

Magyarok a pályán – a MÁV-START szerepe a nemzetközi személyszállításban

A MÁV-START 2022-re új nemzetközi ajánlati struktúrát alakított ki. Ennek fő eleme a START Europa ajánlat, amely 15 országba teszi lehetővé a közvetlen nemzetközi menetjegyváltást nem csak Budapesttől, hanem az összes nemzetközi indulási állomásként meghatározott magyar állomástól.

Kulcsszavak: közlekedés, vasút, nemzetközi, vonatjegy, MÁV-START, START Europa, ajánlat, online, innováció, kontingentált

DOI: <https://doi.org/10.24228/KTSZ.2024.3.2>

Hegyi Zsolt – Haragos Pál

MÁV-START Zrt.

e-mail: hegyi.zsolt@mav-start.hu, haragos.pal@mav-start.hu

1. BEVEZETÉS

A MÁV-START nemzetközi értékesítési és díjszabási rendszerének megújítása 2020-ban a START Ausztria kedvezmény bevezetésével kezdődött, és 2022-re a 15 országra kiterjesztett START Europa ajánlattal és az online jegyértékesítési funkcionalitással teljesedett ki. A JÉ értékesítési rendszer új funkcióinak felhasználásával létrejött innovatív üzleti ajánlatrendszer alapvetően változtatta meg a nemzetközi vasúti értékesítés szerkezetét, összetételét és piacszemléletét, teret engedve az adatvezérelt, a piaci igények változására dinamikusan reagálni képes digitális megoldásoknak.

2. START EUROPA AJÁNLATCSALÁD

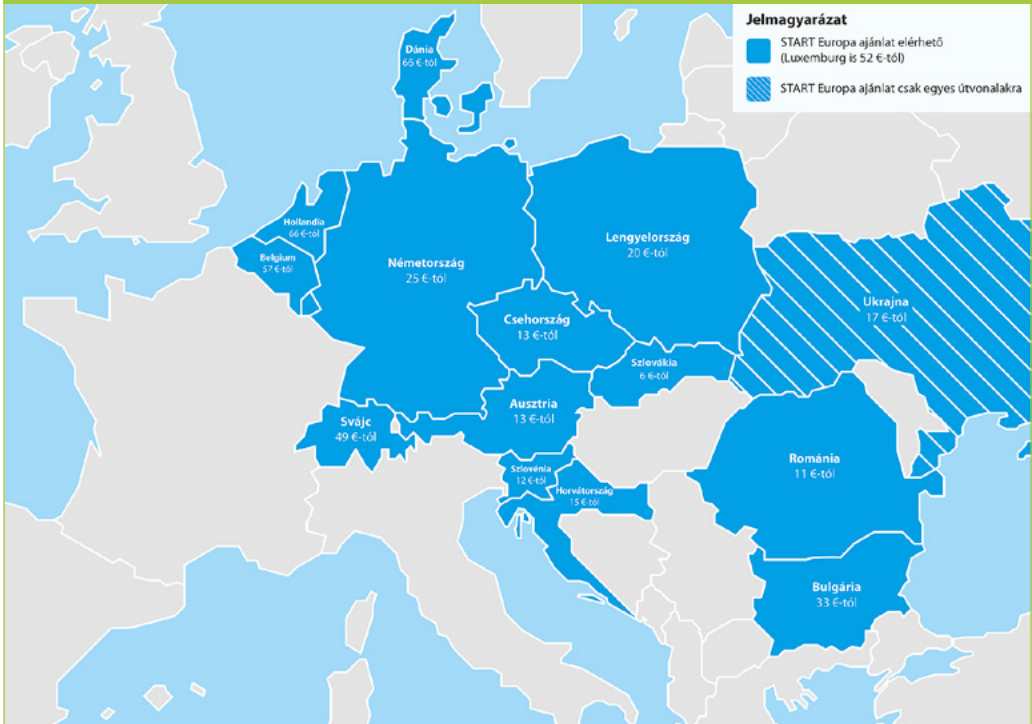
A magyar vasúti személyszállítás fejlődésében a nemzetközi ajánlatrendszerben is paradigmaváltásra volt szükség. A hagyományos ajánlatrendszerek és célpontok helyett az új néző-

pont: Nyissuk ki a világot! – váljon elérhetővé Magyarország bármely pontjától Európa bármely pontja online menetrendi kereséssel és versenyképes vasúti jegyajánlattal.

A START Europa ajánlatcsalád kialakításával és folyamatos fejlesztésével egy Európa nagy részét átszövő díjszabási rendszer épül ki, folyamatosan bővítve az elérhető országok számát. Az elért eredmények igazolják, hogy a vasúti utazások száma nem csak új vasúti kapcsolatok kiépítésével, hanem a meglévő kapacitások kihasználásával, valamint az online menetrendi kínálat megjelenésével és az online megvásárolható jegyek bővítésével is növelhető.

Fontos tapasztalat, hogy a korábbi Budapest központú nemzetközi utazás kiterjeszthető az egész országra, emellett olyan célpontok is elérhetővé váltak vonattal, amelyekről korábban csak a repülő vagy autós utazásra gondoltak az utazást tervezők.

1. ábra: A START Europa ajánlattal elérhető országok



A START Europa vonathoz kötött, több árszintű, árszintenként meghatározott darabszámban elérhető nemzetközi ajánlat, amely lehetővé teszi az ajánlatban részes országok nemzetközi értékesítésbe bevont állomásai között a legkedvezőbb árú menetjegyek értékesítését a hagyományos papír alapú jegymédium mellett elektronikus formában is.

A START Europa távolság alapú, többlépcsős árazásával kiegyenlített árstruktúrát kínál az utasoknak. A kedvezmény mértéke a normál menetjegyekhez képest 20-80% között változik. Az érzékeny utasok számára biztosítja az elővételi lehetőséget, illetve az adott napokon és vonatokon elérhető aktuális árak bemutatásával lehetővé teszi a vonatok között az ár szerinti választást is.

