

Komunikacja miejska: od 22 marca Punkty Obsługi Klienta przenoszą się do internetu

Zarząd Transportu Metropolitalnego zaprasza od 22 marca pasażerów korzystających z Punktów Obsługi Klienta do załatwiania spraw zdalnie poprzez Portal Klienta i aplikacje mobilne. W dalszym ciągu do dyspozycji podróżnych pozostaje sieć blisko 800 punktów sprzedaży stacjonarnej, ponad 120 automatów biletowych oraz 10 Punktów Obsługi Pasażera.

W dzisiejszych realiach zachowania konsumentów wyraźnie kierują się w stronę używania zdalnych kanałów kontaktu i sprzedaży. 40 Punktów Obsługi Klienta kończy swoje stacjonarne działanie. Sprawy tam kierowane, związane z Kartą ŚKUP, będzie można załatwić bez wychodzenia z domu. – Zauważamy, że pasażerowie wolą i coraz chętniej korzystają z właśnie takich rozwiązań. Nie dziwi nas to, bo tak jest szybciej, wygodniej i bezpieczniej, szczególnie w czasach pandemii – mówi rzecznik prasowy ZTM Michał Wawrzaszek.

Zamówione do 6 marca karty ŚKUP będzie można odbierać w Punktach Obsługi Klienta do 20 marca. 22 marca nieodebrane z Punktów Obsługi Klienta karty zostaną przekazane do Punktów Obsługi Pasażera. Natomiast karty zamawiane po 6 marca będzie można nadal zamawiać z przesyłką do domu przez Portal Klienta lub odbierać w 10 Punktach Obsługi Pasażerów.

– Najważniejsze funkcje POK, czyli m.in. doładowanie karty, złożenie wniosku czy reklamacji, będzie można załatwić przez Portal Klienta, aplikację „Mobilny ŚKUP” lub w automatach biletowych. Zdajemy sobie sprawę, że choć trendy digitalizacji są powszechne i większość pasażerów przestawi się na kanały zdalne, to część użytkowników preferuje kontakt z żywym człowiekiem. Dla nich pozostaje do dyspozycji sieć

stacjonarnej sprzedaży biletów elektronicznych składająca się blisko z 800 punktów. Ponadto cały czas funkcjonuje 10 Punktów Obsługi Pasażera – wskazuje Wawraszek.

Przygotowania do przeniesienia zadań Punktów Obsługi Klienta zaczęły się kilkanaście miesięcy wcześniej i były wdrażane stopniowo. W ubiegłym roku m.in. wprowadzono możliwość zamówienia karty ŚKUP do domu, zwiększono zakres uprawnień Punktów Obsługi Pasażera i wydłużono ich godziny otwarcia. Coraz większą rolę odgrywa uruchomiona w zeszłym roku aplikacja mobilna „Mobilny ŚKUP”, która od dwóch miesięcy ma znacznie rozszerzone funkcjonalności. W tej chwili aplikacja oferuje pełną ofertę produktową – łącznie z kupowaniem biletów okresowych. – Będziemy analizować zachowania oraz oczekiwania pasażerów. Bierzemy pod uwagę możliwość zwiększenia liczby Punktów Obsługi Pasażera – mówi rzecznik prasowy GZM Kamila Rożnowska.

Przydatne linki: Na stronie internetowej ZTM można znaleźć wszystkie niezbędne informacje dot. zaplanowanej zmiany, w tym m.in.:

- Informacje o możliwościach skorzystania z aplikacji „Mobilny ŚKUP”
- Informacje o tym jak zamawiać spersonalizowaną kartę na adres domowy
- Mapę stacjonarnych punktów sprzedaży
- Listę Punktów Obsługi Pasażera, która cały czas pozostaje do dyspozycji pasażerów

Listę Punktów Obsługi Pasażera, które geograficznie przejmą działania POK

Źródło: Zarząd Transportu Metropolitalnego