

Слышим каждого: цифровое анкетирование повышает качество услуг РЖД

Бизнес-задача

Развитие цифровых пассажирских сервисов и решений – одно из стратегических направлений деятельности Российских железных дорог. Программа цифровой трансформации перевозчика 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

Мы изменили подход к обратной связи, разработали и внедрили персонализированное цифровое анкетирование. В нём автоматически создаётся индивидуальная форма опроса для каждого пассажира.

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

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

- Экономия времени: анкеты автоматически заполняются данными о поездке — клиенту 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