České dráhy

Trendy v osobní dopravě

Radek Dvořák

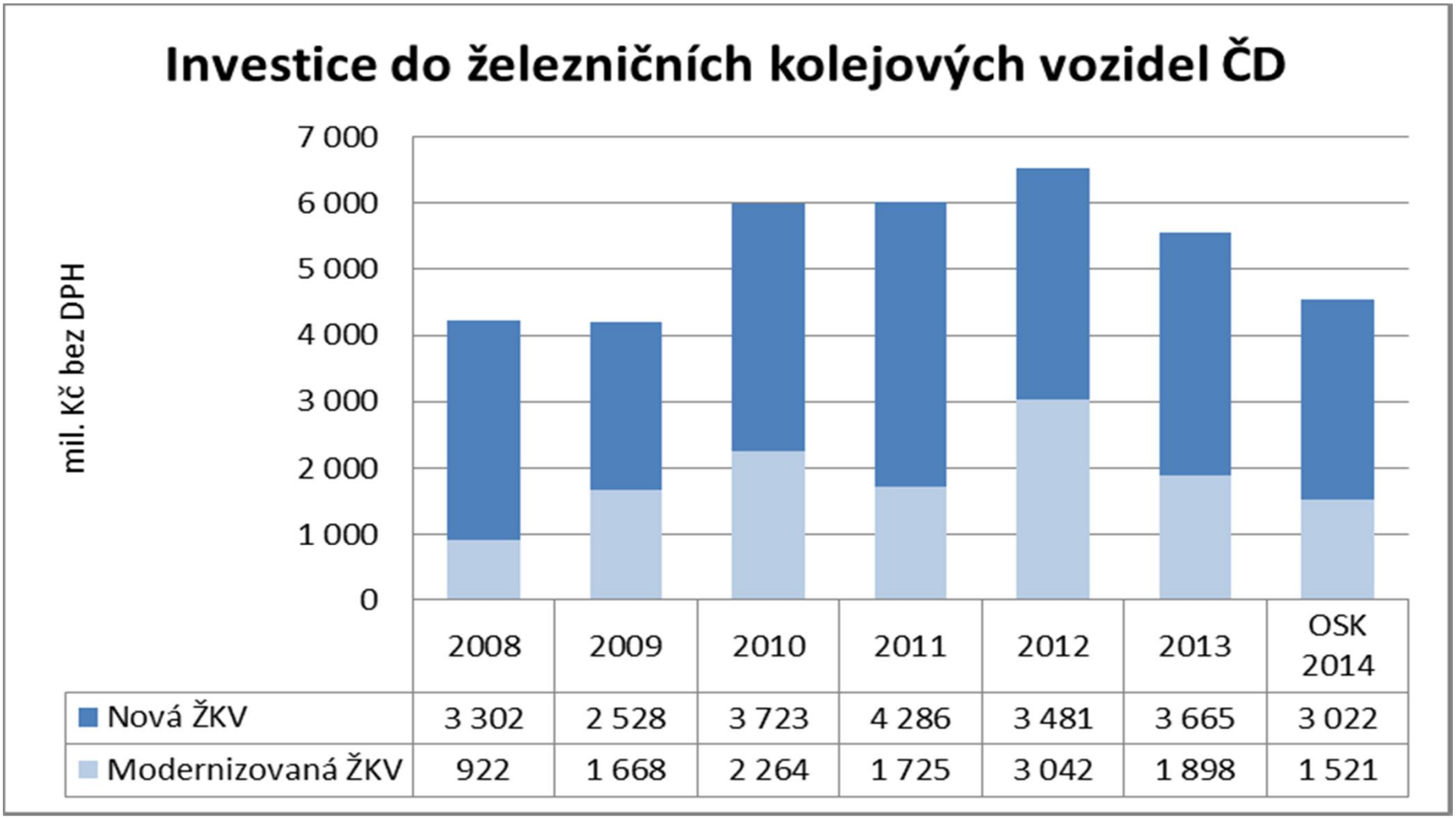
Kancelář náměstka pro osobní dopravu

Vozidla jako prvek konkurenceschopnosti ŽOD
Velim, 13.11.2014

Investice do ŽKV od roku 2008 – 2014 (1/3)

