



Выполнили студенты группы ЭС-805:

Петров Р.А.

Михеев К.О.

Бякин В.В.

Изотова Т.Р.

Егоров Е.Д.

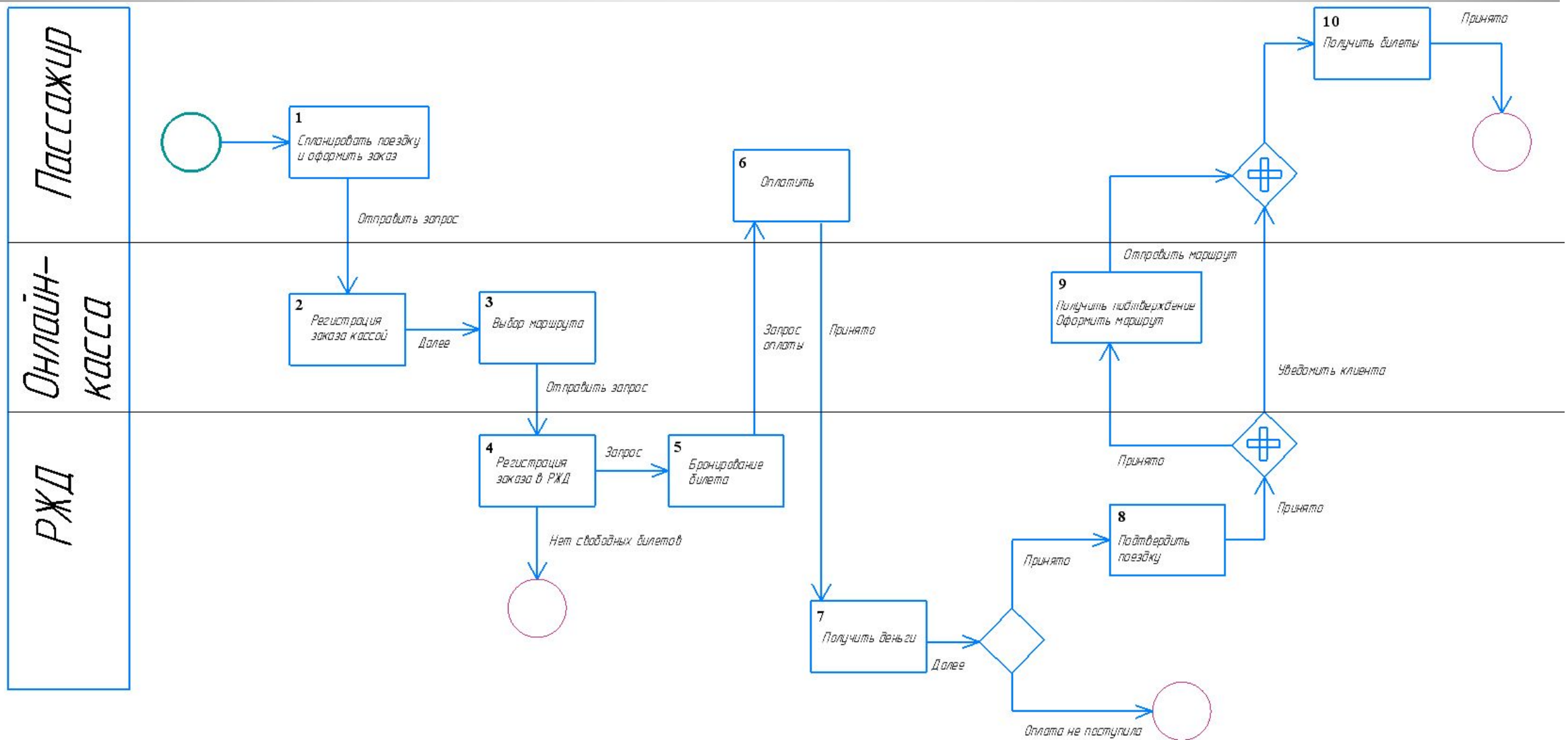
# Введение

- Продажа, бронирование перевозок, обслуживание пассажиров являются основными составляющими транспортного сервиса. Способ продажи перевозок представляет собой путь, которым продукт доставляется потребителю. Поэтому РЖД развивает собственную продажу, тем самым прибегая к информационным технологиям, тщательно анализируют возможности разных компьютерных систем бронирования перед окончательным решением о размещении своего ресурса мест в той или иной системе; заняты поисками крупных корпоративных клиентов альтернативных посредников.
- Выбранная нами организация называется: Дирекция скоростного сообщения – филиал ОАО «РЖД» (ДОСС). Она занимается продажей билетов

