

Ügyfélbarát megoldások a fővárosban

Ügyfélkapcsolat, értékesítés

Nagy Levente

Igazgató, Üzletfejlesztés és Ügyfél-kommunikáció
Budapesti Közlekedési Központ



BUDAPESTI
KÖZLEKEDÉSI
KÖZPONT

KIK A BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ÜGYFELEI?



Üzemeltetői szemlélet ➤ Szolgáltatói szemlélet

Utas ➤ **Ügyfél**





Nem csupán a villamossal vagy metróval utazók az ügyfeleink, hanem Budapest lakosságának jelentős része és a városunkba látogató dolgozók, tanulók és turisták.

A BKK, mint szolgáltató érdeke, hogy az ügyfelek a szolgáltatásokhoz minél egyszerűbben, gyorsabban hozzájussanak.

- növekvő ügyfél-elégedettség, a város hírnevének javulása
- növekvő bevételek, javuló szolgáltatás

ÚJ ÉRTÉKESÍTÉSI STRATÉGIA

A cél, hogy ügyfeleink bárhol és bármikor meg tudják vásárolni jegyüket vagy bérletüket:

-  az automatákból,
-  online,
-  az ügyfélközpontokban és -pontokon,
-  érintésmentes bankkártyával.

Ehhez teljesen újjá kell gondolni az értékesítési rendszert.

HONNAN INDULTUNK?

Ügyfélkapcsolat:

- „Akácfa utca”, azaz 1 db ügyfélszolgálati iroda + 1 db pótdíjpénztár

Jegy-és bérletértékesítés:

- A metróvonalak mentén, összesen 55 helyen, 85 ablakkal
- Korlátozott nyitva tartással
- Sokszor alacsony színvonalú pénztárak és viszonteladói pontok, elavult technológia
- Magas üzemeltetési költségek
- Telefonos, online illetve „fedélzeti” jegyértékesítés hiánya
- Megbízhatatlan, csak jegyet áruló, korszerűtlen automaták



A BKK FELADATAI JELENLEG ÉS 2017-BEN



Automaták

Most



Helyben nyomtatás



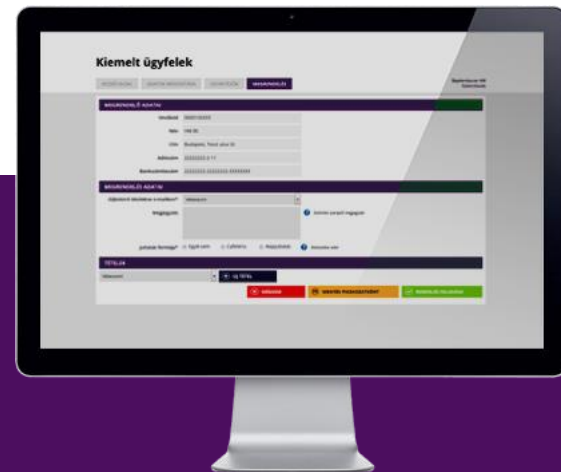
Ügyfélközpontok



Jegyrendszer
6 lépésben

2017.

A BKK JELENLEGI ÜGYFÉL KAPCSOLATI ÉS ÉRTÉKESÍTÉSI RENDSZERE



- BKK automaták *(jelenleg 175 db, 2015-re már 300 db)*
- BKK ügyfélközpontok és -pontok *(11 helyszínen)*
- jegy- és bérletpénztárak *(csökkenő számban)*



- vizsonteladók *(a korábbi rendszert átalakítjuk)*
- jegyértékesítés a járművön *(elsőajtós felszállási rendben közlekedő járműveken, hév Budapesten kívüli szakaszain a hévjegy-ellenőrtől, éjszakai járaton a biztonsági őrtől)*



- nagyvásárlók számára online vásárlási lehetőség



- értékesítési kapcsolatok újragondolása

Ügyfélszolgálat a kelenföldi vasútállomáson

*Egységes
arculat*

*Pult
szerzői
kitölté.*

*Akadály-
mentes
pult*

*Légkondi-
cionálás*

*Ügyfélszóló
rendszer*

ÜGYFÉLKÖZPONTOK ÉS -PONTOK



- teljes körű, integrált ügyintézés
- modern, 21. századi körülmények
- a főváros több pontján
- mindennap 6:00 és 21:30 között

