

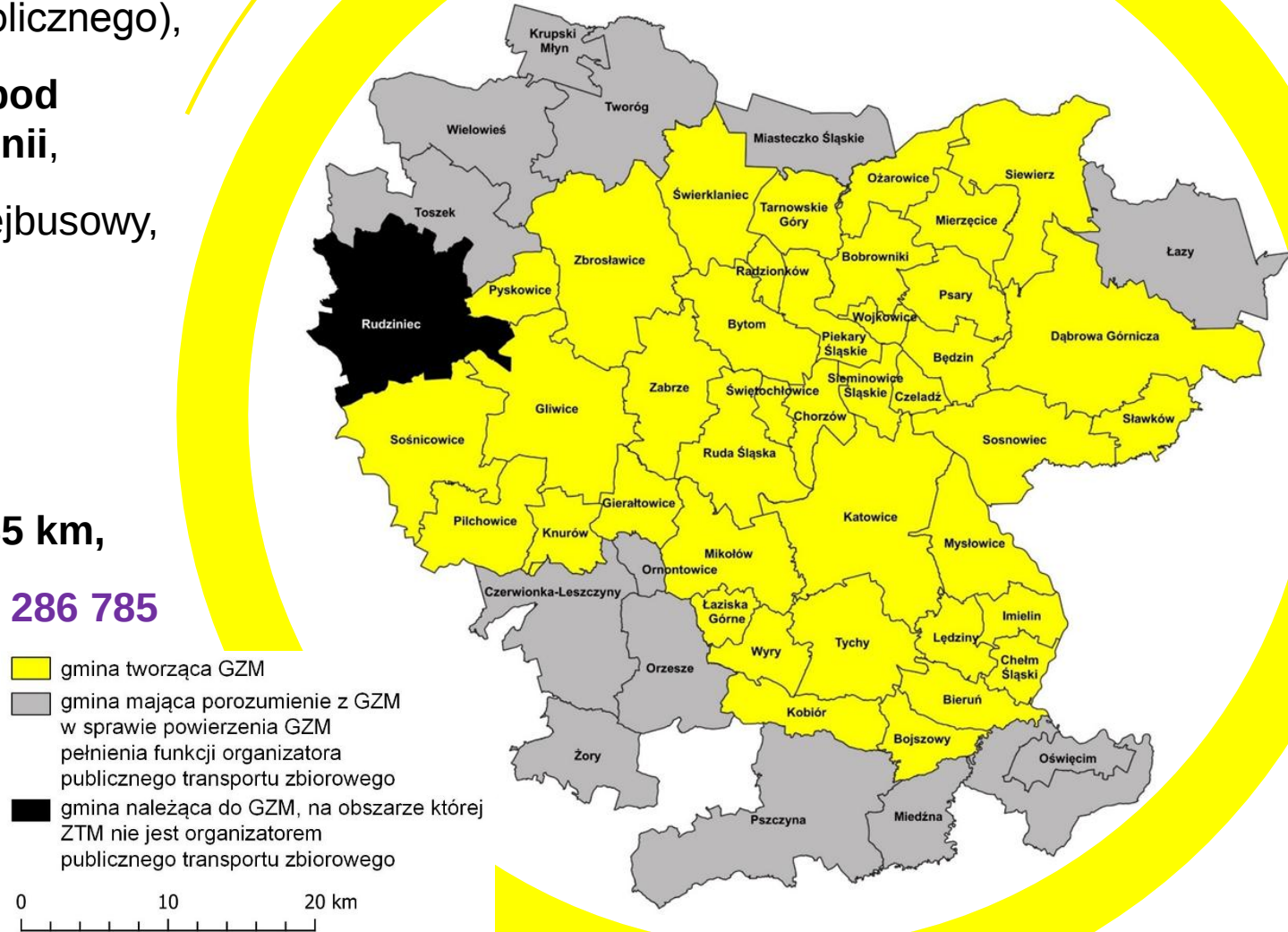
**Mechanizmy
organizacji systemów
sprzedaży i kontroli biletów
oraz windykacji z wykorzystaniem
nowoczesnych technologii
na przykładzie
Zarządu
Transportu Metropolitalnego
w Katowicach**

**Małgorzata Gutowska
Dyrektor Zarządu Transportu
Metropolitalnego**

Zakopane, 25.10.2023 r.

Transport publiczny ZTM

- 56 gmin (w tym 15 gmin posiadających porozumienie na organizację transportu publicznego),
- największy system transportu zbiorowego pod względem obsługiwanego obszaru - 460 linii,
- podsystemy: autobusowy, tramwajowy, trolejbusowy,
- 1886 pojazdów,
- 6877 stanowisk przystankowych,
- długość tras ogółem – 2986 km,
- długość linii komunikacyjnych ogółem - 8885 km,
- planowany budżet roczny na 2023 r. 1 557 286 785 zł,
- praca eksploatacyjna:
 - autobusy 107 678 908 wzkm,
 - tramwaje 10 836 739 pzkm,
 - trolejbusy 1 440 406 wzkm,
- 7 operatorów komunalnych i 17 prywatnych.



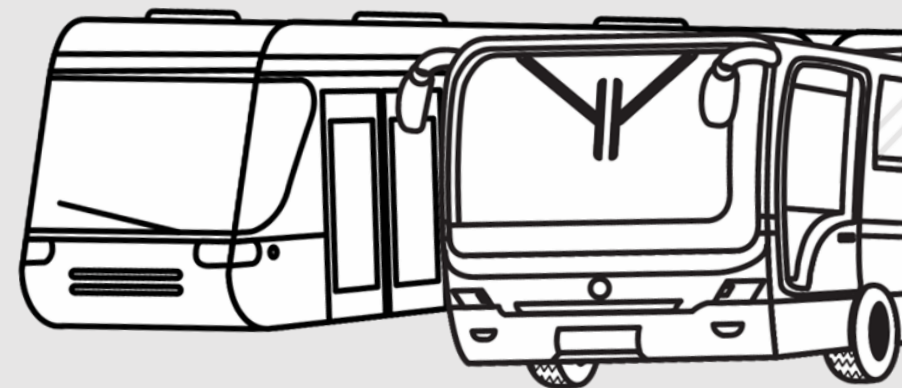
Zadania Zarządu Transportu Metropolitalnego

- ▶ planowanie, organizowanie i zarządzanie publicznym transportem zbiorowym,
- ▶ prowadzenie badań marketingowych rynku usług publicznego transportu zbiorowego,
- ▶ opracowywanie rozkładów jazdy, nadzór nad świadczeniem przez operatorów usług przewozowych,
- ▶ obsługa operatorska systemu informacji pasażerskiej,
- ▶ kontrola biletowa,
- ▶ emitowanie biletów, prowadzenie sprzedaży biletów,
- ▶ obsługa systemu dystrybucji biletów komunikacji miejskiej,
- ▶ windykacja,
- ▶ współpraca przy tworzeniu i obsługa zintegrowanego z PKP systemu taryfowo – biletowego.



