

# Sprzedaż Biletów w 2015 roku

Poznań, 11 marca 2016 r.

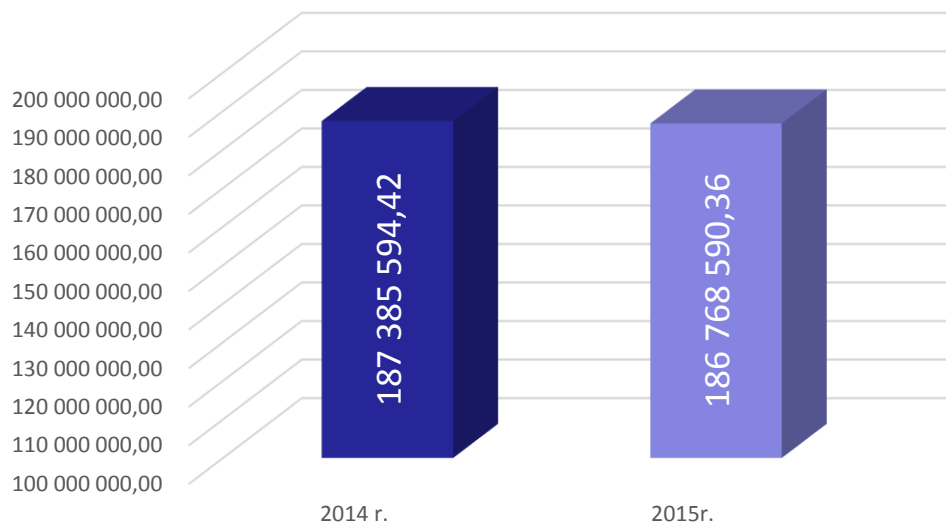
# Wartość sprzedaży biletów

Wartość sprzedaży biletów w 2015 roku łącznie wyniosła **186 768 590,36 zł**, utrzymując się na poziomie zbliżonym do roku 2014 (187 385 594,42 zł).

Osiągnięto ten wynik mimo wielu korzystnych dla pasażerów - ale jednocześnie mających wpływ na niższą wartość sprzedaży – zmian w taryfie. Wprowadzono m.in. dodatkowe ulgi i bilet Bilet Seniora, obniżono także opłaty z tPortmonetki na karcie PEKA.

Pasażerowie komunikacji organizowanej przez ZTM Poznań obecnie mogą korzystać z 32 ulg w transporcie oraz preferencyjnych cenowo biletów specjalnych wprowadzonych uchwałami Rady Miasta w latach 2013-2015. Łącznie utracone przychody z tytułu ich wdrożenia są szacowane na ponad 23 miliony złotych.

wartość sprzedaży biletów w latach 2014-2015 (w zł)

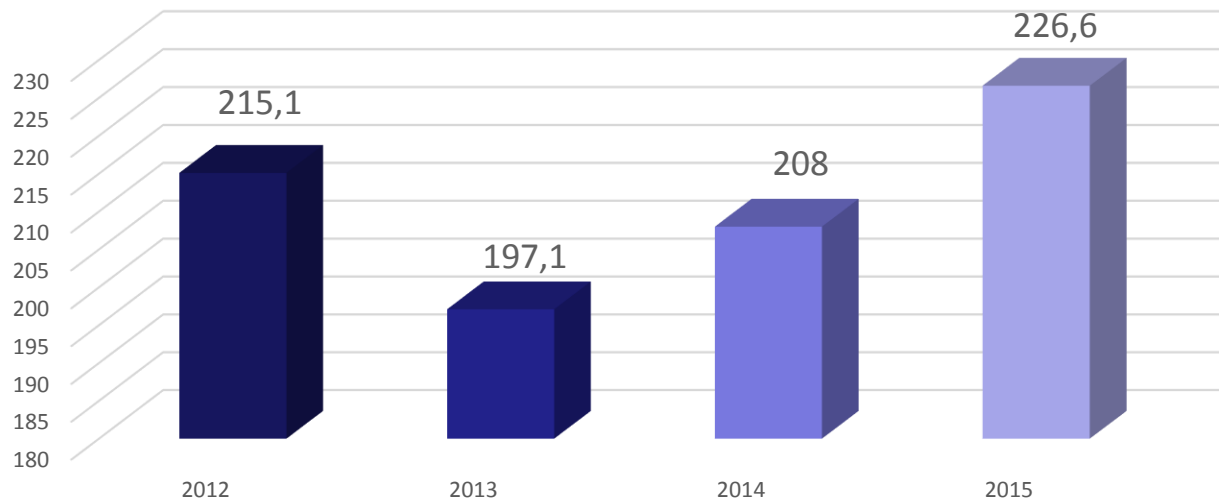


# Liczba pasażerów

Atrakcyjna oferta biletowa oraz skuteczne dotarcie do klienta przełożyły się na wzrost liczby pasażerów korzystających z transportu publicznego.

