

Campanyes de millora dels serveis públics 2021

Direcció de Màrqueting i Negoci Internacional

Abril 2021



Índex

1. Campanyes de servei

- 1.1. Estrena'm Nova Flota Bus
- 1.2. Bitllet senzill Bus
- 1.3. Venda Online Títols Bonificats
- 1.4. Estrena'm Nova Flota Bus
- 1.5 1.4 1.5. Noves parades Línies 68 i 78
- 1.6. Beacons: Opcions de guiatge a la parada
- 1.7. Estrena'm 141 i 175
- 1.8. Doble Destinació V13

2. Acció informativa

- 2.1. Venda Online Títols Bonificats
- 2.2 Normativa gossos al metro
- 2.3. Oficina Virtual i cita prèvia Punts TMB



1. Campanyes de servei

1.1. Estrena'm Nova Flota Bus

Acció de comunicació de la posada en servei de la nova flota de bus i les millores que incorpora.

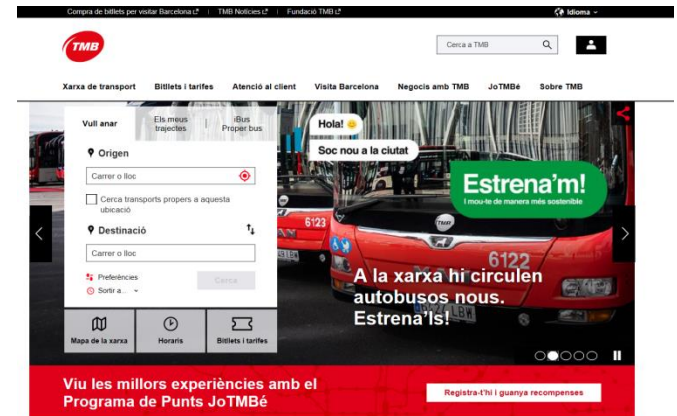
Estrena'm!

I mou-te de manera més sostenible

Objectius:

- Donar a conèixer l'arribada de la nova flota.
- Comunicar el compromís de TMB per la millora continua.
- Informar de les millores que incorporen els nous vehicles.

Estrena'm Nova Flota Bus



1.2. Bitllet senzill Bus

Campanya d'alt impacte entre els usuaris de Bus, que garanteixi la compra del bitllet senzill de Bus abans de pujar al vehicle per suprimir les tasques de venda del conductor.

Objectius:

- Promoure el nou servei de compra online del bitllet senzill de Bus
- Donar informació detallada del funcionament del sistema de compra i validació a bord



A TMB ens adaptem ràpid
perquè viatgis ←————→ segur.

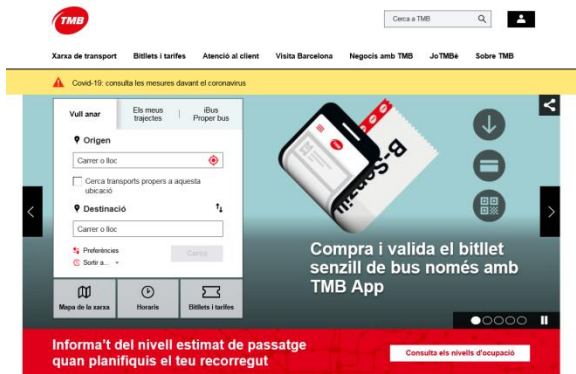
A partir d'ara el bitllet senzill de bus només
es podrà adquirir a través de TMB App.

- ↓ Descarrega't TMB App.
- ☰ Compra el bitllet senzill a l'aplicació.
- 📄 Valida'l dins del bus amb un QR.

 Transports
Metropolitans
de Barcelona

Ets com et mous

Bitllet senzill Bus



1.3. Noves parades Línies 68 i 78

Acció d'informació i promoció de les noves parades en el recorregut de les línies 68 i 78 d'autobús que donen servei a l'Hospital Sant Joan de Déu i els barris de Esplugues de Llobregat.

