



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund

SMART Pannonia



**Fenntartható Mobilitás és Elérhetőség
Burgenland és Nyugat-Magyarország
Regionális Közlekedésének érdekében**

**Nachhaltige Mobilität
und Erreichbarkeit für den Regionalen
Verkehr in Burgenland-Westungarn**

GYSEV MOBILITÁSKÁRTYA BEVEZETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ MEGVALÓSÍTHATÓSÁGI TANULMÁNY



Tartalom

| | |
|--|----|
| I. Vezetői összefoglaló | 3 |
| Zusammenfassung..... | 6 |
| II. A mobilitás kártyába integrálható területek áttekintése a Megbízóval, aktuális statisztikák, felmérések és trendek rövid bemutatása | 9 |
| II.1 GYSEV jegyértékesítés, kombinált jegyek, együttműködések más szolgáltatókkal, jegyvásárlási lehetőségek és szokások, technikai feltételek | 9 |
| II.2. Együttműködések más szolgáltatókkal (közlekedés, turizmus stb.) | 12 |
| II.3. Jegyvásárlási lehetőségek és szokások, technikai feltételek..... | 22 |
| II.4. Idegenforgalmi kínálatok, ügyfélkör, részterület várható továbbfejlesztése..... | 24 |
| II.5. Egyéb mobilitás kártyába integrálható tevékenységek..... | 31 |
| III. GYSEV mobilitás kártya megvalósítási és működtetési javaslat..... | 33 |
| III.1. A megvalósítás szempontjai és lehetőségei | 33 |
| III.2 . A lefedett-kínált szolgáltatások részletes bemutatása alternatívák szerint..... | 35 |
| III.2.1. Csatlakozás az osztrák Vorteilscard rendszeréhez | 35 |
| III.2.2. „Tematikus”, vagy „vonali” kártya..... | 37 |
| III.2.3. Törzsutas kártya | 41 |
| III. 2.4. Javasolt alternatíva..... | 42 |
| III.3. IT megoldások és kapcsolódó mobil applikációk..... | 43 |
| III.4. Kommunikáció, marketing, arculat | 44 |
| III.5. Technikai kivitelezhetőség..... | 45 |

I. Vezetői összefoglaló

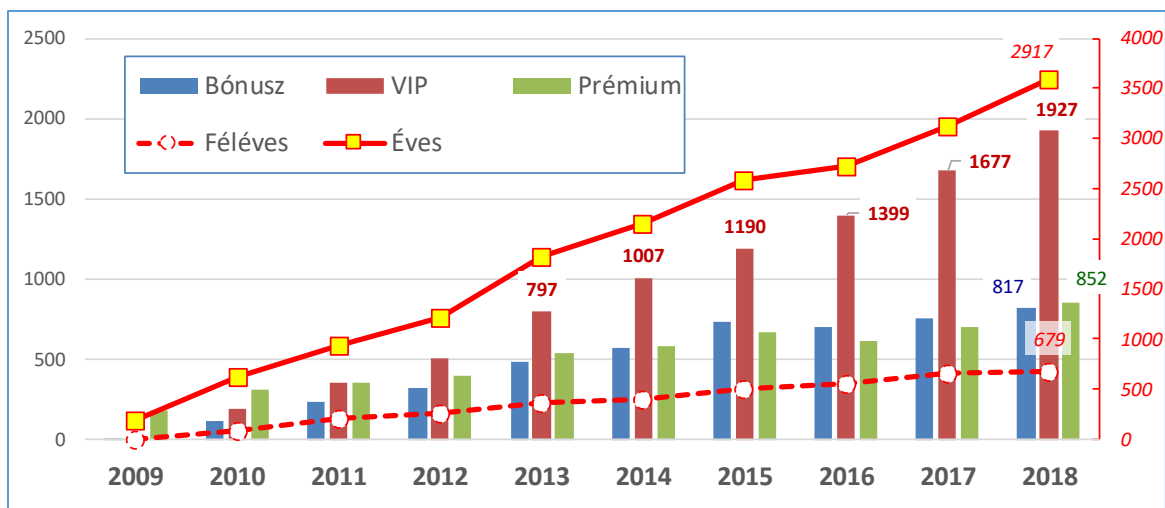
A tanulmány a "SMART Pannonia" projekt keretében a GYSEV által megvalósítani tervezett mobilitáskártya bevezetésének feltételeit vizsgálja, figyelembe véve a külső környezeti meghatározottságokat; mindenképp a már meglévő hasonló hazai – a GYSEV vonalain is érvényes - és osztrák kártyák tapasztalatait.

E két kártyarendszer - a MÁV START Klub és a Vorteilscard -, mint meghatározó nemzeti termékrendszerek áttekintésre kerülnek a dokumentum helyzetlemező részében, hiszen ezek olyan alapvető meghatározottságai egy esetleges új mobilitáskártya bevezetésének, mellyel egyrészt mindenképp számolni szükséges, másrészt a felhalmozott több évtizedes működtetési tapasztalatok is számos fontos tanulsággal szolgálhatnak. Ezek feltérképezése, becsatornázása érdekében az MT készítő számos személyes egyeztetést szerveztek, melyek tanulságai szintén beépültek jelen anyagba – így az ÖBB munkatársaival éppúgy, mint a MÁV-START ZRt. rendszert üzemeltető kollégáival. A személyes egyeztetések körébe bevonásra kerültek továbbá a Közlekedéstudományi Intézet (KTI) régiós és budapesti kollégái éppúgy, mint a finanszírozó SMART Pannonia projekt keretében kapcsolódó informatikai fejlesztést végző Geoptic Bt. képviselője.

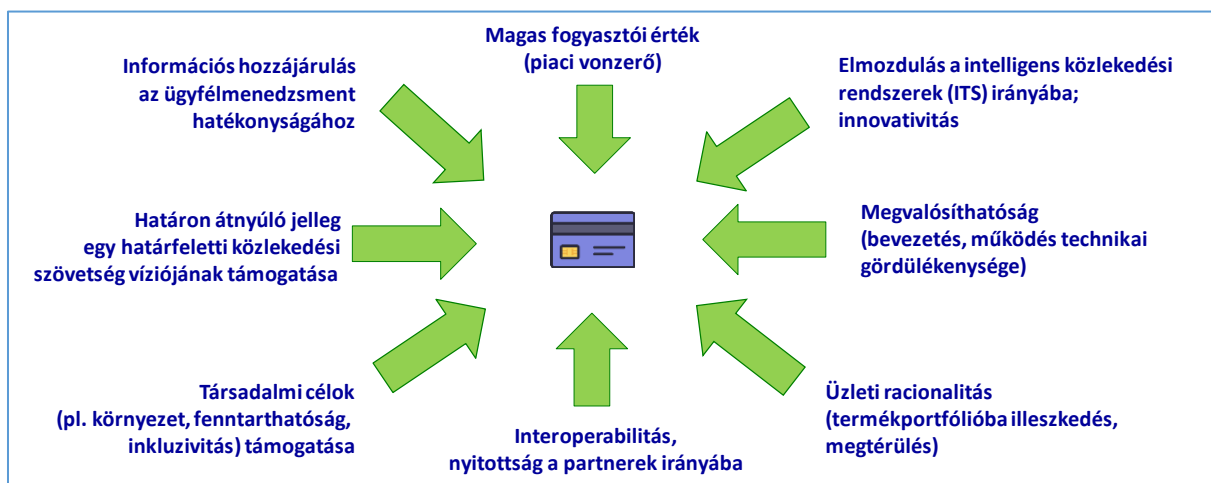
E személyes megbeszélések, és a feldolgozott adatok révén kikristályosodtak a két említett termékcsalád egymáshoz több ponton hasonló, de jelentős különbségeket is hordozó ismérvei. Utóbbiakat tekintve mindenképp az árképzésben rejlik lényegi és erősen meghatározó különbség, az osztrák (!) termék javára:

| Típus | Ár | Típus | Ár |
|--------------------------------|------------------|-----------------------|--------|
| Vorteilscard | | Start Klub 50% | |
| ÖBB Vorteilscard 66 | 21.780 Ft (66 €) | 26 éven felülieknek | 34.900 |
| ÖBB Vorteilscard Family | 6.270 Ft (19 €) | 26 éven aluliaknak | 24.900 |
| ÖBB Vorteilscard Jugend | 6.270 Ft (19 €) | | |
| ÖBB Vorteilscard Senior | 9.570 Ft (29 €) | | |

A piaci trendeket tekintve mindkét terméktípus jelentős bővülésen ment keresztül bevezetése óta, melyet jól tükröznek a MÁV-START Klub kártyacsalád utóbbi 10 éves eladási adatai:



A jelen MT által a mobilitáskártya bevezetésére (típusára) vonatkozóan adott javaslat kidolgozásakor a következő szempontrendszert vettük figyelembe:



Az egyes szempontok súlya nem azonos – egyben nagymértékben függ a megítélő személyétől –, jelen projekt jellemzőit, és a 2021-2027-es programperiódus és a határon átnyúló funkcionális régió fejlődési trendjeit tekintve pl. kiemelt jelentősége van a határon átnyúló jelleg érvényesülésének, értve ez alatt a valós közös jegyeket illetően meglévő fogyasztói igényt, és a közlekedési együttműködés szorosabbra fűzésének tendenciáját¹.

A helyzetelemzés tanulságai és fenti szempontrendszer alapján a mobilitáskártya bevezetését tekintve három fő verzió került meghatározásra, ahol az egyes megoldások a fenti szempontokat jelentősen különböző mértékben képesek érvényesíteni, azok tartalmi elemei, megvalósíthatósági feltételei, előnyei és kockázatai ugyancsak szignifikánsan eltérőek:

¹ E tekintetben ld. a ConnReg ATHU projektben született AT-HU Területfejlesztési felmérés Eredményprotokollját, ill. 3. stratégiai dokumentumát a Fenntartható közlekedés előmozdítása... tárgyában. (HU: <http://www.westpannon.hu/hu/projektek/connreg-at-hu>; DE: <http://www.westpannon.hu/de/unsere-projekte/connreg-at-hude>)

I. **Csatlakozás az osztrák Vorteilscard rendszeréhez:**

Két párhuzamos kártya (Vorteilscard, START Klub kártyacsalád) párhuzamos használata egyidejűleg a GYSEV hazai vonalhálózatán, ezáltal egyidejűleg mindkét ország egy-egy mobilitáskártyájához való kötődés, eltérő célcsoporttal és üzleti magatartással; „saját márkás” GYSEV mobilitáskártya bevezetése nélkül.

II. **Egyedi termék „tematikus”, vagy „vonali” kártya:**

Egy éves díjért adott viszonylatban (mindenekelőtt regionális és vagy turisztikai centrumok közt) korlátlan számú díjmentes utazást biztosító termék.

III. **GYSEV törzsutas kártya - fizikai plasztikkártya nélküli mobilitáskártya (pontgyűjtő-kártya):**

Az utazások (gyűjtött pontok) függvényében sávos kedvezményt biztosító, GYSEV applikációhoz kapcsolt „kártya” magánszemélyeknek (a kedvezmény sávonként emelkedő módon 10-18%).

A három vázolt megoldásnak a rögzített elvek, értékelési szempontok szerinti mérlegelése alapján előálló heurisztikus öszkép és az ennek (és minden részlet) ismeretében lezajlott szakértői konzultációknak az eredményeképpen az elsősorban javasolható, s a társaság referenciáinak is leginkább megfelelő alternatívaként a harmadik irány, a GYSEV törzsutas kártya került megjelölésre. Ettől függetlenül – ill. ezzel együtt – mindhárom alternatíva azonos mélységben kidolgozásra került a Megvalósíthatósági Tanulmányban, ugyanis meggyőződésünk, hogy a másik két potenciális termékben is számos előremutató elem van, ill. létezhetnek olyan peremfeltételek – így pl. az erősödő határon átnyúló közlekedési együttműködés -, melyek ezek megvalósításának lehetőségét erősíthetik, akár már középtávon is.

Zusammenfassung

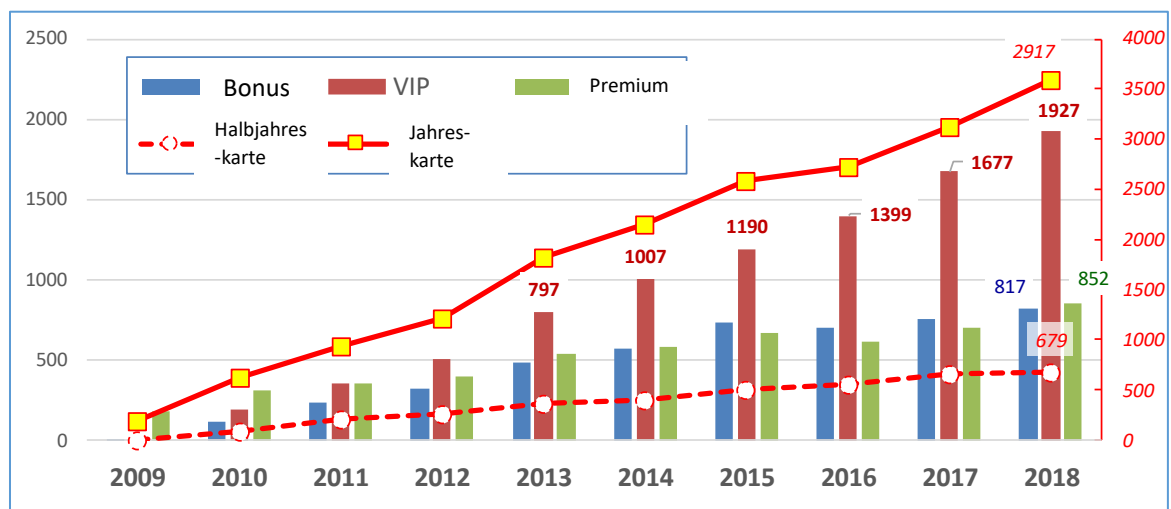
In der Studie werden die Bedingungen der Einführung der durch die Raaberbahn/GYSEV im Rahmen des Projektes „Smart Pannonia“ einzuführenden Mobilitätskarte untersucht, unter Berücksichtigung der externen Umweltfaktoren und vor allem der Erfahrungen mit den bereits vorhandenen, ähnlichen ungarischen und – auch auf den Linien der Raaberbahn/GYSEV gültigen – österreichischen Karten.

Diese zwei Kartensysteme – MÁV START Klub und Vorteilscard – werden als signifikante nationale Produktsysteme im Dokument im Teil zur Bestandaufnahme erörtert, handelt es sich ja um grundlegende Bestimmungsfaktoren der Einführung der eventuellen neuen Mobilitätskarte, mit denen man einerseits auf jeden Fall rechnen muss, andererseits können die seit mehreren Jahrzehnten angesammelten Erfahrungen als Betreiber mit zahlreichen wichtigen Erkenntnissen dienen. Um diese zu kartieren und zu kanalisieren, wurden von den Erstellern der Umsetzbarkeitsstudie zahlreiche persönliche Konsultationen – darunter Treffen mit den Mitarbeitern der ÖBB und auch den für den Betrieb verantwortlichen Kollegen der MÁV START Zrt. – organisiert, deren Erkenntnisse ebenfalls in das vorliegende Dokument eingeflossen sind. In den Kreis der persönlichen Konsultationen wurden weiters die Kollegen des Instituts für Verkehrswissenschaft (KTI) aus der Region und Budapest ebenso, wie der Vertreter der im Rahmen des SMART Pannonia Projektes mit der anknüpfenden Entwicklung der Informatik-Systems beauftragten Geoptic Bt. mit eingebunden.

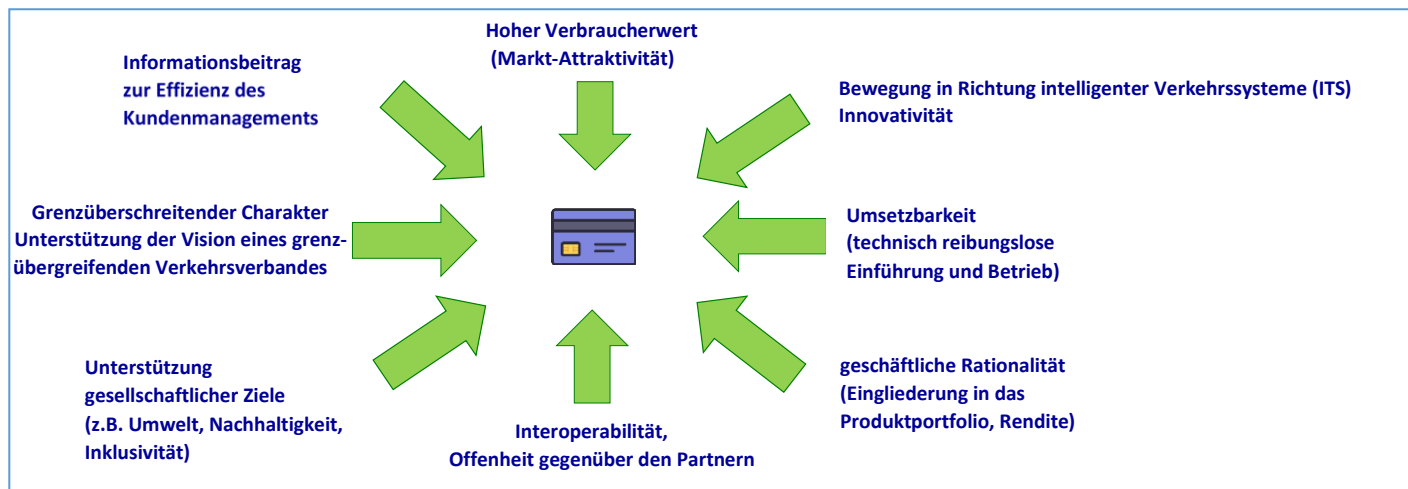
Anhand dieser persönlichen Besprechungen und aufgrund der aufgearbeiteten Daten haben sich die Charakteristika der zwei erwähnten Produktfamilien herauskristallisiert, die einander in mehreren Punkten ähnlich sind, aber auch wesentliche Unterschiede aufweisen. Im Hinblick auf Letztere lässt sich der wesentliche und in hohem Maße entscheidende Unterschied bei der Preisbildung feststellen, zugunsten des österreichischen (!) Produktes:

| Typ | Preis | Typ | Preis |
|--------------------------------|------------------|----------------------|--------|
| Vorteilscard | | Start Klub 50% | |
| ÖBB Vorteilscard 66 | 21.780 Ft (66 €) | für über 26-jährige | 34.900 |
| ÖBB Vorteilscard Family | 6.270 Ft (19 €) | für unter 26-jährige | 24.900 |
| ÖBB Vorteilscard Jugend | 6.270 Ft (19 €) | | |
| ÖBB Vorteilscard Senior | 9.570 Ft (29 €) | | |

Seit ihrer Einführung haben beide Produkttypen eine bedeutende Entwicklung bezüglich der Markttendenzen durchgemacht, was durch die Verkaufszahlen der letzten 10 Jahre bei der Kartenfamilie MÁV-START-Klub gut illustriert wird:



Bei der Ausarbeitung der Empfehlung für die Einführung (des Typs) der Mobilitätskarte in der vorliegenden Umsetzbarkeitsstudie wurde von uns folgendes Bezugssystem in Erwägung gezogen:



Das Gewicht der einzelnen Aspekte ist nicht gleich und hängt auch bedeutend von der beurteilenden Person ab; in Anbetracht der Charakteristika vorliegenden Projektes und der Trends der Förderperiode 2021-2027 sowie der Entwicklung der grenzüberschreitenden funktionalen Region ist z.B. von besonderer Bedeutung, dass der grenzüberschreitende Charakter zur Geltung kommt, worunter das vorhandene Bedürfnis der Konsumenten nach realen gemeinsamen Merkmalen und die Tendenz zur Vertiefung der Kooperation im Verkehrswesen zu verstehen sind².

Aufgrund der Erkenntnisse der Situationsanalyse und obigen Bezugssystems wurden hinsichtlich der Einführung der Mobilitätskarte drei Hauptversionen festgelegt, bei denen die einzelnen Lösungen obige Aspekte in bedeutendem Maße unterschiedlich zur Geltung zu bringen vermögen, auch ihre inhaltlichen Elemente, Umsetzbarkeitsbedingungen, Vorteile und Risiken weichen voneinander ebenfalls signifikant ab:

I. Anschluss an das österreichische Vorteilscard-System:

Parallele Benutzung zweier parallel funktionierender Karten (Vorteilscard, START-Klub-Kartenfamilie) gleichzeitig auf dem ungarischen Streckennetz der Raaberbahn, dadurch die Anbindung an je eine Mobilitätskarte der beiden Länder, mit unterschiedlichen Zielgruppen und Geschäftsprozessen; ohne die Einführung einer Mobilitätskarte „eigener Marke“.

