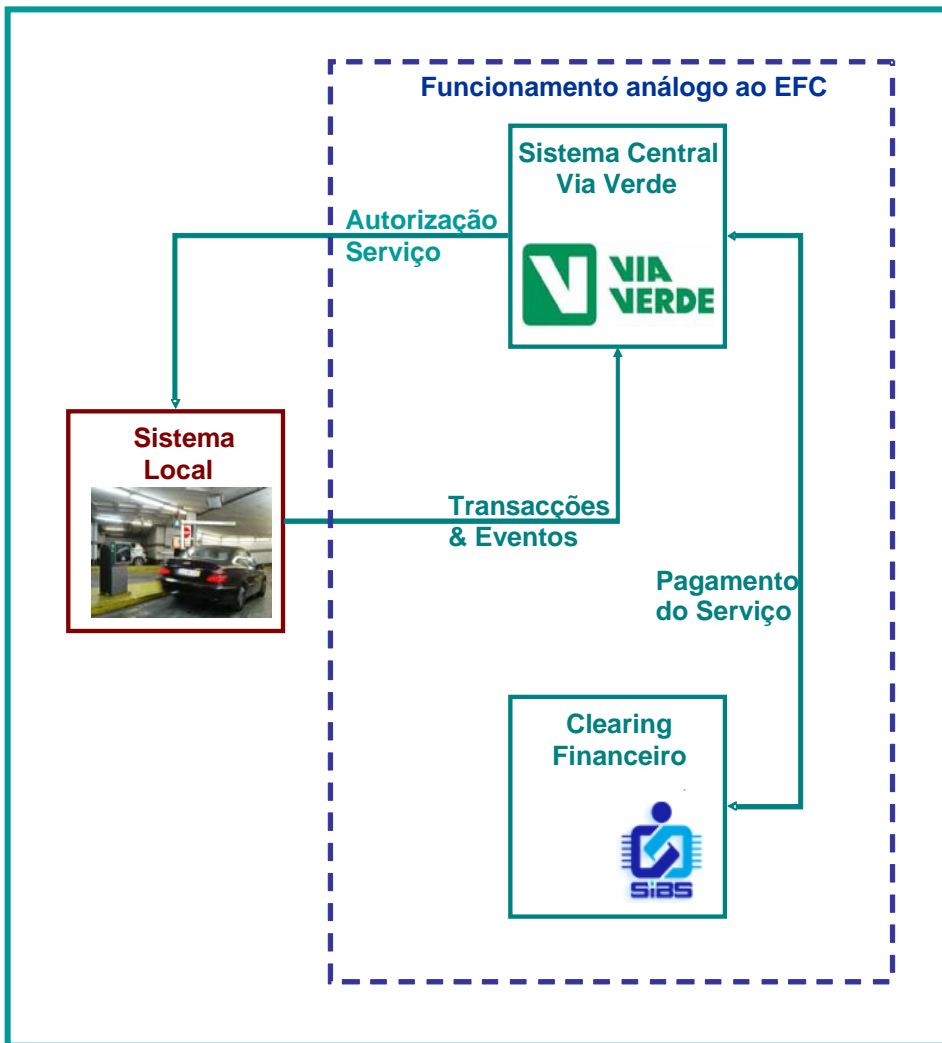
- 1 Novos Clientes & Transacções
- 2 Validação do OBU
- 3 Status file & Price File
- 4 Transacções & Fotografias

VV – Plataforma Multiserviços



- ❖ **113 Barreiras; 491 Vias**
- ❖ **95 Áreas de serviço**
- ❖ **40 Parques**
- ❖ **4 Zonas históricas com controlo de acessos**

