

PROCESNÝ PORTÁL OSOBNÉJ DOPRAVY /2/

Jozef Gašparík¹

Summary: Customer with his requirements is coming on the central demand in the field passenger transportation too. Customer evaluates the needs of transporting only as a part of the transfer process and his interest is to make this process effectively, quality, and cost effective. Process portal supported by the CRM software solution make possible for the railway operator the supporting of the whole transportation process and orientation to the individual customers requests by the using of the modern information technologies with a view to obtain the loyal customers in a long term. The paper deals with the propose of the process portal operation by the railway transport operator.

Key words: process portal, passenger transport, railway operator, customer relationship management

1. ÚVOD

V prvej časti článku bola uvedená definícia a všeobecná charakteristika procesného portálu. Procesný portál osobnej dopravy ako prevádzkovo-ekonomický koncept spája potenciál riadenia vzťahov so zákazníkmi a internetových portálov s konceptom kooperujúcich prevádzkových informačných systémov, umožňuje podniku podporu celého zákaznickeho procesu, ktorého základom sú procesy železničnej prepravnej prevádzky rozšírené o celú škálu procesov vytvárajúcich komplexný produkt osobnej prepravy.

V pokračovaní bude uvedená bližšia charakteristika procesov prevádzkovateľa procesného portálu z pohľadu dopravného podniku prevádzkujúceho osobnú dopravu. Koordinátorom a prevádzkovateľom procesného portálu môže byť napríklad železničný podnik prevádzkujúci železničnú osobnú dopravu.

2. NÁVRH PROCESNÉHO PORTÁLU PRE OSOBNÚ DOPRAVU

Pri zmene zamerania dopravného podniku na zákaznícky orientovaný je potrebné poznať nielen prepravné potreby zákazníka, ale je aj ich širšie súvislosti.

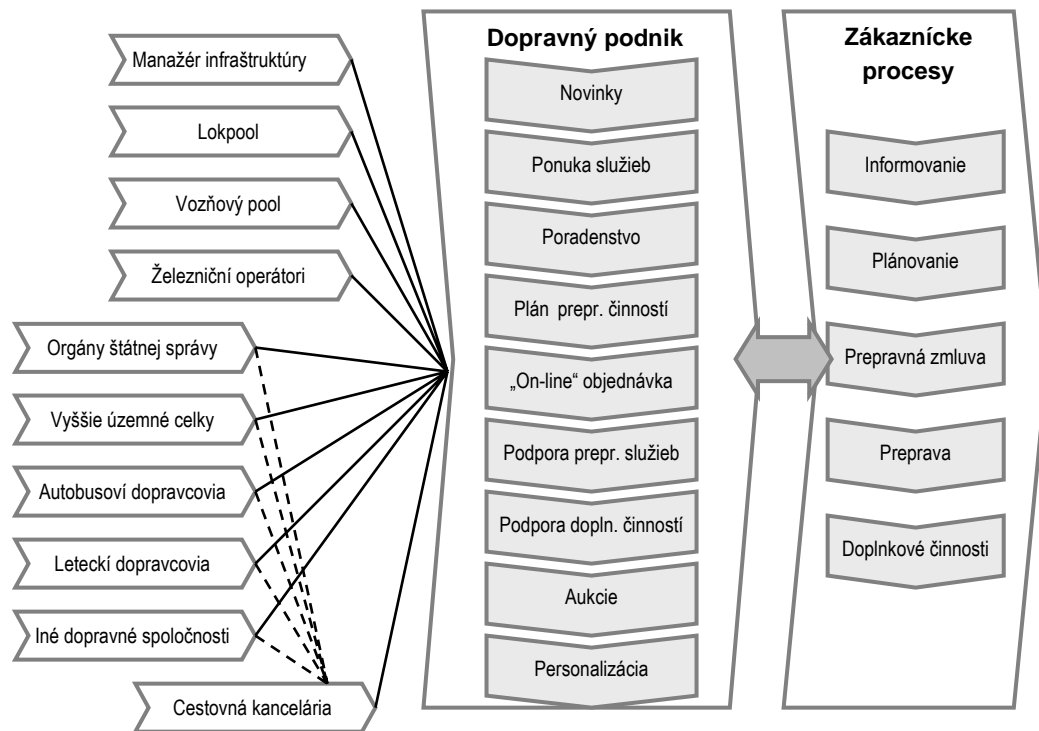
Dopravný podnik má dve možnosti postavenia v prepravných reťazcoch:

