

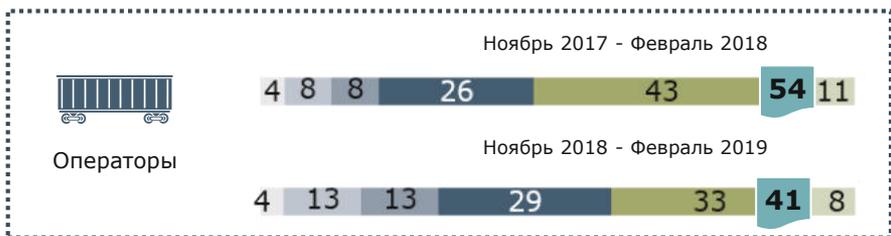


Заместитель генерального директора ОАО «РЖД» –
начальник Центра фирменного транспортного
обслуживания

Шило Алексей Николаевич

Оценка деятельности ОАО «РЖД» в области грузовых перевозок со стороны потребителей услуг (по данным анализа ВЦИОМ)

Динамика общей оценки удовлетворенности качеством услуг грузовых перевозок ОАО «РЖД»



Динамика оценки возможности пользования железнодорожными перевозками в будущем



Основные причины неудовлетворенности клиентов качеством предоставления услуг (источники **ВЦИОМ**)

ПРИЧИНЫ НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

Несвоевременная подача и уборка вагонов, задержка подачи подвижного состава, отсутствие/недостаток локомотивов, тепловозов и т.д.

Задержки грузов / несоответствие сроков, нарушение сроков доставки и пр.

Плохое качество услуг (качество отдельных видов услуг, организация на местах, качество информационных услуг, документооборота)

Реализуемые решения на основе оценки удовлетворенности грузовладельцев по основным направлениям коммерческой деятельности

Несвоевременная подача и уборка вагонов, задержка подачи подвижного состава, отсутствие/недостаток локомотивов, тепловозов и т.д.

Задержки грузов / несоответствие сроков, нарушение сроков доставки и пр.

Причины неудовлетворенности

	Наличие достаточных перерабатывающих способностей станций для выполнения начальных и конечных операций	3,72		Февраль 2018г.
		3,63		Февраль 2019г.
	Качество обеспечения маневровыми локомотивами на станции ОАО «РЖД»	3,41		Февраль 2018г.
		3,33		Февраль 2019г.

Причины неудовлетворенности

	Соблюдение сроков перевозки грузов со стороны владельца инфраструктуры (ОАО «РЖД», включая магистральную перевозку и услуги железнодорожных станций)	3,83		Февраль 2018г.
		3,66		Февраль 2019г.
	Сроки доставки грузов железнодорожным транспортом в целом	3,77		Февраль 2018г.
		3,65		Февраль 2019г.

Технологические и цифровые решения

- ▶ Внедрение централизованной системы оперативного реагирования на жалобы пользователей услуг в сфере грузовых перевозок на базе АС «Фокус»
- ▶ Автоматизированная технология прогнозирования и краткосрочного планирования погрузки грузов на основе ввода в ЭТРАН непосредственно клиентом
- ▶ Обслуживание грузоотправителей по твердым ниткам графика местных поездов вместо критерия соблюдения «среднего веса поезда»

Организационные и управленческие решения

- ▶ Развитие долгосрочной системы взаимодействия холдинга с ключевыми грузоотправителями, обеспечивающими стабильное предъявление экспортно-ориентированных грузов
- ▶ Планирование перевозки нефтепродуктов назначением на предпортовые станции по согласованному календарному графику
- ▶ Реинжиниринг системы коммерческих диспетчеров с функциями распределения имеющихся ресурсов инфраструктуры для удовлетворения запросов в перевозках грузов с наибольшей эффективностью для Компании
- ▶ Раздельный учет показателей отдельно для местного и сквозного движения поездов: участковой скорости, среднего веса.
- ▶ Изменение системы КПЭ работников с повышением статуса показателей уровня выполнения графика местных поездов

Централизованная системы обработки обращений клиентов

Динамика поступивших обращений в Единый Call-центр (2018-2019)



Динамика количества ЖАЛОБ (6 месяцев 2019г.)