Via Verde em Parques

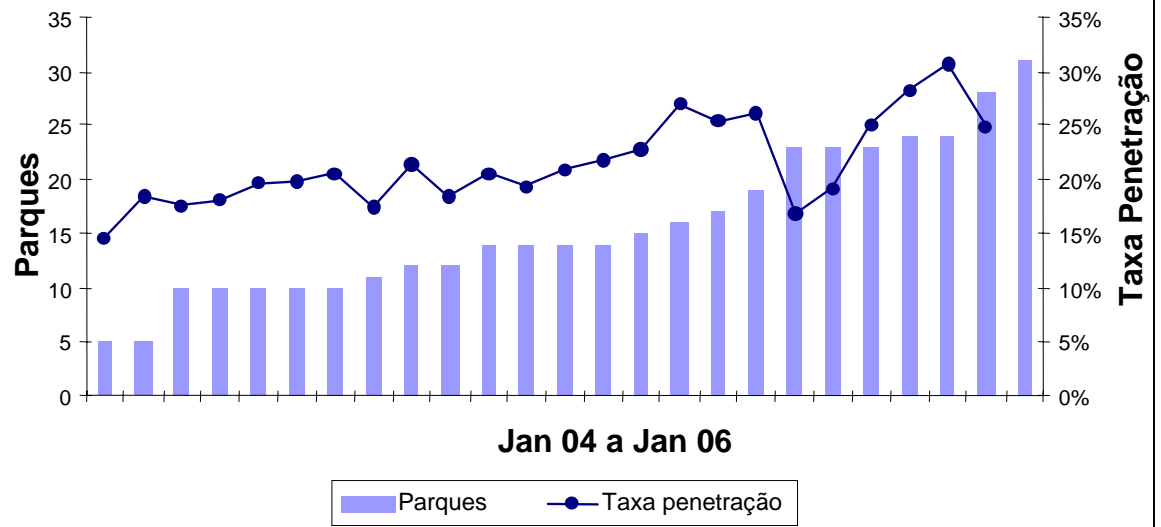
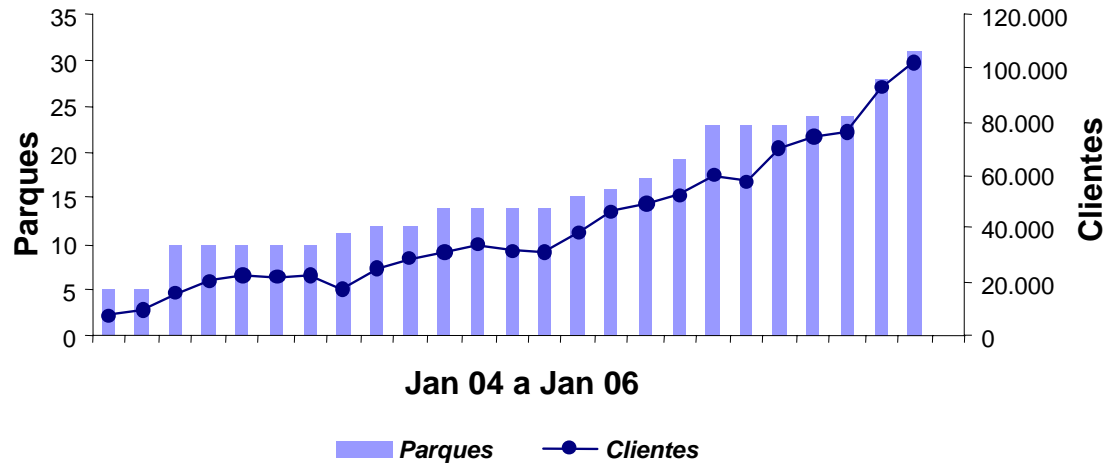


