

Aleš Ondrůj, Ludmila Kadrnková¹

Zavedení nového způsobu osobního odbavení v síti ČD

Klíčová slova: ČD centrum, odbavování cestujících, garantovaný rozsah služeb

České dráhy, a. s., v současné době provozují ve své síti 58 železničních stanic, které jsou z hlediska frekvence cestujících (více než 40 tisíc nastupujících osob měsíčně) řazeny do tzv. kategorie 4 a 5. Jedná se například o největší pražská nádraží, železniční stanice ve vybraných krajských městech (Brno, Hradec Králové, Ústí nad Labem) či významných bývalých okresních městech a nádraží, která jsou důležitá pro celostátní dopravu. V souladu s Komplexní strategií cestujících, kterou schválilo představenstvo společnosti České dráhy, a. s., v červnu letošního roku a která stanovuje jednotné zásady v procesu odbavení cestujících ČD, je v železničních stanicích kategorie 4 a 5 (případně v autorizovaných stanicích kategorie 3) postupně zaváděn nový způsob osobního odbavení cestujících pod značkou ČD centrum.

Nové pojetí značky ČD centrum

ČD centrum doposud existovalo v řadě železničních stanic kategorie 4 a 5 i v některých stanicích kategorie 3. V řadě případů se jednalo o oddělený prostor, v jehož rámci byly cestujícím poskytovány informace bez prodeje jízdních dokladů, případně nabízeny reklamně propagační předměty. Paralelně s ČD centrem pak ve stanici fungovala další prodejní místa jízdenek.

Na rozdíl od původního chápání dostává pojem ČD centrum zcela nový obsah. Stává se zastřešující značkou pro osobní odbavení cestujících ve stanicích kategorie 4 a 5 (případně vybraných stanicích kategorie 3), značkou pro hlavní místo prodeje jízdních dokladů a sjednocené spektrum zákaznických služeb. Cílem zavedení této nové značky je standardizovat proces odbavení cestujících a zaručit tak zákazníkům stejnou kvalitu poskytovaných služeb, garantovat jejich stanovený rozsah, odstranit neefektivní duplicitu v odbavovacím procesu v některých stanicích (existence osobních pokladen mimo ČD centrum vs. pokladních míst ČD centra), využít existující kapacity k růstu efektivity odbavovacího procesu a kvality služeb a začleněním moderních technologií do procesu odbavení cestujících posílit konkurenční pozici Českých drah na přepravním trhu.

Nový obsah pojmu ČD centrum se odráží také v jeho formálním pojetí: ČD centrum má svůj logotyp, jehož používání se řídí jednotným vizuálním stylem, poskytování služeb pod značkou ČD centrum je zakotveno v tzv. Produktové knize a příslušných předpisech Českých drah. Garantovaný rozsah služeb je patrný z obr. 1.

Základní role ČD centra

ČD centrum ve svém novém pojetí tedy plní následující role:

¹ Ing. Aleš Ondrůj, nar. 1974, je ředitelem Odboru marketingu v osobní dopravě. Je absolventem Technické univerzity Ostrava – Vysoké školy báňské.

Mgr. Ludmila Kadrnková, nar. 1965, je vedoucí Skupiny produktové strategie a analýz v rámci Odboru marketingu v osobní dopravě.

Prodejní a informační role:

Prodej jízdních dokladů ČD a poskytování informací cestujícím jsou primárními činnostmi vykonávanými pod značkou ČD centrum. Pod tuto značku jsou jednotně začleněna VŠECHNA PRODEJNÍ MÍSTA V RÁMCI STANIC VÝŠE UVEDENÝCH KATEGORIÍ.

Snahou je tato prodejní místa (nově označována jako „přepážky“) integrovat do sjednocené zóny tam, kde to místní podmínky dovolují.

Prodejní a informační role ČD centra zahrnuje především prodej vnitrostátních a mezinárodních jízdních a rezervačních dokladů, informační a poradenskou službu v oblasti osobní dopravy a přepravy ČD a smluvních železničních dopravních podniků i v oblasti spojů návazné dopravy, a doplňkový prodej položek souvisejících se železniční tematikou nebo propagujících ČD.

