

# Szolgáltatásfejlesztés

Fókuszban az utaskiszolgálás javítása



## Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

~~shit~~enrique says.com

*inspiring  
things*

Next Quote →

"A developed country is not a place where the poor have cars. It's where the rich use public transportation."



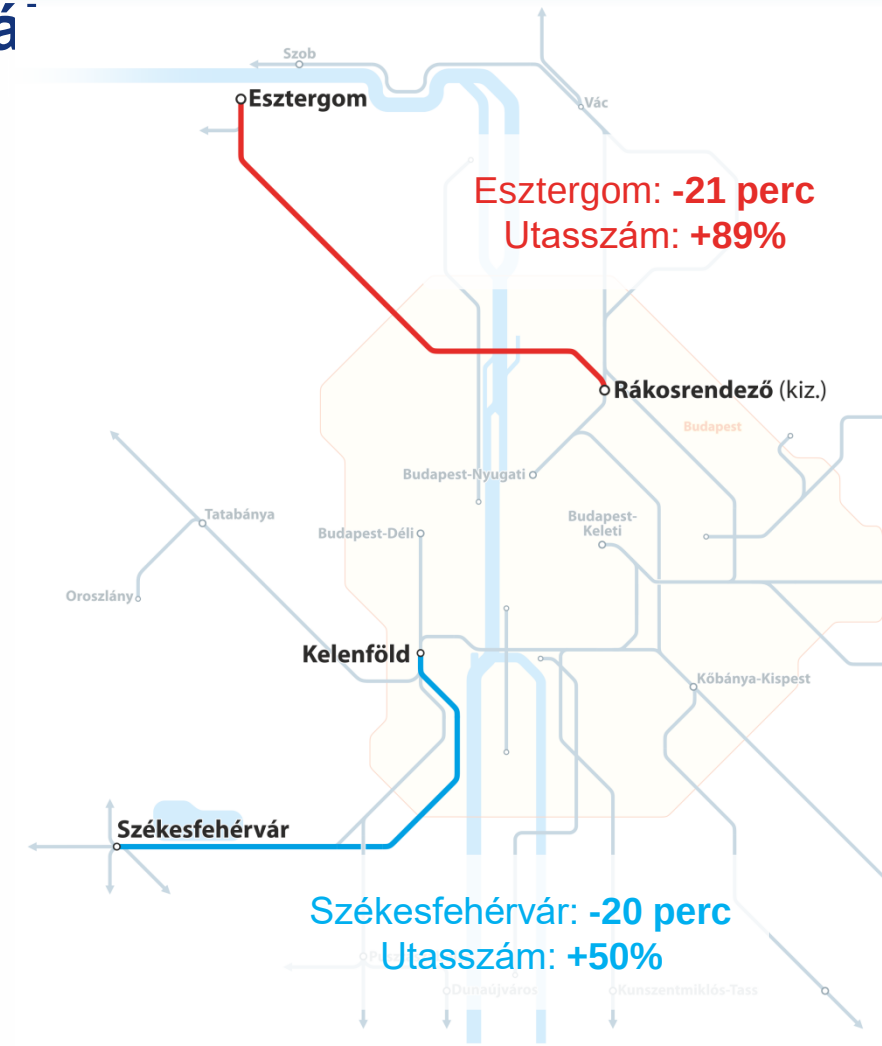
## Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása



# Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

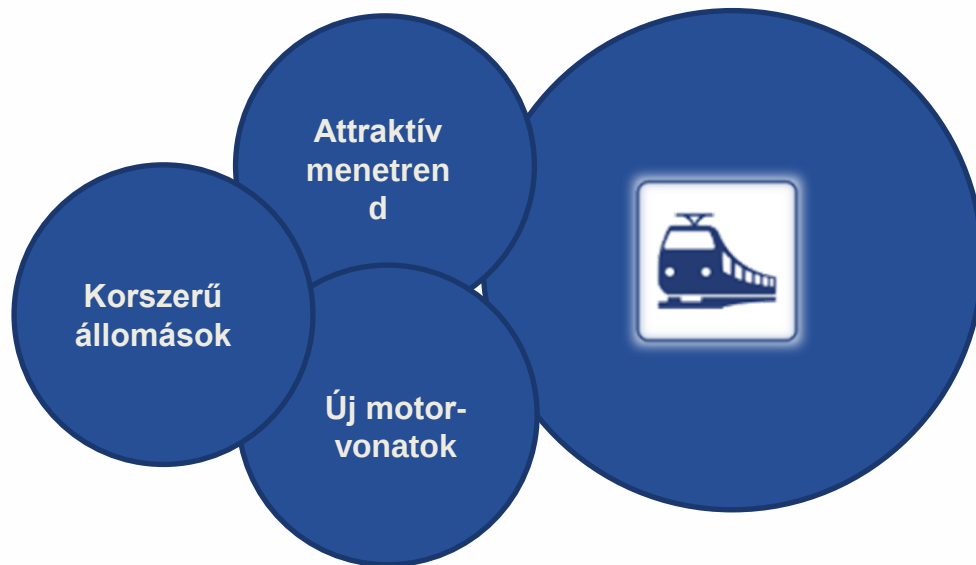
## Komplex szolgáltatásfejlesztés Budapest elővárosáiban

- Korábbi komplex fejlesztések
  - Budapest – Esztergom
  - Budapest – Székesfehérvár



# Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

„HARD” +







Budapesti elővárosi hálózat



# Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

## Egységes színvonal

- Elavult Fecske ingavonatok kiváltása
- Budapest elővárosában egységes szolgáltatási színvonal

elavult  
sokat késik  
koszos  
régi  
kényelmetlen  
rossz  
szellőzésű  
magaspadlós



korszerű  
pontos  
tisztta  
modern  
kényelmes  
légkondicionált  
akadálymentes

# Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

## Utasi igényekhez igazodó fedélzeti szolgáltatások

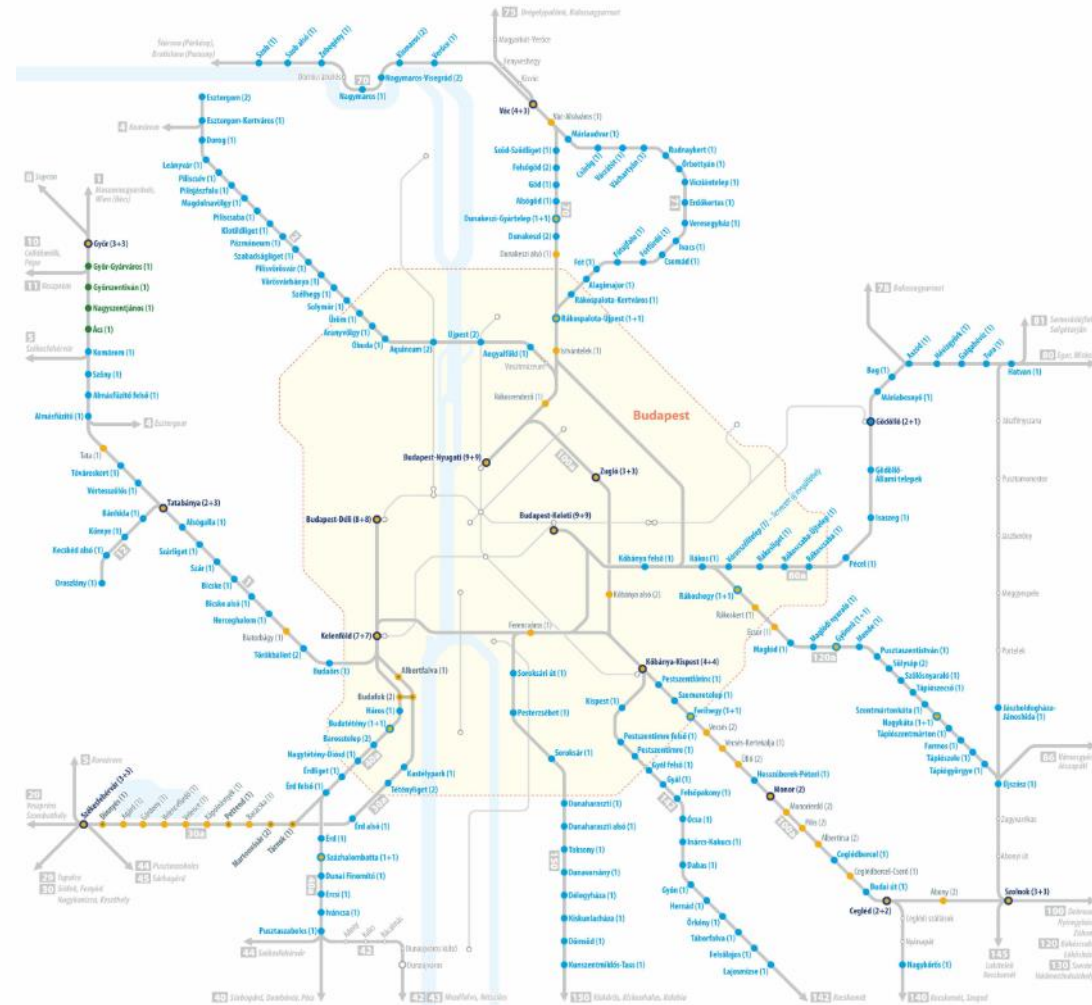




# Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

## Jegykiadó automaták kiterjesztése

- Budapest elővárosának teljes lefedése
- Automaták darabszámának bővítése, ahol az utasforgalom vagy a munkaerőpiaci helyzet indokolja
- Egyes megállóhelyeken esőbeállóba integrálva







Távolsági hálózat



# Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

## Szolgáltatásfejlesztés új gyártású IC+ kocsikkal

- Termes 2. osztály
- Többcélú teres termes 2. osztály (kerékpárszállítás, akadálymentes utazás, családi szakasz)
- Bisztró szakaszos 1.-1+ osztályú kocsi (üzleti utazás, csendes szakasz, vendéglátás)



## Kerékpárszállítás

- **Zöld vasút** – környezetbarát eljutási mód
- Fejlődő kerékpárszállítás – cél a további bővítés
  - Többcélú teres IC+ kocsik gyártása





### A távolsági gerinchálózat fejlesztése



A fővonalai felújítások hatása megjelenik a távolsági szegmens utasszámaiban



Szükséges a járműpark további fejlesztése (280 IC+ kocsi)



A sebesség emeléséhez (160 km/h) mozdonybeszerzés szükséges (85 db)



A felszabaduló InterCity kocsik más szegmensbe allokálhatók



Busz-vasút párhuzamosságok felszámolása szükséges





Nemzetközi közlekedés



## Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

### Újrainduló étkezőkocsi szolgáltatás a bécsi EuroCity vonatokban

- Street food jellegű fogások
  - Magyaros frissen sült főételek
  - Bőséges italkínálat
- 
-  **140/147 Hortobágy** | Záhony – Budapest – Bécs
  -  **144/143 Transilvania** | Kolozsvár – Budapest – Bécs
  -  **148/145 Lehár** | Budapest – Bécs
  -  **344/345 Semmelweis** | Budapest – Bécs
  -  **346/347 Dacia** | Budapest – Bécs



# Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

## Szolgáltatásfejlesztés a Corona InterCity vonaton

- Modernebb fekvőhelyes kocsik
- Újrainduló vendéglátás – étkező-bisztrókocsi

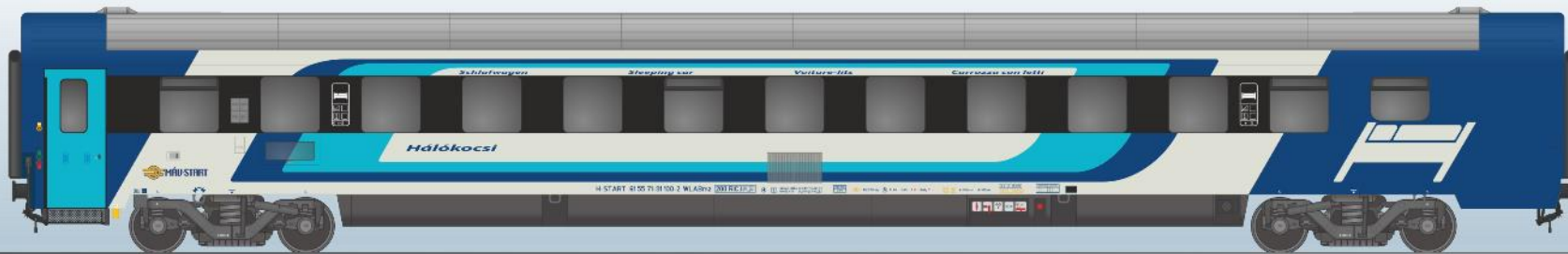




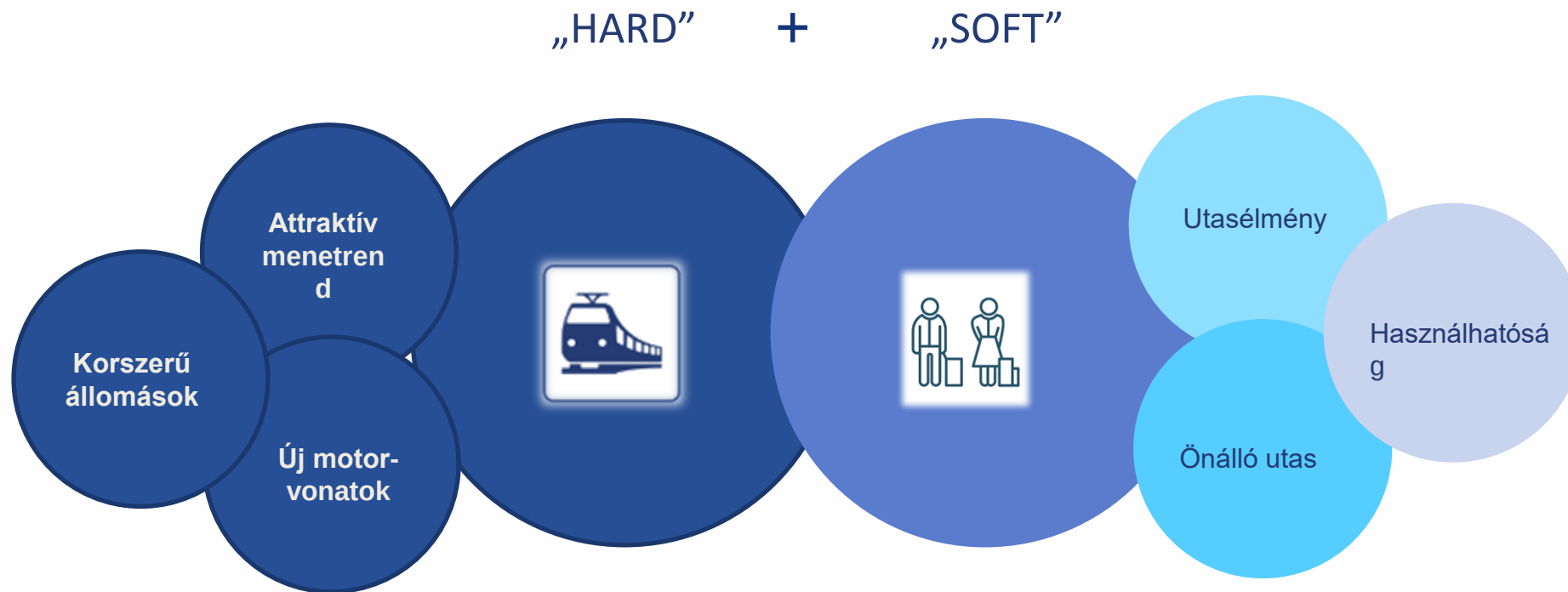
# Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

## EuroNight flotta megújítása

- Meglévő CAF háló- és fekvőhelyes kocsik felújítása
  - Modern megjelenés, új arculat
  - Kor elvárásaihoz igazított szolgáltatások
- Később új gyártású IC+ éjszakai kocsik
  - Tervezés folyamatban



# Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása





# Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

## MÁV-Start szolgáltatásainak ergonómiai problémái az utas életciklusának függvényében



Összeállította: Németh Ádám  
Grafika: Balog Zoltán Tamás

### PROBLÉMÁK MOST

#### TERVEZÉS



Megtudni, milyen vonattal lehet eljutni A-ból B-be.

