
TRANSPORT AND TELECOMMUNICATION INSTITUTE

RESEARCH & DEVELOPMENT DEPARTMENT NEWSLETTER

NOVEMBER 2013

НАЧИНАЕТ СВОЮ РАБОТУ TSI KNOWLEDGE SHARING CENTER

Уважаемые коллеги!

Хотим Вам сообщить, что с ноября 2013 года начинает свою работу **TSI Knowledge Sharing Center**.

В рамках работы данной структуры мы планируем проводить различные гостевые лекции, семинары, встречи студентов с представителями бизнеса и т.д. **Приглашаем Вас к сотрудничеству**, если у Вас есть интересные идеи, которые могли бы быть реализованы в рамках работы нашего центра.

Первый семинар нашего центра «**Отличный Клиентский Сервис. Или где ещё таится Успех?**» состоялся 20 ноября 2013 года. Проводил данный семинар Евгений Леонов - опытный руководитель, специалист в сфере оказания финансовых услуг, выступающий за реальную ориентированность на клиента.

Цель семинара:

Сформировать у слушателей осознание важной роли клиентского сервиса и понимание наиболее важных аспектов обслуживания клиентов.

В рамках данного семинара были рассмотрены следующие вопросы:

Цели и функции Клиентского Сервиса или «Зачем Козе Баян / Машине пятое колесо?»

- Когда начинает работу клиентский сервис и заканчивает ли?
- Как роль Клиентского Сервиса варьируется от отрасли к отрасли.
- Что же делают «Эти Парни» и как это измерить?
- Коммуникация с клиентом – насколько это важно.
- Взаимосвязь Клиентского Сервиса и других отделов предприятия.
- Как распознать довольного клиента?
- Использование CRM с человеческим лицом.

2. Обслуживание Клиентов: взгляд снаружи или «Хорошо ли мы выглядим на рынке?».

- Что делают конкуренты, что мы могли бы недооценить?
- Соответствуем ли мы общепринятым нормам?
- Перенасыщенный рынок: как удержать клиента?

3. Клиенты Вашей Корпорации или «Знают ли они сами, чего хотят?»

- Ценности клиента – всегда ли мы их знаем?
- Типы клиентов – пора обратиться к классикам психоанализа.
- Как и ЗАЧЕМ клиенты общаются.
- Типы и каналы коммуникации.
- Юридические аспекты общения с клиентами и их обслуживания.

Данный семинар посетило более 40 участников. На семинаре присутствовали как преподаватели TSI, так и студенты различных специальностей. В ходе семинара участники познакомились с базовыми понятиями и особенностями клиентского сервиса, а также узнали примеры практического применения клиентского сервиса на реальных предприятиях. Были озвучены как проблемы обслуживания клиентов, так и примеры качественного клиентского сервиса.

За дополнительной информацией, связанной с работой нашего центра обращайтесь по телефону 67100564 или по e-mail: Fainglozs.L@tsi.lv

TRANSPORT AND TELECOMMUNICATION INSTITUTE RESEARCH & DEVELOPMENT DEPARTMENT NEWSLETTER

NOVEMBER 2013

KONFERENCES PAR VALSTS PĒTĪJUMU PROGRAMMĀM

Novembrī Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrija organizē dažādas populārzinātniskās konferences par valsts pētījumu programmās paveikto:

Vietējo resursu ilgtspējīga izmantošana (jauni produkti un tehnoloģijas) 26.novembrī	
Vietējo resursu (zemes dzīļu, meža, pārtikas un transporta) ilgtspējīga izmantošana - jauni produkti un tehnoloģijas	 <p>Programmas vadītājs - Dr.chem. B.Andersons, Latvijas Valsts koksnes kīmijas institūts</p>

Konferences mērķis ir popularizēt gan zinātni, gan VPP, un konferences norises laikā iepazīstināt ar zinātniskajām institūcijām un to darbību, kā arī nodrošināt sekmīgu konferences populārzinātniskās daļas norisi, kas saistīta ar VPP ietvaros sasniegto rezultātu un produktu praktisku demonstrēšanu.

