

- Систематическое обновление крановой техники на контейнерных терминалах: так, в 2021 г. будут введены два крана, поставка которых началась в 2020 г., и будут заключены договоры на поставку еще трех в 2022 г. Приобретаемые краны обладают большей грузоподъемностью и производительностью.

ОПТИМИЗАЦИЯ НЕПРОФИЛЬНЫХ АКТИВОВ

Согласно Методическим рекомендациям по выявлению и реализации непрофильных активов, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 мая 2017 г. № 894-р, Советом директоров Общества (протокол от 18 октября 2017 г. № 3) принята Программа отчуждения непрофильных активов ПАО «ТрансКонтейнер». Ежегодно утверждается

план мероприятий по реализации непрофильных активов и реестр непрофильных активов Общества. Информация о непрофильных активах размещена на интернет-сайте Общества, на сайте Avito.ru, интернет-сайте ОАО «РЖД» в разделе «Сделки с недвижимостью» (property.rzd.ru). В целях сокращения расходов на содержание недвижимого имущества, признанного непрофильными активами, недвижимое имущество сдается в аренду по соответствующим договорам.

В связи со сменой акционеров и выходом Общества из холдинга «РЖД» часть положений нормативных документов по вовлечению непрофильного недвижимого имущества в гражданско-правовой оборот утратила свою актуальность. Ведется работа по изменению нормативных документов, предусматривающая расширение критериев и перечня недвижимого имущества Общества, которое можно отнести к непрофильному.

РАБОТА С КЛИЕНТАМИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ

При возрастающей рыночной конкуренции ПАО «ТрансКонтейнер», следуя стратегии непрерывного повышения эффективности деятельности, продолжает совершенствовать транспортно-логистические услуги для клиентов.

КЛИЕНТСКАЯ БАЗА

Клиентская база Общества насчитывает несколько десятков тысяч клиентов – от крупных международных компаний до индивидуальных предпринимателей и частных лиц.

На долю 10 крупнейших клиентов 2020 г. пришлось 29,2 % клиентских платежей, при этом крупнейший клиент – ООО «РусАлТранс», являющееся дочерней структурой ведущей компании мировой алюминиевой отрасли РУСАЛ, – обеспечил 4,5 % всех клиентских платежей.

Крупнейшие клиенты Общества по объему выручки (%)



СИСТЕМА ПРОДАЖ И КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

Сеть продаж Общества охватывает всю территорию Российской Федерации и основные транспортные центры в странах Европы и Азии. Общество поддерживает традиционную сеть присутствия на базе офисов продаж, представительств и совместных предприятий, которая дополняется системой электронной коммерции. Общество предоставляет клиентам услуги на основании типового договора транспортно-экспедиционного обслуживания. Это позволяет обеспечить соблюдение единых стандартов качества по всей сети железных дорог пространства 1520, а также за ее пределами, независимо от места нахождения клиента и точки продаж транспортно-логистической услуги.

Клиентоориентированный сервис

Клиент может выбрать необходимый вид перевозок или их комбинацию в зависимости от своих потребностей (включая автомобильную доставку до склада или магазина)



РАЗВИТИЕ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

Россия

По состоянию на 31 декабря 2020 г. на территории России Общество имело 90 офисов продаж. Сеть продаж опирается на центральный офис в Москве, ключевые грузообразующие кластеры, региональные административные центры и транспортные узлы.

Международная сеть

Международная сеть присутствия включает шесть дочерних обществ, три совместных предприятия, четыре представительства и охватывает страны СНГ, Центральной и Восточной Европы, а также Азиатско-Тихоокеанского региона.

Расширение спектра транспортно-логистических услуг в 2020 году

Маршрут Соликамск – Забайкальск – Китай
для АО «Соликамскбумпром»

Организовано движение контейнерных поездов по сквозному сервису для прямого клиента АО «Соликамскбумпром». Начало движения по маршруту – июль 2020 г. Всего в 2020 г. по маршруту Соликамск – Забайкальск – Китай отправлено 34 контейнерных поезда (3 880 ДФЭ). Скорректированная выручка составила 197,7 млн руб.

