



Ж/Д в Сети

# Web-паровоз

Сезон летних отпусков вновь заставил прочувствовать на себе все особенности российского офлайн-сервиса железнодорожных вокзалов. В большинстве стран эти проблемы давно решены, не в последнюю очередь благодаря повсеместному использованию автоматизированных информационных служб и систем бронирования и покупки билетов через Интернет.

## Давно «обкатанные» технологии

Существовавшая еще несколько лет назад эйфория под девизом «Интернет решит все проблемы» постепенно сошла на нет, уступив место рациональным проектам и планомерному расширению доказавших свою жизнеспособность сервисов. Электронная коммерция не зачахла (как многие полагают), а продолжила развитие исключительно в перспективных направлениях, преодолев синдром «лихорадки дот-комов».

Что касается онлайн-систем организации поездок и приобретения билетов, то

эти интернет-услуги были и остаются в числе самых популярных и востребованных во всем мире. Верно и то, что большинство будущих пассажиров все еще предпочитают иметь дело с живыми людьми в агентствах, но сами агентства при этом активно пользуются интернет-доступом к автоматизированным системам бронирования билетов. Не хотите платить комиссионные агенту — пожалуйста, к вашим услугам специализированные интернет-порталы, способные взять на себя практически все заботы по организации поездки. В принципе, достаточно ука- »

МОСКОВСКОЕ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОЕ АГЕНТСТВО Многоканальный справочный телефон: 766-93-33											
Новости    Информация    Услуги    Об агентстве    Форумы											
Начало    Справка о расписании    Изменить параметры запроса											
Справка о наличии мест от станции до станции											
Маршрут поездов: МОСКВА – КУРСК											
Поезд	Фирменный	Маршрут следования	Проезд между станциями возможен только в беспересадочном вагоне	Время отправления	Время прибытия	Время в пути	Дата справки	Категория вагона *	Количество свободных мест	Количество свободных нижних мест	Количество свободных верхних мест
009M	Нет	МОСКВА КУР ДОНЕЦК	Нет	14.42	22.22	7.40	25.09	Л	4	62	62
0174	Нет	МОСКВА КУР ЕВПАТ КУР	Нет	08.19	16.28	8.09	25.09	К	6	42	43
0190	Нет	МОСКВА КУР ХАРЬК ПЛАСС	Нет	21.				П		84	84
023С	Нет	МОСКВА КУР АДЛЕР	Нет	16.				Л			
0250	Нет	МОСКВА КУР СЕВАСТОП.	Нет	09.				П			
0298	Нет	МОСКВА КУР СИМФЕРОП П	Нет	09.				П			
0578	Нет	МОСКВА КУР СТАР ОСКОЛ	Нет	19.				П			
0653	Нет	МОСКВА КУР НИКОЛАЕВ П	Нет	19.				П			
067M	Да	МОСКВА КУР СИМФЕРОП П	Нет	15.				П			
0924	Нет	МОСКВА КУР БЕРДЯНСК	Нет	16.				П			

**18 августа 2002г. Оперативная информация опоздания пассажирских поездов**

**Курский вокзал:**  
 Прибытие поездов 9.08.02г.  
 поезд № 076 - ожидается прибытие 10.08 в 15.30  
 Прибытие поездов 10.08.02г.  
 поезд № 566 Адлер - Москва опаздывает на 11ч.  
 поезд № 128 Владиславовка - Москва опаздывает на 9ч.30м.  
 поезд № 076 Адлер - Москва опаздывает на 8ч.  
 поезд № 122 Адлер - Москва опаздывает на 5ч.  
 поезд № 024 Адлер - Москва опаздывает на 10ч.30м.  
 поезд № 340 Новороссийск - Москва опаздывает на 19ч.  
 поезд № 036 Новороссийск - С - Петербург опаздывает на 21ч.  
 Отправление поездов 10.08.02г.  
 поезд № 127 отправление из Москвы в 18.40

**Казанский вокзал:**  
 Прибытие поездов 9.08.02г.  
 поезд № 147 Новороссийск - Москва опаздывает на 22ч.  
 поезд № 103 Адлер - Москва опаздывает на 20ч.  
 Прибытие поездов 10.08.02г.

▲ Наконец-то появилась возможность посмотреть расписание, узнать о наличии свободных мест, оформить бронирование и заказать доставку билетов через Интернет

зять время поездки и пункт назначения, но предусмотрен и ввод самых разнообразных дополнительных параметров. Например, автоматический поиск маршрута с минимальным количеством пересадок по минимально возможной цене или с обязательными остановками в определенных пунктах. Разумеется, присутствует расчет полной стоимости проезда и возможность оплаты проездных документов «не отходя от экрана».