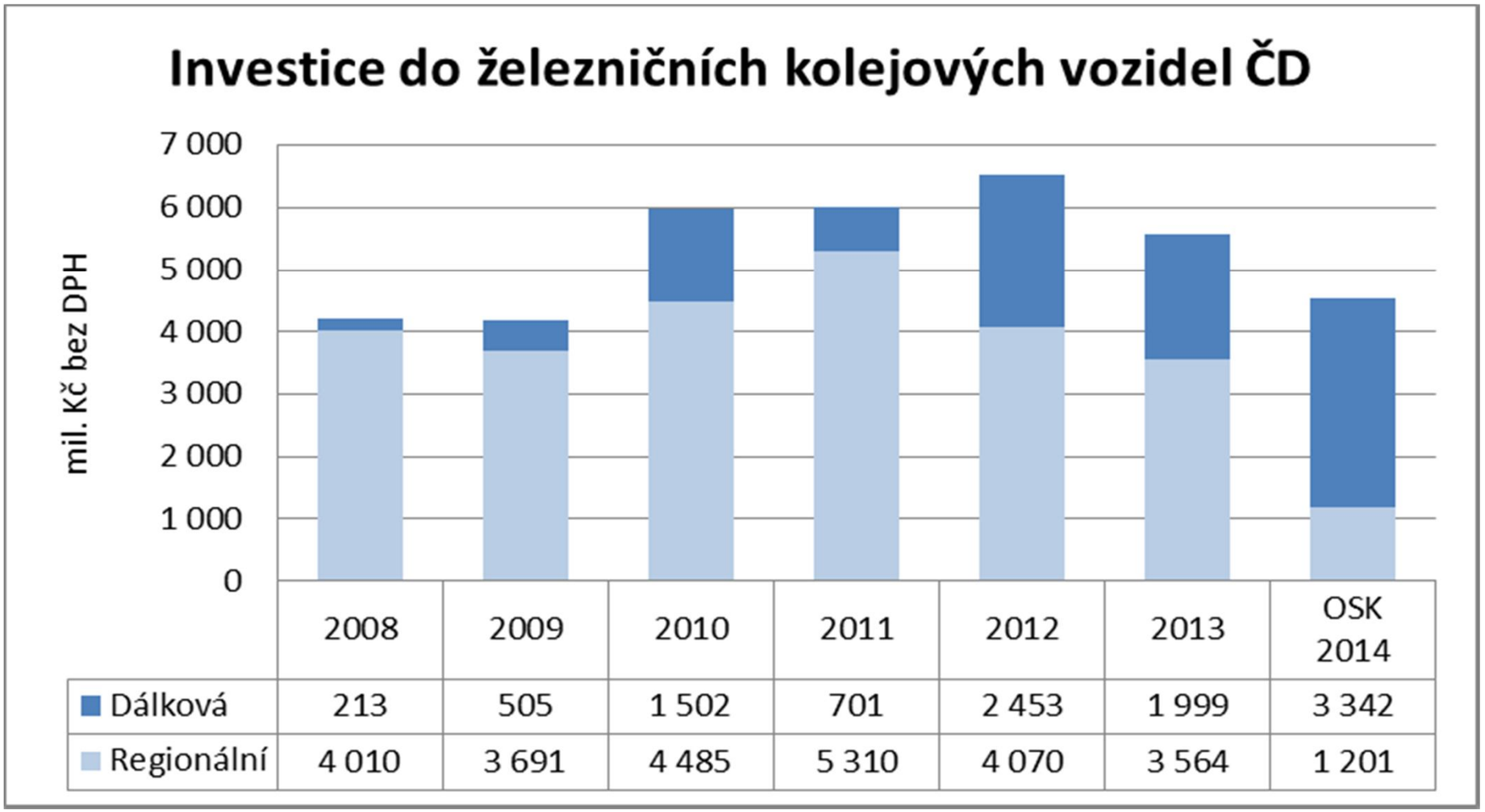
- Po vyčlenění nákladní železniční dopravy do samostatné společnosti ČD Cargo, a.s. v prosinci roku 2007 bylo **v roce 2008** průměrné stáří vozového parku osobní dopravy ČD (elektrické a motorové lokomotivy, elektrické a motorové jednotky a vozy, osobní železniční vozy klasické stavby – celkem více jak 2800 hnacích vozidel a 3700 osobních železničních vozů) **skoro 30 let,** a to i přes zvýšené investiční výdaje do obnovy parku ŽKV osobní dopravy v letech 2005 až 2007, kdy ČD do obnovy ŽKV investovaly ročně cca 3 mld. Kč ročně (oproti 1 resp. 2 mld. Kč v roce 2003 resp. 2004)
- **K dalšímu zvýšení investic do ŽKV o cca 1 mld. Kč došlo v roce 2008** (celkem 4,2 mld. Kč). Přesto **v roce 2009** činilo průměrné stáří vozidel **ČD 27 let**, což řadilo ČD na jedno z posledních míst v Evropě.
- Tento handicap se v následujících letech podařilo podstatně snížit, když ČD do modernizace svého vozidlového parku investovaly ročně na úrovni
  cca 6 – 6,5 mld. Kč. **K 31. 12. 2013 tak průměrné stáří ŽKV ČD bylo 22,6 let.**