W porównaniu z rokiem 2014 liczba pasażerów w 2015r. zwiększyła się o 8,9%.

liczba pasażerów w latach 2012-2015 (w mln)



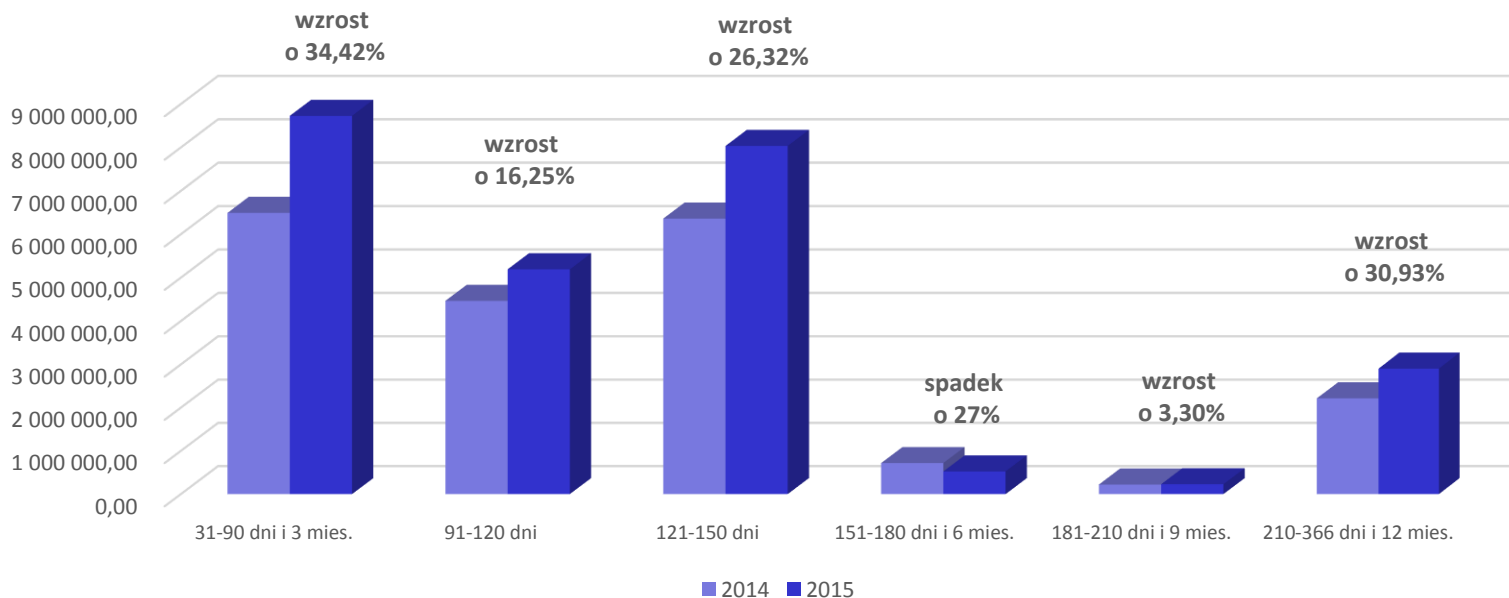
# Bilety długookresowe

Pasażerowie chętnie kupowali bilety długookresowe – choć największy udział w ich sprzedaży miały bilety o okresie obowiązywania od 14 do 30 dni to w porównaniu do 2014 roku znaczące wzrosty odnotowano wśród biletów o okresie obowiązywania dłuższym niż 30 dni.

Stanowi to dowód na atrakcyjność wprowadzonej wraz z systemem PEKA elastycznej taryfy, dzięki której klient ma możliwość dopasowania liczby dni, na które kupuje bilet okresowy, do własnych potrzeb.

Globalnie wartość sprzedaży biletów długookresowych wzrosła o 3,17% tj. o 3,1 mln zł, co dowodzi, że przybyło nam stałych, lojalnych klientów.

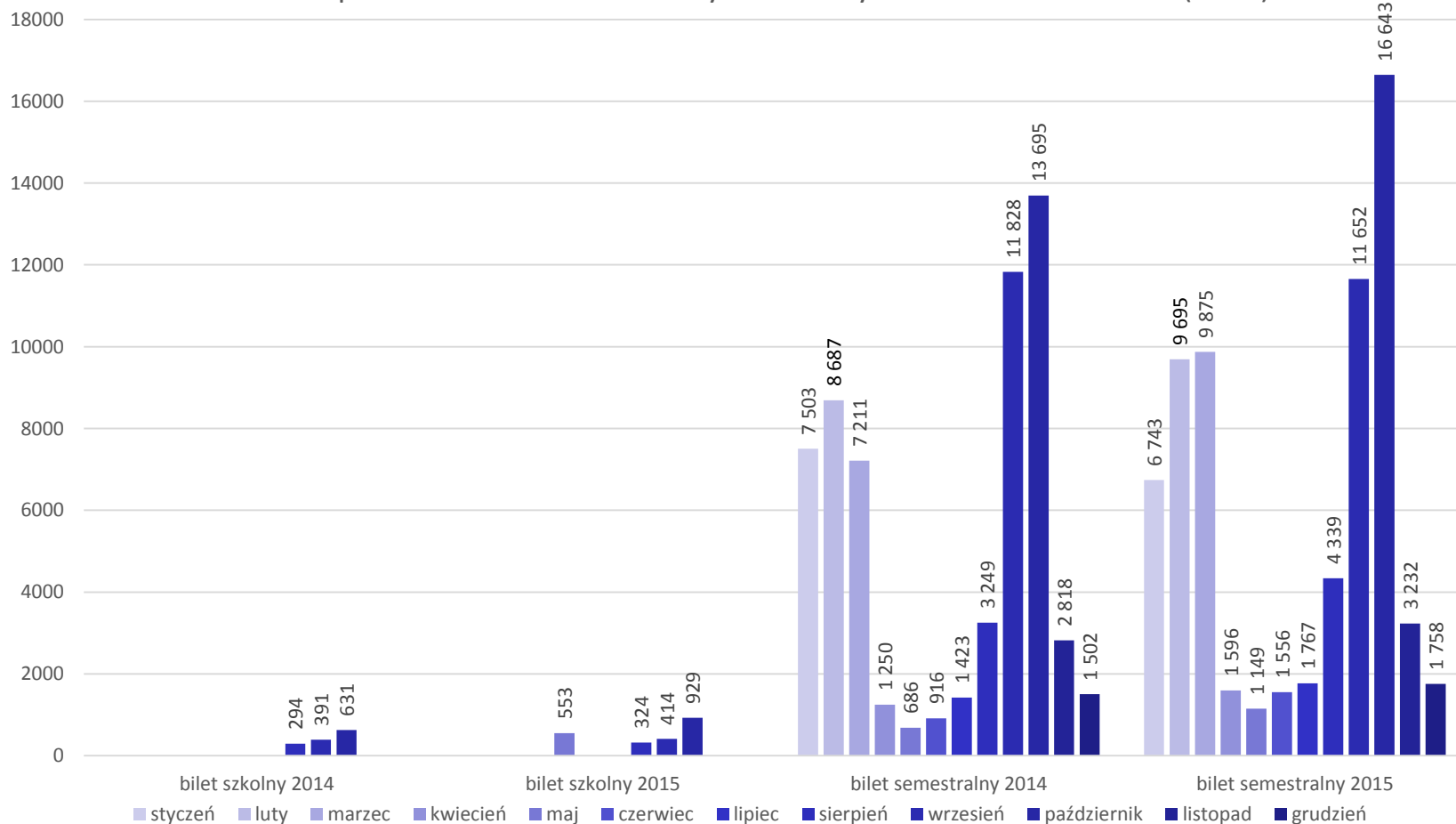
wartość sprzedaży biletów okresowych w latach 2014-2015 (w zł)