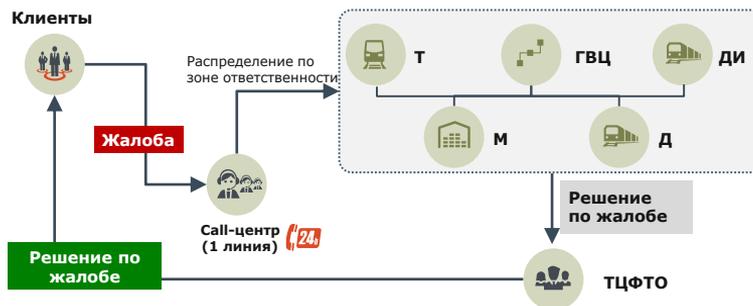


Результаты апробации технологии ФОКУС в июне (СКВ и СЕВ)

В июне отработано 44 жалобы, в т.ч. на Северной – 20, Северо-Кавказская – 24.



СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ ОБРАБОТКЕ ЖАЛОБ (ФОКУС)



Этапы внедрения

- Апробация технологии на СЕВ и СКВ ж.д. (Май 2019г.)
- Подключение к апробации СВР и ОКТ ж.д. (Июль 2019г.)
- Тиражирование на всю сеть ОАО «РЖД» (Сентябрь 2019г.)

Отгрузка нефтепродуктов на припортовые терминалы по согласованным календарным графикам (СКВ ж.д. с 01.03.2019г./ОКТ ж.д. с 01.02.2019г)

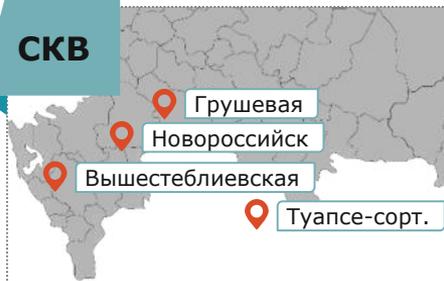
ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

□ максимальная загрузка припортовых терминалов по перерабатывающим способностям

□ обеспечение 100% вывоза продукции грузоотправителей

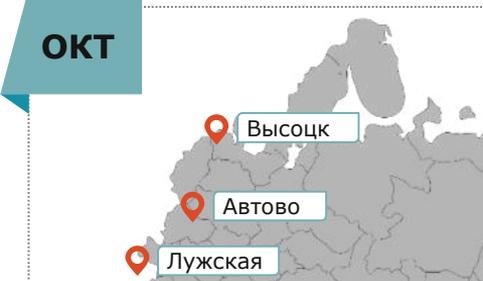
□ отсутствие брошенных поездов

СКВ



- На ст. **Грушевая** в адрес терминала АО «Транснефть Терминал»
- На ст. **Новороссийск** в адрес терминалов ООО «ИПП», ООО «НМТ»
- На ст. **Вышестеблиевская** в адрес терминала ЗАО «Таманьнефтегаз»
- На ст. **Туапсе-сорт.** в адрес терминала ООО «РН-Морской терминал Туапсе»

ОКТ



- На ст. **Лужская** в адрес терминалов АО «Усть-Луга Ойл», ООО «Портэнерго»
- На ст. **Высоцк** в адрес терминала ООО «РПК-Высоцк «ЛУКОЙЛ-II»
- На ст. **Автово** в адрес терминалов АО «ПНТ», ЗАО «Интерферрум Металл», ООО «Контур СПб»

Результаты работы:

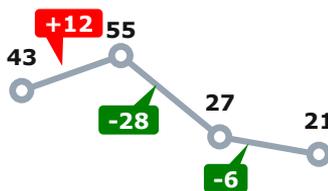
ФАКТИЧЕСКАЯ ВЫГРУЗКА
терминалов СКВ ж.д.,
ваг/сут



ПОГРУЗКА в адрес терминалов СКВ ж.д.,
ваг/сут



Количество брошенных поездов
в адрес терминалов СКВ ж.д.



Результаты работы:

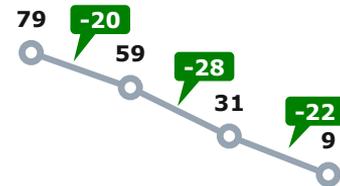
ФАКТИЧЕСКАЯ ВЫГРУЗКА
терминалов ОКТ ж.д.,
ваг/сут



ПОГРУЗКА в адрес терминалов ОКТ ж.д.,
ваг/сут



Количество брошенных поездов
в адрес терминалов СКВ ж.д.



Технология прогнозирования и краткосрочного планирования погрузки грузов

В 2019 году ОАО «РЖД» совместно с грузоотправителями приступило к реализации Технологии формирования грузоотправителем суточного клиентского плана погрузки (СКПП).