Komunikační a marketingová role:

Vzhledem k tomu, že ČD centrum je hlavní PRODEJNÍ A DISTRIBUČNÍ KANÁL osobního odbavení, plní také důležitou marketingovou a komunikační roli ve smyslu posilování vztahů mezi zákazníkem a Českými drahami. ČD centrum je součástí marketingové komunikace se zákazníkem jako:

- prodejní bod
- místo osobního kontaktu se zákazníkem
- místo propagace služeb ČD

Komunikační a marketingovou roli plní v první řadě zaměstnanci ČD center svým upraveným zevněškem a profesionálním vystupováním během poskytování služeb. Zaměstnanci ČD center jsou povinni informovat zákazníky o nabídce, produktech a akcích Českých drah, a to aktuálních i dlouhodobého charakteru.

ČD centra jsou dále místem prezentace marketingových sdělení a propagace služeb ČD formou schválených dokumentů – zejména letáků, vývěsek, plakátů, a na místech, která jsou k tomu vybavena, i pomocí televizních či LCD obrazovek.

Akviziční role:

ČD centrum je místem akvizice zákazníka. Osobní kontakt při odbavení cestujících pomáhá motivovat zákazníka k častějšímu využití služeb železniční dopravy, a tím zvyšovat příjmy ČD. Prodejci ČD center aktivně nabízejí zákazníkovi doplňkové a nadstandardní služby, které vedou k využití služeb ČD ve větším rozsahu, vždy však navrhuji cestujícím cenově nejvýhodnější jízdní doklad v návaznosti na jejich požadavek.

Obr. 1: GARANTOVANÝ ROZSAH SLUŽEB POD ZNAČKOU ČD centrum

Prodej jízdních dokladů	<ul style="list-style-type: none"> • Kompletní prodej vnitrostátních a mezinárodních jízdních dokladů ČD (podle TR 10) • Platba v hotovosti na všech přepážkách, platba platební kartou minimálně na přepážkách komplexního a přednostního odbavení • Prodej jízdních dokladů smluvních železničních dopravců • Prodej a rezervace míst k sezení, lůžkových a lehátkových příplatků, přepravy jízdních kol – úschova během přepravy • Prodej a ověřování průkazů na slevu jízdného • Prodej průkazů ISIC a ALIVE (IYTC) – podle místních podmínek • Výdej jízdních dokladů zakoupených telefonicky, případně přes internet – podle místních podmínek • Validace dokladů • Servisní činnost spojená s jízdními doklady
Další prodejní činnost spojená s přepravou	<ul style="list-style-type: none"> • Úhrada služby ČD Kurýr • Prodej knižních jízdních řádů, dárkových a propagačních předmětů s železniční tematikou a dalšího zboží – dle Směrnice o účetně pokladní činnosti v ČD centrech • Prodej jízdních dokladů MHD a IDS – v rámci uzavřených smluv
Informační činnost	<ul style="list-style-type: none"> • Informační a poradenská služba z oblasti osobní dopravy a přepravy ČD a smluvních železničních dopravních podniků • Informace o železničním spojení vlaků ČD a poradenství o jízdních řádech ostatních dopravců podle EJŘ IDOS a dostupných JŘ evropských železnic • Poskytování informací o IDS v místě a spojích návazné dopravy • Informační a poradenská služba v oblasti ubytovacích a dalších služeb, zprostředkování ubytování ve smluvních zařízeních • Podávání informací, poskytování a prodej informačních materiálů příslušného města a regionu
Zajištění návazných přepravních služeb	<ul style="list-style-type: none"> • Zprostředkování návazné dopravy (taxi, půjčovny aut apod.) • Příjem rezervací a uzavírání smluv pro půjčovny kol – vybraná ČD centra podle místních podmínek
Zajištění zvláštních přepravních služeb ČD	<ul style="list-style-type: none"> • Zprostředkování objednáni posilových vozů a zvláštních vlaků • Zprostředkování přepravy jízdních kol, sportovních lodí a osobních automobilů • Kompletní zajištění přepravy skupin cestujících (odbavení, zajištění vyhrazení míst nebo posílení vlakových souprav atd.) • Zajištění přepravy cestujících přepravovaných za doprovodu nebo odkázaných na vozík pro invalidy
Propagační činnost	<ul style="list-style-type: none"> • Poskytování propagačních materiálů ČD veřejnosti (letáky, informační materiály, brožury apod.), propagace akcí ČD • Akviziční činnost – nabídka produktů ČD – za účelem získání zákazníka • Spoluúčast na zabezpečení akcí pořádaných v regionu • Spoluúčast při zajišťování jízd mimořádných a nostalgických vlaků a organizace oslav výročí jednotlivých tratí
Ostatní služby	<ul style="list-style-type: none"> • Spolupráce s CK ČD Travel a dalšími smluvními partnery ČD v oblasti cestovního ruchu • Zajištění a prodej vstupenek na různé společenské, sportovní a kulturní akce – dle uzavřených smluv • Směnárenská činnost – ve vybraných ČD centrech podle místních podmínek • Komerční nabídka využití kancelářské techniky (fax, kopírka) a další služby a činnosti pro fyzické a právnické osoby podle živnostenského oprávnění ČD a podle místních podmínek

