

Londyn: karty Oyster po 10 latach

Utworzono: środa, 12, luty 2014 08:46 Ilona Hałucha



W latach 90. minionego stulecia w Londynie ogromnie wzrosła popularność metra. Operator transportu publicznego, Transport for London (TfL), musiał znaleźć więc sposób na zwiększenie przepustowości bramek. Oprócz wprowadzenia zmian infrastrukturalnych, zainwestowano w nowe technologie: wprowadzono inteligentne karty, za pomocą których opłacany jest przejazd środkami komunikacji (Oyster card). W tym czasie taka technologia była stosunkowo nowa, jedynym dużym miastem z takim systemem był Hongkong.

Londyńczycy korzystają z kart już ponad 10 lat. Umożliwiają one bezstykowe opłacanie podróży wszystkimi środkami transportu publicznego w mieście. Eliminują konieczność zakupu biletów, co sprawia, że przejazdy są szybsze i łatwiejsze. Ponadto, wiele kart rejestruje dane dotyczące podróży, co jest istotne dla planowania funkcjonowania komunikacji miejskiej.

Z biegiem lat TfL dostosowywał kartę Oyster do potrzeb pasażerów. Od 2005 roku zapewniały one użytkownikom niższe opłaty, a od 2012 roku można już zarządzać swoim kontem on-line. W ostatnich latach aktualizowano też technologię bezdotykowych opłat. Płatności do 20 funtów można dokonać bezpośrednio z kart debetowych lub kredytowych, bez konieczności podawania numeru PIN, co zwalnia klientów z konieczności wcześniejszego doładowania swoich kart.

TfL zasadniczo zmieniło również sposób zarządzania opłatami za przejazd. System pozwala na sprawne rozliczenie i kontrolę podziału przychodów pomiędzy poszczególnymi przewoźnikami oraz zapobiega stratom z powodu uchylania się od opłat. Karta dostarcza również danych, które ułatwiają bardziej efektywne planowanie i zarządzanie ruchem.

Londyn: karty Oyster po 10 latach

Utworzono: środa, 12, luty 2014 08:46 Ilona Hałucha

Od czasu wprowadzenia kart w czerwcu 2003 roku, wydano ich około 60 mln sztuk. Za ich pomocą opłacanych jest ponad 85 proc. wszystkich podróży kolejowych i autobusowych w Londynie. Osób płacących gotówką jest już mniej niż jeden proc. Tak wysoka liczba użytkowników generuje wiele danych, niezbędnych do właściwego zaplanowania usług transportowych.

Peter Lewis z TfL wyjaśnił, że karty wykorzystywano np. podczas Igrzysk Olimpijskich i Paraolimpijskich w 2012 roku. Aby uniknąć zatorów i poważnego zatłoczenia, codziennie analizowano dane z kart i tak organizowano usługi transportowe, aby sprostać oczekiwaniom klientów. Te doświadczenia nadal są wykorzystywane do planowania transportu podczas ważnych wydarzeń w centrum Londynu.

Ze względu na kwestie ochrony danych osobowych, informacje o podróżach użytkowników kart Oyster są anonimowe i ściśle kontrolowane. Mimo że korzystanie z tych danych jest od lat przedmiotem wielu dyskusji, klienci są na ogół zadowoleni z ich posiadania. Wyniki badań z końca 2013 roku wskazują, że z usługi jest usatysfakcjonowanych około 80 na 100 użytkowników.

W dalszym ciągu wyzwaniem dla TfL i kart Oyster jest zmniejszenie kosztów operacyjnych zarządzania systemem, choć i tak udało się obniżyć koszty sprzedaży z poziomu około 14 do poniżej 10 proc. Zmniejszono np. prowizje dla agentów sprzedających karty i prowadzone są działania zachęcające klientów do samoobsługi. TfL chce uzyskać oszczędności, bez obniżania jakości świadczonych usług.

Kolejną innowacją mają być płatności bezstykowe. W 2014 roku w całej sieci transportowej mają być wdrożone czytniki kart, a do czerwca 2015 roku system płatności bezstykowych ma zastąpić karty Oyster. Plany obejmują także poprawę funkcjonowania samoobsługowych terminali, zwiększenie zakresu usług on-line oraz aplikacji mobilnych.

IH

Źródło: Eltis