1. Elvira  
2. VIM

#### JEGYVÁSÁRLÁS



Eldöntöttük, melyik vonatot választjuk, megvesszük.

1. Pénztár  
2. eTicket  
3. JKA

#### VÁLTOZÁSOK



Értesülni a változásokról (havária), változásokat eszközölni (későbbi indulás, lemondás).

1. Elvira  
2. MÁV honlap

#### UTAZÁS



Menetközbeni változások, jegybemutató, büntetéselkerülés.

1. JÉ Fedélzet  
2. eTicket

#### PANASZ



Panaszkezelés, visszatérítések.

1. Pénztár  
2. eTicket visszatérítések



CÉL

CSATORNA

ÉLMÉNY

## Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

### Anna (45), ingázó



**Lakhely:** Előváros

**Jegytípus:** céges bérlet

**Célja:**

- Kiszámítható közlekedés

**Problémái:**

- Változó menetrendi információ, hiányos utastájékoztatás
- Rövid-, közép- és hosszútávú változások
- Későn értesülés diszrupciókról
- Papírszámla hó elején
- Zsúfoltság
- Komfort (klíma, fűtés, jármű)
- Állomási környezet, utaskiszolgálás
- Háztól-házig közlekedés
- Mindenki akkor akar bérletet venni, amikor én

Anna fejből tudja, melyik órában mikor megy vagy jön a vonat. Idegesíti, hogy hónap elején a bérletért sorba kell állni és utána papír alapon elszámolni a cégnél. Nem szereti, ha információ nélkül, kiszolgáltatva kell várnia vonatot a komfortosnak nem nevezhető állomásépületben.



# Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

## Ákos (22), kollégista



**Lakhely:** Kollégium + vidéki város

**Jegytípus:** diákjegy IC

**Célja:**

- Felférni a vonatra

**Problémái:**

- Helyjegy (vagy nincs, vagy rugalmatlan)
- Készpénzben utalt zsebpénz
- „Ez most a Keletiből megy vagy a Déliből?”
- Kényelem
- Fedélzeti digitális szolgáltatás gyenge
- Fedélzeti szolgáltatás: büfé,
- Utastájékoztatás hiánya
- Többen megyünk együtt drága
- Eljutási idő

Ákos költségvetése erősen változó, a diákmunkák és a heti egyetemi bulik számának függvényében. Teljesen digitális – lenne, de ha elfogy az ösztöndíj (vagy egy félévre kimarad belőle), anyukája húszezresekkal segíti ki, azzal tengődik hó végéig.

## Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

### Béla (32), turista



**Lakhely:** Budapest

**Jegytípus:** felnőtt IC BKK  
bérlettel

**Célja:**

- Vidéken inni egyet
- Rokonlátogatás

**Problémái:**

- Helyismeret és információ hiánya
- Hogy jutok el a szállásra?
- Többen megyünk drága
- Nem használja rendszeresen
- Milyen pótjegy???
- Akkor most vihetem a bringámat?

Béla tipikus jogsi nélküli BKK felhasználó, aki csak ritkán merészkedik ki a nagykörút vonzaskörzetéből, mert minek. Nyaranta viszont meglátogatja barátaival a Balatont, ősz elején pedig a bor-lelőhelyeket, így értelme se lenne jogsit vinni. Ritkán utazik, de akkor a frász tör rá az egésztől, és ennek hangot is ad a Facebookon.



# Szolgáltatásfejlesztés | Fókuszban az utaskiszolgálás javítása

## Szolgáltatásfejlesztési stratégia – korszerű, megbízható, gyors



- Korszerű gördülőállomány
- Igény vezérelt menetrend
- Menetrendszerűség javítása
- Új megállóhelyi környezet
- Korszerű jegyértékesítési rendszerek
- Korszerű utastájékoztatás



# Versenyképes vasút | Vevőközpontúság, szolgáltatásfejlesztés



Stabilitás



Modernizáció



Fenntarthatóság



Együttműködés