



Cestující 2016

Co očekává a co ho neosloví

Juraj Kováč, Some move s.r.o.





Some move, some don't

- Pomáháme dopravcům
mluvit se zákazníky
- Navrhujeme lepší
a srozumitelnější služby
- Vedeme lidi, firmy a skupiny k hromadné dopravě





Projekty









Proč veřejná doprava?

- Proč ji využívat a čím lidi odrazuje?
- Co když cílová skupina není v obraze?
 - Firmy
 - snadněji koupí letenku do Austrálie, než jízdenku do Vendryně
 - Cizinci
 - raději by oslovili agenturu
 - Organizátoři akcí
 - vždy raději pronajmou autobus





Hodně věcí se povedlo...

 **České dráhy**
Národní dopravce

Jak se vám líbí
naše aplikace **Můj vlak?**

**Teď vím všechno
o své cestě vlakem**



...ale když přijde na nákup...

www.cd.cz

Rychlý nákup jízdenky po ČR i do zahraničí

Odkud ?

Kam ?

Přes ?

Datum ? 12.10.2016 St

Čas ? 19:33

Typ dokladu ? jízdenka s možnou rezervací

☒ 2. třída ☐ 1. třída ☐ E

Výběr cestujících

Věk a kategorie ? Počet ?

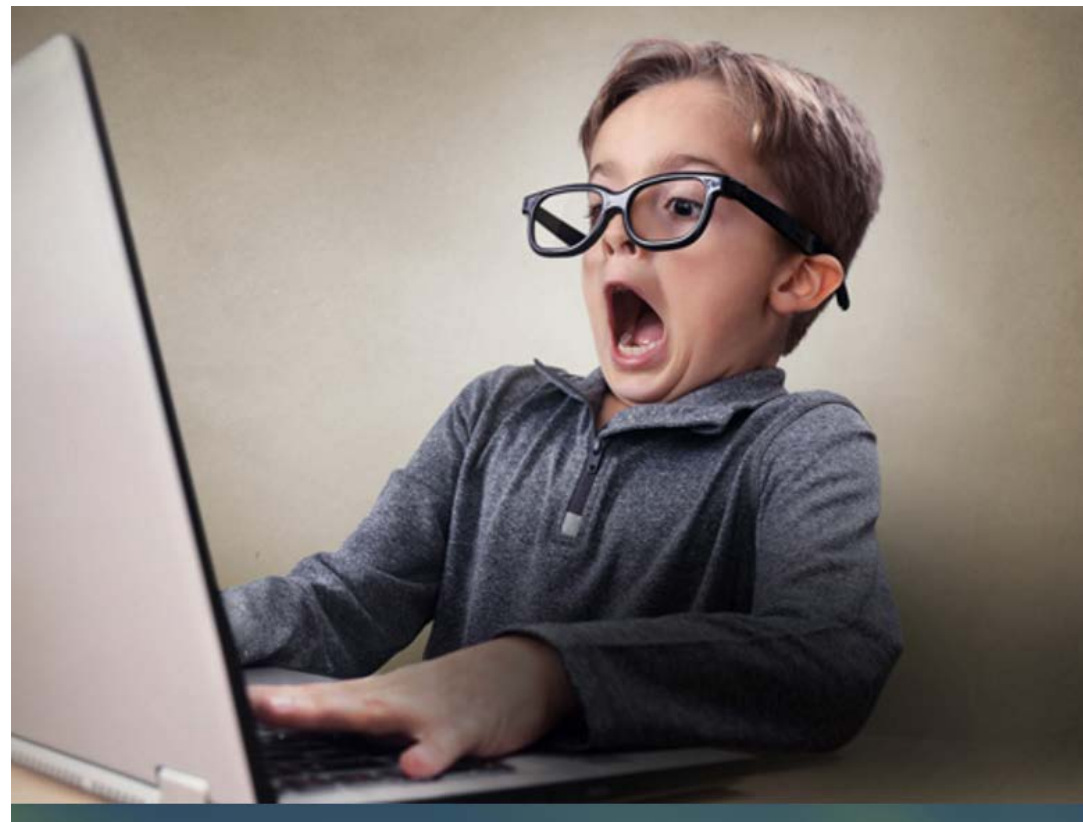
dospělý (26-69 let) 1

☐ Pro každého cestujícího vlastní jízdenku ?