II. Individuelles Produkt, „thematische“ oder „Streckenkarte“:

Für den Jahrespreis würde dieses Produkt in gegebener Relation (hauptsächlich zwischen regionalen oder touristischen Zentren) eine unbegrenzte Zahl an kostenlosen Fahrten ermöglichen.

² Siehe diesbezüglich das im ConnReg ATHU Projekt erstellte Ergebnisprotokoll bzw. 3. strategische Dokument der AT-HU Raumentwicklungs-Erhebung zur Förderung eines nachhaltigen Verkehrs... (HU: <http://www.westpannon.hu/hu/projektek/connreg-at-hu>; DE: <http://www.westpannon.hu/de/unsere-projekte/connreg-at-hude>)

III. Raaberbahn/GYSEV Stammkundenkarte – Mobilitätskarte ohne physische Plastikkarte (Punktesammelkarte)

In Abhängigkeit von den Reisen (gesammelten Punkten) würde diese, an die Raaberbahn/GYSEV App gekoppelte „Karte“ eine Ermäßigung für Privatpersonen nach Streckenabschnitten ermöglichen (Ermäßigung je nach Strecke gestapelt 10-18%).

In Kenntnis der heuristischen Gesamtdarstellung der drei, nach Erwägung der festgehaltenen Grundsätze und Beurteilungskriterien aufgezeichneten Lösungsmöglichkeiten sowie als Ergebnis der Sachverständigenkonsultationen über diese (und aller weiteren Details) wurde als vorrangig zu empfehlende, auch den Referenzen der Gesellschaft am ehesten entsprechende Alternative die dritte Richtung, die Raaberbahn/GYSEV Stammkundenkarte festgelegt. Unabhängig davon – bzw. gleichzeitig damit – wurden in der Umsetzbarkeitsstudie alle drei Alternativen in gleicher Tiefe ausgearbeitet, wir sind nämlich überzeugt davon, dass auch in den zwei anderen potenziellen Produkten zahlreiche zukunftsweisende Elemente enthalten sind, bzw. Rahmenbedingungen enthalten sein können – so z.B. die zunehmende grenzüberschreitende Kooperation im Verkehr-, die zu einer Verstärkung der Umsetzungsmöglichkeiten beitragen können, und dies womöglich bereits mittelfristig.

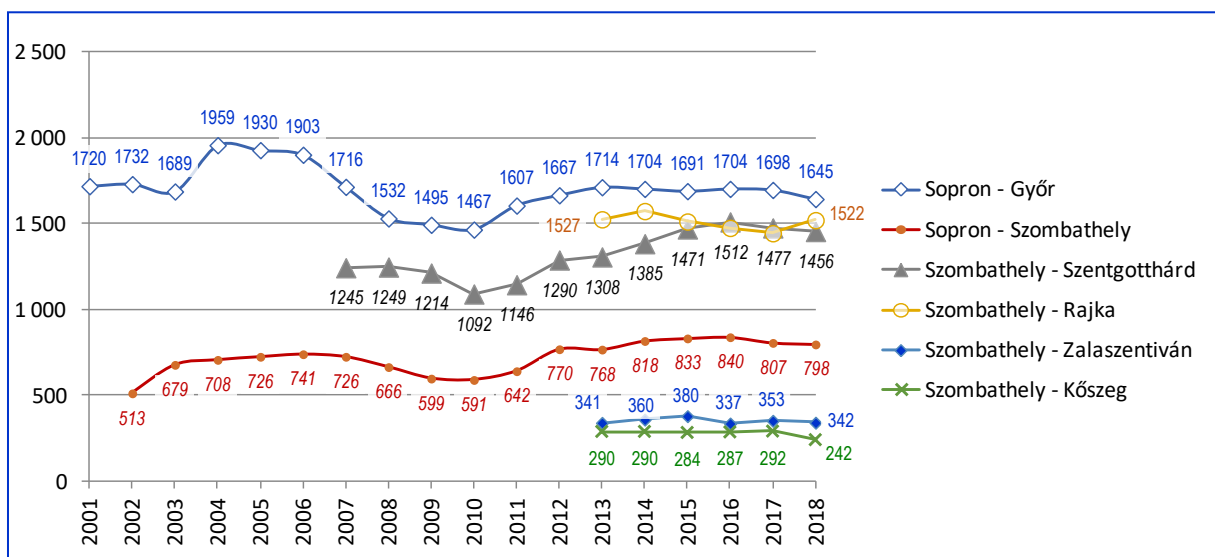
II. A mobilitás kártyába integrálható területek áttekintése a Megbízóval, aktuális statisztikák, felmérések és trendek rövid bemutatása

II.1 GYSEV jegyértékesítés, kombinált jegyek, együttműködések más szolgáltatókkal, jegyvásárlási lehetőségek és szokások, technikai feltételek

A GYSEV Zrt. küldetésnyilatkozata szerint "olyan korszerű vasútvállalat kíván lenni, amely a működési területén, a Nyugat-Dunántúl régióban és Kelet-Ausztriában, a vonzó közösségi közlekedés gerincét vezető módon biztosítja. Definiáltan regionális társaságként, ügyfélcentrikus, minőségorientált vállalati környezetben fejleszti és nyújtja az utazási igényekhez a lehető legoptimálisabban illeszkedő, komplex közösségi közlekedési szolgáltatásokat". A személyszállítás terén megfogalmazott cél a működési területen "a közösségi közlekedés iránti kereslet erősítése a hivatás- és turisztikai célú forgalom ösztönzésével, a régió utazóinak igényeit kiszolgáló utazási láncok megszervezésével és minőségi személyszállítás biztosításával".

Előbbiből a - korszerűsége, minőségorientáltságon, ügyfélcentrikusságon, mint általános elveken túl - a térségi fókusz, a nyújtandó közösségi szolgáltatások komplexitása, utóbbiból a közösségi közlekedés előmozdítása iránti elkötelezettség, illetve az utazási láncok megszervezésének igénye emelhető ki olyan stratégiaformáló motívumként, melyek túlmutatnak (ha annak ellent nem is mondanak) egy pusztán profitközpontú közlekedési szolgáltatásokat nyújtó üzleti vállalkozás karakterén. E motívumok mentén formálta a múltban is tevékenységét, s ezek további erősítése indokolt a termékfejlesztési aktivitásban a jövőben is. Azok az elindult folyamatok, melyek fogyasztói kapcsolatok rugalmasabbá tételét célozzák (szolgáltatói együttműködések, kedvezményes konstrukciók, csomag-ajánlatok), mind a fentiek szellemében körvonalazódtak, de céljuk természetesen az ügyfélkör bővítése és az üzemgazdasági eredményesség fokozása, végső soron pedig az intermodális versenyben való eredményesség megalapozás is.

1. ábra: Utasadatok a GYSEV magyarországi vonalain, statisztikai utasfő (1000)



Forrás: GYSEV adatok alapján szerkesztve

A cég 7.8 milliós utasforgalmának háromnegyede a magyarországi vonalakon zajlik, legforgalmasabb a Sopron-Győr szakasz, amit a Sopron-Szombathely és a (Győr elérését Vas megyéből lehetővé tevő) Szombathely-Rajka vonal követ. Ugyan a forgalmi adatok

viszonylagos stabilitást mutatnak, de bizonyos csökkenő tendenciák is tapasztalhatók, így a folyamatos fejlesztés, új kínálati elemek kialakítása nem megkerülhető feladat. Az ausztriai forgalom nagysága (a Pamhagen – Neusiedl szakasz forgalma a Szombathely-Sopron-ét közelítő, a Sopron – Ebenfurth-é pedig azt jelentősen meghaladó) pedig a megoldásokban a nemzetközi kompatibilitás kívánalmát erősíti.

1. táblázat: Utasatok a GYSEV ausztriai vonalain, statisztikai utasfő

| Év | Útvonal (társaság) | Utas |
|-------|---|---------|
| 2016 | Sopron – Ebenfurth (Raaberbahn) | 947.147 |
| 2017 | | 981.170 |
| 2010 | /Fertőszentmiklós - / Pamhagen – Neusiedl (NSB) | 634.000 |
| 2011 | | 653.000 |
| 2012 | | 670.000 |
| 2013 | | 690.300 |
| 2014 | | 706.200 |
| | | ... |
| 2016 | | 729.026 |
| 2017 | | 767.664 |

A GYSEV értékesítési gyakorlatának eddig is voltak az egyszerű, papíralapú menetjegyeken kívüli elemei, mindenekelőtt a bérletek. Ezeket a 2. táblázat foglalja össze.

2. táblázat: Jegyek és bérletek, ill. azok díjszabása a GYSEV járataira

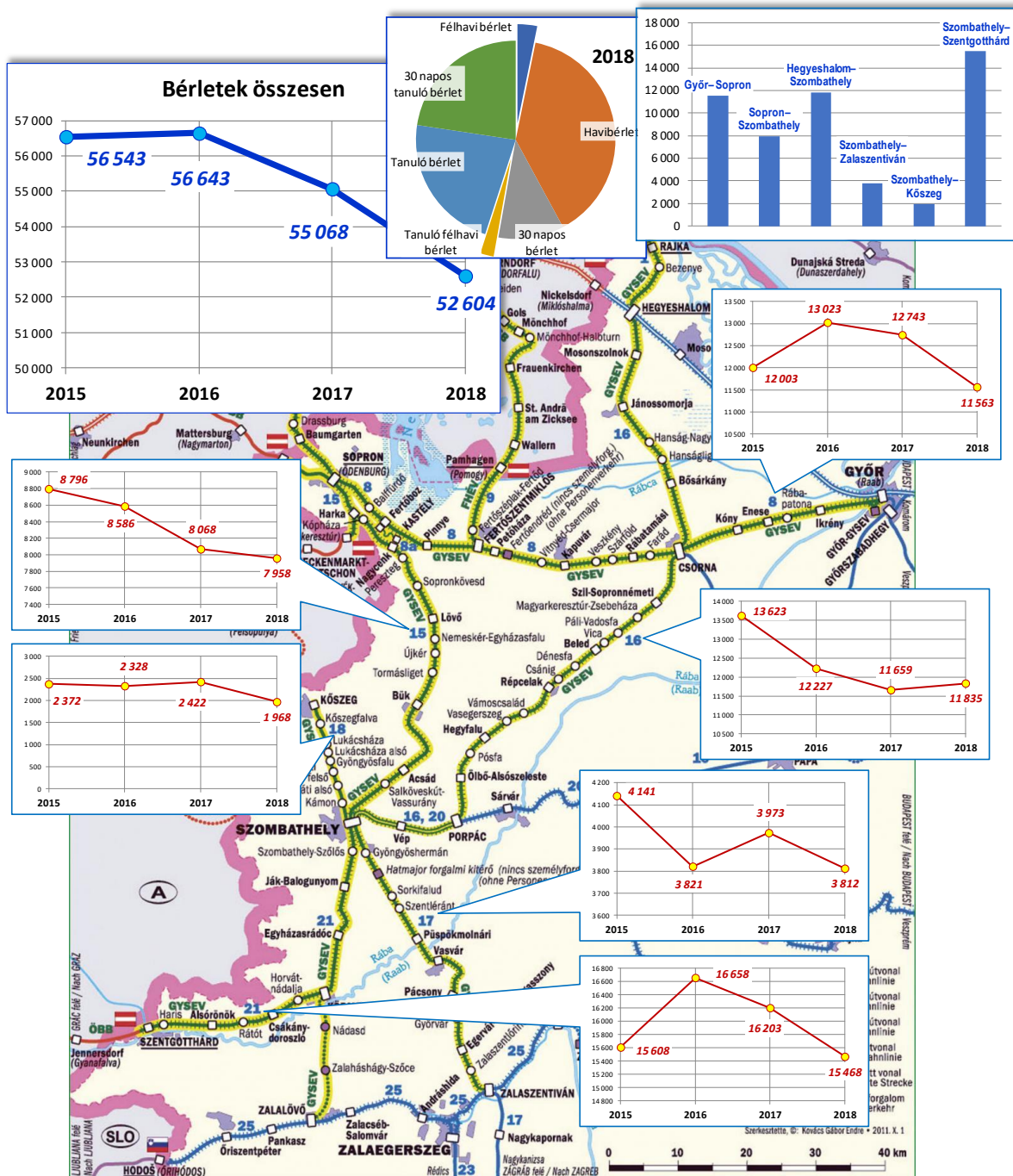
2. kocsiosztályra, 20 és 50 km távolságra (2019. május)

| | 20 km | 50 km |
|--|---------------|---------------|
| Menetdíjak | | |
| Teljes árú menetdíjak - egy útra | 370 | 930 |
| <i>regionális forgalomban</i> | 315 | 790 |
| Viteldíjak | | |
| Kerékpár vagy élőállat | 235 | 235 |
| Kedvezményes kerékpár | 175 | 175 |
| A kézipoggyász méretét meghaladó tárgy darabonként | 510 | 510 |
| Bérletek | | |
| Havi Bérlet, 30 napos bérlet | 14 200 | 35 600 |
| <i>regionális forgalomban</i> | 12 100 | 30 300 |
| Félhavi bérlet | 7 090 | 17 800 |
| <i>regionális forgalomban</i> | 6 030 | 15 100 |
| 30 napos tanuló bérlet | 1 420 | 3 560 |
| <i>regionális forgalomban</i> | 1 210 | 3 030 |
| Tanuló félhavi bérlet | 710 | 1 780 |
| <i>regionális forgalomban</i> | 605 | 1 520 |
| Vakációbérlet - | | |
| 15 napos | 9 900 | |
| 30 napos | 15 900 | |
| 60 napos | 24 900 | |
| 90 napos | 34 900 | |
| Kerékpár és kutya 30 napos bérlet | 3 200 | 8 010 |

Legnagyobb számban értékesített típus a *havibérlet* (az összes bérlet 40%-a; a díjszabási ár 86%-át a munkáltató fizeti), de népszerű a *tanuló bérlet* és a *30 napos tanuló bérlet* is (vásárolt mennyiségük szinte azonos, együttes súlyuk 45%). A vonalak rangsorában a Szombathely-Szentgotthárd áll az élen, ezt Győr-Sopron és a Szombathely-Hegyeshalom vonal követi.

Az értékesített bérletek száma évek óta *tartósan magas*, de figyelmeztető jel lehet az utóbbi két évben megfigyelhető *számbéli csökkenés*, ami főleg a Sopron-Győr és a Szombathely-Szentgotthárd viszonylatnak köszönhető.

2. ábra: Az eladott bérletek számának alakulása a GYSEV vonalain, 2015-2018



Forrás: GYSEV adatok alapján szerkesztve

A bérletek összes utazáshoz viszonyított mennyisége a Szombathelytől délre fekvő vonalakon a legmagasabb, míg a másik két megyei jogú városból Győr irányába tartó vonalakon a legalacsonyabb.

**3. táblázat: Az eladott bérletek számának alakulása a GYSEV vonalain,
1000 statisztikai utasfőre vetítve**

| Vonal | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Sopron - Győr | 7,10 | 7,64 | 7,50 | 7,03 |
| Sopron - Szombathely | 10,56 | 10,22 | 10,00 | 9,97 |
| Szombathely - Hegyeshalom/Rajka | 9,00 | 8,28 | 8,06 | 7,78 |
| Szombathely - Zalaszentiván | 10,90 | 11,34 | 11,25 | 11,15 |
| Szombathely - Kőszeg | 8,35 | 8,11 | 8,29 | 8,13 |
| Szombathely - Szentgotthárd | 10,61 | 11,02 | 10,97 | 10,62 |
| Mind | 9,16 | 9,20 | 9,07 | 8,76 |

Forrás: GYSEV adatok alapján

Heti- és havijegyek nemzetközi utazásokhoz is válthatók. A Sopronból Ausztria felé rendszeresen utazók részére a nemzetközi menetjegyeknél jóval kedvezőbb áron, osztrák belföldi díjszabás szerint értékesítik a menetjegyeket és a bérleteket; Ausztria keleti régiójában a VOR (Kelet-régió Közlekedési Szövetség) tarifája van érvényben, amely további kb. 5-10 %-os kedvezményt tartalmaz; emellett válthatók *bécsi városi közlekedéssel kombinált* heti- és havijegyek is. A Sopronból Ausztria keleti része felé rendszeresen utazó, *osztrák felsőoktatási intézményben tanuló 26 év alatti hallgatók részére* a VOR kedvezményes hallgatói havijegyei (*VOR-HochschülerInnen-Monatskarte*) állnak rendelkezésre. *(Ezen ausztriai bérletek számának alakulásáról nem áll rendelkezésre adat.)*

A belföldi bérletek és egyéb, a jogszabályok (39/2010. (II. 26.) Korm. rendelet, 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet) keretei közt nyújtott kedvezmények mellett számos üzletpolitikai kedvezmény is érvényben van, melyek célja kifejezetten a társaság intermodális versenyben elfoglalt pozíciójának javítása egyes célcsoportok hatékonyabb elérése, a vállalat térségi szerepének erősítése, és közlekedési partnerségek építése s mindezek révén természetesen a fogyasztói elégedettség növelése által.

II.2. Együttműködések más szolgáltatókkal (közlekedés, turizmus stb.)

A közösségi közlekedés erősítésének egyik kulcsterülete a szolgáltatók közti együttműködések kialakítása, mely területen a GYSEV az utóbbi néhány évben komoly lépéseket tett, mindenekelőtt a másik meghatározó térségi szereplővel (az Északnyugat-magyarországi Közlekedési Központ Zrt.-vel, illetve az azóta ennek részévé vált Vasi Volán Zrt.-vel) kialakított kooperáció elindításával.

A GYSEV Zrt. és a Vasi Volán Zrt. 2012. november 30 - án kötött Együttműködési Megállapodást, az alábbi közös szándékok mentén:

- a Nyugat - Dunántúli Régió közösségi közlekedésének fellendítése,
- az utasforgalom növelése,
- a szolgáltatások minőségének javítása,
- a közlekedési igények rendszerben történő, versenyképes kiszolgálása, illetve
- a nagyobb települések kapcsolódó agglomerációs területek keresleti elvárásainak közös teljesítése, a kölcsönös előnyök kiaknázása.

E szándékok alapján, és azon konkrét cél érdekében, hogy utasforgalmukat megtartsák, egyúttal a személygépkocsival utazók minél nagyobb hányadát a közösségi közlekedés irányába tereljék új kínálati elemként bevezették a **kombinált bérlet** vásárlásának lehetőségét. A konstrukciót alátámasztó háttéranyag³ szerint a szolgáltatások kombinálásával az *utasok számára vonzóbb, a szolgáltatók számára magasabb bevételt termelő, a megrendelő számára pedig a közösség érdekeit jobban kielégítő* szolgáltatás jött létre, a társaságok menetrendjének, tarifa-és jegyrendszerének, információs rendszerének összehangolásával.