ÜGYFÉLKÖZPONT

- Több pénztár
- Több ügyintézői pult
- Forgalmas csomópontokban

ÜGYFÉLPONT

- Egy-két pénztár
- Ügyintézői pult
- Kisebb forgalmú csomópontban

ÜGYFÉLKÖZPONTOK ÉS -PONTOK



- teljes körű, integrált ügyintézés
- modern, 21. századi körülmények
- a főváros több pontján
- mindennap 6:00 és 21:30 között

ÜGYFÉLKÖZPONT

Már működik:

**Rumbach Sebestyén utca,
Deák Ferenc tér,
Keleti pályaudvar,
Kelenföld vasútállomás**

ÜGYFÉLPONT

Már működik:

**Liszt Ferenc Nemzetközi
Repülőtér,
2a és 2B terminál**

BKK ÜGYFÉLKÖZPONTOK ÉS -PONTOK

Milyen ügyek intézésére van lehetőség?

- Jegy- és bérletvásárlás (az összes termék megvásárolható, bankkártyás fizetéssel is)
- Pótdíj-befizetés és pótdíjazási ügyek intézése
- Bérletigazolvány készítése
- MOL Bubi regisztráció és ügyintézés
- Általános parkolási információk
- Taxi ügyfélpanasz-kezelés
- Talált tárgyak kezelése
- Községi közlekedéssel kapcsolatos információk
- Térképek, ajándéktárgyak vásárlása



300 BKK AUTOMATA

- az összes jegy- és bérlet típus megvásárolható
- fizetni érmével, bankjeggyel, hagyományos és érintésmentes technológián alapuló bankkártyával is lehet
- integrálható lesz az e-jegyrendszerbe
- a készülék visszaad, alkalmas számla kiállítására
- 0-24 órás értékesítés
- többnyelvű menürendszer
- a város és az agglomeráció összes fontos csomópontján és a nagy forgalmú megállóban/végállomáson



