

Mobilna rewolucja w sprzedaży biletów kolejowych w pociągach: Apple iPod Touch® i Zebra® QL 220 Plus™

WESTbahn jest prywatną spółką świadczącą usługi w zakresie ekspresowych przewozów kolejowych w Austrii. Pociągi pasażerskie spółki kursują na trasie Wiedeń-Salzburg. Misją spółki WESTbahn jest nie tylko punktualny i bezpieczny transport pasażerów z punktu A do B, ale także oferowanie klientom wysokiego standardu obsługi. Jednym ze sposobów osiągnięcia tego celu jest możliwość sprzedaży biletów w pociągu za pomocą przenośnych urządzeń, a tym samym zapewnianie klientom wygody w podróży. Spółka oferuje tę usługę od początku działalności w grudniu 2011 r. Wdrażając system, firma WESTbahn wykorzystwała przenośne drukarki Zebra QL 220 Plus w połączeniu z Apple iPod Touch®.

Do każdego wagonu przypisany jest steward, który obsługuje pasażerów. Flota WESTbahn obejmuje łącznie siedem pociągów, z których każdy składa się z sześciu dwupoziomowych wagonów Stadler zapewniających miejsca dla ponad 500 osób. Za pomocą mobilnych urządzeń bilety sprzedawane są w pociągu pasażerom wygodnie siedzącym na swoich miejscach, przy czym koszt biletu nie jest wyższy. Korzyścią jest większe zadowolenie klientów i większa wygoda, gdyż eliminuje to potrzebę kupowania biletu przed odjazdem.

Wyzwania mobilnej sprzedaży biletów

Aby zapewnić płynną obsługę i maksymalnie zwiększyć zyski, przepływ danych między urządzeniami a serwerem musi działać nieprzerwanie podczas procesu mobilnej sprzedaży biletów. Musi to być zapewnione na stacji i podczas jazdy z pełną prędkością, a także w tunelu, gdzie komunikacja może być utrudniona. „Było to największe wyzwanie” – wspomina Thomas Baierl, który pracował nad projektem od początku jako szef działu informatyki w WESTbahn. „Wiele z przenośnych urządzeń, które brano pod uwagę, komunikuje się przez WLAN lub Bluetooth. Dlatego musieliśmy spodziewać się problemów związanych z roamingiem i kwestiami zgodności”. Ostateczne rozwiązanie musiało spełniać surowe wymagania firmy pod względem jakości i efektywności. Wybierając sprzęt i oprogramowanie, a także na etapie wdrażania, firma WESTbahn polegała na doświadczeniu swojego partnera handlowego, który jest jednym z wiodących dostawców systemów identyfikacji i kodów kreskowych w Austrii i regionie Bawarii w Niemczech, w tym m.in. produktów Zebry.

Rozwiązanie łączące różne specjalistyczne urządzenia zapewniło wymagany poziom jakości i wydajności. Apple iPod Touch® był pierwszym z serii zgromadzonych urządzeń ze względu na jego zaawansowany system operacyjny IOS i prostą integrację aplikacji WESTbahn specjalnie stworzonej do mobilnej sprzedaży biletów. Znalaziono zgodny system do przechowywania urządzeń, obejmujący skaner z czytnikiem kart chipowych od obsługi płatności bezgotówkowych.

Wybór odpowiedniej drukarki przenośnej wymagał więcej czasu. Wybrane urządzenie musiało drukować szybko, lecz precyzyjnie, aby kody QR (Quick Response) były wyraźnie widoczne. Firma WESTbahn postanowiła zastosować kody QR ze względu na szybkość, z jaką można je odczytać i uzyskać dostęp do zawartych w nich danych biletu. Dodatkowe kryteria obejmowały m.in. łatwość użycia z gładką krawędzią w miejscu oderwania, lekką wagę, a także żywotność baterii i długi okres eksploatacji. Oprócz tego wymagano, aby przenośne urządzenie obsługiwało łączność WLAN.



Zastosowane rozwiązanie

- Przenośna drukarka Zebra QL 220 Plus
- Apple™ iPod Touch
- Nosidło zgodne z Apple iPod
- Aplikacja WESTbahn dla Apple iPod-Touch



Po rocznych próbach i wyłonieniu trzech kandydatów wybrano przenośną drukarkę QL 220 Plus firmy Zebra z interfejsem WLAN, która spełniała te surowe wymagania.

W grudniu 2011 r. odjechał pierwszy pociąg WESTbahn do Salzburga z zainstalowanym mobilnym systemem sprzedaży biletów. Każdy ze 120 stewardów wyposażony był w:

- Apple iPod-Touch® z aplikacją WESTbahn,
- nosidło zgodne z Apple iPod®, ze skanerem i czytnikiem kart chipowych do obsługi płatności kartą oraz
- przenośną drukarkę Zebra QL 220 Plus do drukowania biletów i paragonów.

Aby usprawnić przepływ danych do i z iPoda, każdy pociąg ma dedykowany serwer biletowy. Serwer buforuje przepływ danych i dostarcza je do przenośnej drukarki Zebra, umożliwiając szybkie i efektywne drukowanie biletów niezależnie od lokalizacji pociągu.

Korzyści

Obecnie, sześć miesięcy po wdrożeniu systemu, WESTbahn sprzedaje ponad 80% biletów kolejowych w swoich pociągach, podnosząc w ten sposób standard obsługi klientów i oszczędzając czas. Poczyniono ogólne oszczędności, gdyż punkty sprzedaży biletów i automaty biletowe nie są już potrzebne. Pozostałe 20% biletów kupowanych jest w Internecie albo w małych kioskach sprzedających papierosy i gazety, usytuowanych na peronach dworców. Opinie pasażerów są bardzo pozytywne, co odzwierciedla niższy wskaźnik zgłaszanych błędów.

Kompleksowy program konsultacji i prób przeprowadzony przez wynajętego przez WESTbahn partnera handlowego Zebry okazał się korzystny. Podczas pierwszych sześciu miesięcy działalności trzeba było wprowadzić tylko niewielkie poprawki. W rezultacie firma postanowiła teraz wykorzystać to mobilne rozwiązanie do sprzedaży biletów także w swojej flocie autokarów. WESTbahn prowadzi też rozmowy w sprawie innych tras kolejowych. „Dzisiaj podjąłbym taką samą decyzję” – stwierdził Thomas Baierl, zdecydowanie pozytywnie oceniając projekt.

Austria nie jest jedynym krajem, który odczuwa rosnące zapotrzebowanie na mobilne rozwiązania. „Klienci coraz częściej spodziewają się obsługi w środkach transportu, zamiast chodzenia na dworzec. Zwiększa to znaczenie mobilnych punktów sprzedaży, czy to w sektorze transportu, na imprezach publicznych, takich jak koncerty i targi branżowe, czy też w innych dziedzinach” – zauważył Thomas Baierl. „Nasze mobilne rozwiązanie do sprzedaży biletów oznacza, że jesteśmy doskonale przygotowani na przyszłość”.

„Nasze mobilne rozwiązanie do sprzedaży biletów oznacza, że jesteśmy doskonale przygotowani na przyszłość.”

Thomas Baierl,
Dyrektor ds. Informatyki,
WESTbahn GmbH
Austria

