



О текущей ситуации на рынке грузовых железнодорожных перевозок.
Взаимодействие с Советом потребителей по вопросам деятельности ОАО «РЖД» и его ДЗО
и операторским сообществом: механизмы, результаты, инициативы

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

Шило Алексей Николаевич

Динамика погрузки в январе – июне 2019 года



Основные факторы, влияющие на погрузку

Уголь

Снижение спроса со стороны энергогенерирующих предприятий Польши и поставок на Украину



Зерно

Сокращение запасов зерна урожая
Неблагоприятная мировая конъюнктура



Нефтяные грузы

Ремонты на ряде крупных НПЗ



Черные металлы

Нестабильная ситуация на мировом рынке



Лесные грузы

Повышение таможенных пошлин с 20% до 40%
Квотирование экспорта березы



Грузы в контейнерах

Глобализация транспортной системы способствует переключению погрузки ряда грузов в контейнера (лесные, химикаты)



Цемент

Удовлетворение спроса, вызванного ростом жилищного строительства



Удобрения

Гос. программа поддержки с/х производителей; увеличение посевных площадей; наращивание производственных мощностей Усольского калийного комбината



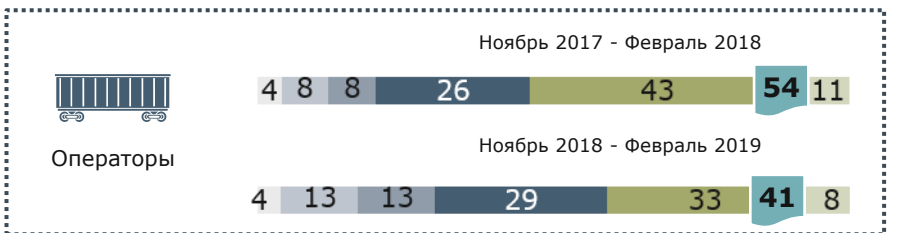
Продовольственные товары

Удовлетворение растущих потребностей населения Центрального, Приволжского и Южного ФО



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)

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 отдельных видов услуг (организация работы 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

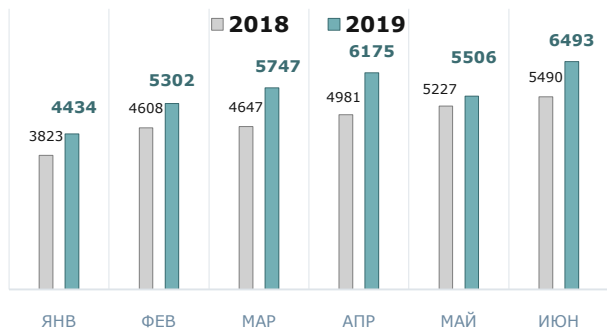
- ▶ Внедрение централизованной системы оперативного реагирования на жалобы пользователей услуг в сфере грузовых перевозок на базе АС «Фокус»
- ▶ Автоматизированная технология прогнозирования и краткосрочного планирования погрузки грузов на основе ввода в ЭТРАН непосредственно клиентом
- ▶ Обслуживание 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.

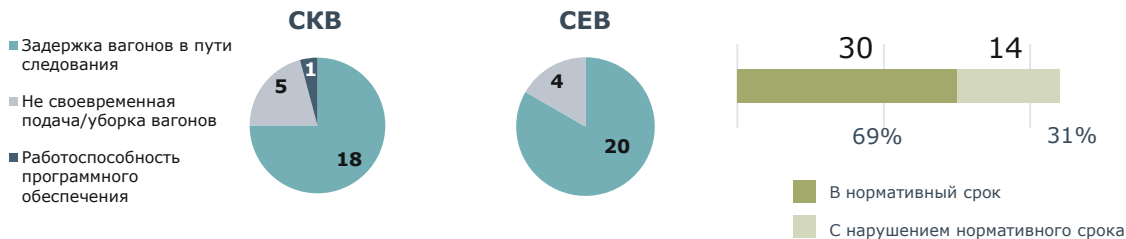
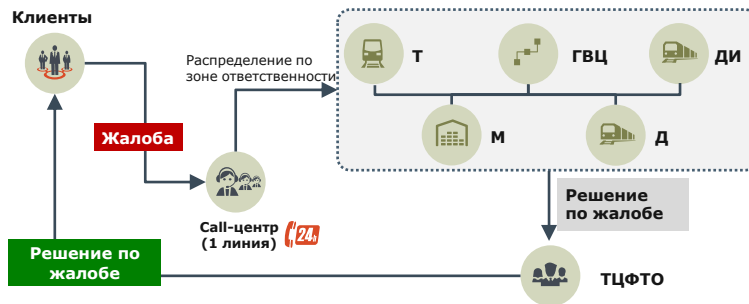


СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРИ ОБРАБОТКЕ ЖАЛОБ (ФОКУС)



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.)

Технология прогнозирования и краткосрочного планирования погрузки грузов

В 2019 ГОДУ ОАО «РЖД» СОВМЕСТНО С ГРУЗОТПРАВИТЕЛЯМИ ПРИСТУПИЛО К РЕАЛИЗАЦИИ ТЕХНОЛОГИИ ФОРМИРОВАНИЯ ГРУЗОТПРАВИТЕЛЕМ 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



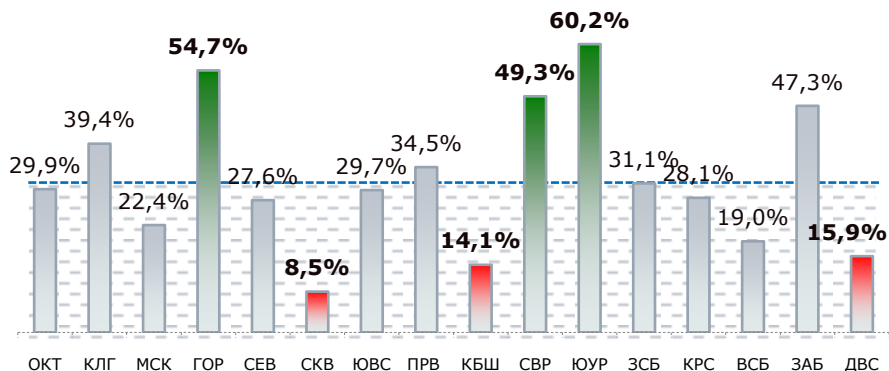
По окончании отчетных суток анализ выполнения СКПП, с определением причин



Принятие мер для безусловного вывоза всего предъявляемого груза

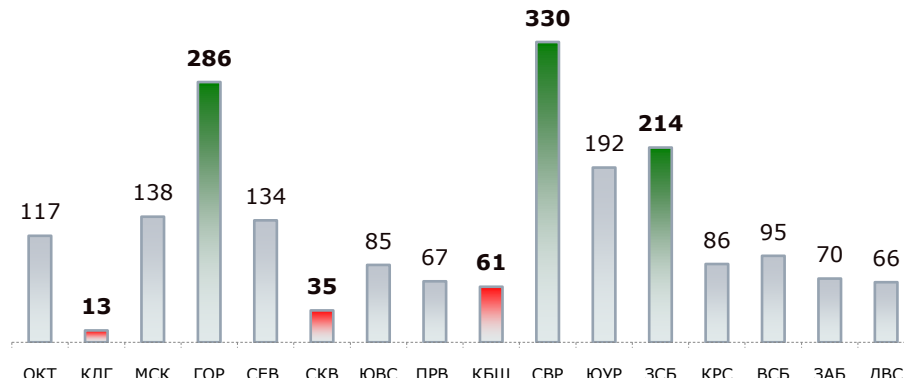
Доля от всех грузоотправителей на дороге, %

Общая доля по сети – **31,0%**



Количество грузоотправителей, работающих по Технологии

Всего по сети – **1 989**



Клиенты осуществившие наибольший ввод данных в АС ЭТРАН по Технологии формирования грузоотправителем суточного плана и декадного прогноза погрузки грузов (СКПП)

