



Videomat – innowacyjny kanał dystrybucji biletów

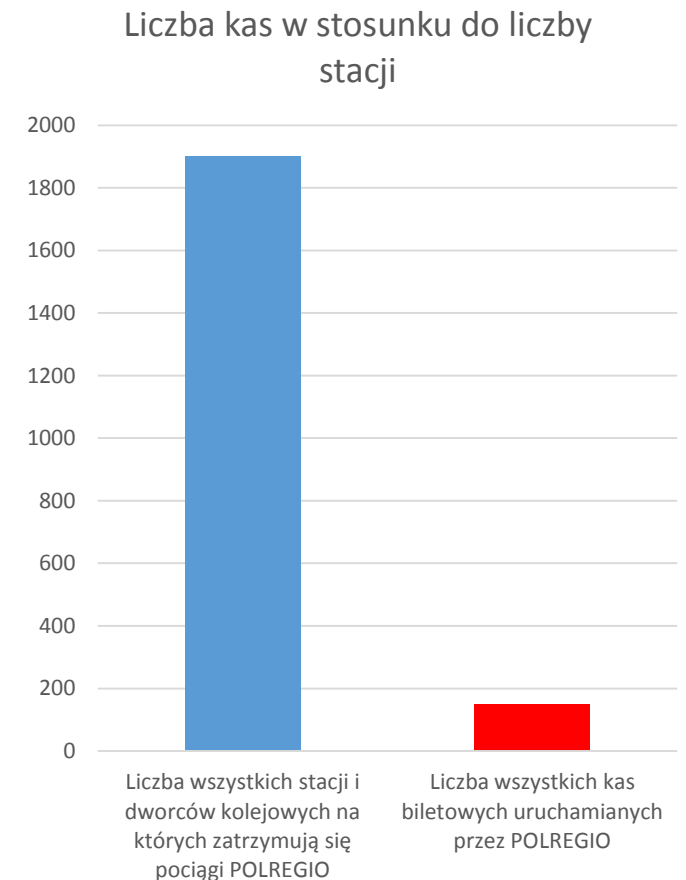
Sieć sprzedaży

Obecnie głównym narzędziem wspierającym proces sprzedaży biletów kolejowych jest kasa biletowa, w której dostępna jest oferta wszystkich przewoźników kolejowych.

Pociągi POLREGIO codziennie zatrzymują się na **1900** stacjach i dworcach kolejowych. Spółka posiada ok. **150** kas, których kosztochłonność wynosi średnio **17,9%**, ale w skrajnych przypadkach sięga nawet **ponad 50 %**.

Jeżeli natomiast chodzi o dostępność kas to na dworcach premium wynosi ona średnio **12 godzin** dziennie, natomiast na mniejszych dworcach jedynie **7 godzin**.

W przypadku mniejszych stacji zauważalny jest ograniczony dostęp do kas połączony z wysokim kosztem utrzymania tego kanału sprzedaży.



Geneza powstania videomatu

Biorąc pod uwagę kwestię ograniczeń w dostępności do kas na mniejszych stacjach, zespół Biura Handlowego zaczął rozważać znalezienie lub **stworzenie narzędzia sprzedaży, które :**

- **miałoby cechy kasy biletowej;**
- **byłoby dostępne w godzinach przejazdów pociągów POLREGIO;**
- **cechowało się jednocyfrową kosztownością.**



Geneza powstania videomatu

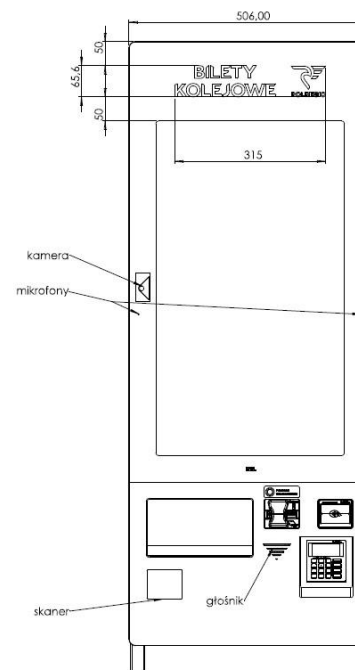
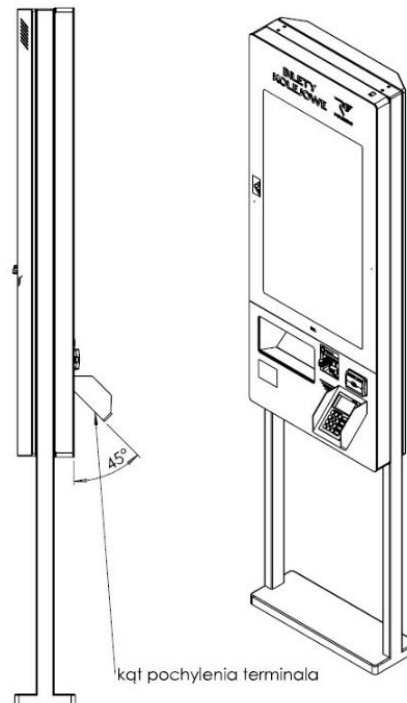
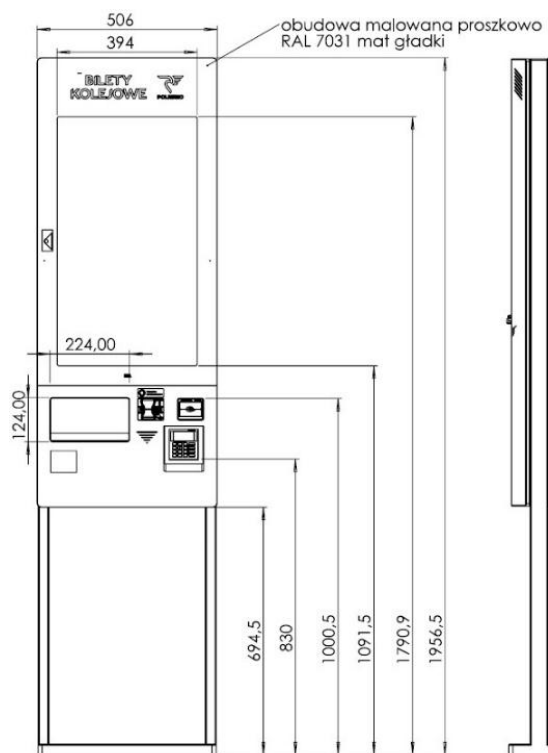
Źródłem inspiracji i punktem wyjścia było wypełnienie niszy na rynku dla klientów, **dla których podstawą jest jednak możliwość kontaktu z pracownikiem**, który tak jak w tradycyjnej kasie biletowej poprowadzi nas przez proces zakupu biletu.

