



# РІК У МЕСЕНДЖЕРАХ

НЕ

офіційний звіт про наш чат-бот



# ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ УКРЗАЛІЗНИЦІ



01 ●

**Чат-бот.** Запущено у січні 2021

02 ●

**Цифрові бортові сервіси.** Запущено онлайн-кінотеатр та онлайн-бібліотеку

03 ●

**Зручні інформаційні портали.** Запущено портал Залізних змін, карту вокзальної оренди, календар фестивалів та портал лижних маршрутів

04 ●

**Застосунок провідника.** Запущено у жовтні 2021

05 ●

**Нове ПЗ для контролю квитків у приміському сполученні.** Процес триває, тестово запущено у серпні 2021

06 ●

**Портал замовлення сервісів онлайн.** Запущено у грудні 2021, наповнення триває

07 ●

**Новий застосунок.** Розробка триває, запуск у першій половині 2022

08 ●

**Новий сайт.** План 2022

# Партнери діджиталізації



The logo for VISA, featuring the word 'VISA' in a bold, blue, italicized sans-serif font.



Проект реалізовано спільно з Visa та технологічним партнером — компанією Middleware Inc. (США), на базі технології Corezoid Hyperautomation Engine



# Як ми шукали нові рішення для **старих** проблем



УЗ не слухає пасажирів,  
до них не достукатись...



УЗ не сповіщає  
ані про колію, ані про затримку,  
ані про сервіси...



УЗ застаріла, як мамонт,  
у своїх касових печерах...

АЖ РАПТОМ!

Мамонти  
в месенджерах  
не chatують!



Це правда



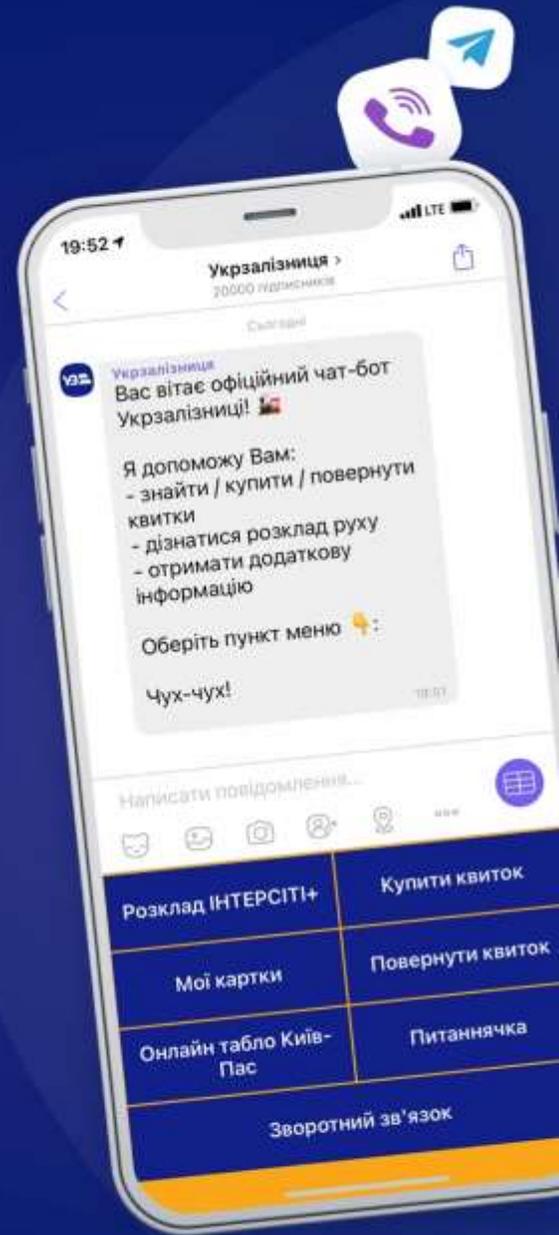
# Плануй свою подорож з чат-ботом Укрзалізниці!