A START Europa ajánlat bevezetése módot ad az összetett nemzetközi ajánlatrendszer egyszerűsítésére, az árak harmonizálására, valamint

a partnervasutak közötti bevételrészesedések win-win alapú meghatározására. A vonatonkénti árazás és kontingentálás lehetővé teszi a kapacitások optimalizálását, az utasok számára vonzóbbá téve a kevésbé kihasznált vonatokat, illetve a kereslethez igazítva a csúc- és völgyidőszakok eltérő kezelését. Az utasok számára vonzó ajánlattal a szolgáltatást nyújtó vasutak is nagyobb összbevételre számíthatnak. A versenyképes ajánlattal és a vasúti szolgáltatások megfelelő pozicionálásával [1] a vasúti utazás valós alternatívává válik a nemzetközi személyszállítási piacon.

A START Europa ajánlat az ágazati stratégiák figyelembevételével és élve az új nemzetközi szabványok adta lehetőségekkel, alkalmas a digitális nemzetközi jegyformátum és kódolás alkalmazására. Ez lehetővé teszi az utasok számára az „érintésmentes” jegyváltást és jegyellenőrzést, ami a COVID-19 járványhelyzetben az utasok számára kiemelkedően fontos szempont lett.

A START Europa ajánlathoz kapcsolódóan kialakításra került egy kibővített riportrendszer, amely a hagyományos értékesítési adatok mellett alkalmas összetettebb elemzések elvégzésére, a vonatonkénti értékesítés figyelemmel kísérésére. A fő KPI mutatószámok rendszeres generálása mellett az adatrendszer alkalmas a tranzakció szintű adatok vizsgálatára, a leszűrt adatokból egyedi kimutatások, elemzések készíthetők az üzleti folyamat részleteinek vizsgálatához.

A JÉ értékesítési rendszer biztosítja a START Europa ajánlat technikai hátterét. A START Europa specifikációja alapján állították be az ajánlat jellemzőit, valamint az értékesítési, jegykiadási paramétereit.

3. A FEJLESZTÉS ELŐZMÉNYEI

3.1. Informatikai fejlesztés, a jegyértékesítés korszerűsítése a JÉ rendszerben

A vasúti jegyértékesítést megújító projekt tervezési és specifikációs fázisa 2011 végén indult el. Célul tűzte ki a MÁV teljes jegyértékesítésének korszerűsítését, egy szabvány alapú, mind a hazai, mind az EU jogszabályi kötelezettségeinek maradéktalanul megfelelni tudó informatikai rendszer kialakítását. A szoftver számos rendszerkapcsolattal rendelkezik, amelyek segítségével a jegyértékesítéshez kapcsolódó folyamatok hatékonyabbá váltak. Az utasok által elérhető szolgáltatások bővítése mellett a rendszer egyik fő célja a háttér-folyamatok támogatásának javítása. Az új technikai megoldás teljes bevezetésével megvalósult az elszámolási és a könyvelési folyamatok manuálisának megszűnése és a folyamatok racionalizálása.

A vasúttársaság JÉ értékesítési rendszere a megvalósítási fázis keretében 2015 júliusában indult útjára pilot jelleggel, technológiai újítást hozva a jegyértékesítés mellett a jegyellenőrzés folyamatába is. A belföldi pénztári menetjegy- és bérlet kiadás korszerűsítésén túl megteremtette az online ellenőrzés lehetőségét a jegyvizsgálók új eszközeivel. A JÉ értékesítési rendszer országos kiterjesztésére a gyakorlati tapasztalatok feldolgozása és elemzése után a

teljes eszközpark megújításával, a pénztárgépek és a jegyvizsgálói eszközök cseréjével 2016 első felében került sor.

A JÉ értékesítési rendszer lehetővé tette a vasúttársaság számára korszerű, az utasigényekhez jobban igazodó díjszabási ajánlatok bevezetését. A JÉ kezdettől fogva támogatja a korszerű fizetési módokat, a pénztárakban pedig egyszerűsödött a számlakiadás, valamint elektronikussá és akár otthonról is intézhetővé vált a jegyvásárlás.

A nemzetközi menetjegyek értékesítése 2018-ban kezdődött el a JÉ rendszerben a hagyományos ajánlatokkal. Az összes nemzetközi pénztár gépesítése 2019-re fejeződött be, ami alapfeltétele volt az ajánlatrendszer átalakításának.

2020 júliusa óta vásárolható nemzetközi menetjegy a MÁV mobil alkalmazással. Az utasok a mobiltelefonjukon vehetik meg a menetjegyüket. A MÁV mobil alkalmazásba letöltendő jegyeket mobiltelefonon lehet bemutatni, akár offline, azaz internetelérés nélkül is.

2020 decemberében megújult az internet kliens, az új Elvira rendszer. Útvonalkeresője, árazása, üzleti működési logikája lehetővé teszi a dinamikus bővítést új ajánlatokkal és más hazai szolgáltatók jegyeivel. Ez megnyitotta az utat az otthon nyomtatott nemzetközi menetjegyek alkalmazása előtt.

3.2. Üzleti, díjszabási háttér

A MÁV-Volán Csoporton belül a vasúti személyszállítást végző MÁV-START 2022. évi belföldi és nemzetközi forgalma 134,8 millió utasfő, 7.446 millió utaskm, és 85,8 milliárd Ft (szociálpolitikai menetdíj-támogatással). A fentiekből a magyar utazási szakaszra jutó nemzetközi teljesítmény 2,8 millió utasfő (2,0%), 0,28 millió utaskm és 15 milliárd Ft (17,4%) menetdíjbevétele.

A számok tükrében látható, hogy a nemzetközi személyszállításból származó menetdíjbevételek meghatározó részt képviselnek a társaság eredményében. A MÁV-START hosszú távú

célja, hogy a nemzetközi bevételek kiszámítható módon tartósan javítsák a társaság gazdálkodását. Ezt különböző, az utasok számára vonzó árazású, a partnervasutakkal évtizedekkel ezelőtt közösen kialakított és azóta folyamatosan módosított két- és többoldalú kedvezményrendszer biztosítja.