Z tego punktu widzenia istotne było połączenie funkcjonalności tradycyjnego automatu biletowego z czynnościami tradycyjnej kasy biletowej.

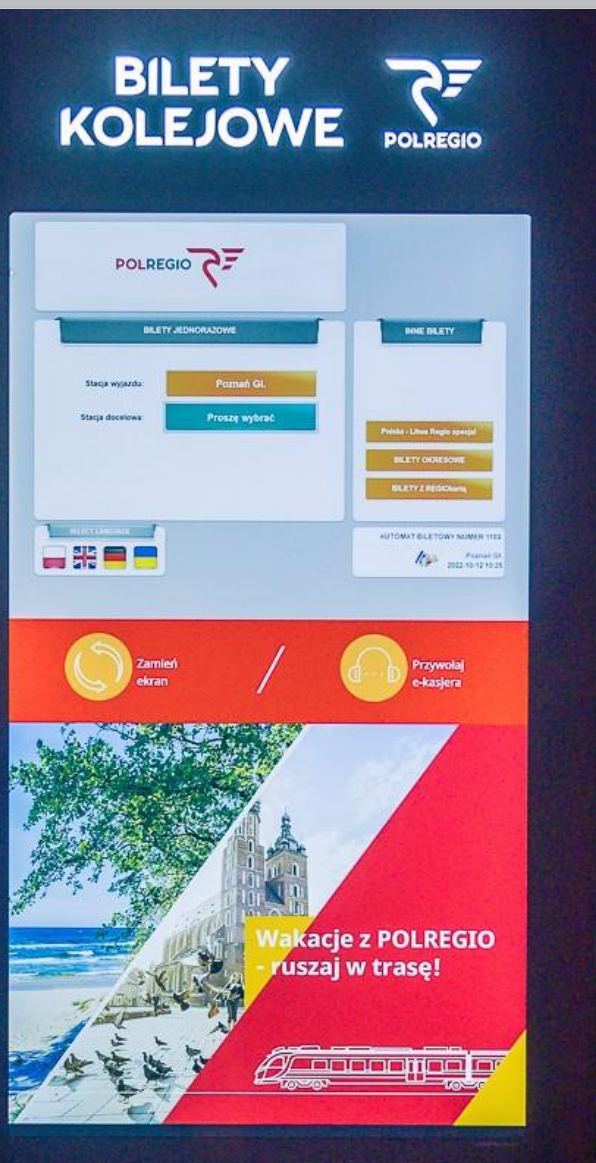


Efekt prac

Efektom prac zespołu była koncepcja videomatu z funkcją **e-kasjera**, czyli osoby zlokalizowanej w call center, która wspiera klienta podczas zakupu biletu kolejowego.



Efekt prac



Pasażer naciska odpowiedni przycisk na ekranie lub na obudowie videomatu i łączy się z call center. Następnie **e-kasjer** wybiera zgodnie z oczekiwaniami klienta odpowiednią ofertę, a klient jedynie zbliża kartę płatniczą do właściwego czytnika i odbiera bilet.

Dodatkowym atutem nowego rozwiązania jest dostępność usługi w każdym videomacie, niezależnie od jego lokalizacji. Funkcja **e-kasjera** jest dostępna w godzinach **od 6:00 do 22:00**.

Efekt prac

Plan działania

Zespół założył, że nowa funkcjonalność będzie stanowiła zachętę do zakupu biletu dla osób, które do tej pory nie były przekonane do korzystania z usług tradycyjnego biletomatu.

W celu weryfikacji tego założenia podjęto decyzję o realizacji pomysłu w formie projektu pilotażowego, którego pierwszym etapem jest udostępnienie pasażerom **10 urzędzeń**, które zostały zainstalowane na większych i mniejszych dworcach w Polsce (Świnoujście, Szczecin, Wrocław, Poznań, Kraków, Łódź Widzew, Jarosław, Białystok, Opole, Zielona Góra).

W najbliższych tygodniach POLREGIO zaplanowało kampanię reklamową pod hasłem **„Do kolejki bez kolejki”** oraz szereg akcji marketingowych na dworcach, prasie oraz social mediach, , zachęcających do skorzystania z videomatów.

Do kolejki bez kolejki



Ocena pilotażu

Kolejne miesiące będą poświęcone analizie różnorodnych wskaźników.

Doświadczenia oraz wnioski z pilotażu pozwolą na podjęcie decyzji w sprawie rozwoju sieci sprzedaży opartej na videomatach.





Do kolejki bez kolejki

Nie trać czasu w kolejce do kasy.
Kup bilet w videomacie.
Wsparcie zapewni Ci e-kasjer



Dziękuję za uwagę.