- ako článok reťazca, ktorý je riadený iným subjektom, alebo
- ako koordinátor prepravných reťazcov

Štruktúra potenciálnych partnerov procesného portálu železničného podniku pre prepravu osôb je navrhnutá vo všeobecnej rovine, bez ich konkretizácie, čo bude

¹ Ing. Jozef Gašparík, PhD., Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra železničnej dopravy, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, Tel. +421-41-5133430, E-mail: gasparik@fpedas.utc.sk

úlohou pri samotnej zostave architektúry procesného portálu a obchodných dohôd (obr. 1).



Obr. 1: Štruktúra procesného portálu dopravného podniku

Podstatnú úlohu pri poskytovaní činností procesným portálom zohrávajú procesy riadenia vzťahov so zákazníkmi CRM, ktorým sú podriadené všetky zákaznícke kontakty.

V porovnaní s klasickým predajom výrobkov sa pri prevádzke procesného portálu nedajú priradiť všetky činnosti procesom marketing, predaj, služby, ale podľa kategorizácie činností iba ku kľúčovým činnostiam. Pre doplnkové a sieťové činnosti je potrebné navrhnuť ďalšie činnosti - proces prevádzka portálu, ktorý poskytuje štandardné činnosti a proces zákaznícka podpora, ktorý poskytuje individualizované činnosti.

Implementácia riadenia vzťahov so zákazníkmi v oblasti samotnej technológie prepravy osôb bude nadväzovať na implementáciu v rámci informačných technológií ako aj v oblasti ľudských zdrojov. Z hľadiska CRM je však technológia prepravnej prevádzky železničného podniku len prostriedkom k dosiahnutiu spokojnosti zákazníka (cestujúceho). Zákazník vníma celý proces ako celok, teda premiestnenie v systéme „od dverí k dverám“ a posudzuje jeho výsledok.

Zákazník požaduje predovšetkým:

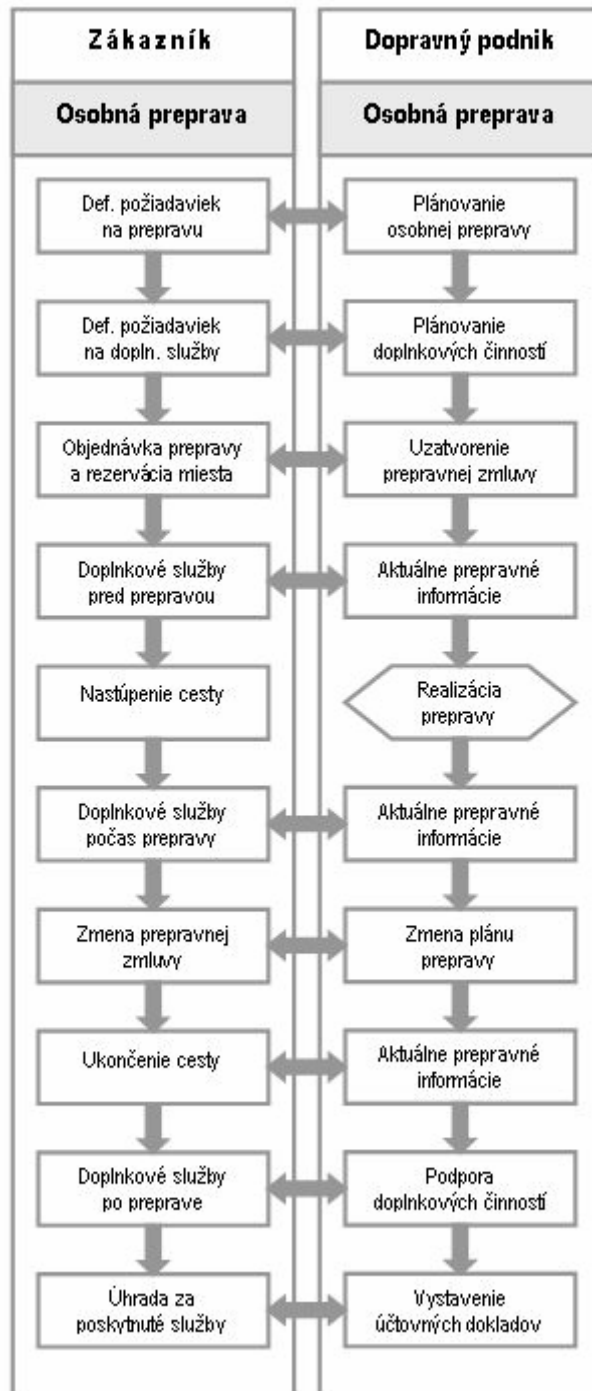
- primeranú dostupnosť informácií o možnostiach prepravy,
- dostatočnú početnosť, pravidelnosť, nadväznosť a spoľahlivosť spojov,
- rýchle a jednoduché vybavenie zákazníka cestovnými dokladmi,
- primeranú cenu cestovného,
- rýchlosť a bezpečnosť prepravy,
- zdvorilé a ochotné správanie sa zamestnancov dopravcu.