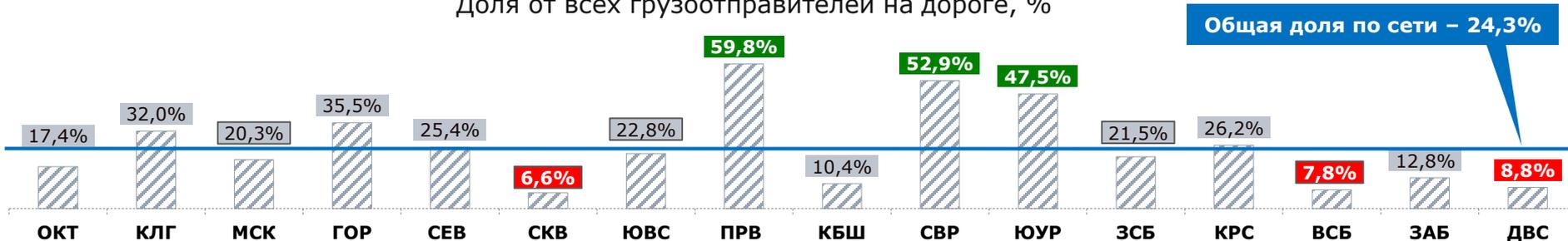
Грузоотправитель до 12:00 мск суток, предшествующим отчетным, формирует в АС ЭТРАН СКПП на следующие сутки

Формирование наряд-заказа в причастные подразделения ОАО «РЖД» на осуществление перевозок

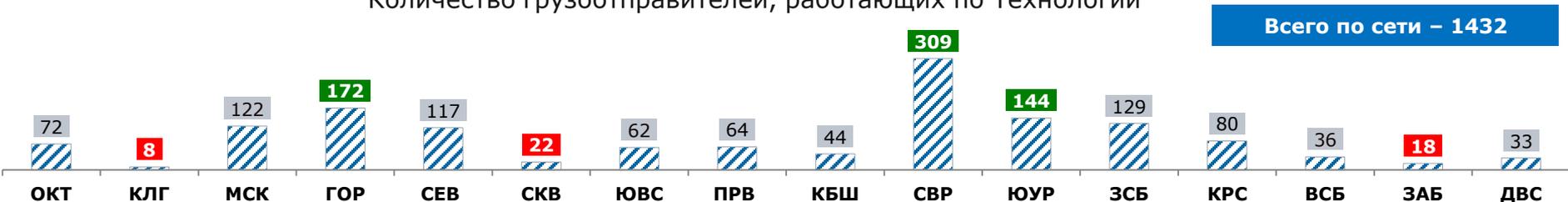
По окончании отчетных суток анализ выполнения СКПП, с определением причин

Принятие мер для безусловного вывоза всего предъявляемого груза

Доля от всех грузоотправителей на дороге, %



Количество грузоотправителей, работающих по Технологии



Раздельный учет показателей для местного и сквозного движения с укреплением системы коммерческой диспетчеризации

Среднесетевое значение

▶ Участковая скорость

▶ Средний вес грузового поезда

▶ % выполнение графика движения поезда

Участковая скорость сквозных и транзитных поездов

Средний вес сквозных и транзитных поездов

% выполнение графика движения сквозных и транзитных поездов

Участковая скорость местных поездов

Средний вес поезда в местном сообщении

% выполнение графика движения местных поездов

Задачи интеграции продаж и операционного планирования ресурсов в производственной деятельности:

- ▶ перевод потребностей грузоотправителей в клиентоориентированные (взаимовыгодные) услуги и в виде заданий (наряд-заказов) - производственному блоку Компании;
- ▶ определение целевого уровня сервиса (качество, сроки и т.п.) и производственной модели перевозок (групповая, маршрутная, повагонная отправка, сквозные или отправительские маршруты и т.п.);
- ▶ составление (корректировка) совместно с графистами и актуализация плана-графика движения грузовых поездов с учетом ранжирования сервисных условий для клиентов;
- ▶ организация выделения расписаний местных поездов в графике движения на основе реализуемых проектов логистических провайдеров (Жефко, ТрансКонтейнер, РЖДЛ и др.);
- ▶ разработка интерфейсов взаимодействия с клиентами, включая прогнозирование и планирование объемов перевозок, правил информирования, бронирования ниток графика под договорные условия и т.п.).