# Bilety semestralne oraz szkolne

W roku 2015 wzrosło zainteresowanie biletami semestralnymi – wartość sprzedaży w analizowanym okresie zwiększyła się o 19,9%. Zwiększyła się sprzedaż biletów 10-miesięcznych szkolnych, w tym przypadku wartość sprzedaży wzrosła o 51,24%.

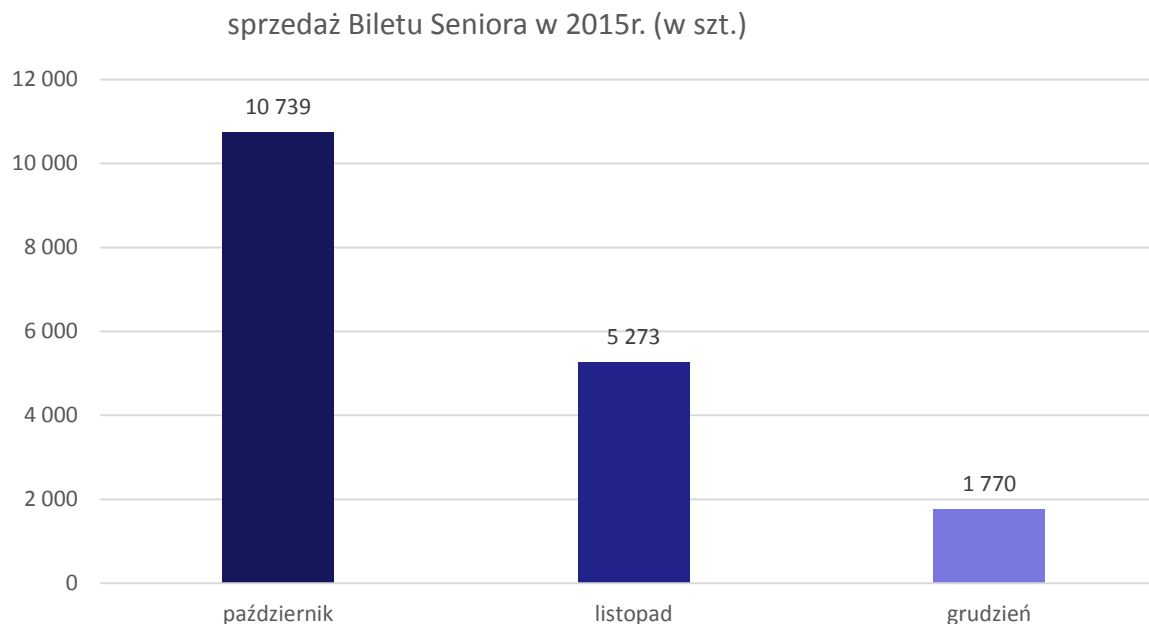
Sprzedaż biletów semestralnych i szkolnych w latach 2014-2015 (w szt)



# Bilet Seniora

Od 2 października 2015r. w sprzedaży dostępny jest Bilet Seniora w cenie 50zł na 366 dni, na strefę A, czyli niezwykle atrakcyjna propozycja dla osób, które mają ukończone 65 lat. Wprowadzenie tej oferty zaowocowało 31-procentowym wzrostem zakupu biletów o okresie obowiązywania od 210 do 366 dni.

Dzięki kampanii informacyjnej sprzedano **17 741 szt.** Biletów Seniora, z czego - według wyników badania ankietowego – około 14% stanowili nowi klienci transportu publicznego, dotychczas nie korzystający z jego usług.