Пригоди chatують на тебе!  
#мандруйзалізницею



ЗА ПІДТРИМКИ  
**VISA**

НА БАЗІ  
**COREZOID**  
hyperautomation engine



# А ОТ ХТО І ДЕ СНАТ УЄ!



## #ЗДОБУЛИ

- 370 000 користувачів
- x10 зростання кількості транзакцій (січень-грудень)
- 82% оцінок «відмінно» і «добре» за поїздку



## ЩО ЦІКАВО

- 84% обрали Viber
- 60% обирають українську мову
- Найпопулярніша функція — онлайн-табло
- Улюблені напрямки: Львів, Харків, Одеса



Вони точно не мамонти



# Що вміє ця штука?



Показувати розклад та наявність вільних місць



Придбати квиток дешевше, ніж будь-де, та ще й безпечно прив'язати картку з Visa Token Service



Повернути квиточок, якщо плани змінилися і терміново треба поспати



Розказати, на яку ж колію прибуває поїзд, щоб ви вже в таксі знали, куди їхати — до Центрального чи до Південного



Сповістити про час запізнення поїзда



Замовити щось смачненьке в дорогу і розбити серце McDonald's



Зворотний зв'язок і благословення в дорогу



Відповіді на часті запитання, наприклад правила перевезень пітона

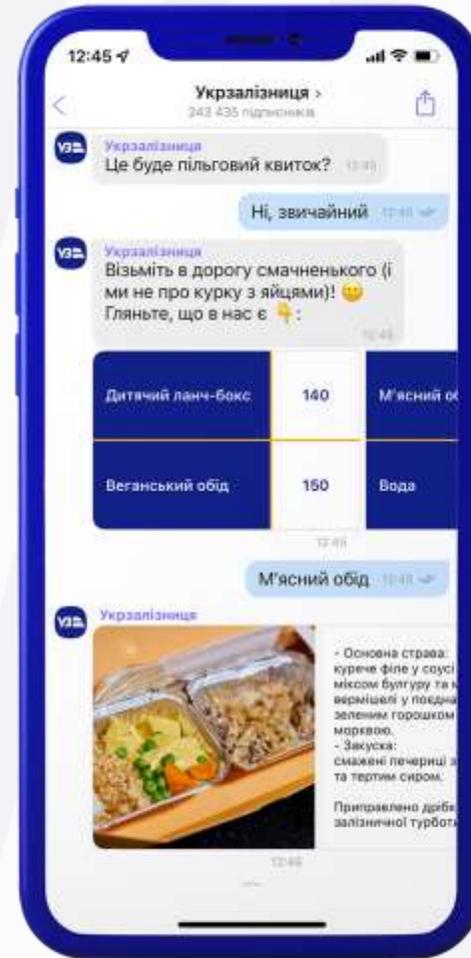
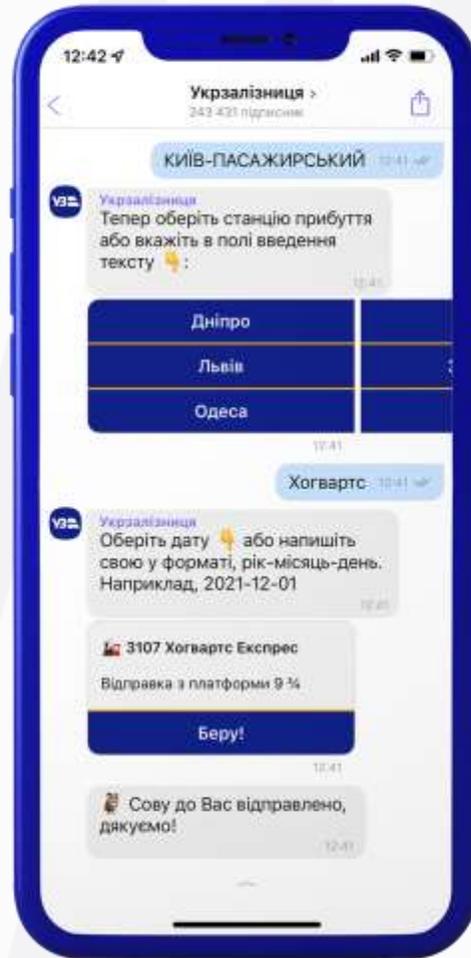
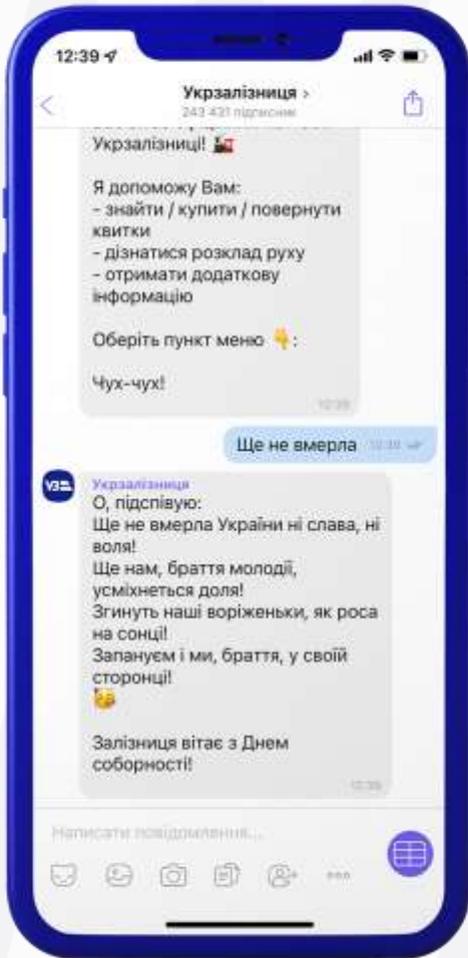


