



РЖД пассажирам

Расширение функционала





РЖД Пассажирам билеты на поезд

ОАО "РЖД" Карты и навигация

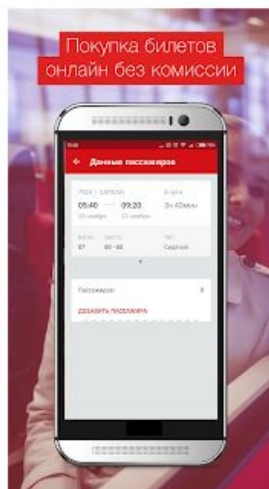
★★★★☆ 18 101

3+

Приложение совместимо со всеми вашими устройствами.

Установлено

Официальное приложение ОАО «РЖД» для покупки железнодорожных билетов на поезда дальнего следования без наценки. Возможность покупки билетов на пригородные поезда появится позднее. «РЖД Пассажирам: билеты на поезд» поможет вам не только найти нужный поезд и купить железнодорожный билет без наценки, но и получить полезную информацию о доступных услугах на вокзалах.

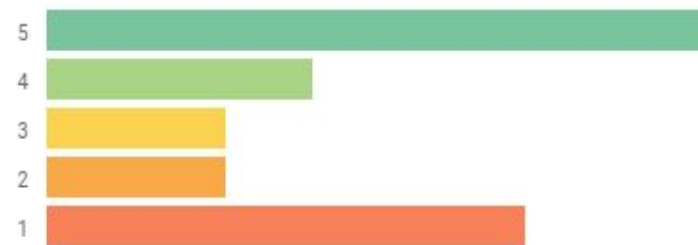


ОТЗЫВЫ

Правила публикации отзывов

Написать отзыв

3,3
★★★★☆
Всего: 18 101



Цели:

- Расширение функционала
- Увеличение аудитории, пользователей приложения
- Внедрение изменений в текущий функционал

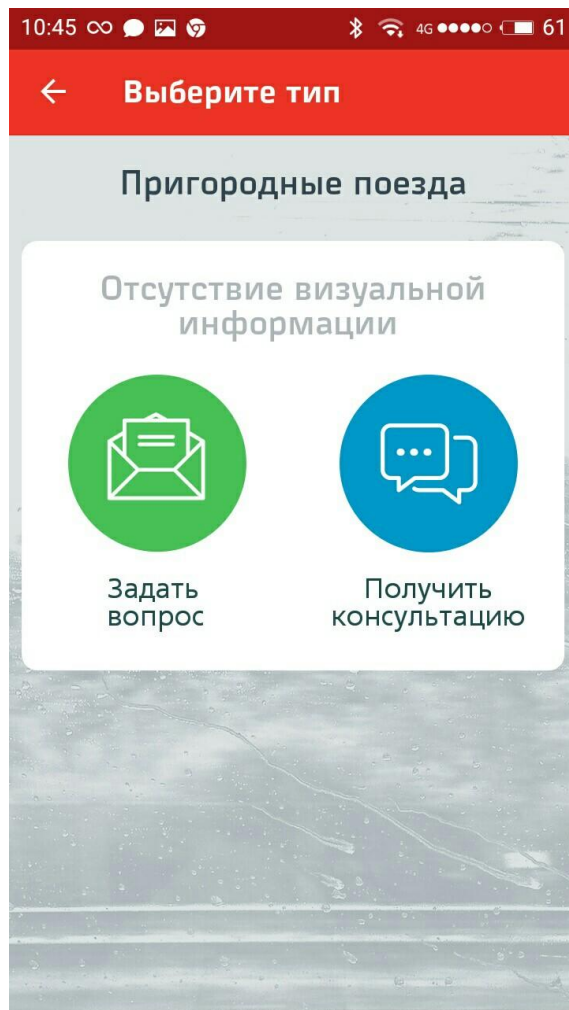


Добавить возможность создания обращений в автономном режиме (оффлайн)



- Создать обращение должно быть возможно и без доступа в интернет. Когда связь снова доступна, обращение отправляется. Иначе многие пассажиры и сотрудники не смогут его использовать.

