

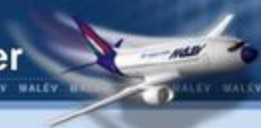


e-Business siker Magyarországon – avagy a Malév e-Business Üzletágának születése

PMSZ klubnap – 2006 január 18

Selmeci Péter

Rövid bemutatkozás – Selmecsi Péter

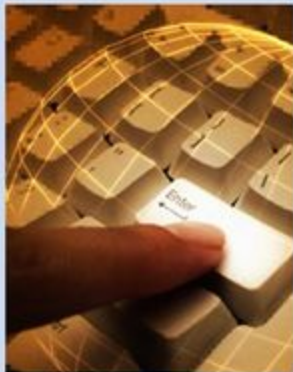


- Iskolák: MÜTF, Bankárképző, Pécsi Tudományegyetem közgaz+jog
- Szakmai tapasztalat:
 - 2001 - Fővárosi Vízművek – vezig. asszisztens
 - 2002-2003 - Fővárosi Vízművek – vezig. tanácsadó
 - 2003 – 2005 - Malév Rt. – vezig tanácsadó, BPR vezető, e-Business Projekt vezető
 - 2005 – 2006 - Accenture – senior tanácsadó
- Családi állapot: nős, 1 gyermek édesapja



Agenda

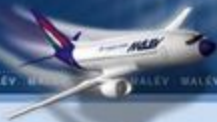
- **Kiinduló helyzet**
- **Internetes jegyértékesítéstől az elektronikus jegy bevezetéséig (fókusz: projekt)**
- **Elektronikus jegyértékesítés**
- **Szervezeti-működési hatások (fókusz: szervezet, folyamatok)**
- **Tapasztalatok, Általános tanulságok**
- **Kérdések-válaszok**





- **Kiinduló helyzet**
- **Internetes jegyértékesítéstől az elektronikus jegy bevezetéséig (fókusz: projekt)**
- **Elektronikus jegyértékesítés (fókusz: rendszerek)**
- **Szervezeti-működési hatások (fókusz: szervezet, folyamatok)**
- **Tapasztalatok, Általános tanulságok**
- **Kérdések-válaszok**





Malév külső környezet főbb elemei - 2003-ban

IATA ajánlások (pl. 2007-re e-Ticketing)

EU csatlakozási várakozások

Privatizációs törekvések

Állami támogatások
csökkentése

Légi szövetségi konszolidáció

„Open sky fenyegettség”

Diszkont
légitársaságok
fenyegetése

Hagyományos
légitársaságok
„begyorsítanak”

Szövetségi
csatlakozás

Utazási irodák
jutalékrendszere

Vevők alkupozíciója
javul

Interline
kapcsolatok
(új elvárás: e-
Ticketing)

Szállítók (pl. földi
kiszolgálók)
alkupozíciója - helyi
érdekeltségtől függő

- árháború indul,
- önkiszolgálás
- utazási szokások
megváltozása
(luxusból
tömegtermék)

Vasúti, közúti közlekedés
árversenye
(kisebb távolságokra)

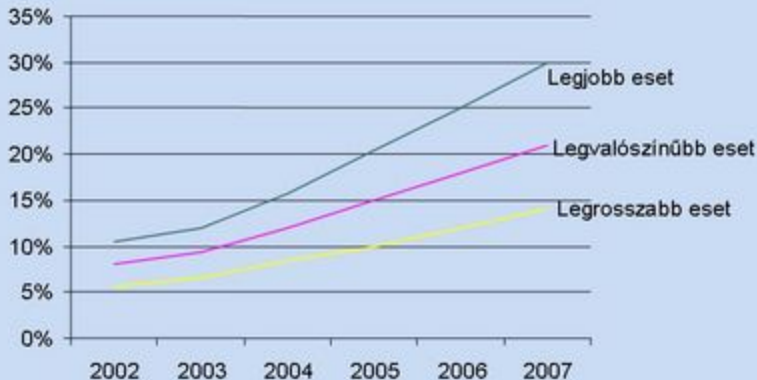
Főbb kihívások a
légitársaságok számára:

- Árcsökkentés
- Költségcsökkentés
- Egyszerűsítés
- Folyamatok
elektronizálása
- Elektronikus jegy
értékesítése
- Internetes
jegyértékesítés