2020-ig a nemzetközi vasúti forgalomban alkalmazott kedvezményrendszert a társadalmi-gazdasági rendszerváltást követően kialakított árazási struktúra, illetve az 1990-es években kialakított, az akkori technikai szinthez igazodó ajánlatok jellemezték. A gépi jegykiadás nemzetközi forgalomban 2016-tól vált széles körűvé a DNR, illetve a JÉ értékesítési rendszerek bevezetésével. A manuális jegykiadás teljes mértékben 2018-ban szűnt meg. Ezt követően 2019-től a nemzetközi pénztári jegykiadás egységesen a JÉ értékesítési rendszerből történik.

A 2010-es évek második felére a kialakult kedvezményrendszer összetetté, nehezen áttekinthetővé vált, a partnerek esetenként eltérő prioritása és érdekérvényesítése miatt az ajánlatok sok esetben nem illeszkedtek egymáshoz sem az árazásban, sem a felhasználási feltételekben, sem a bevételek felosztási rendszerében.

A korábbi nemzetközi utazási ajánlatok legnagyobb korlátai voltak:

- a legkedvezőbb árú vonatjegy csak a vonat útvonalán fekvő állomások között adható ki,
- a társadalmi-gazdasági rendszerváltást követően kialakított aszimmetrikus árazás (nyugat felé magasabb ár, kelet felé nagyobb kedvezmény) szempontjai még mindig erősen érződtek,
- a különféle ajánlatok nem voltak összhangban, az egyes árszintek közötti különbség nagy,
- a nemzetközi menetjegyeket nem lehetett rugalmasan, pénztártól vagy állomástól függetlenül kiadni.

A nemzetközi személyszállítás működési környezete a 2010-es évek során jelentősen átalakult:

- az új informatikai megoldások kifinomultabb árazási, értékesítési és jegy

megjelenítési módokat tettek lehetővé, amelyek a hagyományos jegytipusok jellemzőinek kombinálására is alkalmasak,

- az EU új elvárásokat fogalmazott meg a közösségi közlekedés – elsősorban a vasúti szolgáltatók – felé a jegyértékesítés liberalizációjáról és a teljes utazási lánc minél több tagjának egy jegyen történő lefedéséről, valamint a rendszerek átjárhatóságáról, ami az új utasjogi rendeletben (PRR 2021) is hangsúlyosan megjelenik a szolgáltatók kötelezettségei között [2], [3],
- a vasutak nemzetközi együttműködési szervezete az UIC átalakította működését, az angol nyelv elsődlegessé tételével felülvizsgálta, illetve korszerűsítette a vasutak együttműködésre vonatkozó szabványait,
- a korlátozott számban elérhető és legkedvezőbb árú nemzetközi menetjegy ajánlatok legtöbbszörét kezelő Német Vasút (DB) bejelentette, hogy az 1990-es évek eleje óta működő EPA rendszert nem fejleszti tovább és 2019 decembertől nem kívánja tovább nyújtani ezt a szolgáltatást a partnervasutaknak. Ennek következményeként Társaságunk sem tudta volna értékesíteni a legolcsóbbnak számító ajánlatait,
- A MÁV-START 2011-ben elindított internetes nemzetközi értékesítési csatornájának (i-ticket) korlátja, hogy a fejlesztésekor még nem álltak rendelkezésre az új szabványos elektronikus jegyformátumok (otthon nyomtatott és mobiljegy) és adatcsere rendszerek, ezért az Interneten megváltott jegyet az utasnak a meghatározott 32 állomás egyikén speciális automatából a pénztárban használt jegypapírra kellett kinyomtatnia. Emiatt az elektronikus értékesítési csatorna részaránya 15% körül stabilizálódott. Áttörési lehetőséget csak új jegyformátumok alkalmazása adhatott,
- a manuális jegykiadás visszaszorításával egyidőben a MÁV Csoporton belül fejlesztett JÉ értékesítési rendszerben lehetővé vált az elektronikus jegykiadás

lehetőségeit kihasználó új funkciók specifikálása, amelyek a hagyományos mellett új jellemzőkkel bővíthették az ajánlatok feltételrendszerét.

3.3. Megoldási lehetőségek

A megváltozott külső szabályozási és technológiai környezetben a továbblépési lehetőségek:

- A. nincs fejlesztés, csak a magasabb árú szűkített ajánlati kört értékesítjük,
- B. csatlakozás más vasutak értékesítési rendszereihez (DB, ÖBB), az általuk kialakított ajánlatokkal,
- C. saját ajánlati rendszer kialakítása.

A JÉ értékesítési rendszer korábbi években megvalósult vasúti informatikai fejlesztéseinek adottságaira építve adódott a megoldás, hogy fenti lehetőségek közül a MÁV-START a harmadik opciót válassza, kihasználva a JÉ értékesítési rendszer továbbfejlesztési lehetőségeit.

3.4. Megfogalmazott elvárások

A környezeti kihívásokra válaszként meghatározott cél egy olyan nemzetközi ajánlati rendszer kialakítása volt, amely teljesíti az alábbi elvárásokat:

- alkalmas legyen a társasági stratégiában meghatározott, a nemzetközi forgalomra vonatkozó ár- és értékesítési politika megvalósítására,
- alkalmazásával a nemzetközi ajánlatok száma csökkenjen, a feltételrendszer egyszerűbb és átláthatóbb legyen,
- egy menetjegy bárhol – bárhova kiadható legyen, ami biztosítja az utasok számára a teljes utazásra az utasjogi rendeletben megfogalmazott jogokat,
- a jegyárak több árszinthez kapcsolódjanak, mérsékelve az „árugrások” nagyságát,
- az utasokat ösztönözze az elővételi jegyvásárlásra,
- a menetjegy bárhol elérhető legyen, ne kötődjön a nagyobb vasútállomásokhoz,
- az árazási eljárásokkal alkalmas legyen az utasforgalom irányítására a kisebb kihasználtságú vonatok felé.

Az ajánlattól elvárt gazdasági hatások:

- a kedvező ár- és értékesítési struktúra növelje az utasszámot és emellett,
- a részes vasúttársaságok összevételével növekedjen.