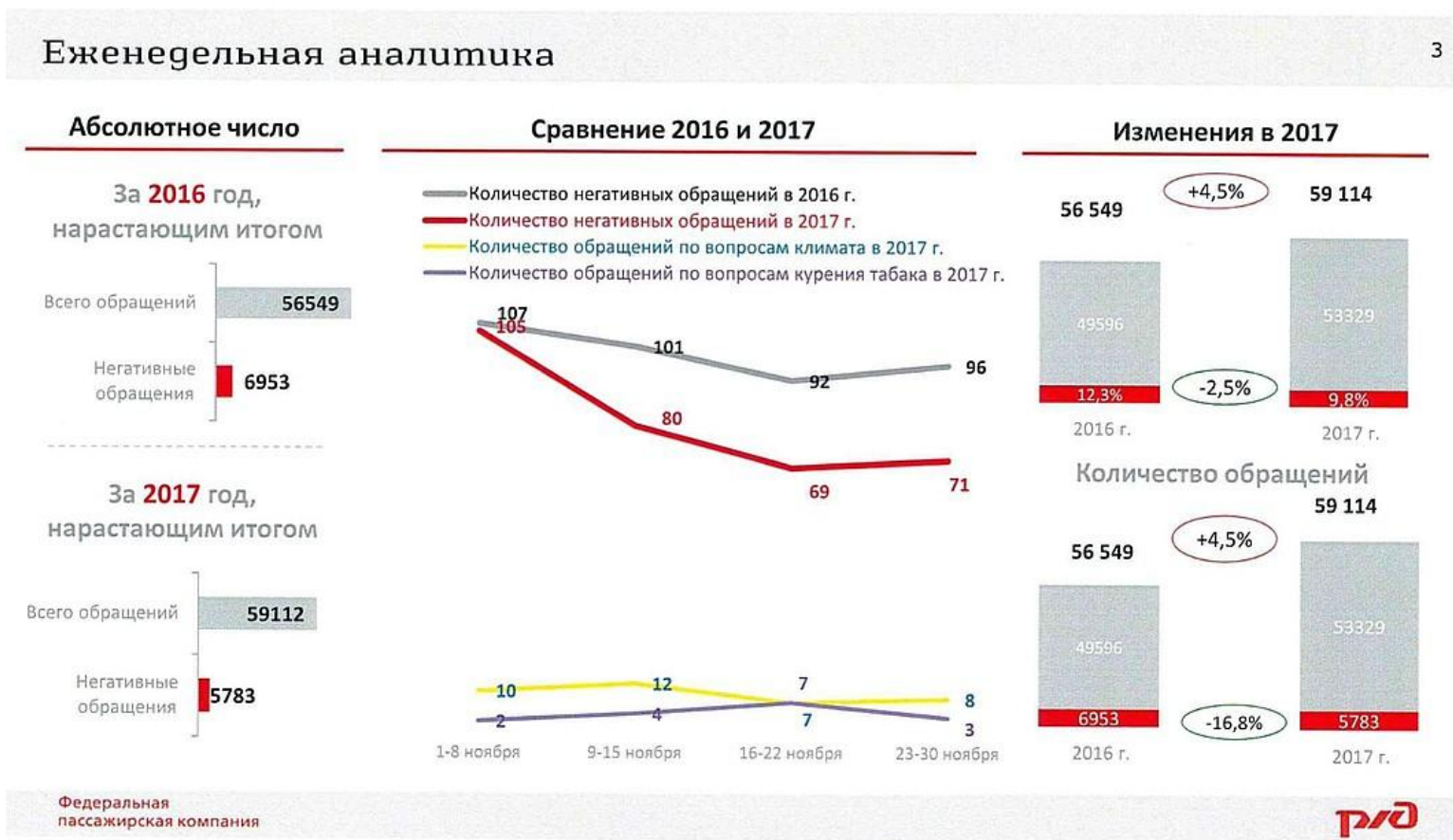
Замена иконок задать вопрос и получить консультацию



- Задать вопрос – это чат, а иконка выглядит как отправить письмо.
- Получить консультацию – это официальный запрос, на который будет ответ от представителя РЖД в формате PDF с печатью и подписью, а выглядит как чат.

Ввести отчетность и статистику по обращениям

Пример.



Добавление функционала

Многие компании, стремясь повысить качество услуг в торговых точках, офисах и филиалах, используют современные методики контроля качества:

- внутренний аудит
- самопроверки (self assessment)
- перекрёстные проверки

Все это возможно добавить и реализовать в данном приложении.

Схема работы

ВЫБЕРИТЕ РАЗДЕЛ (КУДА ИЛИ КОМУ БУДЕТ АДРЕСОВАНО)

ВЫБЕРЕТЕ ТЕМУ ОБРАЩЕНИЯ (ПРИМЕР:
РАБОТА КАССИРОВ, МУСОР, ГРАФИК
ДВИЖЕНИЯ И Т.Д.)