4. táblázat: GYSEV - ÉNYKK kombinált bérletek és díjszabásuk (2019. május)

| | km | Kedvezm. | havi | 30 napos | félhavi |
|---|--|----------|--------|----------|---------|
| Kombinált Bérlet | Szombathely – Püspökmolnári // Püspökm. vasútáll. – Püspökmolnári Autóbusz – forduló (25 km) | Tanuló | 1 780 | 1 780 | 890 |
| | | Dolgozó | 17 800 | 17 800 | 8 900 |
| Kombinált Bérlet Plusz | Szombathely – Püspökmolnári // Püspökm.i vasútáll. – Püspökm. Autóbusz – forduló + <i>korlátlan igénybevétel Szombathely teljes menetrend szerinti helyi autóbusz közlekedési hálózatán</i> | Tanuló | 3 180 | 3 180 | |
| | | Dolgozó | 22 800 | 22 800 | |
| OPEL Kombinált Bérlet | Zalaegerszeg – Bagod – Hagyáros-börönd – Márkus – Hegyhátsál – Katafa – Körmend – Szentgotthárd (60 km) | Tanuló | 4 290 | 4 290 | 2 150 |
| | | Dolgozó | 42 900 | 42 900 | 21 400 |
| | Bagod – Hagyárosbörönd – Márkus – Hegyhátsál – Katafa – Körmend – Szentgotthárd (50 km) | Tanuló | 3 560 | 3 560 | 1 780 |
| | | Dolgozó | 35 600 | 35 600 | 17 800 |
| | Hagyárosbörönd – Márkus – Hegyhátsál – Katafa – Körmend – Szentgotthárd (45 km) | Tanuló | 3 220 | 3 220 | 1 610 |
| | | Dolgozó | 32 200 | 32 200 | 16 100 |
| | Márkus – Hegyhátsál – Katafa – Körmend – Szentgotthárd (45 km) | Tanuló | 3 220 | 3 220 | 1 610 |
| | | Dolgozó | 32 200 | 32 200 | 16 100 |
| | Hegyhátsál – Katafa – Körmend – Szentgotthárd (40 km) | Tanuló | 2 850 | 2 850 | 1 430 |
| | | Dolgozó | 28 500 | 28 500 | 14 300 |
| | Katafa – Körmend – Szentgotthárd (35 km) | Tanuló | 2 490 | 2 490 | 1 250 |
| | | Dolgozó | 24 900 | 24 900 | 12 400 |
| | Körmend, Hunyadi u. – Szentgotthárd (30 km) | Tanuló | 2 140 | 2 140 | 1 070 |
| | | Dolgozó | 21 400 | 21 400 | 10 700 |
| Hegyháthodász elág. - Hegyhátsál – Katafa – Körmend – Szentgotthárd (40 km) | Tanuló | 2 850 | 2 850 | 1 430 | |
| | Dolgozó | 28 500 | 28 500 | 14 300 | |
| Nádasdi Kombinált Bérlet | Nádasdi- Körmend autóbusz állomás // Körmend vasútáll. – Szombathely vasútállomás (35 km) | Tanuló | 2 490 | 2 490 | 1 250 |
| | | Dolgozó | 24 900 | 24 900 | 12 400 |
| Nádasdi Kombinált Bérlet Plusz | Nádasdi- Körmend autóbusz állomás // Körmend vasútáll. – Szombathely vasútállomás + <i>korlátlan igénybevétel Szombathely teljes menetrend szerinti helyi autóbusz közlekedési hálózatán</i> | Tanuló | 3 890 | 3 890 | |
| | | Dolgozó | 29 900 | 29 900 | |

Forrás: <https://www2.gysev.hu/kombinalt-utazasok/kombinalt-berletek/> alapján

A közösségi közlekedés szolgáltatásainak kényelmes, egyablakos, az eszközváltás felárát nem tartalmazó (km törés nélküli díjszámítás) kombinált bérletek bevezetésének első lépéseként, pilot projektjeként 2014. február 1-én bevezették a **Püspökmolnári Autóbusz-forduló –**

³ Kombinált bérlet kiterjesztése Szombathely helyi autóbusz bérlettel–háttéranyag Szombathely MJV Polgármesteri Hivatala számára, GYSEV 2014. április 23.

Püspökmolnári Vasútállomás –Szombathely útvonalon történő utazásra jogosító első kombinált bérletet, melynek árát úgy szabták meg, hogy az a külön-külön megváltott vasúti és autóbuzos jegy árának összegénél kevesebbe kerüljön (ugyanakkor kikötést tettek a felhasználhatóságot illetően: a kombinált bérlet egy hosszabb (mindkét településen áthaladó) utazás részbeni fedezésére nem használható; illetve vasúton csak 2. kocsiosztályra érvényes).

Mivel e konstrukció sikeresnek bizonyult, "a kombinált bérlet népszerű bevezetése több utast és többletbevételt eredményezett, a kombinált árkedvezmény volumennövekedést eredményezett", újabbak - közte a helyi autóbuzs közlekedést is integráló formák - bevezetéséről született döntés. Jelenleg a következők érhetők el: "Kombinált Bérlet", "Kombinált Bérlet Plusz", "OPEL Kombinált Bérlet", "Nádasdi Kombinált Bérlet", "Nádasdi Kombinált Bérlet Plusz", a fenti táblázat szerinti feltételekkel.

Az együttműködések a turizmus irányában is elindultak, jellemzően kombinált jegyek formájában. A legtöbb konstrukció biztosító év a 2017-es volt, jelenleg az alábbi szolgáltatókkal él kombinált jegyet vagy kedvezményt biztosító együttműködés:

- Bükfürdő Gyógy- és Élménycentrum Gyógy- és Strandfürdő ("Kombinált Fürdőjegy Bük" és "Kombinált Fürdőjegy Bük Plusz")
- Sopron, Győr, és Szombathely, mint megyei jogú városok (Régiós kombinált kiránduló jegy)
- Győr MJV, a győri Xantus János állatkert, ill. a Füles Bástya/terrarium (Zoo kombinált jegy és Zoo kombinált jegy plusz)
- Szentgotthárdi Termálfürdő (33% kedvezmény)
- Bükfürdői Kristálytorony (33% kedvezmény)

5. táblázat: A kombinált jegyek és bérletek értékesített mennyisége, 2015-2018

| Termék | Típus | Kombinált termékek | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------|------------------------|---|------|------|------|------|
| Kombinált bérlet | állandó | Kombinált bérlet (Püspökmolnár - Szombathely) | 646 | 618 | 678 | 629 |
| | állandó | Kombinált bérlet PLUSZ (Püspökmolnár - Szombathely) | 98 | 189 | 211 | 229 |
| | állandó | OPEL Kombinált bérlet (Zalaegerszeg - Szentgotthárd) | 30 | 49 | 142 | 82 |
| | állandó | Kombinált bérlet (Nádasd - Szombathely) | | | 35 | 131 |
| Kombinált jegy | állandó | Kombinált Fürdőjegy Bük | 319 | 451 | 361 | 279 |
| | állandó | Kombinált Fürdőjegy Bük Plusz | | | 66 | 160 |
| | állandó | Mobilis kombinált jegy | 10 | 19 | 22 | |
| | alkalmi | Nagycenki kombinált jegy | | 39 | 91 | |
| | állandó | Régiós kombinált kirándulójegy | 29 | 71 | 109 | 141 |
| | állandó | ZOO kombinált jegy | 88 | 146 | 108 | 129 |
| | állandó | ZOO kombinált jegy PLUSZ | 19 | 18 | 29 | 10 |
| | alkalmi | Savaria kombinált jegy | 150 | 201 | 100 | |
| | alkalmi | Szent Márton napi kombinált jegy | 67 | 43 | 27 | |
| alkalmi | Adventi kombinált jegy | 104 | 189 | 271 | | |

Forrás: GYSEV adatok

A kombinált jegyek és bérletek iránt valós kereslet mutatkozik, egyes konstrukciók eladott mennyisége már stabilizálódott, másoké a növekedési szakaszban van, egyes esetekben viszont szembetűnő hullámzás mutatkozik, mely utóbbiak konkrét oka feltárandó.

6. táblázat: Összefoglaló táblázat az üzletpolitikai kedvezményekről

| Kedvezmény neve | Célcsoport | Kedvezmény mértéke | Kedvezmény típusa | Igénybevételi feltételek | Egyéb |
|--|-------------------------------------|---|--|--|---|
| Alkalmi menettérti kedvezmények | Rendezvényre utazók | 20%,33%,50% | kedvezményes menettérti menetjegy | Visszautazáskor a rendezvény helyszínén a menetjegy lebélyegeztetése, karszalag vagy belépőjegy felmutatása | A menetjegy a rendezvény nyitását megelőző nap 0 órától vehető igénybe, a visszautazást a zárást követő nap 24: óráig be kell fejezni |
| Családi kedvezmény | Családok | 33% kedvezményes menetjegy | Min. 1 fő 18 év alatti gyermekkel együtt utazó 1 vagy 2 kísérő | a gyermekek a saját kedvezményüket vehetik igénybe. | |
| Csoportos utazási kedvezmény | Csoportosan utazók | 10-19 fő 20% 20-49 fő 33% 50 főtől 50% | kedvezményes csoportos menetjegy | 2 példányos magyar nyelvű Bejelentés | bármely viszonylaton korlátlan számban, feltétele az együttutazás |
| 26 év alatti fiatalok kedvezménye | 26 éven aluli fiatalok | 33% | kedvezményes menetjegy | 26 év alatti kor | péntek 10h-től vasárnap 24h-ig illetve meghatározott ünnepnapokon ettől eltérő időpontok |
| Hungary Card | Országjárók | | Kedvezményes menetjegy | Hungary Card kártya | A kedvezményes menetjegy utazáskor csak a Hungary Card Kártya és a Kiadványcsomag együttes felmutatásával érvényes |
| Kedvezmény a Szentgotthárdi Termálfürdőbe | Fürdőzők | 33% | kedvezményes menettérti menetjegy | A vonatjegy a visszaútban kizárólag fürdőbelépő felmutatása mellett érvényes | Kedvezményes menetjeggel a váltás napján lehet utazni, és aznap be is kell fejezni az utazást. |
| Kedvezmény a bükfürdői Kristály toronyba látogatóknak | Családoknak, csoportoknak | 33% | kedvezményes menettérti menetjegy | Visszaútban a Kristálytorony belépőjének felmutatásával érvényes | Kedvezményes menetjeggel a váltás napján lehet utazni, és aznap be is kell fejezni az utazást. |
| START Klub kártyacsalád | Rendszeresen nagy távolságra utazók | kártyafüggő | kártyafüggő | START Klub kártya | menetjegy és Start Klub kártya együttes felmutatásával érvényes |
| Bükfürdő Card kedvezmény | Kirándulók | 33% | kedvezményes menettérti menetjegy | Érvényes Bükfürdő Card bemutatásával | a kártya tulajdonosa és útítársa kap kedvezményes menettérti menetjegyet, mellyel a váltás napján lehet utazni, Kiinduló és végállomás Bük. |
| Képzett menetdíjszámítás | Dolgozó/ tanuló bérletvásárlók | képzett távolság alapján megállapított bérletárak | dolgozó havi, félhavi, 30 napos, tanuló havi, félhavi és 30 napos bérlet | Szombathely – Sárvár viszonylaton | képzett távolság alapján – díjszabástól eltérően- a megadott viszonylatban és bérlet típusokban |
| Kedvezményes kerékpárjegy | Magyar Kerékpáros klub tagjai | 25% | kedvezményes kerékpárjegy | Kerékpáros klub kártya | a kerékpárjegy és MKK kártya együttes felmutatásával érvényes |
| Kerékpáros túrajegyek | kerékpáros turistáknak | fix ár | kedvezményes kerékpáros túrajegy | Érvényes menetjegy és kerékpáros túrajegy | az ország bármely pontjáról Balatoni, Fertő tavi és Tisza-tavi célállomásig ill. onnan vissza útra |
| GYSEV Zrt., ÉNYKK Zrt. kombinált bérletjegyek | Dolgozók és tanulók | fix ár | kedvezményes bérlet dolgozó havi, félhavi és 30 napos illetve tanuló havi, félhavi és 30 napos | Szombathely – Püspökmolnári vá. Püspökmolnári vá. – Püspökmolnári autóbusz forduló, Zalaegerszeg – Körmend, Nádásd – Körmend - Szhely | kedvezményes bérlet a vonaton és az helyközi autóbuzson, ill. bérlettípustól függően a helyi közösségi közlekedésre is érvényes |
| Kombinált Fürdőjegy és Kombinált Fürdőjegy Plusz | Fürdőzők | fix ár | kedvezményes kombinált jegy Bükre | kedvezményes vasúti menetjegy, a helyi buszjáratra egy oda-vissza utazás és egyszeri belépés a Bükfürdő Gyógy- és Strandfürdőbe ill. Élményfürdőbe | érvénytartama a feltüntetett naptári nap mely munkanapokon 8.00 óra után, hétvégén időkorlátozás nélkül használható |
| Régiós kombinált kiránduló jegyek | Régiós turisták | fix ár | kedvezményes kombinált jegy Sopronba, Győrbe és Szombathelyre | 2 fő együttes utazásakor kedvezményes vasúti menetjegy és korlátlan használatú helyi közösségi közlekedés | érvénytartama a feltüntetett naptári nap mely munkanapokon 8.00 óra után, hétvégén időkorlátozás nélkül használható |
| ZOO kombinált jegy és ZOO kombinált jegy Plusz | Egyéni és kisgyermekes családoknak | fix ár | kedvezményes kombinált jegy Győrbe | kedvezményes vasúti menetjegy és korlátlan használatú helyi közösségi közlekedés valamint egyszeri belépő az állatkertbe, illetve a Füles bástyába | érvénytartama a feltüntetett naptári nap mely munkanapokon 8.00 óra után, hétvégén időkorlátozás nélkül használható |

Forrás: a GYSEV Zrt. - Személyszállítás - Üzletpolitikai kedvezmények szolgálati példány. Érvényes: 2018. május 15-től

Sajátos termékként jelennek meg a kedvezménykártyák, melyeknek ma jellemzően más társaságok a kibocsátói, de érvényesek a GYSEV vonalain is.

- A Hotelinfo Kft által kibocsátott **Magyar Turizmus Kártya** (HungaryCard) 2019. évi Kiadványcsomagban az alábbi, vasúti utazáshoz kapcsolódó kedvezményekre jogosító szelvények találhatóak:
 - ✓ 4 darab 2. kocsiosztályra érvényes 50%-os egyúti kedvezmény,
 - ✓ 8 darab 2. kocsiosztályra érvényes 33%-os egyúti kedvezmény,
 - ✓ 4 darab díjmentes egyúti kerékpárjegy
 - ✓ A Nagycenki Széchenyi Múzeumvasúton 20% kedvezmény, szelvényenként maximum 2 fő részére a teljesáru menetjegy árából.
- A Magyar Kerékpáros-klub által kibocsátott **Kerékpárosklub Klubkártyával** rendelkezők számára a GYSEV (és a MÁV-START) 25%-os kedvezményt biztosít a kerékpárjegy árából.
- A Bük, Bükfürdő Közhasznú Turisztikai Egyesület által kibocsátott **Bükfürdő Card**-hoz kapcsolódóan a GYSEV a Bükfürdőn megváltott, teljes árú, Bükfürdő kiindulási állomásról induló és oda visszatérő menettérti menetjegy árából (ha a menettérti utazás mindkét viszonylatban azonos napon történik) 33 % kedvezményt nyújt a Bükfürdő Card-dal rendelkező személy, illetve a vele együtt utazó, teljes árú, menettérti jegyet vásárló személyek számára.
- A MÁV Zrt. által kibocsátott **Start Klub 50% kártya** tulajdonosa számára belföldi forgalomban (a MÁV-START Zrt. szolgáltatási területe mellett) a GYSEV magyarországi vonalain is másodosztályú teljes árú menetjegy váltásakor 50%-os, első osztály esetében pedig közel 50%-os üzletpolitikai kedvezmény vehető igénybe. A kedvezmény egy útra és menettérti útra is igénybe vehető, korlátlan számban. (A START Klub kártya megvásárolható egy teljes évre, vagy féléves időtartamra.)

A **START Klub Bónusz** kártya korlátlan számú, díjmentes utazást biztosít a belföldi 2. osztályú felármentes vonatokon.

A **START Klub VIP** kártya korlátlan számú, díjmentes utazást biztosít a belföldön, minden kocsiosztályon, bármely vonaton.

A fenti kártya tulajdonosa nemzetközi forgalomban a *RailPlus kedvezményt* (25%) is igénybe veheti.

A **START Klub Prémium** kártya díjmentes belföldi utazásra jogosítja **a kártya felmutatóját** a bármelyik vonattípuson és kocsiosztályon.

Minden START Klub kártyával rendelkező utas részére 25%-os kedvezményt biztosítanak a szolgáltatók a *kerékpárjegy árából is*.

7. táblázat: A START Klub kártyacsalád árai (Ft)

| | Start Klub 50% | | Hosszab- bítás | START Klub Bónusz | START Klub VIP | START Klub Prémium |
|---------------------|---------------------|--------|-------------------|----------------------|-------------------|-----------------------|
| Fél évre | 26 éven aluliaknak | 14.900 | 19.900 | 150.000 | 168.000 | Bruttó 375 000 |
| | 26 éven felülieknek | 19.900 | 29.900 | | | |
| Egy évre | 26 éven aluliaknak | 24.900 | 14 900 | 250.000 | 280.000 | Bruttó 225 000 |
| | 26 éven felülieknek | 34.900 | 19 900 | | | |

Forrás: <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/klubkartya/> alapján

A START Klub kártyacsalád a jelenlegi kedvezmények számbavétele mellett - miként más hasonló, a világ vasúttársaságainál már bevezetett konstrukciók is - a jövőbeli termékfejlesztések mintaadójaként is figyelmet érdemel. Éppen ezért került sor 2019. szeptemberében arra a személyes egyeztetésre, melynek során a MÁV-Start Zrt. termékfejlesztésért felelős munkatársaival történt személyes megbeszélés Budapesten, a kártyacsalád fejlesztésének főbb trendjeit illetően, az alábbiak szerint:

2007-ben az 50 %-os kártyával indult a termékkör – „Start Klub 50%”

- fél éves vagy egy éves
- ez volt az első termék
- 26 év alatti és 26 év feletti mutáció; fél, vagy egy évre (35 e a „normál” ár; 26 év felett, egy évre)
- Hosszabbítási akció - mínusz 5 e Ft, ha az előző kártya érvényességi idejében megrendeli.
- Ennek létezett korábban „társkártyája” – de ez már megszűnt (2019. január 1-től, tehát forgalomban még van ilyen kártya, de újat már nem lehet venni), mert lehetetlen volt érdemben ellenőrizni a vásárlás jogosultságát. (Ti. egy háztartásban élő egyenes ági rokon, ill. házastárs/élettárs féláron vehetett egy másik Start Klub kártyát társkártyaként, mely a normál kártyával mindenben megegyezett.)

Ebből kiindulva fejlődtek ki 2007 után az „utazási kártyák”:

- 2. osztályú kártya – kiv. IC és televonat –: „Start Klub Bónusz” kártya.
- VIP Prémium kártya – „Start Klub VIP” - ez volt az első ilyen kártya, utazási kiállításra lett kivéve, de túl drága volt – utána csökkentették az árát, mert nem fogyott a termék. (Jelenleg egy évre 280 e Ft, fél évre pedig 168 e Ft.)
- „Start Klub Prémium” kártya – v. Aranykártya – ez céghez kötött, név nélküli, átadható; bruttó 225 e fél évre, egy évre br. 375 e Ft.

Tapasztalatok:

- Induláskor társvasutakat megnézték, mit használnak. Cél volt: nagyobb vonathasználat, utazási gyakoriság növelése. Ezt a célt tk. teljesítette a termékcsalád.
- Standard üzletpolitikai kedvezmény volt.
- A „normál” kártya 35 e Ft körüli értéke abszolút megfizethető. 12-13 e körüli a kártya darabszám, ami jelenleg forog (ld. ÖBB versus 900 e db kártya; 66 €-ért!). Első 3 év után 5-6 ezer körüli kártya volt. '12-'15 körül ugrott fel 10 e-s nagyságra. Másodosztályon érvényes és gyorsvonati felárat is tartalmaz, de IC felárat nem. Az ár bevezetése óta nem változott. (Kivéve a Prémiumé, az lefelé csökkent.) Árcsökkentésben nem gondolkodnak.
- Abban talán lenne potenciál, hogy a csúcsidőn kívüli utazást erősítsék. Utóbbi években beállt erre a szintre a példányszám, itt stagnál.
- Ez a kártya távolsági utazásra optimális. Kezdetben 3 év lett betervezve, hogy azalatt átfordul pozitívba, és ez így is történt, hozta az elvárásokat.
- 50 – 100 közötti éves utazást generál per kártya (!). (Ez az ÖBB-hez képest iszonyatos mennyiség – ott ez alig pár darab). Még bejáráshoz is használják olykor.
- Menetrendváltás hatásait lehet érzékelni. Főleg az ütemes menetrend, plusz a korszerű járművek számítanak, valamint a 30-as, 40-es, 2-es vonalak korszerűsítései.

