Дополнительные услуги при транспортном обслуживании пассажиров

НЦ «Экспресс»
АО «ВНИИЖТ»

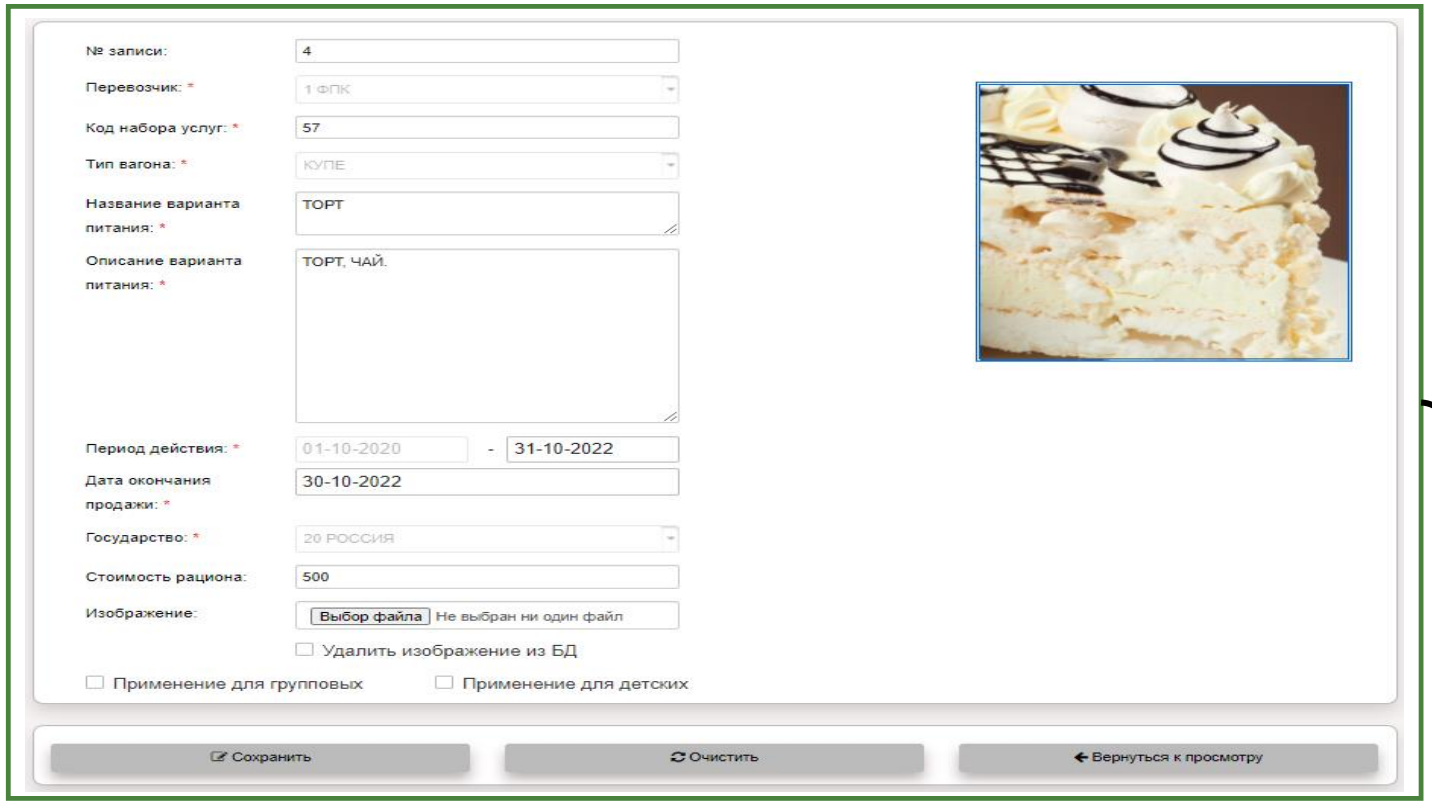
ВНИИЖТ
НЦ Экспресс

Сопутствующие дополнительные услуги на железнодорожном транспорте

На железнодорожном транспорте приобретение дополнительных услуг доступно посредством следующих решений:

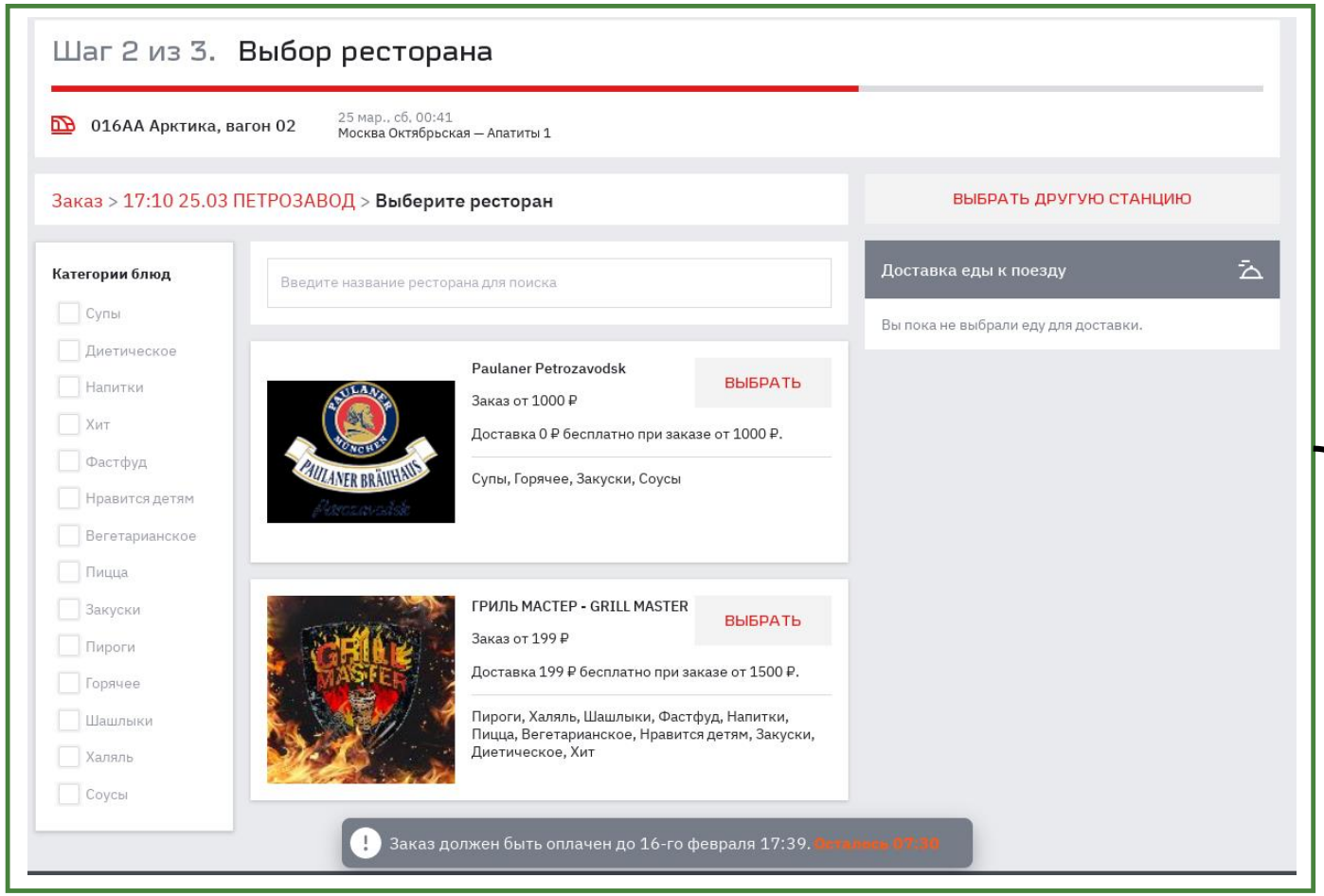
- **АСУ «Экспресс-3»**
- **«ФПК Маркет»**
- **Услуги на вокзалах (от Дирекции железнодорожных вокзалов)**

Дополнительные услуги в системе «Экспресс»