ВЫБИРИТЕ ТИП
ОБРАЩЕНИЯ

ЖАЛОБА ИЛИ
ПРЕДЛОЖЕНИЕ

БЛАГОДАРНОСТЬ

ЗАПОЛНИТЕ АНКЕТУ
И ПРИЛОЖИТЕ
ФОТО

ОЦЕНИТЕ ПО
ДЕСЯТИБАЛЬНОЙ
ШКАЛЕ

Ожидайте ответа, в
случае необходимости
дополните обращение.

ОЦЕНИТЕ ПО
ДЕСЯТИБАЛЬНОЙ
ШКАЛЕ

Какие проблемы можно решить:

- Чек-листы и формы на бумаге
- Ручное заполнение форм Excel из чек-листов
- Низкая скорость, ошибки ввода
- Недостоверность и низкая актуальность данных (прикрепление фото, даты, местоположения)
- Отсутствие централизованного хранилища данных
- Отсутствие аналитики, фотографии теряются
- При бумажной технологии трудно организовать и отследить устранение недостатков (история обращений и решений)
- Отсутствие “работ над ошибками” (более 5 обращений по одной теме, пересмотр технологии)
- Отчеты создаются вручную (электронная форма)
- Отсутствие оперативных отчетов (оперативное решение представляется в сокращенной форме)

Внедрить систему голосования.

- С помощью голосований и опросов, можно улучшать текущие сервисы компании
- Для самых активных поощрения в виде сувениров (ручки, кепки, флешки)
- баллы ржд бонус (аналог “мили”)

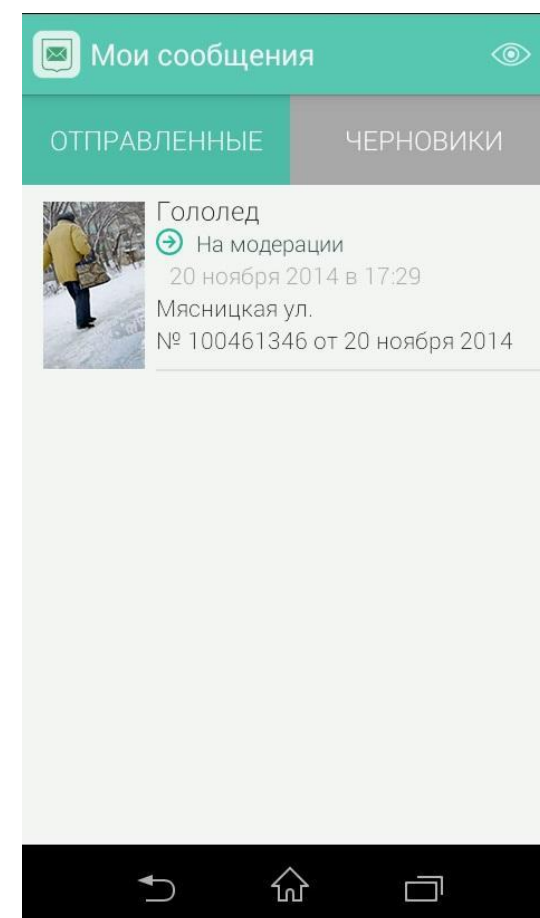
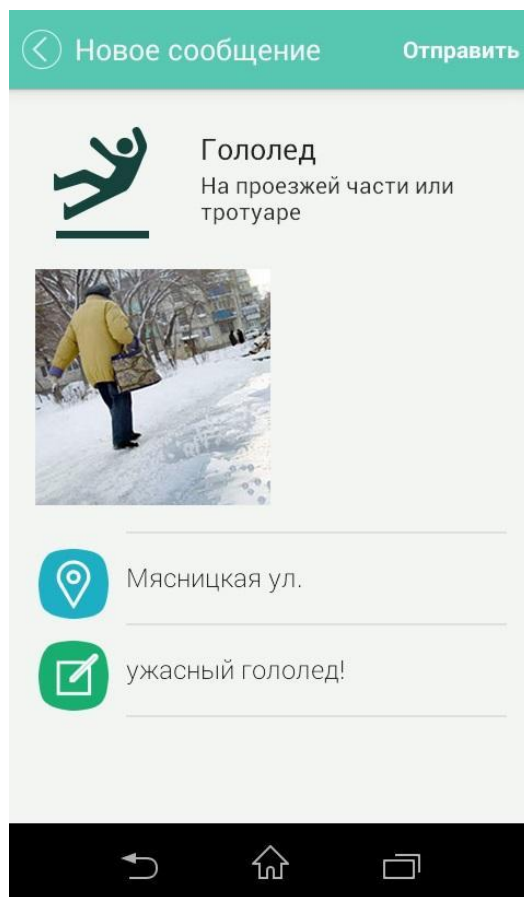
Разделить функционал для сотрудников и пассажиров

- Для работников РЖД доступно будет как отчеты и аудиты внутри компании, так и внешние проверки, как у пассажиров.

