

## 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<sup>1</sup>, а также за ее пределами, независимо от места нахождения клиента и точки продаж транспортно-логистической услуги.

## Россия

На территории России по состоянию на 31 декабря 2018 г. действовало 95 офисов продаж. Сеть продаж опирается на центральный офис в Москве, ключевые грузообразующие кластеры, региональные административные центры и транспортные узлы.

## Международная сеть

Международная сеть продаж охватывает около 30 стран, в том числе страны СНГ, Центральной и Восточной Европы, а также Азиатско-Тихоокеанского региона, и включает семь дочерних обществ, четыре совместных предприятия и пять представительств.



1. Пространство 1520 – ширина железнодорожной колеи на территории России, Финляндии, Монголии и стран СНГ, равная 1 520 мм.

## Онлайн-сервисы

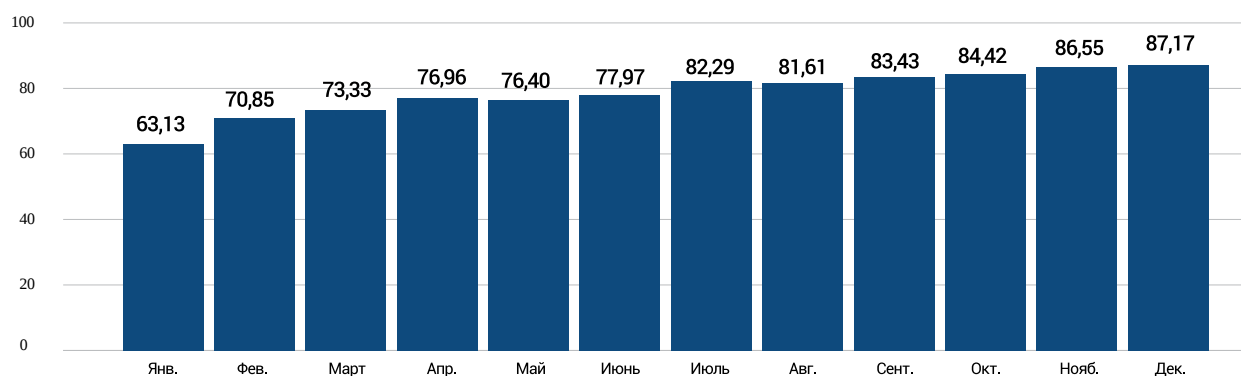
ПАО «ТрансКонтейнер» активно развивает интернет-продажи, которые уже стали основным каналом взаимодействия с клиентами. В 2018 г. выполнен переход с используемого ранее комплекса удаленного доступа на онлайн-сервис iSales, с помощью которого клиент может заказать у ПАО «ТрансКонтейнер» услугу контейнерной перевозки в несколько кликов практически по всей территории евразийского континента. С помощью iSales клиент получает доступ к широкому перечню услуг и информации об их стоимости без лишних коммуникаций и затрат времени.

Функционал онлайн-сервиса позволяет любому клиенту, даже не имеющему специальных знаний в сфере транспортно-логистического бизнеса, самостоятельно рассчитать стоимость услуг, оформить заказ, не выходя из дома или офиса, оплатить заказанные услуги (в том числе при помощи банковской карты), отследить статус исполнения заказа, в режиме реального времени контролировать местонахождение контейнеров, а также иметь доступ к документации по договору.

С целью удовлетворения требований всех категорий клиентов созданы сразу две версии iSales – Lite и Pro. Клиентам доступна самостоятельная регистрация в версии iSales Lite и оформление заказов без визита в офис. В версии Lite договор транспортной экспедиции заключается в электронной форме на каждую новую перевозку. Также клиент может заключить договор в ближайшем офисе и получить доступ к версии iSales Pro, что открывает для него максимальные возможности при работе в iSales с множеством полезных опций.

В 2018 г. iSales стал основным каналом, обеспечивающим интернет-продажи. На конец 2018 г. более 87% контейнеров перевозились по заказам, оформленным в онлайн-сервисе. Девять из десяти заказов клиентов поступают через iSales.

### Доля контейнеров, принятых к перевозке по заказам, оформленным через каналы электронной коммерции в 2018 году (%)



## Обратная связь с клиентами

Обеспечение обратной связи является ключевым элементом взаимодействия Общества и клиентов. 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);
- электронные анкеты клиентов на интернет-сайте Общества;
- проведение регулярных круглых столов с участием клиентов и партнеров;
- регулярные опросы клиентов о качестве сервиса.

## Контактный центр

В 2018 г. центр обработал 127 405 запросов, из них 66% – по телефону. Количество обработанных входящих звонков увеличилось на 5% к уровню 2017 г. При этом уровень сервиса работы контактного центра поддерживался в среднем на уровне 89% (в 2017 г. значение показателя составило 87%), что свидетельствует прежде всего о повышении оперативности ответов абонентам, при этом среднее время ожидания ответа сокращено с 14,9 с. в 2017 г. до 14,5 с. в 2018 г. Уровень качества обслуживания клиентов составил 93,1%, что на 2% выше, чем в 2017 г. Это говорит о том, что несмотря на рост поступающих обращений, удалось улучшить уровень доступности контактного центра для наших клиентов.