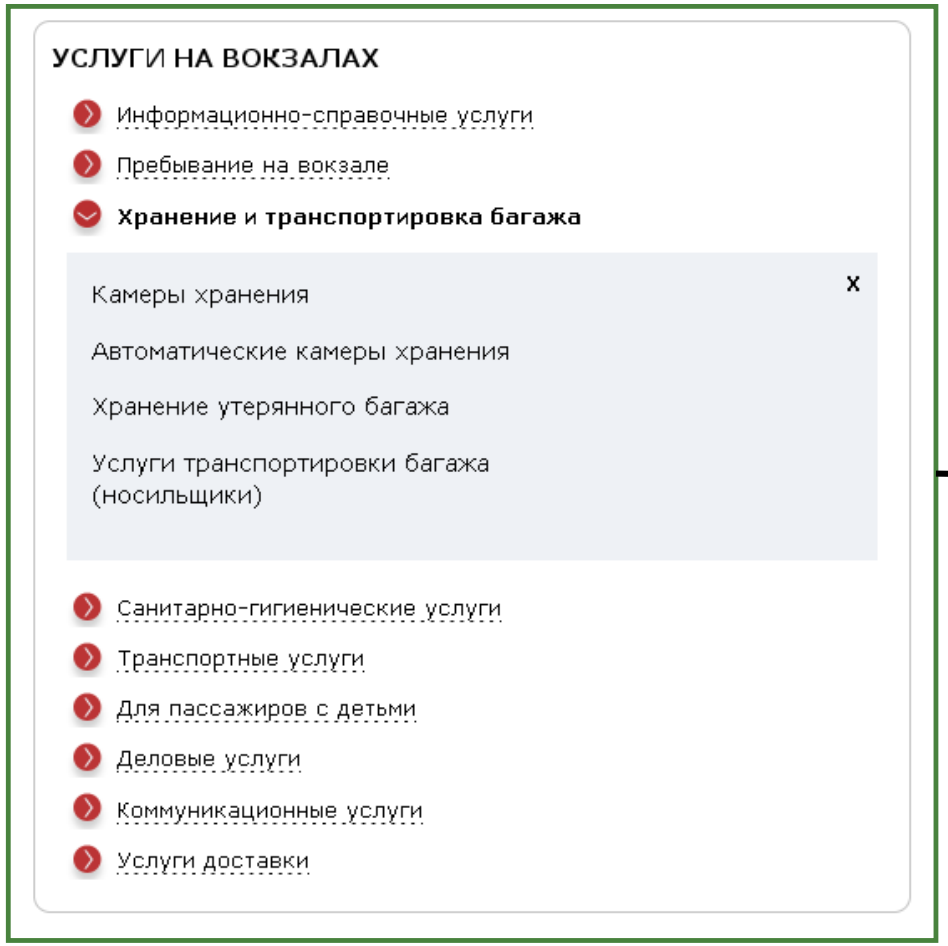
1. **Наборы и составы наборов** сервисных услуг
2. **Рационы питания**
3. **Страховые компании** и полисы
4. **Поставщики услуг** и их вознаграждения
5. **Предприятия** сервисного обслуживания

Дополнительные услуги в каталоге перевозчика «ФПК Маркет»



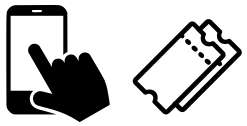
1. Сервисы электронных услуг «Попутчик»
2. Сувенирная продукция
3. Доставка еды к поезду

Дополнительные услуги в каталоге ДЖВ (Дирекции железнодорожных вокзалов)



1. Комнаты длительного отдыха
2. Бизнес-залы
3. Парковки

«Путь пассажира»



Услуги при покупке билета:
- доставка еды к поезду
- страховка

Услуги на вокзале:
- Комнаты длительного отдыха
- Бизнес-залы
- Парковки

Услуги в поезде:
- информационно-развлекательный портал
- питание
- сувенирная продукция

