

# Повышение качества логистического сервиса предприятия

**Ожидаемые сроки исполнения:** Один семестр (сентябрь 2023 - декабрь 2023)

## Контекст

*В какой области решаем проблему?*

## Проблема

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

Наш клиент хочет быть удовлетворенным качеством обслуживания со стороны предприятия, но не может понять каким образом (по каким критериям) необходимо оценить качество обслуживания и предъявить претензию предприятию для изменения ситуации





МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Минтранс России



Транспортный  
университет

## Пользователи

*Чья это проблема? Кто хочет что-то получить, но не может?*

Клиенты

## Заказчик и другие стейкхолдеры

*Кто вовлечен (какие стейкхолдеры/целевые аудитории и их сегменты)?*

Складские и транспортные предприятия

## Данные

*Какие есть (если есть) исходные данные для решения такой проблемы? Где их искать/собрать/парсить?*

Из открытых источников





МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Минтранс России



Транспортный  
университет

## Рекомендуемые инструменты

*Есть ли у заказчика предпочтения/рекомендации по инструментам/методам, которыми такие проблемы решают?*

AXELOT WMS X5

## Анализ аналогов

*Какой вам известен мировой опыт в решении такого рода проблем?*

В процессе анализа аналогов

## Предполагаемый тип решения

*В каком направлении предлагаем участникам искать решения?*

Стандарт логистического обслуживания







МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Минтранс России



Транспортный  
университет

## Предполагаемая ролевая структура команды

*Состав ролей участников команды. Возможные направления подготовки участников*

Куратор, аналитик, оператор, координатор

## Доступная экспертиза

*Какими экспертами мы обеспечим решение этой задачи*

Эксперты транспортно-логистической компании

## Дополнительные материалы

*Ссылки на дополнительные материалы или дополнительная информация, которая позволит более полно раскрыть суть проекта*

## Возможный реализатор проекта

*Какому институту/академии потенциально может быть интересен данный проект для реализации*

ИУЦТ