Investice do ŽKV 2008 – 2014 (2/3)



	2008	2009	2010	2011	2012	2013	OSK 2014
Nová ŽKV	3 302	2 528	3 723	4 286	3 481	3 665	3 022
Modernizovaná ŽKV	922	1 668	2 264	1 725	3 042	1 898	1 521

Investice do ŽKV 2008 – 2014 (3/3)



	2008	2009	2010	2011	2012	2013	OSK 2014
Dálková	213	505	1 502	701	2 453	1 999	3 342
Regionální	4 010	3 691	4 485	5 310	4 070	3 564	1 201

Nejvýznamnější investice do dálkové dopravy

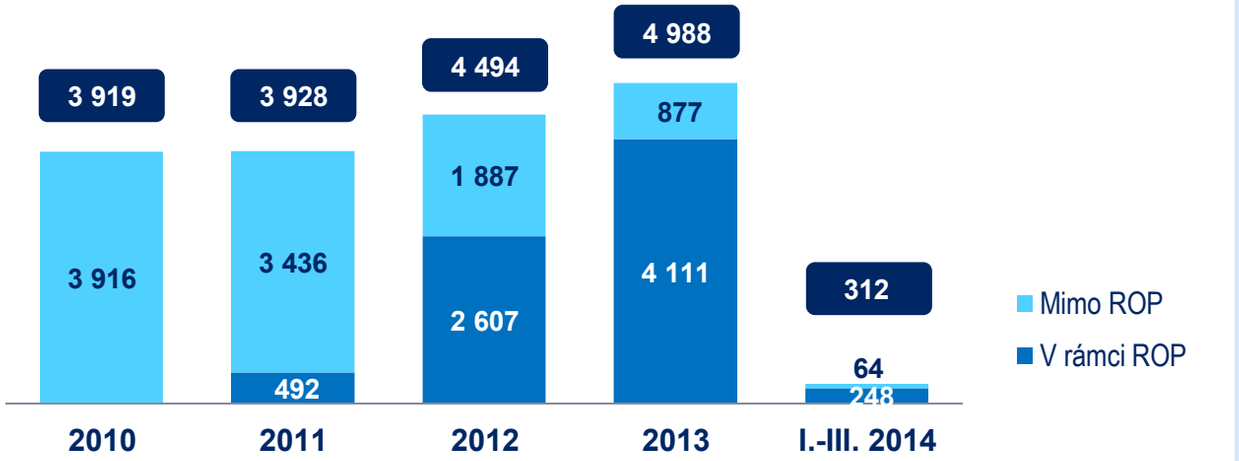
- soupravy s naklápěcí skříní řady 680 (Pendolino)
- dodávky osobních železničních vozů pro rychlost 200 km/h
- kontrakty na 20 vícesystémových lokomotiv řady 380
- 30 patrových elektrických jednotek řady 471 (CityElefant)
- projekty na modernizaci vozidel regionální a meziregionální dopravy (Regionova, motorové soupravy s hnacími vozy řady 854, vloženými vozy 054 a řídícími vozy řady 954), na jejichž financování se v rámci svého programu obnovy ŽKV podílelo i Ministerstvo dopravy (MD)
- soupravy Viaggio Comfort (známých pod obchodním názvem railjet)
- modernizace více jak 200 osobních železničních vozů s rychlostí 160 km/h
- modernizace 93 osobních železničních vozů s rychlostí 200 km/h
- ukončena modernizace 40 vozů Bdmpee

