

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное образовательное учреждение

высшего образования

«Уральский государственный университет путей сообщения»

(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Факультет УПП
Кафедра СУГР

Допускается к защите:

зав. кафедрой:

Плахотич С.А., профессор, к.т.н.

(подпись, дата)

ДИПЛОМНЫЙ ПРОЕКТ

Тема: Внедрение единого колл-центра «Грузовые перевозки» на ОАО «РЖД»

(пояснительная записка)

23.05.04.11.ПД.ЭДм512.01.ПЗ

(обозначение документа)

Разработал студент ЭДм-512 [подпись] 26.05.17₂ Ибрагимов А.Т.

(студент-дипломник) (группа) (подпись) (дата)

Руководитель доцент [подпись] 7.06.17. Выдашенко Л.А.

(должность, звание) (подпись) (дата)

Консультант доцент [подпись] 7.06.17 Пятыхина Л.В.

(должность, звание) (подпись) (дата)

профессор, к.т.н. [подпись] 07.06.17 Попова Н.П.

(должность, звание) (подпись) (дата)

Н.контролер ст. преподаватель [подпись] 14.06.17 Плахотич И.С.

(должность, звание) (подпись) (дата)

Рецензент заместитель начальника Свердловского ТЦФТО [подпись] Батуев А.А.
по технической работе

(должность, звание) (подпись) (дата)

Екатеринбург

2017

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

Факультет УПП Кафедра СУГР
Специальность 23.05.04 Эксплуатация железных дорог

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой

Плахотич С.А., профессор, к.т.н.
« 08 » 08 20 17 г.

Задание

на выпускную квалификационную работу студента-дипломника
Ибрагимов Азамата Таджибовича

Тема: Внедрение единого колл-центра «Грузовые перевозки» на ОАО «РЖД»
утверждена приказом по университету от « 29 » марта 2017г. № 633-со

2. Срок сдачи студентом законченного ВКР _____
3. Исходные данные к ВКР Собраны в период преддипломной практики
4. Содержание расчетно-пояснительной записки (перечень подлежащих разработке вопросов) (см. календарный план)
5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей) представлен на слайдах.
6. Консультанты ВКР (с указанием относящихся к ним разделов)

Раздел	Консультант	Подпись, дата	
		Задание выдал	Задание принял
1 Деталь проекта	Выдашенко Л.А.	15.03.17 <u>Л.А.</u>	8.06.17 <u>Л.А.</u>
2 Экономический	Пятышина Л.В.	15.03.17 <u>Л.В.</u>	7.06.17 <u>Л.В.</u>
3 Безопасность	Попова Н.П.	30.03.17 <u>Н.П.</u>	07.06.17 <u>Н.П.</u>

7. Дата выдачи задания 15.03.17

Руководитель _____ *Выдашенко Л.А.* _____
(подпись)

Задание принял к исполнению студент-дипломник *Ибрагимов А.Т.* _____
(подпись)

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование этапов ВКР	Срок выполнения этапов ВКР	Примечание
1	<i>Технология работы ТЦФТО</i>	<i>23.02-01.03</i>	<i>5%</i>
2	<i>Технология работы колл-центра</i>	<i>01.03-15.03</i>	<i>15%</i>
3	<i>Статистика обращений в колл-центр</i>	<i>15.03-26.03</i>	<i>15%</i>
4	<i>Предложения по внедрению технологии на сети железных дорог</i>	<i>26.03-16.04</i>	<i>20%</i>
5	<i>Расчет эксплуатационных затрат на содержание колл-центра</i>	<i>16.04-26.04</i>	<i>20%</i>
6	<i>Безопасность и экологичность проекта</i>	<i>26.04-16.05</i>	<i>15%</i>
7	<i>Оформление пояснительной записки и чертежного материала</i>	<i>16.05-26.05</i>	<i>10%</i>
8	<i>Итого</i>	<i>26.05</i>	<i>100%</i>

Студент-дипломник _____ *Ибрагимов А.Т.* _____
(подпись)

Руководитель _____ *Выдашенко Л.А.* _____
(подпись)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(УрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой

« ____ » _____ 20 ____ г.

**Задание
на специальный раздел ВКР**

Обучающийся Ибрагимов Азамат Тарсибович Группа ЭДМ-512
(Фамилия, Имя, Отчество)

БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

(название специального раздела)

1. Тема ВКР Внедрение единого колл-центра "Трудовое
перевозки" на ОАО "РЖД"

(название темы ВКР)

Утверждена приказом по университету от « 29 » 03 2017 г. № 633-с

Выпускающая

кафедра СУПР

Руководитель проекта Войдашенко Л. А., доцент
(Фамилия, инициалы, должность или ученое звание, ученая степень)

2. Консультант раздела Попова Н. П., профессор, к.т.н.
(Фамилия, инициалы, должность)

Кафедра, ведущая специальный раздел Техносферная безопасность

3. Исходные данные 1. Материалы преддипломной практики
2. Научная и техническая литература, учебники
по направлению «Безопасность жизнедеятельности»

4. Срок сдачи студентом законченного раздела не позднее 6 июня 2017 г.