Первый полносоставный поезд с флекситанками со ст. Клещиха в Китай через сухопутный пограничный переход Забайкальск – Маньчжурия

Филиал ПАО «ТрансКонтейнер» на Западно-Сибирской железной дороге совместно с АО «РЖД Логистика» и компанией «Глобус-Транс» 13 декабря 2020 г. отправил первый полносоставный поезд с флекситанками со ст. Клещиха в Китай через сухопутный пограничный переход Забайкальск – Маньчжурия. Экспортером выступила компания «Глобус-Транс», ПАО «ТрансКонтейнер» обеспечило функции оператора контейнерного поезда, а АО «РЖД Логистика» обеспечило согласование условий перевозок по сети РЖД и Китайских железных дорог (КЖД). Поезд доставил из Новосибирска в Чунцин партию из 82 ед. 20-футовых контейнеров с флекситанками с рапсовым маслом от производителей из Алтайского края и Новосибирской области. Перевозка осуществляется в рамках проекта «Агроэкспресс» для экспорта продукции отечественных сельскохозяйственных производителей.

Поезд следует без переформирования на всем пути следования, что позволяет сократить сроки доставки груза с двух месяцев до 15 суток, а также транспортные расходы грузоотправителей.

Переключение потоков с конкурентных маршрутов через порты Санкт-Петербурга и привлечение новых объемов отправлений в Китай через сухопутные пограничные переходы

ПАО «ТрансКонтейнер» совместно с клиентами ООО «Лузалес», СК «Надежно», ГК «УЛК» организовало и осуществило новые перевозки в Китай через сухопутные пограничные переходы,

объем по которым ранее проходил через порты Санкт-Петербурга. Это обеспечило увеличение доли доходной погрузки ПАО «ТрансКонтейнер» в экспорте универсальных груженых контейнеров: +12,2 %, или +37 940 ДФЭ, по отношению к 2019 г.

Первый публичный контейнерный поезд по маршруту Батарейная – Находка-Восточная

В феврале 2020 г. по маршруту Батарейная – Находка-Восточная был отправлен первый публичный контейнерный поезд. По итогам года на данном маршруте было перевезено 1 656 ДФЭ. Регулярный ежемесячный контейнерный сервис стал не только лучшим ценовым предложением, но также позволил клиентам более точно планировать букировки на морские суда при экспортных отправках, о чем свидетельствует стабильно высокая доля (более 85 %) отправок ПАО «ТрансКонтейнер» на данном маршруте.

Переключение перевозок с собственного подвижного состава на вагоны собственности ПАО «ТрансКонтейнер»

Совместно с компанией ООО «Восход» Обществом было проведено переключение перевозок с собственного подвижного состава на вагоны ПАО «ТрансКонтейнер». Была проведена работа по согласованию рыночных ставок на уровне других собственников, что позволило переключить весь объем на парк ПАО «ТрансКонтейнер». Основные маршруты: Санкт-Петербург/Ховрино – Исаакогорка – Санкт-Петербург (21 142 ДФЭ), Санкт-Петербург – Сегежа – Санкт-Петербург (4 966 ДФЭ), Санкт-Петербург/Москва – Сыктывкар – Санкт-Петербург (15 112 ДФЭ), Санкт-Петербург/Москва – Тобольск – Санкт-Петербург (10 473 ДФЭ), Санкт-Петербург/Москва – Киров-Котласский – Санкт-Петербург (5 194 ДФЭ). Итого 56 887 ДФЭ. Как итог, увеличение доли доходной погрузки октябрьского филиала составило около 3 %.

Первые перевозки зерновых культур насыпью в контейнерах

В 2020 г. Обществом впервые организованы перевозки зерновых культур насыпью в контейнерах с применением вкладыша по маршруту Благовещенск – Находка, далее в Китай/Петропавловск-Камчатский. Общий объем составил 812 ДФЭ.

Развитие транзитных перевозок через порт Восточный

Объем транзитных перевозок из стран Азиатско-Тихоокеанского региона в Европу через порт Восточный, в том числе благодаря субсидиям, выделенным Правительством Российской Федерации, на маршруте Азиатско-Тихоокеанский регион – Восточный – Малашевиче достиг 5 370 ДФЭ.

Новые транспортные решения для производственных предприятий

В рамках сотрудничества ПАО «ТрансКонтейнер» с предприятиями Тюменской области разработаны и реализованы новые транспортные решения, которые позволяют обеспечить массовую доставку полиэтилена и полипропилена как внутри Российской Федерации, так и за ее пределы.

Так, разработано транспортное решение по доставке груза в Калужскую область на ст. Ворсино с дальнейшей доставкой груза клиента в распределительный центр, находящийся в индустриальном парке «Ворсино». По итогам года на данном направлении перевезено свыше 2,1 тыс. ДФЭ.

Также для клиента разработано сквозное решение по доставке груза с предприятия в Тюменской области в Европу. Данное решение позволило переключить часть грузопотока клиента как с морского, так и с автомобильного транспорта. По итогу 2020 г. в рамках сервиса было перевезено 1 076 ДФЭ.