Online piac sajátosságai



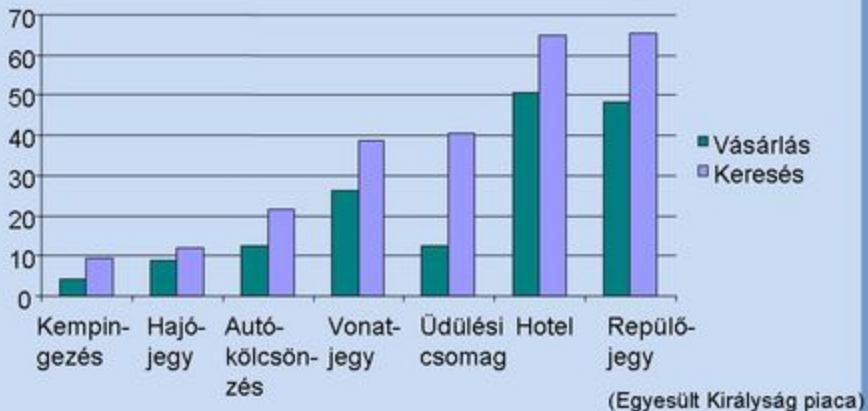
Üzleti légiutazások online foglalásai az észak-európai piacon



FORRESTER



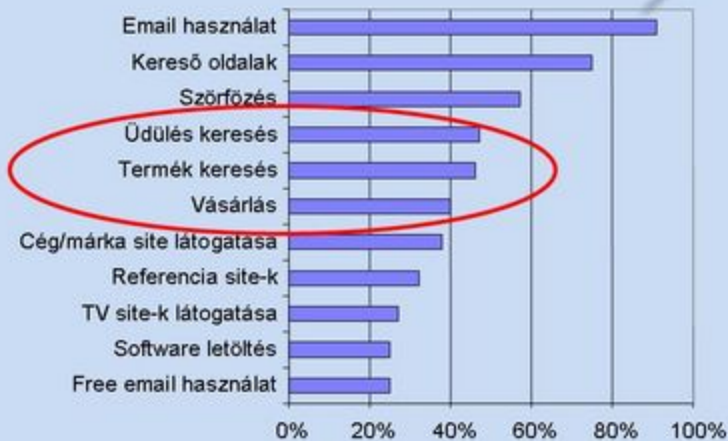
“Milyen utazási terméket vett valaha az interneten?”



Online piac sajátosságai



"Mit csinál rendszeresen online?"



FORRESTER

Online piac sajátosságai



	Foglaló	Nézelődő	Egyéb online tevékenység
	51%	32%	17%
Férfi	57%	55%	61%
Átlagéletkor	38 éves	38 éves	39 éves
Háztartás méret	2.8	3	3.1
Magas képzettség	46%	34%	25%
Magas jövedelem	57%	40%	35%
Magasabb beosztás	56%	41%	42%

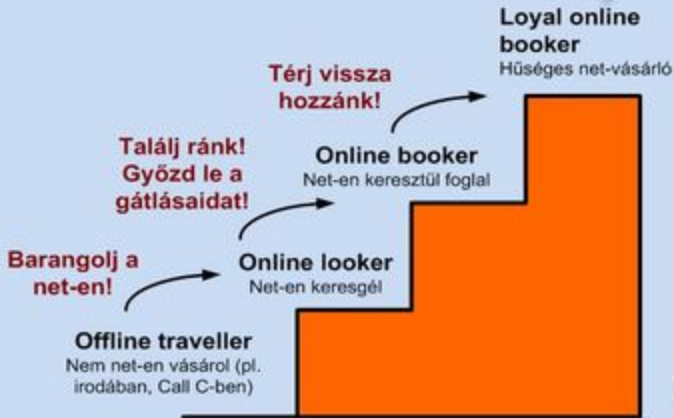
(Egyesült Királyság piaca)



Online piac sajátosságai



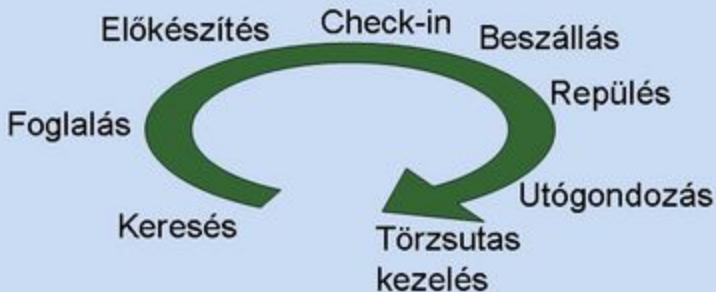
Az online foglalás is egy tanult viselkedés,
vagyis tanulni/tanítani kell