Услуги на вокзале:
- Камеры хранения
- Такси

Конечная точка маршрута

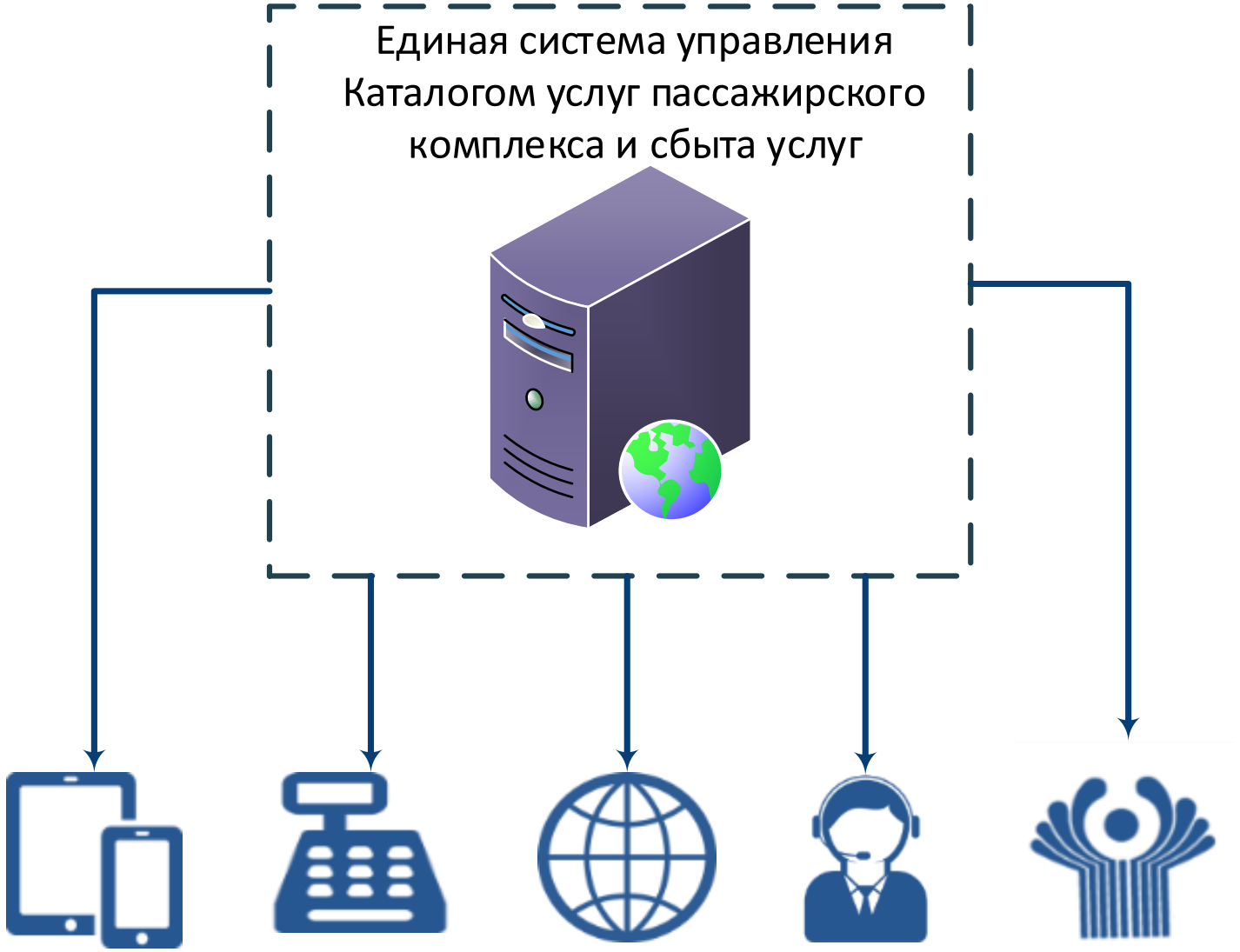
Какие сложности возникают с продажей дополнительных услуг

1. Нет общего перечня дополнительных услуг

2. Невозможна покупка дополнительных услуг различных категорий в режиме «одного окна»

Отсутствие единообразного подхода к продаже услуг влечёт за собой упущенную выгоду для пассажирского комплекса