Rys historyczny – integracja z organizatorem kolejowym oraz MZK Jastrzębie Zdrój

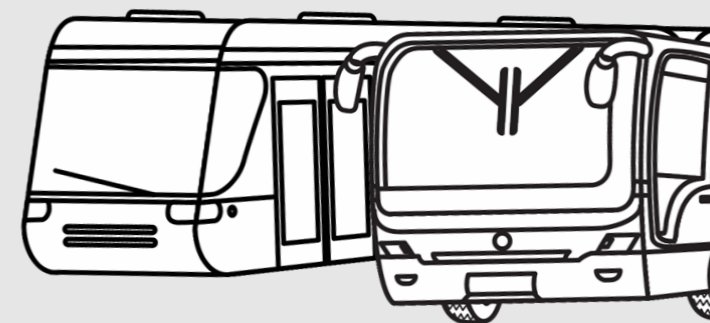
- ▶ **18 październik 2018** – zawarcie porozumienia pomiędzy GZM, Województwem Śląskim, KZK GOP i Kolejami Śląskimi sp. z o.o. w sprawie wprowadzenie wspólnej oferty biletowej - „**METROBILET**”, której sprzedaż rozpoczęto w czerwcu 2019 r.
- ▶ **26 sierpnia 2021** – zawarcie porozumienia pomiędzy Województwem Śląskim, **GZM** przy udziale **ZTM**, **Kolejami Śląskimi sp. z o.o.**, **POLREGIO sp. z o.o.** w celu utworzenia zintegrowanego systemu biletowego w transporcie drogowym oraz kolejowym. Uruchomiono oferty:
 - Metrobilet (ZTM) – Superbilet (KŚ)
 - 24h + Kolej (ZTM) - Superbilet 24 Strefa M (KŚ, oferta wygaszona w IV 2022)
 - Silesia 24 i EuroSilesia 24 (KŚ)
- ▶ **15 grudnia 2022** – zawarcie porozumienia pomiędzy **GZM** przy udziale **ZTM** oraz **MZK Jastrzębie Zdrój** w sprawie integracji taryfowo-biletowej, - uruchomienie oferty biletów emitowanych przez MZK.
Sprzedaż biletów od 1 stycznia 2023 r.



Wartość sprzedaży biletów z ofert wspólnych z Kolejami Śląskimi

Wartość sprzedaży	2022 rok	I-IX 2023 rok
Bilety długookresowe (Metrobilet, Superbilet)	4 758 774 zł	4 154 777 zł
Bilety średniookresowe (24H+Kolej, Silesia, Eurosliesia)	1 755 819 zł	1 667 764 zł

Udział w sprzedaży ogółem	2022 rok	I-IX 2023 rok
Biletów długookresowych (30-, 90-, 180-dni, Metrobilet, Superbilet)	6,37%	6,36%
Biletów średniookresowych (Dzienne, 24H+Kolej, Silesia, Eurosliesia)	19,12%	14,62%



Elektroniczne kanały sprzedaży biletów

Kanały sprzedaży biletów ZTM

Udział w liczbie sprzedaży w 2022 roku
Udział w liczbie sprzedaży w okresie I-IX 2023 roku



W prawie 1 000 punktach sprzedaży

W wersji papierowej

49,5%

43,1%

U kierujących pojazdami

W pięciu aplikacjach mobilnych (SkyCash, mPay, moBiLET, jakdojadę, zBiletem)