Objectius:

- Informar de les noves parades i incentivar-ne l'ús.
- Donar a conèixer el nou recorregut.
- Comunicar el compromís de TMB per la millora continua del servei.

B




Les línies 68 i 78 d'autobús ara et porten a l'Hospital Sant Joan de Déu

Des del 2 de juny, les línies 68 i 78 posen en servei noves parades que milloren l'accés a l'Hospital Sant Joan de Déu. Perquè arribar just on necessites, ara sigui encara més fàcil!

Info:
@TMBinfo
tmb.cat

Noves parades Línies 68 i 78

 TMB, Transports Metropolitans de Barcelona
2 jun · 🌐

Des d'avui, les línies 68 i 78 de [#busbcn](#) et porten a l'[Hospital Sant Joan de Déu Barcelona](#). Estrenem noves parades perquè arribar just on necessites, sigui encara més fàcil. Consulta el nou recorregut: <http://ow.ly/qe1d50zTnCV>


Tenim noves parades! 😊

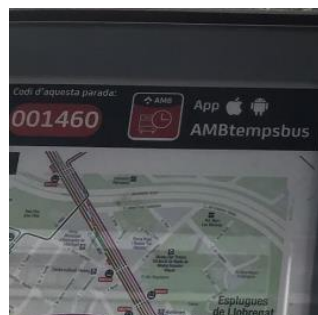
68 78

Les línies 68 i 78 d'autobús ara et porten a l'Hospital Sant Joan de Déu

Des del 2 de juny, les línies 68 i 78 posen en servei noves parades que milloren l'accés a l'Hospital Sant Joan de Déu. Perquè arribar just on necessites, ara sigui encara més fàcil!

Info:
tmb.cat

Escribe un comentario...  



Tweet

 TMB 🇪🇸 Posa't la mascareta! Cui...
@TMB_Barcelona

Des d'avui, les línies 68 i 78 de [#busbcn](#) et porten a [@SJDbarcelona_ca](#). Estrenem noves parades perquè arribar just on necessites, sigui encara més fàcil. Consulta el nou recorregut: ow.ly/RpCs50zTniP

Traducir Tweet

Tenim noves parades! 😊

68 78

Twittea tu respuesta



1.4. Beacons: Opcions de guiatge a la parada

Acció de foment de l'ús de la funcionalitat virtual que permet reconèixer la proximitat dels usuaris a la parada i identificar el vehicle que volen fer servir.



Objectius:

- Informar a l'usuari de bus amb discapacitat visual sobre la disponibilitat d'aquest assistent de viatge.
- Explicar les noves funcionalitats de la TMB App amb aquest assistent.
- Difondre el compromís de TMB amb la millora constant en accessibilitat.

Beacons: Opcions de guiatge a la parada



Opcions de guiatge a parada de Bus Manual d'usuari

10

3. Guia d'ús desenvolupada 3.1. Què haig de fer per fer servir les "Opcions de guiatge a parada de bus"?

Instal·lar TMB App
Instal·la l'aplicació gratuïta TMB App (Metro Bus Barcelona) des d'App Store o Google Play Store en el teu dispositiu mòbil.



Un cop instal·lada TMB App. Què fan?
Obre l'aplicació i permet l'accés a la ubicació del teu dispositiu.



Nova funcionalitat a TMB App: opcions de guiatge a la parada de bus

Les "Opcions de guiatge a la parada de bus" faciliten l'accés a l'autobús a persones amb discapacitat visual.

La nova eina detecta el primer autobús de la línia i destinació que està arribant a la parada on es troba l'usuari i li va indicant la situació i l'estat de les portes del vehicle: lluny, a prop, en moviment o aturat, portes obertes o tancades. L'aplicació també pot avisar el conductor de la presència d'una persona amb discapacitat visual a la parada següent.