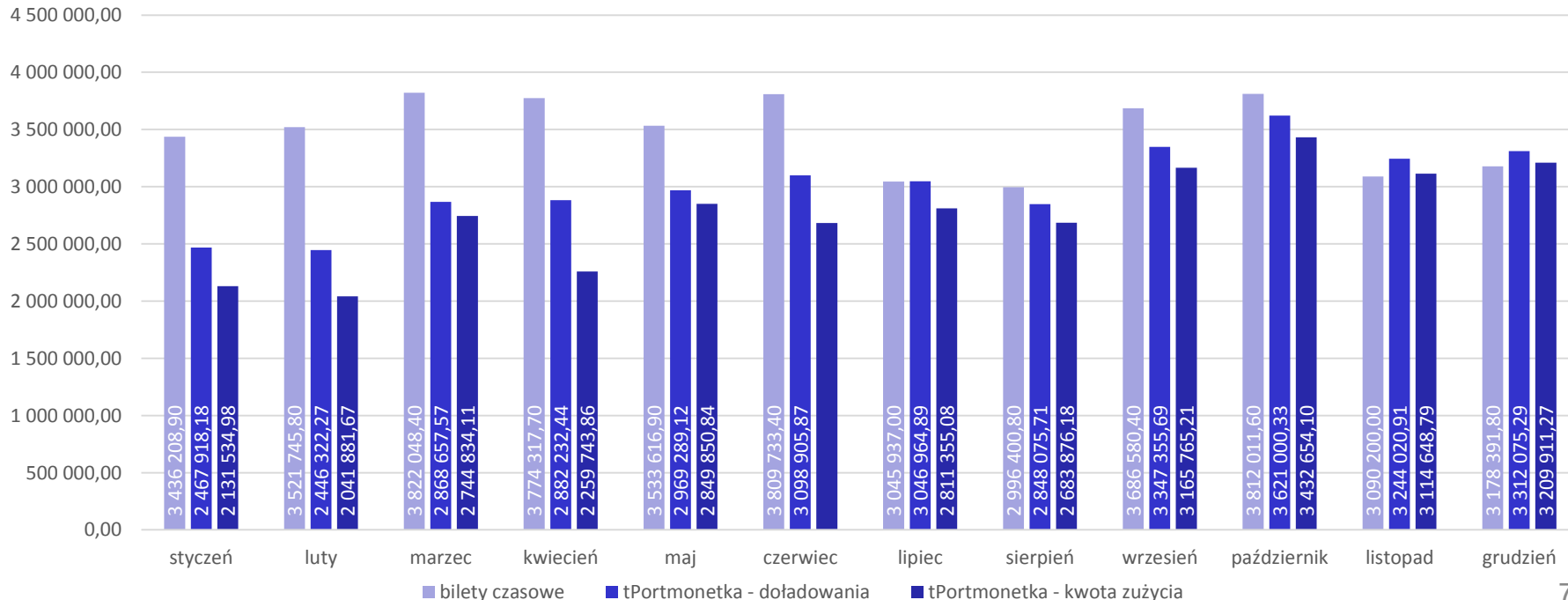


# Wykorzystanie tPortmonetki

W porównaniu do 2014 roku rośnie wykorzystanie środków wpłacanych na tPortmonetkę. W 2015 roku klienci opłacili w ten sposób podróże za kwotę ponad **33,1 mln zł** przy nadal zmniejszającej się wartości sprzedaży jednorazowych biletów czasowych (spadek o 39,02%).

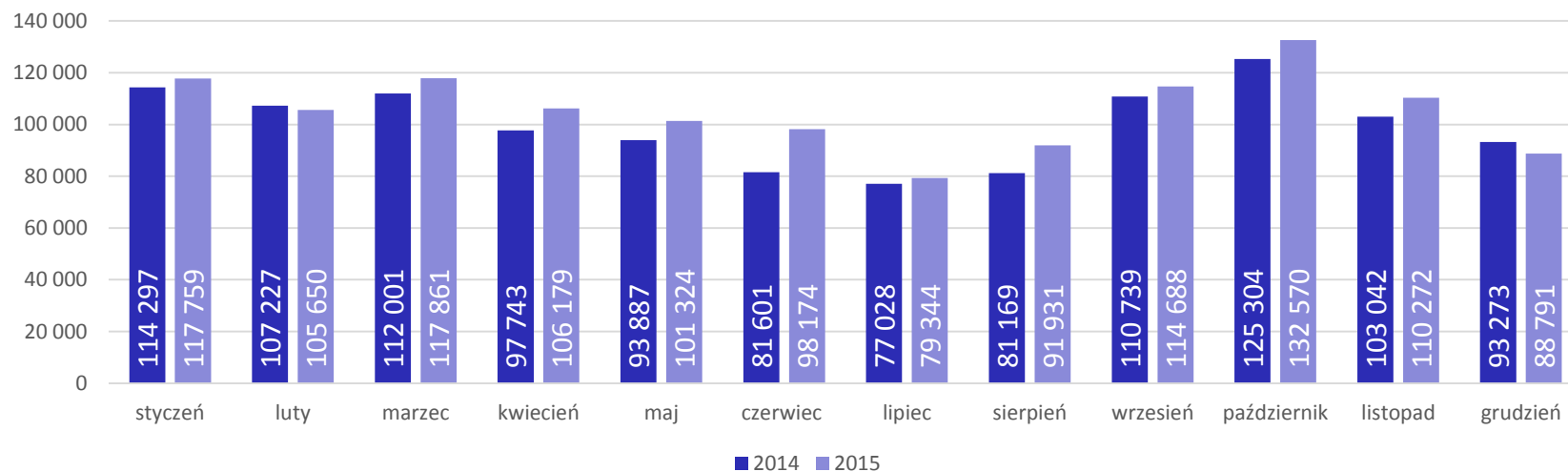
W dniu 1 listopada 2015r. obniżone zostały opłaty za przejazdy opłacane z konta tPortmonetki na karcie PEKA, co jeszcze bardziej preferuje „bilet przystankowy” w porównaniu do cieszących się coraz mniejszym powodzeniem tradycyjnych, jednorazowych biletów czasowych, co wpłynęło na zwiększenie kwoty doładowań, które **wartościowo przekroczyły kwotę zakupu biletów czasowych w końcu 2015 roku.**

wartość sprzedaży biletów czasowych vs. kwota doładowań i wykorzystania tPortmonetki w 2015r.