Úloha odbavovacích kanálů

V souladu s Komplexní strategií odbavení cestujících jsou služby pod značkou ČD centrum poskytovány prostřednictvím tří základních odbavovacích kanálů – typů přepážek:

- Přepážka ZÁKLADNÍHO ODBAVENÍ
- Přepážka KOMPLEXNÍHO ODBAVENÍ
- Přepážka PŘEDNOSTNÍHO ODBAVENÍ

Tam, kde to místní podmínky vyžadují, je možné zřídit doplňkové odbavovací kanály:

- Přepážka NOČNÍHO ODBAVENÍ
- Odbavení prostřednictvím PRODEJNÍHO AUTOMATU JÍZDENEK

Využití jednotlivých odbavovacích kanálů je dáno místními podmínkami v jednotlivých stanicích s tím, že osobní odbavení cestujících je vždy realizováno prostřednictvím přepážky (přepážek) Komplexního odbavení a ve stanicích s vyšší frekvencí cestujících je doplněno odbavením prostřednictvím přepážky (přepážek) Základního odbavení. Ve stanicích s nabídkou vlaků SC, EC a IC je pak v rámci osobního odbavení vyčleněna jedna přepážka Přednostního odbavení.

Základní odbavení

Přepážky pro základní osobní odbavení cestujících jsou založeny na systému „kup a jed“, to znamená, že poskytují omezený rozsah služeb – pouze prodej vnitrostátních jízdních dokladů, a kladou důraz na minimální dobu pobytu zákazníků u přepážky. Ostatní činnosti nad rámec jednorázového prodeje jízdenek (případně rezervací) jsou z důvodu garance rychlosti odbavení vyloučeny, a to včetně poskytování informací.

Komplexní odbavení

Přepážky pro komplexní osobní odbavení cestujících mají univerzální funkčnost. U těchto přepážek jsou cestujícím poskytovány veškeré služby, které ČD nabízejí v rámci osobního odbavení.

Přednostní odbavení

Přepážka Přednostního odbavení je primárně určena pro cestující první třídou všech vlakových spojů a cestující vlaků SuperCity, pro osoby se sníženou pohyblivostí, těhotné ženy, případně další cestující, kteří vyžadují speciální péči. Těmto skupinám cestujících pak poskytují komplexní služby.