**Forrester alapján készült, módosított ábra*

FORRESTER

Ügyfél kapcsolati pontok



FORRESTER

Ügyfél kapcsolati pontok



Papírajegyet E-Ticket

- **malev.com/hu** ✓
- Mymalev.hu
- Online ügynökség
- Saját jegyiroda ✓

Előkészítés

- Self-service
- ✓ • **Pult**
- ✓ • **Váróterem**
- Csomagszállítás
- Mobil

Papírajegyet E-Ticket

- **Váróterem** ✓
- **Pult** ✓
- Mobil
- Self-service

Mit fejlesszünk?

Példák

- **Speciális ételek** ✓
- Repülési státusz
- Email a sofőrnek, vagy házastársnak az érkezésről

Foglalás

- **malev.com/hu** ✓
- Mymalev.hu
- Online ügynökség
- Utazási iroda
- Saját jegyiroda ✓

Check-in

Beszállás

Repülés

Keresés

- **malev.com/hu** ✓
- Mymalev.hu
- Online ügynökség
- Utazási iroda
- Saját jegyiroda ✓

Papírajegyet E-Ticket

Törzssutas kezelés

- Mymalev.hu
- **Email, hirlevél** ✓

Utógondozás

- Elsőbbség a poggyásznál
- Elsőbbség a transportnál
- **Email** ✓, SMS, MMS a lastminute akciókkal

FORRESTER



Fejlesztési fokozatok



Változás kiterjedtsége



Releváns terméktípus

Nem elektronikus termék

Elektronikus termék

Agenda



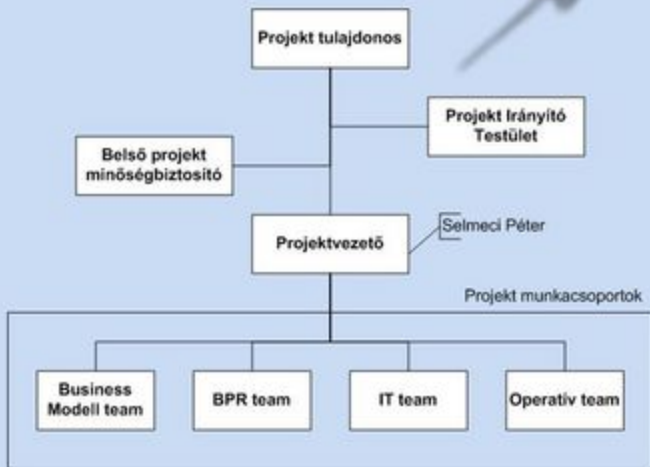
- Kiinduló helyzet
- **Internetes jegyértékesítéstől az elektronikus jegy bevezetéséig (fókusz: projekt)**
- Elektronikus jegyértékesítés (fókusz: rendszerek)
- Szervezeti-működési hatások (fókusz: szervezet, folyamatok)
- Tapasztalatok, Általános tanulságok
- Kérdések-válaszok

Projekt szervezet



FELADATKÖRÖK:

- Booking Engine fejlesztés
- e-Ticketing
- Online Sales üzemeltetés
- Külképviselési bevezetés



A projekt felépítése



- A projekt Malévos tagjai a szervezet különböző egységeiből kerültek delegálásra



- További 6-10 külsős munkatárs (BPR és fejlesztő szakemberek)

Az eddig megtett út



- **2003. augusztus** – Felsővezetői döntés a projektről és a Malév 8 éves lemaradásának lefaragásáról
- **2003. december 22.** – indulás (I. fázis)
Csak Budapestről, online foglalás és fizetés
- **2004. május 31.** – indulás új funkciókkal (II. fázis)
Külföldi kiindulással is lehet jegyet foglalni
- **2004. június 30.** – Malév portál indítása (II. fázis)
Portál: szállodafoglalás, autóbérlés, webshop, ... (új design)
- **2004. november 1.** – Új foglalási rendszer (III. fázis)
SkyTeam elvárásoknak megfelelően Amadeus alapra való átállítás, megújítva, kibővített funkciókkal
- **2005. június 1.** – Az első e-Ticket ki lett bocsátva (IV. fázis)

1,5 év alatt 7 év iparági lemaradás
behozatala

Az új értékesítési csatorna fejlődése

2003. dec. 22.



