

E-TICKET™

Elektronikus jegyértékesítési rendszer és szolgáltatás

1. Összefoglaló

Az E-TICKET - elektronikus jegyértékesítési rendszer egy közlekedési ágazatra szabott általános értékesítési rendszer, mely a városi, helyközi és nemzetközi tömegközlekedés igényeinek figyelembevételével készült. Több különböző csatornán történő értékesítést tesz lehetővé: Interneten, mobiltelefonon és automatákon történő önkiszolgáló jellegű, valamint pénztárban és telefonos ügyfélszolgálaton keresztül történő személyzettel támogatott eladást.

A rendszernek a MÁV-START országos hálózatára illesztett változata 2008 júniusa óta működik éles üzemben, jelenleg havi mintegy 30.000 vonatjegy értékesítését elvégezve.

A rendszert teljes egészében a MÁV-INFORMATIKA Zrt. fejlesztette, s saját erőforrásain szolgáltatásként végzi annak üzemeltetését, karbantartását és a felmerülő felhasználói igényeknek megfelelő továbbfejlesztését, valamint nyújt 24 órás helpdesk szolgáltatást.

2. A rendszer felépítése

A rendszer a következő fő modulokra osztható:

- ❖ Menetrendi - utasinformációs és tarifálási modul
- ❖ Kereskedelmi (bolti) modul
- ❖ Fizetési modul
- ❖ Jegykiadó modul
- ❖ Jegyellenőrzési modul
- ❖ Központi adminisztrációs modul
- ❖ Ügyfélszolgálati modul
- ❖ Statisztikai és pénzügyi modul

2.1 Menetrendi - utasinformációs és tarifálási modul

Jelenleg a MÁV igényeinek megfelelően kialakított helyközi vasúti és a helyi tömegközlekedési (több város metró, busz, villamos összeköttetései) járatokat kezelő modul került beépítésre a rendszerbe. A modul az utas által meghatározott viszonylatokra a legkedvezőbb eljutási lehetőségeket állítja össze (menetidő, átszállások száma, költség alapon) az utas által megadott paraméterek szerint (dátum, járat típus stb.). A rendszer képes bármilyen további utasinformációs és tarifálási modulhoz is kapcsolódni.

2.2 Kereskedelmi (bolti) modul

Az utas által kiválasztott járat(ok)ra történő jegyeladást végzi, hagyományos bolti logikával. A járatokra különböző jegyek választhatók ki típus (menet-, hely-, pót-, kerékpár-, kisállat-, tanulójegy, bérletek stb.), kedvezmény, osztály és egyéb jellemzők (menettérti, dohányzó stb.) alapján, figyelembe véve az adott viszonylat és járat korlátait. A vásárolt jegyek kosárba helyezhetők, majd folytatva a vásárlást újabb jegyek és járatok választhatók ki. A jegyek mellett a rendszer képes egyéb speciális termékek értékesítésére is pl. menetrendkönyv, törzsutas kártya stb. A vásárlás végén a kiválasztott jegyek alapján a bolt elvégzi a helyfoglalásokat, s meghívja a fizetési modult. A fizetés után a rendszer létrehozza a rendszerben az elektronikus jegyeket, melyek elektronikus formában ellenőrizhetők vagy papír formában átvehetők, kinyomtathatók.

2.3 Fizetési modul

A rendszer a fizetés elvégzésére banki vagy mobil fizetési megoldásokat biztosít. A banki fizetés az OTP (vagy más bank) fizetési rendszerének meghívásával történik, ahol az utas a bankkártya adatainak megadásával egyenlítheti ki a megvásárolt jegyek díját. A mobilfizetés a kereskedelmi egyenleg terhére történhet a mobiltelefon segítségével, a mobilszolgáltatók fizetési rendszerével. A Bank/mobilszolgáltató a fizetés eredményével és adataival (azonosító, autorizációs kód) tér vissza a jegyvásárlási rendszerbe. Az E-TICKET rendszer a bankkártya adatokról és egyéb bizalmas és személyes adatról nem szerez tudomást, így értelemszerűen nem is tárol ilyen adatokat. A fizetés során felhasználhatók gyűjtött pontok és más különleges kedvezmények is.

A rendszer pénztárgépes fizetési rendszerrel is összekapcsolható, így bármilyen pénztári (készpénzes, utalványos, valutás stb.) fizetés is igénybe vehető.

A rendszerben ezen túl további fizetési módok is implementálhatók, mint banki átutalás, beszedés, előre feltöltött egyenleges stb.

2.4 Jegykiadó modul

A létrehozott jegyek kiadhatók vagy önkiszolgáló jelleggel kinyomtathatók papír alapon, amennyiben ez szükséges. A jegykiadás jellemzően akkor szükséges, ha a jegy csak biztonsági papíron hiteles. Ez esetben a jegy átvehető automata jegykiadó berendezéseken (érintőképernyős kioszk) vagy személyzet által működtetett berendezéseken. A jegy átvétele ilyen esetben a vásárláskor kapott átvételi kód megadásával lehetséges (ezt a rendszer SMS-ben képes elküldeni az utas telefonjára). A jegy átvétele nem tart tovább fél percnél. Amennyiben a jegy biztonságáról más biztonsági jellemzők gondoskodnak (pl. vonalkódos biztonsági kód), akkor az normál papíron otthoni jegynyomatással is létrehozható.

2.5 Jegyellenőrzési modul

Az E-TICKET rendszer jegyellenőrzési modulja lehetővé teszi, hogy a jegyet ne kelljen kinyomtatni, hanem az egy online kapcsolaton keresztül bármikor ellenőrizhető legyen. A jegy így csak „virtuális” formában, azaz kizárólag elektronikus adatként létezik.

