

Онлайн-сервисы

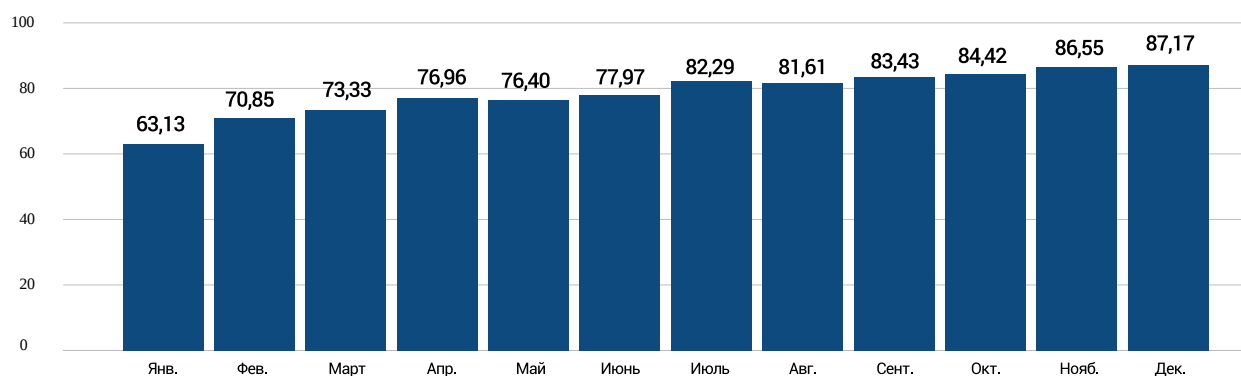
ПАО «ТрансКонтейнер» активно развивает интернет-продажи, которые уже стали основным каналом взаимодействия с клиентами. В 2018 г. выполнен переход с используемого ранее комплекса удаленного доступа на онлайн-сервис iSales, с помощью которого клиент может заказать у ПАО «ТрансКонтейнер» услугу контейнерной 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.

Встречи с клиентами

В течение года ПАО «ТрансКонтейнер» проводило круглые столы с участием представителей транспортно-логистических компаний, экспертов рынка, грузоотправителей и грузовладельцев, клиентов и партнеров из разных отраслей промышленности.

В 2018 г. такие встречи прошли в Нижнем Новгороде и Шанхае (КНР) с привлечением клиентов и партнеров Общества.

В рамках мероприятий были представлены новые сервисы и маршруты Общества, обсуждались вопросы, касающиеся взаимодействия Общества с пользователями транспортных услуг, развития электронной коммерции, организации перевозок грузов в составе контейнерных поездов, переключения грузопотока с автотранспорта на железную дорогу. Большое внимание было уделено развитию интернет-сервисов Общества, в частности сервиса iSales.

Кроме того, на ежеквартальной основе проводятся региональные координационные советы в Санкт-Петербурге и Нижнем Новгороде под председательством начальников Октябрьской и Горьковской железных дорог, в которых традиционно принимают участие представители ПАО «ТрансКонтейнер».

Постоянное общение с клиентами и партнерами позволяет Обществу оперативно реагировать на происходящие на рынке изменения и формировать конкурентоспособный сервис с учетом потребностей и пожеланий участников рынка.

В планах Общества на 2019 г. – принять участие в крупнейших выставках транспортной отрасли:

- TransRussia / TransLogistica 2019 (Россия, Москва);
- TransSiberia 2019 (Россия, Новосибирск);
- Transport Logistic 2019 (Германия, Мюнхен);
- «Иннопром – 2019» (Россия, Екатеринбург);
- TransKazakhstan Translogistica 2019 (Казахстан, Алма-Ата);
- «Транспорт и логистика» (Беларусь, Минск);
- CILF 2019 (КНР, Шеньчжень);
- International Supply Chain and Smart logistics Expo (SCSL) (КНР, Ченду);
- CHINA INTERNATIONAL IMPORT EXPO 2019 (КНР, Шанхай);
- «Транспорт России – 2019» (Россия, Москва).

Желаемые изменения в работе Общества

Показатель	Доля от числа опрошенных (%)	Изменение 2018/2017, (п. п.)
Снизить тарифы	33	2
Ускорить сроки доставки груза	17	(3)
Улучшить техническое состояние контейнеров	12	(2)
Увеличить скорость расчета ставок	7	(1)
Увеличить доступность информирования о заказах, статусе перевозок	7	(1)
Ускорить сроки обработки заказов на терминалах	9	(1)
Другое	16	6

Исследование качества сервиса

Общество ежегодно проводит исследование качества сервиса на основании опроса клиентов по следующим ключевым позициям:

- 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 2018 г. в исследовании приняли участие 2,1 тыс. респондентов. Общий процент возврата заполненных анкет составил 37% по сравнению с 33% годом ранее, что свидетельствует о растущем уровне лояльности клиентов (средний показатель в подобных исследованиях – более 10%).

В целом по Обществу средний балл индекса удовлетворенности клиентов услугами ПАО «ТрансКонтейнер» составил 8,4. Наилучшие результаты показали филиалы на Приволжской, Северо-Кавказской, Северной и Юго-Восточной железных дорогах.

Наибольшую динамику по улучшению качества оказываемых услуг показал филиал на Московской железной дороге: +0,6 балла. Наибольшее снижение среднего балла по сравнению с 2017 г. отмечено в филиалах на Октябрьской и Северной железных дорогах. Программа повышения качества сервиса в этих подразделениях будет утверждена и реализована в 2019 г.

Результаты опроса клиентов, проведенного в 2018 г., представлены на графике.

По сравнению с 2017 г. количество клиентов, заинтересованных в ускорении сроков доставки, снизилось с 20 до 17%.