

PKP Intercity wdroży nowy system klasy CRM, który pomoże usprawnić proces zarządzania relacjami z klientami oraz zwiększy efektywność realizowanych procesów. Nowoczesna infrastruktura informatyczna pozwoli na optymalizację działań biznesowych oraz większą koncentrację na indywidualnych potrzebach Klientów, zarówno z segmentu B2C, jak i B2B. Przewoźnik właśnie opublikował RFI (request for information - rozpoznanie rynku) w tej sprawie.



fot. PKP Intercity

PKP Intercity. Narodowy przewoźnik szuka wykonawców nowego systemu CRM

PKP Intercity od kilku lat intensywnie cyfryzuje kolejne obszary swojej działalności. Usprawnia istniejące systemy informatyczne i inwestuje w zupełnie nową infrastrukturę IT. Po wyłonieniu wykonawców nowego Centralnego Systemu Sprzedaży i e-IC 2.0 oraz systemu zarządzania rozkładem jazdy przyszedł czas na kolejną, ważną inwestycję. Przewoźnik planuje wprowadzić nowoczesny system CRM, który pomoże lepiej zarządzać relacjami z klientami.

Podjęliśmy decyzję o wdrożeniu nowego systemu CRM. Narzędzie to pozwoli nam na jeszcze lepszy przepływ informacji wewnątrz spółki oraz poprawi komunikację między przewoźnikiem a pasażerami. Cieszę się, że w ostatnim półroczu dokonuje się tak wiele zmian, które wprowadzają PKP Intercity na wyższy poziom cyfryzacji. Zachęcamy potencjalnych wykonawców do odpowiedzi na wysłane przez nas RFI, co pozwoli pozyskać narzędzie najlepiej dostosowane do potrzeb narodowego przewoźnika – mówi Tomasz Gontarz, wiceprezes zarządu PKP Intercity.

Korzyści dla pasażerów

System CRM zmieni oblicze komunikacji pomiędzy PKP Intercity a jego klientami. Obsługa zgłoszeń podróży stanie się szybsza a dzięki zgromadzeniu historii ich preferencji oraz interakcji z PKP Intercity w jednym miejscu, udzielone wsparcie będzie mogło zostać lepiej dopasowane do ich indywidualnych potrzeb. Dodatkowo dzięki centralizacji kanałów informacyjnych, komunikacja z podróżnymi zostanie uproszczona i spersonalizowana. Nowy system pozytywnie wpłynie również na jakość treści informacyjno-promocyjnych, które przekazywane są podróżnym. Pasażerowie otrzymają informacje o ciekawych promocjach czy atrakcyjnych kierunkach podróży, dopasowanych do ich preferencji. Nowy

PKP Intercity. Narodowy przewoźnik szuka wykonawców nowego systemu CRM

CRM pomoże również w zwiększeniu roli automatyki w procesach sprzedażowych, marketingowych i obsłudze podróżnych oraz będzie stanowił istotne wsparcie w pracach analitycznych, tworzeniu zindywidualizowanych prognoz i raportów.

System CRM będzie obejmował obszary takie jak marketing, sprzedaż i obsługa klienta. Na obecnym etapie, w realizację projektu zaangażowanych jest 12 komórek organizacyjnych PKP Intercity. CRM docelowo ma zostać zintegrowany z kilkudziesięcioma systemami oraz bazami danych spółki.

Dynamiczny rozwój infrastruktury teleinformatycznej

Do tej pory w zaledwie pół roku narodowy przewoźnik podpisał cztery umowy, które całkowicie odmienią komfort zakupu biletów na stronie internetowej oraz znacząco poprawią funkcjonowanie spółki. Dzięki podjętej współpracy ze spółką PKP Informatyka już w 2023 roku podróżni będą mogli kupować bilety na pociągi w nowym systemie sprzedaży internetowej (w wersji beta), a z pełnej funkcjonalności nowego systemu skorzystają w ostatnim kwartale 2024 roku.

Nowy system e-IC 2.0 zaoferuje podróżnym między innymi nową szatę graficzną i ścieżkę zakupową oraz opcję tworzenia profili zakupowych (gdzie można wskazać ulubione lub najczęstsze relacje). Oprócz e-IC 2.0., w drugiej połowie 2024 roku zostanie uruchomiony także nowy Centralny System Sprzedaży z usługą rezerwacyjną. Zastosowana w nim technologia, dzięki elastycznej architekturze pozwoli PKP Intercity na szybsze i łatwiejsze wprowadzanie nowych rozwiązań i funkcji istotnych dla podróżnych.

W maju 2023 roku spółka podpisała umowę z PKP Informatyką na realizację systemu planowania i obsługi rozkładów jazdy (SPIORJ), który pozwoli na pełną cyfryzację procesu tworzenia rozkładu jazdy, a także jego realizację.

PKP Intercity. Narodowy przewoźnik szuka wykonawców nowego systemu CRM

źródło informacji: PKP Intercity