

# Светлана Руденко: Купи билет в Интернете!

## ПРЯМАЯ РЕЧЬ

Владимир Тихов

В минувшем летнем сезоне на СКЖД было продано через Интернет в пять раз больше билетов, чем в соответствующий период прошлого года.

Об этом и других новшествах в обслуживании пассажиров мы попросили рассказать заместителя начальника Северо-Кавказского железнодорожного агентства региональной дирекции по обслуживанию пассажиров Светлану Руденко.



– **Время диктует нестандартные подходы и в работе с потенциальным клиентом – пассажиром, и использовании в вокзальных комплексах новейшей техники?**

– Да, хотя пока еще не все новшества внедрены в полном объеме. Тем не менее минувшим летом на дороге спрос пассажиров был удовлетворен полностью даже в традиционный пик перевозок – в августе. В общей сложности 560 билетных кассиров нашего агентства обслуживали пассажиров. Клетным перевозкам удалось подготовить кадровый резерв – 103 человека, в том числе 26 студентов. Кроме того, между Северо-Кавказской дирекцией по обслуживанию пассажиров и сторонними коммерческими организациями сейчас заключено около 50 договоров на реализацию билетов.

Предпринятые усилия принесли желаемый результат. Иногда возникали небольшие очереди у вокзальных касс, чаще – по пятницам. Но практически все желающие смогли купить билеты на поезд разных направлений – как предварительно, так и непосредственно в дни отъезда.

– **Если говорить о расширении спектра услуг и увеличении спроса**

на новые виды сервиса, насколько картина изменилась по сравнению с 2007 годом?

– С мая прошлого года мы начали продажу проездных документов, оплаченных и заказанных через Интернет. Тут положительная динамика. Летом прошлого года через Интернет было оформлено 675 билетов, а в аналогичный период нынешнего – 3468. Как видим, рост более чем в пять раз, а в дальнейшем ожидается еще большее увеличение. Для клиента данная технология не представляет собой особой сложности. Надо вначале зайти на страницу ОАО «РЖД», подобрать удобный маршрут и поезд, затем оплатить проезд с помощью банковской карты и распечатать бланк заказа. А на конечном этапе с этим бланком подойти в кассу и получить билет.

В прошлом году на семи крупных вокзалах нашей дороги были установлены интегрированные платежные терминалы (ИПТ) для оплаты услуг по банковской карте. Начали мы с крупных вокзальных комплексов – краевых и областных центров, курортов побережья... В нынешнем году количество вокзалов на дороге, где есть такие терминалы, возросло до 28, а общее число устройств достигло 57. Интегрированные платежные терминалы были установлены в 20 кассах Ростова, 8 – Краснодара и 9 – Сочи.

Затем стали они появляться и на малых вокзалах, например, в текущем году – на вокзалах Новочеркасска, Шахт, Таганрога, а также Кавказской и Армавира. Особых трудностей при внедрении данной техники не возникло. Большое содействие оказывали специалисты «Метракомбанка»: если возникали какие-то сложности у наших билетных кассиров, то давали консультацию, оказывали помощь.

Число пользователей этой услуги тоже возросло с августа прошлого года – более чем в три раза, достигло к началу осени почти тысячи человек. Уровень запросов и знаний наших пассажиров постоянно растет – поэтому все чаще они начинают использовать прогрессивные виды оплаты.



При правильной организации очередей у билетных касс быть не должно

– **Какие еще новинки ожидаются в ближайшее время?**

– С конца апреля у нас осуществляется реализация билетов через авиакасы агентства ЗАО «Транспортная клиринговая палата». Через эту агентскую сеть мы ведем продажу проездных документов примерно так же, как через Интернет. В агентстве производят подбор нужного варианта для пассажира и выдают бланк заказа, последний потом тоже оформляется в кассе вокзала.

Теперь там, где продают авиабилеты, можно заказать и железнодорожный. Мы, по сути, обзавелись дополнительными агентами, расширили

масштаб всей страны, которое будет применяться и у нас: с помощью почтовой сети РФ в российской глубинке, куда уже провели Интернет, скоро будут организованы аналогичные пункты. То есть зашел в почтовое отделение, и – пожалуйста, заказывай билет на поезд. Доплата за услугу будет символическая, зато не надо ехать за десятки километров до ближайшего вокзала.

