



ОАО «РЖД» Куйбышевская железная дорога



БИЗНЕС-КЕЙС

Онлайн-симулятор с элементами геймификации

КЕЙС

О КОМПАНИИ

МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ

г. Самара, Комсомольская пл., д.
2/3

СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

Перевозки

Куйбышевская магистраль – одна из первых, появившихся в России. Первой железной дорогой в пределах Куйбышевской был участок Рязск – Моршанск, построенный в 1867 году.

25 октября (по новому стилю) 1874 года сдана в эксплуатацию Моршанско-Сызранская железная дорога. Эта дата считается днем рождения дороги.

Участники

Кейс предназначен для учащихся 8 – 11 классов

Проблема

Одна из главных задач Куйбышевской железной дороги — удовлетворение потребностей экономики и населения обслуживаемых регионов в перевозках. Ключевое взаимодействие с клиентами (грузоотправителями) осуществляют специалисты Куйбышевского территориального центра фирменного транспортного обслуживания (далее – Центр). Клиентоориентированность – одна из важнейших компетенций сотрудников Центра.

В рамках ежедневной деятельности сотрудники центра руководствуются основополагающими распорядительными документами компании в части взаимодействия с клиентами («Кодекс деловой этики», «Методическое пособие по деловому этикету», «Политика клиентоориентированности холдинга «РЖД» и пр.). (* Распорядительные документы компании в части взаимодействия с клиентами).

В рамках подготовки и переобучения персонала основная часть занятий проходит в виде технической учебы (чтение документов, лекционный материал, тестовые задания на персональном компьютере).

В соответствии с теорией поколений, сейчас на работу в компанию ОАО «РЖД» приходят поколения «Z» и «Миллениум», а в ближайшее время и Ваши ровесники будут соискателями и потенциальными работниками компании ОАО «РЖД». В связи с этим, система обучения и подготовки специалистов требует модернизации и цифровизации. Актуальным на сегодняшний день является направление VR и AR-технологий.

Задача

Разработать онлайн-симулятор с элементами геймификации для обучения стандартам обслуживания клиентов ОАО «РЖД» для Куйбышевского территориального центра фирменного транспортного обслуживания.



ЗАДАНИЯ ДЛЯ СТАЖЕРОВ

1. Группа аналитиков.

- ✓ проведите анализ существующих технических решений, используемых в мире для реализации онлайн-симуляторов;
- ✓ проведите сравнительный анализ каждого из типов обучения;
- ✓ составьте минимальные технические требования для онлайн-симулятора.

2. Группа разработки технического решения.

- ✓ составьте список потребностей к содержанию обучающих курсов у молодых работников;
- ✓ составьте Customer Journey Map (карта путешествия клиента);
- ✓ составьте сценарный план с описанием требуемых элементов геймификации (согласно Customer Journey Map).



3. Группа финансовых аналитиков

- ✓ рассчитайте оценочную стоимость создания программного продукта группой разработчиков;
- ✓ отразите потенциальные риски при реализации данной задачи, предложите решения по их минимизации.