Com activar les opcions de guiatge?

1. Instal·la TMB App.
2. Obre-la i permet l'accés a la ubicació del dispositiu.
3. Si és la primera vegada que la fas servir, apareixerà en pantalla un tutorial des d'on pots clicar el botó "Activa l'assistent de parada ara".
4. Si ja ets usuari de TMB App, ves al menú i selecciona Configuració. Prem

Opcions de guiatge a parada de Bus Manual d'usuari

11

Opcions de guiatge a parada de Bus Manual d'usuari

12

3. Guia d'ús desenvolupada 3.2. Com activo les "Opcions de guiatge a parada de bus"?

Si és la primera vegada que fas servir TMB App:
Quan instal·les per primera vegada l'aplicació, s'apareixerà un tutorial del funcionament de TMB App.
Dins del tutorial, pots activar les Opcions de guiatge a parada de Bus prement el botó "Activa l'assistent a parada ara".



3. Guia d'ús desenvolupada 3.2. Com activo les "Opcions de guiatge a parada de bus"?

Si ja eres usuari de TMB App:

Pas 1.
Desplega el menú situat a la cantonada superior esquerra de l'App.



Pas 2.
Selecciona l'opció Configuració.

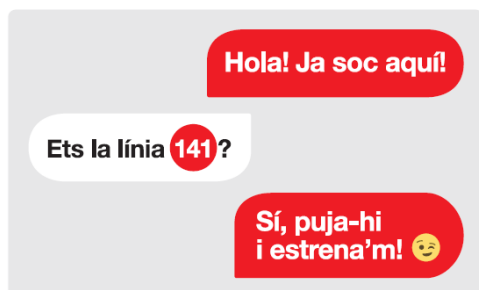


1.5. Estrena'm 141 i 175

Campanya sota la imatge gràfica de Estrena'm per al foment de l'ús de dues noves línies de Bus que es posen en servi a la ciutat.



La nova línia 141 arriba a la ciutat!



A partir del 14 de setembre, la nova línia d'autobús 141 fa més accessible la connexió entre els barris de l'Esquerra de l'Eixample i Sant Antoni, i reforça el servei d'autobusos del districte.

El recorregut passa pels eixos més rellevants i permet accedir a diversos equipaments del barri com l'Hospital Clínic, el CUAP de Manso i l'Hospital Universitari del Sagrat Cor. També circula a prop del mercat de Sant Antoni i del mercat del Ninot, així com d'altres punts d'interès com la piscina Sant Jordi o les biblioteques municipals.

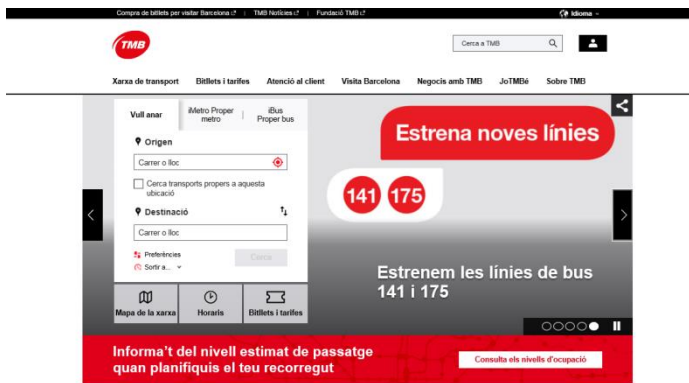
Ara, tot ho tens més a prop.

Info:
@TMBInfo
tmb.cat

Objectius:

- Donar a conèixer les noves línies, el seu recorregut i horaris als ciutadans de les zones de circulació de les noves línies, donant a conèixer les noves parades.
- Comunicar la contribució que fa TMB en la mobilitat urbana i sostenibilitat.
- Comunicar l'aposta per la millora continua que fa TMB.