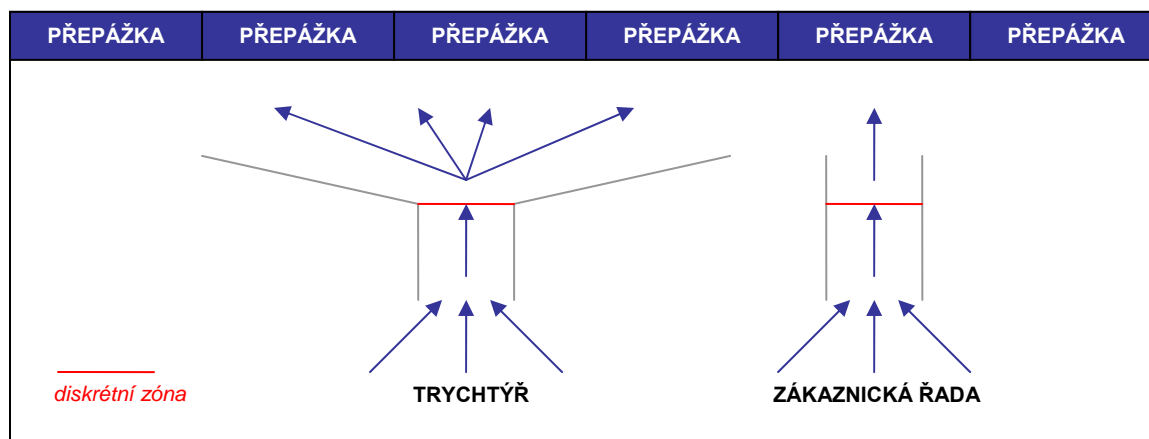
Zákaznická řada

Novým prvkem v zaváděném způsobu osobního odbavení je přístup čekajících zákazníků k přepážkám prostřednictvím tzv. trychtýře. Trychtýř navede do jedné řady všechny příchozí zákazníky, kteří pak od jeho vyústění – tzv. diskretní zóny - přistupují vždy k aktuálně volné přepážce. Řada čekajících cestujících je v trychtýři usměřňována pomocí stojánek s naváděcími pásy, které jsou případně doplněny barevnou podlahovou grafikou. Čekárenské zóny řešené formou trychtýře jsou plánovány pouze pro vybraná ČD centra s nejvyšší frekvencí cestujících, a to u přepážek Komplexního nebo Základního odbavení. Podmínkou

pro využití trychtýře, který prokazatelným způsobem urychluje odbavení cestujících, je, aby všechny přepážky, k nimž trychtýř vede, poskytovaly stejný rozsah služeb.

V ostatních případech je používáno standardní usměrnění čekajících zákazníků v jedné frontě k jedné přepážce.

U obou variant se předpokládá, že zákazník čeká na přístup ke konkrétní přepážce v diskrétní zóně, která je podle místních podmínek stanovena na cca 2 metry od prodejního místa - přepážky.



Obr.2: Modelové znázornění čekárenských zón

Jednotné vizuální značení

Standardizace procesu osobního odbavení cestujících a vymezení rozsahu služeb pro jednotlivé typy přepážek se odráží v jejich vizuální podobě: přepážky Základního odbavení jsou značeny světle modrou (tyrkysovou) barvou, přepážky Komplexního odbavení tmavě modrou barvou a pro přepážku Přednostního odbavení byla zvolena žlutá barva. Barevnému značení jednotlivých typů přepážek odpovídá také navigační a orientační systém v železniční stanici.

Pilotní projekt v železniční stanici Brno hlavní nádraží

České dráhy zahájily 1. 8. 2007 pilotní projekt nového způsobu osobního odbavení cestujících v železniční stanici Brno hlavní nádraží v souladu s Komplexní strategií odbavení cestujících.

Při realizaci byly aplikovány základní parametry osobního odbavení definované Komplexní strategií:

- Rozdělení odbavení do tří typů standardizovaných přepážek dle poptávky cestujících.
- Vymezení standardizovaných prodejních kanálů.
- Přístup cestujících k přepážkám jednou zákaznickou řadou – dělenou k univerzálně fungujícím přepážkám (u stanic s větší frekvencí cestujících).
- Jednotná kvalita, garantovaný rozsah služeb, jednotný vizuální styl dle kategorií stanic.

Úvodní popis situace

Brno hlavní nádraží je jednou z největších stanic Českých drah s výraznou koncentrací prodejních a odbavovacích aktivit v rámci celé brněnské aglomerace. Ve srovnání s dalšími největšími městy ČR – Prahou a Ostravou - je navíc Brno odlišné tzv. monostaničním prostředím, kdy naprostá většina veškeré frekvence cestujících, která odjíždí či přijíždí z a do Brna, směřuje přes Brno hlavní nádraží. Jedná se přitom jak o frekvenci regionálních spojů (jezdících většinou v rámci IDS-JMK), tak silnou frekvenci dálkových a mezinárodních spojů.

Vzhledem k účasti ČD v Integrovaném dopravním systému Jihomoravského kraje (IDS-JMK) je současně v prostorách Brno hlavní nádraží realizována také většina agendy spojená s cestováním MHD v rámci brněnské aglomerace, zejména pak vyřizování průkazek na slevy pro studenty a další dojíždějící skupiny zákazníků. Tyto aspekty tvoří z Brna hlavního nádraží z hlediska zvládnutí odbavení cestujících velmi komplikované prostředí, které se zcela vymyká ostatním nádražím ČD.

Výše zmíněné okolnosti vedly v minulosti ke vzniku komplikovaných situací – zejména v období páteční a čtvrteční špičky nebylo nádraží schopno odbavit odjíždějící frekvenci cestujících. To vedlo k vyhlašování odbavení bez přírážky ve vlaku, a tedy mimo jiné ke ztrátám z úniku tržeb od neodbavených cestujících.

