

- 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

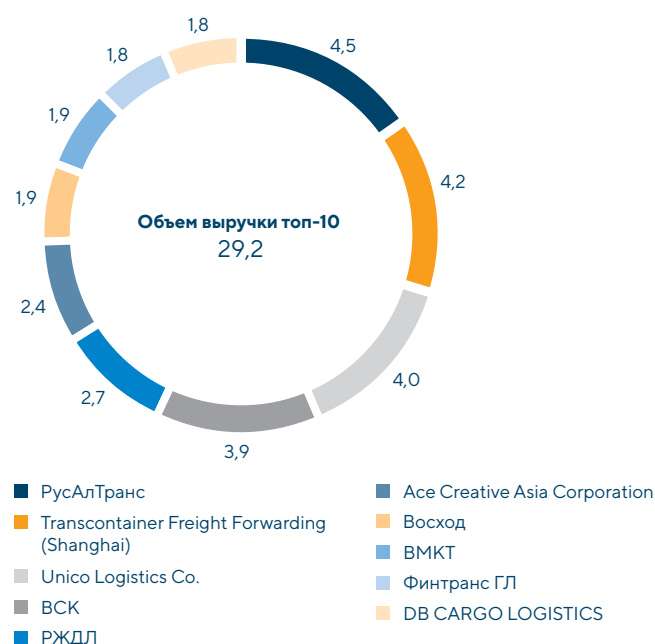
При возрастающей рыночной конкуренции ПАО «ТрансКонтейнер», следуя стратегии непрерывного повышения эффективности деятельности, продолжает совершенствовать транспортно-логистические услуги для клиентов.

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 (%)



Иные клиенты клиентского портфеля ПАО «ТрансКонтейнер» – 70,8

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.

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.

Клиентоориентированный сервис

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



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 отправок 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 отправлениях, 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 – Исакогорка – 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 отправлениях 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 отправлениях по следующим направлениям: Тяньзинь (Ксинганг) – Красноярск-Северный – Тайшет (125 КТК, октябрь – декабрь), Растарка – Базаиха – Блюхер (188 КТК) – Багульная, Базаиха, Камышта, Кучеткан, Гончарово – Рыбники (Растарка) (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, поствызывная 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 кросс-функциональное 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 управленческие 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.

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



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.

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.