Konferences mērķauditorija – valsts pārvaldes un pašvaldību iestāžu, zinātnisko un izglītības institūciju, nevalstisko organizāciju pārstāvji, uzņēmēji, studenti, masu mediju pārstāvji un citi interesenti.

Konferences dalībnieku reģistrācija šeit: <http://ejuz.lv/ieteikums>

Tālrunis: 67609490, e-pasts: info@nkconsulting.lv

COMPETITION ON INNOVATIVE TRANSPORT CONCEPTS

Dear TSI students and lecturers! We invite you to participate in academic competition on innovative transport concepts "TRA Visions 2014".

The competition presents an opportunity for students and young researchers to showcase their work on an international stage at the [Transport Research Arena \(TRA\) 2014 Conference](#) that will be held in April of 2014 in Paris (France).

"TRA Visions" is aimed at University and Technical Institutes' students pursuing bachelor degrees and higher. Applications for the competition are accepted until the end of November 2013.

Winners of the contest will be awarded with prizes:

1st PRIZE – 3000 EURO

2nd PRIZE – 2000 EURO

3rd PRIZE – 1000 EURO



The awards and prizes of the top 3 winners will be announced and presented during the "TRA Visions 2014" award ceremony which will take place during the prestigious high level event of TRA 2014 Conference which will be organized in Paris between 14th and 17th of April 2014.

For further information, please visit www.travisions.eu.

Good luck!

TRANSPORT AND TELECOMMUNICATION INSTITUTE

RESEARCH & DEVELOPMENT DEPARTMENT NEWSLETTER

NOVEMBER 2013

SHORT TIME SCIENTIFIC MISSION FROM MADRID

Transport and Telecommunication Institute actively participates in European COST Actions. COST stands for European Cooperation in Science in Technology. The main goal of COST is to reduce the fragmentation in European research investments and opening the European Research Area to cooperation worldwide. COST has a number of tools to reach the goal and one of them is STSM – short time scientific mission. STSM is an opportunity to go to an institution or laboratory in another COST country to foster collaboration, to learn a new technique or to take measurements using instruments and/or methods not available in their own institution/laboratory. [Read more about COST actions.](#)



From 2011 TTI is a participant of **COST Action TU1004: Modelling Public Transport Passenger Flows in the Era of Intelligent Transport Systems**. The goal of this action is to estimate the effect of operating of ITS on transport modelling issues. TTI team, leads by prof. Irina Yatskiv intensively participates in all meetings and summer schools. The work done by TTI in this scientific project has attracted attention to our institution and by the end of august 2013, the request on STSM was obtained from Alvaro Garcia-Castro, who is a researcher in Universidad Politecnica de Madrid, Transport Research Centre TRANSyT.

Alvaro is a Phd student, who deals with traffic flow simulation and estimation of the impact of different ITS solutions on traffic behavior. The main goal of his STSM was to obtain experience on how different kind of ITS solutions could be integrated into simulation. This goal and mission plan was approved by **scientific supervisor of Alvaro prof. A.Monzon (Head of Transport Research Centre TRANSyT) and prof. Irina Yatskiv from TTI side.**

During 3 weeks visit Alvaro had a very intensive work in frame of his research. First of all he presented the research carried by him in RelStat'2013 conference. The theme of the presentation was “Variable Speed Limits. Review and Development of an Aggregate Indicator Based on Floating Car Data”.

After, based on experience of Mihails Savrasovs, who is a head of Laboratory of Applied Software Systems, the core of the software for modelling Variable Speed Limits solution was developed for VISSIM traffic flow simulation software.