Zákazník bude hodnotiť kvalitu poskytnutej prepravnej služby týmito ukazovateľmi:

- rýchlosť prepravy,
- bezpečnosť a spoľahlivosť prepravy,
- pohodlie v dopravnom prostriedku.

Železničný podnik vystupuje v tomto pohľade len ako článok reťazca, od ktorého sa požaduje zabezpečenie prepravy na určitej časti prepravnej cesty. Z tohto pohľadu je železničný podnik nútený spolupracovať s ostatnými dopravcami a spoločne poskytnúť zákazníkovi komplexnú ponuku premiestnenia, k čomu predstavuje platformu práve procesný portál.

Koncept zákaznickej orientácie procesov a činnosti procesného portálu budú priblížené na príklade zákaznickeho procesu osobná preprava. Železničný podnik ako koordinátor prepravných reťazcov zabezpečí pre zákazníka komplexný produkt v osobnej preprave. To je hlavné východisko pri vytvorení celkového konceptu realizácie procesného portálu pri podpore zákaznickeho procesu osobná preprava na procesnej úrovni, ako aj pri popise architektúry IS. Procesy zákaznickeho procesu sú rozčlenené na jednotlivé úlohy, ktoré sú zobrazené na obr. 2. v členení podľa subjektov, ktorý ich vykonáva. Z pohľadu železničného podniku je dôležité rozlíšiť, ktoré činnosti bude poskytovať samotný podnik a ktoré partner. Každý zúčastnený partner má z každej vykonávanej činnosti určitý prínos.



Obr: 2: Zákaznícky proces osobná preprava

Železničný dopravný podnik ako prevádzkovateľ procesného portálu by sa mal stať koordinátorom prepravného reťazca a byť jediným subjektom, s ktorým zákazník komunikuje (prevádzkovateľom procesného portálu môže byť aj iný dopravca, cestovná kancelária alebo akákoľvek iná spoločnosť). Železničný podnik spolu s partnermi vytvára ponuku komplexných služieb, podporuje plánovanie prepravy a doplnkových činností. Navrhnutý model procesného portálu pre osobnú prepravu

podporuje celý zákaznícky proces osobnej prepravy, pričom železničný dopravný podnik má postavenie prevádzkovateľa portálu. Realizovateľnosť procesného portálu pre osobnú prepravu bude závisieť od samotného dopravného podniku a od jeho okolia. Rozhodujúcimi činiteľmi sú zákazníci, partneri a infraštruktúra informačných technológií.