2004. jún. 30.



Flights listed below are the best prices for ALL PASSENGERS, but do not include Saturday 'low' fares.

PRICE GUIDE

Select price: Most flexible

SELECT DATE

		OUTBOUND						
		Tuesday Aug 5.	Wednesday Aug 6.	Thursday Aug 7.	Friday Aug 8.	Saturday Aug 9.	Sunday Aug 10.	Monday Aug 11.
IN FLIGHT	Tuesday Aug 12.	EUR 180,000	EUR 170,000	EUR 220,000	EUR 180,000	EUR 400,000	No flights on this date	EUR 200,000
	Wednesday Aug 13.	No flights on this date	No flights on this date					
	Thursday Aug 14.	EUR 200,000	EUR 180,000	EUR 220,000	EUR 200,000	EUR 400,000		EUR 180,000
	Friday Aug 15.	EUR 200,000	EUR 180,000	EUR 220,000	EUR 400,000	EUR 200,000		EUR 400,000
	Saturday Aug 16.	EUR 180,000	EUR 200,000	EUR 220,000	EUR 200,000	EUR 200,000		EUR 200,000
	Sunday Aug 17.	EUR 180,000	EUR 200,000	EUR 220,000	EUR 200,000	EUR 180,000		EUR 200,000
	Monday Aug 18.	EUR 200,000	EUR 210,000	EUR 400,000	EUR 400,000	EUR 200,000		EUR 200,000

2004. dec. 1.

- Főbb célkitűzések:
 - Többféle keresési lehetőség
 - Világszínvonalú felhasználói felület
 - Skyteam csatlakozás feltételeinek teljesítése (Amadeus alapú)
 - 38 kiinduló város 22 országból

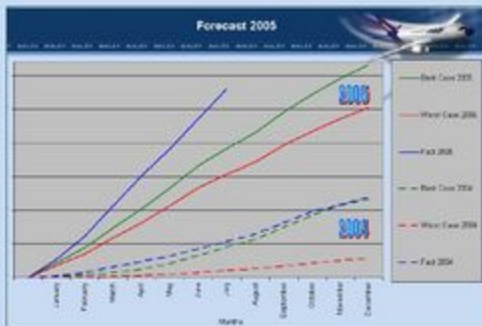
Malév e-Business statisztika



e-Business eredmények 2003. decembertől, 2005. augusztus 14-ig

- 4,2 Mrd forgalom
- 25% saját értékesítés (2005-ben)
- 6,5% teljes eladás (2005-ben)

	From start date until today			
	Start Date	Bookings	Passengers	Revenue
Total	December 22, 2003	43 383	62 561	4 157 402 404 Ft
HU	December 22, 2003	21 022	30 029	1 827 054 921 Ft
GB	June 1, 2004	6 317	9 224	571 036 165 Ft
IE	July 26, 2004	3 642	5 843	425 080 977 Ft
DE	September 2, 2004	3 505	4 586	253 083 069 Ft
US	July 12, 2004	942	1 425	192 627 503 Ft
FI	December 16, 2004	1 085	1 846	141 353 921 Ft
CH	July 26, 2004	1 212	1 595	117 578 284 Ft
SE	June 1, 2004	893	1 394	101 603 320 Ft
NL	August 16, 2004	1 054	1 430	94 751 142 Ft
DK	August 12, 2004	740	1 091	93 933 749 Ft
IT	September 2, 2004	683	962	72 729 216 Ft
BE	August 12, 2004	656	855	60 591 260 Ft
CA	September 13, 2004	307	400	57 772 578 Ft
FR	June 1, 2004	340	446	42 143 400 Ft
ES	February 7, 2005	350	521	39 198 529 Ft
NO	February 14, 2005	146	265	17 620 788 Ft
PL	January 31, 2005	191	245	15 547 303 Ft
BG	February 14, 2005	106	130	10 778 181 Ft
IL	December 28, 2004	61	93	8 295 080 Ft
CZ	January 31, 2005	54	77	6 532 957 Ft
TR	June 3, 2005	58	81	4 340 631 Ft
RO	July 1, 2005	13	14	1 190 668 Ft



Agenda



- Kiinduló helyzet
- Internetes jegyértékesítéstől az elektronikus jegy bevezetéséig (fókusz: projekt)
- ➔ • **Elektronikus jegyértékesítés**
- Szervezeti-működési hatások (fókusz: szervezet, folyamatok)
- Tapasztalatok, Általános tanulságok
- Kérdések-válaszok

Mi az elektronikus jegy?



