Fordulat: 2023-ban beérte az online jegyváltás aránya a pénztári értékesítést

2024. január 4. csütörtök, 10.19 / Utolsó módosítás: 2024. január 4. csütörtök, 10.25

A 2023-as év vízválasztó volt MÁV-START jegyértékesítési területén, ugyanis az online jegyvásárlások aránya beérte a pénztári eladásokat. A jegyek és bérletek 37,7 százalékát már online váltották tavaly, ezzel párhuzamosan 32,5 százalékot ért el a pénztári jegyváltás, ám ez utóbbi egy fokozatos csökkenés eredménye. Idén várhatóan már az internetes, illetve a mobilalkalmazással történő jegy- és bérletvásárlást fogja választani az utasaink többsége. A MÁV-START 2023-ban öt fontos fejlesztéssel tette kedvelhetőbbé és népszerűbbé az önkiszolgáló, azon belül az online jegyvásárlást. A START Europa jegycsaládnak köszönhetően tízszeresére nőtt az online jegyértékesítés aránya a nemzetközi járatok esetében.

Tavaly az utasaink a belföldi forgalomban közel 5 millió bérletet, 47 millió menetjegyet és 17 millió pót-, illetve helyjegyet váltottak. A **bérletek és jegyek 37,7 százaléka** esetében már online, azaz az **ELVIRA (jegy.mav.hu) vagy a MÁV app** felületén intézték a jegyváltást, 2023-ban már a 26 milliót közelíti az így eladott jegyek, bérletek száma. Az értékesítés **több mint negyede,** 27 százaléka zajlott a **MÁV mobilalkalmazásban**, és 11 százalékot képvisel az internetes, azaz az ELVIRA-ban intézett vásárlás. A közös fiókkal használható online felületek már több mint 2 millió regisztrált felhasználóval rendelkeznek. A MÁV app szerepe 2020 végén felértékelődött, akkortól ugyanis elérhetővé váltak a bérletek ezen a csatornán is, egyre többen a mobilalkalmazásunk segítségével veszik meg a bérletüket, így az okostelefonjukon mindig kéznél van, és használni tudják a vonatokon, illetve amennyiben megye- vagy országbérletet váltottak, a buszokon vagy akár a HÉV-eken is.

Évente 4-6 százalékponttal emelkedik az online értékesítés aránya: míg 2019-ben 18 százalék volt, addig mostanra már a jegyeladások nettó bevételének **38 százaléka** is ebből származik.

Emellett az **automatás értékesítés** aránya szintén jelentősen emelkedett; míg 2019-ben 12%, addig **2023-ban már több mint minden ötödik (22,7%) jegyvásárló automatánál** váltotta meg a jegyét, köszönhetően annak, hogy 2022 óta már több mint félezer automata áll az utasaink szolgálatában főként Budapest elővárosi hálózatán és a jelentősebb forgalmú vidéki, illetve balatoni állomásokon, megállóhelyeken. Tavaly csaknem 15,6 millió jegyet vásároltak az automatákból.

A MÁV-START automatáiból és pénztáraiban megvásárolhatók egyes BKK jegyek és bérletek, mintegy **20 vidéki Volánbusz, illetve MÁV-START által üzemeltetett városi helyi és térségi közlekedés jegyei** (Balatonfüred, Dunaújváros, Győr, Kaposvár, Pápa, Pécs, Sopron, Szolnok, Székesfehérvár, Veszprém, Zalaegerszeg, Szeged-Hódmezővásárhely közötti TramTrain jegytermékek), továbbá **napijegyek** (Bakony, Balaton24/72, Dunakanyar, Mátra, Mecsek, Tenkes, továbbá HÉV kirándulójegy) is, és a MÁV applikáció segítségével több mint **50 vidéki város bérlete** is megvehető.

Az önkiszolgáló csatornák (online MÁV app, ELVIRA, valamint az automatás vásárlás) arányának emelkedésével párhuzamosan csökkent a pénztári és a fedélzeti értékesítés aránya. Ez főleg a pénztáraknál szembetűnő, **5 év alatt 65-ről 39 százalékra csökkent a pénztári jegyváltás.**

Öt jelentős MÁV app és ELVIRA fejlesztés 2023-ban

Mindamellett, hogy évről évre bővült azon jegytermékek köre, amelyek elérhetővé váltak a MÁV mobilalkalmazásban és/vagy az ELVIRA felületén, egyéb újdonságok is meggyőzték az utasokat, hogy érdemes az online jegyváltást választani, valamint újabb utasokat, regisztrált felhasználókat is becsábított.

- Április 24-én a **MÁV appban** kezdődött meg a május 1-jétől használható **megye- és országbérlet** elővételi értékesítése [1]. Az új jegytermékből 8 hónap alatt már **több mint 4 milliót** vásároltak a közösségi

közlekedést választó utasaink. Online, a **MÁV applikációban** váltották meg **21,8 százalékát**.