3. ZÁKAZNÍCKY PROCES OSOBNÁ PREPRAVA

Zákaznícky proces osobná preprava je iniciovaný zákazníkom - cestujúcim, definovaním jeho požiadavky na osobnú prepravu. Procesný portál podporí naplánovanie celého zákazníckeho procesu osobnej prepravy a dopravný podnik poskytne potenciálnemu zákazníkovi ponuku, vrátane kalkulácie ceny. Cestujúci sa potrebuje prepraviť čo najrýchlejšie, najpohodlnejšie a cenovo najvýhodnejšie. V tomto záujme dopravca vypracuje zákazníkovi celý plán procesu osobnej prepravy. Ak si zákazník požaduje naplánovať určité činnosti sám (napr. určí druh vlaku, vozňovú triedu, prepravnú trasu atď.), umožní mu to ponuka procesného portálu, kde si môže tieto činnosti komplexne naplánovať. Procesný portál ponúkne prehľad produktov a podmienok prepravy. Taktiež mu je k dispozícii poradenská služba. Zákazník má možnosť dopredu rezervovať si miesto a po vystavení a zakúpení cestovných dokladov cestujúci nastupuje do dopravného prostriedku. Počas prepravy môže prísť k zmene prepravnej zmluvy, ak cestujúci túto možnosť nevyužije nasleduje výstup z dopravného prostriedku. Pred prepravou, počas prepravy i po skončení prepravy môže zákazník využiť aj niektoré doplnkové činnosti. Do zákazníckeho procesu patrí tiež úhrada za poskytnuté doplnkové činnosti.

Tab. 3.9.: Činnosti procesného portálu pre osobnú prepravu

	Štandardné	Individualizované
Sieťové činnosti	<p>Štandardné nastavenia a podklady</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inzerát • Fórum • Chat • Aukcie • Elektronické trhovisko 	<p>Osobné nastavenia a podklady</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikačné údaje zákazníka • Údaje o preprave
Doplnkové činnosti	<p>Odborné informácie špecifikované podľa zákaznických procesov</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prepravné predpisy a Prepravný poriadok dopravcu • Efektívne plánovanie prepravy • Informácie o výlukách na dopravnej ceste • Informácie o meškani <p>Ponuka zákaznických služieb</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doplnkové služby • Činnosti orgánov štátnej správy <p>Zoznam externých partnerov</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manažér infraštruktúry • Orgány štátnej správy, VÚC • Iní železniční dopravcovia • Autobusoví dopravcovia • Leteckí dopravcovia • Ostatní dopravcovia • Cestovné kancelárie <p>Vzorové tlačivá a formuláre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vzory cestovných dokladov <p>Informácie o produktoch tretích subjektov</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prepravné podmienky iných dopravcov • Katalóg cestovných kancelárií <p>Softvér na stiahnutie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cestovný poriadok • Tarify 	<p>Správy riadené podľa udalostí</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informácie o výlukách na dopravnej ceste • Informácie o polohe vlakov naplánovaného spojenia • Informácie o potrebných potvrdeniach od orgánov štátnej správy (napr. potreba víz pri ceste do zahraničia) <p>Modelové a individuálne prepočty</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kalkulačka cestovného
Kľúčové činnosti	<p>Informácie o produktoch železničného dopravného podniku</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prepravné služby dopravcu • Doplnkové služby dopravcu • Informácie o trhu nezávislé od kampaní • Reklamný materiál špecifikovaný podľa kampaní 	<p>Poradenstvo, individuálne odporúčania</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plánovanie prepravy • Plánovanie doplnkových činností <p>Individuálna ponuka</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarifné podmienky • Cestovný poriadok <p>Zmluva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cestovný lístok • Iné zmluvy

4. PREVÁDZKOVANIE A PRÍNOSY PREVÁDZKOVANIA PROCESNÉHO PORTÁLU

Riešenie problematiky riadenia vzťahov so zákazníkmi a implementácia procesného portálu v železničnom dopravnom podniku si vyžaduje vytvorenie projektového tímu, v ktorom budú spolupracovať odborníci dopravcu, špecialisti na informačné technológie, ako aj konzultačné spoločnosti. Spustením procesného portálu do prevádzky sa projekt nekončí, je potrebné neustále monitorovanie a sledovanie jeho efektivity.

