

## ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ЦЕНТРАЛЬНОЙ ПРИГОРОДНОЙ ПАССАЖИРСКОЙ КОМПАНИИ

Компания КРОК

В феврале 2017 г. компания КРОК и Центральная пригородная пассажирская компания (ЦППК) подвели итоги комплексного ИТ-проекта, направленного на повышение управляемости бизнеса, финансовой эффективности и качества сервиса пассажирских ж/д перевозок. Внедрение свыше 10 системных решений реализовано специалистами КРОК, часть из них разработана специально под проект.

Ключевые слова: ситуационно-аналитический центр, система управления обслуживанием и ремонтом, корпоративная сервисная шина, большие данные.

Для обеспечения высокого качества обслуживания пассажиров и надежной эксплуатации пассажирской инфраструктуры нужен хороший инструментальный контроль, то есть системы снятия информации и ее обработки. Центральной пригородной пассажирской компании требовалось уйти от ручных технологий управления. Главная идея была в создании единого мозгового центра, чтобы следить, контролировать, понимать и предсказывать операционные процессы, оперативно реагировать на внештатные ситуации.

Реализация проекта позволила ЦППК справиться с ключевыми вызовами, стоящими перед бизнесом в области пассажирских перевозок: повышение качества обслуживания, обеспечение безопасности пассажирских перевозок, повышение операционной эффективности бизнеса. Для понимания объема выполненных работ отметим, что ОАО «Центральная ППК» — крупнейший перевозчик пассажиров среди пригородных пассажирских компаний России. Доля компании в пригородных пассажирских перевозках в Московском железнодорожном узле составляет более 80%. ЦППК ежедневно перевозит более 1,6 млн. пассажиров, имеет более 500 действующих поездов в Московском регионе и обслуживает около 1,6 тыс. остановочных пунктов.

В первую очередь для проактивного управления процессами обслуживания пассажиров и реагирования на внештатные ситуации был создан ситуационно-аналитический центр (САЦ). Главная задача САЦ — осуществлять централизованное управление процессами обслуживания пассажиров и поддерживать оперативное принятие управленческих решений, нацеленных на повышение качества транспортных услуг, с опорой на комплексную аналитику. В составе подсистем Ситуационного центра целый ряд комплексных решений, интегрированных с корпоративными приложениями перевозчика, инфраструктурой РЖД и сервисных организаций на подряде (рисунок), включая следующие:

- VI-система (для формирования отчетов со статистикой по числу и типу инцидентов нарушения безопасности на станциях, аналитикой состояния оборудования и исполнительской дисциплины обслуживающего персонала);
- система ГЛОНАСС/GPS-мониторинга;
- мониторы для отображения расписания (около 200 дисплеев на 29 ж/д станциях в Москве и области);

- колонны связи «Пассажир-диспетчер» (установлены на 25 станциях);

- ядро ситуационного центра — IT Service Management позволяет фиксировать и обрабатывать инциденты, обращения граждан и пр., отправлять оповещения сотрудникам и подрядчикам компании о событиях, происходящих на полигоне. В частности, в случае отклонения поезда от графика движения более чем на 5 мин или при поломке билетопечатающих автоматов (БПА);

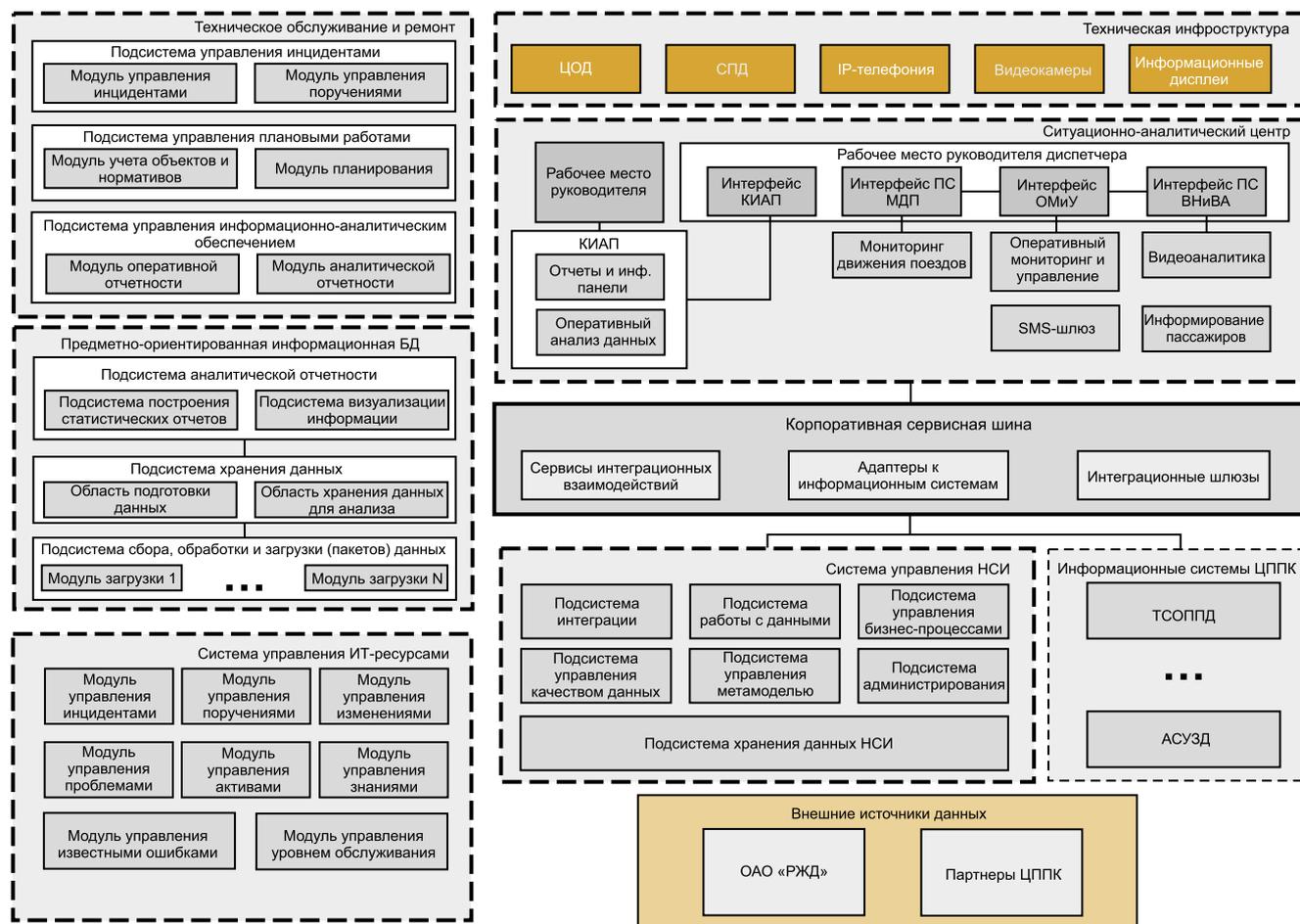
- корпоративная сервисная шина — решение для взаимодействия всех систем;