'Via Verde' Identificação do Meio de Pagamento

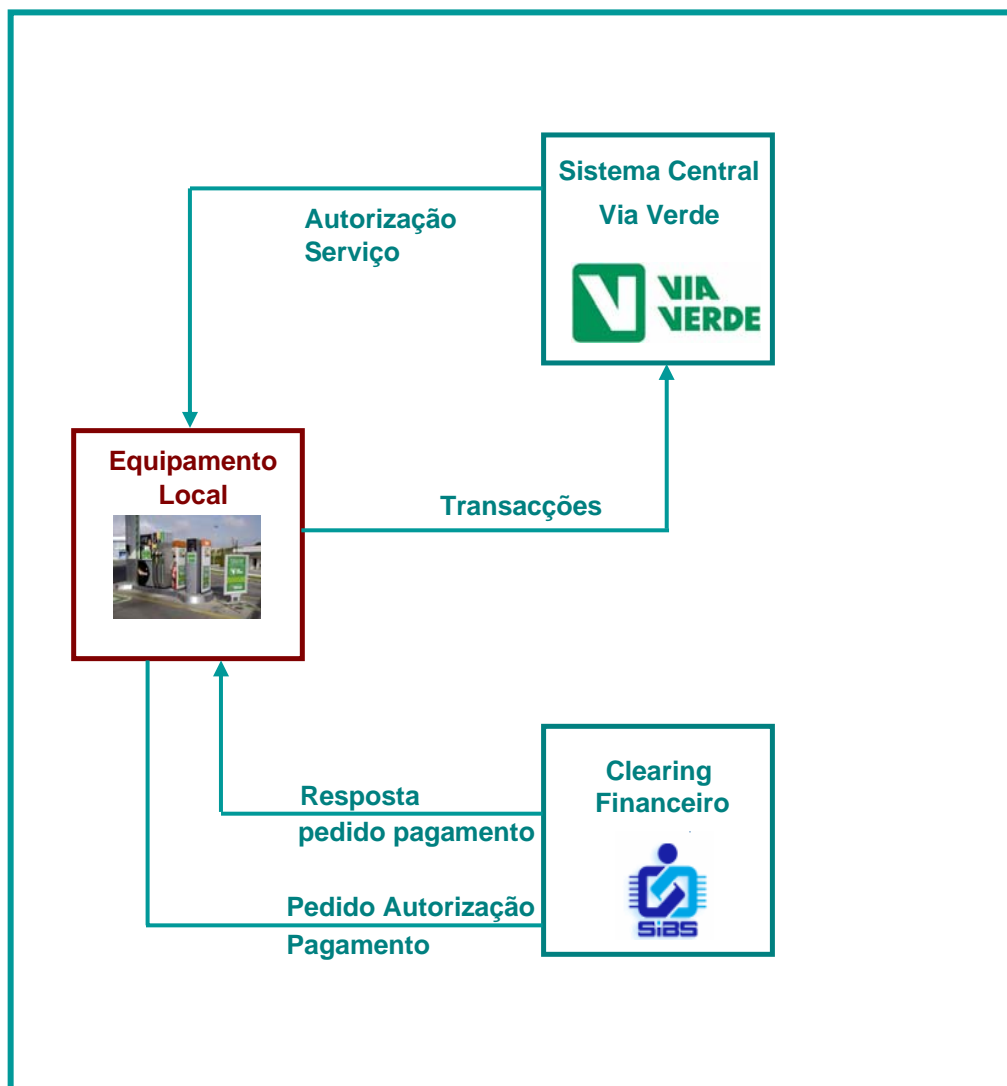
'Via Verde' Seleção do Meio de Pagamento

