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

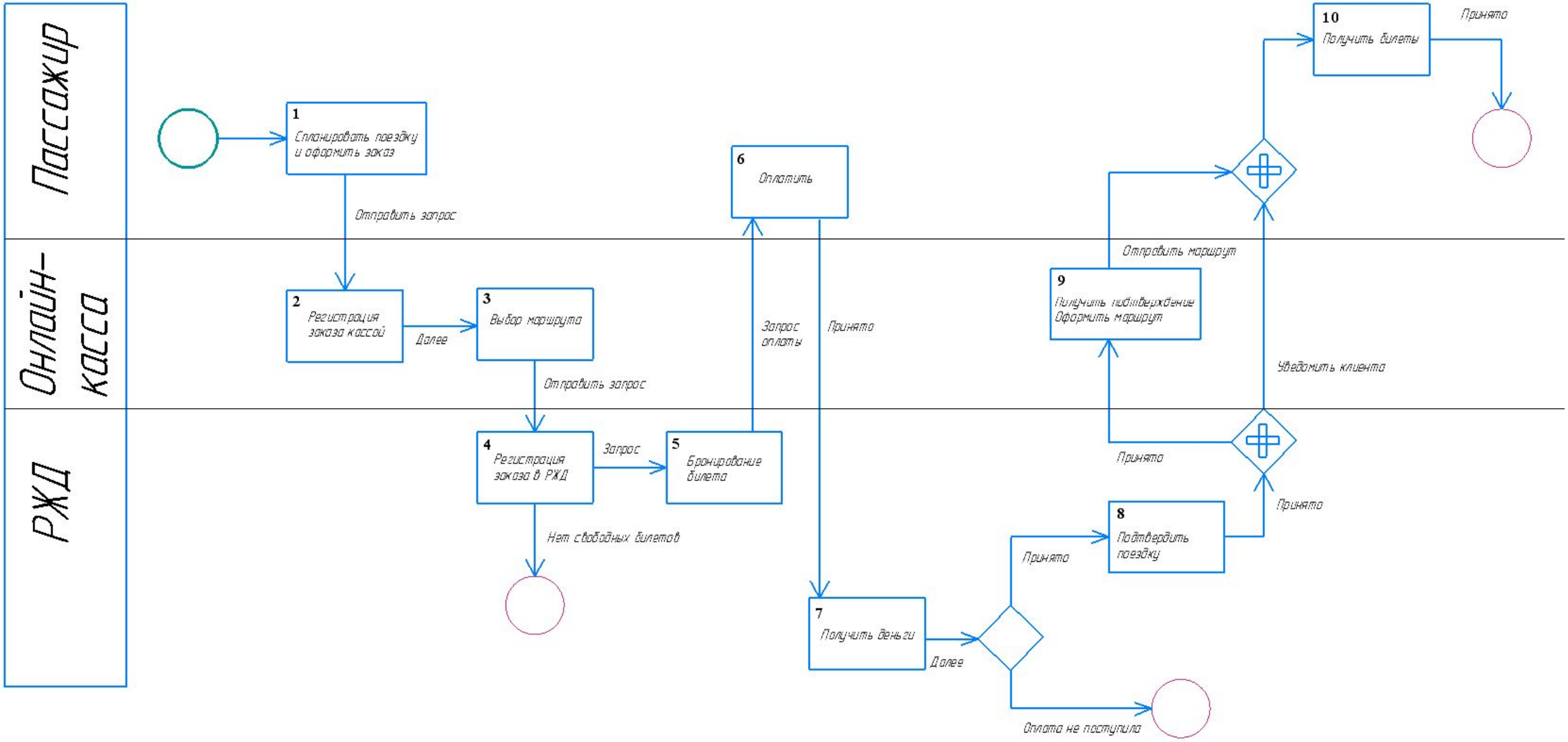
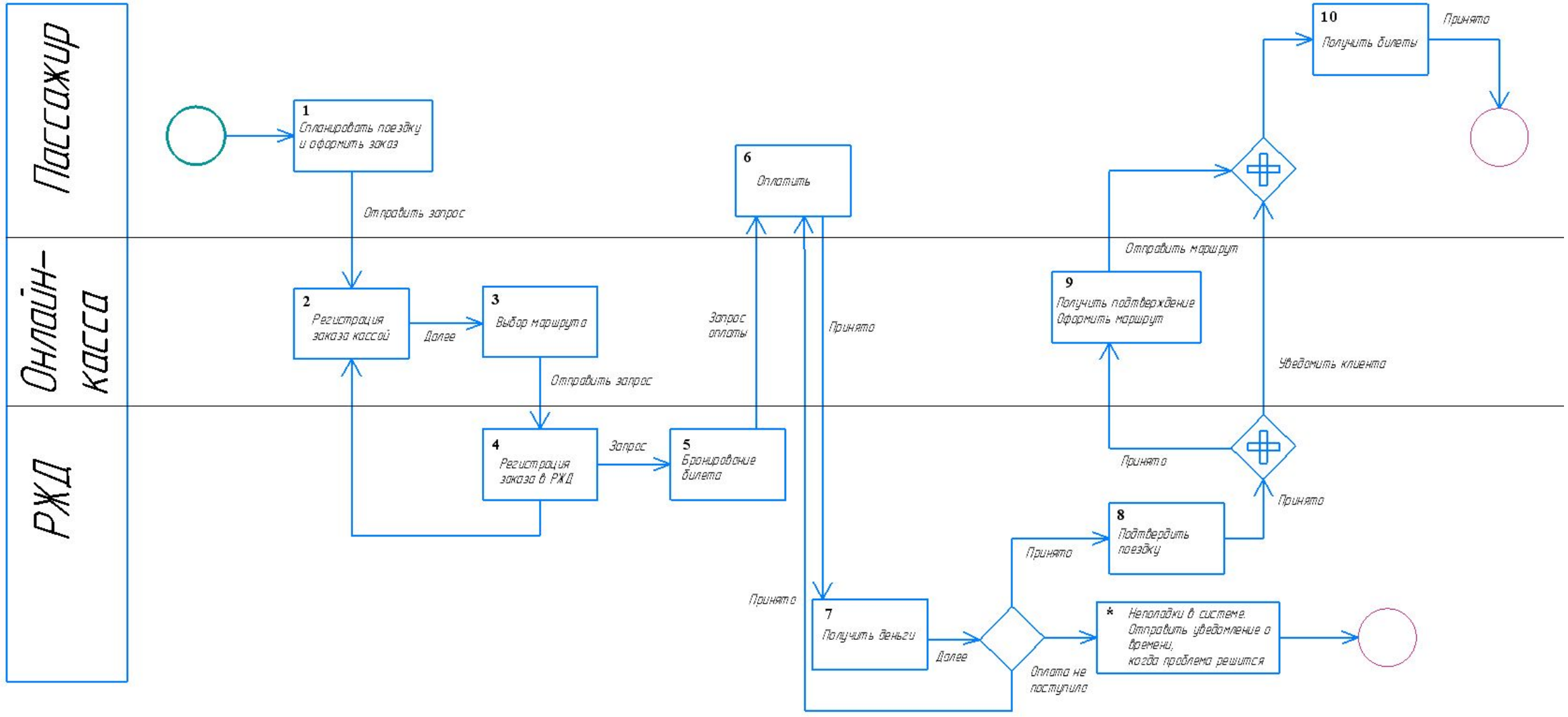


Схема бизнес-процесса после правки



Т-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