4. MEGVALÓSÍTÁS

A START Europa ajánlatrendszer kialakítása a MÁV Csoporton belül, saját források felhasználásával a MÁV-START szakmai szervezeteinek és az értékesítési rendszer fejlesztését végző MÁV Szolgáltató Központ együttműködésével történt. Az Értékesítési Igazgatóság által megfogalmazott üzleti igények alapján szakértőkből álló munkacsoport specifikálta az ajánlatokat, az elvárásokhoz kapcsolódó részfolyamatokat, a dokumentumokat, riportokat, végezte az elkészült rendszer tesztelését. Az üzleti fejlesztés megvalósítását a vasúti kereskedelmi és IT szakma szoros együttműködése tette lehetővé. Külön figyelmet kapott az egységes platform alkalmazása, ami támogatja a felhasználóbarát megoldásokat és az egyszerűbb háttér-folyamatok kialakítását.

Az új ajánlatrendszer kialakítása során több szempontrendszer került figyelembevételre:

4.1. Technikai és szabályozási keretek

Az egyes vasutak belföldi rendszereinek fejlesztései a nemzetközi forgalomban kompatibilitási problémát okoznak. A nemzetközi vasúti szabványok meghatározzák az új jegyformátumokat (RCCST, A4RT, FST), kódolási módokat, adatcsere rendszereket és az elektronikus jegyek ellenőrzési szabályait [4]. A szabványok figyelembevételével biztosítható az átjárhatóság az egyes vasutak jegykiadó és jegyellenőrző rendszerei között.

4.2. Utazási szokások és utas preferenciák

Az utazási szokások elemzésekor több adatforrás került felhasználásra:

- a korábbi időszakok értékesítési trendjei, jellemző viszonylatok és utasszámok,
- nemzetközi utazások kutatása,
- az Ügyfélszolgálathoz érkezett észrevételek, javaslatok.

Az idősorok és a rendelkezésre álló adatok alapján fel lehetett építeni egy olyan adatmodellt, amely segít megérteni a múltbeli változások hatásait, illetve a premisszák alapján meghatározni a várható jövőbeli hatásokat az egyes terv variációkra [5].

A legfontosabb célországok: Ausztria, Németország, Csehország, Románia, és Szlovákia. Megfigyelhető, hogy többségben vannak az egy útra jegyet váltók és ezek többsége csak kifelé váltja meg Magyarországon a menetjegyét, a visszaútra nem. Bár az utazások túlnyomó többségének indulóállomása Budapest, az elemzésekből kitűnik, hogy a külföldre utazók földrajzi eloszlása egyenletes. A külföldre utazók számára fontos a versenyképes ár – nem feltétlenül a legkedvezőbb, hanem az ár-érték arányban a legkedvezőbb, ezzel is alátámasztva az axiómát, amely szerint „az emberek rövid távú döntéseikben azt a lehetőséget választják, amelyik mellett a hasznok és költségek különbsége maximális számukra” [6].

Annak ellenére, hogy a nemzetközi menetjegyek rugalmas felhasználhatóságot kínálnak, az utasok több, mint 90%-a a jegyváltáskor kiválasztott vonattal utazik.

Több partnervasút magyar vonatkozású értékesítésében az online jegyek tranzakciószám aránya eléri a 45-50%-ot.

4.3. Új értékesítési csatornák

A kutatások alapján a jegyváltási lehetőség rugalmassága az eszközválasztás fontos szempontja. A nemzetközi jegypénztárak korlátozott száma és nagyobb településekhez kötöttsége nem biztosítja a kisebb településen lakók számára helyben a jegyvásárlási lehetőséget.

A rugalmas vásárlási lehetőségeket igénylő utasok nagy része a partnervasutak honlapján veszi meg a hasonló ajánlatokat (sokszor magasabb áron), mert ott otthon nyomtatott vagy mobil jegy formájában is elérheti azokat. Az online nemzetközi jegyrendszer alkalmazásának bevezetésével a már most is hatalmas üz-

leti potenciált képviselő jegyértékesítési piaci versenyben [7] a MÁV-START is hatékonyan részt vehet, visszaszerezve az utasait és a Z generáció megszólításával további növekedési lehetőségeket generálva.

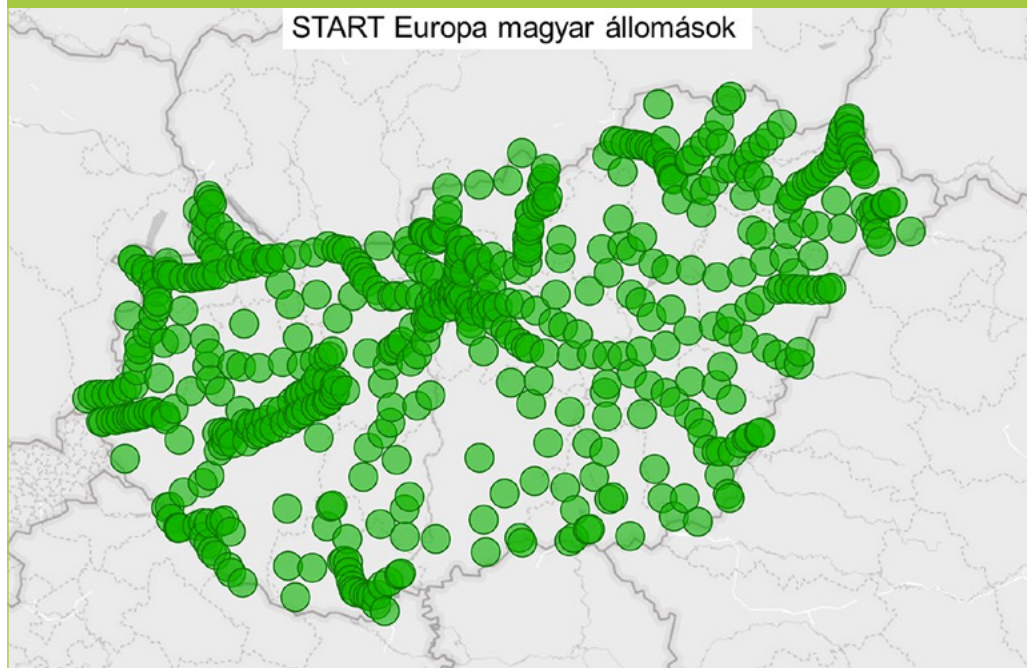
A belföldi forgalomban már korábban bevezetett új jegymédiumok (pl. otthon nyomtatott jegy, mobiltelefonos jegy) kialakításakor már figyelembe vették a később megvalósításra kerülő nemzetközi jegykiadás lehetőségét az eltérő adatszerkezettel és kódolási rendszerrel.

