

kiosk
innova



WHITE PAPER

Biletleme Kioskları

Biletleme Kioskları ile
Verimli Biletleme Süreçleri,
Memnun Müşteriler

innova

Biletleme Kioskları ile Verimli Biletleme Süreçleri, Memnun Müşteriler

Bilet satın alma, bilet yazdırma ve check-in işlemleri için self servis bir hizmet sunan Bilet Kiosku Çözümleri ile işletmeler daha verimli biletleme sürecine sahip olarak müşteri memnuniyetini artırıyor.

Bu teknolojilerden önce gişelerden alınabilen biletlerin artık kiosklar aracılığıyla daha kolay satın alınabilmesiyle, halk arasında self servis ödeme sistemleri daha yaygın kullanılmaya başlandı. Eğlence parklarında, havalimanlarında, konser alanlarında, stadyumlarda bulunan ya da piyango biletleri için kullanılan self servis kiosklar daha çok kolaylık, daha fazla kazanç ve zamandan tasarruf imkânları sağlıyor.

Genellikle eğlence ve turizm sektörlerinde yaygın olarak kullanılan bilet kiosku çözümleri, bir yandan insan kaynaklarının daha etkili kullanılmasını sağlarken öte yandan da müşterilere daha fazla kolaylık sağlıyor. Yolcu, uçağı kalkmadan hemen önce check-in yapabiliyor ya da başlamasına birkaç dakika kalmış bir filme biletini hemen alabiliyor. En önemlisi de bunları yaparken uzun kuyruklarda beklemiyor. Birçok şirket ise bu yöntemle birlikte, yapacakları kârın önemli ölçüde artacağını ve işletim masraflarının azalacağını düşünüyor.



İnsan kaynaklarının daha verimli kullanımı

Sinema, tiyatro ya da otobüs şirketi gibi yüzlerce bilet satışı ile uğraşılan işletmelerde zaman ve insan kaynakları çok büyük önem arz ediyor. Çalışanların mesailerini bilet satışıyla geçirmesi kuşkusuz, kazançlı bir operasyon da değil. İşletmeler bilet kioskları sayesinde bilet satış işlemleri için daha az çalışana ihtiyaç duyuyor ve değerli iş gücü kaynağını daha verimli kullanma şansını yakalıyor.

Bilet satışlarında artış

İşletmeler her gün tek tek bilet satarken kaybettikleri zaman şirketin yeni satış rekorları kırmalarının önündeki en büyük engel olabilir. Biletleme kioskları sayesinde uzun kuyrukların ve insan hatasından kaynaklanan gecikmelerin önüne geçmek ve dolayısıyla hem satışları artırmak hem de işletim masraflarını azaltmak da mümkün oluyor.

Bilet Kioskları ile daha mutlu müşteriler

Bilet kioskları kullanıldığında bekleyen işlemlerin sayısı yüzde 30 kadar azaltılabiliyor. Bilet kioskları müşterilerin uzun kuyruklarda beklemelerini önlüyor, daha rahat bilet satın almasına olanak tanıyor ve verilen hizmetten daha memnun kalınmasını sağlıyor.

Bilet Kiosku Avantajları:

- İşlem başına maliyetler düşer
- Bekleme sürelerini önemli ölçüde azaltır
- Verim yükselir
- Birçok farklı dil ve para birimi seçeneği sayesinde müşteri memnuniyeti artar
- Daha fazla dağıtım noktası bulundurulmasına olanak sağlar
- 7x24 tüm ödeme kanalları kullanılabilir

Biletleme Kiosklarında Son Trendler

Gelişen teknolojiler ile birlikte daha yüksek müşteri memnuniyeti hedefleyen şirketlerin işler daha da kolaylaşıyor. Bilet kioskları da turizmde eğlenceye, ulaşımdan spora kadar birçok alandan yoğun olarak kullanılıyor. Özellikle dokunmatik ekran teknolojilerinin artması, bu cihazların insansız hizmet sunması ve teknolojilerinin en son seviyeye yükseltilmesi bu alandaki kullanım tercihlerini de artırıyor.

Biletleme kiosklarının ne önemli tarafı bilet alan kullanıcının birden fazla ödeme seçeneğine sahip olması. Farklı para birimlerini ya da farklı kredi kartlarını tanıyabilen, para üstü verebilen hatta bozuk para ile çalışabilen biletleme kioskları, kullanıcılar tarafında daha yoğun bir şekilde tercih ediliyor.

Çift Ekran, Daha Fazla İçerik

Bu alandaki en popüler trendler ise modüler tasarım ve çift ekran kullanımı olarak sayılabilir. Çift ekran tasarımına sahip kiosklar kullanan işletmeler müşterilerinin daha fazla içeriğe daha kısa sürede erişerek kendileri için en hızlı ve doğru işlemi kolayca yapabilmemesinin önünü açıyor ve müşteri memnuniyetini en üst seviyelere çıkarıyor.