Транспортные решения, способствующие контейнеризации

В целях переключения грузопотока с крытых вагонов на контейнеры, а также согласно плану развития перевозок из Казахстана, ПАО «ТрансКонтейнер» в мае 2020 г. запущен проект по перевозке алюминия из Казахстана в Турцию через порты Новороссийск и Темрюк. В рамках данного проекта перевезено свыше 5,6 тыс. ДФЭ.

Развитие сотрудничества с действующими ключевыми клиентами

В рамках сотрудничества с компанией РУСАЛ получен новый объем в экспортных отправках по следующим маршрутам: Багульная, Базаиха, Камышта, Обнорская – Каошунг (387 КТК) – Камышта – Кучеткан – Шанхай (573 КТК).

Кроме того, получен дополнительный объем и продолжается развитие в импортных отправках по следующим направлениям: Тяньзинь (Ксинганг) – Красноярск-Северный – Тайшет (125 КТК, октябрь – декабрь), Растанка – Базаиха – Блюхер (188 КТК) – Багульная, Базаиха, Камышта, Кучеткан, Гончарово – Рыбники (Растанка) (464 КТК, май – ноябрь).

Плодотворное сотрудничество с давним партнером Общества «Финтранс ГЛ» на маршруте Братск/Усть-Илимск – Забайкальск (экспорт), далее Китай ТК/ТК¹, позволило выйти на объем 8 149 КТК, что на 73 % выше, чем объем перевозок на данном маршруте в 2019 г.

В рамках сотрудничества с компанией «Лорус Интермодал» Обществом в 2020 г. запущен проект по перевозке готовых автомобилей «Мазда» с Дальнего Востока (Гайдамак / Первая Речка) в Москву (Селятино). Первый поезд отправлен в августе 2020 г. Всего отправлено семь поездов (644 ДФЭ).

«Лорус Эс Си Эм» для обеспечения бесперебойных отправок с Гайдамака автомобилей «Мазда» в ноябре 2020 г. введено два состава по 38 ед. 80-футовых вагонов по непрерывному маршруту, где задействованы отправки ПАО «СИБУР Холдинг», Силикатная/Селятино/Ульяновск – Тобольск – Гайдамак – Селятино.

ОНЛАЙН-СЕРВИСЫ

В условиях развернувшейся в 2020 г. пандемии новой коронавирусной инфекции и ввода связанных с ней ограничений онлайн-сервисы ПАО «ТрансКонтейнер» обеспечили возможность непрерывного и эффективного взаимодействия с клиентами без дополнительных издержек. Кроме того, внедренные в том числе в 2020 г. технологии обеспечили поддержку новых клиентов. Так, с января по декабрь 2020 г. количество новых уникальных пользователей выросло более чем в два раза, превысив 30 тыс. уникальных пользователей в месяц. Благодаря онлайн-сервису iSales клиент может заказать у ПАО «ТрансКонтейнер» услугу контейнерной перевозки в несколько кликов практически по всей территории евразийского континента. Сервис позволил предоставить клиенту быстрый и легкий доступ к широкому перечню услуг и информации об их стоимости.

¹ Перевозка контейнеров собственности ПАО «ТрансКонтейнер» на платформах собственности ПАО «ТрансКонтейнер».

Технология работы



Функционал онлайн-сервиса позволяет любому клиенту, даже не имеющему специальных знаний в сфере транспортно-логистического бизнеса, самостоятельно:

- рассчитывать стоимость услуг;
- оформлять заказы, не выходя из дома или офиса;
- оплачивать заказанные услуги (в том числе банковской картой);
- отслеживать статусы исполнения заказов;
- в режиме реального времени контролировать местонахождение контейнеров;
- иметь доступ к документации по договору.

В 2020 г. количество оформляемых заказов с использованием сервиса iSales достигло 99 %. Был дан старт проекту по дальнейшему развитию iSales с целью обеспечения возрастающих потребностей клиентов и повышения уровня цифровизации Общества. Ключевым эффектом проекта должен стать новый уровень оперативности и прозрачности взаимодействия между ПАО «ТрансКонтейнер» и его клиентами, а также обеспечение возможностей масштабирования каналов сбыта, в том числе за пределами Российской Федерации.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Одним из основных принципов взаимодействия Общества с клиентом является обеспечение оперативной и прозрачной обратной связи.

Система обратной связи включает:

- круглосуточный контактный центр;
- выделенные адреса электронной почты (с автоматическим формированием электронных сообщений, отсортированных по темам и профилю отправителя и направляемых адресно в соответствующие службы Общества);
- формы обратной связи и электронные анкеты клиентов на интернет-сайте Общества;
- регулярные опросы клиентов о качестве сервиса.