4.4. Üzleti modell

A nemzetközi értékesítés új üzleti modelljének fő szempontjai:

- a díjszabási megállapodások felülvizsgálatával, az előnytelen kedvezmények átalakítása, az ajánlatok egységes rendszerbe integrálása: a MÁV-START elvárt bevételrészesedésének biztosítása, az utasoknak és a partnereknek is előnyös konstrukció kialakítása [8], a piackutatások figyelembevételével,
- a vonatok kapacitáskihasználásának optimalizálása: Üzleti igény, hogy az elemzésekben látható legyen, melyik vonattal utaztak az utasok. A vonathoz kötött jegyek széles körű alkalmazásával és vonatfüggő árazásával a nemzetközi vonatok kocsiszükséglete díjszabási eszközökkel is befolyásolhatóvá váljon,
- a tényleges utazási viszonylatra válthassák meg az utasok a jegyüket, a Budapest központú díjszabási rendszert felváltva. Ezzel biztosítható számukra az utasjogi rendelet alkalmazhatósága a tényleges utazás teljes hosszára [2], [3],
- az online jegyrendszer használatának ösztönzése, amivel a jegyértékesítési piaci versenyben hatékony részvételt lehet elérni. Ezzel amellet, hogy csökkenteni lehet a csúcsidőszakokban a nemzetközi pénztárak leterheltségét, az utasok sorállását és a jegykiadás költségeit, azoknak az utasoknak a megnyerésével, akik korábban más vasutak

2. ábra: A nemzetközi ajánlatokhoz rendelt magyar állomások



honlapján vették meg a jegyüket, a bevételek is megőrizhetők, mivel ezekben az esetekben a MÁV-START fizetett a partnervasútnak értékesítési jutalékot a saját utasai vásárlásai után,

- megállapodás a partnervasutakkal az árakról, a bevételrészesedésről, a jegyek felhasználási feltételeiről, az elektronikus jegyek elfogadásáról, valamint a leszámolási adatok adattartalmáról [4].

4.5. A nemzetközi tárgyalások eredményei

A tárgyalások eredménye véglegesítette az ajánlatok jellemzőit, amit a JÉ ajánlati karbantartó moduljában lehetett rögzíteni.

A tárgyalások során többször nem várt eredményeket értünk el a javaslatainkkal. Az ajánlati koncepció több elemét a partnerek nemcsak elfogadták, hanem átvették és beépítették saját, már meglévő ajánlati rendszerükbe (pl. 5 eurós gyermek kedvezmény, a több árszintű díjrendszer, a kontingentálási modell).

4.6. Az innovatív üzleti megoldások implementációja az értékesítési rendszerben

A vasúti személyszállítás különleges szolgáltatás, amit csak adott időben, helyen és mennyiségben lehet igénybe venni, nem tárolható, és nem átütemezhető. A kínált szolgáltatásoknak (kapacitásoknak) illeszkedni kell az igényekhez, illetve az igényeket kell úgy befolyásolni különböző marketing módszerekkel, hogy azok igazodjanak a kínált szolgáltatásokhoz [9]. Az igényalapú, dinamikus árazási képességet – a START Europa nemzetközi ajánlatcsalád bevezetésének technikai hátterét – a JÉ értékesítési rendszer kontingentált árképzési, ajánlatkezelési lehetősége biztosítja. Az új, innovatív modell támogatja az utazási célállomások rugalmas kiválasztását, az eltérő utazási feltételek kezelését, valamint az online értékesítési csatornák és jegymédiumok alkalmazását a felvázolt üzleti elképzelések maradéktalan megvalósulásával.

A kontingentálás lehetővé teszi a jegyfogyás ütemében folyamatosan emelkedő árszintek hozammenedzsmint alapú kialakítását. Úgy növeli a kedvező áron megvehető jegyek számát, hogy közben az értékesítési átlagárat is növeli.

A START Europa ajánlatrendszer a vasúttársaság első olyan díjszabási terméke, amely kizárólag a JÉ-rendszerben definiált, ráépülve a JÉ értékesítési rendszer kínálta lehetőségekre és előnyökre.

5. A BEVEZETÉS ÜTEMEZÉSE

A START Europa ajánlat tesztelése 2019 nyarán kezdődött a START Split kedvezmény bevezetésével. A START Split újdonsága, hogy a Budapest – Split között a nyári szezonban közlekedő Adria nemzetközi gyorsvonatra nem csak Budapesttől, hanem Magyarországon más állomásairól is kiadhatóvá vált a korlátozott számban elérhető kedvező árú vonatjegy három árszinten. A pilot célja a JÉ értékesítési rendszer kontingentáló moduljának és értékesítési riportrendszerének éles üzemű tesztelése.

A sikeres pilot után a kiterjesztés előkészítése lett a legfontosabb feladat. A következő lépés Ausztria, a legnagyobb forgalmú célország volt.

5.1. Első ütem – 2020. július 1.

Az indulás eredetileg tervezett időpontja március vége volt, de a COVID-19 első hulláma miatt bevezetett utazási korlátozások hatására az indulás 2020. július 1-ig halasztásra került. A halasztással nyert idő lehetőséget biztosított arra, hogy – a belföldi forgalomban már jól működő mobiltelefonos jegyhez hasonlóan – a START Ausztria jegy már az indulástól elérhető legyen a MÁV mobil alkalmazásban is. A gyors fejlesztés korlátokkal járt. Ezért az első változatban csak a közvetlen vonatokra vásárolható START Ausztria jegy a MÁV mobil alkalmazásban.