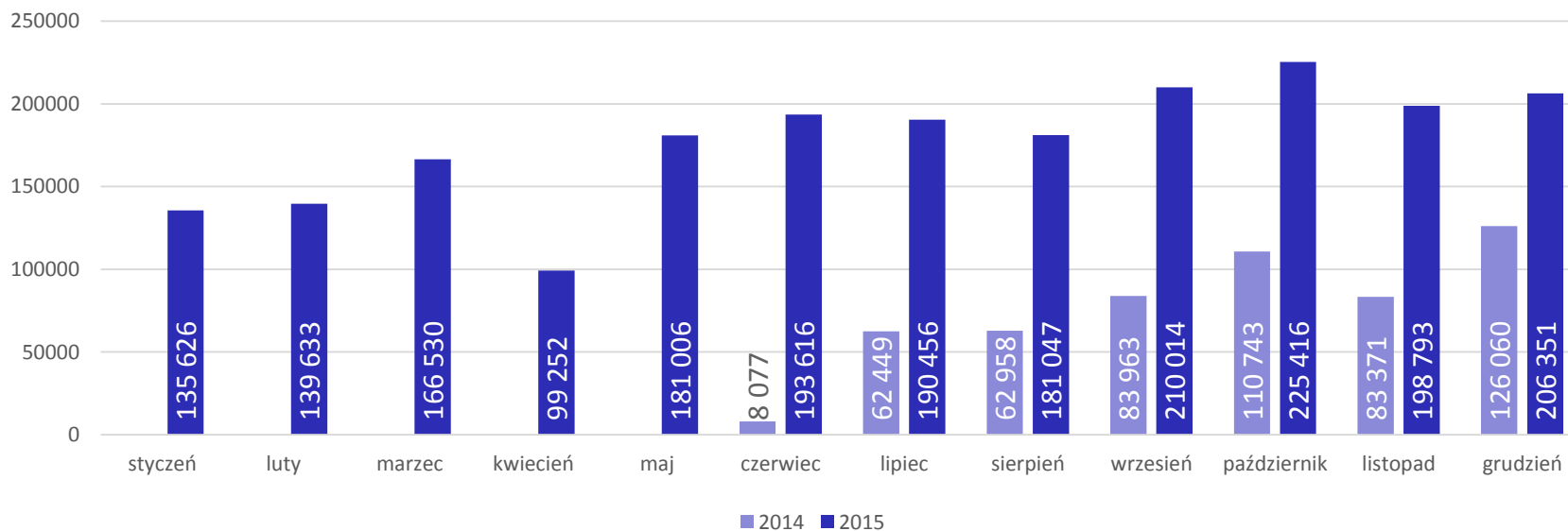


# Liczba transakcji

liczba transakcji zakupu biletów okresowych w latach 2014-2015 (w szt.)



liczba transakcji doładowań tPortmonetki w latach 2014-2015 (w szt.)



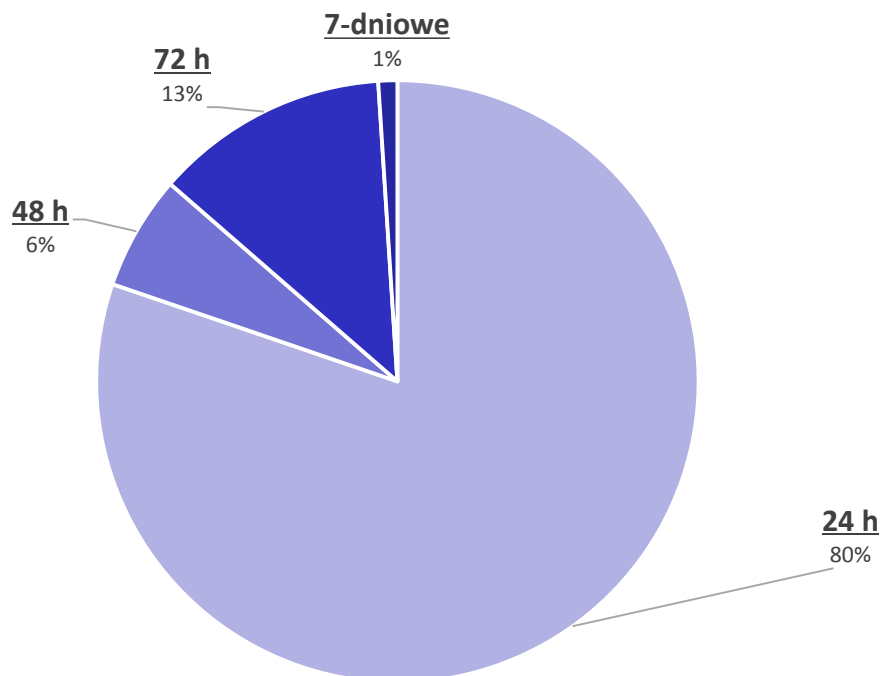


# Bilety krótkookresowe

W 2015 roku mniejszym powodzeniem cieszyły się bilety krótkookresowe – ich sprzedaż spadła w porównaniu do roku 2014 o blisko 20%. Największym zainteresowaniem cieszyły się bilety 24-godzinne.

W grudniu 2015 roku do sprzedaży został wprowadzony bilet 7-dniowy, który jest atrakcyjną ofertą głównie dla osób przyjezdnych i turystów.