Investice do vozidel regionální dopravy v období 2010 - 03/2014

V období 2010-03/2014 ČD pořídily nebo modernizovaly rámci obnovy vozidlového parku pro regionální dopravu vozidla v **celkové hodnotě 17,6 mld. Kč bez DPH (7,5 mld. Kč v rámci projektů ROP**
+ 10,1 mld. Kč mimo ROP)

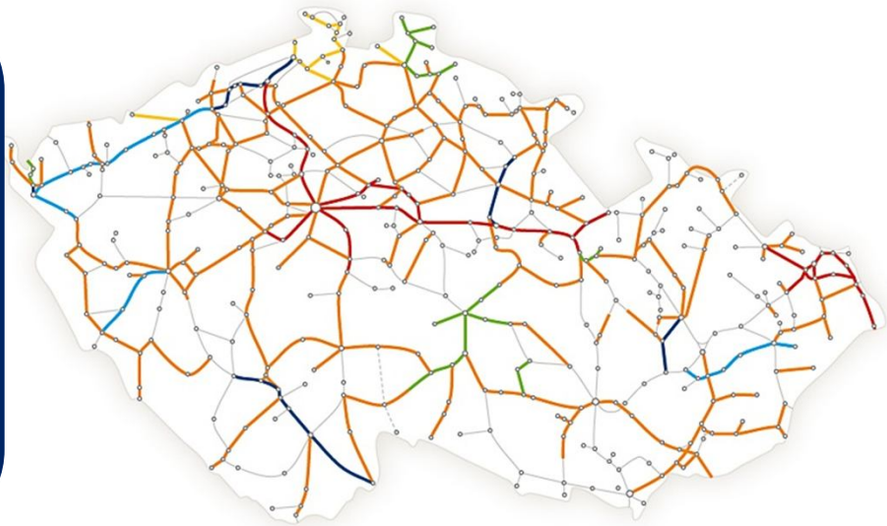
Do roku 2019 mají ČD dle smluv s kraji za povinnost provést obnovu vozového parku za cca 14 mld. Kč (mimo ROP).

Hodnota dodávek nových a modernizovaných ŽKV pro regionální dopravu v mil. Kč bez DPH



K 28.3.2014 je v regionální dopravě nasazeno:

- 83 jednotek CityElefant
- 31 jednotek RegioShark
- 19 jednotek RegioPanter
- 33 motorových vozů RegioSpider
- a další modernizovaná vozidla – např. řídící vozy řady 961, motorové vozy řady 842, motorové jednotky Regionova atd.





Dálková doprava 2015-2025 → výzvy a trendy

- Využití potenciálu modernizované infrastruktury 3. a 4. TŽK
- Zvýšení kvality a standardizace služeb v mezinárodní i vnitrostátní dopravě
- Zvýšení podílu železniční dopravy na vybraných relacích
- Efektivní zvládnutí přepravních špiček
- Efektivní investice do vozidlového parku
- Dlouhodobá ekonomická udržitelnost a návratnost investic (Open Access, VŘ)

- Skupiny cestujících
  - Business
  - Týdenní dojížďka
  - Denní dojížďka
  - Volnočasové cestování mezinárodní a vnitrostátní
- Další přepravní požadavky
  - Přeprava kol, kočárků, cestujících na vozíku

Dálková doprava 2015-2025 → „palubní“ služby

- Komerční kategorie vlaku a rozsah služeb (vozová třída, voda, noviny, káva)
- Catering (standard, minimální nabídka)
- Rezervace míst (způsob, volitelnost)
- Dostupnost mobilních datových sítí, Wifi, palubní portál, zásuvky 230V
- Komfort (sedadla)
- Kapacita a uspořádání (kupé, velkoprostor, podíl vis-a-vis)
- Informační systémy
- Místo pro zavazadla





