

[Главная](#) > Швейцарские железнодорожники хотят лучше узнать своих клиентов

## Швейцарские железнодорожники хотят лучше узнать своих клиентов|Pourquoi les CFF veulent accéder aux données des clients?

Автор: Лейла Бабаева, Берн, 22. 03. 2018.



Швейцарские поезда и швейцарские пейзажи... (tdg.ch)

Директор швейцарской железнодорожной компании SBB/CFF/FF Андреас Мейер уверен, что если бы его предприятие имело доступ к данным пассажиров, то управлять движением поездов было бы намного легче. Со своей стороны, уполномоченный Федеральной службы по

защите данных внимательно следит за действиями CFF в этой сфере. |

Le directeur des CFF Andreas Meyer est persuadé qu'avec un accès aux informations des usagers, la gestion des capacités des transports serait facilitée. Mais le préposé fédéral à la protection des données met en garde.

«Если мы узнаем, где и когда наши клиенты садятся и выходят из поезда, то сможем приспособить наши предложения к их потребностям, предлагать наилучшие маршруты по наилучшим тарифам», приводит слова Андреаса Мейера газета Le Temps.

Облегчить доступ к информации может и «оцифровка» билетов. В Швейцарии доступны мобильные приложения Lezzgo и Fairtiq для приобретения билетов и составления удобных маршрутов на поезде, трамвае и автобусе.

«Это изменит способ передвижения: люди договорятся о встрече, и все необходимые параметры будут сохранены автоматически. Здесь скрыт огромный потенциал», - уверяет директор. Однако реализации его планов мешает строгость, с которой в Конфедерации относятся к защите данных.

После введения в 2015 году SwissPass (единой карты для всех видов транспорта) CFF поначалу собирали информацию о путешествиях пассажиров, которую хранили в течение 90 дней. В январе 2016 года уполномоченный Федеральной службы по защите данных (PFPDT) потребовал отказаться от этой практики и удалить собранные данные. Одна из претензий чиновника касалась недостатка прозрачности при использовании полученных сведений. CFF выполнили требование, что огорчило Андреаса Мейера.



Сегодня PFPDT не упускает из виду развитие сферы электронных билетов. В его докладе за 2016-2017 годы подчеркивается: «Сбор и обработка данных должны осуществляться на добровольной основе и с соблюдением права пассажиров на информацию». В связи с этим глава швейцарских железных дорог подчеркивает необходимость найти способ стимулировать клиентов предоставлять данные о своих перемещениях. Андреас Мейер обещает обеспечить абсолютную защиту информации. И если пассажиры согласятся, им могут быть предложены новые услуги: например, компенсации в случае нарушения расписания.

Представитель PFPDT Сильвия Белен уточнила, что, если CFF хотят собирать данные, то они

должны получить свободное и осознанное согласие клиентов, за которыми следует сохранить возможность отказаться от этого сервиса в любой момент.

Швейцарские железные дороги полагают, что находятся в худшем положении по сравнению с частными компаниями. «Из-за чрезмерной регламентации, которая держит общественный транспорт в жестких рамках, мы не можем собирать данные наших клиентов, так как эти данные, кажется, еще более важны, чем банковская информация. У владельцев систем навигации и провайдеров телекоммуникационных услуг есть куда больше информации об их клиентах, чем у нас», - посетовал глава CFF.

Так Андреас Мейер отреагировал на слова представителя нидерландской компании TomTom (поставщика устройств для автомобильной и персональной GPS-навигации) в Швейцарии Аце Эльвебакк о том, что ее компания вкладывает большие средства в «умное» использование данных, поступающих от GPS-устройств.

Тем временем Сильвия Белен уточнила, что частные фирмы должны соблюдать те же правила, что и CFF. Однако при разработке беспилотных автомобилей, которые не могут ездить без передачи данных, такая задача выглядит как минимум трудновыполнимой.

Со своей стороны, Федеральная служба транспорта (OFT) хочет разработать правила, которые позволят клиентам пользоваться сервисами, появившимися благодаря новым технологиям. «Клиенты хотят получать предложения, включающие разные варианты, а также информацию, необходимую для планирования маршрутов: цены, расписания, данные о ситуации на дорогах в режиме реального времени», - пояснили в OFT.

Приоритетная цель Федерального совета – сделать такие данные более доступными. Однако речь идет только об информации, связанной с использованием общественного транспорта, но не о данных пассажиров.

*Андреас Мейер – за политику «Узнай своего клиента» (tdg.ch)*



## Добавить комментарий

Пожалуйста, [войдите](#) или [зарегистрируйтесь](#) , чтобы отправить комментарий

---