



“El Departamento de Transporte de Connecticut se enorgullece de presentar el primer Plan de Acción CX para los clientes del transporte estado. Me siento increíblemente privilegiado de celebrar este logro y apoyar los próximos pasos y el camino a seguir”.

-Benjamin Limmer,
Jefe de la Oficina de Transporte Público

¿Qué es el Plan de Acción CX?

CTDOT da prioridad a los clientes desarrollando un Plan de Acción para la Experiencia del Cliente (CX). El Plan de Acción CX define una visión para el futuro del transporte público en Connecticut basadas en las prioridades de los clientes e identifica acciones para que el transporte sea más agradable, fiable y eficiente para todos.

¿Qué significa CX?

La experiencia del cliente es la percepción del cliente sobre el sistema de transporte teniendo en cuenta sus interacciones en cada etapa del viaje, desde la desde la planificación del viaje hasta la llegada al destino.

¡Obtenga más información sobre el Plan de Acción CX!

TransitCX.com



¿Cómo identificamos las prioridades de nuestros clientes?

Nos pusimos en contacto con proveedores de servicios de transporte público y los socios de la comunidad para obtener comentarios y opiniones sobre los múltiples servicios de transporte público del Estado.

36

Eventos Pop-up

29

Entrevistas a las partes interesadas

10

Grupos de enfoque

4k+

Respuestas a la encuesta

143

Encuestas a los empleados

238

Ideas de acción del cliente

10k

Interacciones

Actuar para hacer realidad las prioridades de nuestros clientes

Este cuadro muestra las **ACCIONES** que CTDOT y nuestros socios proveedores de servicios han iniciado o están en curso para mejorar la experiencia del cliente. También se muestran los proyectos finalizados para demostrar que, incluso antes del lanzamiento de este Plan de Acción CX, hemos estado trabajando para mejorar la experiencia del cliente en todo el estado.

Mejorar el servicio	Más fáciles de usar	Mayor accesibilidad y comodidad
1 Mejoras en el servicio de autobuses ¡COMPLETADO!	9 Venta de billetes móvil para autobuses ¡COMPLETADO!	18 Trenes eléctricos M8 ¡COMPLETADO!
2 Mejoras en el servicio ferroviario ¡COMPLETADO!	10 Campaña “El tránsito es un viaje” ¡COMPLETADO!	19 Nuevas plataformas de embarque en las estaciones de ferrocarril ¡COMPLETADO!
3 ParkConneCT 2022 y 2023 ¡COMPLETADO!	11 Transit Royale ¡COMPLETADO!	20 Programa estatal para la mejora de las paradas de autobús EN CURSO
4 Servicio ferroviario regional adicional del noreste ¡COMPLETADO!	12 Programa CTpass EN CURSO	21 Nuevos vagones de ferrocarril EN CURSO
5 Paquete de ampliación del servicio de autobuses ¡PRÓXIMAMENTE!	13 Proyecto de Tarifa Unificada EN CURSO	22 Nuevos autobuses eléctricos con asientos elegidos por el cliente EN CURSO
6 Piloto Microtransit ¡PRÓXIMAMENTE!	14 Solución de aplicación móvil unificada y abierta EN CURSO	23 Importantes mejoras en las estaciones de ferrocarril EN CURSO
7 Trenes más rápidos EN CURSO	15 Iniciativas de servicio al cliente en las estaciones de ferrocarril EN CURSO	24 Mejora en la accesibilidad de la estación de ferrocarril EN CURSO
8 Autobús de tránsito rápido en la vía pública EN CURSO	16 Pantallas electrónicas de información a bordo EN CURSO	25 Nuevas estaciones de tren EN CURSO
	17 Iniciativa sobre pantallas de información al pasajero y conectividad EN CURSO	26 Iniciativa de mejora de la conectividad inalámbrica EN CURSO