



Analiza przedsiębiorstwa realizującego przewozy pasażerskie z wykorzystaniem aplikacji telefonicznej

WSTĘP

Współczesna gospodarka podlega dynamicznym procesom transformacji cyfrowej, które w znaczący sposób wpływają na funkcjonowanie przedsiębiorstw transportowych. Szczególnie widoczne jest to w sektorze przewozów pasażerskich, gdzie w ostatnich latach nastąpił intensywny rozwój platform mobilnych umożliwiających zamawianie przejazdów za pomocą aplikacji telefonicznych. Wprowadzenie tego typu rozwiązań zmieniło model funkcjonowania tradycyjnych korporacji taksówkowych, zwiększając dostępność usług oraz skracając czas realizacji zamówień.

Celem pracy była analiza funkcjonowania przedsiębiorstwa realizującego przewozy pasażerskie z wykorzystaniem aplikacji mobilnej oraz ocena wpływu tego rozwiązania na efektywność operacyjną przedsiębiorstwa. Badania obejmowały analizę porównawczą tradycyjnego modelu obsługi zamówień oraz modelu aplikacyjnego na przykładzie przedsiębiorstwa Wawa Taxi.

W pracy wykorzystano analizę literatury przedmiotu, benchmarking procesów obsługi zleceń oraz analizę strategiczną SWOT/TOWS w celu określenia wpływu cyfryzacji na konkurencyjność przedsiębiorstwa transportowego.

WYNIKI BADAŃ

Tabela 1 Analiza czynników wewnętrznych

Lp.	Wyszczególnienie czynników	Waga (W)	Ocena (O)	Wynik ważony (W×O)
I.	MOCNE STRONY (STRENGTHS)	1	-	4,65
S1	Stabilne kontrakty publiczne (MTON, „Taxi dla Seniora”)	0,25	5	1,25
S2	Pełne licencjonowanie kierowców i uprawnienia do buspasów	0,25	5	1,25
S3	Autorska aplikacja mobilna zintegrowana z systemem flotowym	0,2	4	0,8
S4	Doświadczenie w eksploatacji floty niskoemisyjnej (CNG, partnerstwa)	0,15	5	0,75
S5	Silna reputacja lokalna i działania CSR („Taksówka dla Powstańca”)	0,15	4	0,6
II.	SŁABE STRONY (WEAKNESSES)	1	-	3,7
W1	Wysokie koszty stałe (utrzymanie dyspozytorni i standardów)	0,35	5	1,75
W2	Wyższa cena bazowa kursu względem tanich przewozów aplikacyjnych	0,3	4	1,2
W3	Mniejsza liczebność floty (dostępność w godzinach szczytu)	0,2	3	0,6
W4	Ograniczony budżet marketingowy w porównaniu z globalnymi konkurentami	0,15	1	0,15

Tabela 2 Analiza czynników zewnętrznych

Lp.	Wyszczególnienie czynników	Waga (W)	Ocena (O)	Wynik ważony (W×O)
III.	SZANSE (OPPORTUNITIES)	1	-	4,15
O1	Wprowadzenie Stref Czystego Transportu (SCT) w Warszawie	0,3	5	1,5
O2	Uszczelnienie przepisów przewozowych (regulacje „Lex Uber”)	0,25	5	1,25
O3	Rosnący rynek usług B2B i zleceń instytucjonalnych	0,25	4	1
O4	Cyfryzacja grupy senioralnej (nowi użytkownicy aplikacji)	0,2	2	0,4
IV.	ZAGROŻENIA (THREATS)	1	-	3,8
T1	Agresywna polityka cenowa globalnych platform (dumping)	0,4	5	2
T2	Odpływ kierowców do konkurencji (niedobór kadr)	0,3	4	1,2
T3	Wzrost kosztów energii i paliw	0,2	2	0,4
T4	Niepewność legislacyjna i podatkowa	0,1	2	0,2

Tabela 3 Macierz interakcji strategii SO

Czynnik wewnętrzny (S) / zewnętrzny (O)	O1: SCT (0,30)	O2: Lex Uber (0,25)	O3: B2B (0,25)	O4: Seniorzy (0,20)	Liczba interakcji
S1: Kontrakty publiczne (0,25)	0	1	1	1	3
S2: Licencje i buspasy (0,25)	0	1	1	0	2
S3: Aplikacja mobilna (0,20)	1	1	1	1	4
S4: Eko -flota (0,15)	1	0	0	0	1
S5: Reputacja i CSR (0,15)	0	1	1	1	3
RAZEM	2	4	4	3	13

Tabela 4 Benchmarking czasu obsługi zlecenia

Etap procesu zamówienia	Model tradycyjny (telefon) [s]	Model cyfrowy (aplikacja) [s]	Redukcja czasu [s]	Zmiana [%]
Inicjacja kontaktu (wybieranie numeru /uruchomienie aplikacji)	15	5	-10	-66,7
Oczekiwanie na połączenie/logowanie do systemu	45	3	-42	-93,3
Precyzowanie lokalizacji i celu podróży	60	10	-50	-83,3
Przetwarzanie i wyszukiwanie kierowcy	40	5	-35	-87,5
Potwierdzenie przyjęcia zlecenia	10	2	-8	-80
SUMA (średni czas całkowity)	170	25	-145	-85,3

Tabela 5 Efektywność ekonomiczna i jakościowa obsługi zlecenia

Kategoria	Wskaźnik	Model tradycyjny	Model aplikacyjny	Wnioski z analizy
Ekonomia	Szacunkowy koszt obsługi jednego zlecenia (po stronie centrali)	ok. 2,50 zł	ok. 0,40 zł	Redukcja kosztu jednostkowego o ok. 84%
Ekonomia	Skalowalność systemu	Ograniczona liczbą stanowisk i personelu	Wysoka (zależna od przepustowości serwerów)	Możliwość obsługi nagłych skoków popytu
Jakość	Dostępność danych o satysfakcji	Ograniczona (tylko reklamacje pisemne)	Pełna (średnia ocen: 4,82/5,00)	Bieżący monitoring jakości usług
Jakość	Czas rozpatrzenia reklamacji	Do 14 dni roboczych	Do 24 godzin	Automatyzacja dzięki cyfrowemu śladowi trasy

WNIOSKI

- Wdrożenie aplikacji mobilnej w Wawa Taxi skróciło całkowity czas obsługi zamówienia o 85,3% – z 170 s do 25 s, głównie dzięki eliminacji oczekiwania na połączenie oraz automatycznemu określeniu lokalizacji pasażera.
- Cyfryzacja procesu zamawiania pozwoliła zmniejszyć średni dystans dojazdu do klienta o 50% (z 2,8 km do 1,4 km) oraz ograniczyć udział pustych przebiegów z 45% do 28%.
- Krótsze dojazdy generują realne oszczędności – przy 300 kursach miesięcznie redukcja dystansu wynosi ok. 420 km, co daje około 220 zł oszczędności na paliwie na kierowcę.
- Koszt obsługi pojedynczego zlecenia spadł o ok. 84% – z 2,50 zł do 0,40 zł, co zwiększa skalowalność działalności przedsiębiorstwa.
- Dzięki cyfrowej transmisji współrzędnych liczba błędów adresowych zmniejszyła się z 4,5% do 0,8%, ograniczając liczbę nieudanych kursów.
- System ocen i cyfrowa obsługa reklamacji umożliwiły przejście z modelu reaktywnego na proaktywną kontrolę jakości powodując zwiększenie efektywności wykonywanych zleceń przez kierowców.

Specjalność: **LOGISTYKA PRZEDSIĘBIORSTW**