Az ellenőrzésre alkalmas bármilyen hagyományos számítógép is, de a funkció elsősorban mobil készülékekre lett szabva (mobiltelefon, PDA, handheld eszközök). Az utasnak a jegy azonosítószámát kell megadni, ami a készülékbe gépelve megjeleníti a kapcsolódó jegy(ek) adatait. A jegyek így könnyen és gyorsan ellenőrizhetők és érvényesíthetők akár check-in jelleggel, akár menet közben.

2.6 Központi adminisztrációs modul

A központi adminisztrációs (Back Office) modul segítségével a rendszer alapadatai állíthatók be, s működése követhető nyomon. Itt lehet az adminisztrációs, ügyfélszolgálati és statisztikai modulok (belső) felhasználóit és jogosultságaikat karbantartani, a rendszer saját és külső moduljainak, valamint a kapcsolódó jegykiadó berendezések státuszát felügyelni, a különböző naplókat lekérdezni.

2.7 Ügyfélszolgálati modul

Az ügyfélszolgálati modul feladata, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó ügyfélszolgálati tevékenységet az ehhez szükséges adatokkal támogassa.

Itt kérdezhetők le az egyes felhasználók és az ő vásárlásaik, s a vásárlások állapota (fizetett, nem fizetett stb.), a vásárlásokhoz hozzá kapcsolódó jegyek, s azok státusza (ki lett adva, érvényesítve lett stb.), az átvételi kódok és egyéb adatok, melyek ahhoz szükségesek, hogy szükség esetén a tanácstalan vagy speciális helyzetbe került utasokat segíteni lehessen.

2.8 Statisztikai és pénzügyi modul

A Statisztikai és pénzügyi modul arra szolgál, hogy a rendszer értékesítési adatai feladhatók legyenek a cég pénzügyi-számviteli rendszereibe. A funkció másrészt a fizetési szolgáltatóktól jövő kimutatások, s a belső értékesítési adatok összefuttatását is elvégzi, így ellenőrizve, hogy az elszámolás megfelelő-e.

A modul egyúttal több kimutatással is szolgál, melyek alkalmasak a rendszer üzleti kereskedelmi adatainak a nyomon követésére (pl. értékesítések száma, összege, jegyátvételek helye - többfajta bontásban). Az adatok egyúttal komolyabb adatbányászati és statisztikai rendszerek felé is feladhatók.

3. A rendszer főbb tulajdonságai

A rendszer az alábbi alapvető jellemzőkkel bír:

- ❖ Többfajta felhasználói felület és értékesítési csatorna kezelése: Internetes, SMS, Ügyfélszolgálati felületek
- ❖ Többfajta értékesítési csatorna kezelése: Számítógép, mobiltelefon, PDA, telefon
- ❖ Többfajta fizetési mód: Banki (bankkártyás), mobil egyenleges, pénztári (kézpénzes, bankkártyás, HUF/valuta, üdülési csekk és egyéb értékpapírok stb.)
- ❖ Többfajta jegy kezelése: biztonsági papírra nyomtatott jegy, virtuális jegy, otthon nyomtatott jegy.
- ❖ Modularitás: Az egyes modulok (információs, bolti, fizetési stb.) szabadon variálhatók.
- ❖ Rugalmas külső kapcsolatok: Az egyedi tarifálási, helyfoglalási, fizetési rendszerek felé könnyen létrehozhatók további kapcsolatok.
- ❖ Speciális funkciók: Törzsutas és pontgyűjtő rendszerek kezelése
- ❖ Egységes nyilvántartás: A különböző csatornákon és fizetési módokkal vásárolt jegyek egységes módon láthatók az utas és a kiszolgáló személyzet számára.
- ❖ Biztonság: A rendszer érzékeny adatokat nem tárol, s titkosított csatornák igénybevételével kapcsolódik külső rendszerekhez.

4. A MÁV INFORMATIKA Zrt.

A MÁV INFORMATIKA Kereskedelmi, Szolgáltató és Tanácsadó Zártkörűen Működő Részvénytársaság a hazai IT outsourcing, a közlekedésinformatikai és a hitelesítés szolgáltatási piac meghatározó szereplője (az IDC 2007. év elemzése alapján a MÁV INFORMATIKA a 7. legnagyobb IT szolgáltató a magyar piacon).

A cég 400 fős átlagos statisztikai létszámmal 2007-ben 7 Mrd HUF feletti árbevételt realizált. A társaság elsődleges piaca a magyar vasúttársaság, a MÁV Zrt. és annak leányvállalatai. Kiemelkedő ügyfél a vasúti árufuvarozással foglalkozó MÁV CARGO Zrt. E mellett jelentős referenciákkal rendelkezik még a cég a kormányzati területen és a nagyvállalati szektorban. E területen a cég elsősorban tanácsadási, fejlesztési, működtetési és rendszer-felügyeleti szolgáltatásokat nyújt ügyfeleinek. A cég jelentősebb referenciái közé tartozik a Budapest Portál működtetése és továbbfejlesztése, az E-Freight Vasúti Árufuvarozás Internetes Ügyfélkapcsolati Rendszer, a MÁV Zrt. Gazdálkodás Irányítási Információs Rendszerének üzemeltetése és a MÁV Zrt. és a MÁV CARGO Zrt. Szállításirányítási Információs Rendszere. Bár ezek - jellegükből fakadóan - kevésbé közismert rendszerek, több is közülük több ezer emberév ráfordítású, milliárdos projekteket és szerződéseket jelentenek.

További információk és referenciák találhatóak még a cégről a www.mavinformatika.hu oldalon.