300 BKK AUTOMATA



Készülékek száma jelenleg: **175 db**



A teljes árbevétel:
3,27 Mrd Ft



Tranzakció: **2,12 millió db**
Bevétel: **1,94 Mrd Ft**



Tranzakciók száma:
2,62 millió db



Tranzakció: **0,5 millió db**
Bevétel: **1,33 Mrd Ft**

BKK automaták elhelyezkedése

Budapesten és környékén

Budapest belvárosában

BUDAPEST

BKK BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT

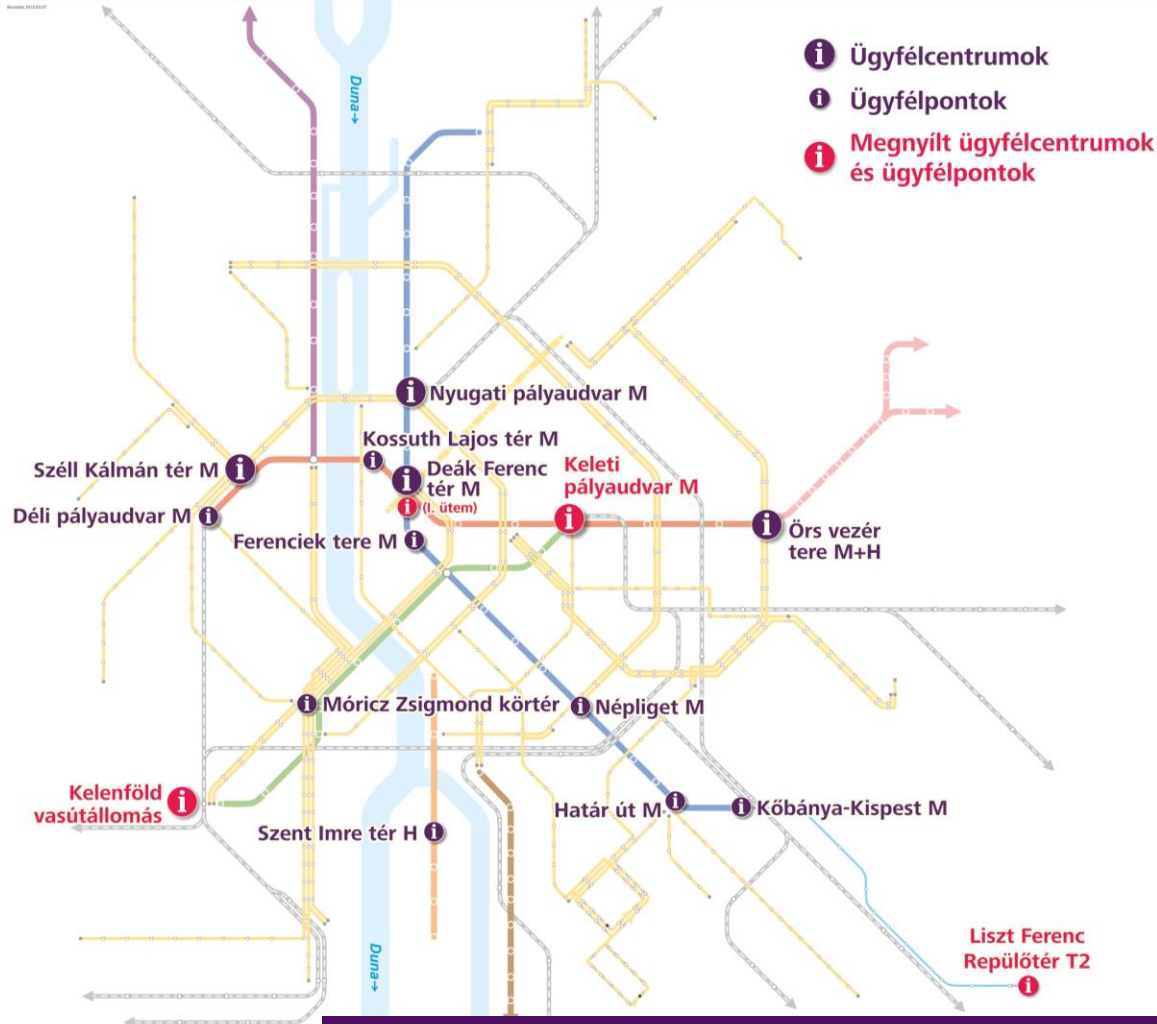
Budapesten és környékén

Budapest belvárosában

A JÖVŐ

Ügyfélszolgálatok és -pontok

2016-ig 3 ütemben, a város legfőbb módváltó pontjain létesítünk további ügyfélszolgálatokat, melyek részben a pénztárak feladatait is átveszik.



Tervezett ügyfélszolgálatok és -pontok:

A JÖVŐ – E-jegyrendszer

Néhány éven belül bevezetjük az új elektronikus jegyrendszert

- A bérletigazolványt felváltja a chipkártya (utazási kártya).
- Az utazás fedezetét tartalmazó számlát a BKK fogja vezetni.
- Az utazási kártyákat és az azokhoz tartozó utazási számlát az ügyfélközpontok és -pontok, valamint a BKK automaták mellett az interneten és a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül is fel lehet tölteni.
- Lehetőség lesz a bérlet automatikus meghosszabbítására vagy a kártya elvesztése esetén annak zökkenőmentes letiltására és áttöltésére új kártyára.



A JÖVŐ – E-jegyrendszer

Néhány éven belül bevezetjük az új elektronikus jegyrendszert

- A vonaljegyek helyett megjelenik az időalapú jegy, amely érvényességi idején belül (30 vagy 60 perc) korlátlan számú átszállást és utazást biztosít.
- Új jegyérvényesítőket telepítünk, ami lehetővé teszi a napi költési limit bevezetését.
- A metróállomásokra és a forgalmasabb hévmegállóba beléptető kapukat telepítünk.
- Az érintésmentes bankkártyák használata jegyként.



Ügyfélszolgálat a Keleti pályaudvarnál



Köszönöm
figyelmüket!