- 2023 nyarától balatoni főszezoni helyfoglalással közlekedő vonatokra, valamint Győrt érintő szombathelyi, szentgotthárdi és soproni InterCity vonatokra már **kocsiábrán megjelölve lehetett foglalni ülőhelyet** [2] az ELVIRA-ban a jegyvásárlások során, hasonlóan, mint amikor moziba vagy színházi előadásra váltunk jegyet. Ez a fejlesztés decembertől szinte teljessé vált a belföldi forgalomban közlekedő vonatok esetében, de a nemzetközi járatok közül is számosnál használható ki az igényekhez jobban igazodó helyjegyválasztási lehetőség.
- Szeptembertől egy újabb fejlesztés révén a mobilalkalmazással immár paraméterezetten, **helytulajdonság választással** [3] (pl. ablakhoz, folyosó felől, asztalhoz) is lehet a vásárláskor helyet foglaltatni minden helyjegyes vonatra, többek között InterCity-kre, helyjegyes balatoni vonatokra és belföldi forgalomban helyjeggyel igénybe vehető nemzetközi vonatokra, továbbá azon nemzetközi vonatokra is, amelyek a MÁV app-ban elérhetők.
- Az utasaink az ELVIRA, illetve és a MÁV app utazástervező és jegyváltási felületein is láthatják a vonatokhoz rendelt vágányszámokat [4]. A tervezett menetrendi adatokon túl már a késéssel korrigált menetrendi idők, valós idejű, frissített érkezési-indulási vágányszámok, a vonatforgalmat befolyásoló rendkívüli helyzetek során pedig az állomások oldalaihoz egyedi tájékoztató üzenetek is megjeleníthetők. Mostanra mintegy 1300 vasútállomás, illetve megállóhely esetén jelennek majd meg online is a menetrendi adatok és a rendkívüli információk. Emellett az ősszel elindított mikorindul.hu webcímen keresztül is megjelennek az állomási kijelzőkön található menetrendi időadatok, az aktuális indulási és érkezési vágányszámok, továbbá a rendkívüli helyzetek okozta forgalmi változásokra, várható késésekre, járattörlésekre figyelmeztető kiírások.
- Belföldi utazás esetében az ELVIRÁ-ban és a MÁV appban már nem csak vonatra, hanem **a Volánbusz- és HÉV-járatokra** is lehet szűrni, megfelelő menetrendi utazási ajánlatokat keresni.

A közeljövő nagyobb fejlesztései közé sorolható, hogy a megye- és országbérletek az interneten, azaz az ELVIRA felületén is megvásárolhatók lesznek az idei év első negyedévében, de bemutatásuk továbbra is csak a MÁV appon lesz lehetséges.

A nemzetközi jegyváltásban is az online a nyerő

Nem csak a belföldi értékesítési fejlesztések találkoztak az utasok elvárásaival. 5 év alatt látványosan megugrott – több mint tízszeresére nőtt – a nemzetközi jegyek online vásárlása. Míg 2019-ben 96 ezer jegyet vettek ily módon, addig tavaly már az 1,2 milliót is elérte. Ebben nagy szerepe volt a START Europa jegycsaládnak, [5] amely lehetővé tette, hogy a külföldi utazások esetében is szinte mozijegyvásárlás egyszerűségével lehet megvenni a nemzetközi jegyeket elektronikus formában, így a bemutatásuk is egyszerűbbé vált a MÁV Appon keresztül. Tavaly márciusban, a 31. Magyar Innovációs Nagydíjon informatikai innovációs díjjal jutalmazták a MÁV-START-ot és a MÁV Szolgáltató Központot (MÁV SZK) a START Europa nemzetközi jegyértékesítési rendszer digitális átalakításáért.

Budapest, 2024. január 4.

MÁV Zrt. Kommunikációs Igazgatóság

Forrás:https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/fordulat-2023-ban-beerte-online-jegyvaltas-aranya-penztari-ertekesitest

Hivatkozások
[1] https://www.mavcsoport.hu/mav-csoport/mar-megvasarolhato-varmegye-es-orszagberlet-mav-applikacioban [2] https://www.mavcsoport.hu/mav-csoport/ujabb-vonatok-eseteben-lehet-kocsiabran-lefoglalni-ulohelyet [3] https://www.mavcsoport.hu/mav-start/belfoldi-utazas/mav-applikacio-mindent-tudo-vasuti-utazastervezo [4] https://www.mavcsoport.hu/mav-csoport/vasutallomasok-kijelzoin-szereplo-adatok-mar-elerhetoek-okostelefonokban [5] https://www.mavcsoport.hu/mav-start/nemzetkozi-utazas/start-europa