Estrena'm 141 i 175



Mou-te per Barcelona de forma més eficient

La línia 175 neix de la reestructuració de la línia 75 i connecta amb més freqüència el barri de la Maternitat i Sant Ramon amb Pedralbes.

El recorregut passa per l'avinguda de Madrid, la Gran Via de Carles III i l'avinguda Diagonal fins a arribar al carrer de González Tablas.

Estalvia temps d'espera i mou-te entre la Riera Blanca, les zones escolars de l'avinguda d'Esplugues i la Zona Universitària de manera més eficient.



2:00 p. m. · 14 sept. 2020 · Hootsuite Inc.





Una línia, dues destinacions dues destinacions

V13

Pla de Palau
Av. Tibidabo o Pl. Kennedy

A partir del 5 d'octubre, la línia V13 modifica el seu recorregut i té dues destinacions. El punt d'origen serà el mateix (Pla de Palau), però tindrà dos finals diferents: Av. Tibidabo o Pl. Kennedy (nova parada).

Els dies feiners s'alternaran les dues destinacions. Els caps de setmana i festius tots els autobusos aniran fins a Avinguda Tibidabo.

Fixa't en la informació de la part frontal del bus V13 i escull la millor opció per a tu!

Info:
@TMBInfo
tmb.cat



Ets com et mous

1.6. Doble Destinació V13

Campanya adreçada a informar de la doble destinació que passa a tenir la línia v13 de bus.

Objectius:

- Informar del canvi en el servei, així com dels horaris, parades i ús.
- Recordar el recorregut.
- Difondre el compromís de TMB en la millora de la mobilitat urbana.

Doble Destinació V13



A partir del 5 d'octubre, la línia V13 modifica el seu recorregut.

El punt d'origen serà el mateix (Pla de Palau), però tindrà **dues destinacions diferents**: Av. Tibidabo o Pl. Kennedy (dies feiners).

Els dies feiners, s'alteraran les dues destinacions.

Els caps de setmana i festius, tots els autobusos tindran com a parada final Av. Tibidabo.

Com puc saber la destinació de cada autobús? Quan arribi un bus de la línia V13 a la seva parada, tindrà en la informació de la parada final per saber si va fins a Av. Tibidabo o acaba el recorregut a Pl. Kennedy.

Pots planificar la teva ruta amb Vull anar Tibidabo a triar la millor ruta i l'horari de travesada recomanats des de qualsevol dispositiu.

El més senyillós és des del web o des de TMB App.

Descarrega TMB App Amb l'aplicació de TMB pots saber l'estat del servei de bus i metro, comprar billets online, canviar recorreguts, gaudir de serveis personalitzats, i molt més.

Descarrega-la i aprofita't tots els avantatges!

Una línia, dues destinacions dues destinacions

V13 Pla de Palau Av. Tibidabo o Pl. Kennedy

Info: [@TMBInfo](#) [tmb.cat](#)

TMB Transports Metropolitans de Barcelona

Ets com el meu

TMBInfo Posa't la mascareta...
@TMBInfo

A partir d'avui la V13 de #busbcn es converteix, els dies feiners, en una línia de dues destinacions: l'habitual, a l'Av. Tibidabo, i ara també a Pl. Kennedy, en una nova parada.

Escull la millor opció per a tu!
#EtsComElMous

Traducció Tweet

Una línia, dues destinacions dues destinacions

V13 Pla de Palau Av. Tibidabo o Pl. Kennedy

Twitteja tu resposta

Una línia, dues destinacions dues destinacions

V13 Pla de Palau Av. Tibidabo o Pl. Kennedy

V13 Pla de Palau Av. Tibidabo o Pl. Kennedy

A partir del 5 d'octubre, els dies feiners, la V13 tindrà el mateix punt d'origen (Pla de Palau) però dos finals diferents que s'aniran alternant: Av. Tibidabo o Pl. Kennedy (en una nova parada).