Dokonalý implementačný plán procesného portálu nemusí viesť k úspechu. O úspešnosti alebo neúspešnosti podnikových procesov rozhodujú pracovníci a manažéri podniku. Je teda zrejmé, že úspech rozhodujúcim spôsobom závisí od profesionálneho prístupu k práci príslušných pracovníkov. Základným cieľom je vytvorenie zákaznícky orientovaného dopravného podniku, ktorého zákazníci musia vedieť, že im zamestnanci budú schopní vždy pomôcť a poradiť na profesionálnej úrovni. Nové pracovné pozície vznikajú v informačných zákazníckych centrách, ktoré je potrebné obsadiť kvalifikovaným personálom. Spustenie procesného portálu do prevádzky sa prejaví hlavne zlepšením vzťahov so zákazníkmi, zvýšením spokojnosti zákazníkov, čo sú ťažko merateľné veličiny. Najčastejšie sa hodnotí úspešnosť implementácie procesného portálu, stratégie CRM, ako aj softvérových produktov CRM, iba z projektového hľadiska, teda či bola dokončená v plánovanom čase a s plánovaným rozpočtom.

Prínos spustenia procesného portálu a riešení CRM môžeme vyjadriť návratnosťou investície ROI (Return of Investment), ktorá má rôzne spôsoby výpočtu. Väčšina podnikov hodnotí ROI podľa miery redukcie výdavkov na marketing, predaj a servis, či spokojnosti zákazníkov. Výrazne menej podnikov posudzuje ROI svojho CRM riešenia podľa rastu tržieb alebo počtom zákazníkov. Údaje pre meranie sú zo systému CRM ľahko dostupné. Sleduje sa predovšetkým počet nových kontaktov, počet opakovaných kontaktov, alebo počet uzatvorených zmlúv. Základom všetkých analýz je zákazník. Pri hodnotení výnosnosti vzťahu so zákazníkom je možné vyjadriť skutočné ekonomické prínosy spokojného a verného zákazníka a definovať ukazovatele pre hodnotenie obchodných prínosov pre podnik.

5. ZÁVER

Železničný dopravný podnik je definovaný ako koordinátor prepravných reťazcov a prevádzkovateľ procesného portálu, ktorý je založený na koncepte riadenia vzťahov so zákazníkmi. V zákazníckom procese procesný portál osobnej dopravy umožní naplánovanie celého procesu prepravy cestujúceho, rezerváciu a zakúpenie

cestovných dokladov, zabezpečí zákazníkovi komplexné informácie o preprave a o možnostiach využitia doplnkových služieb, ktoré poskytuje železničný dopravný podnik alebo spolupracujúce partnerské subjekty s možnosťou ich rezervácie. Procesný portál môže železničnému podniku vytvoriť kľúčovú pozíciu na trhu prepravných služieb.

Prevádzkovateľom portálu nemusí byť len železničný podnik. Túto úlohu môže prebrať napríklad aj cestovná kancelária, ktorá tým získa úlohy i výhody prevádzkovateľa procesného portálu.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] Gašparík, J.: Prozessportal als ein konkurrenzvorteil für den Eisenbahnverkehrsunternehmen. In: TRANSCOM 2005, 6-th European Conference of Young Research and Science Workers in Transport and Telecommunications, proceedings Section 1 Transport and Communications Technology, Žilinská univerzita, Žilina 2005, ISBN 80-8070-412-0.
- [2] Kendra, M., Barta, D.: Logistické vzťahy v osobnej doprave In: Manažment v železničnej doprave 2006, medzinárodná vedecká konferencia, Žilinská univerzita, 2005. - ISBN 80-8070-613-1. - S. 53-59.
- [2] Kukučka, M.: Návrh procesného portálu osobnej dopravy. Diplomová práca. Katedra železničnej dopravy, Žilinská univerzita v Žiline, 2006
- [3] Nedeliaková E., Nedeliak I.: Ekonomická efektívnosť zvyšovania úrovne kvality procesov v železničnej doprave. In: Horizonty dopravy, číslo 1/2006, ročník XIV, Výskumný ústav dopravný, a.s. Žilina 2006, ISSN 1210-0978, str. 26-
- [4] Schmidt, R.: Eine Architektur für Customer Relationship Management und Prozessportale bei Banken, Dizertačná práca, Univerzita St.Gallen, 2001

Recenzent: Ing. Eva Nedeliaková, PhD.
 Žilinská Univerzita v Žiline