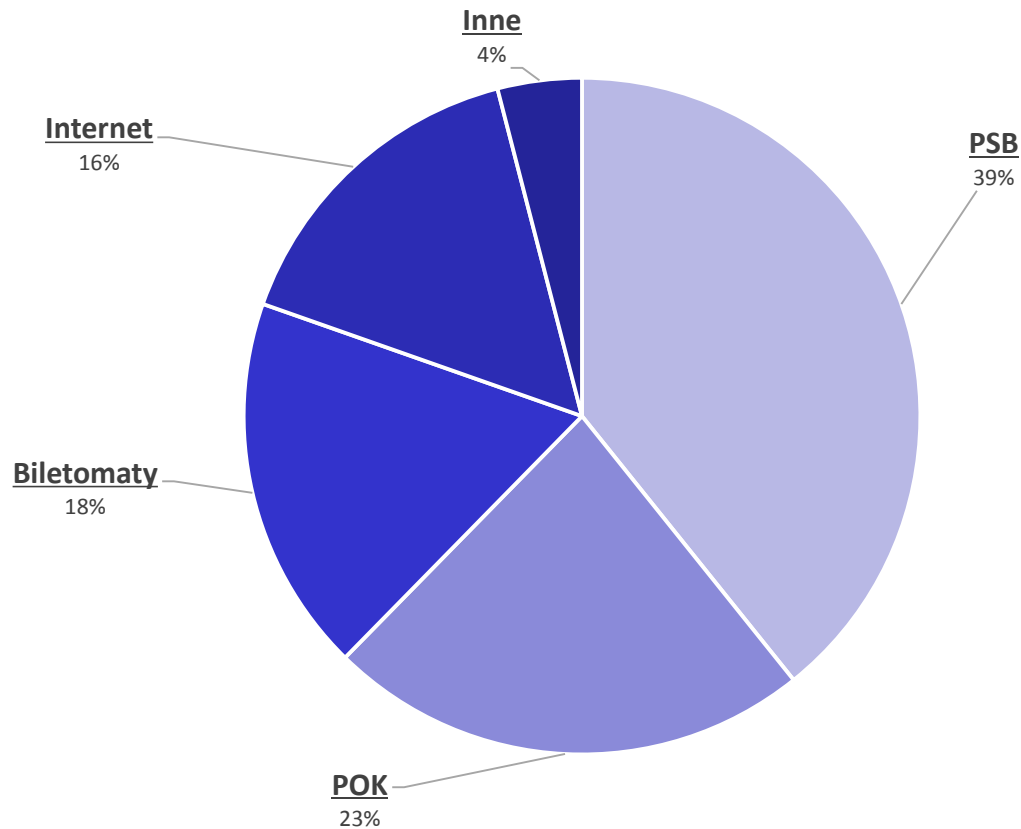
wartość sprzedaży biletów krótkookresowych w 2015 ( w zł)



# Sieć sprzedaży biletów

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom pasażerów w 2015 roku znacznie rozbudowaliśmy sieć sprzedaży biletów. W 2015 roku do dyspozycji klientów było **366** punktów zakupu biletów, w tym **70** biletomatów stacjonarnych dostosowanych do systemu PEKA.

atrakcyjność kanałów sprzedaży średnio w 2015 roku (w %)



# Korzystne zmiany w taryfie obowiązujące w 2015 roku

- ❑ Bilet Seniora w cenie 50 zł na strefę A, ważny 366 dni
- ❑ Tańsze opłaty tPortmonetki na karcie PEKA (opłata za 6 i 7 przystanek spadła do 0,16zł, 8 i 9 do 0,08zł, a od 21 przystanku opłata za przejazd jednego przystanku wynosi 0,06 zł)
- ❑ Dwa jednocześnie skasowane normalne jednorazowe bilety czasowe 24-godzinne upoważniają do przejazdu 2 osoby dorosłe oraz do 3 dzieci w wieku do 15 lat
- ❑ Bilet Semestralny 120 i 150 dniowy
- ❑ Bilet 24 godzinny/weekendowy skasowany po godz. 20:00 w piątek obowiązuje do godz. 24:00 w niedzielę
- ❑ Oferta weekendowa – nabywca normalnego biletu imiennego sieciowego może bezpłatnie przewozić pod swoją opieką do 3 dzieci w wieku do 15 lat, w soboty, niedziele i święta na liniach dziennych w granicach odpowiedniej strefy biletowej
- ❑ Elastyczna taryfa biletowa – najkrótszy czas obowiązywania biletów okresowych to 14 dni, okres ważności klient dopasowuje do swoich potrzeb. Maksymalnie to 366 dni dla biletów sieciowych i 90 dni dla biletów trasowanych.

## Zadowoleni Klienci wystawiają nam wysokie oceny

- ❑ Rozbudowana sieć sprzedaży została bardzo dobrze oceniona przez klientów.
- ❑ Pasażerowie pozytywnie oceniają warunki sprzedaży w Punktach Obsługi Klienta ZTM, Punktach Sprzedaży Biletów oraz możliwość doładowania karty PEKA lub zakupu biletu przez Internet i w biletomatach.
- ❑ W ramach kompleksowego badania satysfakcji dotyczącego m.in. sieci sprzedaży i obsługi klienci przyznali **89 punktów** na 100 możliwych.
- ❑ Ponadto w ubiegłym roku badaliśmy opinię pasażerów odnośnie obsługi klientów w Biurze Obsługi Klientów i poprzez infolinię, a także odnośnie czytelności stron internetowych (ZTM i PEKA) oraz prosiliśmy o ocenę procesu kontroli biletów. Tutaj również klienci wystawili wysoką ocenę - **79 punktów**.