РН-Транс - **1875 ваг.**
 Стойленский ГОК - **719 ваг.**
 Михайловский ГОК - **713 ваг.**
 Лебединский ГОК - **676 ваг.**

Уралкалий - **656 ваг.**
 Распадская УК - **622 ваг.**
 Газпромтранс - **620 ваг.**
 СУЭК-Хакасия - **546 ваг.**

Кузбассразрезуголь - **540 ваг.**
 Востсибуголь - **453 ваг.**
 НЛМК - **399 ваг.**
 СУЭК-Кузбасс - **382 ваг.**

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

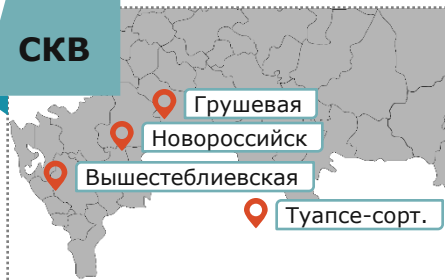
ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ:

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»

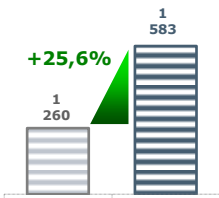
ОКТ



- 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»

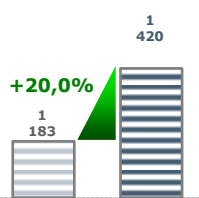
Результаты работы:

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



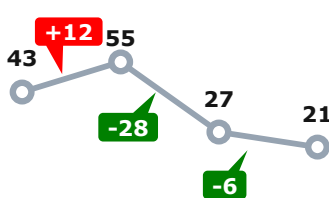
01.05.2018 01.05.2019

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



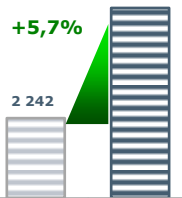
01.05.2018 01.05.2019

Количество брошенных поездов в адрес терминалов СКВ ж.д.



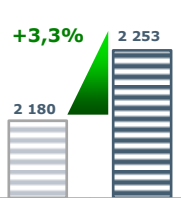
Результаты работы:

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



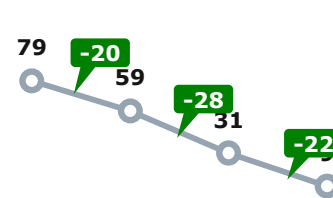
01.05.2018 01.05.2019

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



01.05.2018 01.05.2019

Количество брошенных поездов в адрес терминалов СКВ ж.д.



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.



4,08

Февраль 2019г.



Достаточность функциональных возможностей системы «ЭТРАН»

4,08

Февраль 2018г.



4,02

Февраль 2019г.

Основные направления внедрения цифровых технологий

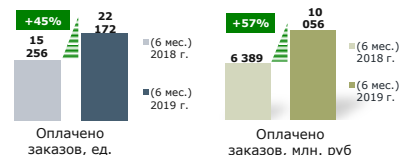
РАЗВИТИЕ ЦИФРОВЫХ КАНАЛОВ ПРОДАЖ

4 190
зарегистрированных
организации

32 оператор
подвижного состава

25,2 млрд. рублей
оказанных услуг

Результаты работы ЭТП ГП



Результаты внедрения «Личного кабинета клиента» и мобильного приложения

Более
• 1700 компаний
• 3200 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
в электронном виде

90%



Процесс согласования заявки ф. ГУ-12
согласуется в автоматическом режиме

94%



Процесс оформления накладной
в электронном виде

93%



Процесс раскредитования накладной
в электронном виде

85%



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

44%

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»



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

Внедрение простой Электронной Подписи при оформлении перевозочных документов

Полностью бесплатно:

Базовый набор предоставления сервисной информации

Уровни услуг и их
представленность в
портфеле ЦФО

Платные сервисы:

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

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

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 стоимостью как для Клиента, так и для