W każdym z prawie 1800 pojazdów – przy użyciu karty ŚKUP lub karty płatniczej

W wersji elektronicznej

39,7%

48,4%

Bilety zakupione w Punktach Obsługi Pasażera

W 400 punktach sprzedaży oznaczonych logo ŚKUP

W ponad 130 automatach biletowych

W wersji papierowej i elektronicznej

10,8%

8,6%

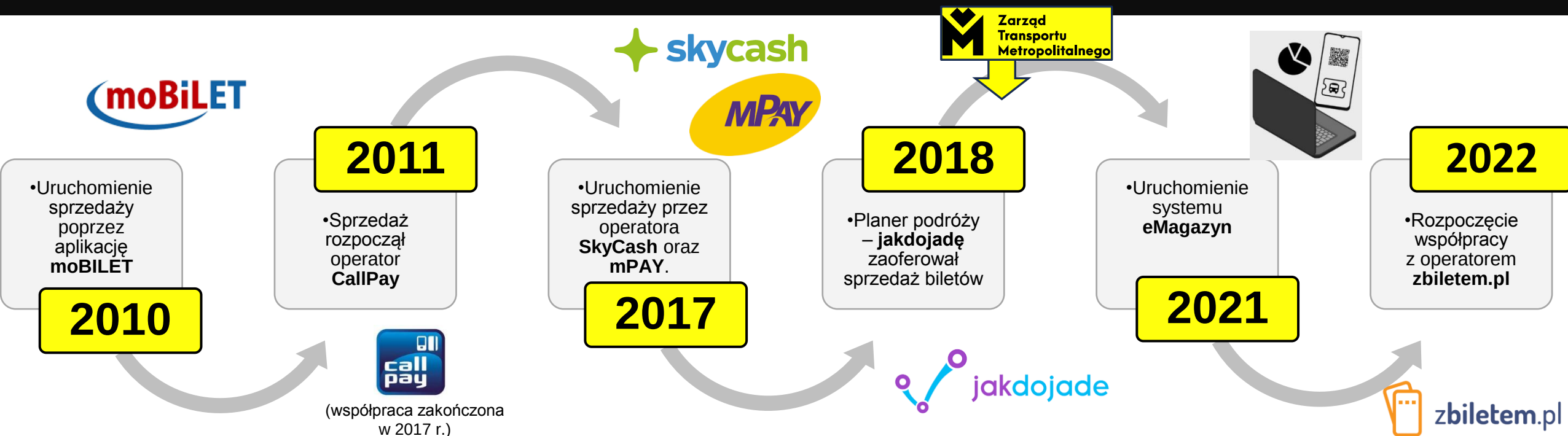
W 12 solarnych automatach biletowych

W Mobilnej Aplikacji Pasażerskiej

Przez Internet i zdalnie



Zewnętrzne aplikacje mobilne w ZTM



E-Magazyn to kompleksowe rozwiązanie, integrujące systemy sprzedażowe operatorów sprzedających bilety w aplikacjach mobilnych z ZTM. m. in. do **generowania biletów** komunikacji miejskiej w **formie elektronicznej, zarządzania nimi** oraz **kontroli procesu ich sprzedaży** na terenie działania **Górnośląsko- Zagłębiowskiej Metropolii (GZM)**.
Uruchomienie w 2021 roku.

Zalety eMagazynu to m.in.:

- ▶ łatwa możliwość kontroli liczby i rodzajów sprzedanych biletów,
- ▶ możliwość wykorzystania danych do prowadzenia kompleksowych analiz sprzedażowych, łatwość dostępu do raportów – dostępne online.
- ▶

eMagazyn - system otwarty

▶ eMagazyn został uruchomiony w dniu **1 października 2021 r.**

▶ Możliwość przystąpienia do systemu otwartego na sprzedaż biletów **w dowolnym momencie przez każdego z operatorów.**

▶ Obecnie obsługuje sprzedaż biletów przez **5 dystrybutorów.** Każdy z Operatorów uzyskał dostęp do API i uzyskał certyfikat potwierdzające zakończenie **integracji z systemem.**

▶ Od początku działania za pomocą systemu sprzedano ponad **28 milionów biletów.**



Załącznik nr 1 do Opisu procesu certyfikacji

Regulamin dla procesu certyfikacji Operatorów Mobilnych i korzystania z Systemu eMagazyn

1. GZM jest właścicielem Systemu eMagazyn, który jest interfejsem pośredniczącym w procesie dystrybucji biletów elektronicznych za pomocą aplikacji mobilnych.

2. ZTM

eMag

3. Integ

Syste

4. Do p

pośn

line.

5. Opis

która

6. Dost

na p

7. Oper

refre

8. Oper

Załącznik nr 1 do Informacji
o możliwości przystąpienia
do systemu otwartego

Wzór

Górnślasko – Zagłębiowska Metropolia
- Zarząd Transportu Metropolitalnego
40 - 053 Katowice
ul. Barbary 21A

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

Przedmiot umowy:
**SPRZEDAŻ BILETÓW ZA POMOCĄ TELEFONÓW KOMÓRKOWYCH ORAZ INNYCH
KOMPATYBILNYCH URZĄDZEŃ MOBILNYCH**

-WZÓR-

Umowa nr

zawarta w dniu 2021 r. pomiędzy:

Górnślasko-Zagłębiowską Metropolią w Katowicach, NIP: 634-29-01-873 w imieniu której działa Zarząd Transportu Metropolitalnego w Katowicach, jednostka budżetowa z siedzibą w Katowicach, ul. Barbary 21A, 40-053 Katowice, NIP: 634-29-22-705, REGON: 369308114, zwanym dalej „ZTM” reprezentowanym przez:

.....
przy kontrasygnacie Głównego Księgowego,
a

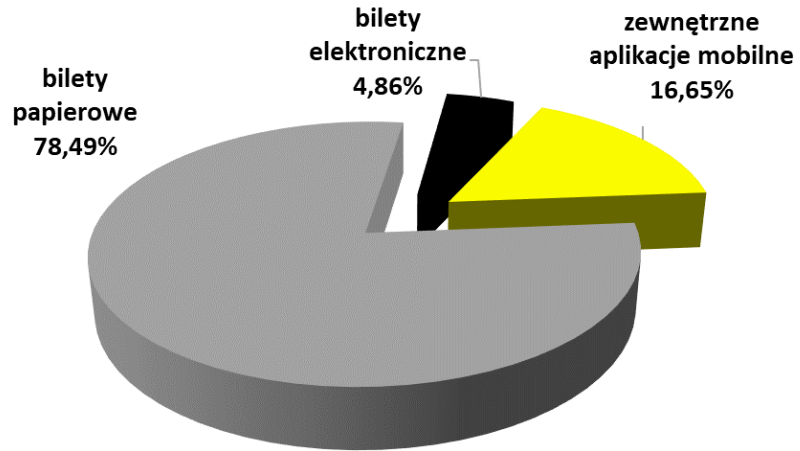
..... wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w....., pod nr KRS....., REGON....., NIP....., o kapitale zakładowym w wysokości:, zwanym dalej „Operator”, lub „Operator Mobilny” reprezentowanym przez:

