

ЦИФРОВЫЕ ПРОЕКТЫ

АСУ РПВ

В АО «ФПК» действует Программа инновационного развития на 2019–2025 годы. Одна из задач программы – развитие интеллектуальных систем управления перевозочным процессом на базе современных цифровых технологий, специализированных информационно-управляющих систем.

В 2022 году было разработано техническое задание на автоматизированную систему управления ремонтами пассажирских вагонов в пассажирских вагонных депо (АСУ РПВ), которая позволит:

- анализировать и прогнозировать состояние подвижного состава, узлов пассажирских вагонов, состояние и загрузку мощностей ремонтных предприятий;
- анализировать причины и последствия при возникновении отказов;
- внедрить электронные журналы на ремонтных позициях;
- оптимизировать запасы запчастей и материалов;
- вести полную историю проведенных ремонтов пассажирских вагонов, узлов, деталей, агрегатов и технологического оборудования.

Система управления доходностью

С 2013 года АО «ФПК» применяло Систему динамического ценообразования Sabre при формировании стоимости проезда в вагонах дерегулированного сегмента (купе, СВ, люкс и вагоны с местами для сидения скоростных поездов) поездов дальнего следования.

В 2022 году Sabre была заменена на российское программное обеспечение (ПО). За год все круглогодичные поезда дальнего следования внутригосударственного сообщения были переведены на ПО «Система

динамического управления тарифами и стимулирования спроса» АСУ «Экспресс-3». Формирование тарифа в системе зависит от категории поезда, уровня и неравномерности спроса, уровня загрузки поезда, количества дней до отправления поезда.

В 2023 году данную систему планируется распространить на сезонные и дополнительные поезда. В настоящее время идет доработка и модификация системы.

Интеллектуальная система обработки обращений

В 2022 году АО «ФПК» совместно с российским разработчиком программных решений для бизнеса и органов власти NAUMEN внедрило Интеллектуальную систему обработки обращений граждан. Система позволяет в разы ускорить получение обратной связи от пассажиров и предоставлять им оперативную обратную связь по вопросам работы Компании.

Система создана разработчиками на основе отечественного ПО, которое защищает персональные данные клиентов в соответствии с требованиями безопасности информации Федеральной службы по техническому и экспортному контролю и Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных». Она помогает специалистам

Компании объединять обращения пассажиров, поступающие через различные официальные каналы (в том числе через формы обратной связи на сайте, адреса официальной электронной почты и устные обращения, поступающие специалистам Центра поддержки клиентов), а затем оперативно распределять по конечным исполнителям.

Благодаря интеллектуальной автоматизации процессов обработки и маршрутизации скорость передачи обращения от пассажира конечному исполнителю сократилась до нескольких минут. При этом система способна безошибочно определять ответственного исполнителя из более чем 30 тыс. сотрудников АО «ФПК», которые работают в 10 филиалах Компании по всей стране.