Оцінити провідника, як водія в Uber



Розказати про всі акції та знижки, щоб ви вже точно отримали ту знижку на готель

# Підспівує, годує, підказує платформу 9¾



# 75%

75% квитків Укрзалізниці  
купується онлайн!

## 55,7

ГОДИН

економія часу в онлайні замість  
черг біля каси: а це три рейси  
між Києвом та Будапештом

## 257

КМ

економія паперу на е-квитках за  
місяць: а це дорога з Луцька до  
Житомира

А ТЕПЕР УВАГА!

# Акція



Укрзалізниця та Visa повертатимуть пасажирам 10% коштів за квитки, придбані через чат-бот.

Акція стартує 15 грудня 2021 року і триватиме до 15 січня 2022 року.

ЯК ВЗЯТИ УЧАСТЬ?

---

Придбати квитки через чат-бот і оплатити гривневою картою Visa, давши згоду на збереження її токена





# Такого ще не було!

Запускаємо чат-бота у третьому месенджері — Apple Messages.

Тепер це єдиний бот в українському держсекторі з підтримкою в месенджері Apple!



# Facebook Messenger

...і в четвертому месенджері —  
Facebook Messenger.

Відтепер доступ до чат-бота є  
максимально зручним, адже він  
відкривається безпосередньо  
з головної сторінки Укрзалізниці  
у Facebook.

А ТЕПЕР УВАГА! 4



# Wallets. Google+Apple

Тепер можна легко додавати придбані в офіційному чат-боті квитки до гаманців Apple Wallet та Google Pay.

А ТЕПЕР УВАГА! 5



24

online

7

Онлайн-  
підтримка 

Так-так, наш контакт-центр тепер чатиться з вами 24/7 в усіх месенджерах!



# Пригоди chatують на тебе!

[uz.gov.ua](https://uz.gov.ua)

Підписуйся на чат-бот і #мандруйзалізницею

**Кешбек 10%**  
на залізничні квитки  
разом з Visa  
в чат-боті



UZ | VISA



Купуй без переплат  
у чат-боті!

VISA