Dálková doprava ČD a výhled v obnově ŽKV

- Jednoznačný přínos a podpora RS
- **ALE do reálného využití RS je minimálně 15-20 let**, v dílčích úsecích RS přechodně využití V = 200/230 km/h dostatečné
- Střednědobá strategie obnovy vozidel na vybrané relace do rychlosti 200/230 km/h,
  - konvenční vozové soupravy, ucelené netrakční jednotky
- Další investice do RS vozidel (ucelené jednotky) podmíněna
  - závaznost a rychlost rozvoje sítě RS
  - finanční možnosti dopravce a návratnost investic
  - připravenosti domácího průmyslu

Střednědobá Strategie obnovy ŽKV ovlivněna plánovanými nabídkovými řízeními v dálkové dopravě

- **15.9.2014: Schválení materiálu Harmonogram otevírání trhu Vládou ČR** (Usnesením č.758), kde:
  - **Ex1-Ex4** – možné přímé zadání
  - **R6 a R7** – výhledový záměr MD na rozšíření expresního segmentu Praha-Plzeň-Mnichov (JŘ 2016/17) a Praha-České Budějovice-Linz (JŘ 2018/19)
  - **R8-R12, R13, R18, R19, R21, R24 a R26** – nabídková řízení odvislá od postupu obnovy stávajících vozidel
  - **R5, R20, R14, R15, R16 a R27** – bude podléhat nabídkovému řízení, přičemž je předpoklad nákupu souprav s využitím dotace OPD2 (až 85 %) – R5/R20 elektrické jednotky, zbytek motorové soupravy

=> Potřeba aktualizované strategie ČD v postupu modernizací vozového parku v souvislosti s obchodními příležitostmi a možnou účastí v nabídkových řízeních na linky / tratě dálkové a regionální dopravy

Předpokladem naplnění dlouhodobých strategických cílů ČD je neustálý důraz na potřeby zákazníka

Hlavní cíle

- Konkurenceschopnost
- Kvalitní nabídka přepravních služeb
- Neztrátová společnost
- Udržení a rozvoj segmentů železniční osobní dopravy s dlouhodobou přidanou hodnotou jak v komerční dopravě tak v závazkové

Páteřní trhy

- Mezinárodní dálková doprava
- Páteřní dálková doprava v ČR
- Aglomerační doprava
- Regionální doprava s dostatečným přepravním potenciálem
- Návazné přepravní služby

Orientace na zákazníka

Základní trendy v oblasti poskytování služeb v současné době úzce souvisí s moderními technologiemi

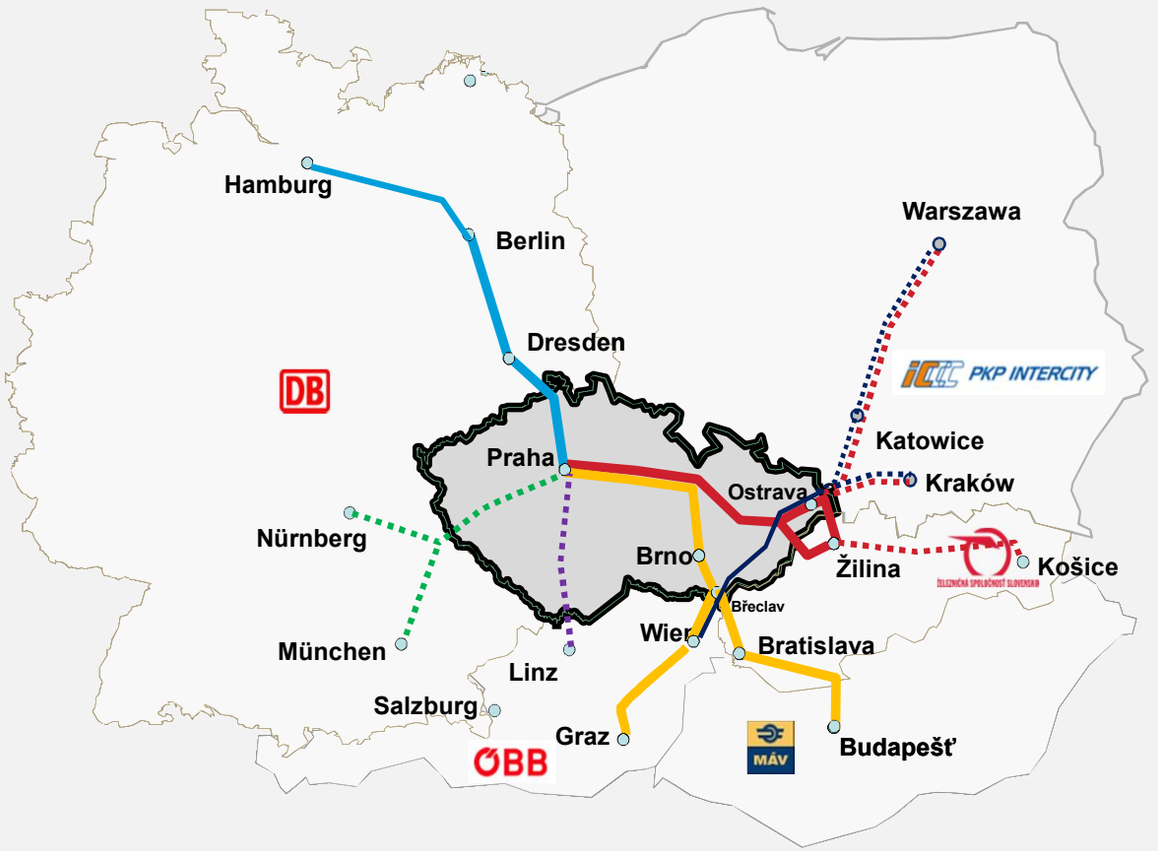
1. Individualizace, rychlost, návaznost, spolehlivost
2. Standardizace přepravních služeb
3. Diferenciace produktů
4. Očekávatelnost služeb
5. Moderní technologie, aplikace pro chytré telefony
6. Vyšší využití samoodbavení
7. Zjednodušení odbavení cestujících na palubě
8. Produktivní využití cestovní doby, nabídka komunikačních a datových služeb
9. Zákaznické programy a doprovodné služby