Els caps de setmana i festius tots els autobusos tindran, com a parada final, Av. Tibidabo.

Info: [@TMBInfo](#) [tmb.cat](#)

TMB Transports Metropolitans de Barcelona

V13 Pla de Palau Pl. Kennedy o Av. Tibidabo		Horari: Sortides de Pla de Palau	
Parada	05:00 - 05:05 - 05:10 - 05:15 - 05:20 - 05:25 - 05:30 - 05:35 - 05:40 - 05:45 - 05:50 - 05:55 - 06:00 - 06:05 - 06:10 - 06:15 - 06:20 - 06:25 - 06:30 - 06:35 - 06:40 - 06:45 - 06:50 - 06:55 - 07:00 - 07:05 - 07:10 - 07:15 - 07:20 - 07:25 - 07:30 - 07:35 - 07:40 - 07:45 - 07:50 - 07:55 - 08:00 - 08:05 - 08:10 - 08:15 - 08:20 - 08:25 - 08:30 - 08:35 - 08:40 - 08:45 - 08:50 - 08:55 - 09:00 - 09:05 - 09:10 - 09:15 - 09:20 - 09:25 - 09:30 - 09:35 - 09:40 - 09:45 - 09:50 - 09:55 - 10:00 - 10:05 - 10:10 - 10:15 - 10:20 - 10:25 - 10:30 - 10:35 - 10:40 - 10:45 - 10:50 - 10:55 - 11:00 - 11:05 - 11:10 - 11:15 - 11:20 - 11:25 - 11:30 - 11:35 - 11:40 - 11:45 - 11:50 - 11:55 - 12:00 - 12:05 - 12:10 - 12:15 - 12:20 - 12:25 - 12:30 - 12:35 - 12:40 - 12:45 - 12:50 - 12:55 - 13:00 - 13:05 - 13:10 - 13:15 - 13:20 - 13:25 - 13:30 - 13:35 - 13:40 - 13:45 - 13:50 - 13:55 - 14:00 - 14:05 - 14:10 - 14:15 - 14:20 - 14:25 - 14:30 - 14:35 - 14:40 - 14:45 - 14:50 - 14:55 - 15:00 - 15:05 - 15:10 - 15:15 - 15:20 - 15:25 - 15:30 - 15:35 - 15:40 - 15:45 - 15:50 - 15:55 - 16:00 - 16:05 - 16:10 - 16:15 - 16:20 - 16:25 - 16:30 - 16:35 - 16:40 - 16:45 - 16:50 - 16:55 - 17:00 - 17:05 - 17:10 - 17:15 - 17:20 - 17:25 - 17:30 - 17:35 - 17:40 - 17:45 - 17:50 - 17:55 - 18:00 - 18:05 - 18:10 - 18:15 - 18:20 - 18:25 - 18:30 - 18:35 - 18:40 - 18:45 - 18:50 - 18:55 - 19:00 - 19:05 - 19:10 - 19:15 - 19:20 - 19:25 - 19:30 - 19:35 - 19:40 - 19:45 - 19:50 - 19:55 - 20:00 - 20:05 - 20:10 - 20:15 - 20:20 - 20:25 - 20:30 - 20:35 - 20:40 - 20:45 - 20:50 - 20:55 - 21:00 - 21:05 - 21:10 - 21:15 - 21:20 - 21:25 - 21:30 - 21:35 - 21:40 - 21:45 - 21:50 - 21:55 - 22:00 - 22:05 - 22:10 - 22:15 - 22:20 - 22:25 - 22:30 - 22:35 - 22:40 - 22:45 - 22:50 - 22:55 - 23:00 - 23:05 - 23:10 - 23:15 - 23:20 - 23:25 - 23:30 - 23:35 - 23:40 - 23:45 - 23:50 - 23:55 - 00:00 - 00:05 - 00:10 - 00:15 - 00:20 - 00:25 - 00:30 - 00:35 - 00:40 - 00:45 - 00:50 - 00:55 - 01:00 - 01:05 - 01:10 - 01:15 - 01:20 - 01:25 - 01:30 - 01:35 - 01:40 - 01:45 - 01:50 - 01:55 - 02:00 - 02:05 - 02:10 - 02:15 - 02:20 - 02:25 - 02:30 - 02:35 - 02:40 - 02:45 - 02:50 - 02:55 - 03:00 - 03:05 - 03:10 - 03:15 - 03:20 - 03:25 - 03:30 - 03:35 - 03:40 - 