

Реализация SLA на общественном транспорте

Ожидаемые сроки исполнения: Один семестр (Сентябрь 2023 - Декабрь 2023)

Контекст

В какой области решаем проблему?

Данный проект относится к области разработки и управления услугами и продуктами всего спектра услуг городской мобильности. В рамках работы предполагается применение классической маркетинговой методологии 4P (Продукт (product), цена(price), продвижение (promotion), сбыт(place)) Предполагается разработка описания услуги, формирование показателей качества этих услуг, подготовка описания необходимых бизнес-процессов предоставления услуг и методик контроля качества предоставления услуг, описания архитектуры, требуемой для предоставления услуг инфраструктуры и изучения методики разработки финансовых моделей

Проблема

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

В сфере общественного транспорта отсутствуют понятия потребительских свойств и параметров качества с точки зрения пассажира услуг городской мобильности в целом и услуг наземного городского транспорта в частности. Это приводит к отсутствию объективных данных о качестве работы общественного транспорта в восприятии пассажира как пользователя услуг, невозможности формализованной оценки существующего уровня качества транспортного обслуживания населения, а соответственно определения реальной потребности в направлениях модернизации и развития городских транспортных систем. Внедрения соглашений об уровне качества (SLA) транспортных услуг позволит сформировать понимание всех необходимых организационно-технических элементов для обеспечения необходимых показателей качества услуг, а соответственно создаст базу для разработки всех требуемых бизнес-процессов и реализации необходимой инфраструктуры с одновременным организационным объединением всех участников, задействованных в предоставлении каждой из услуг городской мобильности. У кого возникает ограничение в его деятельности? Отсутствие понятия SLA в сфере услуг городской мобильности приводит к отсутствию возможности определения реальной потребности в финансировании как у городских Администраций как заказчика социальных услуг общественного транспорта, так у федеральных структур, отвечающих за общественный транспорт, которое позволило бы объективно оценить цели с точки зрения потребителя услуг. С другой стороны, потребителю (пассажиру) не предлагается никакого однозначно трактуемого определения услуги, отсутствует какой-либо договор, в котором были бы формализованы параметры и показатели качества услуг



Пользователи

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

Заказчик и другие стейкхолдеры

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

Заказчиком выступит ООО «Единый Оператор ЮС». Заинтересованными сторонами являются все администрации городов

Данные

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



Рекомендуемые инструменты

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

Анализ аналогов

Какой вам известен мировой опыт в решении такого рода проблем?

Вместо формирования предложения комплекса услуг городской мобильности под каждую целевую аудиторию транспортная политика сводится к приоритезации услуг общественного транспорта общего пользования с акцентом на обновлении подвижного состава без учета потребительского восприятия, предлагаемых муниципалитетами транспортных услуг в Единственным критерием оценки качества транспортных услуг являются бессистемные и отрывочные опросы общественного мнения на тему субъективного восприятия горожанами муниципального общественного транспорта

Предполагаемый тип решения

В каком направлении предлагаем участникам искать решения?





МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России



Транспортный
университет

Предполагаемая ролевая структура команды

Состав ролей участников команды. Возможные направления подготовки участников

Доступная экспертиза

Какими экспертами мы обеспечим решение этой задачи

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