Další nepříznivé faktory pro odbavení

- Komplikovaná dispozice stanice – původní ČD centrum zcela oddělené od ostatních pokladen a ve velké vzdálenosti od nich – bez výraznějšího označení, naváděcího systému a motivace cestujících využít často volnou kapacitu pokladen v ČD centru.
- Obecně nevhodný a zastaralý informační systém ve stanici.
- Křížení frekvencí cestujících s rozdílnými požadavky – požadavky na rychlé odbavení versus komplikované vyřizování průkazek u nejvíce zatížených pokladen v hale.
- Odbavovací kapacita v ČD centru omezovaná zcela nevhodným lístečkovým systémem, který prodlužoval odbavení a umožňoval pokladníkovi, aby si sám rozhodl o přivolání zákazníka. Systém vnášel do odbavení další nevhodné prvky (návštěvníci ČD centra, kteří nikam nejezdí – zejména v důchodovém věku – a chtějí si pouze „povykládat“; zmatek při odbavení ve špičce – nepřehlednost řady, „nefér hra ze strany zákazníků“ – volba více lístečků na jeden úkon, a další).
- Limitovaný počet pokladníků ve směnách a tomu odpovídající otevírací doba prodejních míst, které z velké části neodpovídaly síle frekvence cestujících.

Cíle projektu

Zavedení nové strategie osobního odbavení cestujících sledovalo následující cíle:

- Oddělit jednotlivé frekvenční proudy cestujících podle charakteru jejich požadavků na službu tak, aby nedocházelo k jejich křížení a vzájemné blokaci.
- Zavést jednotné standardy poskytovaných služeb.
- Zrychlit odbavení cestujících a zkrátit jejich pobyt v zákaznické řadě.
- Zvýšit efektivitu a rychlost fungování přepážek.
- Zvýšit produktivitu přepážek v bývalém ČD centru.

- Uspořádat odbavovací prostory stanice – zavést nový informační systém a očistit stanici od informačního nepořádku.

Provedené změny

V návaznosti na vytyčené cíle byla realizována následující opatření:

1. Byly zavedeny 3 základní úrovně přepážek se striktně standardizovaným rozsahem služeb tak, aby bylo možné oddělit skupiny zákazníků s odlišnými požadavky – zejména na rychlost odbavení (Základní odbavení, Komplexní odbavení a Přednostní odbavení). Tyto základní úrovně přepážek byly doplněny přepážkou Nočního odbavení, která poskytuje komplexní portfolio služeb v nočních hodinách, kdy je uzavřena odbavovací hala nádraží. Prodej jízdních dokladů u přepážek Základního odbavení byl rovněž posílen úpravou stávajících prodejních automatů jízdenek – rozšířením jejich nabídky na jízdní doklady do 80 km a kromě zákaznického i na obyčejné jízdné.
2. Došlo ke zrušení tzv. lístečkového systému v bývalém ČD centru a k zavedení přístupu k univerzálně fungujícím přepážkám (Komplexní odbavení) jednou zákaznickou řadou (tzv. trychtýř), která se u diskretní zóny dělí k aktuálně volné přepážce. Tento systém byl stejně zaveden i v hale k přepážkám Základního odbavení.
3. Nové nastavení směn a otevírací doby jednotlivých typů přepážek lépe odpovídají měnící se síle frekvence cestujících (špičky – sedla) v průběhu každého dne i v průběhu celého týdne.
4. Podávání informací u samostatné přepážky bylo nahrazeno podáváním informací u přepážek Komplexního odbavení v bývalém ČD centru, aby si cestující mohli po získání informace ihned zakoupit jízdní doklad a nemuseli navštívit další přepážku. Informátoři byli také umístěni přímo mezi cestující, k jejich povinnostem patří mj. směrování cestujících podle charakteru jejich požadavků k jednotlivým typům přepážek.
5. Zavedení nového vizuálního stylu posílilo informace o jednotlivých způsobech odbavení, bylo sjednoceno značení odbavovacích prostor stanice a odstraněn informační nepořádek.

Výsledky a vyhodnocení

Přímo ve stanici Brno hlavní nádraží probíhalo od počátku měření, jak nový systém odbavení při zavádění do praxe funguje. Součástí bylo také opakované měření délky doby čekání cestujících v tzv. zákaznické frontě – a to v dobách v přepravní špičce i mimo ni.