Problémem při poskytování přepravním služeb je nedodržování standardu kvality

- Nejednotnost vlakových souprav
  - V rámci spolupráce více dopravců na jednom přepravním rameni
  - I přes formální naplnění standardů mezinárodního provozu je faktická úroveň nejednotná a znemožňuje zajištění jednotného standardu např. uspořádání míst k sezení, přepravy kol apod.)
- Nejednotnost služeb
  - Informační a rezervační systémy, bonusové nebo prémiové občerstvení na území jednotlivých států
  - Nejednotnost úrovně cateringu - nabídka, cena
- Různá důležitost linky na území jednotlivých států
- Vliv železniční a autobusové konkurence

Vliv mezinárodní železniční dopravy na kvalitu nabízených služeb ve vnitrostátní dopravě je vysoký

- Mezinárodní doprava hraje klíčovou roli i pro vnitrostátní dálkovou dopravu
- Potřeba konkurenceschopné nabídky pro cestující
- Cílem dlouhodobá smluvní partnerství
- Mezinárodní aspekt výrazně podporuje zlepšení kvality a nabídku požadovaných služeb



Služby na palubě dle kategorie vlaku

Hlavním cílem: předvídatelnost kvality nabízených služeb a její stabilita

EC (mezinárodní přeprava), IC (vnitro), SCP, railjet

- Modernizované vozy, klimatizace, uzavřené WC, pohodlná sedadla
- Restaurační vůz nebo bistrovůz, služba minibar, WIFI
- 1. třída – prémiové služby, zdarma voda a denní tisk, v jednotkách SCP a railjet bonusové občerstvení (nápoj, studené občerstvení, welcome drink)
- V důležitých uzlech zajištěna návaznost na ostatní linky dálkové nebo regionální dopravy

Ex

- Modernizované vozy (min. 80% soupravy vč. posilových vozů), služba minibar
- 1. třída – zdarma voda a denní tisk

Rx

- Modernizované vozy (min. 80% soupravy vč. posilových vozů), služba minibar

Služby nejsou klíčové pouze na palubě. Důležitá je pozornost vůči službám podél celého zákaznického řetězce