Értékesítés:

- Az értékesítés majdnem fele Pestre koncentrálódik, bár jó az értékesítési hálózat országosan is, vidéken értelemszerűen nehezebb ügyfélkört bővíteni. Nagy vásárlóknál vannak mennyiségi kedvezmények. Bónusz és VIP kártyáknál nincs kedvezmény, cégeknél a normál kártyánál mennyiségi kedvezményt adnak, mely jelentős, ez üzletszabályzatban rögzítve van, darabszám szerint. Visszatérítés tk. nincsen.
- 281.370 Ft a legkedvezőbb ár a prémium kártyára, ez a mennyiségi kedvezmény csúcsa, ami egyébként 7 db-ként ugrál felfelé. IC-re sms-ben foglalhat ingyen helyet. Business váróba bemehet a Keletiben, ill. a RailJet váróba Bécsben. Egyszer van egy pótlási lehetőség, pl. elvesztés, vagy sérülés esetén – 5 e Ft-ért, érvénytartam alatt.
- Plasztikkártya esetleges elhagyása nem igazán tervezett, technikai nehézségek okán. Viszont ún. Ügyfélportál felépítése folyamatban van. Erre minden értékesítést áttennének – ticket és normál kártya is, nagyértékű kártya valószínűleg nem. Utóbbinál nagyon fontos a személyes értékesítés, ügyfélgondozás – ez értékes csatorna, mert visszajelzések begyűjtésére is megfelelő alkalmat ad, ez egy szolgáltató cégnél nagyon fontos szempont.
- Normál kártyát utólag kell kifizetni, átvételi pontnál, előre nem lehet.
- 15 nap a nem normál kártya esetén a legyártás ideje, 50%-os kártyánál fizetés után kap egy igazolást, ami egy normál menetjegyen kerül kiadásra, ezzel 30 napig, a kártya elkészültéig utazhat.
- Jelenleg havi jegyes értékesítésben pici növekedés van. De ugyanígy a kártyáknál is. Vagyis összességében nincs kannibalizálás a bérletek rovására.
- Árváltozás van tervben, mert még soha nem emelték az árat. Még a gyorsvonati pótgjegy ára sem került anno beépítésre. Törzsvásárlói programban gondolkodnak, de ez még nagyon távoli. Minden mindennel összefügg, a kiindulás, hogy meglegyen az Ügyfélportál. Utána lehet további lépéseket megtenni.

Felhasználás:

- Az összes jegyváltók (nem egyenlő összes utazók!) ca. 55%-a utazik valamilyen üzletpolitikai kedvezménnyel, többiek fizetnek teljesárú jegyet. (De ebben a bázisban nincs benne a 65+ és 6- alatti korosztály!)
- HÉV-re egyelőre nem érvényes, de ezt elvileg hamarosan bevezetik. (Egy-két hónapja az arcképes igazolvány is érvényes lett ott, hiszen már a MÁV alá tartoznak.)

Egyéb témák:

- 72-75% globálisan a pénztári értékesítés. Az első 50 automata egy év után 1%-ot hozott. Jelenleg 166 automata van kint, ami üzemképes. Ez 9%-ot hoz. A többi az online, mely jól működik. Elővételes jegyvásárlásra költik a legtöbb kampánypénzt, a nemzetközi utazások mellett. A felnőtt, keresőképes kereslet egyszerűen nem gondolkodik elővételben. Az új típusú automata már IC jegyet is tud – egyebekben 3 féle automata van most egyidejűleg üzemben -, a legújabb már ugyanabból az adatbázisból dolgozik, mint a pénztárak.
- 800 állás betöltetlen jelenleg a célcsoportnál.
- "Tematikus" v. „vonali” kártya – pl. Szombathely-Sopron között, amire be lehet menni Büki Fürdőbe is. Ezen az irányon érdemes elgondolkodni, mert az eddigi megbeszélések tapasztalatai afelé mutatnak, hogy a létező kártyarendszerek mellett nem nagyon van levegő egy külön GYSEV kártyának...A tematikus témában hozott MÁV példa: anno volt o.gy. képviselői igazolvány adott viszonylatra – amit az o.gy. bementett -, ez hasonlít leginkább egy „vonali” kártyára, 190 e Ft körüli összegbe került. Ugyanakkor kérdés, mennyire egyeztethető össze egy ilyen vonali kártya a bérletekkel...

A Start Klub kártyának megfelelő ausztriai termék a

- **Vorteilscard**, melynek évi egyszeri megvásárlása 45-50 %-os kedvezményt biztosít Ausztria teljes területén (a GYSEV Zrt. soproni nemzetközi jegypénztárában is igényelhető)

8. táblázat: A Vorteilscard kártyacsalád árai (€)

| Típus | Célcsoport | Ár* |
|---------------------------------|--|-------------------------------------|
| ÖBB Vorteilscard 66 | 26 - 63 év | 66 € (21.120 Ft) |
| ÖBB Vorteilscard Classic | bárki | 99 € (31.680 Ft) Megújítás: 66 € |
| ÖBB Vorteilscard Family | Családok; négy 15 év alatti gyermek díjmentesen utazhat a kártyabirtokossal együtt | 19 € (6.080 Ft) |
| ÖBB Vorteilscard Jugend | 26 év alatt | 19 € (6.080 Ft) |
| ÖBB Vorteilscard Senior | 63 év feletti | 29 € (9.280 Ft) |

* 320 Ft/ árfolyammal számolva

Forrás: <https://www.oebb.at/en/tickets-kundenkarten/kundenkarten/vorteilscard/alle-vorteilscards.html>

A START Klub kártyacsalád termékfejlesztőivel a MÁV-Start Zrt.-nél lefolytatott személyes egyeztetéshez hasonlóan az ÖBB kártyacsaládjáért felelős munkatársakkal is történt személyes megbeszélés Bécsben, az alábbiak szerint:

Ulrike PIPPAN

ÖBB „Vorteilscard” termékmenedzser

ulrike.pippan@pv.oebb.at

Roland KERN

ÖBB Personenverkehr

roland.kern@pv.oebb.at

A Vorteilscard lehet egy mintaadó termék, mely viszont a BahnCard (Deutsche Bahn) hasonló termékével rokon.

- '80-as években indult el a termék fejlesztése, mely tehát már jelentős történelemmel bír.

- Természetes személyekre szabott kártya, természetes személyek adataival, de fénykép nélkül. A személy azonosítása szűrőpróbaszerűen történik, fényképes igazolvány felmutatását kérve. De visszaélésre gyakorlatilag nincs adat.

- A termék a hasonló kártyákhoz hasonlóan 50% általános kedvezményt biztosít a vonatjegy árából + 15% interrail kedvezményt nemzetközi vonalakon.

- Egész Au- KIVÉVE Westbahnt. Az ár azért is fontos, mert a Westbahn ca. annyiért szállítja el az utast Salzburgba, mint az ÖBB BahnCard-os ára.

- Az ár meghatározása nem csak piaci alapon történt. Részint igen – ld. Westbahn-os verseny, részint nem. Utóbbira ld. a példát: kezdetben 99 € volt, majd két évig akciósan új

belépőknek 49€ - ez számos feszültséget szült a régi tagok között -, végül egy marketingakció keretében 2017-ben „feje tetejére állították az árakat”, azóta 99€ helyett 66€. 63 év felett pedig 29 € - előbbi az osztrák nyugdíjkorhatár. Összevetni majd ezt a magyar 65 év feletti globálkedvezményel.

- Ez a 63 év feletti „senior” szegmens fontos – ugyanis a bécsi kedvezmények miatt rengeteg olyan ügyfél van innen, akik mindazonáltal SOHA nem jelennek meg az ÖBB hálózatán.

- Kiemelendő/: a kedvezményrendszer az ÖBB honlapján kalkulálható – ti mikor éri megvenni a jegyet, ezt ki lehet kalkulálni: <https://www.oebb.at/de/tickets-kundenkarten/kundenkarten/vorteilscard/vorteilscard-rechner.html>

- Az attraktivitást megőrzendő fontos kedvezményeket adni. Így születésnap ingyen lehet vele utazni, plusz a helyjegy 3€ helyett csak 1€ a carddal.

- 900 e kártyabirtokos; ezek 97%-a osztrák.

Österreichcard

- A termékcsalád másik ága, ezzel ingyen lehet utazni - 1.900 €, ez fényképes.

- Néhány ezer embernek van ilyen.

A kártyákat Németországban nyomtatják, emiatt támadták is az ÖBB-t, de ez volt a közbeszerzés eredménye.

Kártya-megjelenés versus digitális app. Létező vita, de a tapasztalatuk az, hogy kell még a fizikai megjelenés, azért, hogy a vevő kötődjön. Plusz a senior korosztály aránya nagy.

Trendek: 1-5%-os visszaesés a legfiatalabb és a senior korosztályban. Ezt ellensúlyozza a középkorúak növekvő száma, a két trend együtt kiegyenlíti egymást. A fiatalok visszaesése kannibalizmus effect miatt van, ti. a Jugendticket kedvezőbb ajánlat lehet. A jövőt illetően nehéz helyzetet teremt a számos tartományi kártya-típus, mint pl. a „burgenlandische Familienkarte” (ebből 500 e db-ot osztottak ki), melyek erős konkurenciát teremtenek. Általában véve is egyre erősebb az irány az egyes tartományok részéről, hogy mind erőteljesebben bele szeretnének szólni a közlekedési, akár tarifális kérdésekbe is.

Átlagosan 9 utazás esik egy kártyára – de ez átlag. A seniorok jelentős része sosem utazik ÖBB síneken, csak Bécsen belül. Másrészt az interrail kedvezmény nem túl versenyképes, ennél sokkal jobb SparSchiene akciók vannak. Ezeknél a fapados árképzéshez hasonlóan lehet előre olcsóbb kontingenseket foglalni. Elterjedésüket a Westbahn mellett a prágai viszonylaton megjelenő Regiojet-es konkurencia (+Flixbus) inspirálta.

Rendkívül nagy adathalmazon ül az ÖBB – GDPR... -, melyek felhasználása azonban erősen korlátozott, nem tűnik úgy, hogy ezt érdemben kihasználnák. De elvileg a szegmentáció lehetséges, hiszen pl. vannak korosztályi, lakhely, stb. adataik a vevőikről, közel 1 M emberről.

Einfach-Raus-Ticket – ennek bevezetését az tette lehetővé, hogy a VOR-nak nem volt csoportos jegye (Gruppenkarte). Fertő-tó, mint a „bécsi tenger” („Meer der Wiener”) került definiálásra – ld. reklámkampány, ill. nyaranta napi két Railjet Nezsiderig megy Salzburgból.

Az osztrák kormányprogram jövőképében a svájci modell szerepel, ahol egyetlen kártyával MINDEN közlekedési eszközön egész évben ingyen lehet utazni – busz, hajó, vonat, stb. (Kivéve egy-két alpesi síliftet.)

Heinz Katzenbeisser

Főszerkesztő – BahnMax Magazin

h.katzenbeisser@bahnmax.com

Közlekedési kérdések szakújságírója. fenti magazin a Vorteilscard kialakítása idején került megalapításra – hasonló az Indóházhoz, de inkább közérthető és utazásra is fókuszál. Katzenbeisser a magazin főszerkesztője, korábban a Vorteilscard egyik létrehozója volt.

Kérdések:

- *Mi a haszna egy ilyen kártyából az utazóközönségnek? Kézzelfogható, konkrét haszon kell. Mint az 50%-kal olcsóbb utazás. Ha nem kézzelfogható az előny, akkor nem érdemes termékfejlesztésbe fogni.*
- *Keep simple. Nem kell fotó. A fotós megoldás drágább, és semmi szükség rá.*
- *Vorteilscard előnyeit tekintve minden kártya közül a legtöbb előnyt nyújtja használójának.*
- *Minimum 3 évre előre szilárd célokat definiálni. Pl.: több utast szerezni. Minimum 3 évig ezen nem változtatni.*
- *Gratis kártya, vagy nem. Ezt elején definiálni, közben ehhez hozzányúltni már nem szabad.*
- *Mobilitáskártya létrehozása. Ez pl. lehet egy cél. Nem csak vasútra. Ehhez partneri hálót kell építeni.*
- *Turizmuskártya inkább önálló turisztikai régiókban – mint pl. Tirol.*

2. sz. keretes írás – ÖBB-nél lefolytatott egyeztetés kivonata

- A nemzetközi utazások területén nyújt napijegy formában kedvezményt az **Einfach-Raus-Ticket** és a kerékpárszállítással kombinált **Einfach-Raus-Radticket**, mely soproni indulással és érkezéssel valamennyi osztrák célállomásra, illetve célállomásról érvényes (2. kocsiosztályon).

9. táblázat: Einfach-Raus-Ticket árai (€)

| Együtt utazók száma | Einfach-Raus-Ticket | Einfach-Raus-Radticket |
|---------------------|---------------------|------------------------|
| 2 | 34,00 € (10 880 Ft) | 43,00 € (13 760 Ft) |
| 3 | 38,00 € (12 160 Ft) | 47,00 € (15 040 Ft) |
| 4 | 42,00 € (13 440 Ft) | 51,00 € (16 320 Ft) |
| 5 | 46,00 € (14 720 Ft) | 55,00 € (17 600 Ft) |

<https://www2.gysev.hu/nemzetkozi-utazasok/einfach-raus-ticket>

A kombinált jegyek és a kedvezményt nyújtó kártyák - egyelőre sokszínű formában és instrumentum által - körvonalazzák azt az irányt is, mely a vasúttársaság számára jelenleg is fontos, s a jövőben is kiemelt figyelmet kaphat: ez a turisztikai együttműködések területe. Ezen ágazat alábbi elemei jelennek már meg a kedvezménykínálatban:

- gyógyfürdők (Bük, Szentgotthárd) - *kedvezménykártyához kapcsolódóan, illetve kedvezményes menetjegyként, kedvezményes kombinált jegyként* (kiemelve, hogy a büki "Fürdőjegy" első és eddig egyetlen olyan jegy, mely az ÖBB pénztárakban is követlen elérhető);
- Fertő tó - *kerékpáros túrajegyként*;

- egyedi turisztikai attrakciók (büki Kristálytorony, győri zoo, turisztikai rendezvények) - *kedvezményes menettérti menetjegyként, kedvezményes alkalmi vagy állandó kombinált jegyként;*
- városlátogatások - *régiós kombinált kiránduló jegyekként;*
- kerékpáros turizmus általában - *kerékpáros túrajegyként, START Klub kártyához és Kerékpárosklub Klubkártyához kapcsolódóan;*

e kedvezmények együttes kezelése és integrálása egy saját komplex termékbe megfontolás tárgyát képezheti.

A termékfejlesztésben mindezen fent vázolt együttműködések és konstrukciók még csak egy hosszabb út első lépéseit jelentik, az intermodális verseny erősödése, a fogyasztói igények emelkedése és a technikai feltételek kínálta egyre sokszínűbb lehetőségek folyamatosan kihívások elé állítják és innovációra kényszerítik a szolgáltatókat.

A kihívások közt előkelő helyen szerepel a jegyértékesítési politika felülvizsgálata - nemcsak a közvetlen értékesítési vonatkozásokra, illetve az információgazdálkodási lehetőségekre, hanem a társaság általános stratégiai pozícióira is tekintettel. Az Értékesítés és marketing egység számára már ma is az SZMSZ-ben előírt feladat a "moduláris, központi adatbázisra épülő elektronikus jegyértékesítési rendszer bevezetése és működtetése, amely alkalmas a szolgáltatási tevékenység folyamatos elemzésére", illetve a "szolgáltatástermékek értékesítése és a közösségi közlekedés népszerűsítése a régióban", e feladat megvalósításának a már meglévő adottságok bázisán, az ágazatban működő jó gyakorlatok figyelembe vételével, a korszerű technika nyújtotta lehetőségek kihasználásával kell végbemennie.

II.3. Jegyvásárlási lehetőségek és szokások, technikai feltételek

A jegyértékesítési politika számára lényeges feltételrendszerként veendő figyelembe a jegyvásárlási folyamatok aktuális adottságai és fogyasztói rutinjai és trendjei.

Jelenleg az értékesítés elsődleges bázisát a jegypénztárak hálózata biztosítja, de mind a fogyasztói magatartás változásai, mind a technika fejlődése egyre inkább előtérbe hozza az alternatív megoldásokat.

10. táblázat: Jegyvásárlási lehetőségek a GYSEV vonalakra

| | |
|-------------------------------|---|
| GYSEV jegypénztárak | <ul style="list-style-type: none"> • Bük • Csorna • Fertőszentmiklós • Kapuvár • Körmend • Kőszeg • Répcelak • Sopron • Szentgotthárd • Szombathely • Vasvár |
| Fedélzeti jegyvásárlás | <ul style="list-style-type: none"> • jegyvizsgálók által nyújtott szolgáltatás |
| Online jegyvásárlás | <ul style="list-style-type: none"> • MÁV-START online felületén keresztül |
| Kombinált jegyek | <ul style="list-style-type: none"> • GYSEV jegypénztárak ✓ ÉNYKK– GYSEV kombinált bérlet csak: Szombathely, Körmend, Szentgotthárd |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Kombinált Fürdőjegy Bük/Bük Plusz csak: Sopron, Szombathely, Szentgotthárd, Kőszeg, Kőrmend</i> ✓ <i>ZOO/ZOO Plusz csak: Csorna, Kapuvár, Fertőszentmiklós, Sopron, Kőrmend, Szentgotthárd, Répcelak, Szombathely</i> • <i>kijelölt ÉNYKK pénztárakban is válthatók</i> |
|--|--|

A tényleges jegyvásárlások egyes lehetőségek szerinti bontásáról információk nem állnak rendelkezésre, a nagyságrendi arányokra vonatkozóan a 2018-as (potenciális ügyfelek körében végzett) keresletkutatásból lehet következtetni. E szerint *jelenleg a legnépszerűbb jegyvásárlási mód a jegypénztárnál történő vásárlás*, a vonattal utazók közel 2/3-a kedveli. Népszerű még az online jegyvásárlás, az utasok 41%-a, míg a mobilos és a vasúton történő vásárlást az utasok közel 1/3-a kedveli, míg a jegyautomatát az utasok közel negyede kedveli.

Jegyvásárlási lehetőségként felmerül az *automata* is, de ennek elérhetősége korlátozott. A GYSEV-nek nincsenek saját automatái, ilyenekkel csak a nemzeti vasúttársaságok (ÖBB, MÁV) rendelkeznek. A GYSEV állomások közül csak Vulkapordányban van ÖBB automata, MÁV eszköz pedig sehol, s a társaság hazai hálózatán sem magyar sem osztrák jegyautomata telepítésére, sem saját automata szabványosítására nincs is jelenleg kifejezett szándék. Ez az álláspont a jegyértékesítési politika esetleges módosulása esetén felülvizsgálandó lehet, akár partnerekkel koordinált formában, s különös tekintettel a fogyasztói kényelmi szempontokra és a lehetséges kedvezményekre.

A fogyasztói igények alakulása hosszabb távon biztosan kikényszeríti a szolgáltatók adekvát reakcióját, ezen igények ismerete optimális esetben - az agilisabb válaszokból eredő potenciális előnyökre tekintettel - a rövid távú magatartásra is hatással kell legyen. Mivel adott témakörben egyelőre célzott adatgyűjtésből származó információk nem állnak rendelkezésre, a fogyasztói szempontok körvonalazása egy korábbi kutatás alapján végezhető el.

A Társaság megbízásából 2018-ban lebonyolított tízezer fős kvantitatív kérdőíves megkérdezés eredményeiből az alábbiaknak lehet adott témában (együttműködések, alternatívák, kombinált jegyek, bevonható új fogyasztók) relevanciája:

- *A válaszadók közel fele nem használ a megszokottól eltérő közlekedési alternatívát. A legelterjedtebb alternatíva a leggyakrabban használt közlekedési eszköz mellett – ami döntően az autóbust és a vonatot jelenti - a személyautó. Az autóbust és a vonatot közel 10% használja alternatívaként. Azok, akik alkalmanként vonatra váltanak, leginkább menetrend szerinti buszos utazók és autósok a mindennapokban.*
- *A kutatási eredmények szerint a nagyobb városokban van még jelentős potenciál: kiemelkedően nagy Szombathelyen, de érdemes kiemelni a kisebb Csorna és környékét is, mint érdekes/értékes piacot.*
- *Az eredményekből az is látható, hogy a személyautóval utazók is legalább olyan szívesen váltanak vonatra, mint az autóbusszal közlekedők. Jellemzőjük, hogy kissé inkább a középfokú végzettségű aktív dolgozók választanák ezt az alternatívát.*
- *Vállalkozói kör és vezető beosztású egyének megnyerése nehéz, míg a beosztott értelmiségi és a tanuló/egyetemista ifjúság nagy lehetőséget hordoz.*
- *A vonatközlekedésre történő váltásra való hajlandóságot nem vonattal utazók körében viszonylag magas; a nem vonattal utazók több, mint fele nem zárkózik el a váltástól. A közlekedési eszközök használata szerint vizsgálva azt láthatjuk, hogy a busszal közlekedők hajlamosabbak a vonatra váltásra, mint a gépkocsit használók.*

- A megkérdezettek *igen nagy aránya (42%) határozottan használna* olyan kombinált bérlet, ami költségcsökkenést jelentene az ingázóknak; viszont közel harmaduk biztosan nem venne ilyen, összhangban a vonatra nem váltók jelentős arányával (43,6%).
- A kombinált bérlet felé nem elutasítókra jellemző, hogy *ők inkább a vasutat használók és kevésbé a gépkocsival utazók*, a Rajka környékiek kevésbé hajlanak rá. Hasonlók a demográfiai jellemzői a kombinált bérletre kimondottan pozitívan reagálók csoportjának.
- A kombinált bérletet vásárolni hajlandók nagy többsége (65%) *legfeljebb tíz percet* és másik harmaduk *legfeljebb húsz percet* kész várni a csatlakozásra.