Next, Alvaro has studied the model created by TTI team in frame of research dedicated to study of possibility to make Terbatas street for pedestrians and had used this model to estimate the Speed-Intensity curves. Data obtained during the simulation were used to adjust the volume-delay functions (VDF), which are used in macroscopic simulation.

And finally the last questions touched in frame of this STSM was estimation of emissions and air quality level based on traffic flow simulation and the estimation of effect of introducing the ITS solution. To complete this task, Alvaro together with Mihails Savrasovs, has used the EnViVer software, bought in frame of IKAR project. The software allows based on simulation estimate different kind characteristics related to emissions and air quality. Also in frame of this task it was organized a meeting with a lecturer of TTI, Elena Yurshevich, who has discussed with Alvaro the issues related to calibration and validation of the microscopic traffic model. She presented to Alvaro a general algorithms of these procedures and provided her experience, as she's PhD in some part is dedicated to calibration and validation.

Beside of scientific part of STSM Alvaro was interested much in Latvian culture. He has participated in social event organized in frame of RelStat'2013 conference and took tours in Old Riga, Sigula, Cesis, Jurmala etc.

Should be noted, that it was also a very positive and useful experience for TTI team (prof. Irina Yatskiv, Mihails Savrasovs and Elena Yurshevich) as many issues related to the modelling were discussed in frame of this meeting and it was useful to see what researchers from Transport Research Centre TRANSyT are doing, what kind of problems they have, how they are solving these problems etc.

We hope that by this first STSM, the TTI will go to the new level of collaboration with European scientists and will be actively visited by international students-researchers.

**TRANSPORT AND TELECOMMUNICATION INSTITUTE
RESEARCH & DEVELOPMENT DEPARTMENT NEWSLETTER**

NOVEMBER 2013

НОВЫЕ ПРОЕКТЫ ПРОГРАММЫ COST ДОМЕНА ТРАНСПОРТ И ГОРОДСКОЕ РАЗВИТИЕ

Уважаемые коллеги,

Объявлены новые проекты программы COST домена Транспорт и городское развитие.

TU http://www.cost.eu/domains_actions/tud

- [TU1304 | Wind energy technology reconsideration to enhance the concept of smart cities \(WINERCOST\) | 20 November 2013 - 14 November 2017](#)
- [TU1305 | Social networks and travel behaviour | 20 November 2013 - 14 November 2017](#)
- [TU1306 | Fostering knowledge about the relationship between Information and Communication Technologies and Public Spaces supported by strategies to improve their use and attractiveness \(CYBERPARKS\) | 20 November 2013 - 14 November 2017](#)
- [TU1302 | Satellite Positioning Performance Assessment for Road Transport \(SaPPART\) | 06 November 2013 - 05 November 2017](#)

Вы можете ознакомиться с проектами, которые уже велись и ведутся у нас в институте.

<http://www.tsi.lv/?id=7534&lang=ru&ct=2&cid=7500&r=7574&top=136>

COST (European Cooperation in Science and Technology) - одна из старейших программ в Европе направленная на научное сотрудничество. Сегодня объединяет ученых 35 стран (страны Европы, а также Норвегия, Турция, Швейцария). Работа ведется в следующих доменах:

- Biomedicine and Molecular Biosciences
- Chemistry and Molecular Sciences and Technologies
- Earth System Science and Environmental Management
- Food and Agriculture
- Forests, their Products and Services
- Individuals, Societies, Cultures and Health
- Information and Communication Technologies
- Materials, Physics and Nanosciences
- Transport and Urban Development
- Trans-Domain Proposals

Домен Транспорт и городское развитие (Transport and Urban Development) координирует исследования в области транспорта и городского развития, так как они играют стратегическую роль в современном обществе и экономике и включает проекты, направленные на:

- Оценку, планирование и управление транспортными системами
- Городское развитие
- Проектирование, строительство, архитектура

Более 120 проектов было выполнено в этом домене.