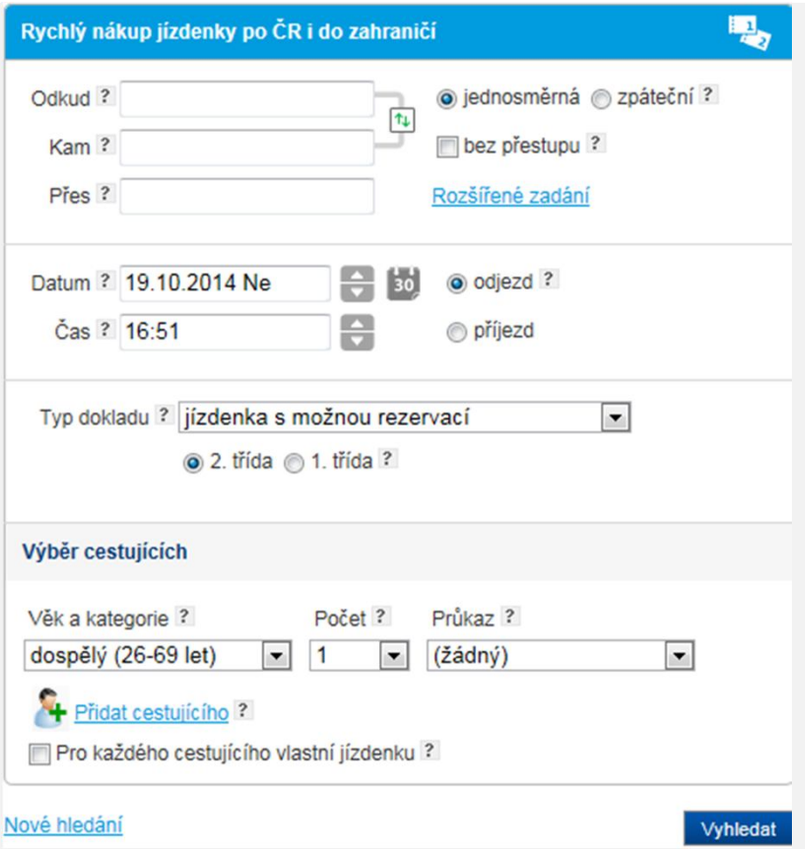
- Plánování cesty a odbavení
  - Vyhledavače spojení
  - E-shop a dematerializace jízdních dokladů
  - Mobilní aplikace
  - Moderní platební metody
- Služby na palubě
  - Občerstvení
  - Informace
  - Zábava
- Doplňkové služby
  - 1. a poslední míle
  - Balíčky služeb





Kvalitní bezkontaktní prodejní kanál je základní premisou budoucího rozvoje distribučních systémů

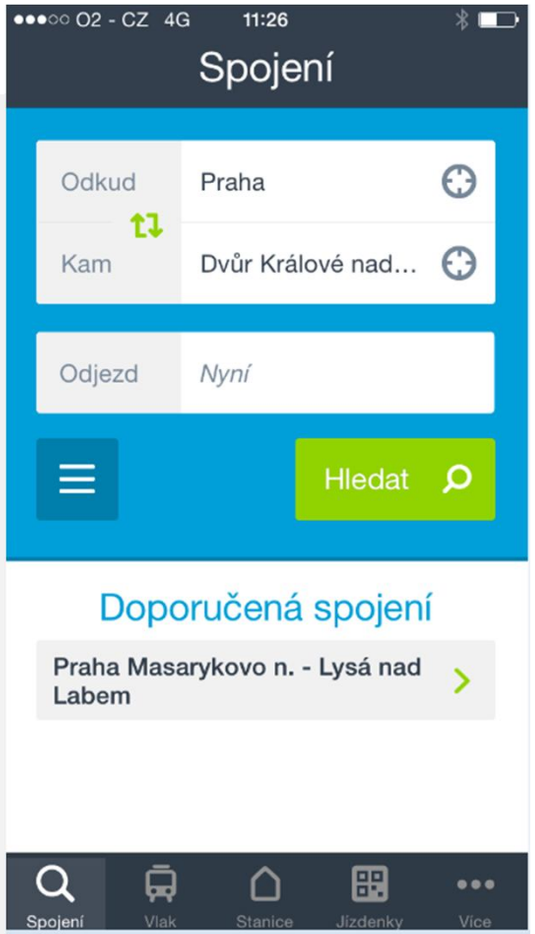
- 200 tisíc registrovaných uživatelů, z toho 80 tisíc nakoupilo za posledního 1/2 roku minimálně jednou
- Jízdenky bez vazby na vlak (Vyjma SC)
- Odbavení elektronických jízdenek
  - pomocí tištěné jízdenky
  - In-karty,
  - SMS kódu
  - 2D obrazce v telefonním zařízení
  - či pouhým nadiktováním kódu transakce
- Komplexní informační SMS servis před nástupem do vlaku
- Kontextové doplňkové služby vázané na konkrétní spojení
- Nepřetržitá snaha o podporu tohoto distr. kanálu a jeho zjednodušení



