

ИЭФ. Сервис для ВСМ

Ожидаемые сроки исполнения:

Один семестр (Февраль 2024 - Июнь 2024)

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 уровня сервиса пассажиров в поездах дальнего следования, на станциях и вокзалах

Что мешает?

Не хватка хороших специалистов по сервису на ЖД, что приводит к работе без учета современных тенденций полноценного клиентского сервиса

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

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. Хороших специалистов с нужными компетенциями на рынке труда найти невозможно, воспитать самим не получается, т.к. все имеющиеся сотрудники уже загружены работой, а свободных штатных единиц не предусмотрено. Повышение квалификации в сторонних школах и ВУЗах имеет существенный недостаток - уровень подготовки и содержание программ может не подходить заказчику, сотрудников надо отрывать от производства, в сжатые сроки качественный специалист не получается, бюджет также не предусматривает статей на обучение "на стороне".

