



Kostrzębski, prezes wydawnictwa Kurier Kolejowy.

Dla PKP Intercity sprzedaż biletów innych przewoźników jest jednak sporym wyzwaniem. – Nasz pracownik musi znać taryfy sześciu przewoźników, do tego oferty specjalne i wtedy robi się mały galimatias. Nie mamy inteligentnego systemu informatycznego i to jest zadanie do wykonania – powiedziała Marzena Oleksy.

– W takim przypadku można skorzystać z doświadczeń Holendrów. System łączonego biletu, który tam działa, sam analizuje, jaka jest najbardziej korzystna oferta dla pasażera, żeby zapłacił za bilet najmniej. Klient wie, że nie tylko ma zapewnioną usługę od punktu A do punktu B, ale że usługa jest za określoną cenę i nie musi sam obliczać najbardziej korzystnej opcji – zauważył Jarosław Kiepusa.

– Trzeba jednak pamiętać, że nie ma obowiązku stosowania najniższej taryfy, bo oferty takie wiążą się niekiedy z obostrzeniami takimi jak brak możliwości zwrotu biletu. Klient musi być poinformowany o tym, jakie są oferty i na jakich warunkach. To klient decyduje, jaki bilet chce kupić – wyjaśniła Marzena Oleksy. Oprócz platformy do sprzedaży

## Opracowanie wspólnej taryfy to początek integracji przewoźników. Kolejnym etapem jest stworzenie platformy do sprzedaży wspólnego biletu. Tego typu rozwiązania już funkcjonują, a informatycy dostosują platformę do systemu, jaki zaoferują przewoźnicy.

biletów potrzebna jest dobra informacja pasażerska. – TK Telekom jest operatorem telekomunikacyjnym, który wywodzi się z Grupy PKP i nadal jest dość głęboko zakorzeniony, jeśli chodzi o usługi telekomunikacyjne dla przewoźników. Posiadamy dość dobrze działającą infolinię, która w kontekście wspólnego biletu pokazuje, że może być jeden numer telefonu, pod którym pasażer otrzyma informację o usługach wszystkich przewoźników. My takie usługi świadczymy na rzecz PKP Intercity i ŁKA. Mamy praktykę, jeśli chodzi o obsługę klienta kolei. Dobrze by było, gdyby podróżny po odszukaniu oferty nie otrzymywał listy dziesięciu numerów różnych infolinii, ale by miał możliwość skorzystania z jednej infolinii, która obejmuje oferty wszystkich przewoźników. Najprostszym rozwiązaniem byłaby jedna umowa, która regulowałaby naszą odpowiedzialność w odniesie-

niu do zarządcy infrastruktury, który ponosi odpowiedzialność za informację pasażerską. Ale infolinia nie może ograniczać się tylko do informacji o rozkładzie jazdy. Musi obejmować też oferty taryfowe przewoźników. Możliwe jest też kompleksowe działanie np. przekazywanie przewoźnikowi informacji, że potrzebna jest asysta dla osób niepełnosprawnych – powiedział Maciej Brząkała, główny specjalista ds. koordynacji sprzedaży usług telekomunikacyjnych rynku transportowego w TK Telekom.

– Powinniśmy dążyć do takiej sytuacji, w której ktoś bierze do ręki smartfona i otrzymuje po wyszukaniu połączenia różne możliwości i informacje o najlepszej ofercie. Tak jak się kupuje pokój w hotelu dzięki różnym aplikacjom. Na tym mamy się skupić i zmieniać prawo tak, by podobny system był możliwy – zauważył Maciej Gładys.

– Obecnie już mamy start-upy,

które oferują takie możliwości. Są aplikacje mobilne, które informują o rozkładzie jazdy komunikacji miejskiej. Niestety nie obejmują one kolei i naszym zadaniem jest umożliwienie start-upom korzystania z tych informacji – powiedział Artur Kośmider, dyrektor Biura Projektów i Walidacji Systemów PKP Informatyka. Do rozwiązania są kwestie formalnoprawne, w tym sposób definiowania przewozu zakupionego wspólnym biletom na przejazd dwoma przewoźnikami.

–Pytanie, czy jest to jedna usługa czy dwie usługi. Co się stanie, gdy do przejazdu nie dojdzie z powodu spóźnienia pociągu? Czy klientowi należy się zwrot całego biletu czy tylko tej części przejazdu, do której nie doszło? I kto ma za to płacić? To jest na dzień dzisiejszy nierozstrzygnięty dylemat – zauważyła Marzena Oleksy z PKP Intercity.