- Egy azonosító kód (elektronikus jegy jegyszáma), amihez tartozik minden olyan adat, ami szükséges az utazáshoz
- Rekord egy adatbázisban, amely hozzáférhető, kereshető az utasokkal kapcsolatba kerülő dolgozók számára

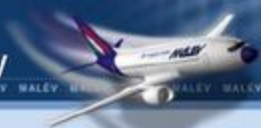


Elektronikus jegy



- **Nem papírmentes**
Az utasnak visszaigazolást kell magával hoznia a repüléshez (e-mail)
- **Nem jegymentes**
Az elektronikus jegy ugyanúgy jegyszámmal rendelkezik, és jegyképe van digitális formában, mint a ma használt papírjegyeknek, bár az utas nem kap kézbe értékbizonylatot

Online értékesítés / elektronikus jegy



- **Online értékesítés (Malév website):**
repülőjegyek értékesítése az Interneten, mint az egyik értékesítési csatornán.
- **Elektronikus jegy:** újfajta légitársasági jegykiállítási módszer

2005. június 1-től		Jegy típusa	
		Papírijegy	e-Ticket
Értékesítési csatorna	Malév iroda	✓	✓
	Malév website	✓	✓
	Malév call center	✓	
	Más légitársaságok	✓	
	Utazási irodák	✓	

Előnyök a légitársaság számára



- Nincsenek jegy nyomtatók, ill. postaköltség
- Olcsóbb és egyszerűbb módosítani
- Hozzájárul az online önkiszolgáló funkcionálisokhoz
- Magasabb self-service check-in használati arány (on-line check-in és reptéri kiosk-ok)
- Nincsenek elveszett jegyek
- Nincsenek világ körül küldözgetett kuponok
- Megszűnik a papírkezelés, scannelés és összehasonlítás az elszámolási területen

Bevezetési kondíciók



Az elektronikusjegy-szolgáltatás:

- **2005. június 1-től indult** a Malévnél, 1 hónapos éles teszt időszakkal
- A Malév website-on (www.malev.hu), illetve saját **Malév jegyirodában**
- **3 vonalon**

Budapest-**Berlin** Budapest-**Madrid**

Budapest-**Tel Aviv**



Első tapasztalatok



- **Már a bevezetés napján** vásároltak e-ticket-et
- **Értékesítés csak Malév irodákban, és a Malév website-on:** kisebb mennyiség mellett minden helyzet tesztelhető
- **Legnépszerűbb vonal:** Budapest-Berlin (saját eladás ~60%-a elektronikus jegy)



- Az utasok **örömmel fogadták**, nem volt szükség rábeszélésre
- A papírajegy nyomtatás elmaradása miatt **gyorsabban intézhető a jegyvásárlás**
- Aki már kipróbálta, újra az elektronikus jegyet választotta

Internetes tapasztalatok



- Már az első órában vásároltak elektronikus jegyet
- Az **interneten vásárló utasok 53%-a** választotta (ahol volt rá a lehetőség)

Előnyök az utasnak



- Kevésbé „stresszes”
 - Nem tud elveszni
 - Nem tud megrongálódni
- Kényelmes ügyintézés
 - Nem kell várni a jegyek kézhez vételére
 - Nem kell sorban állni a jegymódosításhoz
- Az utolsó pillanatig lehet jegyet venni/módosítani
- Olcsóbb

Bevezetési feltételek



Az elektronikus jegy bevezetése számos helyi feltételen múlik:

- ✓ Informatikai kapcsolat az adott repülőtéri rendszerrel
- ✓ Adott repülőtérre szabott folyamatok kialakítása
- ✓ **Oktatás** az érintett repülőtereken
- ✓ Informatikai kapcsolat a **partner légitársaságok elektronikusjegy rendszerével**
- ✓ **Oktatás** az érintett Malév irodákban