– **Неудобно то, что сначала человек оформляет билет, а потом еще должен куда-то за ним ехать...**

– В декабре 2007 года ОАО «РЖД» был проведен эксперимент, в ходе которого пассажиры могли совершить посадку на фирменный поезд «Юность» Москва – Санкт-Петербург, минуя кассу – имея при себе лишь распечатанный на принтере бланк заказа билета через Интернет. Установленные на Ленинградском вокзале российской столицы и Московском Санкт-Петербурга компьютеры системы «Экспресс» посредством протокола беспроводной связи находились в контакте с мобильными терминалами-сканерами сбора данных проводников (МТСД). Последние, связываясь с системой, получали подтверждение оплаты пассажирами проезда. В перспективе такая схема будет внедряться и в других дирекциях. В частности, для поездов Северо-Кавказской уже заказаны первые шесть МТСД.

– **На какую техническую новинку вы обратили бы особое внимание?**

– В следующем году на вокзалах нашей дороги начнут устанавливать транзакционные терминалы самообслуживания: они похожи на автоматы, которые принимают оплату за пользование телефонной связью. Похожие на них электронно-сенсорные установки, выдающие справки, уже действуют на ряде наших вокзалов и пользуются все большей популярностью. Терминал самообслуживания тоже будет выводить на экран интересующую пассажира информацию и даст возможность подобрать маршрут следования и все остальное. Оплату с помощью банковской карточки можно будет произвести тут же и сразу получить билет. Пилотный проект по внедрению этих устройств сначала будет осуществлен в Москве и Санкт-Петербурге.

– **Смогут ли пассажиры справиться с такими устройствами?**

– Почему бы нет? Вспомним: еще несколько лет назад у электронных «столбиков»-справочных, когда те только появились на вокзалах, почти никого не было. А ныне многие пассажиры освоились – сами получают без проблем нужную информацию. Для массового внедрения новой услуги, о которой шла речь выше, разрабатывается новый образец билетного бланка. В отличие от трехслойного «слипа», используемого в последние годы, новый проездной документ будет состоять из собственно билета и купона, который при посадке будет отрывать проводник.

– **Насколько известно, скоро изменится и форменная одежда билетных кассиров на вокзалах СКЖД...**

– Действительно, в текущем году будет сшито 120 комплектов новой красивой одежды – сначала для Минераловодского участка, потом для сочинцев. Это будут элегантно-модельные костюмы темно-синей цветовой гаммы с мини-галстуками, плюс – белые блузки.

– **А что делается для улучшения условий труда кассиров, качества их работы?**

– К нам регулярно поступают жалобы на счет неважной слышимости в кассах – «подводят» переговорные устройства, через которые идет процесс общения с пассажирами. Запланирована замена в кассах около 170 таких устройств на новые, улучшенные, чтоб не пропадал звук и не возникали помехи. Кроме того, у нас все крупные вокзалы уже оснащены регистраторами переговоров: запись можно прослушать при возникновении каких-то спорных ситуаций по обращениям пассажиров. Это оборудование устарело, нужно оснастить новыми более качественными регистраторами хотя бы наши главные вокзалы – на крупных узлах и в курортных зонах. Старших билетных кассиров мы обязываем периодически прослушивать служебные записи – прежде всего для упреждения конфликтов с пассажирами и для повышения качества их обслуживания.

Что касается режима работы билетных касс: поток пассажиров неоднороден в течение суток, особенно на крупных вокзалах, и здесь нужно применять избирательный подход. Мы определили, в какие временные промежутки наибольший пик пассажиропотока: например, на Ростове-Главном это вечерние часы (часто бывает после 21.00) и в конце рабочей недели. С учетом этого изменили график работы касс: утром открытых меньше, а в вечернее время их число доходит до максимума. Постараемся и после перехода на зимнее расписание учесть подобные нюансы в обычных и праздничные дни.

## ЦИФРЫ

249

билетных касс

функционировало в кассовых пунктах СКЖД минувшим летом для продажи проездных документов на поезда дальнего следования, из них 78 дополнительно. На полигоне дороги в летний период работало 260 касс иных коммерческих организаций...

возможности реализации проездных документов, что выгодно всем сторонам-перевозчикам и удобно пассажирам на периферии. Там не везде есть отдельные железнодорожные кассы, да и не всегда целесообразно добираться с городской окраины до вокзала, когда рядом находится такой пункт продажи.

Еще одно новшество в