Současně byla prostřednictvím systémů ČD měřena výkonnost jednotlivých segmentů odbavovacích míst (bývalé ČD centrum a přepážky základního odbavení v hale).

Při měření výkonnosti systému bylo zjišťováno hledisko, které je meziročně porovnatelné a není zkreslené tarifními změnami, rozšiřováním IDS-JMK a dalšími dopady. Tímto hlediskem je počet úkonů pokladníků za určitý časový úsek. Aby bylo měření reprezentativní, byl zvolen dostatečně dlouhý časový úsek, který není ovlivněn krátkodobým výkyvem poptávky.

Měřený úsek: 1. – 31. srpna 2007
Porovnávaný úsek: 1. – 31. srpna 2006

Další parametry měření:

- stejné zařazení (mezinárodní či vnitrostátní pokladník) – včetně lokace (hala či ČD centrum),
- jedna databáze údajů - interní systémy Českých drah.

Z měření a analýz byly zjištěny následující výsledky:

- Průměrný meziroční nárůst počtu úkonů realizovaných sledovanými pokladníky v bývalém ČD centru ve výši 22 %. To odpovídá realizaci stejného počtu úkonů, na který by před změnami byli zapotřebí jenom v ČD centru 2-3 další pokladníci; celkem v rámci stanice cca 8-10.
- Průměrný meziroční nárůst tržeb realizovaných sledovanými pokladníky v bývalém ČD centru ve výši 32 % (tento údaj je zapotřebí očistit cca o 8 %, který je dán nárůstem tržeb díky zvýšení cen zákaznického jízdného v prosinci 2006).
- V případě užšího vzorku 4 vybraných sledovaných pokladníků (loni mezinárodní pokladník, letos pokladník za přepážkou komplexního odbavení) v bývalém ČD centru se zcela identickým rozsahem pracovní doby letos v srpnu a loni – nárůst úkonů o 38 % a tržeb o 73 %.
- Prostory tzv. ČD centra jsou cestujícími mnohem více využívány – a to díky cílenému směřování novým informačním systémem a aktivitami informátorů v hale.
- Průměrný meziroční nárůst počtu úkonů realizovaných sledovanými 7 srovnatelnými pokladníky (zcela identický rozsah pracovní doby letos v srpnu a loni) v hale u přepážek základního odbavení ve výši 19,5 %. Nárůst tržeb u základního odbavení v hale byl ve výši 15,1 % (tento údaj je zapotřebí očistit cca o 8 %, který je dán nárůstem tržeb díky zvýšení cen zákaznického jízdného v prosinci 2006).

- Růstové ukazatele dokládají realizaci stejného počtu úkonů, na který by před změnami byli zapotřebí jenom v ČD centru 2-3 další pokladníci – celkově pak pětina dodatečných pokladníků (ve výkonech nejsou započteny úkony realizované zaměstnanci VDOD. Ty jsou zcela nad rámec).

- Zkrácení čekacích dob v zákaznické frontě u přepážek základního odbavení na průměrně 2-3 minuty (v rámci stávajícího trychtýře vymezeného naváděcími pásy) a pod 10 minut v době největší přepravní špičky (páteční odpoledne). Zákaznická fronta v trychtýři je spravedlivější k zákazníkovi – u dřívějšího způsobu odbavení byl čas čekání v klasické frontě pro jednotlivé zákazníky značně rozdílný (mnohem delší v případě, kdy zákazník svým požadavkem „zablokoval“ přepážku na několik minut a tím celou frontu stojící u této přepážky).

- Urychlení odbavení cestujících u přepážek komplexního odbavení v bývalém ČD centru – odbourání neproduktivních časů při zdlouhavém přivolávání cestujících v původním lístečkovém systému.
- Pokladník s absolutně nejvyšším meziročním nárůstem počtu prodejních úkonů (prodej dokladů) – například u časově náročnějších mezinárodních jízdenek o 116 %, vysoké přírůstky dalších prodejních úkonů. Celkový přírůstek úkonů u tohoto pokladníka činil téměř 80 %, jak ukazuje následující obrázek:

Porovnání úkonů a tržeb vybraného pokladníka ve shodných obdobích let 2006 a 2007

- Tato karta ukazuje bilanci veškerých úkonů a tržeb vybraného pokladníka v období od 1. 8. 2006 do 1. 9. 2006. Jedná se o mezinárodního pokladníka pracujícího v pokladně v tzv. ČD centru, který meziročně zaznamenal největší přírůstek úkonů i tržeb.
- Níže je přiložena karta IDENTICKÉHO POKLADNÍKA za období od 1. 8. 2007 do 1. 9. 2007, která meziročně srovnává stejné období – výkony a tržby po zavedení nového způsobu odbavení.