Ezért csak útvonalról útvonalra lehet bevezetni



Magasabb színvonalú kiszolgálás

Automatizált folyamatok („e”-sítés)



Hatékonyabb működés



Alacsonyabb költségek



Versenyképes Malév



**Befektetők számára is vonzóbb,
értékesebb Malév**



Agenda

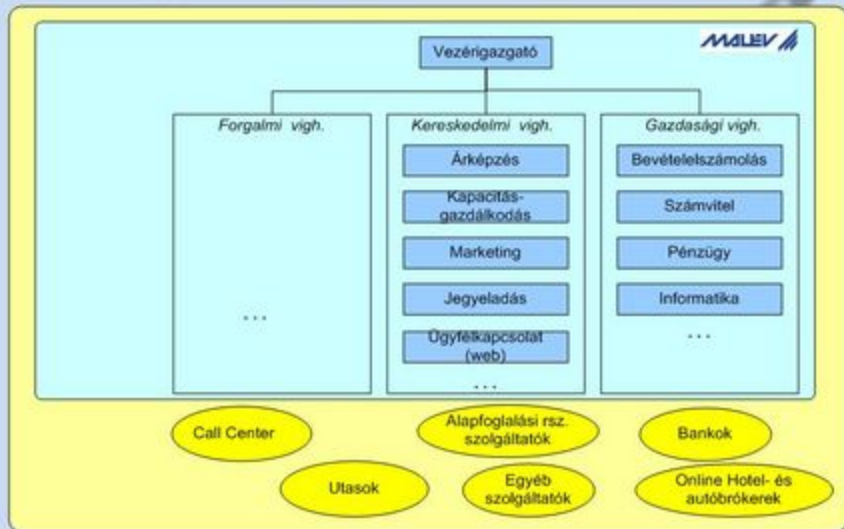


- Kiinduló helyzet
- Internetes jegyértékesítéstől az elektronikus jegy bevezetéséig (fókusz: projekt)
- Elektronikus jegyértékesítés (fókusz: rendszerek)
- ➔ • Szervezeti-működési hatások (fókusz: szervezet, folyamatok)
- Tapasztalatok, Általános tanulságok
- Kérdések-válaszok

Szervezeti-működési hatások



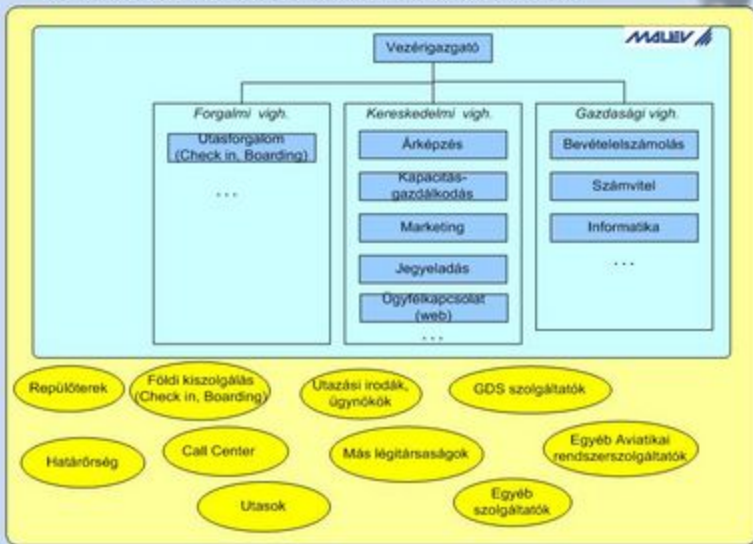
Internetes jegyértékesítés bevezetésében főbb érintett területek



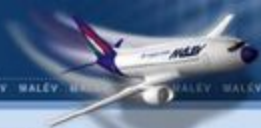
Szervezeti-működési hatások



Elektronikus jegyértékesítés bevezetésében főbb érintett területek



Szervezeti-működési hatások



Főbb érintett folyamatok	Változás mértéke
	Online jegyértékesítés bevezetése
Regisztráció	● ● ●
Foglalás	● ● ●
Fizetés	● ● ●
Jegykiállítás	● ●
Számlakiállítás	●
Jegyátadás	● ●
Számlaátadás	● ●
Check in	●
Boarding	●
Elszámolás	● ● ●
Ügyfélszolgálat	● ● ●