- Внутренние, такие как проверки на рабочем месте: цех, офис, депо и т.д.

Пассажирам будут доступны только внешние проверки: залы вокзалов, площади, электрички ,поезда и т.д.

Пример обращения - гололед на пироне



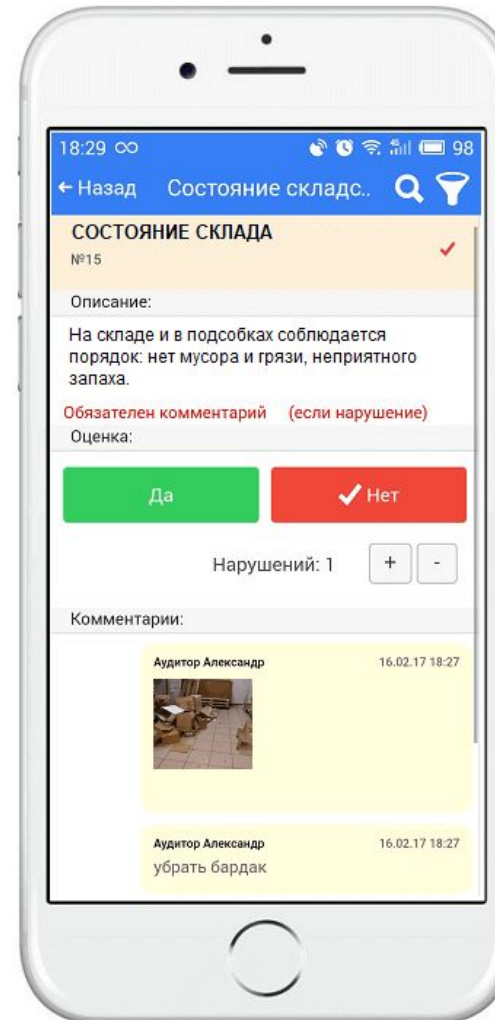
Дополнения и варианты использования

- Контроль за состоянием памятников на балансе РЖД



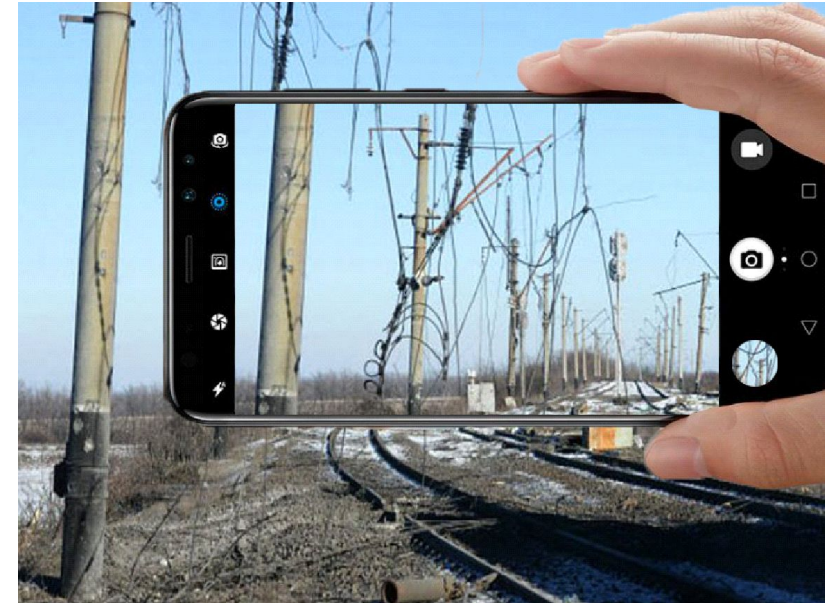
Общественный инспектор

- проверки членами профсоюза
(на данный момент вся отчетность
в бумажном виде)



КЗМ через мобильное приложение для работников ЖДТ

- Простой и понятный интерфейс;
- Автоматическая геолокация;
- Автофиксация времени;
- Возможность фиксации замечания фотографией;
- Единая база замечаний (исключающая повторы);
- Шаблоны замечаний;
- Упрощенная схема передачи замечания;
- Начисление баллов за выявленные замечания;
- Фотоотчет о исправленном замечании.



Куратор проекта – Анастасия Прокофьева

- Состав участников:
- Ушаков Алексей
- Андрей Титов
- Дмитрий Курбатов
- Сергей Никулин
- Игнат Федоров