Status		Celkem	
Typ		Počet	Kč
1	Přihlášení uživatele	43	
2	Odhlášení uživatele	42	
3	Otevření pokladny	15	
4	Zavření pokladny	15	520 852,-
8	Vnitrostátní jízdenka	771	95 102,-
9	Příděl PÚT	2	
12	Zásoba PÚT	17	
13	Nastavení čísla PÚT	1	
19	Mezinárodní jízdenka	458	262 650,-
20	Mezinárodní přípl./dopl.	1	308,-
22	Euro Domino	1	1 464,-
24	Mezinárodní kontr. lístek	58	
35	Rezervace	104	31 638,-
39	Záznam o platbě kartou	106	115 664,-
51	Záznam o platbě v EUR	7	218,-
56	Odvod hotovosti	20	
62	Vnitrostátní jízdenka s PÚT	192	127 266,-
84	Příjem/výdej hotovosti	14	-5 890,-
95	Příjem žádosti o kartu	22	13 200,-
Celkem		1 889	1 162 472,-

Vzorová karta mezinárodního pokladníka ŽST Brno hlavní nádraží s absolutně nejvyšším přírůstkem: období 1. 8. – 1. 9. 2006.

Status		Celkem	
Typ		Počet	Kč
1	Přihlášení uživatele	24	
2	Odhlášení uživatele	24	
3	Otevření pokladny	15	
4	Zavření pokladny	15	1 077 509,-
8	Vnitrostátní jízdenka	988	172 068,-
9	Příděl PÚT	5	
12	Zásoba PÚT	23	
13	Nastavení čísla PÚT	2	
14	Zkažení PÚT	1	
19	Mezinárodní jízdenka	908	551 796,-
20	Mezinárodní přípl./dopl.	3	494,-
21	Inter Rail	3	17 976,-
24	Mezinárodní kontr. lístek	89	
35	Rezervace	317	124 046,-
36	Anulace rezervace	5	
38	Část transakce	2	
39	Záznam o platbě kartou	296	309 678,-
51	Záznam o platbě v EUR	9	595,-
56	Odvod hotovosti	15	
62	Vnitrostátní jízdenka s PÚT	402	250 689,-
69	Příděl zboží	3	
75	Prodej zboží	118	8 535,-
84	Příjem/výdej hotovosti	35	-18 186,-
95	Příjem žádosti o kartu	29	16 200,-
97	Výdej karty	32	100,-
98	Blokace/odblokování karty	1	
105	eLiška - výdej dokladu	29	
125	Aktualizace karty	5	
127	Dokoupení aplikace karty	2	1 200,-
Celkem		3 400	2 512 700,-

Vzorová karta mezinárodního pokladníka ŽST Brno hlavní nádraží s absolutně nejvyšším přírůstkem: období 1. 8. – 1. 9. 2007.

Ze srovnání obou karet navíc vyplývají následující skutečnosti:

- Stejný rozsah směn (počty zavření a otevření pokladen).
- Růst tržeb u tohoto pokladníka činil více než 85 % - nejvyšší hodnota.
- Přibližně o polovinu se snížil počet odhlášení a přihlášení pokladníka – to znamená snížila se četnost jeho pobytu mimo pracovní místo v době otevření pokladny (mimo přestávky).

Agenda vyřizování žákovských průkazů a průkazek IDS-JMK

Součástí zavedení nového způsobu osobního odbavení v Brně bylo také řešení problematiky vyřizování žakovských průkazů a průkazek IDS-JMK v souvislosti se začátkem školního

roku. Tato agenda pravidelně blokovala odbavení ve stanici a vedla k celkovému kolapsu odbavování cestujících z důvodů křížení časově náročnějšího vyřizování průkazů s požadavky na rychlé odbavení běžných cestujících. Tato skutečnost musela být následně řešena vyhlášením mimořádného odbavení cestujících bez přírážky ve vlaku a současně se stala předmětem extrémně vysokého počtu stížností.