### Гладко было на бумаге

Исполнилось ровно двадцать лет с начала эксплуатации системы электронного резервирования мест и продажи билетов «Экспресс-2». Система успешно функционирует и сегодня — немалый срок для программного обеспечения. Несколько лет назад была начата разработка следующей версии («Экспресс-3»), которую предполагалось запустить в этом году. Производительность новой системы в девять раз выше, и комплекс «Экспресс-3-онлайн» сможет обрабатывать 34 транзакции в секунду. Много? Смотря с чем сравнивать. В настоящее время максимальная нагрузка в Москве в летний период вплотную приблизилась к 30 транзакциям в секунду, так что ко времени начала полномасштабной эксплуатации новой системе может потребоваться модернизация. Среди чудес сервиса, которые обеспечивает новая АСУ, — продажа билетов с номерами мест во время следования поезда по маршруту, уве-

личение срока предварительной продажи билетов, выбор мужского, женского или семейного купе, места для инвалидов или для работы в дороге. В будущем обещают, что Интернет будет доступен пассажирам на всем протяжении маршрута. В специальных сервис-центрах и кассах будет доступна любая справочная информация о городе, в который вы направляетесь. Пассажиру по его просьбе заранее закажут в чужом городе такси, номер в гостинице, билет в театр, автомобиль напрокат, а при смешанном маршруте — билет на самолет или теплоход. Кроме того, можно будет проследить путь следования своего багажа — от погрузки до выгрузки.

### Строго засекреченные маневры поездов?

Что касается получения справочной информации и бронирования билетов через

Интернет, то здесь вместо «окна в мир» еще недавно присутствовала лишь чуть-чуть приоткрытая форточка. «Информационный голод» потенциальных пассажиров совершенно очевиден: для осознания этого факта работникам министерства путей сообщения достаточно заглянуть на свой собственный сайт и просмотреть результаты опросов. Половина посетителей сайта — пассажиры, и практически все они зашли на сайт в поиске расписания поездов. По крайней мере, 57% посетителей прямо об этом заявили в анкетах.

При этом ежемесячно обновляемое расписание присутствует в свободном доступе не первый год на странице ([www.time-table.tsi.ru](http://www.time-table.tsi.ru)), но разработчики сайта министерства либо об этом не догадываются, либо не хотят лишней огласки по принципу «как бы чего не вышло». Не случайно на этом сайте с расписанием присутствует многозначительное предупреждение: «Московская железная дорога снимает с себя какую-либо ответственность за полноту и актуальность представленной здесь информации». Справочная информация о расписании и наличии свободных мест доступна здесь же через доступ к системе «Экспресс-2», но уже за плату по цене от 4 рублей за один запрос. Уверен, что вместо многочасового «висения» на телефоне или поездки на вокзал многие заплатили бы с удовольствием, если о ее существовании не ведает даже девушка в центральной железнодорожной справочной?

### Система, которую ждали

Интернет-бронирование на Московской железной дороге организовать уже пытались, но быстро от этого отказались. По официальной версии — из-за многочисленных злоупотреблений, когда билеты на опреде-

СЧАСТЛИВОГО ПУТИ™

МОСКОВСКАЯ ЖЕЛЕЗНАЯ ДОРОГА  
ЭКСПРЕСС-2 В ИНТЕРНЕТ

ПРЯМЫЕ ПЕЗДА    ПЕЗДА ЧЕРЕЗ СТАНЦИЮ    КОНКРЕТНЫЕ ПЕЗДА    ФОРУМ    ENGLISH    РУССКИЙ

**ПРЯМЫЕ ПЕЗДА**  
 Поезда от 7-мильевой код станции:  
 Поезда от 7-мильевой код станции до следующей остановки:  
 Только в/в расписание:  
 дата (только для варианта Поезда на дорогу)

Москва

Курск

всех поездов

7 августа

Запрос

База данных обновлена 10.07.2002

Регулярно обновляемое расписание поездов государстве СНГ (за исключением Туркмении, Грузии и Армении), а также Латвии, Литвы и Эстонии. В данной системе не отражаются оперативные изменения расписания, внесенные после очередного обновления базы данных. С актуальным On-Line расписанием, стоимостью билетов и наличием мест Вы можете ознакомиться на сервере [www.ekspress-2.ru](http://www.ekspress-2.ru)

Предупреждения системы управления пассажирскими перевозками "Экспресс-2"

РЕКЛАМНОЕ МЕСТО СДАЕТСЯ

Московская железная дорога снимает с себя какую-либо ответственность за полноту и актуальность представленной здесь информации.

▲ Интернет-доступ к расписанию поездов в системе «Экспресс-2» обновляется удручающе долго

» ланные направления в массовом порядке бронировались через Интернет на вымышленных людей и затем перепродавались спекулянтами. Не очень внятное объяснение: железнодорожные билеты уже давно именны, и продают их только по предъявлении паспорта, так что для практического осуществления массовых спекуляций потребовалось бы как минимум самое активное пособничество самих железнодорожников.