Çift ekran kullanımının işletmelere sunduğu bir diğer avantaj da ek bir iletişim mecrası sunmaları. Bu mecrayı kendi kurumsal mesajları ve/veya kampanya bilgilendirmeleri için kullanan işletmeler müşterileri ile daha güçlü bir iletişim kurabildikleri gibi, satış kampanyalarında daha yüksek dönüşüm oranları yakalıyorlar. Bu mecrayı ek reklam alanı olarak kullanan işletmeler ise yeni bir gelir kalemine kavuşmuş oluyor.

Modüler Tasarım ile Geleceğe Yatırım

Son yıllarda biletleme kiosklarında sıklıkla gözlemlenen bir diğer trend ise modüler tasarım. Modüler bir yapıya sahip biletleme kioskları, her işletmenin aradığı ölçeklenebilir ve esnek çözümler ile işletmelerin gelecek yatırım maliyetlerini mümkün ve daha az maliyetli kılıyor. İşletmelerin değişen ihtiyaçlara ve şartlara göre sundukları çözümlerini yeniden şekillendirebilmelerini sağlayarak müşteri memnuniyetini teminat altına alıyor. Eklenen her modül ile daha yetenekli bir hale gelen modüler biletleme kioskları özellikle zengin ödeme seçenekleri sunma aşamasında rakiplerinden öne çıkıyor.

Online biletler anında baskıda

Bilet kiosklarının adreslediği en önemli ihtiyaçların başında “kuyrukları azaltmak” geliyor. Bunun başında ise farklı kanallardan satın alınmış biletlerin etkinlik (event) öncesi basılmasını kast ediyoruz. Kiosk Innova bu anlamda en önemli projelerinden birini Dubai’de bulunan ve 829,8 metrelik uzunluğu ile dünyanın en yüksek binası olan Burj Khalifa’da gerçekleştirdi.

Her yıl seyir terasında ağırladığı yüzbinlerce turist sayesinde Dubai turizmüne büyük katkıda bulunan Burj Khalifa’da konuşlandırılan Kiosk Innova markalı bilet kioskları hem daha önceden online olarak satın alınan biletlerin hızlıca basılmasını, hem de kredi kartıyla anında bilet alınabilmesine olanak sağladı.

Sıra beklemeden Dubai manzarası

Kiosk Innova’nın çok tercih edilen self servis terminallerinden biri olan DBL210 modeli baz alınarak kurgulanan çözümde, arayüz ve rezervasyon ekranı Kiosk Innova ekibi tarafından tasarlandı. Ayrıca kredi kartı okuyucu entegrasyonu ile biletlerin kredi kartıyla satın alınabilmesi ve baskı ünitesi ile bilet basım işlemlerinin anında yapılmasına olanak sağlandı. Bu sayede aylar öncesinden Dubai ziyaretlerini planlayan ve seyir terası biletlerini satın alan turistler bile sadece birkaç saniye içinde biletlerini basarak manzaranın keyfini çıkarmaya başlayabiliyor.

Bir diğerk örnek: Sinema kiosku

Birleşik Arap Emirlikleri'nin THX-sertifikalı Cineplex ekranlı en büyük sinema zinciri Reel Sinemaları'nın Kiosk İnnova biletleme kiosklarını tercih etmesinin bir sebebi var. Aynı anda yaklaşık 3 bin kişinin film izlediği sinema salonlarında konuşlanan Kiosk İnnova markalı self servis bilet çözümlerinin en önemli özelliği bilet satışını tıpkı bir sinema bilet gişesi gibi etkin bir şekilde yapabilmesi. Fragman gösterimi, yer seçimi, ödeme, bilet basımı vb. hepsi bir arada.

Satın alma kararını etkileyen ikinci bir ekran

Reel Sinemaları, Dubai Mall'da sinemaya gitmek isteyenler için müşterilerin uzun kuyruklara beklemesine son vermek ve bilet alma işlemini çok daha kolay hale getirmeyi planlıyordu. Kiosk İnnova kioskları aynı zamanda, müşterilerin izlemek istedikleri filmleri seçmeden önce fragmanları da seyrederek karar vermelerine de yardımcı oldu. Reel sinemaları müşterileri, kioskun üst kısmında bulunan 19 inç büyüklüğündeki ikinci ekrandan filmlerin fragmanlarını, Reel sinemalarının ve diğerk firmaların tanıtım filmlerini sesli bir şekilde izleyebiliyorlar. Sinemaseverler gidecekleri filmin bulunduğu salondaki koltuk düzenini self servis kioskta bulunan 17 inç boyutundaki alt ekrandan görerek seçiyor, ardından kredi kartlarını kioska yerleştirerek ödemeyi kolayca gerçekleştiriyor.