A START Ausztria ajánlat esetén a kialakításakor külön figyelmet igényelt a bécsi és a Bécsen

túli utazások szegmentálása annak érdekében, hogy a nagyobb távolságra utazók számára nagy bécsi forgalom esetén is biztosítani lehessen a kedvező árú jegyeket.

A START Ausztria ajánlatnál került először bevezetésre az 5 eurós gyermekjegy. A hagyományos kedvezményeknél a gyermekek után a felnőtt ár felét, – egyes nagyon kedvezményes ajánlatoknál a felnőtt árat – fizetik. A változás egy új szemléletmód gyakorlati alkalmazása: a családok utazásának ösztönzésével a jövő utasgenerációja is célcsoport, amelynek a gyerekkori vonatkozás élménye felnőtt korra már megélt tapasztalattá és valós utazási alternatívává válhat.

5.2. Második ütem – 2020. október 2.

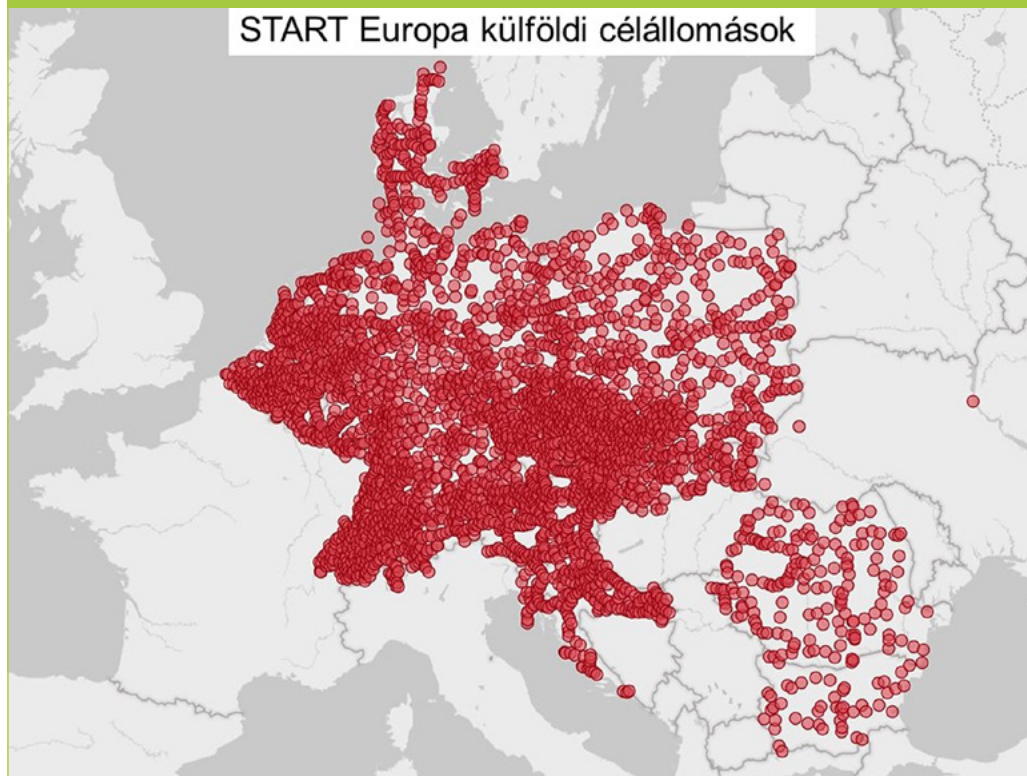
A START Ausztria bevezetése mellett megkezdődött a következő ütem előkészítése Szlovákia és Csehország irányába megoldva, a nem szomszédos országba szóló ajánlat és a tranzitország ajánlatának együttes kontingentálását. Az elérhető kedvezmények száma nagymértékben csökkent, a megmaradók átalakításra kerültek úgy, hogy a START ajánlattal az árazásban és a felhasználási feltételekben egymást kiegészítő többszintű rendszert alkossanak.

A folyamatos fejlődést mutatja, hogy míg júliusban három árszinttel indult a START Ausztria, addig a START Szlovákia és START Csehország ajánlatokban már öt díjszint került kialakításra.

5.3. Harmadik ütem – 2020. december 13.

A 2020. december 13-i menetrendváltástól START Europa márkanéven tovább bővült a START ajánlatcsalád. A START Europa ekortól Ausztriába is már öt díjszinten érhető el. Az országok köre tovább bővült Romániával, Németországgal, Svájjal és Lengyelországgal. Az új országokban a bevezetéstől átalakult a korábbi kedvezményrendszer, integrálva a megmaradó ajánlatokat a START Europa által meghatározott keretbe és emellett a legkedvezőbb árú ajánlatok kiadhatóvá váltak minden nemzetközi célállomásra.

3. ábra: A START Europa ajánlattal elérhető külföldi állomások



Az internet alapú i-ticket jegyrendszert menetrendváltástól felváltotta az új Elvira alkalmazás, ami a nemzetközi menetjegyeket a nemzetközi gyakorlatban egyre népszerűbb otthon nyomtatott jegyként, vagy MÁV mobil alkalmazással rendelkezőknek mobiljegyként is elérhetővé teszi.

A bevezetés szakaszában a MÁV mobil alkalmazásban és az Interneten jegyet váltók a közvetlen nemzetközi vonatra, amellyel átlépik a határt, díjmentesen kapták a 3 euró értékű helybiztosítást a menetjegy mellé.

5.4. Negyedik ütem – Kiteljesítés 2021. decembertől

Az Interneten az Elvira felületen és a MÁV mobil alkalmazásban a korábbi korlátozott állomáslista helyett elérhetővé vált az összes lehetséges viszonylatra a START Europa ajánlat.