Přijatá opatření pro zvládnutí vyřizování agendy průkazek

- 1) Vyčlenění speciálních přepážek (celkem až 3), které v daném časovém období vyřizovaly VÝHRADNĚ agendu průkazek.
- 2) Kompletní oddělení vyřizování průkazek od frekvence běžných cestujících požadujících rychlý nákup jízdenek.
- 3) Informační kampaň s cílem směřovat žáky a studenty na další prodejní místa v Brně a v okolí – jak na nádražích Českých drah, tak u dalších dopravců – příprava informačních letáků a jejich distribuce na více než 100 škol, cestujícím ve vlacích a na nádraží.

Výsledky

Vyřizování průkazek se podařilo zcela oddělit od běžné frekvence cestujících. Nákup jízdenek tak nebyl blokován touto agendou; oddělením obou činností v rámci stanice se rovněž podařilo odbavení cestujících a vyřizování průkazů udržet v uspořádané a organizované podobě. Díky informační kampani se současně podařilo snížit disproporci mezi vyřizováním průkazů v Brně na hlavním nádraží a na dalších místech.

Další výsledky navazující na realizaci pilotního projektu

Úprava struktury úseku osobní dopravy v rámci Českých drah, a.s.

Zavádění nového způsobu osobního odbavení v Brně hlavním nádraží přispělo současně k nastavení nové struktury řízení úseku osobní dopravy. Ta doposud neměla možnost zodpovídat průřezově za celou vertikálu od managementu až po koncový prodej dokladů cestujícím a fungování osobních nádraží.

V návaznosti na implementaci Komplexní strategie odbavení cestujících došlo k úpravě struktury činností v segmentu osobní dopravy tak, že veškeré činnosti související s odbavením a přepravou cestujících budou přímo (nikoli metodicky) řízeny po vertikále osobní dopravy. Současně došlo k některým dalším klíčovým změnám, které budou mít pozitivní dopad na zvýšení konkurenceschopnosti akciové společnosti České dráhy.

- Transformace SZS
- Vytvoření skupiny zákaznické péče
- Vytvoření zodpovědností za kvalitu a řízení na úrovni osobních nádraží

Shrnutí a doporučení

Zavedení nového způsobu osobního odbavení v ŽST Brno hlavní nádraží výrazně zvýšilo průchodnost stanice, která patří mezi nejvíce zatížené stanice v síti Českých drah. Nový způsob osobního odbavení je funkční a po 3 měsících provozu funguje bez závažnějších problémů.

Ukazatele nárůstu počtu úkonů i tržeb v řádu desítek procent jsou vysoce za hranicí statistické chyby a jasně ukazují, jak nová organizace odbavení cestujících zvýšila produktivitu stanice odpovídající zaměstnání několika dalších pokladníků (cca 15-20%).

Aplikace pilotního projektu v Brně hlavním nádraží současně umožnila novou koncepci vyzkoušet v nejnáročnějších podmínkách ŽST Brno hlavní nádraží.

Do budoucna je nicméně zapotřebí počítat s dalšími opatřeními, a to zejména v souvislosti s dalším očekávaným růstem frekvence cestujících (například letos v Brně bude studovat rekordních 75 000 vysokoškoláků, což je o několik tisícovek více než loni). Tato opatření by měla být následující:

- Zavedení komplexních prodejních automatů schopných odbavit část frekvence cestujících mimo přepážky osobního odbavení.
- Do konce roku zajistit univerzálnost poskytovaných služeb u přepážek komplexního odbavení (prodej mezinárodních jízdních dokladů u všech těchto přepážek).
- Sledování počtu pokladních a jejich případné navýšení v návaznosti na růst tržeb / výkonů stanice.
- Systémové řešení při uspořádání zodpovědností za vydávání průkazů a vyřizování agendy IDS-JMK tak, aby s rozšiřováním tohoto systému nestál veškerý nárůst pouze na kapacitách Českých drah. Zde je zapotřebí pracovat s KORDIS na přerozdělení této agendy na další členy.

Použité zkratky:

KORDIS JMK, spol. s r.o. - Provoz integrovaného dopravního systému

VDOD = vlakový doprovod osobní dopravy

SZS = Skupina zákaznického servisu

Použitá literatura:

Interní dokumentace DB, ÖBB, SBB;

Studie odbavení v letecké dopravě univerzity v Ottavě

Praha, listopad 2007

Lektoroval: Mgr. Petr Šťáhlavský, GR ČD