03:45 - 03:50 - 03:55 - 04:00 - 04:05 - 04:10 - 04:15 - 04:20 - 04:25 - 04:30 - 04:35 - 04:40 - 04:45 - 04:50 - 04:55 - 05:00	Parada	05:00 - 05:05 - 05:10 - 05:15 - 05:20 - 05:25 - 05:30 - 05:35 - 05:40 - 05:45 - 05:50 - 05:55 - 06:00 - 06:05 - 06:10 - 06:15 - 06:20 - 06:25 - 06:30 - 06:35 - 06:40 - 06:45 - 06:50 - 06:55 - 07:00 - 07:05 - 07:10 - 07:15 - 07:20 - 07:25 - 07:30 - 07:35 - 07:40 - 07:45 - 07:50 - 07:55 - 08:00 - 08:05 - 08:10 - 08:15 - 08:20 - 08:25 - 08:30 - 08:35 - 08:40 - 08:45 - 08:50 - 08:55 - 09:00 - 09:05 - 09:10 - 09:15 - 09:20 - 09:25 - 09:30 - 09:35 - 09:40 - 09:45 - 09:50 - 09:55 - 10:00 - 10:05 - 10:10 - 10:15 - 10:20 - 10:25 - 10:30 - 10:35 - 10:40 - 10:45 - 10:50 - 10:55 - 11:00 - 11:05 - 11:10 - 11:15 - 11:20 - 11:25 - 11:30 - 11:35 - 11:40 - 11:45 - 11:50 - 11:55 - 12:00 - 12:05 - 12:10 - 12:15 - 12:20 - 12:25 - 12:30 - 12:35 - 12:40 - 12:45 - 12:50 - 12:55 - 13:00 - 13:05 - 13:10 - 13:15 - 13:20 - 13:25 - 13:30 - 13:35 - 13:40 - 13:45 - 13:50 - 13:55 - 14:00 - 14:05 - 14:10 - 14:15 - 14:20 - 14:25 - 14:30 - 14:35 - 14:40 - 14:45 - 14:50 - 14:55 - 15:00 - 15:05 - 15:10 - 15:15 - 15:20 - 15:25 - 15:30 - 15:35 - 15:40 - 15:45 - 15:50 - 15:55 - 16:00 - 16:05 - 16:10 - 16:15 - 16:20 - 16:25 - 16:30 - 16:35 - 16:40 - 16:45 - 16:50 - 16:55 - 17:00 - 17:05 - 17:10 - 17:15 - 17:20 - 17:25 - 17:30 - 17:35 - 17:40 - 17:45 - 17:50 - 17:55 - 18:00 - 18:05 - 18:10 - 18:15 - 18:20 - 18:25 - 18:30 - 18:35 - 18:40 - 18:45 - 18:50 - 18:55 - 19:00 - 19:05 - 19:10 - 19:15 - 19:20 - 19:25 - 19:30 - 19:35 - 19:40 - 19:45 - 19:50 - 19:55 - 20:00 - 20:05 - 20:10 - 20:15 - 20:20 - 20:25 - 20:30 - 20:35 - 20:40 - 20:45 - 20:50 - 20:55 - 21:00 - 21:05 - 21:10 - 21:15 - 21:20 - 21:25 - 21:30 - 21:35 - 21:40 - 21:45 - 21:50 - 21:55 - 22:00 - 22:05 - 22:10 - 22:15 - 22:20 - 22:25 - 22:30 - 22:35 - 22:40 - 22:45 - 22:50 - 22:55 - 23:00 - 23:05 - 23:10 - 23:15 - 23:20 - 23:25 - 23:30 - 23:35 - 23:40 - 23:45 - 23:50 - 23:55 - 00:00 - 00:05 - 00:10 - 00:15 - 00:20 - 00:25 - 00:30 - 00:35 - 00:40 - 00:45 - 00:50 - 00:55 - 01:00 - 01:05 - 01:10 - 01:15 - 01:20 - 01:25 - 01:30 - 01:35 - 01:40 - 01:45 - 01:50 - 01:55 - 02:00 - 02:05 - 02:10 - 02:15 - 02:20 - 02:25 - 02:30 - 02:35 - 02:40 - 02:45 - 02:50 - 02:55 - 03:00 - 03:05 - 03:10 - 03:15 - 03:20 - 03:25 - 03:30 - 03:35 - 03:40 - 03:45 - 03:50 - 03:55 - 04:00 - 04:05 - 04:10 - 04:15 - 04:20 - 04:25 - 04:30 - 04:35 - 04:40 - 04:45 - 04:50 - 04:55 - 05:00


