

Руслана Гайдамашко: «Экспресс» помогает и пассажиру, и кассиру

ПРЯМАЯ РЕЧЬ

Владимир Тихов

Минувшим летом на СКЖД впервые была организована особая продажа билетов для пассажиров, которые садятся в поезд на станциях с небольшими платформами.

Суть дела в том, что на таких станциях людям неудобно делать посадку в последние вагоны поезда – не хватает длины платформы. Так вот, современная АСУ «Экспресс» позволяет продавать билеты для таких пассажиров в «удобные» вагоны (разумеется, при наличии мест).

Этот пример хорошо иллюстрирует то, что за минувшие 20 лет АСУ «Экспресс» превратилась из средства резервирования и продажи проездных документов превратилась в одну из главных систем управления пассажирскими перевозками.

Вместе с тем, минувшим летом при работе в новых условиях «Экспресс-3» показал свою надежность, что во многом была обеспечена коллективом отдела программно-технологического обеспечения АСУ «Экспресс» Ростовского ИВЦ, который возглавляет заместитель начальника этого центра Русланой Гайдамашко.

– Руслана Леонтьевна, сейчас о «ручной» продаже билетов на поезда дальнего следования уже мало кто помнит...

– Да, а в 1988 году в базу данных «Экспресса» для начала были введены всего 500 мест. И те отдавали нам неохотно: никто не представлял себе возможностей новой технологии. Первыми оценили достоинства этой системы билетные кассиры, когда отпала



В отделе программно-технологического обеспечения АСУ «Экспресс» Ростовского ИВЦ

необходимость звонить диспетчеру, вручную оформлять билетную «сетку» и самостоятельно считать стоимость проезда. Если бы в нынешних условиях кассиру пришлось бы работать прежним способом, то на оформление одного билета уходило бы не менее получаса! Ведь стоимость проездного документа сейчас рассчитывается сложнее, с учетом множества составляющих, в том числе поправочных коэффициентов для поездов, идущих в ближнее зарубежье.

Первоначально скорость работы системы была куда ниже, чем сейчас. В сильную жару комплекс ЭВМ и терминалы зависали из-за перегрева. Сегодня техника стала иной. Например, лет 8-10 назад для возврата билета кассиру приходилось совершать множество манипуляций, нынче достаточно считать всю требуемую

информацию при помощи сканера. Компьютер быстро выдает полную информацию о наличии мест во всех поездах на конкретном маршруте. Получение ответа после того, как кассир сделал заказ, происходит почти мгновенно – хотя информация-запрос передается вначале в Москву, а оттуда к нам; благодаря эффективной системе передачи данных.

– «Экспресс-3» – это ведь не только скорость оформления билета?

– Помните, раньше билеты с указанием мест продавались лишь на станциях формирования? «Экспресс-3» позволяет практически на все поезда дальнего следования продавать проездной документ с номером места – и пассажир может выбрать наиболее удобный маршрут, поезд, тип вагона. О появлении «мужских» и «женских» купе ваша газета уже не раз писала, а также о так называемых VIP-вагонах, которые курсируют в составе фирменных поездов «Тихой Дон» и «Атаман Платов». Это тоже позволило сделать «Экспресс-3».

Многие пассажиры сегодня могут забронировать билет через Интернет, произвести оплату с использованием банковской карточки на крупных вокзалах.

– А что позволяет сделать эту систему именно средством управления пассажирскими перевозками?

– При переходе к «Экспресс-3» была создана аналитическая база данных, содержащая информацию о проданных проездных документах. На основе этой информации можно полу-

чить различные данные: сколько, где и как работало кассовых терминалов, сколько пассажиров отправлено и сколько проездных документов оформлено. Все это можно узнать при помощи АРМов для работников пассажирского комплекса, которые позволяют делать прогнозы, заниматься маркетингом, регулировать использование вагонного парка, а также оценивать рентабельность тех или

ЦИФРЫ

5%

– таков в среднем ежегодный рост числа билетов, проданных через систему «Экспресс-3»

иных поездов, изменение спроса и многое другое.

– С ноября прошлого года кассовые терминалы нашей и Юго-Восточной дорог, подключенные к Ростовской региональной системе, переведены в Московский центр обработки данных. Не отразилось ли это изменение технологии на качестве обслуживания пассажиров, в том числе при фарс-мажорных ситуациях?

– Этих изменений пассажиры не заметили, поскольку время обработки заказов при оформлении билетов не увеличилось. Сам «переход» в столичный центр был проведен настолько ритмично, что не возникло никаких сбоев в работе системы «Экспресс». Последствия этого перевода оказались даже лучше, чем ожидалось; хотя я и многие мои коллеги волновались, насколько

стабильно будет функционировать система в новых условиях. К счастью, опасения оказались напрасными.

В масштабах сети ОАО «РЖД» сегодня действуют два таких отраслевых центра: Московский и Санкт-Петербургский. С московскими коллегами приятно иметь дело, они всегда все четко выполняют. Это особенно важно в условиях летнего пассажиропотока: минувшим летом Ростовским региональным центром ежедневно обрабатывалось около 1,5 миллиона заказов – речь идет не только о собственно проездных документах, но и о многочисленных справках, отказах от билетов и т.д.

Что касается возможных сбоев, то еще при возникновении «Экспресса» была продумана защита от незапланированных ситуаций. Самая распространенная проблема – отключение электроэнергии, поэтому на данный случай предусмотрено резервное питание. В этой связи вспоминается случай, когда в районе Казанского вокзала Москвы в течение длительного времени не было электричества (авария на подстанции). Но все мы работали в обычном режиме, а пассажиры у касс столичных вокзалов и на СКЖД не ощутили последствий ЧП – машины не останавливались, терминалы работали как обычно. Если у нас и возникают простои, то счет идет на минуты.

– Современная АСУ «Экспресс-3» – сложная система. Кто ее обслуживает?

– У нас в отделе собран дружный, слаженный коллектив высококвалифицированных специалистов. Здесь нет текучести кадров, у большинства сотрудников большой стаж работы. Готовим и молодых специалистов. Для профессионального роста сотрудников стараемся использовать все современные формы обучения, в том числе дистанционное, хотя такое обучение сложно совмещать с текущей напряженной работой.

Как правило, на одном направлении (Ростовское, Минераловодское, Новороссийское, Адлерское) работают два-три инженера по вводу и корректировке нормы мест. Это дает возможность подменять друг друга во время отпуска или болезни.

Операторы смен всегда на посту, обеспечивая круглосуточную бесперебойную работу системы «Экспресс». Много времени мы уделяем повышению квалификации билетных кассиров – ежегодно обучаем более 100 человек.