(žádný)
IN 25 s Rail plus
IN 25 bez Rail plus
IN 50 s Rail plus
IN 50 bez Rail plus
průkaz pro důchodce ČR
průkaz ZTP
průkaz ZTP/P
průvodce ZTP/P
návštěva dětí v ústavu
IN 25 + ZTP s Rail plus
IN 25 + ZTP bez Rail plus
IN 25 + ZTP/P s Rail plus
IN 25 + ZTP/P bez Rail plus
IN 100 1. tř. s Rail plus
IN 100 1. tř. bez Rail plus
IN 100 2. tř. s Rail plus
IN Business bez Rail plus
BahnCard 25 s Rail plus
BahnCard 50 s Rail plus
(žádný)

[Nové hledání](#)

[Vyhledat](#)





Výběr je neuvěřitelně široký

→ ČD Body Věrnostní program

Naše vlaky

Jízdní řád

Mapa sítě

Služby na nádraží

Jízdenka

- Jak koupit jízdenku
- Platnost jízdenky
- ČD Low cost
- Jízdné a slevy
- Kompletní nabídka jízdného
- Vybrané nabídky
- Spočítat cenu
- Ceníky jízdného
- Dárkové vouchery ČD
- Koupit jízdenku
- Právo z přepravní smlouvy
- Odškodnění cestujících

Místenka, lůžko nebo lehátko

In Karta

Kompletní nabídka jízdného

Přeprava kol, zavazadel a zvířat

Speciální nabídky

ČD Body

S ČD bez překážek

ČD v regionech

Zvláštní vlaky a vozy

Akční jízdenka

Mezi vybranými městy si můžete zakoupit speciální Akční jízdenky za velmi výhodné ceny... »



Obyčejné jízdné

Obyčejné jízdné je určeno všem cestujícím, kteří nevyužijí žádnou ze slev ani speciálních nabídek Českých drah... »



IN 25

Pořídíte si In Kartou a cestujete o čtvrtinu levněji! S aplikací IN 25 získáte 25% slevu na jízdenky a další výhody... »



IN 50

Pořídíte si In Kartou a cestujete o polovinu levněji! S aplikací IN 50 získáte 50% slevu na jízdenky a další výhody... »



IN 100 - síťová jízdenka

Neomezené cestování ve 2. třídě a další výhody nabízí síťová jízdenka IN 100, kterou nabízíme jako aplikaci na In Kartě... »



IN Senior - síťová jízdenka

Speciální nabídka pro seniory. In Karta s aplikací IN senior, je ideální nabídkou pro aktivně cestující seniory starší 70 let... »



Zvláštní jízdné pro děti

Děti do 15 let cestují vlakem za polovinu, děti do 6 let dokonce zdarma s bezplatnou jízdenkou... »



Nemovitosti ČD

→ Nabídka nemovitostí k prodeji a pronájmu

O firmě

- [Veřejné zakázky](#)
- [Nemovitosti](#)
- [Tiskové centrum](#)
- [Kariéra](#)

Doporučujeme

- [Koupit jízdenku v eShopu ČD](#)
- [Čím se řídíme](#)
- [Kde a jaká sleva v Evropě](#)
- [In Karta](#)

**Praha – Brno
od 159 Kč**

Legenda

-  vlakem denně
-  vlakem vřemě
-  vlakem na výlet
-  vlakem poprvé
-  vlakem do školy
-  vlakem do práce
-  vlakem s rodinou
-  pro mladé do 26 let
-  pro důchodce
-  akční nabídka





Použít externí agenturu?

TRAVEL SUPPORT

UŠETŘETE

UŽIJTE SI CESTU

SPOLEHNĚTE SE

MĚJTE PŘEHLED

Cíl cesty Město nebo adresa

Počáteční bod

Město nebo adresa

Čas příjezdu

2016-10-14

kdykoliv

Počet osob

1

A co dál?

Kdy se vracíte?

