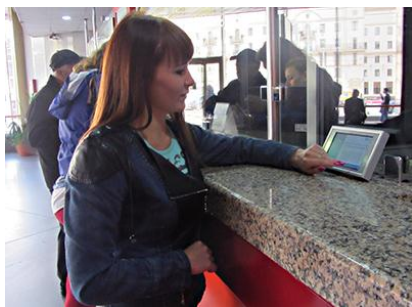


# Оценить одним кликом

*Автоматизированная система обратной связи с пассажирами в качестве эксперимента работает в тестовом режиме на вокзале станции Минск-Пассажирский.*



– Обратная связь с пассажиром производится с помощью интерактивных сенсорных терминалов, аналогичных тем, что используются в банках. Это своеобразная электронная книга отзывов. Сегодня в одном из кассовых залов в тестовом режиме и на бесплатной основе установлено 13 таких терминалов, – рассказывает заведующий кассами Нина Киселева. – Такая система позволяет оценить качество обслуживания, в том числе и конкретным билетным кассиром, а также дисциплинирует работников. Кроме того, вместе с системой аудиозаписи, внедренной на вокзале в 2010 году, она способна помочь в разрешении спорных ситуаций.

Сенсорный терминал (размером со средний планшет) абсолютно легок в использовании. В титульном окне пассажиру предлагают три варианта ответа для оценки работы кассы – «отлично», «хорошо», «плохо». Третий ответ клиенту рекомендуется аргументировать. В новом окне предлагают выбрать возможные причины – отказ от предоставления услуги согласно правилам, некомпетентный сотрудник, нарушение работы кассы, не приветливое поведение, медленное обслуживание, отсутствие мест. Если вы случайно указали неверные причины или решили их вообще не называть, тогда можете отменить оценку или вообще отказаться от комментариев.

Как отметила Нина Николаевна, самые популярные ответы – «отлично» и «хорошо». В третьем варианте пассажиры не всегда бывают объективны, зачастую указывая причину нарушения работы кассы или медленное обслуживание. Одни не принимают во внимание время перерывов в работе кассы. Нетерпеливость других не позволяет с пониманием отнестись к пассажирам, обслуживание которых ввиду сложности заказа занимает больше времени, чем хотелось бы.

– Помимо оценки работы касс, пассажиру предлагается ответить на вопрос, пользуется ли он услугой «электронная регистрация». Она была внедрена на Белорусской магистрали несколько лет назад. Предложенные варианты ответов – «да, пользуюсь», «не знаю о такой услуге», «нет доступа к Интернету», «не могу разобраться», – рассказывает Нина Киселева. Как показывают результаты опроса в одном из терминалов, из более чем 1000 пользователей 654 (61%) обращаются к электронной регистрации при заказе проездных билетов на поезда региональных линий бизнес-класса, межрегиональных и международных линий. Подробные данные электронного тестирования хранятся на сервере разработчиков системы. Они предоставляются по запросу железнодорожников, в том числе и суммированные. Общая картина оценки работы билетных касс позволит выявить слабое звено и совершенствовать предоставляемые услуги.

Ольга  
НИКОЛАЕВА

<http://xpress.by/2016/08/27/ocenit-odnim-klikom/>