- система управления нормативной справочной информацией (НСИ) — единый источник НСИ для всех основных ИТ-систем ЦППК используется для единообразной работы с данными, включает общероссийские классификаторы, справочники РЖД и ЦППК.

Изменения в расписании поездов теперь автоматически выводятся на дисплеи на станциях. А отслеживание поломок билетопечатающих автоматов позволило в 12 раз ускорить время их ремонта и сократить издержки ЦППК на 120 млн. руб./г (за счет сокращения числа безбилетных проездов). Кроме того, у пассажиров появилась возможность связи с диспетчером со станций благодаря колоннам «Пассажир-диспетчер» и системе IP-телефонии. Последняя также сократила затраты на корпоративную связь и повысила скорость взаимодействия сотрудников.

Для дополнительного обеспечения безопасности пассажиров внедрена система управления обслуживанием и ремонтом технических активов ЦППК (подвижной состав, стационарное оборудование, сооружения). Решение позволяет минимизировать число технических сбоев, оперативно выявлять неполадки, накапливать статистику для оптимизации технологических процессов и обнаружения повторяющихся повреждений.

В рамках повышения операционной эффективности перевозчика создано единое хранилище данных. Ежедневно сюда загружается до 3 млн. записей по проданным проездным документам и проходам через турникеты. Это ключевая система для формирования отчетности о доходах ЦППК, анализа трендов продаж и пр. Кроме того, эти данные можно использовать для прогнозирования пассажиропотока.



Структура информационных систем ЦППК

Для заказчика это означает возможность более оптимального подхода к изменению расписания и планированию действий в нештатных ситуациях.

Для обеспечения работы всех внедренных решений создана соответствующая ИКТ-инфраструктура. Это, в частности, проводная сеть передачи данных, которая объединила около 100 станций. При этом специалисты КРОК не только проложили сети, но и внедрили оборудование для оптимизации трафика. Последнее сократило загрузку каналов связи и повысило эффективность их использования более чем в 2 раза.

В настоящее время КРОК оказывает услуги техподдержки и сопровождения всей ИКТ-инфраструктуры ЦППК в режиме 24/7. Для непрерывности работы бизнес-сервисов, основанных на ИТ, используется система управления ИТ-ресурсами и услугами, которые предоставляются бизнес-пользователям службой эксплуатации или ИТ-подрядчиками ЦППК.

Для пассажиров ЦППК основными результатами этого масштабного проекта стали табло с расписанием в реальном времени на станциях и значительно уменьшившиеся очереди в кассы, в том числе и благодаря повышению технической готовности билетопечатающих автоматов.

В будущем ЦППК планирует продолжить работу в области повышения качества предоставляемых ею услуг с помощью новейших ИТ-решений. Уже сейчас в стадии обкатки находится проект по внедрению новой формы оплаты проезда.

Важно отметить, что задачи повышения качества сервиса, обеспечения защиты и сокращения издержек бизнеса стоят и перед другими игроками рынка пассажирских перевозок. Например, для крупной транспортной компании системный интегратор внедрил автоматизированную систему обработки обращений пассажиров. Решение позволило заказчику воссоздать полную картину по нескольким тысячам сообщений ежемесячно, исключив случаи их утери и в 3 раза сократив время их рассмотрения. Кроме того, КРОК модернизировал сеть передачи данных и развернул комплексную систему защиты ИКТ-инфраструктуры для «Аэроэкспресс». В результате чего возросли как скорость, так и качество обслуживания пассажиров в кассах и билетопечатающих автоматах перевозчика. А для компании DPD в России была решена задача общего повышения уровня внутрикорпоративной информационной безопасности.

Контактный телефон (495) 974-2274.  
[Http://www.croc.ru](http://www.croc.ru)