2. Accions Informatives

2.1. Venda Online Títols Bonificats

Acció de promoció de compra de títols bonificats online.

Objectius:

- Incentivar les vendes online dels títols bonificats per tal de descongestionar els Punts TMB.
- Informar sobre la possibilitat de compra a través del web o TMB App.
- Informar de les instruccions i les condicions per realitzar la compra.



The advertisement features a light gray background with a teal border on the right and bottom. At the top, there is a red-outlined icon of a ticket with a double arrow pointing right. Below this, the text reads: **Famílies nombroses i monoparentals, ara ho teniu més fàcil!** followed by **Ja podeu comprar el vostre bitllet online.** At the bottom left is the TMB logo, and at the bottom right is the slogan **Ets com et mous**.

Venda Online Títols Bonificats





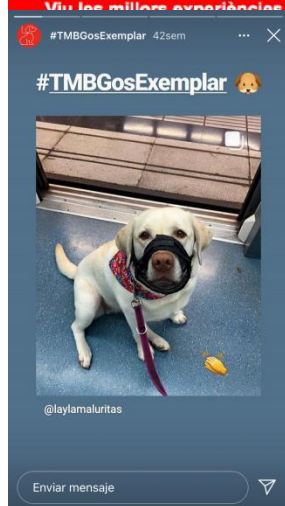
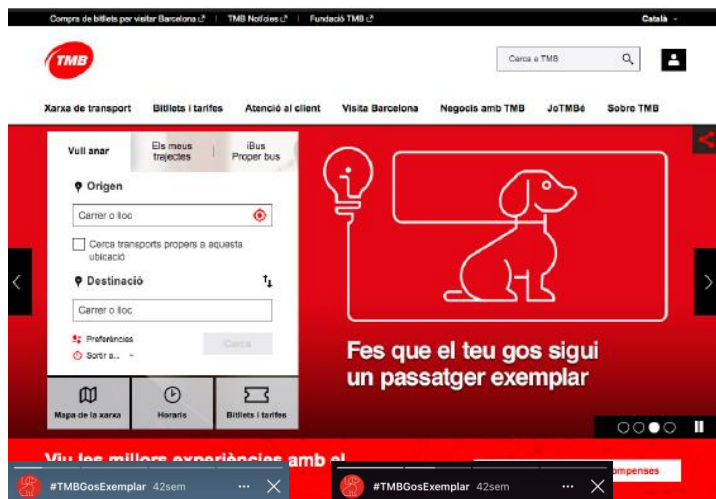
2.2. Normativa Gossos al metro

Campanya sota la imatge gràfica de les píndoles informatives per difondre la normativa d'accés de gossos a les instal·lacions de metro.

