

Mnożyć, integrować, a nie dzielić.

Propozycja PSS Rail odpowiedzią na potrzeby rynku.

W ostatnich latach obserwujemy dynamiczny rozwój przewozów pasażerskich. Zakupy nowego taboru, wprowadzanie nowych udogodnień dla pasażerów, zwiększanie komfortu podróży to wyzwania, przed którymi została postawiona polska kolej już jakiś czas temu. Tym, co szczególnie cieszy jest fakt, że pomysły przewoźników na nowe rozwiązania są zbieżne z oczekiwaniami podróżnych. Pomysły na nowe kanały sprzedaży, oferty łączone, wysoką dostępność zakupu biletu oraz wygodę podróżnego w większości pokrywają się z oczekiwaniami, a czasami nawet wyprzedzają potrzeby podróżnego. Sprawdziliśmy jak problem dostępności zakupu biletów został rozwiązany w innych krajach europejskich, przeprowadziliśmy liczne analizy, a także wywiady z głównymi zainteresowanymi – podróżnymi – pod względem ich potrzeb w tym zakresie. Przeanalizowaliśmy w jaki sposób na te potrzeby reagowali polscy przewoźnicy i jakie wsparcie mogli uzyskać od polskich firm informatycznych działających w tym obszarze. W wyniku naszych analiz uznaliśmy, że priorytetem jest skoncentrowanie się na mnożeniu i wykorzystaniu olbrzymiego potencjału jaki ma rynek transportu pasażerskiego w Polsce. Razem z naszymi partnerami technologicznymi opracowaliśmy zintegrowany system PSS Rail przygotowany do działania w symbiozie z dotychczasowymi rozwiązaniami stosowanymi na rynku. Nasze propozycje mają na celu zwiększenie ilościowej sprzedaży biletów wraz z dostarczeniem nowych korzyści dla podróżnych. Aby to uzyskać potrzebne jest spojrzenie nie tylko na ofertę kolei czy wspólny bilet kolejowy, ale przede wszystkim na realne potrzeby pasażera. Podróżny planuje całą podróż z punktu A do B, od drzwi do drzwi, nie ograniczając się wyłącznie do zaplanowania przejazdu koleją. Podstawowym pytaniem zadawanym przez podróżnego jest to jak z jednego miejsca dojechać do drugiego.

Często jest to codzienny dojazd do pracy. Właściwy system sprzedaży powinien zaproponować podróżnemu wiele opcji zrealizowania tego celu. Powinien pozwolić mu wybrać optymalny wariant dla jego indywidualnych preferencji. Spełnieniem najważniejszych potrzeb pasażera będzie łatwy zakup biletów na wszystkie usługi przewozowe wchodzące w wybrany plan podróży, a następnie otrzymywanie aktualnych informacji dotyczących wybranego planu podróży. Kluczowy aspekt stanowi obsługa posprzedażowa. Podróżny powinien mieć bieżącą informację o ewentualnych opóźnieniach, propozycjach zmiany planu podróży, powinien wiedzieć z wyprzedzeniem o ewentualnej komunikacji zastępczej ale też powinniśmy naszemu klientowi podać na dworcu, o usługach na pokładzie środka komunikacji, którym się porusza, pomoc pomóc zamówić taxi czy znaleźć dogodnie miejsca parkingowe w okolicach dworców i przystanków. Dbajmy o jakość usługi, jej stałą kontrolę oraz monitorowanie wprowadzanych zmian. To klient jest recenzentem naszej pracy i to on powinien mieć możliwość wypowiedzenia się. Zintegrowany z PSS Rail Moduł Mobilny opracowany przez strategicznego partnera SSK Rail, firmę Solid Solutions oferującą rozwiązania w zakresie smart city, tę komunikację nie tylko umożliwia, ale przede wszystkim automatyzuje. Dużo słyszeliśmy o potrzebie udostępnienia nowego sposobu zakupu biletów w kanale www z rezerwacją miejsc, w ramach którego podróżni oczekują możliwości sprawdzenia dostępności miejsc, wraz z opisem miejsca i udogodnień takich

jak WiFi czy zasilanie 230V. Moduł CETRO systemu PSS Rail umożliwia wizualizację miejsc w pociągach wraz z informacjami dodatkowymi dając ponadto możliwość dynamicznego zarządzania ceną dla wybranego miejsca. Okazuje się, że popyt na zakup biletu jest również uzależniony od konkretnego miejsca w pociągu, a tym samym narzędzie CETRO wychodzi naprzeciw potrzebom przewoźników pozwalając na sprawniejsze zarządzanie podażą. Po stronie przewoźników zidentyfikowaliśmy wiele potrzeb i problemów do rozwiązania. Najważniejsze jakie obsługuje PSS Rail to wysoka elastyczność w kreowaniu ofert, budowaniu sieci sprzedaży, zarządzaniu sprzedażą wzajemną oraz możliwość szybkiej integracji z zewnętrznymi kanałami sprzedaży. Ponadto zaobserwowaliśmy, że gminy są bardzo zainteresowane łączeniem ofert poprzez wprowadzenie jednego biletu, ale też zsynchronizowaniem rozkładów jazdy komunikacji miejskiej i kolejowej. Chcą, aby podróżni przesiadli się z nieekologicznych samochodów do komunikacji zbiorowej przynoszącej wymierny zysk dla miast i oferującej wygodę podróżnych. Większość obecnie spotykanych założeń mówi wyłącznie o koncentracji na połączeniu sprzedaży biletów PKP kolejowych/MPK transportu miejskiego/Kolejowych lotniczych, co w naszym przekonaniu jest niewystarczającym kierunkiem dla nowoczesnego systemu obsługi pasażera. Skoro obsługujemy podróżnego, to pomóżmy mu ponadto spędzić czas w miejscu docelowym. Sprzedajmy pobyt w hotelu, zaprosimy do restauracji, na zakupy, do zoo czy aquaparku. Technicznie realizacja tych wszystkich śmiałych pomysłów jest możliwa w PSS Rail.