Скорее присутствовало опасение создать лазейку для потенциального хакера-взломщика. Решение эффективное, но не совсем правильное, похожее на попытку запретить автомобильное движение и предотвратить таким образом возможные аварии. К счастью, все эти «непреодолимые» трудности теперь уже в прошлом: с июня функционирует новый железнодорожный портал — сайт [www.mza.ru](http://www.mza.ru), разработанный Московским железнодорожным агентством (структурным подразделением Московской железной дороги). Здесь много интересной и полезной информации (причем бесплатной), и главное — полное расписание движения поездов с развернутой справкой о наличии свободных мест с указанием типа вагона, цены и т. п. Хорошо то, что на этот раз в МЖА не ограничились половинчатыми решениями: изучив расписание и обнаружив подходящий поезд со свободными местами, можно тут же оформить интернет-заказ на бронирование и доставку (при необходимости) заветного билета. Притом, что ресурс существует всего пару месяцев, работники агентства уже жалуются, что их «буквально завалили заказами через Интернет», так что беспокоиться по поводу невостребованности данной услуги в России не приходится. Скорее наоборот — дай бог агентству справиться с резко растущими объемами заказов в следующем сезоне.

### Дальнейшие перспективы

Успешное внедрение автоматизированных систем управления на железнодорожном транспорте в России можно считать свершившимся фактом. Единая база данных, ускорение обработки билетов, автоматизация заполнения проездных документов — все это присутствует и продолжает совершенствоваться. Теперь появилось и полноценное взаимодействие пассажиров с системой через Интернет. Уже не разрозненные трудно-

доступные фрагменты справочно-информационной системы, а вполне работоспособная и удобная структура.

Осталось проинформировать будущих пассажиров о появлении нового сервиса, наверное, в первую очередь путем размещения наглядных (а не глубоко запрятанных) ссылок на сайте Министерства путей сообщения. Дальнейшее развитие сервисов тоже предсказуемо: появление полного железнодорожного расписания в мобильном Интернете (тот самый WAP, который — надо же! — все-таки не умер),

оплата заказанных билетов непосредственно на сайте агентства, заказ билетов на комбинированные маршруты (поезд-самолет-автобус). В общем, все то, что уже реализовано в большинстве цивилизованных стран. Кстати, определенные «заделы» уже имеются: фрагменты расписания поездов уже присутствуют в российском сегменте WAP, а у Московской железной дороги есть опыт работы с кредитными картами клиентов через систему Cyberplat.

■ ■ ■ Сергей Павлов



## Железнодорожные билеты в России

### Взгляд «из-за бугра»

За рубежом интернет-бронирование железнодорожных билетов давно стало обыденным явлением. Эта процедура чрезвычайно выгодна всем. Туристические агентства гарантированно получают плату за билеты или штраф в случае отказа от брони (для подтверждения заказа клиенту необходимо указать номер своей кредитной карты). Железная дорога также не несет убытков, так как турагентство просто не может себе позволить не оплатить счет за заказанные билеты. Пассажир тоже не остается внакладе, получая дополнительные услуги бесплатно: во всем мире турагентства пользуются значительными скидками на билеты, размер которых и составляет прибыль агента. При интернет-бронировании оплата снимается

со счета клиента немедленно, а это дополнительные скидки для агента (до 20–30%), который зачастую готов поделиться ими с клиентом. В кажущемся проигрыше только железная дорога. Кажущемся, потому что благодаря заранее оформленным и оплаченным билетам она может точнее планировать потребности в дополнительных поездах и вагонах, что тоже дорогого стоит. И до тех пор, пока у нас не будет реализован простой и удобный сервис интернет-бронирования для всех (не только местных) маршрутов, потенциальные путешественники будут читать вот такие позорные «рекомендации» на западных сайтах:

- ▶ WWW-бронирования нет, обращайтесь в турагентство или покупайте билеты прямо на вокзале.
- ▶ Туроператору придется заплатить на 20–50% больше, но зато вам не придется стоять в очереди (от 1 часа и более в зависимости от сезона и вокзала).
- ▶ В агентстве вы сможете сразу же согласовать маршрут со всеми остановками и пересадками; в кассе вам придется изучать расписание и самостоятельно покупать весь комплект билетов.
- ▶ В агентстве вы можете расплатиться кредиткой или чеком, в кассе — только наличными.
- ▶ Для приобретения билета на вокзале вам необходимо знать русский язык.
- ▶ Серьезный аргумент в пользу посещения вокзальных касс: где еще вам удастся приобрести такой экзотический опыт — быть отброшенным от окошка сердитой Babushka?



▲ Цивилизованный подход к бронированию в Румынии: все виды транспортных сообщений (самолеты, поезда, автобусы) «в одном флаконе»