### Serwis Informacji Pasażerskiej

 **61 646 33 44**

od poniedziałku do piątku  
w godzinach **7.30 do 20.00**

# Ocena warunków sprzedaży

Wymiary/ kanały sprzedaży:	Wartość wskaźnika satisfakcji				Aspekty	Wartość wskaźnika satisfakcji			
	02. 15	06. 15	10. 15	12. 15		02. 15	06. 15	10. 15	12. 15
Punkty Obsługi Klienta	91	90	90	92	1.1.1 Ocena dostępności Punktów Obsługi Klienta	94	91	90	93
					1.1.2 Ocena kompetencji i kultury osobistej pracowników POK	95	93	91	94
					1.1.3 Ocena efektywności obsługi w POK	84	86	87	91
Punkty Sprzedaży Biletów	92	91	91	92	1.2.1 Ocena dostępności punktów sprzedaży biletów	91	87	88	87
					1.2.2 Ocena kompetencji i kultury osobistej pracowników punktów sprzedaży biletów	91	93	89	92
					1.2.3 Ocena efektywności obsługi w punktach sprzedaży biletów	95	96	96	97
Internet	80	81	84	87	1.3.1 Ocena funkcjonowania strony internetowej PEKA	72	74	77	82
					1.3.2 Ocena efektywności sprzedaży internetowej	87	88	91	92
Biletomaty	84	78	81	83	1.4.1 Ocena funkcjonowania biletomatów	87	85	90	93
					1.4.2 Ocena dostępności biletomatów	82	70	71	73
<b>Satisfakcja klientów ZTM z warunków sprzedaży</b>						<b>88</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>89</b>

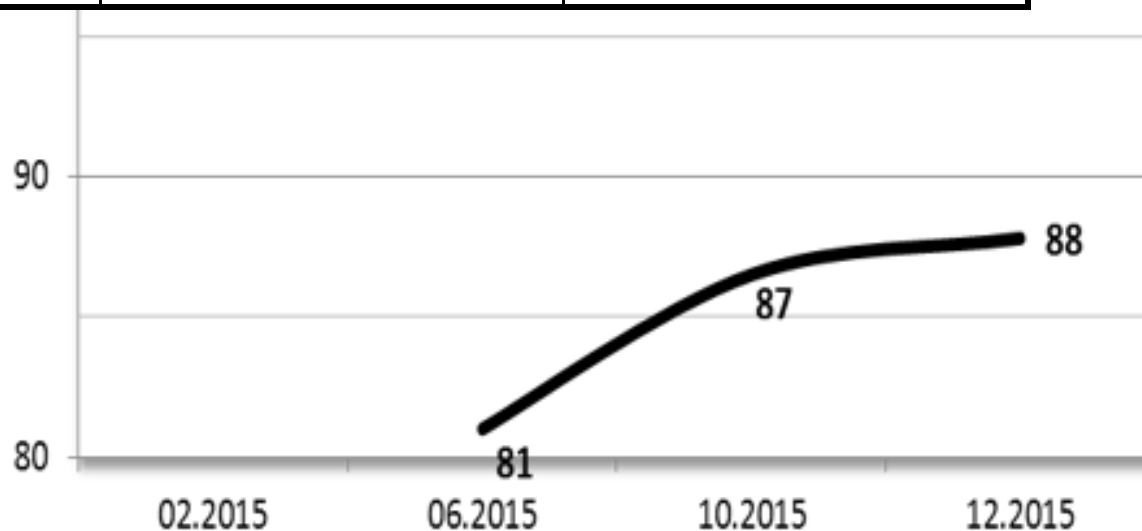
# Ocena jakości obsługi

Wymiary/ kanały obsługi:	Wartość wskaźnika satisfakcji				Aspekty	Wartość wskaźnika satisfakcji			
	02. 15	06. 15	10. 15	12. 15		02. 15	06. 15	10. 15	12. 15
Biuro Obsługi Klienta	68	70	78	78	2.1.1 Ocena dostępności Biura Obsługi Klienta	41	40	50	54
					2.1.2 Ocena kompetencji i kultury osobistej pracowników BOK	81	86	91	91
					2.1.3 Ocena efektywności obsługi	74	84	88	93
					2.1.4 Ocena jakości karty PEKA	90	84	83	89
POZnan Kontakt	80	85	88	83	2.2.1 Ocena dostępności Contact Center	73	78	84	78
					2.2.2 Ocena kompetencji i kultury osobistej pracowników Contact Center	84	89	90	86
					2.2.3 Ocena efektywności obsługi	84	88	90	85
Internet	69	71	73	78	2.3.1 Ocena funkcjonowania strony www i formularza kontaktowego	73	75	75	81
					2.3.2 Ocena efektywności obsługi	64	66	72	74
Kontrola biletów	76	76	79	79	2.4.1 Ocena kompetencji i kultury osobistej kontrolerów biletów	71	71	73	74
					2.4.2 Ocena sposobu przeprowadzenia kontroli	83	83	87	85
<b>Satisfakcja klientów ZTM z jakości obsługi</b>						<b>72</b>	<b>74</b>	<b>79</b>	<b>79</b>