Kiosk İnnova'nın sunduğu self servis çözüm, hem bilet satış süreçlerini kısalttı, hem de müşteri memnuniyetini artırarak salonların daha fazla tercih edilebilmesine yardımcı oldu.

Ayrıca Kiosk İnnova'nın tesislerinde tasarlanan ve üretilen çift ekranlı bilet kioskları, sinemanın kurumsal kimlik ve renklerine uygun olarak giydirildiğinden sinemanın genel görünümüne de olumlu yönde katkı sağlıyor. Reel sinemaları, daha modern ve dinamik bir görünüme bürünüyor.



Dubai'de sinemanın önemli oyuncusu olan Reel Sinemaları, Dubai Mall'daki 22 salonunda film izlemek isteyenler için bilet satın alma süreçlerini kolaylaştırıyor. İzleyicinin izleyeceği filme karar vermesi ile koltuğuna geçmesi arasındaki süre kısaliyor. Dubai Mall'da her gün, film izlemek isteyen yüzlerce müşteri, Reel Sinemaları Self Servis Bilet Kioskları sayesinde gişelerde sıra beklemeden; istedikleri filmi, seansını, salonunu ve koltuğunu seçerek biletlerini bastırıyor. Böylece gişe önünde oluşan uzun kuyruklarda beklemek zorunda kalmıyor.

Ödeme kanallarında zenginlik

Self servis biletleme kiosklarını ayırıştıran önemli özelliklerden bir diğeri: Ödeme kanalları. Dubai'nin en büyük kültür ve eğlence merkezi konumunda olan ve her yıl 7 milyondan fazla ziyaretçiyi ağırlayan Global Village'de kullanılan Kiosk Innova ürünleri, ödeme kanallarının çeşitliliği bakımından küresel ölçekteki projeler içerisinde önemli bir yer tutuyor.

Kiosk Innova projede; nakit satın almalar için nakit kabul ve nakit iade modülleri, kredi kartlı ödemeler için kiosklara entegre POS cihazları, barkod okuyucusu ve makbuz yazıcısı gibi bileşenler kullandı. Global Village'in taleplerine bağlı olarak uygun bilet yazıcılarının kiosklara entegre edildiği projede ziyaretçilerin ödeme ile ilgili hiçbir aksaklık yaşamaması için her türlü geliştirme modüler yapı çerçevesinde düşünöldü.

Müşteri memnuniyeti üst düzeyde

Bu proje sayesinde gişelerde bilet almak için oluşan yığılmanın önüne geçilerek müşteri memnuniyeti de artırılıyor. Bugün Kiosk Innova ürünleri aracılığıyla her yıl 600 bin adet üzerinde bilet satışı gerçekleşiyor. Global Village'den gelen kiosk kullanım oranları ve alınan yeni siparişler de projenin ne denli başarılı olduğunun açık bir kanıtı.

Global Village'nin projesinde Kiosk Innova, Birleşik Arap Emirlikleri menşeli iş ortağı International Empire Traders Şirketler Grubu (IET) ile birlikte çalıştı. Kiosk Innova, kioskların (donanım olarak) üretimini gerçekleştirdi. IET ise hem kioskların kurulum ve bakımını, hem de yazılımın tasarım ve geliştirmesini üstlendi.

Hakkımızda

Bir Türk Telekom İştiraki olan Innova'nın self servis çözümler alanındaki lider markası Kiosk Innova, farklı sektörel ihtiyaçlar için tasarladığı kiosk ürünlerini uçtan uca çözümlere dönüştürüyor. Finans, üretim, servis, telekom ve kamu sektörleri başta olmak üzere her alanda geliştirdiği çözümlerle kurumlara, prestijlerini yükselten yenilikler sunarken, her yeni çözümlerle son kullanıcının hayatını ciddi anlamda kolaylaştırıyor. Kiosk Innova'nın yaratıcı çözümleri kamusal alanda ve özel kurumlarda zamandan tasarruf sağlıyor, maliyetleri düşürüyor, kurumların yatırım geri dönüşlerini hızlandırıyor.

Havalimanlarında, yolcuların kendi biniş kartlarını basarak doğrudan uçağa gidebilmesini sağlayan, hastanede randevu sistemi ile zaman kayıplarının önüne geçen, her türlü bilgiyi en kolay şekilde ve en modern araçlarla ziyaretçilere ulaştıran bu çözümler, dikey olarak konumlandırılabilir ve ölçeklenebilir yapıları sayesinde her türlü ihtiyaca eksiksiz cevap verebiliyor.

Kiosk Innova'nın deneyimli, ve yoğun konsantrasyona sahip ekibi, bugüne kadar başarıyla tamamladığı büyük, karmaşık ve kritik öneme sahip bir çok projenin gururunu yaşıyor.

Kiosk Innova sizin vizyonunuzdan kendine ilham alıyor.
Bu felsefe onu farklı ve yenilikçi kılıyor.