



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Минтранс России



Транспортный  
университет

# ИТТСУ | Код цифровых инноваций для повышения качества обслуживания пассажиrow на ВСМ

Ожидаемые сроки исполнения:

Два семестра (Февраль 2025 - Декабрь 2025)

**Заказчик**

АО «Федеральная пассажирская компания»

2025



# Контекст



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Минтранс России



Транспортный  
университет

Разработка чат-бота по удовлетворению запросов пассажиров, цифровые решения, маркетинг



# Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Минтранс России



Транспортный  
университет

## Кто?

АО ФПК

## Что хочет?

Кастомизация процесса обслуживания пассажиров режиме онлайн

## Что мешает?

Отсутствует возможность отслеживания удовлетворенности пассажирами качеством обслуживания в режиме онлайн

## Какие есть способы решения и почему они не подходят?

Цифровые решения для организации обслуживания клиентов на ВСМ находятся на стадии разработки