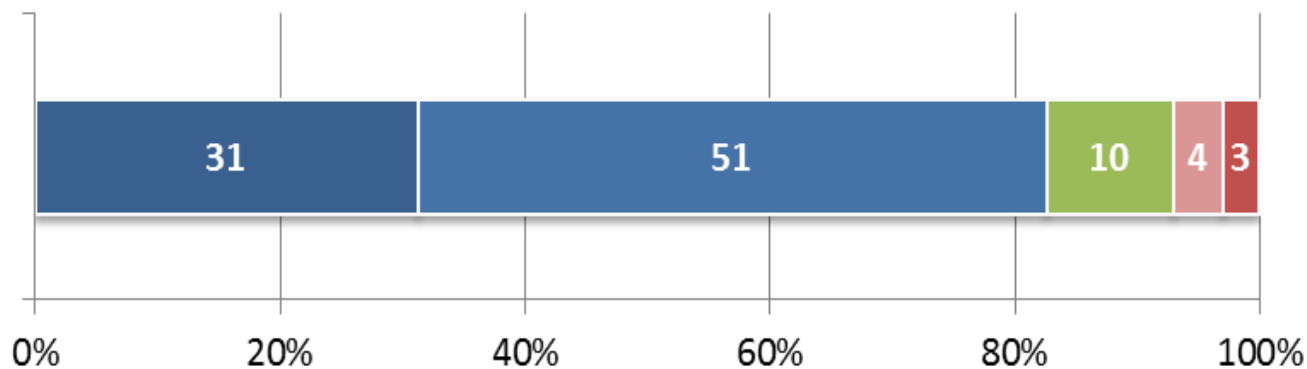
# Ocena systemu PEKA

Karta PEKA wygląda atrakcyjnie	Karta PEKA wykonana jest z odpornych na zniszczenie materiałów	Karta PEKA jest łatwa w użyciu
--------------------------------	--	--------------------------------

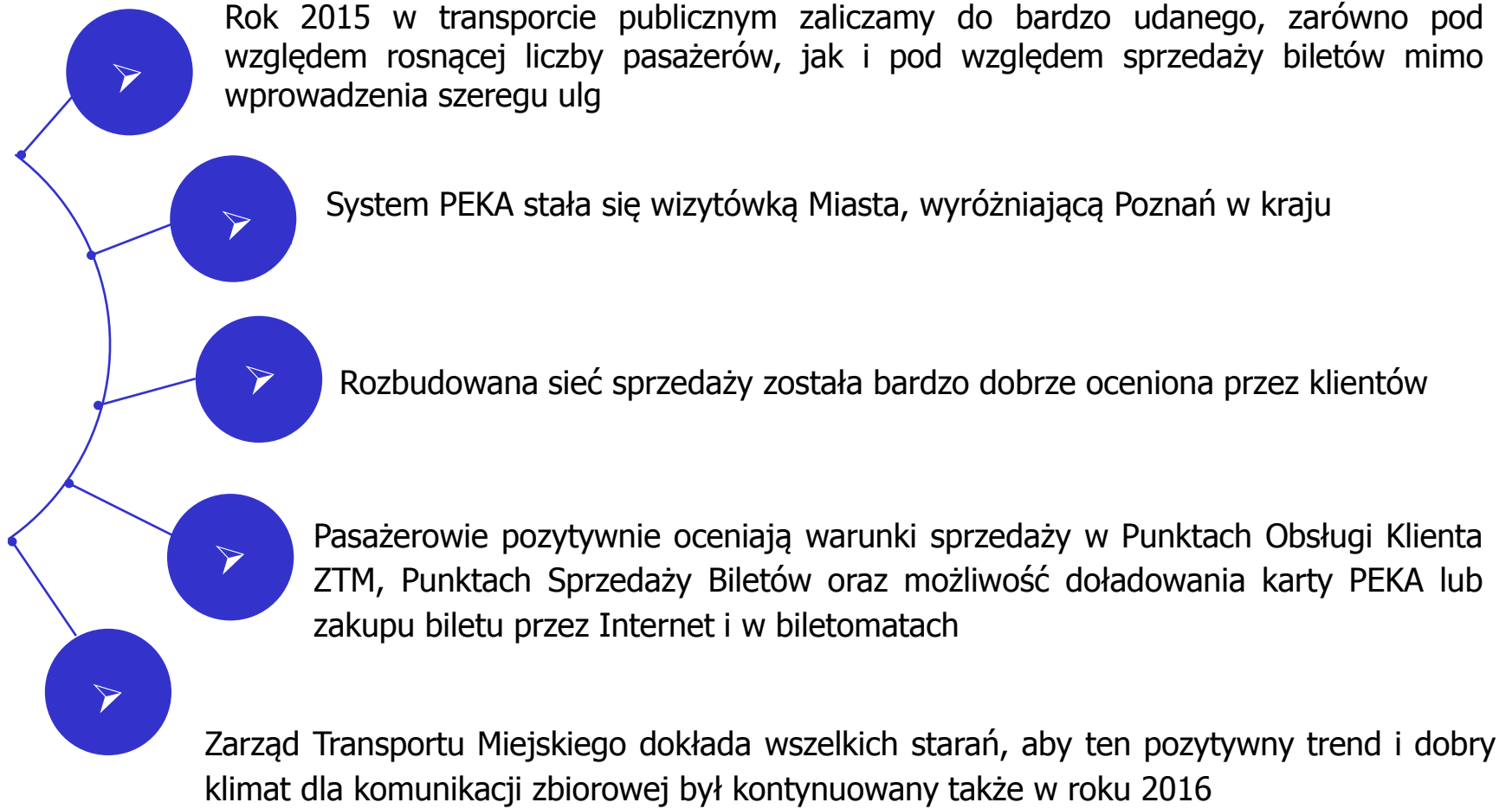
Ocena systemu PEKA



Ocena karty PEKA



■ Bardzo dobrze    ■ Raczej dobrze    ■ Trudno powiedzieć    ■ Raczej źle    ■ Bardzo źle





# Dziękujemy



ul. Matejki 59  
60-770 Poznań



+48 61 646 33 44



[www.ztm.poznan.pl](http://www.ztm.poznan.pl), [www.peka.poznan.pl](http://www.peka.poznan.pl)



[ztm@ztm.poznan.pl](mailto:ztm@ztm.poznan.pl)