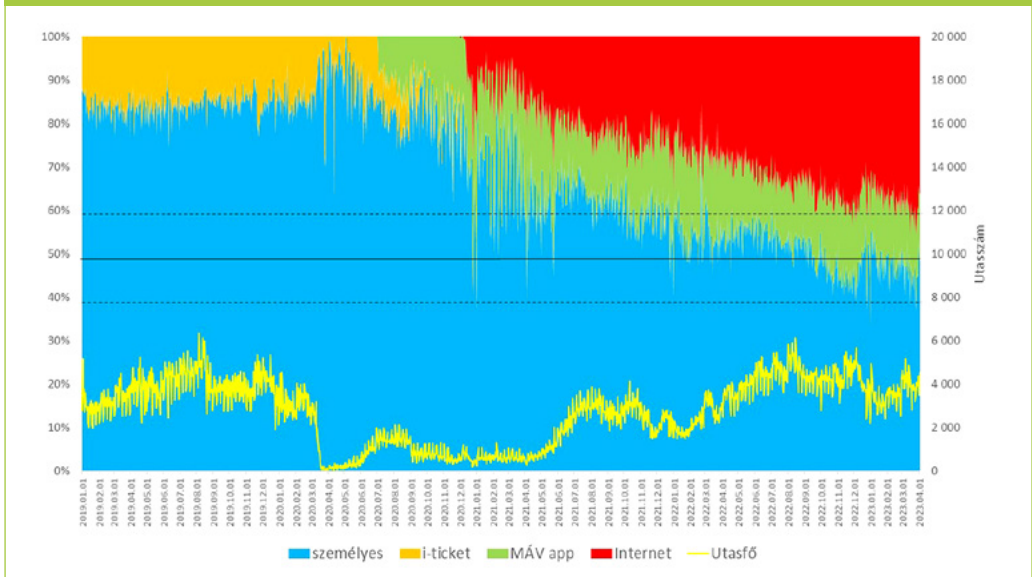
A START Europa kiterjesztési folyamata is folytatódott. 2021 nyarától Szlovénia és Horvátország is bekerült az ajánlatcsaládba. A decemberi menetrendváltástól sikerült Ukrajna és Bulgária emellett olyan országokat is bekapcsolni az ajánlatba, amelyekbe korábban kimutatható közvetlen utasforgalom nem volt (Dánia és a Benelux országok).

A START Europa ajánlat mellett az egyéb kiegészítő ajánlatok is átalakításra kerültek egységes márkanevvel (Europa Flex, START Regio, START Night) és felhasználási feltételekkel, folyamatosan bővítve az online menetjegyként elérhető ajánlatok körét is.

6. AZ ÁTALAKÍTÁS EREDMÉNYEI

Az új struktúra legfontosabb eredménye egy olyan értékesítési keretrendszer megvalósulása, amely rugalmasan, a piaci feltételek és

4. ábra: A nemzetközi értékesítés utasfő értékesítési csatorna szerinti megoszlása



az utasigények változásához igazodva biztosítja a nemzetközi vasúti személyszállítást versenyképességének és eredményességének javulását.

A fejlesztés eddigi tapasztalatai rácafoáltak arra a hibás korábbi nézetre, miszerint a nemzetközi vasúti utazásnak csak a nagyvárosok közötti közvetlen forgalomban van létjogosultsága. Bebizonyosodott, hogy

- ha van megfelelő ajánlat és utazási szolgáltatás, akkor Magyarország minden pontjáról érdemes vonattal külföldre utazni,
- nem az alacsony ár a döntő érv a vasút mellett, hanem a jó ár-érték arány,
- Európa távoli pontjai is vonzóak lehetnek megfelelő ajánlati kínálat mellett.

A MÁV-START a START Europa ajánlat és az ehhez kapcsolódó online nemzetközi értékesítési rendszer kialakításával az elvártnál is sokkal kedvezőbb eredményeket ért el. A START Europa ajánlatok adják az értékesítés 76%-át.

Az értékesítési csatornamix az új ajánlattal teljesen átalakult. Míg a 2020. július 1-je előtt-

ti időszakban az online értékesítés aránya – a jegyeladás teljes volumenétől függetlenül – stabilan 15-18%-os szinten volt, a MÁV mobil alkalmazás és később az Elvira csatorna folyamatos részarány-növekedésével 2022 végére tartósan meghaladja az 50%-os szintet.

A START Europa ajánlatokon belül az online csatornák utasfő részaránya átlagosan 65% (Ausztria esetén 75%). A 2022-ben kiadott online jegyek mennyisége meghaladta az 935 000 darabot, ennek hatására egyrészt a kisebb papírfelhasználással csökkennek a költségek, másrészt a csúcsidőben a pénztárak terhelése mérséklődik.

Az utasok a visszajelzések alapján kedvezően fogadták a START Europa ajánlatot, különösen a gyermekek számára nyújtott kedvezményt. A mobiltelefonos nemzetközi jegyvásárlási lehetőség bevezetése átütő sikerrel járt. A pandémia alatt az utasok számára fontos tényező lett a készpénz nélküli, pénztártól távoli jegyvásárlás és az érintésmentes jegykezelés, ami rendkívül kedvező hatással volt az online értékesítésre.

A START Europa ajánlatba bevont országok 2019-2022. időszak értékesítési adatainak elemzéséből az alábbi összefüggések láthatók:

- az éves utasszám 63.000 fővel (5,1%) növekedett,
- a START Europa ajánlat adja az utasfő 76%-át, az utaskm 88%-át és a bevétel 73%-át,
- a Budapesten kívüli indulási/célállomásokra az utasfő aránya a bázis időszakhoz képest 10%-ról 19,2%-ra, a bevétel aránya 8,5%-ról 14%-ra emelkedett,
- az utasok által fizetett átlagos MÁV-START menetdíjrész 9,9 euróról 10,8 euróra emelkedett,
- bár Bécs maradt a legfontosabb desztináció, a forgalomnövekedés mellett a relatív részaránya csökkent. Az elérhető célállomások megsokszorozódásával olyan nem is remélt eredmények jelentek meg, mint a bulgáriai értékesítés újraindulása vagy a Benelux országokba 1000-es nagyságrendű éves utasszám elérése.