II.4. Idegenforgalmi kínálatok, ügyfélkör, részterület várható továbbfejlesztése

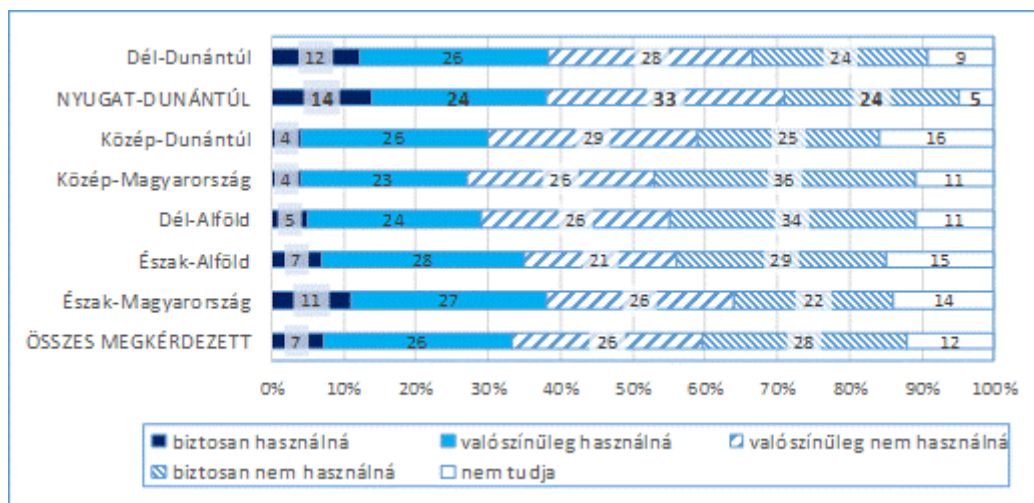
A jegyértékesítési politika, illetve az ennek keretében mérlegelhető új termékek szempontjából lényeges kérdés, hogy a helyi lakosság és a meglévő ügyfelek mellett milyen további célcsoportok vehetők figyelembe. Az elsődlegesnek tekinthető hivatásforgalom mellett különösen a *turizmus* lehet addicionális kereslet forrása. Bizonyos turisztikai szegmensek (*kerékpárosok, egyes konkrét helyi kínálati elemek fogyasztói, a GYSEV idegenforgalmi infrastruktúráját igénybe vevők*) potenciális kapcsolódása különösen életszerű, közvetlen elérésük könnyebben megvalósítható.

A *kerékpáros turisták* (illetve a kerékpárhasználó lakosság) - nemzetközi példák és egyes hazai előjelek alapján, és akár bizonyos pillanatnyi tapasztalatok ellenére - egyértelműen *fontos potenciális részterületként* veendő figyelembe a közösségi közlekedés fejlesztési projektjeinél. A Magyar Kerékpárosklub 2018-ban elkészített kutatása szerint mind a *mindennapi szintű hivatásforgalom* (a kerékpár közlekedési eszközként való használata), mind a *nyári hónapokra és hétvégére korlátozódó szabadidős kerékpárforgalom* (a mozgás élvezetért, a családdal a természetben eltöltött szabadidő élményéért és az egészségvédelem céljából végzett kerekedés) komoly súllyal és bővülő léptékben van jelen a Nyugat-Dunántúlon is, s mindkét szegmens figyelmet érdemel egy esetleges mobilitáskártya összefüggésében. A hivatásforgalom régóta, töretlenül jelen van (elsősorban) a kisebb településeken, s mind erősebben jelentkezik a városokban is az autóközlekedés alternatívájaként, a szabadidő kerékpározás terén pedig főleg az utóbbi másfél évtizedben tapasztalható világszerte egy erőteljes növekedés, ami mára egy hazánkban is széles körben elterjedt divathoz vezetett.

A kerékpárhasználat két fő irányát illetően a *hivatásforgalom dominanciája* egyértelműen rögzíthető: a Nyugat-Dunántúlon a *(felnőtt) lakosság 44%-a* (378 ezer fő) mindennapos közlekedésben használja a kerékpárját kizárólagos eszközként vagy más közlekedési móddal kombinálva. A *szabadidős kerékpárforgalom* nehezebben becsülhető: bár kiemelhető a hétvégéken kerékpározók 5%-os aránya (43 ezer fő), de a többi csoport ilyen jellegű aktivitásának (pl. a mindennapos kerékpárhasználók szabadidős magatartásának) még a nagyságrendje sem ítéhető meg a kutatás adatai alapján. A *közlekedési módok kombinálásra* vonatkozó adatok szerint e magatartás eléggé általános: a régióban a *kerékpárhasználók 16%-a* (kb. 35 ezer fő) rendszeresen, további 37%-uk (több mint 80 ezer fő) *alkalmilag* így jár. A közösségi közlekedési projektek nézőpontjából ugyanakkor különös figyelmet érdemel a célcsoport lehetséges szélesedése is, amire vonatkozóan a kutatás kifejezetten pozitív perspektívát nyit: egy *30%-os bővülés* (nagyságrendileg 60 ezer fő) *nagyon valószínűnek mutatkozik*, s nagyon minimális (e régióban a legalacsonyabb) a teljesen elzárkózók aránya.

3. ábra: Hajlandóság a közbringa szolgáltatás igénybevételére

(„Ha elérhető lenne a lakóhelyén közbringa szolgáltatás mennyire valószínű, hogy használná?”)



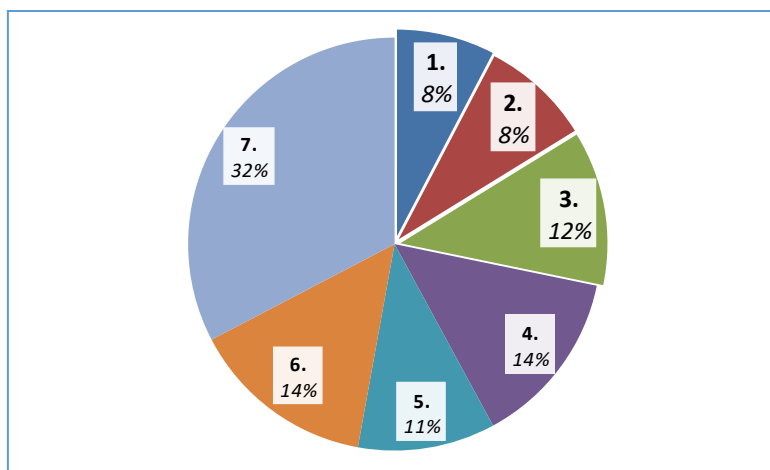
Forrás: Kerékpározás Magyarországon, 2018 c. Medián kutatás adatai alapján saját szerkesztés

A fenti piac sajátos, egy mobilitáskártya szempontjából különösen lényeges szeletét adják a tervek közt szereplő *közbringa szolgáltatás potenciális igénybevevői* (különös tekintettel a kártyához kapcsolható szolgáltatások perspektíváira). A kerékpárkölcsönzés piacának meghatározó szegmenseként kezelhető közbringa rendszerek jelenleg még nem kellően széles körben elterjedtek, de az elterjedésnek jók a kilátásai. A kutatás azt mutatja, hogy az elérhetővé tétel mennyiségi változása valós kereslettel találkozna: a le nem fedett területek lakosságának 14%-a biztosan, további 24% valószínűleg használná a szolgáltatást - e két csoport (régiós felnőtt népességre vetítve) összesen közel 180 ezer főt jelent, mely sokaság már számottevő piacot alkotna.

(A szolgáltatás használatának hajlandóságát természetesen a körülmények, illetve azok módosulási nagyban befolyásolhatják. Az természetesen nem meglepő, hogy javuló feltételek erősítik a keresletet, az már kevésbé kézenfekvő, hogy *bármely* területen volna a pozitív elmozdulás tapasztalható az *hasonlóan erős* hatást ígérne. Mindazonáltal, ha a mértékek kételyeket ébreszthetnek is, a célcsoport gondolkodásának e jellemzői mindenképpen optimizmusra adnak okot, s kifejezetten jó perspektívákat vetítenek előre a fejlesztésekhez.)

A GYSEV 2018 évi keresletfelmérése a társaság vonalai által érintett területekre és kombinált jegyekre vonatkozóan többletinformációkat nyújt. Eszerint (tekintve hogy 62,73% azok aránya, akik talán vagy mindenképpen igénybe vennének egy közbringarendszert, 16,2% határozottan igen) a kapcsolódó járások (6) lakosságából mintegy 280 ezren tekinthetők potenciális közbringa használónak, akik közül kb. 73 ezer kifejezett pozitív attitűddel bír e szolgáltatás vonatkozásában.

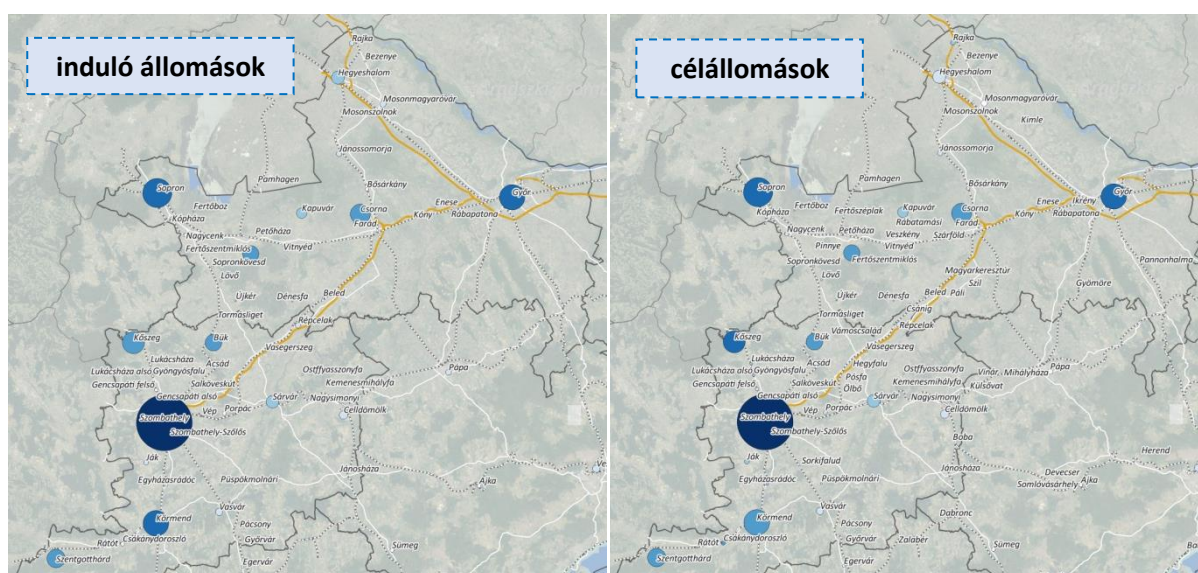
4. ábra: A közbringarendszer GYSEV bérlettel vagy jeggyel kombinálhatóságának fontossága (hányadik legfontosabb hét szempont közül)



A közbringarendszert tervezetten igénybe vevők számára a legfontosabb szempont természetesen az ár és a kerékpár minősége, a *kombinálhatóság GYSEV bérlettel vagy jeggyel* szempontja ezek mögött messze elmarad. Mindamelllett figyelmet érdemel, hogy ez utóbbit a megkérdezettek 28%-a az első három pozíció valamelyikére rangsorolta, ami a teljes sokaságra vetítve közel 100 ezer főt jelent (olyan potenciális ügyfelet, aki nyitott a közbringa irányában, és a kombinált jegyet is fontosnak gondolja).

A kerékpárosok természetesen már most is részét képezik a GYSEV ügyfélkörének de súlyuk a fenti potenciális értéket meg sem közelíti - *a kiadott kerékpáros jegyek éves szinten regisztrálható tízezres nagyságrendje csak töredéke egy közbringa konstrukció lehetséges piacának*. A menetjegy eladási adatok viszont meglehetősen karakterisztikus képet festenek (ugyan az legfrissebbek 2014-esek, de ilyen időtávban feltételezhető a földrajzi jellemzők viszonylagos stabilitása). Ahogy az ábra mutatja, a kerékpárosok legnagyobb számban a szombathelyi állomáson bukkannak fel, de számottevő a jelenlétük a két további megyei jogú városban, Sopronban és Győrben is; ami némileg meglepő lehet, az egyes kisvárosok (főleg Körmend és Kőszeg, mellettük Csorna, Szentgotthárd, Bük, Fertőszentmiklós) Győréhez közelítő adatainak ténye.

5. ábra: Kerékpáros forgalom a GYSEV állomásokon
(Kerékpárjegy egy útra - jegyértékesítés/érkezés, 2014. évi adatok)



Forrás: GYSEV adatok alapján szerkesztve

Egyfelől érvényesül a *településnagyság* (lélekszám és utasforgalom) természetes gravitációja, másfelől erős a *turisztikai potenciál* és *földrajzi helyzet* hatása is. E szempontok valószínűsíthetően egy kibővült ügyfélkör estében is meghatározóak lehetnek, illetve természetes bázisát adhatják az ügyfélkör kibővülésének.

11. táblázat: A GYSEV által érintett települések turisztikai súlya,
(vendégek és vendégéjszakák száma a kereskedelmi szálláshelyeken, 2014*)

| Település | Vendégek száma | | Vendégéjszakák | |
|-----------------|----------------|------------|----------------|------------|
| | Összesen | Külföldiek | Összesen | Külföldiek |
| Bük | 166223 | 94385 | 679835 | 405649 |
| Sopron | 159903 | 46957 | 381645 | 84427 |
| Győr | 154908 | 88393 | 340538 | 173524 |
| Szombathely | 46953 | 11313 | 112006 | 31782 |
| Hegyeshalom | 51926 | 47506 | 59052 | 53645 |
| Kőszeg | 12008 | 1968 | 25217 | 4474 |
| Szentgotthárd | 8366 | 3799 | 21322 | 9584 |
| Szeleste | 3339 | 271 | 10051 | 808 |
| Körmend | 3615 | 909 | 7065 | 1543 |
| Kapuvár | 2212 | 941 | 5718 | 4097 |
| Farád | 2268 | 188 | 4123 | 674 |
| Beled | 747 | 8 | 3678 | 9 |
| Csákánydoroszló | 387 | 119 | 3143 | 1244 |
| Csorna | 1502 | 11 | 3071 | 18 |
| Fertőboz | 1158 | 137 | 2315 | 230 |
| Petőháza | 381 | 0 | 1897 | 0 |
| Vasvár | 469 | 78 | 1193 | 104 |
| Rajka | 1099 | 60 | 1184 | 60 |
| Rátót | 598 | 208 | 1144 | 445 |
| Nagycenk | 391 | 50 | 754 | 78 |
| Sopronkövesd | 306 | 108 | 451 | 160 |
| Vitnyéd | 243 | 41 | 369 | 92 |
| Egyházaskróc | 364 | 102 | 368 | 102 |
| Zalaszentiván | 112 | 45 | 139 | 56 |

Forrás: TEIR adatok alapján

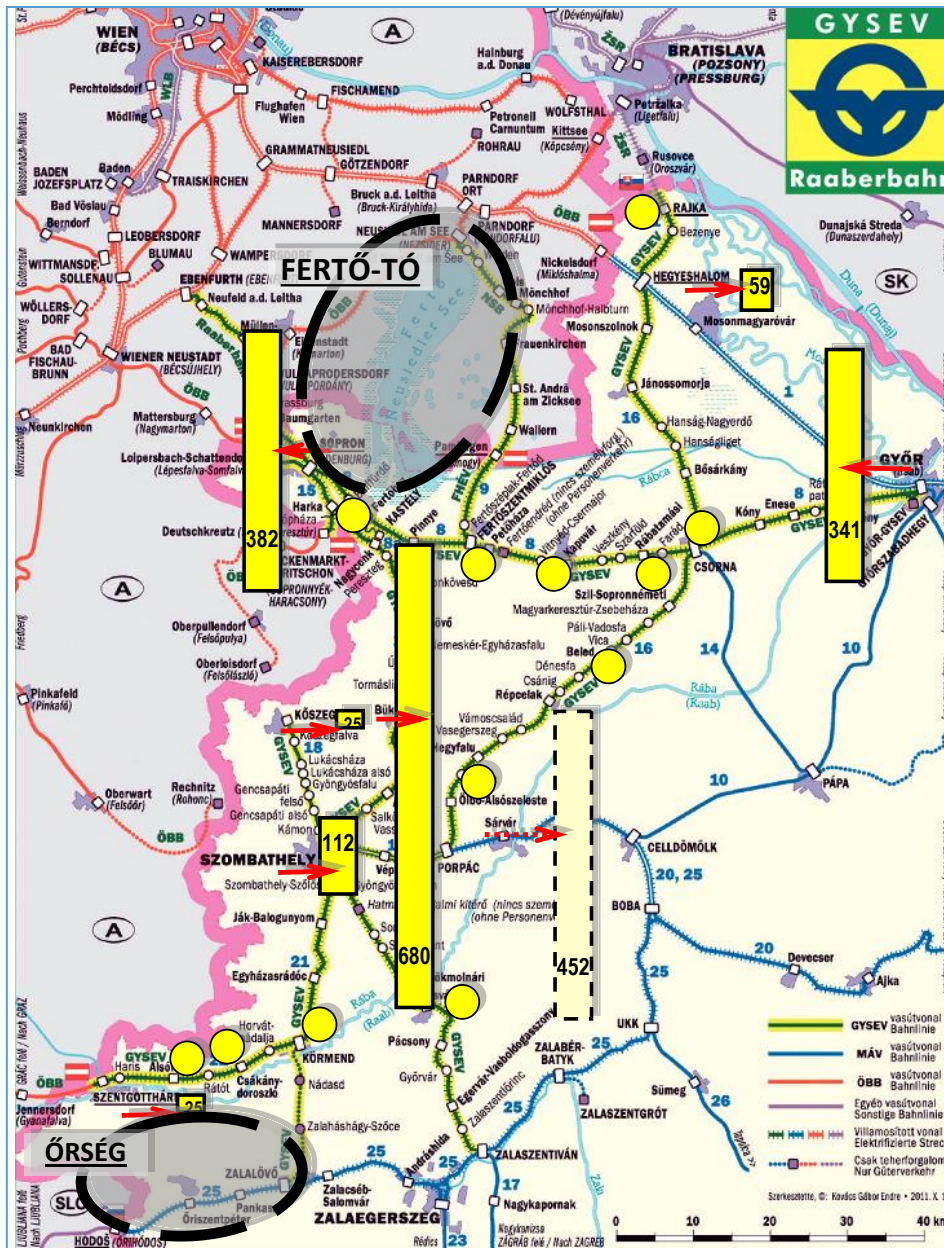
*legfrissebb elérhető érték, azóta a KSH nem tesz közzé településszintű adatokat

Nemcsak a kerékpáros forgalom jelenlegi alakulásában, hanem a GYSEV szolgáltatások iránti tényleges és potenciális keresletben is nagy szerepe van a turizmusnak, így az idegenforgalom mutatói nyilvánvalóan fontos körülményét adják a jövő lehetséges fejlesztéseinek. Áttekintve, hogy a GYSEV vonalak mentén miként alakul a vendégforgalom⁴, jól kirajzolódnak egyfelől az összesített nagyságrendek, másfelől a legfontosabb csomópontok, a beavatkozások tervezésénél (pl. csomagajánlatok) különös figyelmet érdemlő helyszínek.

Mindenekelőtt megállapítható a vizsgált térség komoly idegenforgalmi potenciálja, különösen az északi és középső területeken. A leginkább kiemelt jelentőségű turisztikai célpontok: a fürdőváros Bük, a három megyei jogú város és tőlük számottevő lemaradással három kisváros, Hegyeshalom, Kőszeg és Szentgotthárd. Melléjük említést érdemel Szeleste, Körmend, Kapuvár, Farád, Csorna, Fertőboz és Rajka is, mint nagyságrendjéhez képest jelentős vonzerővel bíró települések.