5. Содержание специального раздела (перечень подлежащих разработке вопросов)

1. Эргономические требования к организации рабочего
места оператора КЦ
2. Экспертиза дипломного проекта на соответствие требованиям безопасности и
экологичности
3. Выводы по разделу

6. Название демонстрационно-графического(их) материала(ов) Рабочий стол
оператора. Правильные позы и положение рук
оператора КЦ

7. Дата выдачи задания 30.03.2017 Консультант Вилл
(подпись)

Согласовано: 30.03.2017 Вилл
(дата и подпись руководителя ВКР)

Принято к исполнению 30.03.2017 ИИ
(дата и подпись обучающегося)

СОДЕРЖАНИЕ

Обозначения и сокращения.....	5
Введение.....	7
1 Технология работы ТЦФТО	11
1.1 История развития Центра фирменного транспортного обслуживания.....	11
1.2 Назначение системы фирменного транспортного обслуживания. Основные функции структурных подразделений системы	15
1.3 Информационные технологии СФТО	19
2 Технология работы call-центра.....	22
2.1 История создания call-центра	22
2.2 Целевая архитектура единого call-центра ОАО «РЖД» по грузовым перевозкам.....	24
2.3 Перечень услуг, предоставляемых КЦ.....	26
2.4 Основные функции КЦ по обработке обращений клиентов	31
2.5 Клиентоориентированность – важная роль ТЦФТО	34
2.6 Требования к качеству обслуживания клиентов в Call-центре	37
3 Статистика обращений в КЦ.....	55
3.1 Технология обработки обращений в КЦ	55
3.2 Статистика обращений в КЦ	58
4 Предложения по внедрению технологии на сети железных дорог.....	64
4.1 Этапы проекта по внедрению сетевого call-центра.....	64
4.2 Организационная структура КЦ.	69

4.3 Выбор руководителя call-центра	77
5 Расчет эксплуатационных затрат на содержание call-центра.....	87
5.1 Расчет фонда заработной платы	88
5.2. Расчет отчислений на социальные нужды.....	91
5.3 Расчет материальных затрат	92
5.4 Расчет амортизационных отчислений.....	94
5.5 Расчет прочих затрат.....	95
6 Безопасность жизнедеятельности.....	97
6.1 Эргономические требования к организации рабочего места оператора call-центра	97
6.2 Экспертиза квалификационной дипломной работы на соответствие требованиям безопасности жизнедеятельности.....	105
6.3 Выводы по разделу.....	117
Заключение	118
Список использованных источников	121

РЕФЕРАТ

Дипломный проект содержит: 123 с., 9 рис., 18 табл., 23 источников,
**КОЛЛ-ЦЕНТР, ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ, ОПЕРАТОРЫ,
 КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ, КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ,
 МЕРОПРИЯТИЯ, ФОНД ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЫ, ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ ЗАТРАТЫ, ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА**

Объектом исследования является Свердловский ТЦФТО.

Цель дипломного проекта – повышение качества обслуживания клиентов за счет внедрения единого колл-центра «Грузовые перевозки» на ОАО «РЖД».

В процессе работы выполнен анализ обращений в Свердловский ТЦФТО. Проанализирована тематика обращений, определена средняя продолжительность обслуживания. Выявлены основные замечания по качеству обработки.

В результате исследования разработаны мероприятия для внедрения колл-центра «Грузовые перевозки» на сети железных дорог.

Основные польза от КЦ – улучшение качества обслуживания клиентов, возможность обслуживания клиента в автоматическом режиме.

Степень внедрения – результаты проекта представлены руководству Свердловского ТЦФТО.

Эксплуатационные затраты на содержание колл-центра 32 638 тыс. руб.

23.05.04.11.ПД.ЭДм512.01.ПЗ

Изм	Лист	№ Докум.	Подпись	Дата				
Разраб.		Ибрагимов А.Т.		26.05.11	Внедрение единого колл-центра «Грузовые перевозки» на ОАО «РЖД»	Литер	Лист	Листов
Проверил		Выдашенко Л.А.		26.06.11		У	2	123
Н. Контр.		Плахотич И.С.		26.06.11		УрГУПС, ФУПП кафедра СУГР		
Утв.		Плахотич С.А.						

