Слышим каждого: цифровое анкетирование повышает качество услуг на ж/д транспорте

Бизнес-задача

Программа цифровой трансформации нашего заказчика, крупной железнодорожной компании, предусматривала отказ от бумажных анкет, которые доставляли пассажирам неудобства. Данные в них были неполными и неточными, а обработка занимала слишком много времени. Это замедляло реакцию компании на отзывы и повышало репутационные риски.

Решение

Команда Т1 ИИ создала систему для хранения и обработки больших объёмов данных на платформе Arenadata DB. Решение объединило клиентские операции и запросы государственных органов по всей России. Данные разместили в нескольких центрах обработки, это помогает быстро восстановить их в случае сбоев.

- Детальная информация о поездке: количество и качество услуг, персонал, другие детали
- Пользователь может дополнить анкету комментариями
- Оперативный мониторинг и анализ данных для точных выводов

Результат

Сервис сделал сбор информации более полным и точным, а пассажиры получили возможность делиться обратной связью в удобном формате. Цифровое анкетирование улучшает клиентский сервис, позволяет компании принимать стратегические решения на основе агрегированных данных.

18,2+ млн заполненных анкет обратной связи в год

1→15% — рост доли пассажиров, оставивших отзыв

в 7+ раз меньше ошибок при заполнении анкеты

Преимущества

для бизнеса

- Мотивация персонала: разработка стратегии поощрения сотрудников на основе отзывов пассажиров
- Оперативная связь с пассажирами: быстрое реагирование на замечания и пожелания клиентов

- Мониторинг удовлетворенности: постоянный контроль качества услуг для принятия системных решений
- Повышение лояльности: укрепление доверия пассажиров за счёт оперативного реагирования на обратную связь
- Оптимизация процессов: снижение затрат на ручную обработку анкет и повышение точности данных

для пассажиров

- Экономия времени: анкеты автоматически заполняются данными о поездке — нужно заполнить только содержательную часть
- Влияние на уровень сервиса: пассажиры могут оперативно сообщить о проблемах или похвалить сотрудников
- Безопасность данных: персональная информация защищена и конфиденциальна