zczoną
biletów

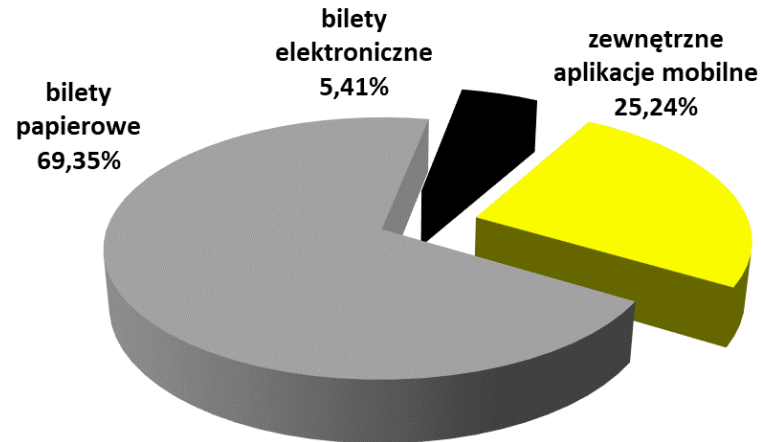
mi we
owość

Wzrost udziału sprzedaży biletów kanałami elektronicznymi

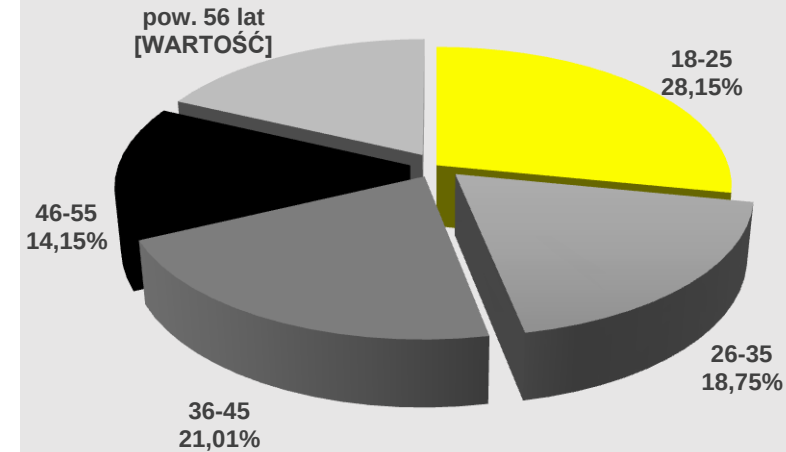
2020 rok



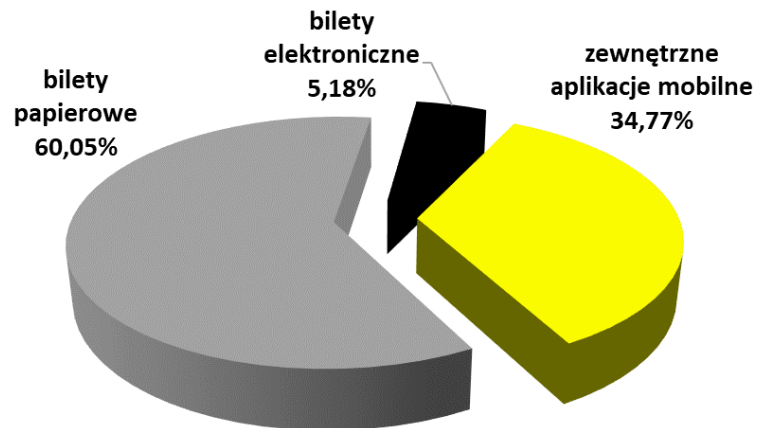
2021 rok – uruchomienie eMagazynu



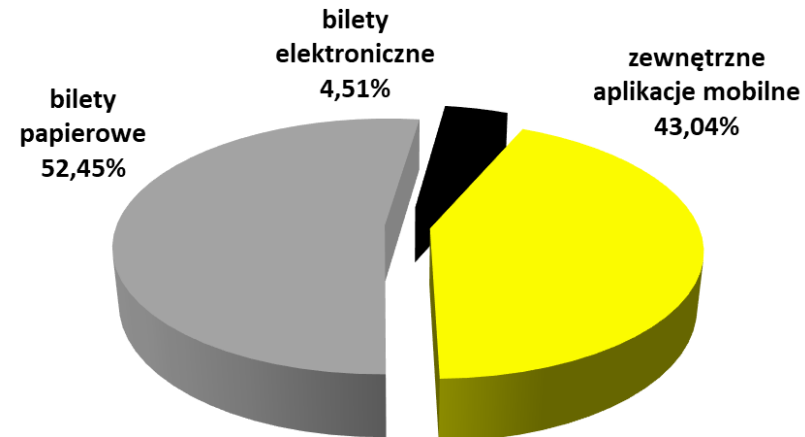
Struktura pasażera wg wieku



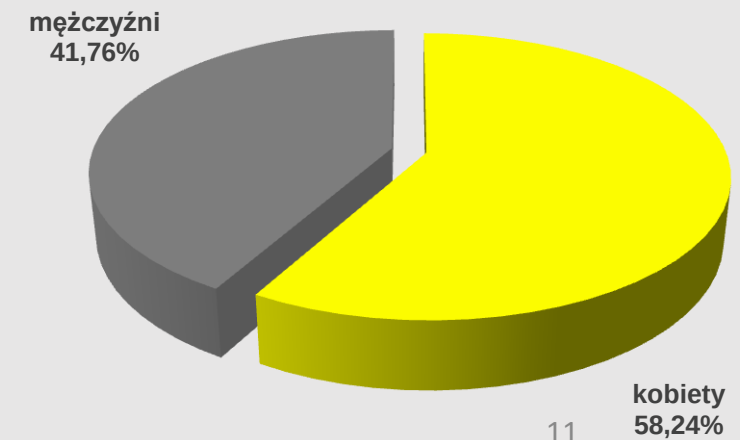
2022 rok



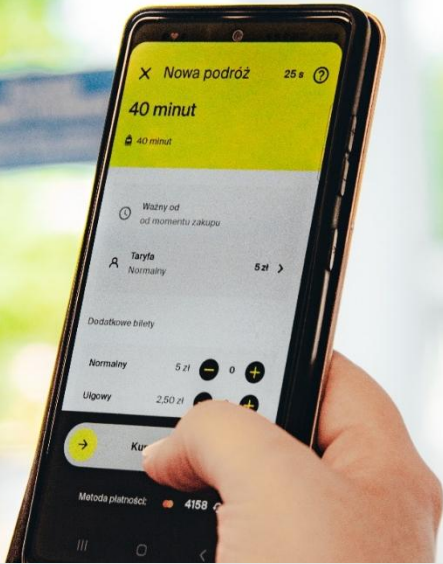
2023 rok



Struktura pasażera wg płci

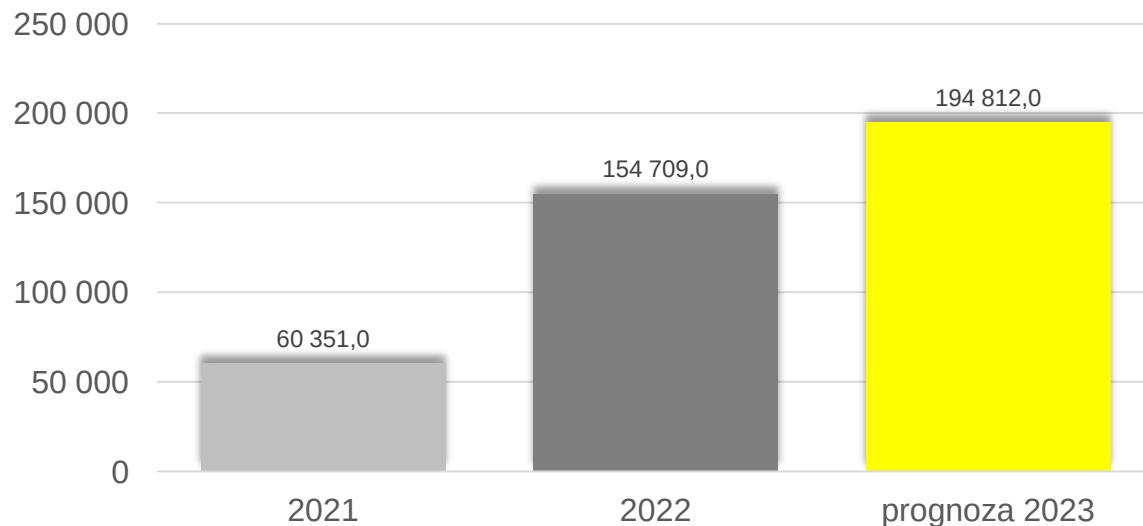


