

## İSTANBUL DENİZ OTOBÜSLERİ (İDO)

### Bilet Satış Kiosku



İstanbul Deniz Otobüsleri (İDO), 1987 yılında hızlı, konforlu, güvenli ve alternatif bir ulaşım biçimi oluşturmak amacıyla İstanbul Büyükşehir Belediyesi tarafından kuruldu. Günümüzde İDO, toplam 19 hatta, 25 deniz otobüsü, 10 hızlı feribot, 17 araba vapuru ile 32 noktaya hizmet götürüyor ve yılda yaptığı 5 milyondan fazla seferde 90 milyondan fazla yolcu taşıyor. 2005 yılında Şehir Hatları İşletmesi'ni satın alan İDO, bu yıldan sonra İstanbul ve Marmara bölgesinde deniz taşımacılığı yapan tek kuruluş haline geldi. Geçtiğimiz yıllarda İDO, yeni filo ve limanları için 200 milyon dolardan daha fazla yatırım yapmıştı. v

### Mevcut durum

Günün en yoğun saatlerinde İDO bilet satış veznelerinde ciddi kuyruklar oluşuyordu. Yolcular bilet alabilmek için yolculuk vaktinden saatler önce satış ofislerine gelmek zorundaydılar. Öte yandan, araç sürücülerini terminallere gelmeden önce biletlerini satış merkezlerinden almak zorunda kalıyordu. Tüm bu olumsuzluklar ve beklemler, İDO müşterilerinde ciddi bir memnuniyetsizlik yaratıyordu. İDO'nun günde binden fazla bilet kesebilen ve bilet gişeleri önünde oluşan bu uzun kuyruklara son veren bir kiosk modeline ihtiyacı vardı.



### Ki çözümü

Kiosk Innova, hem kapalı hem de açık mekânlar için iki farklı bilet satın alma kiosku tasarladı. Müşteri memnuniyetini sağlamak için her kioskun günde binden fazla bilet vermesi gerekiyordu. Kiosk Innova'nın ürettiği bu kiosklar, açık havada, deniz kenarında ve güneş altında çalışabilecek özellikte tasarlandı. Kioskların kullanıcı dostu bir arabirimi sayesinde internet kullanıcıları internet ortamında satın aldıkları biletleri kredi kartlarını okutarak okutarak İDOMATİK'ten kolayca alabilmeye başladılar.

### Sonuç

Kiosk Innova'nın çözümü, tüm İDO terminallerindeki iç ve dış mekânlarda uygulandı. İDOMATİK isimli kiosklar İDO iskelelerinde büyük bir verimlilik artışı sağladı. İDOMATİK sayesinde feribot yolcuları araçlarından inmeden biletlerini alabilir hale geldi. Dört mevsim boyunca değişen hava şartlarına karşı dayanıklı olan kiosklar arıza durumunda kendi kendine kapanıp yeniden çalışmasını sağlayan sistem sayesinde uzun süre sorunsuz şekilde çalışan bir yapı oluşturuldu.

Gişeden yapılan bilet işlemlerinde bir biletin basımı için harcanan ortalama 1.5 saatlik süre, saniyeler seviyesine indirildi. Veznelerde bir personel günde en fazla 500 adet bilet kesebilirken İDOMATİK ile bu sayıyı 15 bine çıktı. Kioskların yerleştirildiği ilk yılda 100 milyon yolcu ve 6,7 milyon araç taşıyan İDO'nun, bilet basım işlemlerinin yüzde 40'ı Kİ kioskları ile gerçekleştirildi.