Первый вариант концептуального подхода



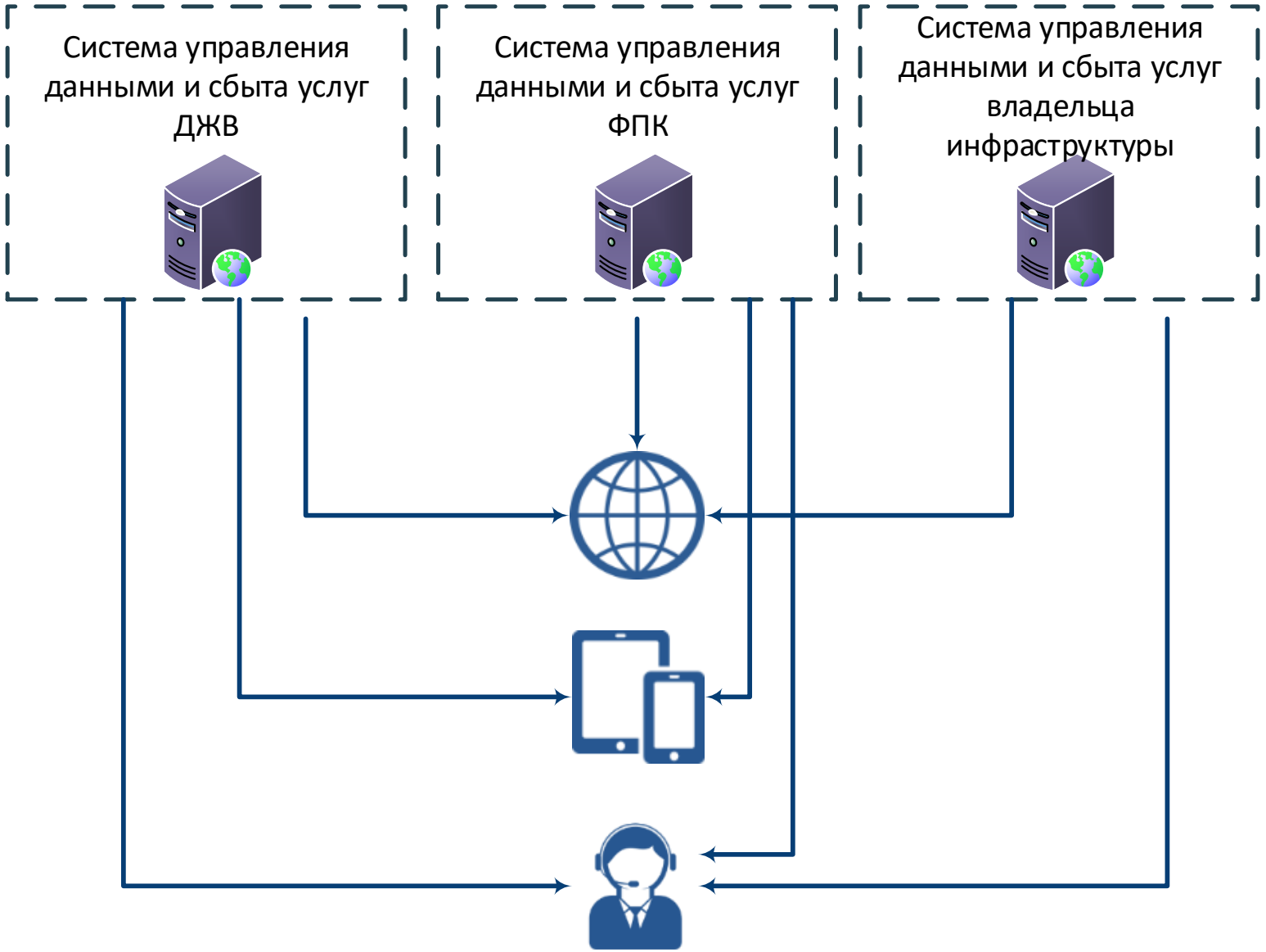
Плюсы

- оперативная доступность услуг для пассажиров во всех каналах обслуживания
- возможность приобретения основных и сопутствующих услуг в режиме «одного окна»
- стандартизация представления информации об услугах и бизнес-правил продаж
- возможность построения системы аналитики и взаиморасчетов по всему комплексу услуг

Минусы

- задержка в развитии принципиально новых видов услуг и клиентских сценариев сбыта
- сложная архитектура системы управления данными об услугах и сбыта услуг
- серьезные инвестиции за счет владельца системы

Второй вариант концептуального подхода



Плюсы

- оперативное развитие и внедрение новых услуг и клиентских сценариев сбыта
- диверсификация инвестиций за счет поставщика услуг

Минусы

- ограничение по возможным каналам сбыта услуг
- инвестиции в развитие каналов сбыта в части стыковки с системами хранения услуг
- отсутствие стандартов представления и бизнес-правил сбыта услуг
- отсутствие инструментов для анализа всего комплекса услуг

Целевое состояние

Выработка единообразного подхода предоставления дополнительных услуг пассажирам на всем жизненном цикле транспортного обслуживания

Контакты:

martynova.elena@vniizht.ru

+7 (499) 260-41-74

ВНИИЖТ

НЦ Экспресс