

ИЭФ. Качество пассажирского сервиса

Ожидаемые сроки исполнения:

Два семестра

Заказчик

Московская дирекция скоростного сообщения ОАО "РЖД"

2024



Контекст

В какой области решаем проблему?



Сервис, транспорт, клиентоориентированность, удобство и комфорт, мобильность, пассажирские перевозки



Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Кто?

Начальник отдела технологического контроля Московской дирекции скоростного сообщения ОАО "РЖД"

Что хочет?

Повышение комфортности пребывания пассажиров на станциях, вокзалах и в поездах дальнего следования с учётом быстро меняющихся современных тенденций

Что мешает?

Особенности предоставления услуг при перевозке пассажиров не позволяет привлекать специалистов из других областей

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

Существующая парадигма комплекса удобств вокзала претерпела существенные изменения. Современное поколение, являясь пассажирами, видит комфорт в наличии быстрого интернета, разнообразных фаст-фудов и кофеен, удобства пользования СИМ и тд. Например, комната матери и ребёнка требует пересмотра оснащения, наполнения, конфигурации, особенно с учётом многодетности. Вендинговые аппараты - улучшают сервис но требуют дополнительных затрат на приобретение и обслуживание и опять - не хватает специалистов. Найм дополнительного персонала не подходит, т.к. бюджетных средств слишком мало на это. Предыдущие решения были нацелены на узкую категорию населения. Например, повышение комфортности воинского зала на железнодорожном вокзале нацелено на узкий сегмент пассажиропотока.

