

ZTM uruchamia e-POP. Obsługa pasażera w bezpieczny i zdalny sposób

Innowacyjność, wygoda i bezpieczeństwo. Te hasła przyświecały autorom internetowego Punktu Obsługi Pasażera – specjalnej platformy, która pomoże pasażerom sprawniej korzystać z usług Zarządu Transportu Metropolitalnego. Nowe rozwiązanie, które integruje narzędzia sprzedażowe i kontaktowe, jest już dostępne na stronie internetowej ZTM.

Impulsem do stworzenia e-POP były najczęściej zgłaszane sprawy przez pasażerów w stacjonarnych Punktach Obsługi Pasażera i poprzez infolinię. Chęć odpowiedzenia na potrzeby pasażerów skłoniła ZTM do zebrania najważniejszych informacji w jednym miejscu. Ogromne znaczenie, wynikające przede wszystkim z troski o bezpieczeństwo klientów w czasie pandemii, miała także chęć ułatwienia i dodatkowego przekonania pasażerów do zdalnego załatwiania spraw. W efekcie tego powstała dedykowana przestrzeń w internecie, w której łatwo można załatwić najważniejsze rzeczy. – E-POP to odpowiedź na zgłaszane do nas sprawy. Chcemy, by pasażerowie poświęcali jak najmniej czasu na szukanie odpowiedniej strony i interesujących ich informacji. W e-POP robią to szybciej i sprawniej, i co ważne w bezpieczny sposób – mówi Małgorzata Gutowska, dyrektor ZTM.

E-POP łączy internautów z Portalem Klienta, dzięki któremu można m.in. sprawnie zarządzać swoją kartą ŚKUP, czy też z wyszukiwarką połączeń i rozkładów jazdy. Istotna jest również funkcja „złóż wniosek lub skargę”, która odsyła pasażerów do właściwego formularza. Internetowy POP ułatwia również pobranie aplikacji „Mobilny ŚKUP” oraz bezpośrednio przekierowuje do Systemu Dynamicznej Informacji Pasażerskiej, gdzie możliwe jest np. sprawdzanie odjazdów w czasie rzeczywistym.

– Po oddaniu do użytku kolejnych elektronicznych tablic informacyjnych przy przystankach, automatach solarnych, udostępnieniu i rozszerzeniu funkcjonalności aplikacji „Mobilny ŚKUP”, e-POP to kolejne rozwiązanie, które wdrażamy i które jest elementem szeroko pojętej transformacji cyfrowej. Jako jeden z największych organizatorów komunikacji miejskiej w Polsce, aspirujemy do roli lidera w tym zakresie. W ten sposób troszczymy się o komfort milionów pasażerów korzystających z naszych usług – podkreśla Andrzej Stangret, zastępca dyrektora ds. handlowych.

Pracownicy ZTM podkreślają jednocześnie, że internetowy POP to rozwiązanie odpowiadające na nowe potrzeby związane z bezpieczeństwem pasażerów w czasie pandemii.

E-POP jest już dostępny na stronie internetowej www.metropoliaztm

Źródło: Zarząd Transportu Metropolitalnego