Szervezeti-működési hatások



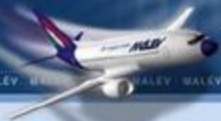
Főbb érintett folyamatok	Változás mértéke
	e-Ticket bevezetése
Nyomtatványdisztribúció	● ● ●
Regisztráció	●
Foglalás	● ●
Fizetés	●
Jegykiállítás	● ● ●
Számlakiállítás	●
Jegyátadás	● ● ●
Számlaátadás	●
Check in	● ● ●
Boarding	● ●
Elszámolás	● ● ●
Ügyfélszolgálat	● ● ●

Agenda



- **Kiinduló helyzet**
- **Internetes jegyértékesítéstől az elektronikus jegy bevezetéséig (fókusz: projekt)**
- **Elektronikus jegyértékesítés**
- **Szervezeti-működési hatások (fókusz: szervezet, folyamatok)**
- ➔ • **Tapasztalatok, Általános tanulságok**
- **Kérdések-válaszok**

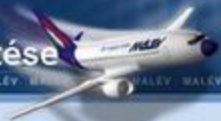
Tanulságok – internetes értékesítés



- **„Ablakot nyit” a belső működésre**
(online adatok a háttérből, a problémát is megmutatja)
- **Kevés kézi korrekciós lehetőség**
(gyors beavatkozás, a napi működést felül kell vizsgálni)
- **Szemléletváltás**
(tudásmegosztás, együttműködés, gyorsaság, átláthatóság)
- **Átmeneti megoldások**
(gyorsabb bevezetés, folyamatos kiváltás)
- **Nem elég bevezetni, működtetni is kell**
(pl. nyelvi verziók, cikkek frissítése, karbantartás)
- **Ügyfélszolgálat**
(új értékesítési csatorna, új információs igény, Back Office)
- **Csatornakonfliktusok kezelése**
(Hagyományos vs. Online – ár, szolgáltatás, kényelem, biztonság, kontroll)



Tanulságok – elektronikus jegy értékesítése



- ⓐ **Elszakadni a papírozástól**
(Szemléletváltás, bizalom kialakítása – ügyfél, érintett munkatársak, jogi terület)
- ⓐ **Integrált működés – hogy tényleg valós idejűek legyenek a jegyadatok**
(sokszínű rendszerek, adatok, folyamatok)
- ⓐ **Munkahely-féltés, szervezeti ellenérdekeltség**
(bizonyos feladattípusok kiváltódnak)
- ⓐ **Munkaátszervezés**
(Munkaerő/feladat átcsoportosítás -> munkavégzés helyett kontroll, támogatás)
- ⓐ **Költséghatékonyság**
(ha integrált a működés, ha a papír tényleg kiváltásra kerül, ha bizonyos feladatok megszűnnek,...)



Tanulságok – elektronikus jegy értékesítése

- **Működtetés**
(Help Desk, Ügyfélszolgálat)
- **Több beszállító együttműködésének koordinációja**
- **Szakértők hiánya**
Újdonság – Az iparág is most tanulja! Mi is tanuljuk!
- **Frontline oktatás**
(az élet nem állhat meg!)
- **Mozgó, változó szervezet**
(közben átszervezések)

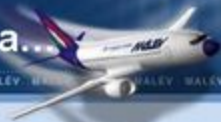


Agenda



- Kiinduló helyzet
- Internetes jegyértékesítéstől az elektronikus jegy bevezetéséig (fókusz: projekt)
- Elektronikus jegyértékesítés (fókusz: rendszerek)
- Szervezeti-működési hatások (fókusz: szervezet, folyamatok)
- Tapasztalatok, Általános tanulságok
- ➔ • **Kérdések-válaszok**

Projektvezetői kihívások... néhány példa...



1. **Rosszul dokumentált belső rendszerek (Nettó árazás)**
2. **Tender újból**
3. **Változatok újra meg újra**
4. **Budget és határidő csökkentés**
5. **SITA határidő nem tartás**
6. **Web redesign**
7. **Bibit nem működik**
8. **Belső ellenállás**
9. **Nincs bevételi terv (de kellene a számok a Top Menedzsmentnek)**
10. **Nem adják az embereket a területek**
11. **Tudáshiány**

Kérdések - Válaszok

Selmeci Péter

Mobil: (36-)20-579-7157