Pojedou všichni společně?
Oddělí se někdo?

E-mail pro zaslání nezávazné nabídky

CHCI

Daňový doklad (informace o ceně)

Summary / Rechnung

Položka	Tar. cena	Bonus	Cena	DPH
Jízdenka	1 938 Kč		938 Kč	Osv.od DPH \$70
Rezervace	1 83 Kč		83 Kč	Osv.od DPH \$70
Celkem			1 021 Kč	
Datum vystavení/datum platby:		14.9.2016 17:14	Platba:	KARTOU/CC
Prodejce: České dráhy, a.s. 30000			Číslo obj.:	12026 116 00
Praha 1, Nábřeží L.Svobody 1222, PSČ 110 15			DIČ:	CZ70994226

Jízdní řád a rezervace

Timetable and Reservations / Fahrplan und Reservierung

Stanice	Odj. / Příj.			Místo / Seat / Sitzplatz
Berlin Hbf (tief)	23.09 15:03	EC 177	258	51

Jízdní doklad zakoupený u obchodníka, který zprostředkovává nákup v eShop ČD bez autorizace ze strany ČD, nemusí být uznán za platný. / A travel document purchased from a merchant who arranges the purchase in the ČD eShop without authorisation may not be recognised as valid.





Objektivní zlepšení

- Od roku 2009 (//**2011**) vidíme markantní zlepšení
 - Větší flexibilita e-jízdenek
 - Mezistátní jízdenky bez nutnosti tisku
 - Doplnkové služby v e-shopu
- Pokrytí pořád není 100%
 - ...ani 80%





Stávající omezení

- Koncept globálních cen vs. doplatky
- Omezení doby nákupu
 - Labe-Elbe-Ticket
 - VLAK+ Praha-Prčice
- Vyloučení produktů (T+R)
- Nutná návštěva pokladny
- „*Cestující by to zneužili...*“





Železnice jako celek?

22:03	Datum	Odkud/Přestup/Kam	Příj.	Odj.	Pozn.	Spoje
☐	12.10.	Hradec Králové hl.n.		22:03	KUP!	Os 6259
		Pardubice hl.n.	22:29	22:33	KUP!	LE 1370 LEO Express
		Praha hl.n.		23:26		
Celkový čas 1 hod 23 min , vzdálenost 126 km						
České dráhy, a.s. (Os 6259), LEO Express a.s. (LE 1370)						
povinná rezervace míst - místenka zdarma (LE 1370)						
Detail spojení Vytisknout Poslat e-mailem Odstranit spojení Přidat do Mých spojení Mapa Přidat do kalendáře						





Koordinace, ne regulace

- Primární zájem: cestující
- Řešení je mnohem jednodušší, než nechávám vše na zákaznících
 - ZSSK + RegioJet: přípoje v Košicích
- Skutečně použitelná veřejná doprava hranice odstraňuje





Na cestě do 21. století

- České dráhy jsou nejlépe připravené
 - Informace o mimořádnostech
 - Mobilní aplikace **Můj vlak**
 - Informace na palubě
- Další krok:
 - Větší otevřenost (problém většiny dopravců)





Služba postavená kolem zákazníka

- Ne jen „*vzít peníze a hotovo*“
- Social Care
 - dostupnost tam, kde jsou zákazníci
 - víc než propagace, víc než image
 - snaha aktivně pomáhat a motivovat
 - retence před akvizicí





Facebooková kletba

- Pochvala?
- Stížnost?

Úvod / Infoservis

Infoservis

Aktuality

Novinky o produktech, službách a jízdním řádu, důležitá upozornění... [»](#)

Tiskové zprávy

Informace pro novináře i veřejnost... [»](#)

O společnosti

O společnosti České dráhy

Čím se řídíme

O pravidlech provozu

Kontakty
Kontakty osobní dopravy Českých drah... [»](#)

Průvodce cestováním
Nevíte si rady? Vyzkoušejte interaktivního průvodce...