Sprzedaż biletów mobilnych w ZTM

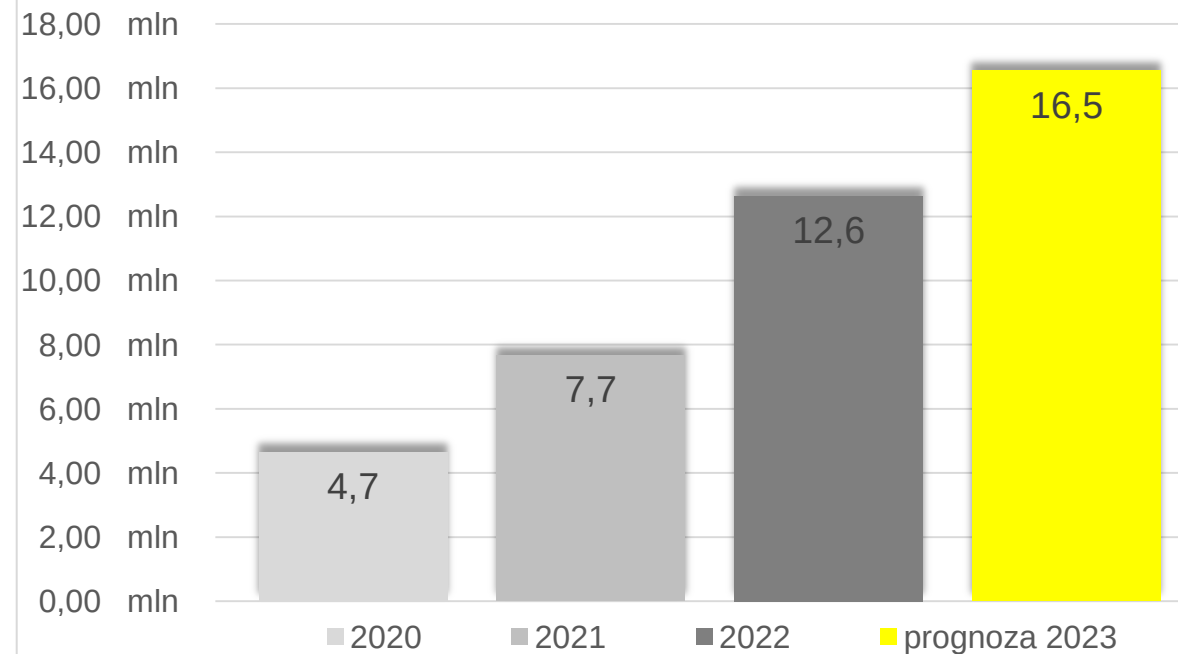


W 2022 roku **około 40% biletów** zakupionych zostało przez **aplikacje mobilne**.

Sprzedaż biletów przez Mobilną Aplikację Pasażera ZTM/GZM w latach 2021/2022/2023



Liczba sprzedanych biletów krótkookresowych przez wszystkie aplikacje mobilne w latach 2020/2021/2022/2023



Automaty biletowe i kasowniki

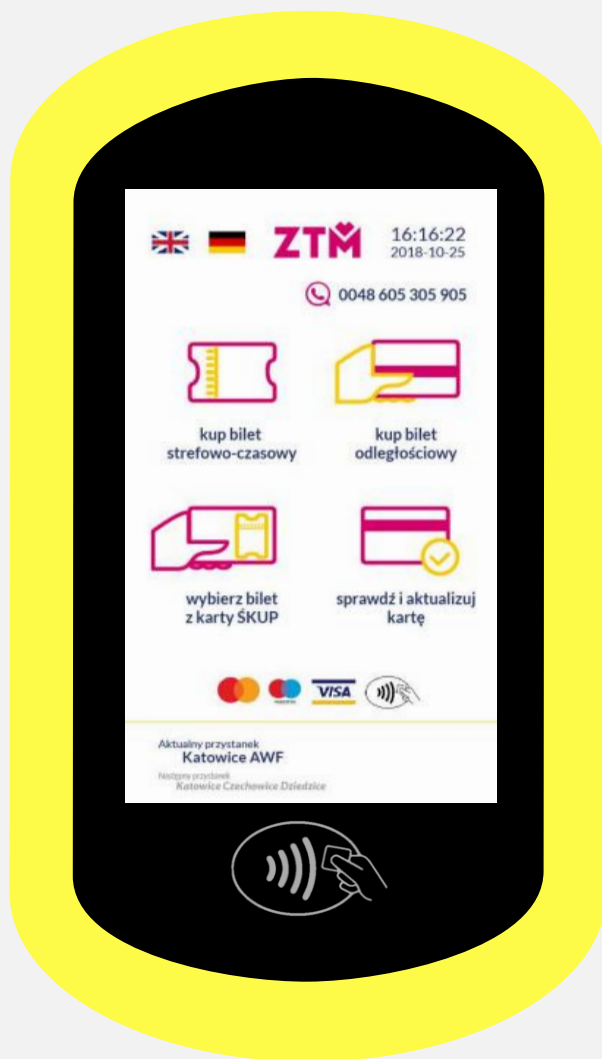
Kanały sprzedaży – solarne automaty biletowe