Saída do Parque e pagamento

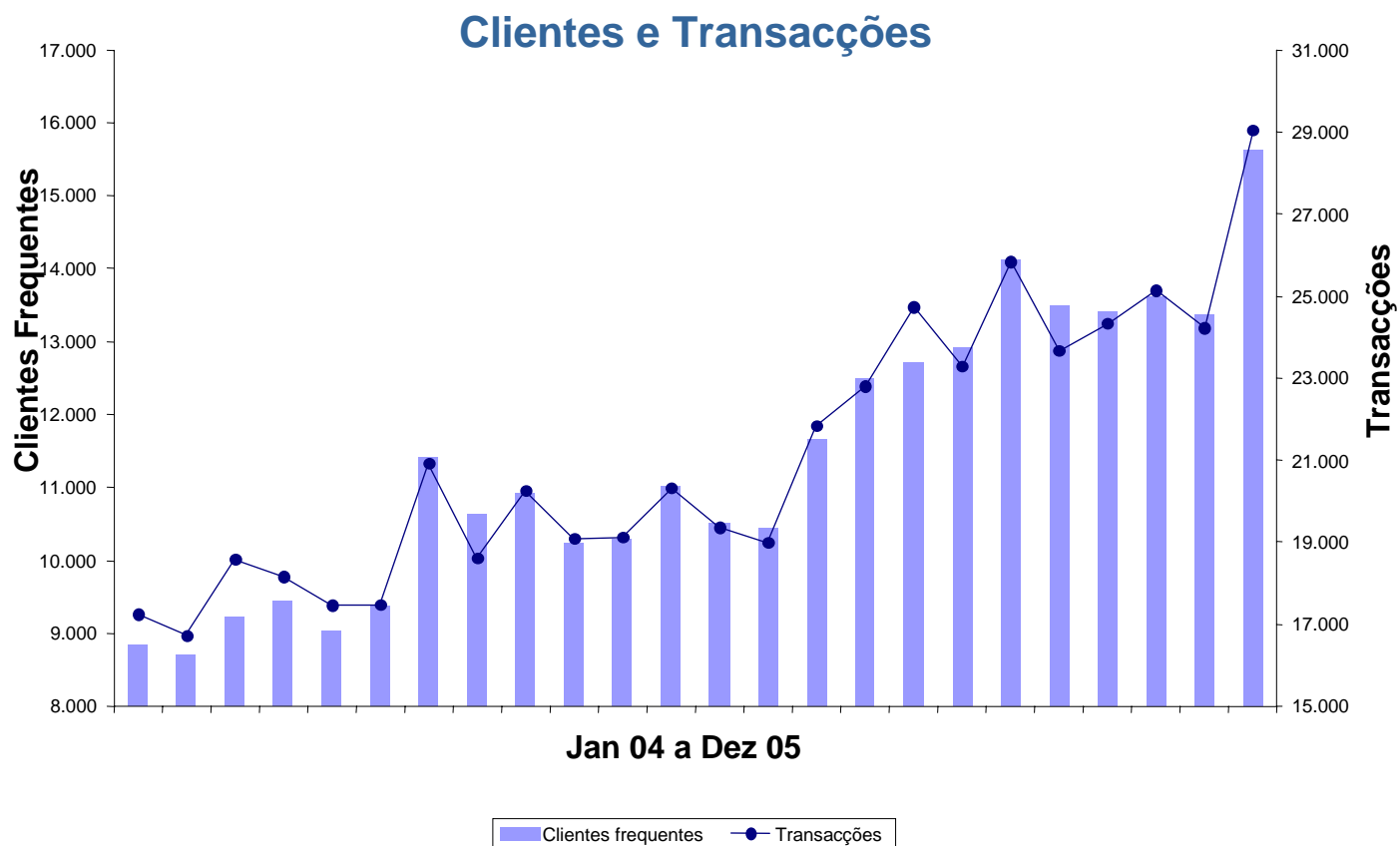
Via Verde em Parques – Indicadores Iniciais



