David Olano: «Deberían existir tres grandes terminales terrestres»

El ministro de Transportes y Comunicaciones, Carlos Lozada, anunció que el transporte interprovincial se podría reanudar en junio. ¿Considera que el sector interprovincial está listo para retomar sus actividades?

Consideramos que el sector formal del transporte terrestre interprovincial sí está listo y preparado para retomar actividades, con los lineamientos para prevenir el COVID-19 y con las medidas sanitarias más adecuadas durante el viaje. Además, hemos ganado experiencia con el transporte humanitario llevado a cabo en abril.

Asimismo, estamos a la espera de la confirmación de los protocolos de bioseguridad que apruebe el Ministerio de Salud (Minsa) y Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC).

La informalidad es un severo problema en el sector de transportes interprovincial. ¿Qué acciones considera se deben aplicar para erradicarlo?

En principio consideramos que con una fiscalización adecuada se lograrían muchos resultados, además se necesita incentivos tributarios para la formalización.

Si se pudiera establecer un paralelo con el transporte aéreo, así como existe un aeropuerto para todas las líneas aéreas, también debería existir tres grandes terminales terrestres que

abarquen las salidas y llegadas al Norte, Centro y Sur. Actualmente cada empresa tiene su propio terminal, es como si cada línea aérea tuviera su propio aeropuerto.

Para que esto ocurra se necesita un trabajo coordinado entre las empresas y las autoridades, pero sabemos que no será en el corto plazo, pero se debe empezar a trabajar en ese sentido y con ese propósito.

En lo que respecta a Oltursa, ¿qué medidas de bioseguridad viene implementado en el marco de la pandemia?

Estamos estableciendo procedimientos para adecuarnos a las exigencias que demandará el reinicio de las actividades del transporte interprovincial. Hemos formado el "Equipo de Bioseguridad", el cual seguirá las normas que puedan disponer las autoridades pertinentes; y tenemos lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores y clientes.

También venimos implementando medidas como la toma de temperatura al ingreso, señalización para el distanciamiento social en nuestras oficinas y terminales, donde el ingreso será exclusivo para los pasajeros y clientes.

De igual manera, contamos con equipos de protección de bioseguridad, procedimientos para el ingreso de personal al taller/terminal/almacén/oficinas, procedimientos de limpieza y desinfección de los buses, procedimientos para el ingreso de conductores para ingresar en el bus e ingreso de pasajeros al inicio de los viajes, también tenemos un plan de acciones o respuestas ante un trabajador con COVID-19.

En el contexto del COVID-19 se ha planteado el eCommerce como una herramienta de ventas. ¿Cómo Oltursa viene desarrollando esta tecnología?

Oltursa es líder en el eCommerce del transporte interprovincial de pasajeros y cargo, a través de las compras de pasajes vía web y app.

Estamos próximos al lanzamiento de la nueva web con UX (experiencia de usuario) y también la renovación de la app móvil con nuevos atributos como la identificación mediante el escaneo por celular. Así, estamos presente y cerca a nuestra comunidad en redes sociales con campañas permanentes dando un mensaje de tranquilidad y de prevención.

Asimismo, estamos impulsando las compras corporativas por nuevos desarrollos tecnológicos de integración con las empresas (B2B) y nuestro centro de atención al cliente (Contact center) permite realizar sus pagos a través de medios de pago en línea de forma segura.

Para este año el plan es terminar de implementar la estrategia de transformación digital en toda la empresa.

Siempre estamos innovando como es el caso del Bot (robot) que funcionará bajo las plataformas de web, Facebook y Whatsapp, de forma que nuestros clientes van a poder absolver sus consultas y realizar compras en un horario flexible (24 x 7).

¿Cuáles son los planes de Oltursa para el segundo semestre de 2020 y para el 2021?

Estamos reforzando nuestros protocolos de bioseguridad a nivel empresa para nuestros colaboradores y clientes. También estamos impulsando el uso de nuestros canales digitales como es el caso del pago por monedero electrónico para evitar el uso del dinero físico.

Otro plan es potenciar nuevos mercados y oportunidades en el mismo entorno del transporte de pasajeros como es el transporte de personal, el transporte minero y transporte esencial.

En esta línea, estamos desarrollando un cotizador corporativo vía web para facilitar el tiempo de compra.

De igual manera, evaluamos implementar un contact center con Inteligencia Artificial (IA) para tener respuestas automatizadas.

Y para el 2021, renovaremos nuestra App Móvil para que tenga IA y reconocimiento de voz, porque el 58% de los millennials están buscando comunicaciones rápidas y sencillas.