- ▶ przetarg pn. „Elektroniczne systemy sprzedaży biletów na obszarze Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii”,
- ▶ **przetarg nr 1:**
umowa z firmą Emtest (Słowacja) – **odstąpienie od umowy**
- ▶ **przetarg nr 2:**
umowa z firmą Mera-Serwis SGL na **zakup i utrzymanie 132 solarnych automatów biletowych** zasilanych wyłącznie energią słoneczną (**wartość 11 607 809,94 zł**),

Umowa zakłada świadczenie usług **utrzymania automatów biletowych przez okres 10 lat.**

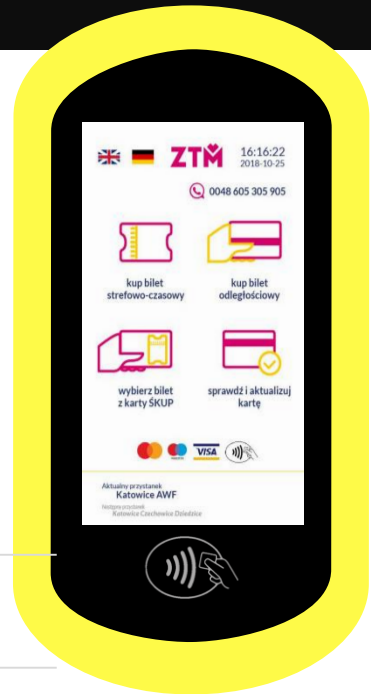
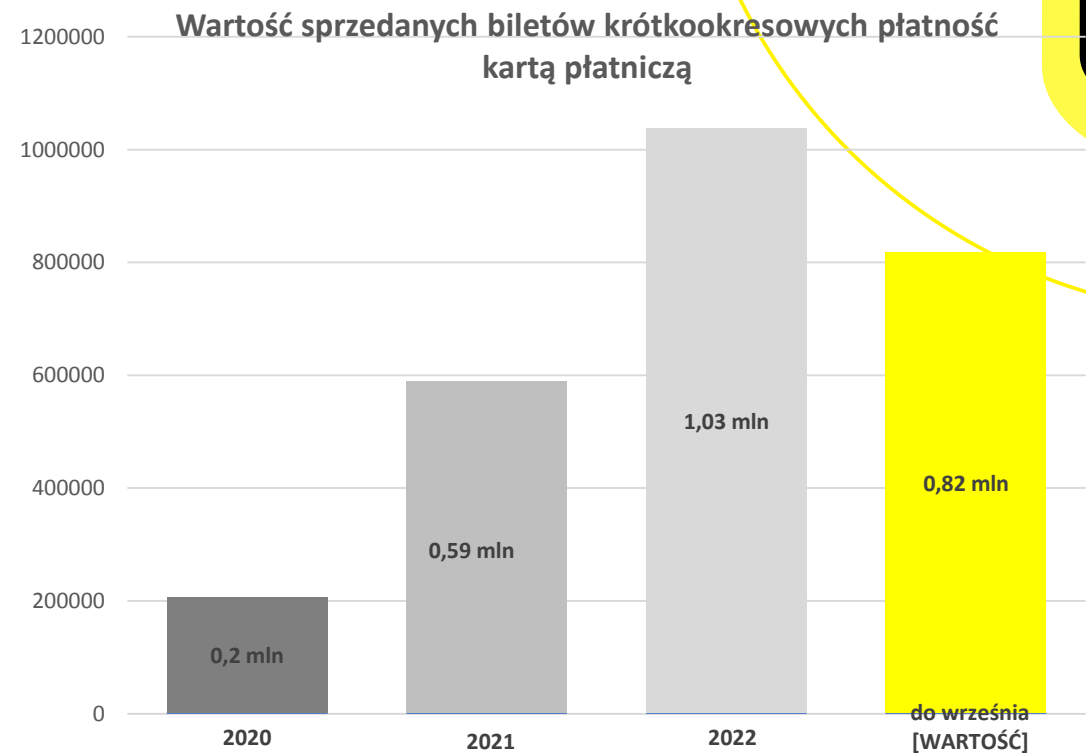
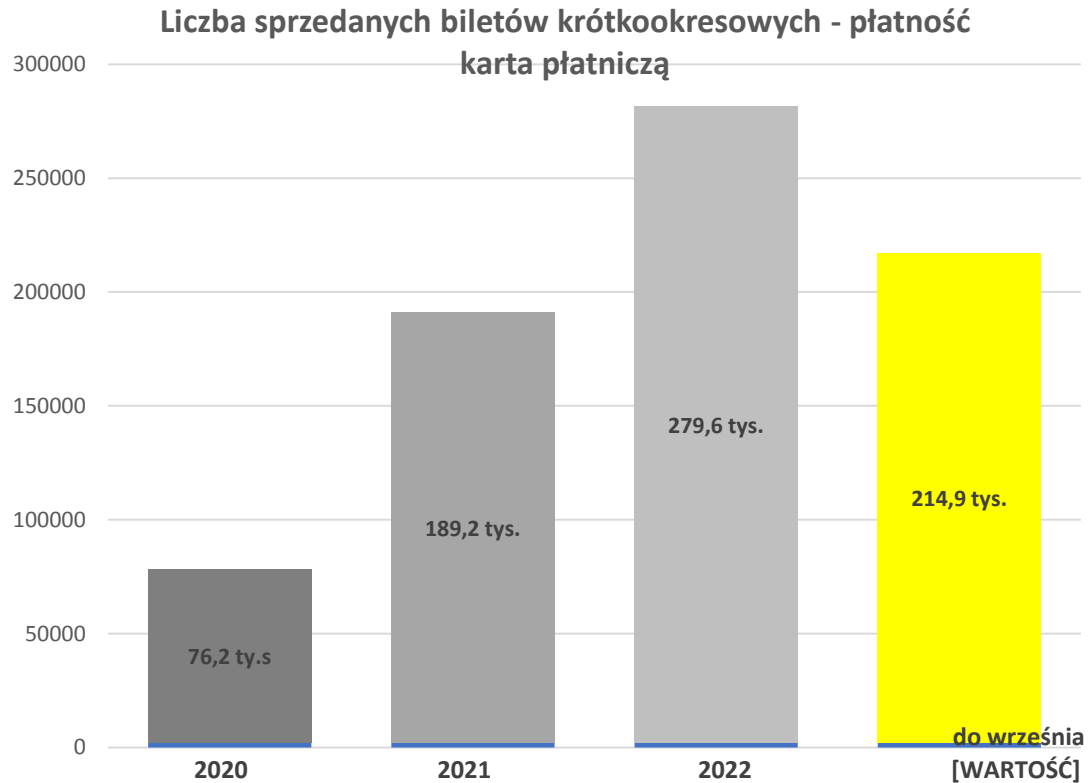