Via Verde em Áreas Serviço



Via Verde em Áreas Serviço – Indicadores Iniciais



Via Verde no Controlo de Acessos



Antena

Controlo de Acesso a Zonas Históricas



Camera



Pilar elevatório



Consola

Nova Geração OBU's



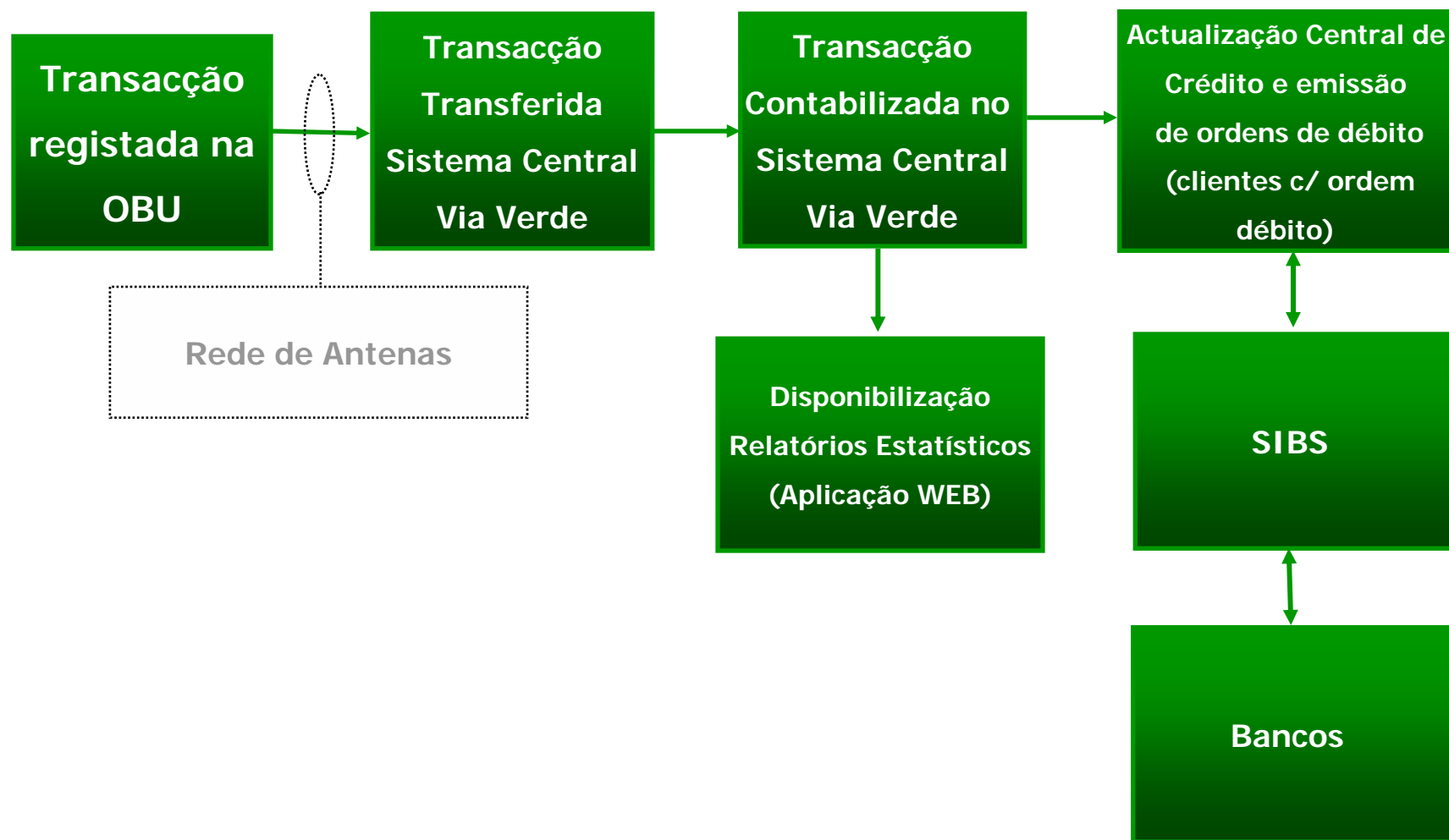
Nova Geração de OBU's (concepção Via Verde)

- Funciona como porta moedas electrónico;
- Armazena até 50 transacções;
- Interface homem-máquina:
 - Écran;
 - Led com efeito de superfície;
 - Teclado (3 botões)
 - Fonte sinal sonoro;
- Parametrização remota
- Armazena até 8 tarifas

Aplicações

- Auto-estradas (incluindo interoperabilidade);
- Parques;
- Áreas de Serviço;
- Controlo de Acessos;
- Estacionamento de rua
- Cargas e Descargas

Estacionamento Cargas/Descargas



Obrigado

