

ИЭФ. Вернуть потерю!

Ожидаемые сроки исполнения:

Два семестра

Заказчик

ЭУТ РУТ(МИИТ)

2024



Контекст

В какой области решаем проблему?



Транспорт, наземный городской транспорт г. Москвы, поиск вещей



Проблема

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

Кто?

Пассажир, пользующийся городским транспортом г. Москвы

Что хочет?

В короткий срок пассажиру получить информацию о своих потерянных ценных вещах в городском транспорте г. Москвы и забрать именно свою вещь со Склада забытых вещей

Что мешает?

Стрессовое состояние пассажира при выявлении факта утери своей вещи усиливается с учетом степени важности потерянной вещи. Поиск четкой информации в сети Интернет о действиях пассажира в случае потери своих вещей в городском транспорте сводится к короткой информации с посылкой на номера телефонов, причем отсутствует важная информация о сроках, отведенных на получение пассажиром информации о найденной вещи, месте нахождения и сроков получения, платы за хранение на складе и др. Особенно это актуально для пассажира с учетом степени важности потерянной вещи для пассажира и срока его возврата и использования для своих целей

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

В сети Интернет на разных сайтах имеется информация о действиях пассажира в случае потери своих вещей в городском транспорте. Как, например, «В первую очередь обратитесь к диспетчеру парка или депо вашего маршрута», «через специализированный контакт-центр «Московский транспорт». Номера телефонов: +7 (495) 539-54-54 или 3210 (с мобильного)» и др. Но в реальности пассажиры сталкиваются с несовпадением информации и реальными действиями и сроками предоставления ответа. Пассажиры обращаются о забытых вещах, как показывает практика, не всегда в тот же день, а позднее. Однако со Складов забытых вещей, куда стекаются все забытые вещи в транспорте г. Москвы, пассажирам возвращается малый процент потерь, что говорит и об отсутствии представлений пассажиров об их возможностях и отсутствии информации по данному вопросу.