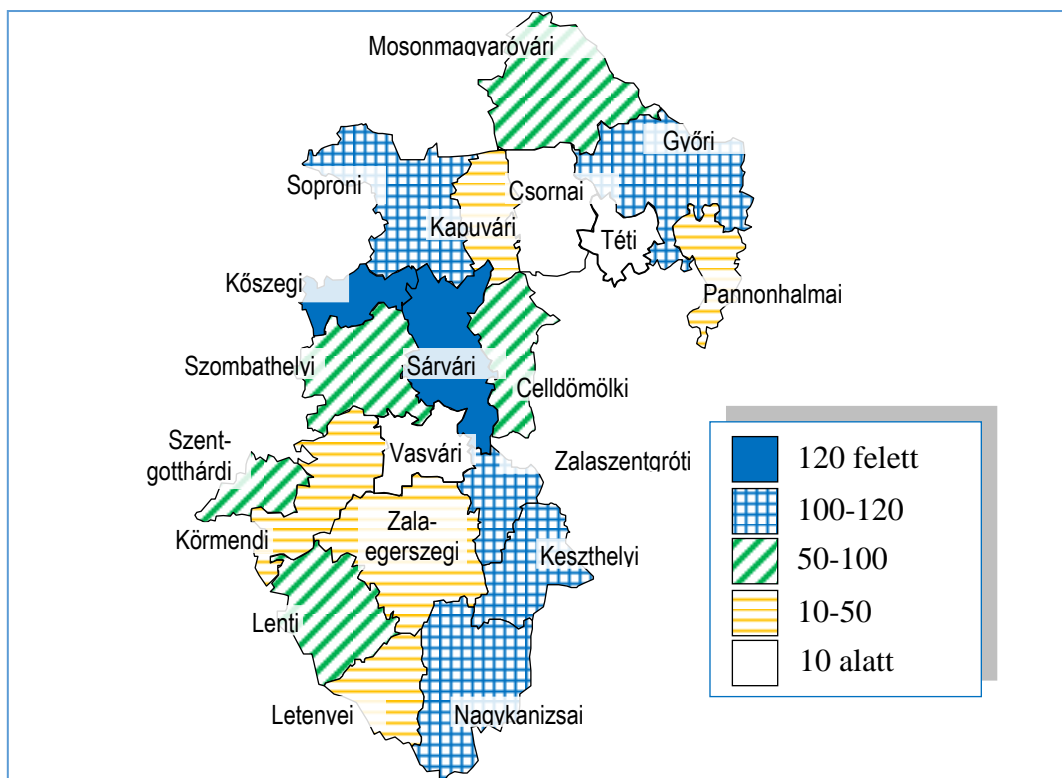
6. ábra: Térbeli turisztikai súlypontok a GYSEV szolgáltatási területén

⁴ Sajnálatosan csak a 2014-es adatok elérhetők, másfelől az elemzés egyéb rendszerezett információk hiányában csak a kereskedelmi szálláshelyek statisztikáira tud támaszkodni.



A felsorolt települések, különösen **Bük**, **Sopron**, **Győr**, illetve **Szombathely**, valamint a közeli **Sárvár**, kiemelkedő térségi desztinációként pedig a **Fertő-tó** és az **Órség** veendő figyelembe azon termékfejlesztési erőfeszítések során, melyek révén a GYSEV szolgáltatási leghatékonyabban fűzhetők bele a régió turizmusának szövetébe.

7. ábra: Egy férőhelyre jutó vendégéjszakák száma a kereskedelmi szálláshelyeken, 2017.



Forrás: Területi statisztikai évkönyv, 2017 adatai alapján

A frissebb adatokat mutatni tudó járási szintű kép információtartalma némileg kisebb, de azon is látható, hogy a GYSEV vonalai mentén fekvő területek többsége számottevő, vagy kifejezetten intenzív idegenforgalmat bonyolít, ami jó háttérrel biztosít a társaság termékfejlesztési törekvéseihez.

A termékfejlesztés során ugyanakkor az - egyébként fontos - általános mintázatokon és térségi összesítéseken túl is kell tekinteni, a termékek kialakításában fontos szerepük lehet azoknak a *meglévő kínálati elemeknek*, melyek kapcsolódási pontként kínálkoznak egy komplementer vagy értéknövelő fejlesztés számára.

A helyi turisztikai kínálatnak több kiemelkedő eleme van, melyek egy része csak alkalmasszerűen van jelen (VOLT Fesztivál, Sopron - 140-160 ezer fővel) Savaria Történelmi Karnevál, Szombathely - 130-140 ezer fő, Barokk Esküvő, Győr stb.), más része folyamatosan elérhető. Előbbi bármily nagy súlyú is az év néhány napján, főleg utóbbi nyújthat háttérrel a helyi szereplők együttműködése révén létrehozható kombinált termékekhez.

Különös figyelmet érdemelnek azok a muzeális intézmények, melyek - azon túl, hogy gyűjteményük önmagában értéket képez - egy-egy település történelmi örökségének hordozói, kulturális önképének alakítói és leképeződései, s bizonyos komplex kínálati csomagok meghatározó elemei, ilyenek hiányában ezek potenciáljának hordozói.

A vizsgált térség legfontosabb muzeális intézményeit mutatja az alábbi ábra: négy intézmény látogatószáma negyvenezer feletti (ezek akár önállóan, vagy saját tematikájukban is piacképesek), s további tucatnyi tekinthető régiós szinten markáns vonzerőnek. Ezek (lényegében) mindegyikhez kapcsolódik, vagy kapcsolható olyan turisztikai termék, mely már jelenleg is, de potenciálisan mindenképp olyan kínálati csomaggént jelenhet meg, mely a GYSEV számára is üzleti perspektívát nyújthat.

12. táblázat: Győr-Moson-Sopron és Vas megyék leglátogatottabb (min. 5000 fő/év) muzeális intézményei

| Intézmény név | Helység | Látogatók (2017) |
|--|-----------------|------------------|
| Pannonhalmi Főapátság Gyűjteménye | Pannonhalma | 75097 |
| Esterházy-kastély | Fertőd | 66983 |
| Soproni Múzeum | Sopron | 65787 |
| MNM Széchenyi István Emlékmúzeuma | Nagyecenk | 40160 |
| Kőszegi Várkiállítás | Kőszeg | 32759 |
| Nádasdy Ferenc Múzeum | Sárvár | 31957 |
| Győri Egyházmegyei Kincstár | Győr | 26713 |
| Vasi Skanzen | Szombathely | 24163 |
| Rómer Flóris Művészeti és Történeti Múzeum- Vasilescu Gyűjtemény | Győr | 18530 |
| Közlekedési Múzeum- Szabadtéri Kisvasút Kiállítás | Nagyecenk | 15000 |
| Mithras-szentély | Fertőrákos | 13757 |
| Savaria Múzeum | Szombathely | 12302 |
| Rómer Flóris Műv. és Történeti Múzeum- Esterházy-palota, Radnay-Gyűjt. | Győr | 11901 |
| Egyházmegyei Kincstár | Szombathely | 9499 |
| Iseum Savariense Régészeti Műhely és Tárház | Szombathely | 9058 |
| Dr. Batthyány-Strattmann László Múzeum | Körmend | 8503 |
| Hansági Múzeum | Mosonmagyaróvár | 8041 |
| Rómer Flóris Művészeti és Történeti Múzeum- Váczy Péter Gyűjtemény | Győr | 6882 |
| Csornai Muzeális Kiállítóhely | Csorna | 6175 |
| Szombathelyi Képtár | Szombathely | 5484 |
| Soproni Múzeum- Középkori Ó-Zsinagóga | Sopron | 5415 |
| Hansági Múzeum Kiállítóhelye | Mosonmagyaróvár | 5318 |
| Soproni Múzeum- Fabricius Ház | Sopron | 5077 |

Forrás: <http://www.muzeumstat.hu/> alapján

Települési szinten 10-12 (szigorúbb minősítéssel 8) olyan helyszín emelhető ki, ahol a kulturális turizmus számottevő mértékben van jelen. Az e települések kínálatára, és a régió fent említett egyedi adottságaira épülő komplex kínálatok (különösen: Esterházy örökség, kisvasút, Fertő-tó) lehetnek azok a termékek, ahol a GYSEV első lépésben alapszolgáltatásain túlmenő léptékben megjelenhet. E szerep a következő lépésekben földrajzilag bővíthet, üzletileg gazdagodhat, akár egy saját *beutaztató ügynökség távlati jövőképe*vel.

13. táblázat: A muzeális intézmények látogatottsága települési szinten (min. 5000 fő/év látogatottság)

| | Település | Látogatók (2017) | | Település | Látogatók (2017) |
|----|-------------|------------------|-----|-----------------|------------------|
| 1. | Sopron | 84962 | 7. | Kőszeg | 38129 |
| 2. | Győr | 77154 | 8. | Sárvár | 31957 |
| 3. | Pannonhalma | 75097 | 9. | Fertőrákos | 13757 |
| 4. | Fertőd | 67189 | 10. | Mosonmagyaróvár | 13359 |
| 5. | Szombathely | 62732 | 11. | Körmend | 8503 |
| 6. | Nagyecenk | 55160 | 12. | Csorna | 6175 |

A társaság turisztikai szerepvállalása mindamellett nem egészen újkeletű, a meglévő előzmények segíthetik az ágazathoz kapcsolódást, illetve azon belül térnyerést. A GYSEV ügyfélkör sajátos szeletét képezik a vállalat tulajdonában álló szálloda, a *Hotel Sopron* vendégei. Mint már elért fogyasztók (főleg tízezres nagyságrendjükkel) különös figyelmet érdemelnek, megtartásuk, illetve további szolgáltatások igénybevételére ösztönzésük, valamint általuk új fogyasztók megszólítása elemi érdek, és kézenfekvő feladat.

A városközpontban fekvő, közel négy évtizedes múltú, 100 szobás hotel, ami Sopron egyetlen, nagyméretű négycsillagos szállodája (a hozzá kapcsolódó attrakciókkal, mint a kültéri medence, a konferencia infrastruktúra, vagy a borház, illetve általában a gasztronómia) jó lehetőségeket nyújt a

GYSEV szolgáltatási portfóliójának turizmushoz kapcsolódásához. A tervszerűen és folyamatosan fejlesztett létesítmény versenyképes, sok tekintetben egyedi (különösen a harmadik emeleti üvegtető wellness részleg tavalyi átadása óta), az anyavállalat imázsát is erősíteni képes kínálatot tud nyújtani.

II.5. Egyéb mobilitás kártyába integrálható tevékenységek

A mobilitáskártyák felhasználási céljai, területei és lehetőségei számosak, az alapfunkciókon túl - akár a piaci bevezetést követően, vagy akár a technológia további fejlődése nyomán - újabb és újabb megoldások, innovációk változatos lehetőségei nyílnak ki használatuk előtt.

Azon túl, hogy - elsődleges hasznosságuknak megfelelően - lehetővé teszik

- *rugalmas és interoperábilis értékesítési rendszerek kialakítását és működtetését,*

a kártyák olyan másodlagos előnyöket is kínálnak, mint az eszközöz kapcsolódóan felhalmozódó adathalmaz révén

- *a fogyasztói viselkedés és keresleti jellemzők jobb megértésének esélye, illetve*
- *az utazási döntések és szokások közvetlen befolyásolásának lehetősége.*

Távlatilag mindhárom irány potenciáljának maximális kiaknázása kell legyen a kártyához kapcsolódó cél, rövid távon azonban - a kezelhetőségre, a bevezetés kockázatainak kontrollálhatóságára, és egyéb praktikus szempontokra tekintettel - indokolt lehet a funkciók limitálására, a vállalati prioritások érvényre juttatására törekvés.

A GYSEV menedzsment jelenleg az utazási magatartás befolyásolást tekinti prioritásnak, ennek fényében kíván egy *önálló, mobilitást támogató, ösztönző rendszert indítani* a kártyához kapcsolódóan, annak középpontjában egy *törzsutas programmal*, a fogyasztó hűség erősítése, új utasok megszólítása érdekében. A kezdeményezés *célja*, hogy regionális kedvezmények nyújtásával *egy utazásra ösztönző, az utas-kapcsolat fontosságát, a megbecsülést közvetítő stabil, megbízható struktúra* jöjjön létre a *meglévő utasok számára, valamint az utazóközönség bővítése érdekében.*

A piacon elérhető kedvezménykártya-struktúrákhoz hasonló rendszerek mintájára megvalósítandó program eszköze *egy fizikai plasztikkártya nélküli mobilitáskártya* lehetne, ami a jelen projektből kifejlesztett mobil alkalmazás (app) továbbfejlesztéseként jöhetne létre.

Egy ilyen rendszer lehetséges körvonalai, megvalósítási keretei:

- az alkalmazás olyan irányú továbbfejlesztése, hogy alkalmas lehessen egy törzsutasokat preferáló fizikai megjelenés nélküli kártya bevezetésére
- a társaság vonalhálózatának megfelelően a határon átnyúló jelleg biztosítása (Ebenfurthig, ill. FHÉV) - az alkalmazás/kártya kompatibilitása a GYSEV nemzetközi tarifarendszerével
- célcsoportnak a magánszemélyek tekintendők (nem a vállalati szektor) - a fogyasztói pontgyűjtés és kedvezmény érvényesítés magánszemélyhez kötődő
- alapja a leutazott távolság, esetleg a magasabb kocsizó osztályra járó többletpontok
- partnerek csatlakozási lehetőségének technikai biztosíthatósága a pontgyűjtés, illetve beváltási lehetőségek tekintetében
- az aktivitást díjazó kedvezmény legyen motiváló, de üzletileg kezelhető - nagyságrendileg a 10% *(ami megegyezik az internetes jegyvásárlás kedvezményével)* - 18% sávba eső

A mobilitást támogató rendszernek - bármely formában valósuljon is meg - *több funkció* kezelésére kell alkalmasnak lennie, különösen:

- valós idejű és teljes körű utas tájékoztatás – hatékony kommunikáció, aktuális információk azonnali elérése
- menetrendi információk intermodalitás alapú elérése
- kiemelt utas-kapcsolattartás (saját profil/postafiók), „utasgondozás”

- utazásra ösztönzés; a GYSEV vonalon történő utazás során elkötött pénzösszeg gyűjtésére alapuló sávós kedvezménystruktúra (rögtön lehívható, és teljesítményhez kötött alkalmi kedvezmények)
- hiba bejelentés lehetősége
- észrevétel- és panaszbejelentés lehetősége

A mobilitást támogató rendszert bevezetése - célirányos feladatként végigvitt - *alapos előkészítés után* valósítandó meg, a feltételrendszer feltárását, a termék élettartamának megtervezését, a kedvezménystruktúra elveinek és sarokpontjainak tisztázást követően. A kialakítandó terméknek egy olyan stabil és praktikus rendszerként kell funkcionálni, mely kellően vonzó, átlátható, praktikus ugyanakkor minden tekintetben biztonságos szisztémát kínál a fogyasztók számára. Ehhez egyfelől *magas szintű technikai háttér* szükségeltetik (információs technológiák, vonalkód generáló és -olvasó szoftver), másfelől a társaság piaci és jövedelmezőségi pozícióját erősítő *üzleti modell* (az utaskilométerek gyűjtésének módjától a kommunikációs- és marketingterv részleteiig átgondolt és előkészített gondolati konstrukció).

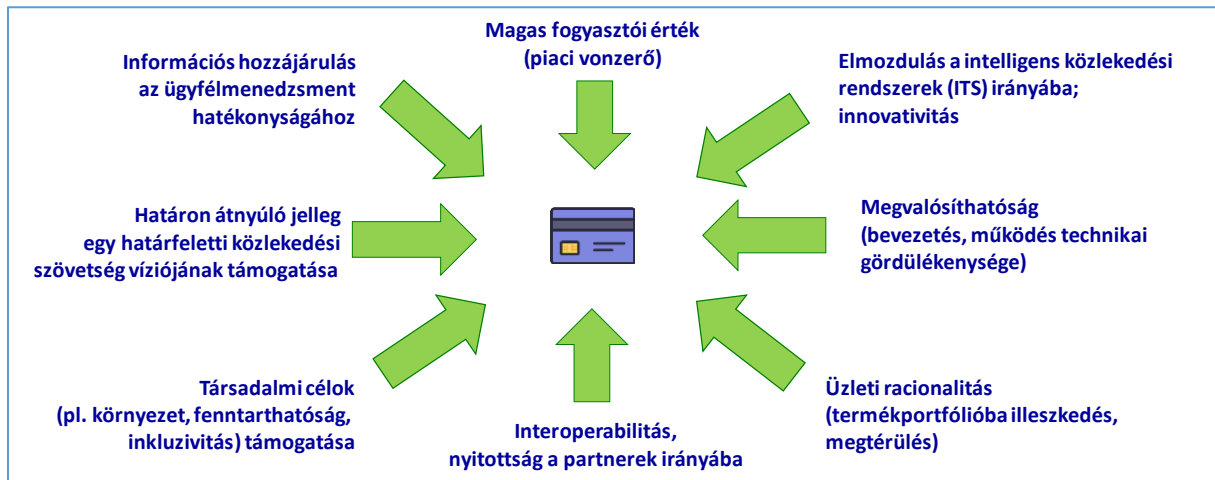
Bármilyen összetett és specifikus feladathalmazt képez is a rendszer technikai kiépítése, a projekt elsődleges alapját mégsem e kínálati konstrukció, termékarchitektúra adja, hanem a keresleti háttér. *A fogyasztói igények és piaci feltételek alapos, fókuszált elemzése* tekintendő az előkészítő tevékenységek kulcsterületének; *a már rendelkezésre álló adatok* (pl. 2018. évi nagymintás régiós keresletkutatás tapasztalatai, folyamatban levő és már lezajlott utas elégedettségi felmérések) és az azokat kiegészítő *további erőfeszítések, akár innovatív módszerek* (pl. mystery shopping) révén elérhető információk, az azok révén felhalmozódó tudás birtokában hozhatók csak megalapozott döntések.

III. GYSEV mobilitás kártya megvalósítási és működtetési javaslat

III.1. A megvalósítás szempontjai és lehetőségei

A tervezett mobilitási kártya kialakítása során számos szempontnak kell megfelelni, melyek részben a megvalósító szervezet üzemgazdasági és versenyképességi megfontolásaiból, részben a megvalósítás háttéréül szolgáló projekt – széles körű konszenzuson nyugvó szakmapolitikai jövőképből levezetett – elveiből, valamint a megvalósító piaci és jogi státuszával kapcsolatos realitásokból körvonalazódnak.

8. ábra: A megvalósítás főbb szempontja



A termék tervezésekor kiemelt szempontként jelentkeznek az alábbiak:

- Magas fogyasztói érték (piaci vonzerő)

A GYSEV piaci szereplőként csak olyan megoldásokat mérlegelhet, melyek relevanciája biztosított, valós kereslettel alátámasztott, s az elérhető alternatívák, helyettesítő termékek mellett életképesnek, versenyképesnek mutatkozik.

- Üzleti racionalitás

A termék hozamainak természetesen meg kell haladni a költségeket, nemcsak projekt-hanem társasági szinten is; a termékportfólióba illeszkedés, más termékek jövedelmezőségének erősítése (negatív befolyásolásának elkerülése) ugyancsak elemi követelmény.

- Elmozdulás az intelligens közlekedési rendszerek (ITS) irányába; innovativitás

A mobilitáskártyáknak mind változatosabb technikai-technológiai lehetőségei nyílnak, s a világszerte felbukkanó megoldások mind több és újszerűbb funkciót tartalmaznak – e mind tágabb perspektívák mérlegelése, kihasználása az adottságok figyelembe vételével komoly érvként jelenthet bizonyos alternatívák mellett.

- Megvalósíthatóság

Minél komplexebb és minél újszerűbb egy termék, annál nagyobb kihívásokat támaszt – az ígért előnyök és kockázatok szembesítendő a szervezet feltételrendszeréből fakadó mozgástérrel; a bevezetés és működés technikai gördülékenysége figyelmet érdemlő – ha nem is elsődleges - döntési szempont.

- Interoperabilitás, nyitottság a partnerek irányába

A közlekedési módok közti átjárás előmozdítása, a szereplők közti partnerség erősítés fontos közlekedéspolitikai elvek, ezek érvényesülése kívánatos, ha a társaság üzemgazdasági érdekeivel összhangba hozható.

- Társadalmi célok támogatása

A közlekedési rendszerek társadalmi célokhoz (pl. környezet, fenntarthatóság, inkluzivitás) illeszkedése ma már nehezen megkérdőjelezhető elvárás.

- Határon átnyúló jelleg egy határfeletti közlekedési szövetség víziójának támogatása

A GYSEV tulajdonosi háttéréből, közlekedésföldrajzi helyzetéből, stratégiájából egyenesen következik a határok feletti megoldások keresése, mely törekvés az európai szintű stratégiáknak és szakpolitikáknak is szerves része.