S postupem času je stále zřetelnější přesun zákazníků k mobilním technologiím

Nová mobilní aplikace Českých drah Můj vlak

- start konec října 2014
- unikátní mobilní aplikace, která nemá v Evropě konkurenta
- podpora platforem iOS (Apple iPhone), Android
- možnost vyhledání spojení včetně zakoupení jízdenky
- podpora on-line, off-line hledání spojení
- vše o vlaku (řazení, JŘ, služby ve vlaku, zpoždění atd)
- vše o stanici (služby ve stanici, IDS, odbavení ve stanici, GPS atd..)
- synchronizace elektronických jízdenek z velkého eShop (mobil = nosič jízdenek)



Zákazníky je potřeba motivovat k další jízdě a odměnit jejich loajalitu - věrnostní program



Cíl zavedení Věrnostního programu

- odměnit pravidelné zákazníky,
- posílit dobré vztahy se stávajícími zákazníky
- získat nové zákazníky a motivovat je k využití služeb ČD

Registrace do Věrnostního programu

- Podmínkou pro využití věrnostního programu bude registrace na eShopu ČD (ať již pro stávající registrované uživatelé, tak pro nové zákazníky eShopu)
- Věrnostní program budou moci využívat zákazníci také prostřednictvím aplikace Můj vlak
- Již od 14. 12. 2014

Princip procesu získávání bodů

- Zákazník získá body za vnitrostátní i mezinárodní jízdní doklady prodávané na eShopu
- Mimořádné přidělení bodů např. zvýhodnění určitých relací, sedlových vlaků (přidělení těchto
  - bodů proběhne až po kontrole ve vlaku)
- Využití bodů pro nákup konkrétních produktů ČD (jízdní doklady se slevou 90%) a slevy 90% u vybraných partnerů souvisejících s dopravní oblastí

Zákazník nezačíná svoji cestu na nádraží!

ČD Taxi



- Garantovaná cena a úroveň služby
- Bezpečnost
- Minimální bariéry - pro všechny cestující s jízdenkou ČD
- Snadná objednávka (SMS, telefon, na místě)
- Praha, Brno, Ostrava
- Příprava dalších lokalit s obdobnou nabídkou

Airport Express



- Denně po 30 minutách
- Nově v letní sezóně po 15 minutách
- Nízkopodlažnost s místem pro zavazadla
- Nabídka Vlak+ letiště
- Nově prodej jízdních dokladů na letišti

ČD Parking



- Celodenní parkování v Praze v blízkosti hl. n. za velmi výhodnou cenu
- Záměr rozšířit do všech stanic kategorie A, B, C tj. s počtem cestujících v průměru nad 800 denně (200 stanic)

Pro zákazníka je důležitá první i poslední míle

MHD jízdenky



- Dnes: prodej jízdenek jako zboží ve vybraných stanicích, 24 hodinové jízdenky na pokladně pro Brno, Ostrava, Olomouc; MHD Praha jako součást skupinové víkendové jízdenky
- Nově: 24 h jízdenky na e-shopu, na pokladně, ve vlaku a jako součást jízdenky pro všechna krajská města

ČD Bike



- Přeprava kol v ČR – jako spoluzavazadlo, úschova během přepravy, rezervace pro kolo
- Půjčovny kol
- Nově: významný rozvoj cyklopůjčoven (rozšíření do všech krajů, celkem v návrhu 74 + 30 půjčoven)
- Zaměření na elektrokola a koloběžky
- On-line objednávky

ČD Bike



- Kolo jako veřejná doprava (hodinová výpůjčka)
- Cyklovlaky
- Tipy na výlety s kolem
- Spolupráce s Asociací měst pro cyklisty, městy a obcemi

....a další služby

- ČD Exchange, ČD Lounge, ČD Úschovny….