Kanały sprzedaży - kasowniki biletów



- ▶ w styczniu **2020 roku** udostępniono możliwość wnoszenia opłat za bilety **bankową kartą płatniczą** oraz **smartfonem** w **159 pojazdach**,
↓
- ▶ w **2022 roku** takie kasowniki zamontowano w następnych **90 pojazdach**,
↓
- ▶ w **2023 roku** zamontowano w kolejnych **200 pojazdach**,
↓
- ▶ **CEL** → płatności zbliżeniowe we **wszystkich pojazdach**.

Kanały sprzedaży - kasowniki biletów



Kontrola biletów i windykacja

„Kiedy złodziej nie ma okazji do kradzieży, skazany jest na uczciwość.”

Nowy model kontroli biletów

Model zastany

- ▶ Do końca 2018 r. prowizja za każdą prawidłowo wystawioną opłatę dodatkową jednak nie więcej niż za 180 opłat w miesiącu:
 - ▶ duża ilość opłat dodatkowych trudnych do zwindykowania,
 - ▶ wysokie koszty windykacji przy małych wpływach dla organizatora.

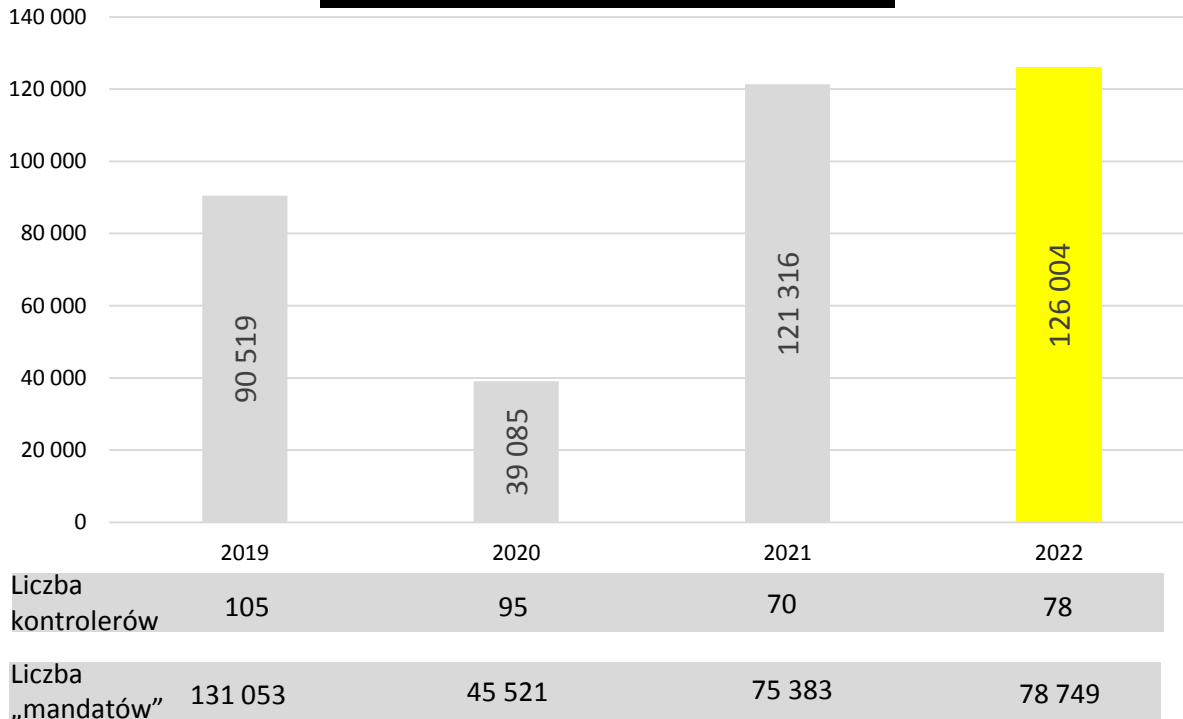
Model zmieniony przez ZTM

- ▶ Od 2019 r. wynagrodzenie dwuskładnikowe – prowizja od opłaconych opłat dodatkowych oraz najniższa stawka godzinowa za każdą godzinę kontroli:
 - ▶ mniejsza ilość opłat dodatkowych do zwindykowania,
 - ▶ zmniejszenie kosztów windykacji,
 - ▶ wzrost wpływów z tytułu opłat dodatkowych.