- Információs hozzájárulás az ügyfélmenedzsment hatékonyságához

A mobilitás kártyák informatikai alapú rendszerei a fogyasztói értéknöveléssel kapcsolatos primér célok mellett óriási lehetőségeket kínálnak a vállalati információgazdálkodás és CRM funkciók számára is, mely utóbbi területhez kötődő előnyök nagy súllyal veendő figyelembe a változatok közti döntés során.

A fenti követelmények közt nyilvánvaló átváltások érvényesülnek, az egyes szempontok súlyozása, mérlegelése, rangsorolása, illetve mindezek nyomán – a listázható szakmai érvek mentén – a fejlesztési irány kijelölése természetesen vállalati menedzsment kompetencia.

Az előzetes konzultációk nyomán - a fentiek értelmében - kiindulópontként rögzíthető, hogy a szempontok legszélesebb körének érvényre jutását ígérő önálló GYSEV-es „klasszikus” mobilitáskártya bevezetésének jelenleg nem látszik létjogosultsága.

További lehetséges (reális) alternatívákként – a piaci és technikai feltételek áttekintése és az előzetes szakmai konzultációk alapján - az alábbiak nevesíthetők:

I. Csatlakozás az osztrák Vorteils card rendszeréhez:

két párhuzamos kártya (Vorteils card, START Klub kártyacsalád) párhuzamos használata egyidejűleg a GYSEV hazai vonalhálózatán, ezáltal egyidejűleg mindkét ország egy-egy mobilitáskártyájához való kötődés, eltérő célcsoporttal és üzleti magatartással; „saját márkás” GYSEV mobilitáskártya bevezetése nélkül.

II. Egyedi termék „tematikus”, vagy „vonali” kártya:

egy éves díjért adott viszonylatban (mindenekelőtt regionális és vagy turisztikai centrumok közt) korlátlan számú díjmentes utazást biztosító termék.

III. GYSEV törzsutas kártya - fizikai plasztikkártya nélküli mobilitáskártya (pontgyűjtő-kártya):

az utazások (gyűjtött pontok) függvényében sávós kedvezményt biztosító, GYSEV applikációhoz kapcsolt „kártya” magánszemélyeknek (a kedvezmény sávonként emelkedő módon 10-18%).

Az egyes megoldások a fenti szempontokat jelentősen különböző mértékben képesek érvényesíteni, azok tartalmi elemei, megvalósíthatósági feltételei, előnyei és kockázatai ugyancsak szignifikánsan eltérőek.

III.2 . A lefedett-kínált szolgáltatások részletes bemutatása alternatívák szerint

III.2.1. Csatlakozás az osztrák Vorteilscard rendszeréhez

Az alternatíva lényege, hogy az ügyfelek számára biztosított legyen piacképes (adott esetben már a piacon bizonyított) kedvezménykártya, úgy, hogy az egyrészt a társaság számára mérsékelt költségek és kockázatok mellett valósuljon meg, részben pedig ne eredményezzen egy új, a piacon levő (nota bene a társaság tulajdonosaihoz kötődő) termékek versenytársaként megjelenő instrumentumot.

A magyarországi *START Klub kártyacsaládnak* a GYSEV vonalhálózata automatikusan tagja, a termék által nyújtott előnyök tehát érvényesülhetnek (érvényesülnek), elsősorban a magyar piacon. A megoldás másik pilléréként a GYSEV teljes magyar vonalhálózata csatlakozna a meglévő osztrák *Vorteilscard* rendszeréhez is, illeszkedve az osztrák piachoz.

11. táblázat: Az éves 50% kedvezményt nyújtó kártyák árai

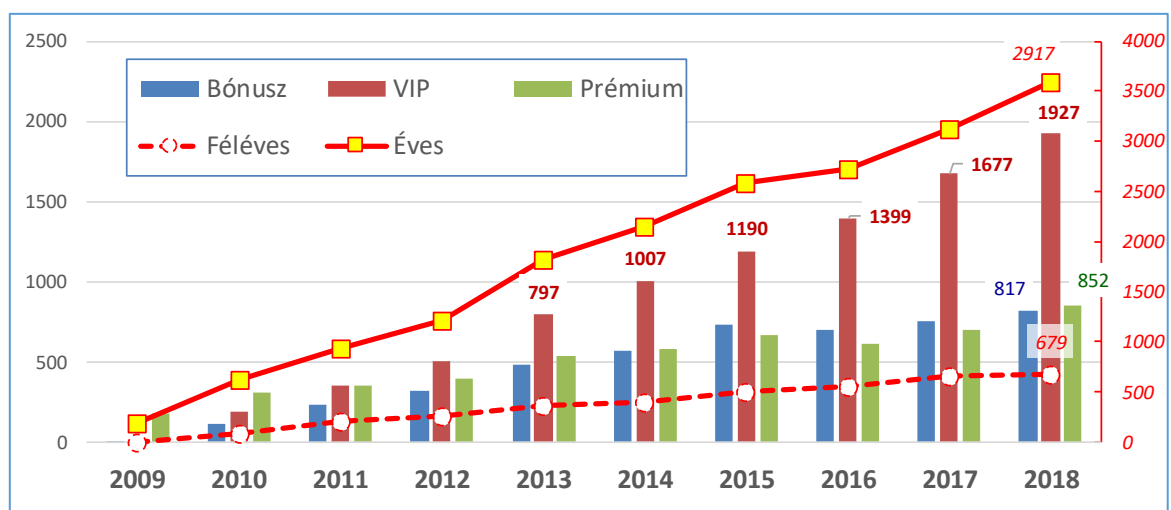
| Típus | Ár* | Típus | Ár |
|--------------------------------|------------------|-----------------------|--------|
| | | Start Klub 50% | |
| ÖBB Vorteilscard 66 | 21.780 Ft (66 €) | 26 éven felülieknek | 34.900 |
| ÖBB Vorteilscard Family | 6.270 Ft (19 €) | 26 éven aluliaknak | 24.900 |
| ÖBB Vorteilscard Jugend | 6.270 Ft (19 €) | | |
| ÖBB Vorteilscard Senior | 9.570 Ft (29 €) | | |

Forrás: <https://www.oebb.at/>, <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/>

* 330 Ft/ árfolyammal számolva

A GYSEV hazai vonalhálózaton ezáltal *párhuzamosan kétfajta kártyarendszer* lenne használatban, mely kettősség (a természetes módon felvethető vállalati és pici komplikációk, illetve stratégiai ellenérvek mellett) összhangban volna a piac jelenlegi látható dualitásával. Az inkább Ausztria felé orientálódó (ingázó) célközönség számára az osztrák, míg a belföldi irányba (tovább)utazók számára a hazai kártya jelentene megoldást. A piac megosztása egyfelől problémákat vethet fel, ugyanakkor bizonyos menedzsment többlet-lehetőségeket is kínál, egyebek közt az árbevétel (árdiszkrimináció) és a kommunikáció terén.

9. ábra: A START Klub kártyacsalád eladásainak alakulása 2009-2018



Forrás: MÁV/GYSEV adatok alapján szerkesztve

A mobilitáskártyák iránti kereslet egyre bővül: Magyarországon az utóbbi öt évben évi átlagban 15%-os bővülés mutatkozik az éves kártyáknál (osztrák adat nem áll rendelkezésre).

További fontos szempontot vet fel a START Klub 50 felhasználási statisztikája a két párhuzamosan használandó á viszonyát illetően.

A kártyahasználat viszonylatok szerinti elemzése egyértelművé teszi, hogy az eszközt csak kisebb mértékben használják az utasok a GYSEV hálózatán belüli utazásra, sokkal inkább nagyobb távolságokra (vagy a régió kilépési pontjaiig, külső kapcsolódási pontokig), vagyis a *START Klub és a Vorteilscard egymásnak nem versenytársai a GYSEV vonalain.*

A GYSEV vonal menti három megyei jogú város adatait vizsgálva kiderül, hogy a leggyakoribb célállomások mindhárom állomásról túlnyomórészt régión (így GYSEV hálózatán) kívüliek (a kisebb központok és az ellentétes útirányok hasonló mintázatot követnek). Győr esetében három régiós állomás található a leggyakoribb célpontok között, Szombathely esetében négy, szintén GYSEV területen kívüli régiós település, míg Sopron esetében ilyen nem jelenik meg. *A START Klub kártya igénybe vétele tehát elhanyagolható súlyú a társaság vonalain.*

12. táblázat: A START Klub kedvezményes utak célállomásai a térségi centrumokból (2018)

| GYŐR- | Utasfő | %* | SOPRON- | Utasfő | %* | SZOMBATHELY- | Utasfő | %* |
|------------------------|---------------|-----------|----------------|---------------|-----------|------------------------|---------------|-----------|
| Bp.-Keleti | 5 128 | 18,0 | Bp.-Keleti | 3 090 | 58,4 | Bp.-Keleti | 2 108 | 26,8 |
| Hegyeshalom | 3 654 | 12,8 | Kelenföld | 601 | 11,4 | Celldőmök | 2 028 | 25,7 |
| Kelenföld | 2 927 | 10,3 | Bp.-Déli | 361 | 6,8 | Kelenföld | 691 | 8,8 |
| Mosonmagyaróvár | 2 682 | 9,4 | Pécs | 108 | 2,0 | Sárvár | 394 | 5,0 |
| Tatabánya | 1 688 | 5,9 | Tatabánya | 88 | 1,7 | Bp.-Déli | 326 | 4,1 |
| Bp.-Déli | 1 629 | 5,7 | Szeged | 81 | 1,5 | Kemenesmihályfa | 297 | 3,8 |
| Komárom | 1 550 | 5,4 | Komárom | 70 | 1,3 | Zalaegerszeg | 247 | 3,1 |
| Tata | 1 158 | 4,1 | Tata | 68 | 1,3 | Székesfehérvár | 154 | 2,0 |
| Gyömöre-Tét | 1 014 | 2,7 | Ajka | 49 | 0,9 | Veszprém | 134 | 1,7 |
| Pápa | 705 | 2,5 | Nyíregyháza | 39 | 0,7 | Pápa | 118 | 1,5 |

Forrás: MÁV/GYSEV adatok alapján

*Az összes [GYŐR-/SOPRON-/SZOMBATHELY-] utasfő %-ában

A megoldás hazai oldalon intézkedést nem igényel, a rendszer már működik. A Vorteilscard rendszerhez csatlakozásra analógiák (a bevezetés és működtetés terén praktikusán követhető minták) rendelkezésre állnak, mivel az osztrák magánvasutak többsége kapcsolódott a szisztémához. Ezen vasúttársaságok felé van egy elszámítási mód, mely a GYSEV vonatkozásában is működővé formálható, egy erre irányuló külön szerződéssel. A kialakítandó elszámítási rendszer számos technikai problémát felvethet, de azok kezelése megoldható.

A megvalósítás a nemzetközi vonatkozások miatt csak legmagasabb szintű, (bundes)minisztériumi egyeztetéseket követően indítható el, a két szakminisztérium közti egyetértés volna szükséges a részletes tervezés kezdeményezéséhez, majd formális megállapodás a bevezetéshez.

13. táblázat: Az I. megoldási alternatíva mellett és ellen szól fontosabb érvek

| MELLETE | ELLENE |
|---|--|
| <p>Működő minták - osztrák magánvasutak részvétele, kidolgozott elszámítási módok</p> <p>Win-win szituáció --a GYSEV hálózatával/ utasaival bővülő közös piac, GYSEV hozzáférés</p> <p>Határfelettség, integráltság - reális, tényleges határon átnyúló kínálat jönne létre</p> <p>Belső piaci konfliktusok nélkül - a két kártya eltérő árszínvonalra kezeli a vásárlóerő különbséget</p> <p>Stratégiai perspektívák - érdemi elmozdulás egy határon átnyúló közlekedési szövetség felé</p> | <p>Technikai nehézségek felmerülhetnek - Bonyolult (elszámolási) struktúra</p> <p>Nincs erős érdekeltség osztrák oldalon - A GYSEV utasvolumene nem jelent érdemi üzleti előnyt</p> <p>Nemzetköziséggel összefüggő akadályok - magas szintű, minisztériumi egyeztetések szükségesek</p> |

III.2.2. „Tematikus”, vagy „vonali” kártya

A teljes hálózatra érvényes okoskártyák lehetséges alternatíváját képezik a szűkebb hálózati részrendszerekre, vagy egyes konkrét viszonylatokra szóló megoldások. Az előzetes szakértői konzultációk során a kedvezmény különböző szintjeit kínáló változatok közül az *éves díjért adott viszonylatban korlátlan számú díjmentes utazást biztosító* termék bevezetésének lehetősége fogalmazódott meg (az alacsonyabb díj-kisebb kedvezmény más kombinációi elvi lehetőségként megjelenhetnének, de azok jelenleg nincsenek napirenden).

A lehetséges viszonylatok – az utasforgalomban rejlő potenciál, méretgazdaságosság, illetve az eszköztől várható előnyök volumene alapján - a GYSEV vonalain:

- SZOMBATHELY-SOPRON
- SZOMBATHELY-GYŐR
- SOPRON-GYŐR

14. táblázat: A GYSEV járataihoz kötődő utasforgalom a csomóponti településeken (2018)

| Település* | 8_vonal | 18_vonal | 15+21_vonal | 16_vonal | 17_vonal | Mind |
|---|-------------|---------------|---------------------------|---------------------|-------------------|-------|
| | Győr-Sopron | Szhely-Kőszeg | Sopron-Szhely-Sztgotthárd | Rajka-Csorna-Szhely | Szhely-Zsentsiván | |
| Győr | 557 | | | ▲ | | 557 |
| Sopron | 426 | | 821 | | | 1 247 |
| Szombathely | | 286 | 2 249 | 269 | 189 | 2 993 |
| Körmend | | | 814 | | | 814 |
| Szentgotthárd | | | 740 | | | 740 |
| [Csorna] | [409] | | | [292] Győr felé?! | | [701] |
| Bük | | | 334 | | | 334 |
| Egyházaskörölc | | | 234 | | | 234 |
| Kőszeg | | 191 | | | | 191 |
| Csákánydoroszló | | | 188 | | | 188 |
| Összes fel- és leszálló (napi átlag) | 1 657 | 641 | 6 136 | 719 | 407 | 9 560 |

Forrás: GYSEV adatok alapján

* adott település minden megállója

A termék a keresleti háttérét illetően lényeges körülmény, hogy a fenti viszonylatokban (sőt, ahogy az alábbi táblázat mutatja, a kis számú Győr-Szombathely közti kedvezményes utazáson kívül lényegében semelyik GYSEV viszonylatnál) a versenytársnak tekinthető Start Klub kártyacsalád használata egyáltalán nincs jelen, így bizonyos szempontból egy létező piaci rést kell betölteni.

15. táblázat: A START Klub kártyával igénybe vett kedvezményes (50%) utak leggyakoribb régió belüli viszonylatai a három megyei jogú városhoz kapcsolódóan (éves adatok, 50 utasfő feletti viszonylatok)*

| Érkezési állomás | Utasfő | Utaskm | Indulási állomás | Utasfő | Utaskm |
|---|--------|---------|---------------------------|--------|---------|
| GYŐR (+ Győr-Gyárváros, Győrszabadhegy, Győrszentiván, Ménfőcsanak, Ménfőcsanak felső) | | | | | |
| - Hegyeshalom | 3 657 | 175 536 | Mosonmagyaróvár - | 2 601 | 98 813 |
| - Mosonmagyaróvár | 2 685 | 102 030 | Hegyeshalom - | 2 280 | 109 440 |
| - Gyömöre-Tét | 1 014 | 23 322 | Gyömöre-Tét - | 882 | 20 286 |
| - Lébény-Mosonszentmiklós | 763 | 13 734 | Szerecseny - | 488 | 13 664 |
| - Szerecseny | 518 | 14 504 | Levél - | 209 | 8 987 |
| - Abda | 230 | 1 674 | Lébény-Mosonszentmiklós - | 173 | 3 114 |
| - Nyúl | 195 | 3 510 | Zalaegerszeg - | 157 | 17 973 |
| - Levél | 178 | 7 654 | Celldömölk - | 127 | 9 613 |
| - Nagykanizsa | 119 | 13 120 | Nagykanizsa - | 92 | 8 042 |
| - Celldömölk | 114 | 8 550 | Kimle-Károlyháza - | 65 | 1 820 |
| - GYŐR-Gyárváros | 103 | 824 | Nyúl - | 60 | 1 080 |
| - Kimle-Károlyháza | 101 | 2 828 | | | |
| - Öttevény | 84 | 1 092 | | | |
| - Zalaegerszeg | 84 | 5 444 | | | |
| - SZOMBATHELY | 82 | 7 790 | | | |
| - Rajka | 60 | 2 880 | | | |
| - Kemenesmihályfa | 56 | 4 200 | | | |
| - Győrszentiván | 53 | 386 | | | |
| SOPRON | | | | | |
| <i>nincs!</i> | | | Zalaegerszeg - | 73 | 510 |
| SZOMBATHELY (+ Szombathely-Szőlős, Gyöngyöshermán, Kámon) | | | | | |
| - Celldömölk | 2 028 | 56 784 | Celldömölk - | 1 758 | 49 224 |
| - Sárvár | 394 | 2 668 | Sárvár - | 379 | 2 586 |
| - Kemenesmihályfa | 333 | 7 659 | Kemenesmihályfa - | 183 | 4 209 |
| - Zalaegerszeg | 249 | 1 800 | Zalaegerszeg - | 176 | 1 311 |
| - Boba | 82 | 3 116 | Nagysimonyi - | 65 | 1 170 |
| - Nagysimonyi | 65 | 1 170 | GYŐR - | 59 | 5 605 |
| - GYŐR-Gyárváros | 58 | 5 246 | Boba | 57 | 2 166 |

*Összes utasfő (Onnét/Oda): Győr 32 313/27 318; Sopron 5 293/3 694; Szombathely 7 970/6 724

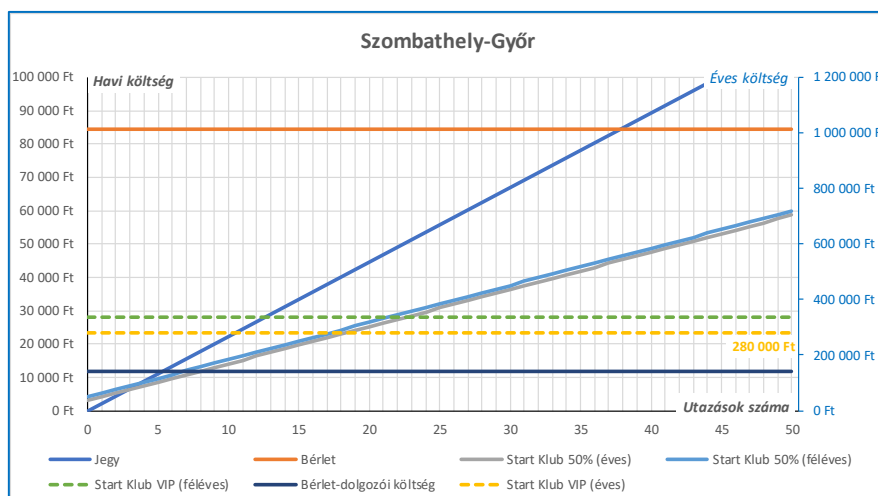
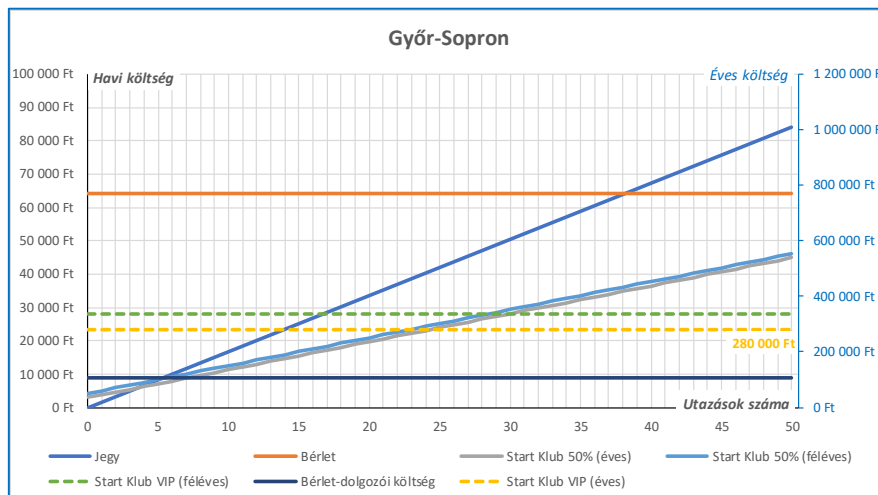
A Vorteilscard, mint határon túli termék a három hazai város közti forgalomban versenytársként nem jelentkezik, ugyanakkor a megoldás vonzerejét kifejezetten erősítheti, hogy a Szombathely-Sopron és Győr-Sopron viszonylatokkal a Vorteilscard lefedettséghez csatlakozás is lehetőségként adódik.