Objectius:

- Difondre la normativa actual d'accés de gossos al metro.
- Fomentar el civisme dels usuaris a les instal·lacions.
- Comunicar el compromís de TMB per la bona conducta.

Normativa Gossos al metro



A vertical red banner with a white outline of a dog sitting. To the left of the dog is a lightbulb icon with an 'i' inside. Below the dog, the text reads 'Fes que el teu gos sigui un passatger exemplar'. At the top right is a small white diamond with a red 'M'. At the bottom left is the TMB logo, and at the bottom right is the text 'Ets com et meus'.

A vertical red banner with a white lightbulb icon at the top containing an 'i'. Below the lightbulb is a vertical line with four circular icons: a clock, a dog, a person, and a warning triangle. To the right of the lightbulb, the text reads 'Si viatges en metro...'. Below the icons, there are four paragraphs of text detailing the rules for bringing dogs on the metro. At the bottom right is a QR code and the text 'Més informació a: tmb.cat'.



Més informació a:
tmb.cat

2.3. Oficina Virtual i cita prèvia Punts TMB

Campanya de comunicació sobre el servei d'atenció a l'usuari virtual que permeti reduir la presència de clients als Punts TMB

Objectius:

- Informar i incentivar les gestions digitals d'atenció que es poden dur a terme a través del web TMB i TMB App.
- Informar i promoure l'ús de cita prèvia Incentivar l'ús de la TMB App.
- Millorar l'experiència de client que no s'ha de desplaçar als Punts físicament.



Evita desplaçar-te a un Punt TMB, fes les teves gestions online

Necessites...

- Comprar un bitllet de família nombrosa o monoparental?
- Far una consulta sobre el servei o objectes perduts?
- Pagar una infracció?
- Presentar una queixa o al·legació?

Ja pots fer-ho des de l'oficina virtual.

Si no disposes dels mitjans per tramitar les teves gestions online, demana cita prèvia al 900 701 149 i t'atendrem al Punt TMB.

Per canviar un bitllet deteriorat, pots adreçar-te a qualsevol estació de metro o a un Punt TMB.

Si estàs en situació d'atur i necessites comprar la T-Usual bonificada, apropa't fins a un Punt TMB.

www.tmb.cat/ca/atencio-al-client

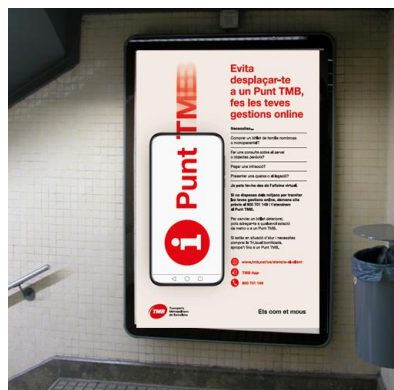
TMB App

900 701 149

TMB Transports Metropolitans de Barcelona

Ets com et mous

Oficina Virtual i cita prèvia Punts TMB



Quines gestions puc fer des de l'oficina virtual de TMB?

- Comprar un bitllet de familia nombrosa o monoparental.
- Recuperar un objecte perdut.
- Presentar una al·legació.
- Pagar una infracció.
- Presentar una queixa, reclamació o suggeriment.

On demano cita prèvia?

www.tmb.cat/ca/atencio-al-client

900 701 149

Com accedeixo a l'oficina virtual?

www.tmb.cat/ca/atencio-al-client

TMB App

Puc tramitar les meves gestions de forma presencial?

Si no pots resoldre les teves gestions online, t'atendrem al Punt TMB amb cita prèvia.

Si necessites canviar un bitllet deteriorat, adreça't a una estació de metro o a qualsevol Punt TMB.

Si has de comprar la T-Usual bonificada per a persones en situació d'atur, apropa't directament a un Punt TMB, (Sense demanar cita prèvia)