E-MAIL
S podněty, týkajícími se infrastruktury (stav trati, zabezpečovací zařízení, přejezdy a pod.), se můžete obrátit přímo na vlastníka, kterým je společnost Správa železniční dopravní cesty, s.o. - www.szdc.cz.
Charakter e-mailu:
☐ dotaz, podnět
☐ stížnost
☐ pochvala
[Pokračovat...](#)

České dráhy

www.cd.cz/vlakopedie

České dráhy @cdrail

Home About Likes Redakce ČD Mimořádnosti Photos Zákaznická péče

Liked Message Save More

Status

Shop Now

Transportation

Search for posts on this Page

15,048 people like this



UPPS



Vyhledání spojení



Řazení vlaků



Spočítat cenu



Poloha vlaku



Koupit jízdenku



Služby na nádraží

Úvod (rychlý nákup)

Akční nabídka

Vnitrostátní doklady

Mezinárodní doklady

Autovlak

In Karta

Doplňkové služby

Pravidla pro nákup a smluvní ujednání

Vrácení dokladu

Nápověda

Uplatnění práva z přepravní smlouvy (UPPS)

[Nápověda](#) ?

Údaje o dokladu

Zadejte číslo dokladu, u kterého chcete uplatnit právo z přepravní smlouvy

Kód transakce ?

Emailová adresa ?

Vyhledat doklad

Podmínky pro uplatnění práva z přepravní smlouvy jsou zveřejněny [zde](#).

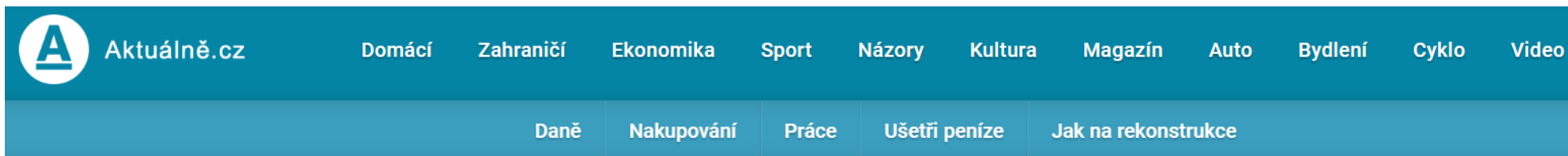
Doklad, u kterého chcete uplatnit právo z přepravní smlouvy, lze vybrat u přihlášených uživatelů také v menu Historie nákupů a poté pokračovat stisknutím tlačítka Reklamovat.

Uplatnění práva z přepravní smlouvy neslouží k podávání dotazů, podnětů, stížností a žádostí o odškodnění za zpoždění dle nařízení EU 1371. Dotazy, podněty a stížnosti k věrnostnímu programu ČD Body jsou vyřizovány na adrese cdbody@cd.cz. Na tento typ podání nemůže být z technických důvodů odpovězeno. Pro jiný typ podání, než je vrácení dokladu, použijte Kontaktní formulář na www.cd.cz nebo placenou telefonní linku 221 111 122.





Pravidla mohou být složitá, popis ne



Na peníze za nevyužitou jízdenku čekáte týdny. České dráhy mají zpoždění, ukazuje porovnání

Závěr: Jednoznačně nejlepší nám přijde Arriva, následuje Leo Express. České dráhy se ztrácí v komplikovanosti a balastu a RegioJet spoléhá na to, že si každý nejprve svou jízdenku najde v e-shopu.

a DB company

Klikněte na Storno





Na co mám vlastně nárok?

- *Rychlík vyšší kvality*
 - Aspoň 80 % (když se zadaří)
 - Klimatizace *nebo* zásuvky
- *Vlaky vyšší kvality*
 - Celková kvalita je vyšší
 - Úroveň je nekonzistentní





Raději produkt než kategorie

- SC Pendolino
 - oblíbený a vyhledávaný *produkt*
 - víc než jen přeprava nebo rychlost
 - celkové pojetí
 - možnost pracovat
 - garantovaný komfort a služby
 - velmi konzistentní a předvídatelný





Přidaná hodnota

- Railjet Business
 - image: ano, praktičnost: ne
- Noční spoje
 - dostupnost, čistota, soukromí, yield management
- Catering
 - využitelnost klasických jídelních vozů