A kedvező ajánlatainkra és a rugalmas online elérhetőségünkre külföldön is felfigyeltek. A társvasutak esetenként már versenytársként tekintenek ránk az utasok megnyeréséért folytatott küzdelemben. Ezt igazolják a megjelent újságcikkek, valamint az online értékesítési felületeinken külföldi címmel regisztráló utasok egyre növekvő száma.

A vasúti közlekedés közismerten kedvező környezeti hatásai mellett a vasúti utazás kapcsolatteremtő, valamint a személyes kapcsolatokat megőrző társadalmi értékek erősítésében és térnyerésében is pozitív hatású a MÁV-START innovációja. A nemzetközi vasúti utazás elérhetőségének javításával és az utasok számának növelésével a pozitív társadalmi externáliák több tízmilliárd forintnyi értéket képviselnek, az üzemanyag igény és a károsanyag-kibocsátás csökkenésétől, a közúti infrastruktúra elhasználódásának mérséklésén át az utazással töltött idő hasznos eltöltéséig. Az elégedett utasok ismétlődő utazásai ezeket a hatásokat fokozzák.

A START Europa ajánlatcsalád és a hozzá kapcsolódó informatikai fejlesztésekkel a MÁV-START elnyerte a Magyar Innovációs Szövetség 2022. évi Informatikai innovációs díját [10], [11], ami a pozitív utasvélemények mellett szakmai tudományos elismerése a fejlesztésnek.

7. KONKLÚZIÓ

A START Europa nemzetközi ajánlatcsalád és a hozzá kapcsolódóan kialakított ajánlati struktúra és online értékesítési rendszer a MÁV-START 2030-ig szóló értékesítési stratégiai céljainak teljesítésében kiemelt mérföldkő. Az új ajánlatcsalád a vasúttársaság szolgáltatásait az egyéni közlekedési módokkal szemben választható valós alternatívává teszi, az elektronikus menetjegy médiumok alkalmasak a „Smart Customers” és a „Smart Company” találkozására, ahol a digitalizált háttér folyamatok biztosítják, hogy az utazási élménynek semmi ne álljon az útjába.

Az online értékesítési csatornák és az egyre szélesebb körű ajánlati összeköttetések eredményeként a partnervasutak is elismerik Európa szerte, hogy a magyarok ott vannak a pályán.

KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

Köszönjük a kitartó és támogató munkát a MÁV-START és a MÁV Szolgáltató Központ minden munkatársának, akik a START Europa ajánlatcsalád kialakításában és megvalósításában közreműködtek.

FELHASZNÁLT IRODALOM

1. Al Ries, Jack Trout: Pozicionálás – Harc a vevők fejében elfoglalt helyért, Bagolyvár Könyvkiadó, Budapest, 2002.
2. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/LSU/?uri=CELEX:32021R0782> (2023.04.12)
3. <https://cit-rail.org/en/passenger-traffic/products/> (2023.04.12)
4. Haragos Pál: Nemzetközi díjszabás, MÁV Szolgáltató Központ Zrt. Baross Gábor Oktatási Központ, Budapest, 2021.

5. Kerékgyártó Györgyné, L. Balogh Irén, Sugár András, Szarvas Beatrix: Statisztikai módszerek és alkalmazásuk a gazdasági és társadalmi elemzésekben, Akadémiai Kiadó, Budapest, 2017.
6. Hunyady György, Székely Mózés: Gazdaságpszichológia, Osiris Kiadó, Budapest, 2003.
7. Daniel S. Janal: Online marketing kézikönyv, Bagolyvár Könyvkiadó, Budapest, 2002.
8. R. S. Kaplan, R. Cooper: Költség & hatás, Panem Könyvkiadó, Budapest, 2001.
9. Veres Zoltán: Szolgáltatás-marketing, Műszaki Könyvkiadó, Budapest, 2003.
10. Magyar Innovációs Nagydíj 2022 Magyar innovációs Szövetség, Budapest, 2023.
11. http://www.innovacio.hu/3b_hu_2022_dijazottak.php (2023.04.12)



Hungarians on the track - the role of MÁV-START in international passenger transport

*Keywords: transport, railway,
international, train ticket,
MÁV-START, START Europa,
offer, online, innovation,
contingent*

MÁV-START has developed a new international offer structure by the year 2022. The main element of this is START Europa offer, which allows direct international connections to 15 countries, not only from Budapest, but also from all Hungarian stations defined as international departure stations. START Europa is a multi-level contingent offer, allowing passengers to buy tickets at a low price and, by being train-bound, to give preference to less used trains through pricing. By creating an online sales facility, passengers can easily buy their international tickets anywhere. MÁV-START has won the 2022 IT Innovation Award with the START Europa offer and related IT developments.



Die Ungarn auf der Schiene - die Rolle von MÁV- START im internationalen Personenverkehr

*Schlüsselwörter: Transport,
Eisenbahn, international,
Zugfahrkarte, MÁV-START,
START Europa, Angebot,
online, Innovation,
Kontingent*

MÁV-START hat eine neue internationale Angebotsstruktur bis zum Jahr 2022 entwickelt. Das Hauptelement dieser Struktur ist das START Europa Angebot, das direkte internationale Verbindungen in 15 Länder, nicht nur von Budapest, sondern auch von allen ungarischen Bahnhöfen, die als internationale Abfahrtsbahnhöfe. START Europa ist ein mehrstufiges Kontingentangebot, mit dem Fahrgästen ermöglicht, Fahrkarten zu einem niedrigen Preis zu kaufen und, wenn sie mit dem Zug fahren, durch die Preisgestaltung weniger genutzte Züge durch die Preisgestaltung zu bevorzugen. Durch die Einrichtung einer Online-Verkaufsmöglichkeit können die Fahrgäste ihre internationalen Fahrkarten ganz einfach von überall aus kaufen. MÁV-START hat den IT-Innovationspreis 2022 mit dem START Europa-Angebot und den damit verbundenen IT-Entwicklungen gewonnen.