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

В 2020 г. Контактный центр обработал 189 950 запросов (из них 38 % по телефону). Уровень сервиса Контактного центра в среднем составил 91,9 % (в 2019 г. значение показателя составило 91,5 %), что говорит о поддержании необходимого уровня оперативности ответов абонентам: среднее время ожидания ответа сокращено до 12 с. в 2020 г.

Коэффициент самостоятельной работы операторов по целевым тематикам удерживается на уровне 97 %. Уровень качества обслуживания клиентов составил 94,6 %, что на 0,3 % выше, чем в 2019 г.

Стабильный уровень скоростных и качественных характеристик процесса в 2020 г. позволил получить и обработать в рамках целевых тематик, конвертируемых в заказы, на 4 191 обращение больше, чем в 2019 г.

В отчетном году произведен перевод подразделения на сервисы Mango, с помощью которых внедрены новые опции, повышающие конверсию и удобство коммуникаций с Обществом, такие как звонок с сайта, автоматический перезвон по пропущенным звонкам, чат, постызывающая оценка качества обработки звонков ACSI.

ВСТРЕЧИ С КЛИЕНТАМИ

В связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в мире и угрозой распространения новой коронавирусной инфекции в 2020 г. ряд выставок были перенесены на 2021 г., в том числе:

- TransRussia 2020 (Российская Федерация, Москва);
- «ИННОПРОМ-2020» (Российская Федерация, Екатеринбург);
- TransKazakhstan Translogistica 2020 (Казахстан, Алма-Ата).

Кроме того, несмотря на перенос ряда международных транспортно-логистических выставок и невозможность участия в них в 2020 г., представители Общества активно принимали участие в онлайн-мероприятиях и не потеряли связь с международными партнерами.

**Исследования качества сервиса
Общество ежегодно проводит исследование
качества сервиса на основании опроса клиентов
по следующим ключевым вопросам:**

- уровень предоставляемого сервиса;
- уровень работы менеджеров;
- уровень работы терминалов;
- информативность корпоративного сайта;
- желаемые изменения в работе Общества;
- желаемые дополнительные услуги, предпочтения и потребности клиентов.

В 2020 г. в исследовании приняли участие 2,4 тыс. респондентов. Общий объем заполнения анкет составил 42 % по сравнению с 48 % годом ранее (средний показатель в подобных исследованиях – более 10 %). В целом по Обществу средний балл индекса удовлетворенности клиентов услугами ПАО «Трансконтейнер» составил 8,8 (аналогичный показатель в 2019 г. – 8,6). Положительная динамика изменения качества предоставляемого сервиса отмечена по всему Обществу: в частности, респонденты октябрьского филиала отмечают заметное улучшение уровня сервиса по сравнению с предыдущим годом. Клиенты отметили положительные изменения в компетентности и оперативности менеджеров московского филиала. Средний балл качества работы терминалов Общества увеличился на 0,2 п. и составил в 2020 г. 8,4 балла. Наименее удовлетворены работой терминалов клиенты западно-сибирского (7,6), красноярского (7,7), забайкальского (7,8) филиалов. Наилучших результатов достигли на горьковском (9,0), юго-восточном (8,8) и уральском филиалах (8,7). Заметно улучшилась работа терминалов в октябрьском (8,2) и московском филиалах (8,4).

Средний балл качества работы терминалов



ЦИФРОВИЗАЦИЯ

В 2020 г. начат процесс перехода на современную микросервисную архитектуру, чтобы обеспечить быстрое развитие, масштабируемость и стабильную работу сервисов Общества и, как следствие, повысить качество предоставляемых клиентам услуг. Внедрение корпоративной интеграционной шины позволило создать единый унифицированный механизм для передачи информации во все ключевые информационные системы Общества, а также упростить взаимодействие с внешними партнерами.

Переход на новую облачную телефонию и развитая ИТ-инфраструктура обеспечили мгновенный переход (в течение суток) всех сотрудников Общества на удаленную работу и сохранили кроссфункциональное взаимодействие всех структурных подразделений Общества. Это позволило минимизировать количество случаев заболевания COVID-19. Использование модели SaaS позволило значительно сократить расходы на модернизацию и поддержание ИТ-инфраструктуры и предоставить доступ к современным технологиям онлайн-коммуникаций. Внедрение электронного документооборота внутри Общества и с внешними контрагентами привело к сокращению объема бумажной документации и сроков обработки первичных учетных документов.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

В ПАО «ТрансКонтейнер» управление качеством носит всесторонний и многоуровневый характер и осуществляется всеми структурными подразделениями в рамках их компетенции.