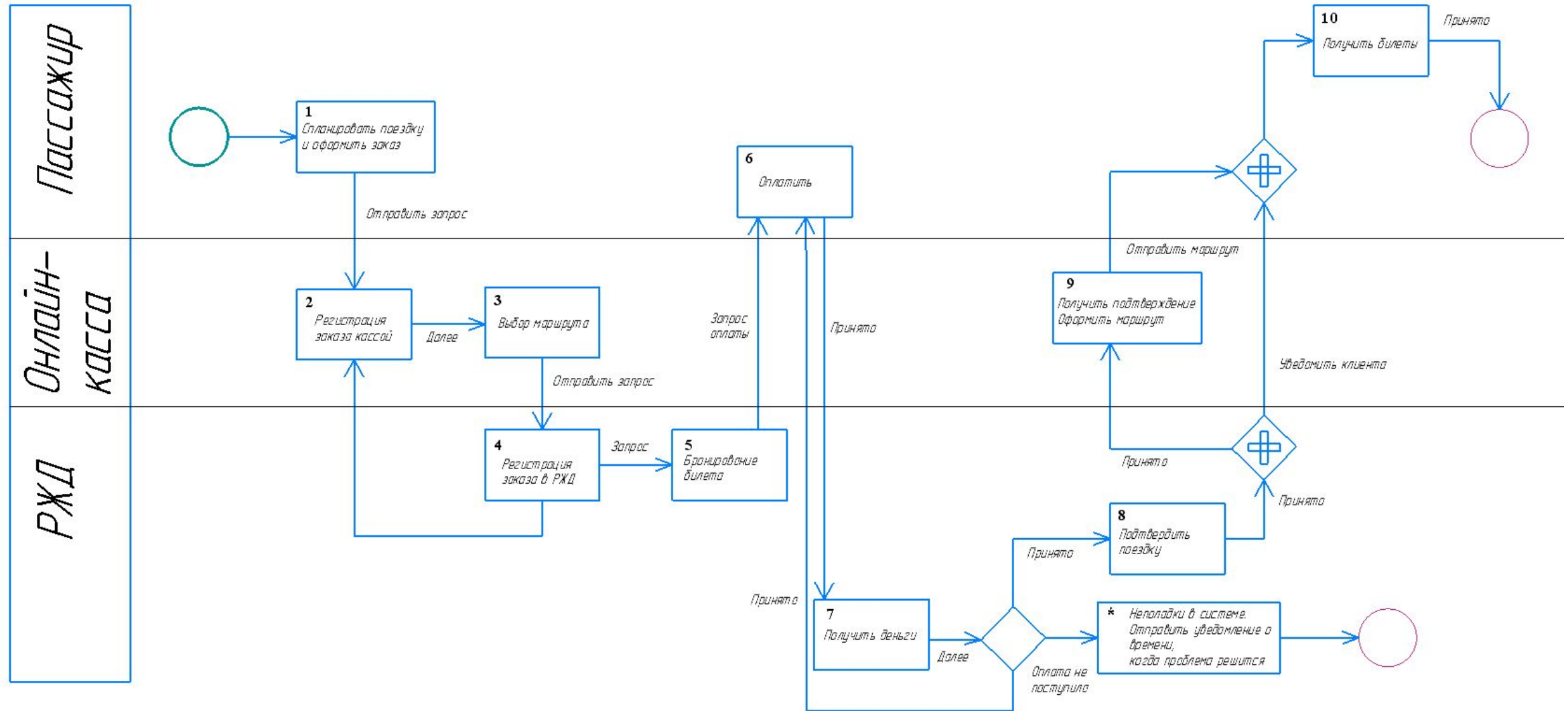
## Функции

- - участвует в работе по взаимодействию с научно-исследовательскими организациями и разработчиками программного обеспечения;
- - разрабатывает рекомендации и внедряет разработки по действующим технологическим процессам структурных подразделений в части организации билетно-кассового обслуживания и функционирования интернет-ресурсов; программах оформления проездных документов;
- - участвует в обеспечении работоспособности интернет-площадок по продаже электронных билетов, координирует действия причастных подразделений по устранению сбоев в работе интернет-ресурса ОАО «РЖД», обеспечивает функционирование новых технологий продажи электронных билетов на интернет-площадках и веб-ресурсе ОАО «РЖД»;

# Схема бизнес-процесса



# Схема бизнес-процесса после правки



# T-матрица «Симптомы-причины-мероприятия»

|                  |   | Симптомы                       |                        | Шаги |                  |
|------------------|---|--------------------------------|------------------------|------|------------------|
| 1                | Регистрация заказа в случае отсутствия подходящих рейсов и мест выдает ошибку и сообщает о невозможности покупки  | V                              |                        | 4    | 1                |
| 2                | В случае проблем с оплатой билета связанных с банком клиента выдается ошибка о невозможности оплаты   |                                | V                      | 7    | 2                |
| 3                | В случае проблем с оплатой билета связанных с техническими неполадками выдается ошибка о невозможности оплаты   |                                | V                      | 7    | 3                |
| Коренные причины |   | Нет подходящих рейсов или мест | Нет возможности оплаты | 4,7  | Коренные причины |
| №                | Мероприятия   |                                |                        | №    |                  |
| 1                | В случае ошибки из-за отсутствия рейсов и мест отсылать на шаг поиск рейса снова, а не выдавать ошибку  | V                              |                        |      | 1                |
| 2                | Когда возникает ошибка, связанная с оплатой, из-за банка клиента не завершить оформление, а предложить другой способ оплаты                                 |                                | V                      |      | 2                |
| 3                | Когда возникает ошибка, связанная с оплатой, из-за технических проблем не завершить оформление, а предложить клиенту оформить билет через назначенное время |                                | V                      |      | 3                |

## Расчет выгоды:

- Из статистики перевозок можно понять, что за сутки высокоскоростные перевозки приносят прибыль в размере:
- $N=604$  пассажира в рейсе
- $n=9$  кол-во рейсов
- $S=1013$  руб стоимость поездки
- $T=50\%$  затраты
- $L=(N*n*S)/T=(604*9*1013)/50\%=2\,753\,334$  руб
- Решение проблем в бизнес процессах не упустят прибыль в размере:
- 4% пассажиров откажутся от покупки за-за проблем в бизнес процессах
- $2\,753\,334/100*4=110\,133.36$  руб



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**