TRANSPORT AND
TELECOMMUNICATION
INSTITUTE

TRANSPORT AND TELECOMMUNICATION INSTITUTE

RESEARCH & DEVELOPMENT DEPARTMENT NEWSLETTER

NOVEMBER 2013

Представители доменов в Латвии

Information and Communication Technologies	Dr. Guntars Balodis Elektronikas un telekomunikāciju fakultāte Rīgas Tehniskā universitāte Tel. +371 67089280 Fakss +371 67089292 Guntars.balodis@rtu.lv
Materials, Physical and Nanosciences	Dr.habil. Andris Šternbergs Cietvielu fizikas institūts Latvijas Universitāte Tel. +371 67187810 Fakss +371 67132778 stern@latnet.lv
Transport and Urban Development	Dr.habil. Igors Kabaškins Transporta un sakaru institūts Tel. +371 67100594 Fakss +371 67100535 kiv@tsi.lv

Проекты предназначены для обмена опытом, участия в научных семинарах и конференциях, а также предполагают возможность стажировок магистрантов, докторантов и докторов наук в течение 5 лет после защиты.
Для участия в этих проектах в руководящий комитет проекта должен войти представитель института, доктор наук, имеющий научные работы в данном направлении

Для получения консультаций о возможности участия в объявленных проектах Вы можете обратиться в научный отдел или к проф. Кабашкину И.В., который является представителем Латвии в техническом комитете по транспорту и городскому развитию европейской комиссии COST.

Процедура подачи заявки



TRANSPORT AND TELECOMMUNICATION INSTITUTE RESEARCH & DEVELOPMENT DEPARTMENT NEWSLETTER

NOVEMBER 2013

ПРИГЛАШЕНИЕ ОПУБЛИКОВАТЬ СВОИ НАУЧНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ



Taylor & Francis
Taylor & Francis Group

Уважаемые коллеги!

Являясь активными участниками проекта **Modelling Public Transport Passenger Flows in the Era of Intelligent Transport Systems**, который проходит в рамках **COST программы** наш институт получил приглашение опубликовать свои научные исследования в специальном выпуске журнала **Journal of Intelligent Transportation Systems: Technology, Planning, and Operations**. Выпуск журнала посвящён следующей теме: **Modelling passenger flows of public transit and alternative collective transport systems in the era of Intelligent Transportation Systems**.

Обратите внимание, что журнал индексируется библиографическими базами данных SCOPUS и Thomson Web of Science.

Приглашаем вас принять активное участие в публикации своих исследований.

За информацией обращайтесь по телефону 67100584 или по e-mail: research@tsi.lv

ЗАПОЛНЕНИЕ ТСИ БАЗЫ ДАННЫХ ПУБЛИКАЦИЙ

Уважаемые коллеги!

Календарный 2013 год подходит к концу и в связи с этим напоминаем вам о необходимости обновить базу данных публикаций профессорско-преподавательского состава ТСИ. Просьба зарегистрировать свои публикации **до 02.12.2013**.

Обратите, пожалуйста, внимание на следующую информацию:

- Тезисы конференции ReStat'2013 уже зарегистрированы в БД.
- Теперь в систему необходимо заносить информацию об **индексировании публикации библиографическими базами данных**.

Доступ к системе: <http://research.tsi.lv/>

Инструкция по работе с БД: на сайте<http://research.tsi.lv/>

Консультанты по работе с БД: О. Позднякова (Pozdnakova.O@tsi.lv), М. Саврасов (Savrasovs.M@tsi.lv)



facebook.com/TSIpage



twitter.com/be_active



youtube.com/TSIRiga

TRANSPORTA UN SAKARU INSTITŪTS

Lomonosova iela 1, Rīga, LV-1019, Latvija

Varšavas iela 43b, Daugavpils, LV-5404, Latvija

Tālr. (371) 67 100 661 Fakss (371) 67 100 660

E-pasts: info@tsi.lv ■ Skype: infoTSI ■ www.tsi.lv