Эффективность комплексной системы управления качеством основана на единых принципах, установленных в Политике управления качеством ПАО «ТрансКонтейнер», которые реализуются на всех этапах производственной цепочки. Вопросы управления качеством находятся в ведении директора по стратегии и развитию бизнеса Общества.

Эти принципы опираются на базовые ценности, которыми руководствуются работники Общества в своей деятельности. В частности, ПАО «ТрансКонтейнер» стремится создавать для потребителей новые транспортные услуги

в ответ на потребности и ожидания клиентов в сфере организации перевозок грузов.

ПАО «ТрансКонтейнер» нацелено на предоставление транспортно-экспедиционных услуг высокого качества, что подразумевает быстрое, надежное и комплексное решение задач потребителей в сфере организации перевозок грузов.

В ПАО «ТрансКонтейнер» внедрены стандарты предоставления услуг подразделениям Общества, партнерам и внешним клиентам. Также в ПАО «ТрансКонтейнер» действует система, позволяющая оперативно вносить изменения в управленические процессы и технологии и учитывающая в том числе результаты анализа обращений клиентов, партнеров и надзорных органов.

В ПАО «ТрансКонтейнер» постоянно проводится работа по уведомлению клиентов об отклонениях при исполнении заказов. В настоящее время онлайн-информирование производится на всех этапах перевозки, что значительно сократило количество поступающих жалоб.

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В 2020 ГОДУ

В 2020 г. качественно переработана концепция процессного управления и начата кампания по пересмотру карты процессов и актуализации процессов Общества. Целями Общества являются повышение эффективности текущей деятельности, углубление культуры постоянного совершенствования и создание базиса для получения синергии в Группе компаний «Дело».

Ежегодно среди клиентов ПАО «ТрансКонтейнер» проводится исследование удовлетворенности по 10-балльной шкале. Значение данного индекса включено в систему КПЭ менеджмента аппарата управления и филиалов. Индекс удовлетворенности клиентов Общества увеличился с 8,6 балла в 2019 г. до 8,8 балла по результатам 2020 г. Клиенты отметили улучшение качества сервиса и работы терминалов, оценка уровня работы менеджеров по результатам анкетирования сохранилась на уровне 9,1 балла.

ПАО «ТрансКонтейнер» периодически проводит оценку результативности системы менеджмента качества (СМК) и по итогам оценки предпринимает необходимые действия для устранения выявленных недостатков.

Оценка результативности СМК также включает ежегодные аудиты процессов и внутренние проверки, которые проводятся в аппарате управления и филиалах ПАО «ТрансКонтейнер». По результатам выявленных несоответствий организуются корректирующие мероприятия.

ПАО «ТрансКонтейнер» успешно прошло сертификационный аудит системы менеджмента на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2015.

В 2020 г. проверка проходила в аппарате управления, московском, горьковском и приволжском филиалах. Сертификат подтверждает клиентоориентированность Общества и наличие системного подхода к управлению качеством оказываемых услуг.

В процессе аудита деятельность Общества проверяется на предмет соблюдения требований российского законодательства, анализа и повышения уровня удовлетворенности клиентов, достижения целей в области качества, обучения работников, проведения внутренних аудитов процессов и системы менеджмента качества, управления рисками и других управленческих аспектов.

Аудиты СМК

Вид аудита	Место проведения	Цель	Результат
Сертификационный аудит	Аппарат управления, московский, горьковский и приволжский филиалы	Оценка эффективности и соответствия СМК требованиям международного стандарта ISO 9001:2015	Получен сертификат соответствия СМК требованиям международного стандарта ISO 9001:2015

В 2020 г. особое внимание уделено развитию информационных систем ПАО «ТрансКонтейнер» и их интеграции с системами клиентов и соисполнителей. На сегодняшний день закончена интеграция с системами ПАО «СИБУР Холдинг», ведется интеграция с системами «Рускона», что позволит повысить качество оказания услуг в порту Новороссийска.

Сертифицирующий орган – TUV NORD (Германия), основанный в 1869 г. и аккредитованный государственным аккредитационным органом DakkS (Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH).



Также в 2020 г. стартовала разработка автоматических уведомлений в личном кабинете клиента о начале начисления сверхнормативного пользования вагонами и/или контейнерами ПАО «ТрансКонтейнер».

ПАО «ТрансКонтейнер» инвестирует средства в развитие своих терминалов, чтобы поддерживать стабильно высокий уровень сервиса для своих клиентов.