Повышение показателей 2-го уровня в составе удельного веса показателей выполнения плана погрузки грузов и простоя местного вагона в мотивации диспетчерского персонала

Дополнение показателей 3-го уровня показателем «простой местного вагона на ответственности ОАО «РЖД» в оценки работы:

- Центров организации работы железнодорожных станций;
- Региональных сортировочных и участковых станций с прилеганием путей необщего пользования;
- Комплексной бригады региональных сортировочных станций

ЦЕЛЬ: дифференцировать ответственность диспетчерского персонала по видам грузопотоков, а также сконцентрировать ресурсы Компании на грузонапряженных направлениях

Реализуемые решения на основе оценки удовлетворенности грузовладельцев по основным направлениям коммерческой деятельности

Плохое качество услуг (качество отдельных видов услуг, качество информационных услуг, документооборота)

Причины неудовлетворенности

	Простота процесса оформления документов, документооборота (заявок, договоров и пр.)	4,42		Февраль 2018г.
		3,96		Февраль 2019г.
	Стоимость оказания услуги электронного сопровождения ж/д перевозок (система «Этран»)	4,19		Февраль 2018г.
		3,65		Февраль 2019г.
	Оперативность сотрудников в решении возникающих вопросов, проблемных ситуаций	4,11		Февраль 2018г.
		4,10		Февраль 2019г.

Основные направления внедрения цифровых технологий

РАЗВИТИЕ ЦИФРОВЫХ КАНАЛОВ ПРОДАЖ

4 190 зарегистрированных организаций
32 оператор подвижного состава
25,2 млрд. рублей оказанных услуг

Результаты работы ЭТП ГП



Результаты внедрения «Личного кабинета клиента» и мобильного приложения

Более **1700** клиентов

ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ

Комплексная электронная технология оформления экспортных перевозок
 Электронная экспортная технология при перевозках в адрес морских портов
 Организация оформления электронных документов при транзитных перевозках
 Электронизация товаросопроводительных документов



Процесс подачи заявки ф. ГУ-12



Процесс согласования заявки ф. ГУ-12



Процесс оформления накладной



Процесс раскредитования накладной



Процесс выдачи клиентам первичных бухгалтерских документов (счетов-фактур, актов оказанных услуги т.д.)

ВНЕДРЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ DIGITAL-РЕШЕНИЙ

Технология смарт-контрактов на основе блокчейна в транспортно-логистической деятельности ОАО «РЖД» (непрерывное, безопасное использование информации о цепочке поставок в режиме реального времени, доступной для всех участников)

ЕДИНАЯ ОПЕРАЦИОННАЯ И КЛИЕНТСКАЯ СРЕДА

CRM-СИСТЕМА

Доступность электронного документооборота с ОАО «РЖД»

Внедрение простой Электронной Подписи при оформлении перевозочных документов

С начала 2019г. подключили ПЭП **585 пользователей**,
Подписано **350 тысяч** перевозочных документов

Полностью бесплатно:

Базовый набор предоставления сервисной информации

1. Доступ к ИТ-инфраструктуре

- Доступ к информационным системам для получения базового информирования
- Услуги Удостоверяющего центра
- Подключение и сопровождение VipNet Client (в т.ч. предоставление лицензии)

2. Электронный документооборот

- Подключение и сопровождение АРМов для электронного обмена документами с ОАО «РЖД»
- Предоставление доступа к оперативным данным перевозочным и иным документам
- Дублирование финансово-расчетных документов

3. Базовое информирование

- Предоставление справочной информации по перевозке
- Предоставление справочной информации по подвижному составу
- Расчет тарифов по Прейскуранту 10-01
- Перевод вагонов на учет по пробегу
- Информирование о состоянии сети, включая конвенционные запреты

Платные сервисы:

Сервисы с добавленной ценностью, позволяющие Клиенту оптимизировать свои затраты и/или увеличить доходы

4. Базовая аналитика

- Предоставление заверенной справочной информации
- Предоставление аналитики по предприятию/ владельцу вагонов
- Предоставление сервисов построения гибкой аналитики
- Обзоры по рынку

5. Продвинутая аналитика и сервисы

- Разработка сервисов и услуг под запросы Клиентов
- Предоставление интеллектуальной аналитики и прогнозов
- Предоставление сервисов, позволяющих оптимизировать процессы Клиента

- ✓ Исключение стереотипа «РЖД за все берет деньги»
- ✓ Оптимизация процессов, связанных с перевозкой ж.д транспортом, увеличение оборота вагонов

- ✓ Уменьшение затрат Клиента в транспортной составляющей за счет исключения стоимости базовой информации, необходимой для организации процесса

- ✓ Перевод ресурсов на реализацию сервисов с добавленной ценностью как для Клиента, так и для