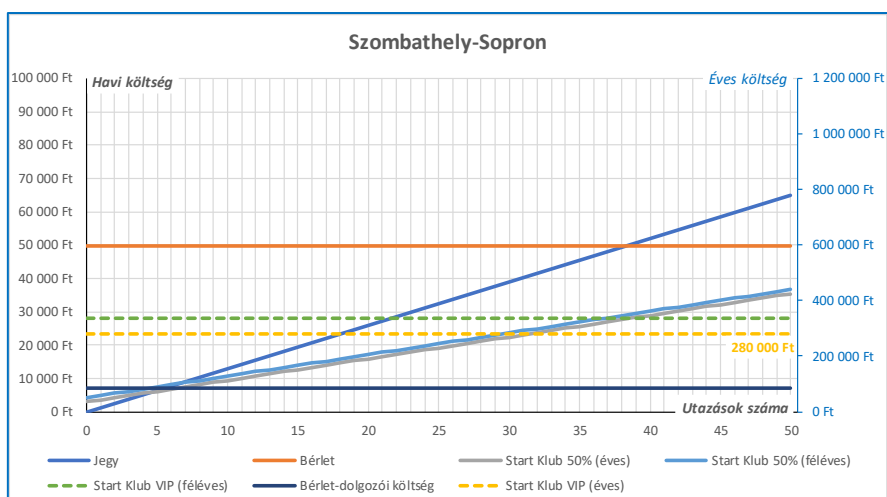
A termék kulcskérdése a meglévő termékportfolióba illeszkedés, mely tekintetben pedig döntő szempont – úgy az új termék által generált többletkereslet, mind a meglévőket érintő kiszorító hatások vonatkozásában - az árazás.

Az árképzés terén kemény felső korlátként áll a Start Klub VIP kártya (ennek éves díja 280 ezer Ft, ami egy hónapra vetítve 23.333 Ft), mely ugyancsak korlátlan számú utazást, de az egész ország területén lehetővé téve sokkal magasabb fogyasztói értéket nyújt. Kemény alsó korlátként a dolgozói bérlet munkavállalói önrészét (ami viszonylatonként természetesen eltérő, havi 11.800, 9.000, illetve 7.000 Ft, az adott bérlet 14%-a) szükséges figyelembe venni, melynél alacsonyabb ár e kiemelt jelentőségű meglévő terméket ellehetetlenítené.

E korlátok (és néhány további bérlet- és jegyár adottság) szem előtt tartásával, illetve az utazások számát változóként kezelve az alábbi kalkulációk adódnak.

10. ábra: A „vonali” kártya árazásának korlátai és viszonyítási pontjai





A fent definiált mozgástéren belül a körültekintő árképzéshez a kereslet ár rugalmasságának ismerete volna szükséges, ilyen információ hiányában, durva közelítéssel a sáv középértékét megjelölve az alábbi éves (illetve havi) díjak adódnak egy 26 éven felüli, menetjegy vásárlásnál kedvezményben nem részesülő felnőtt esetében: Győr-Szombathely: 210 800 Ft (17.567 Ft), Győr-Sopron: 194 000 Ft (16.166 Ft), Szombathely-Sopron: 182 000 Ft (15.167 Ft), ami havi 8-11 utazás mellett megtérül az utasok számára (de a megtérülési idő azonossága is árképzési elv lehet). Az alternatíva alaptermékéhez – a változatra vonatkozó pozitív döntés esetén – kedvezményes további termékek (pl. 26 év alattiaknak kínálható forma) definiálhatók.

A vonali kártya fő célcsoportját a *hivatásforgalom* és a *rendszeres utazással járó társadalmi kapcsolatokban érintettek* jelenthetik.

A termék vonzereje a fejlesztés egy későbbi szakaszában kiterjesztett verziók definiálásával fokozható lehet – ez esetben a kártyához az adott vonalszakasz kiemelt attrakcióira vonatkozó kedvezmények kapcsolhatók (pl. Bük-fürdő), építve a meglévő turisztikai kínálatokra. (Mivel a vonali kártya alapvetően nem turisztikai célcsoportot szólít meg, így ez inkább csak egyfajta marketingeszköz, mely növeli a kártya attraktivitását, de egyedi turisztikai utazásokra a meglévő kedvezményrendszer megfelelőbb.)

16. táblázat: A II. megoldási alternatíva mellett és ellen szól fontosabb érvek

| MELLETE | ELLENE |
|--|---|
| <p>Egyszerűség - az utasok és a társaság számára is könnyen áttekinthető, kezelhető</p> <p>Koncentrált célpiac - a centrumok lakossága könnyen, költséghatékonyan elérhető</p> <p>Centrum települések multimodalitását támogathatja - a centrumok közti közúti forgalommal szemben kínál alternatívát</p> <p>Kiegészíthető, egyedi attrakciókkal vonzóvá tehető - az adott vonalszakasz kiemelt attrakcióira vonatkozó kedvezményeket is tartalmazhat építve a meglévő turisztikai kínálatokra -</p> | <p>Nem igazán „ütős” termék - a mobilitás-kártyákban rejlő potenciált alig aknázza ki</p> <p>Behatárolt piaca van - a centrumokon kívül élők számára nem alternatíva</p> <p>Erős versenyhelyzetbe kell belépnie - a versenytárs termékek szűk korlátokat hagynak</p> <p>ITS vízió elérését csekély mértékben szolgálja - a határfelettség, illetve integráltság motívuma különösen hiányzik</p> |

III.2.3. Törzsutas kártya

A törzsutas kártya nem klasszikus kedvezménykártya, hanem egyfajta speciális (fizikai megjelenéshez nem is feltétlenül kötött) „pontgyűjtő-kártya”, tágabb kontextusában pedig egy *törzsutas program*, egy *önálló, mobilitást támogató, ösztönző rendszer*; a modern okoskártyák kínálta lehetőségekkel csak korlátozottan él, és elsősorban marketing funkciókat tölt be.

A *törzsutas program célja* a regionális kedvezmények révén egy utazásra ösztönző, az utas-kapcsolat fontosságát, a fogyasztó megbecsülését közvetítő stabil, megbízható struktúra kialakítása a meglévő ügyfelek számára, valamint az utazóközönség bővítése érdekében.

Az utazásokkal gyűjtött pontok függvényében *sávós kedvezményt biztosít* az ügyfeleknek – a kedvezmény mértéke alsó sávban 10%, mely a legfelső sávra 18%-ra emelkedik. (Előbbi megegyezik az elektronikus jegyvásárlás általános kedvezményével, mely minden típusú menetjegyre érvényes, az alap kedvezményen felül.)

A termék egyértelműen magánszemélyeknek szól (nem a céges szektornak), a pontok gyűjtése a fogyasztó személyhez kötött, hasonlóan a kereskedelemben elterjedt mintákhoz (ahol vásárlásnál a közismert módon lehúzzák az adott cég/partnerség kártyáját).

A mintaként szolgáló hűségkártyák elterjedtsége, közismertsége, népszerűsége kifejezetten támogatja a GYSEV ilyen irányú kezdeményezését, a fogyasztók kifejezetten igénylik, rutinszerűen használják a különböző kártyákat, s *vásárlási magatartásukra egyértelműen (számos kutatás által igazoltan) pozitív hatással vannak* az ilyen jellegű (és persze más típusú) hűségprogramok.

A hűségprogramok általában igazolt⁵ *forgalomnövelő hatásának kiváltása GYSEV esetében* is a termék elsődleges célja. Különösen fontos hozadéka lehet a fejlesztésnek, ha ez a *forgalomnövekedés a bérletek számában* is a várakozásoknak megfelelően alakul.

A megoldás – ügyfelek számára fogyasztói értéket nyújtó - alapszolgáltatása természetesen a *közvetlenül elérhető tarifakedvezmény*, mely távlatilag tovább bővíülhet, egyfelől *a társaság további promóciós előnyeivel, kedvezményeivel, illetve partnerek csatlakozása esetén az általuk kínált új lehetőségekkel*, másfelől a magasabb szintre emelkedő technikai feltételek lehetővé tehetnek további kényelmi funkciókat is. A pontgyűjtő funkció („kártya”) *összekapcsolása a GYSEV applikációval*, egyfelől azonnal biztosítja a kilométerek gyűjtésének hatékony platformját, a későbbiek során, ill. potenciálisan pedig *a jegyvásárlás lehetőségét* is egyazon rendszerből.

A termék nyújtotta hasznosság ellentétes irányának jelentősége ugyancsak óriási: az intelligens (vagy akár csak korlátozottan intelligens) kártyák használata esetén az összes utas minden tranzakciója megjelenik az információs rendszerben, aminek eredményeként pontos utasforgalmi adatok állnak rendelkezésre, akár valós időben is.

⁵ Nielsen Global Retail Loyalty Sentiment Report szerint a hűségprogramok résztvevőinek csaknem háromnegyede (74%) egyetért azzal, hogy a hűségprogramok miatt nagyobb valószínűséggel lépnek ismételt üzleti kapcsolatba egy illető társasággal, és kétharmaduk (67%) egyetért azzal, hogy gyakrabban vásárolnak, és többet költenek a hűségprogramokkal rendelkező kereskedőknél.

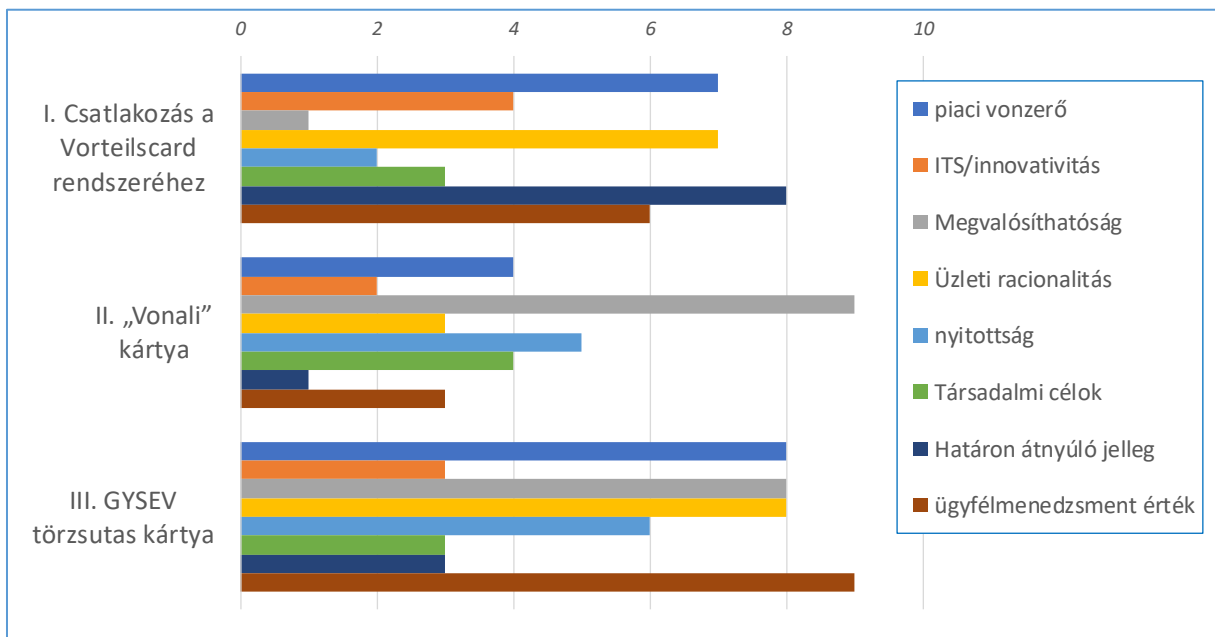
17. táblázat: A III. megoldási alternatíva mellett és ellen szól fontosabb érvek

| MELLETE | ELLENE |
|---|---|
| <p>Egyszerűség - az utasok és a társaság számára is könnyen áttekinthető, kezelhető</p> <p>Nagyszámú minta, elterjedt üzleti gyakorlat - a vállalkozások és a fogyasztók számára is ismert és népszerű eszköz</p> <p>Utazásra ösztönző - hatékonyan hozzájárulhat az utasfogalom növekedéséhez</p> <p>Partnerek csatlakozási lehetőségét kínálja - További üzleti szereplők bekapcsolhatók a kedvezményrendszerbe -</p> <p>Információforrás - Az eszköz révén nyerhető információk hatékonyan segíthetik a fogyasztói magatartás elemzését -</p> | <p>Nem klasszikus mobilitáskártya - a mobilitáskártyákban rejlő potenciált alig aknázza ki -</p> <p>ITS vízió elérését csekély mértékben szolgálja - a határfelettség, illetve integráltság motívuma különösen hiányzik -</p> |

III. 2.4. Javasolt alternatíva

A három vázolt megoldásnak a rögzített elvek, értékelési szempontok szerinti mérlegelése alapján hozható döntés. Az alábbiakban vázolható heurisztikus összkép és az ennek (és minden részlet) ismeretében lezajlott szakértői konzultációknak az eredményeképpen az elsősorban javasolható, s a társaság referenciáinak is leginkább megfelelő alternatívaként a harmadik irány, a GYSEV törzsutas kártya jelölhető meg, az alábbiak szerinti technikai feltételekkel.

11. ábra: Alternatívák (heurisztikus) mérlege



III.3. IT megoldások és kapcsolódó mobil applikációk

A technológia több szempontból is fontos tervezési aspektus, de természetesen a stratégia, a termékkonceptió alárendeltségében. Ugyan adattárolásra képes alternatív technológiák sora kínálkozik (minta a mágnescsíkos, vagy a chip-technológiát tartalmazó, ún. intelligens kártyák), de ezek funkcióik és költségvonzatai a termékkonceptióhoz nem optimálisak. A termék alapvető koncepciója pedig: a *piacon elérhető kedvezménykártya-struktúrákhoz hasonló rendszer, „fizikai” plasztikkártya nélkül, mobil applikációra építve.*

A technológia háttér kulcselemei:

- alapos előkészítés (feltételrendszer, termék élettartam, kedvezménystruktúra), egyértelmű, átlátható szabályozás
- praktikus, stabil rendszer kiépítése
- km gyűjtés feltételrendszerének, háttérének rögzítése
- megfelelő IT háttér biztosítása
- vonalkód generáló,- és olvasó szoftver
- erős kommunikációs és marketingterv előkészítése

A kérdés kapcsán értelemszerűen felvetődik a Smart Pannonia projektben jelenleg zajló informatikai fejlesztésekhez, így az Intermodális webes útvonaltervező alkalmazáshoz (továbbiakban: SPI) való csatlakozás kérdése⁶. Ez a fejlesztés jelenlegi formájában intermodális útvonaltervezésre alkalmas, de nem alkalmas arra, hogy felhasználókat egyedileg azonosítson, ugyanis nincsen benne felhasználói autentikáció, felhasználó-kezelés.

Bár az SPI törekszik arra, hogy minden útvonaltervezéshez szükséges adatból a lehető legaktuálisabb álljon rendelkezésre és megtörtént, ill. folyamatosan zajlik az informatikai tesztelés, egyelőre mérsékelt a száma, a valós, gyakorlati használatkor adódó felhasználói észrevételeknek.

Az SPI felé való csatlakozás esetén a következő kapcsolódó előzetes feladatok definiálhatók:

- Felhasználói eseteket, tapasztalatokat összegyűjtő felmérés elvégzése, dokumentáció elkészítése.
- A fentebbi felmérés és dokumentáció alapján az SPI adatkapcsolatainak, működési logikájának pontosítása.
- Azon folyamat kialakítása, melynek eredményeként a felhasználói visszajelzések következtében szükséges adatpontosítás és továbbfejlesztés folyamatosan elvégezhető.

Az SPI-hez kapcsolódó továbbfejlesztési feladatok:

- Az SPI továbbfejlesztéshez kapcsolódó rendszerterv elkészítése, melyben többek között az alábbi feladatok is szerepelnek
 - Autentikáció, egyedi felhasználó-kezelés kialakítása

⁶ Jelen fejezet megírása a Smart Pannonia Intermodális webes útvonaltervező fejlesztőivel való szoros konzultáció keretében történt meg.

- A (már azonosított) felhasználók által megtett távolságok adatbázisban rögzítése, ill. a megtett távolságok a szerinti kategorizálása, a közlekedési eszköz típusa szerint (vasút, kerékpár, autó...)
 - A fentebbiekkel kapcsolatban a felhasználók számára informatikai funkciók kialakítása (pl. egyedi, időben különböző módon kombinálható lekérdezések a megtett útvonal-hosszokról).
 - **A GYSEV törzsutas programmal (kedvezménykártya-struktúrákhoz hasonló rendszer, „fizikai” plasztikkártya nélkül) történő informatikai kapcsolat kialakítása.**
 - A GYSEV törzsutas programban gyűjtött információk térinformatikai vizualizációja (pl. adott km elérését követően térképi összegzés arról, hogy a km-ek milyen viszonylatokban teljesültek)
- A fentebbiek alapján továbbfejlesztés elvégzése, ill. párhuzamosan a szükséges informatikai infrastruktúra kialakítása.

III.4. Kommunikáció, marketing, arculat

A kommunikációs és arculati funkciók ugyancsak a termékkonceptió alárendeltségében tervezendők.

A program tervezett funkciói:

- valós idejű és teljes körű utas tájékoztatás – hatékony kommunikáció, aktuális információ azonnali elérése
- menetrendi információk nyújtása az intermodalitás jegyében
- kiemelt utas-kapcsolattartás (saját profil/postafiók), „utasgondozás”
- utazásra ösztönző, GYSEV vonalon történő utazás során elköltött pénzösszeg gyűjtésére alapuló sávós kedvezménystruktúra (rögtön lehívható, és teljesítményhez kötött alkalmi kedvezmények)
- hiba bejelentés
- észrevétel és panaszbejelentés

Célcsoportnak tekinthető az *utazók széles köre* (utazási motivációtól és demográfiai jellemzőktől szinte függetlenül), még erősebben fogalmazva: *kifejezetten cél az ügyfélkör lehető legszélesebb körének bevonása* az eszközben rejlő (promóciós, információs, partnerségi) lehetőségek maximális kihasználásához.

A termék vonatkozásában a marketing (miként a termék) célja kettős lehet: egyfelől az eszköz minél szélesebb körben történő elfogadtatása, másfelől (sokkal célzottabban) új fogyasztók megnyerése. Utóbbi vonatkozásában figyelemre méltó a 2018. évi keresletkutatás azon tapasztalata, miszerint a vonatközlekedésre történő váltásra való hajlandóság a nem vonattal utazók körében viszonylag magas (a nem vonattal utazók több, mint fele nem zárkózik el a váltástól, főleg a busszal közlekedők hajlamosabbak a vonatra váltásra) – ez utóbbi kör irányába történő intenzív kommunikáció indokoltnak tűnik.

III.5. Technikai kivitelezhetőség

A *technikai megvalósításnak* praktikus akadálya nincs, a tervezett termék igazán egyedi és újszerű megoldásokat nem igényel, hűségprogramok és -kártyák létrehozására módszertanok és szolgáltatók elérhetők.

A projekt megvalósításának kulcselemét a *termékkonceptió részletes üzleti felépítése* adja, annak szisztematikus és megalapozott kialakítása jelenti a valódi kihívást. Különösen döntő jelentőségű a széles körű, gondos előkészítés, aminek alapja egy teljes körű környezet elemzés; ennek elemei:

- piackutatás – régiós keresletkutatás 2018. évben megtörtént (nagy mintavétel), a tapasztalatok célirányos felhasználása szükséges
- utas elégedettségi felmérés – IIR felmérés folyamatban van (jelenlegi utazóközönség)
- mystery shopping – próbavásárlás, próbalátogatás, írásos próbamegkeresés, próbahívás (jövőbeni, potenciális utasok), mely módszer lehetőséget nyújthat a valós fogyasztói élmények megismerésére.

A keresleti háttér feltérképezése, illetve a kínálat, mint valós fogyasztói élmény értékelése nyomán nyílik meg a lehetőség a beavatkozás pontos céljainak rögzítésére és a megoldási eszközrendszer részleteinek véglegesítésére.