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО УрГУПС)

ОТЗЫВ

На дипломный проект студента

факультета Управление процессами перевозок
(Наименование)

Направление подготовки (специальности)

23.05.04 – «Эксплуатация железных дорог»
(Код, специальность)

Ибрагимова Азамата Гаджибовича
(Фамилия, имя, отчество)

Руководитель

Доцент Выдащенко Людмила Александровна

(Должность или ученое звание, ученая степень, фамилия, имя, отчество)

Тема: **Внедрение единого колл-центра «Грузовые перевозки»
на ОАО «РЖД»**

Успех современного бизнеса определяется не краткосрочными результатами, а разработкой и реализацией такой стратегии, которая позволяет эффективно развиваться в долгосрочной перспективе. Ключевой идеей стратегии холдинга «Российские железные дороги» в современных рыночных условиях и негативных трендах социально-экономического развития является клиентоориентированность. Поэтому данная тема актуальна и требует исследования и разработки проектов для повышения уровня данного показателя.

На основании статистики обращений в Свердловский ТЦФТО определена основная тематика вопросов и выявлены замечания при обслуживании клиентов. Выделены мероприятия для внедрения колл-центра на ОАО «РЖД».

Особое внимание Ибрагимов А.Т. уделил качеству обслуживания клиентов колл-центра, так как от этого напрямую зависит уровень клиентоориентированности.

Экономическая часть проекта представлена расчетами эксплуатационных затрат на содержание КЦ.

Рассмотрены вопросы безопасности жизнедеятельности, а именно эргономические требования к организации рабочего места оператора колл-центра.

В целом работа отличается добросовестностью, выражающейся в использовании разнообразного массива информации. В процессе работы над проектом студент показал высокий уровень теоретической подготовки, способность самостоятельно анализировать существующие проблемы на транспорте и решать поставленные перед ним задачи.

Пояснительная записка и презентация (слайды) выполнены аккуратно, соответствуют теме дипломного проекта.

В целом, дипломный проект выполнен на высоком техническом уровне, в связи с этим заслуживает высокой оценки, а автор проекта, Ибрагимов А.Т. достоин присвоения звания инженера путей сообщения по специальности «Эксплуатация железных дорог».

Руководитель дипломного проекта

Доцент кафедры СУГР



Л. А. Выдашенко



ФИЛИАЛ ОАО «РЖД»
**ЦЕНТР ФИРМЕННОГО ТРАНСПОРТНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

СВЕРДЛОВСКИЙ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ФИРМЕННОГО ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Челюскинцев ул. 11 б, г. Екатеринбург, 620013
Тел.: (343) 358-48-89, факс: (343) 372-62-98
E-mail: tcfto@svrw.ru

«__» _____ 2017 г. № _____

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу (ВКР) – Дипломный проект

Выдана заместителем начальника Свердловского Территориального Центра фирменного транспортного обслуживания по технической работе Батуевым Анатолием Анатольевичем.

по теме: «Внедрение единого колл-центра «Грузовые перевозки» на ОАО «РЖД»
студента группы ЭДм – 512, Ибрагимова А.Т.

(Ф.И.О., группа)

ВКР объемом _____ страниц, содержит таблиц _____

Иллюстраций _____, источников _____.

ВКР посвящена анализу деятельности колл-центра на примере Свердловского Территориального Центра фирменного транспортного обслуживания и предложению по внедрению на сети ОАО «РЖД».

(актуальность и социальная значимость темы)

Основные результаты. Проведен анализ обращений в колл-центр Свердловского ТЦФТО. Определены основные мероприятия, необходимые для осуществления внедрения сетевого колл-центра.

Новизна и оригинальность идей, положенных в основу ВКР, а также методы его выполнения. Новизна заключается в идеях, положенные в основу ВКР, методах анализа деятельности, в мероприятиях по повышению качества обслуживания клиентов.

Практическая значимость ВКР. Полученные результаты могут быть использованы на железнодорожном транспорте для организации работы сетевого колл-центра.

(возможность внедрения результатов проекта (работы) в практику, ожидаемый эффект)

Анализ обоснованности выводов и предложений показал выводы и предложения представленные в работе, основаны на анализе нормативных документов и фактических данных, характеризующих деятельность железнодорожного транспорта, поэтому являются объективными и обоснованными.

Качество оформления на высоком уровне, соответствует стандартам, выпускная квалификационная работа оформлена в соответствии с требованиями, предъявляемыми к оформлению ВКР

Недостатки ВКР, несмотря на большой объем работы, проделанной автором выпускной квалификационной работы, более детальной проработки требует вопрос «Распределение поступивших вызовов через интерактивное голосовое меню IVR»

Изложенное позволяет считать, что рецензируемый ВКР заслуживает положительной оценки.

Дата 7.06.2017 Рецензент Батуев А.А. Подпись _____

(Фамилия И.О.)