Kontrola biletów

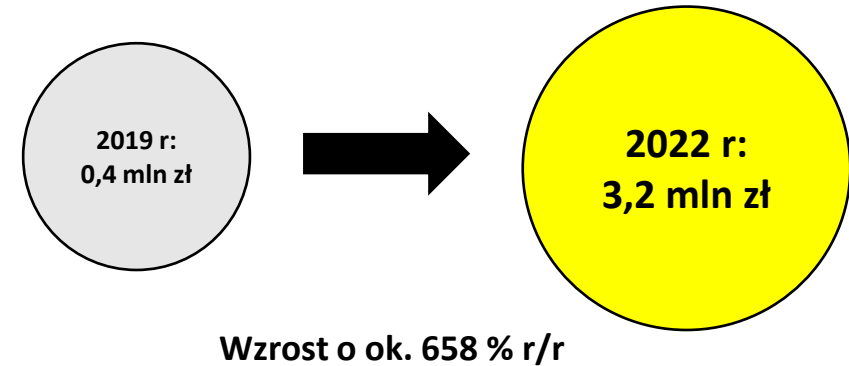
Liczba kontroli biletowych



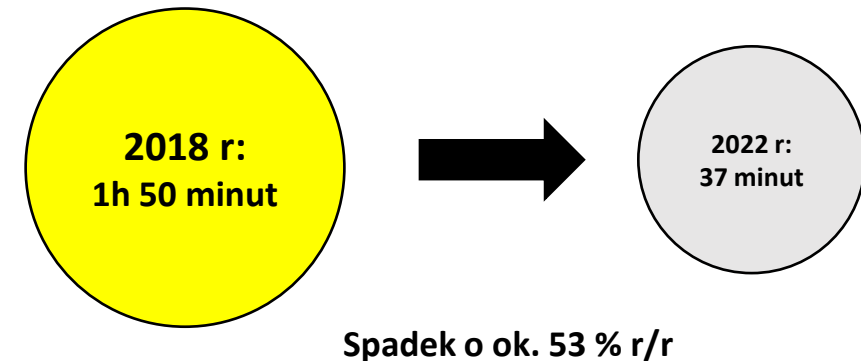
W 2019 roku:

- Zmieniono sposób wynagradzania kontrolerów,
- Wprowadzono nowy system czasu pracy,
- Zastąpiono skanowanie „mandatów” automatycznym generowaniem dokumentów cyfrowych.

Wartość nałożonych opłat gotówkowych



Średni odstęp czasu między kontrolami



Windykacja

Wyszczególnienie	2019 r.	2020 r.	2021 r.	2022 r.
Liczba wystawionych opłat	131 053	45 521	 75 383	 78 749
Liczba spraw skierowanych na drogę postępowania sądowego	2 622	17 054	23 171	21 007
Liczba wszczętych egzekucji komorniczych	1 279	4 550	17 779	14 613
Liczba spraw o szalbierstwo	836	856	879	415
Liczba wysłanych wezwań do zapłaty	109 967	39 299	39 831	34 639
Liczba wysłanych ostrzeżeń o zamiarze dopisania do KRD BIG S.A.	16 553	15 162	12 126	10 601
Dochód z tytułu zapłaconych opłat kredytowych /zł/	5 344 374 zł	5 311 860 zł	6 450 995 zł	6 208 070 zł
Dochód z tytułu zapłaconych opłat gotówkowych /zł/	427 065 zł	676 696 zł	1 894 309 zł	3 237 080 zł
Łączny dochód /zł/	5 771 439 zł	5 988 556 zł	 8 345 304 zł	 9 445 150 zł

Usprawnienia w kontroli biletów i windykacji należności

2012

•Od 2012 roku
w **KRD BIG
S.A.** dopisano
61 479
dłużników



Zarząd
Transportu
Metropolitalnego

2019

•Przejście na
**Elektroniczne
Postępowanie
Upominawcze**

2020

•Wprowadzenie
możliwości
**elektronicznej
zapłaty** za
nałożoną
**opłatę
dodatkową** w
miejscu kontroli

2021

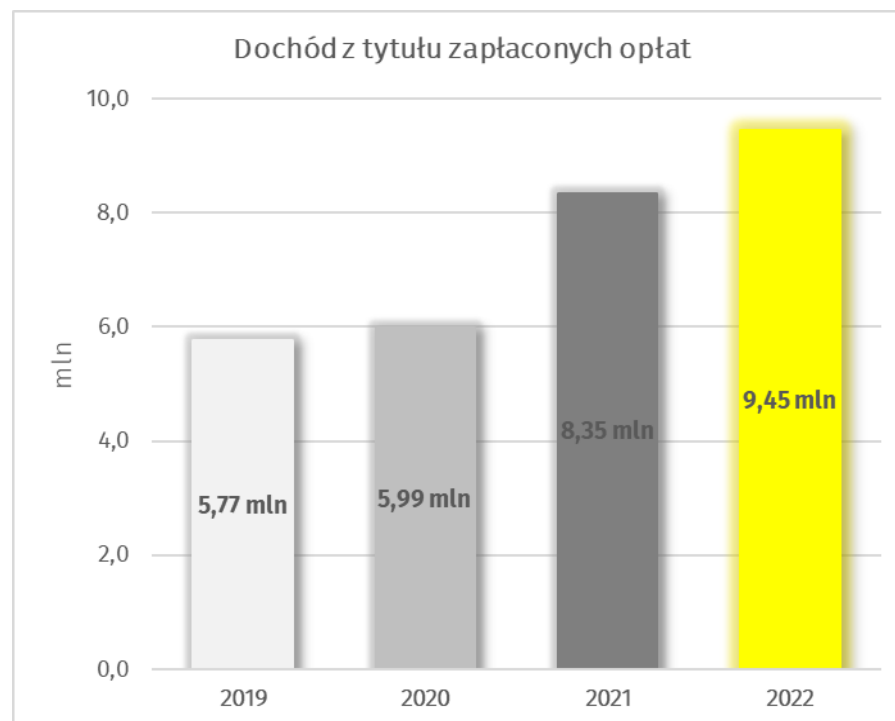
•Od 2021 roku
w **BIG
InfoMonitor**
dopisano 15
756 dłużników

2021

•Zautomatyzowan
o
i
zoptymalizowano
proces
rejestrowania
opłat
dodatkowych
w systemie
informatycznym

2023

•Rozpoczęcie
prac polegających
na
**synchronizacji
modułu
księgowego
i
windykacyjnego
ZTM**





Dziękuję!