

Система клиентского сервиса

Вызовы последних лет показывают, что ключевыми задачами любой компании являются быстрая адаптация к изменениям и максимальная цифровизация процессов. Качественный уровень сервиса в периоды турбулентности становится залогом спокойствия и лояльности клиентов.

Для информирования пассажиров о работе и услугах пассажирского комплекса работает Центр поддержки клиентов ОАО «РЖД».

В 2023 году большое внимание уделялось развитию новых сервисов для пассажиров, в том числе с использованием цифровых технологий. Доля электронных услуг ОАО «РЖД», доступных для пассажиров, составила 70 %.

Для более эффективной работы контактного центра используется искусственный интеллект в мобильном приложении, на сайте, в мессенджерах, а также при звонке на горячую линию. Виртуальный помощник отвечает на типовые запросы пользователей мгновенно и с высокой точностью.

Внедрен новый дизайн бланка электронного проездного документа для поездов дальнего следования, при этом для посадки в поезд бумажный билет иметь при себе необязательно.

Электронные продажи билетов на поезда дальнего следования достигли 77,9 % от общей продажи билетов. Сегодня пассажир имеет возможность оформить на веб-ресурсах ОАО «РЖД» билеты как дальнего следования, так и пригородного сообщения.

> **76,2 %**

билетов в 2023 году приобретается через интернет, при этом через мобильное приложение — более 30 %

Мониторинг качества услуг

Результаты исследований уровня удовлетворенности пассажиров являются целевым индикатором оценки работы пассажирского комплекса. Опрос пассажиров проводится в формате персонального интервью. Перевозчики проводят опрос пассажиров непосредственно в поездах в соответствии с опросным листом¹. Вопросы сгруппированы по восьми блокам услуг, оказываемых пассажирам холдинга «РЖД». Исследования проводятся ежеквартально.

Оценивается удовлетворенность на каждом из пяти этапов взаимодействия с пассажиром:

- подготовка к поездке (получение необходимой информации, покупка билета);
- в начале поездки, при обслуживании на объектах пассажирской инфраструктуры (на вокзале или платформе);
- непосредственно в пути следования в поезде;
- в конце поездки, при обслуживании на объектах пассажирской инфраструктуры в пункте назначения;
- послетранспортное обслуживание (работа с обращениями, программа лояльности).

Наиболее значимые для пассажиров критерии оценки качества услуг в 2023 году:

- в дальнем следовании — удобство расписания и скорость передвижения, безопасность, стоимость поездки и услуг, техническое состояние подвижного состава и комфорт при передвижении в поезде, удобство приобретения билетов;
- в пригородном сообщении — удобство расписания и скорость передвижения, стоимость поездки и услуг, безопасность, техническое состояние подвижного состава, комфорт пребывания на вокзалах и остановочных пунктах.

Динамика сводного индекса удовлетворенности пассажиров в 2023 году, баллов

Показатель	I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
В дальнем следовании	87,6	88,0	89,9	90,5
В пригородном сообщении	84,9	88,6	88,4	88,5

¹ Исследования проводятся в соответствии с методикой, утвержденной распоряжением ОАО «РЖД» от 29 декабря 2021 года № 3041/р.

Из всех опрошенных респондентов около 45 % отметили, что качество осталось на прежнем уровне, однако 40 % ответили, что качество улучшилось.

Динамику изменений в лучшую сторону отмечали как пассажиры поездов, так и пользователи услуг пассажирской инфраструктуры.

Программа лояльности «РЖД Бонус»

«РЖД Бонус» — программа поощрения пассажиров на железнодорожном транспорте холдинга «РЖД», которая позволяет пассажирам дальнего следования накапливать баллы за поездки и оплачивать ими билеты.

Число участников программы достигло 9,9 млн. Аудитория телеграм-канала «Вагон скидок» в 2023 году выросла в 1,5 раза по сравнению с 2022 годом, до 426 тыс. человек.

Набирает популярность программа «Клуб путешественников», позволяющая пассажирам туристических поездов копить баллы и медали туриста и обменивать их на путешествия и сувениры. Более 30 тыс. участников

совершили около 30 тыс. поездок, накопили 32 млн туристических баллов и получили 94 тыс. медалей туриста.

[Сайт программы «РЖД Бонус»](#)

Мобильное приложение ОАО «РЖД» для пассажиров

Мобильное приложение «РЖД Пассажирам», доступное в российском магазине приложений RuStore, объединяет все сервисы, которые могут понадобиться пользователю, в том числе:

- расписание и отображение фактического движения поездов дальнего следования и пригородного сообщения;
- покупка билетов на поезда дальнего следования и пригородного сообщения, в том числе абонементов, разовых и льготных билетов с верификацией права на льготу;
- возврат билетов, приобретенных на сайте или в приложении;
- справочно-информационные услуги и новости ОАО «РЖД».

Количество билетов, оформленных через мобильное приложение, выросло на 70 % по сравнению с 2022 годом.

В 2023 году мобильное приложение, в котором за период его работы оформлено более 100 млн билетов, было удалено из мобильного маркетплейса AppStore. ОАО «РЖД» нацелено на то, чтобы обеспечить максимальную доступность своих цифровых сервисов. Компания работает над тем, чтобы в 2024 году внедрить удобную, полнофункциональную мобильную версию веб-портала, которую можно будет использовать как приложение на мобильных устройствах с любыми операционными системами.

В функционал приложения регулярно добавляются новые возможности для пассажиров. В 2023 году стало возможно:

- оплачивать проезд в пригородном сообщении в приложении по СБП;
- на двух полигонах пригородного сообщения бесконтактно валидировать билеты через приложение по технологии NFC;
- в рамках пилотного проекта бесконтактно оплатить проезд с использованием геолокации (Open loop) в приложении.

Клиенты по грузовым перевозкам

GRI 3-3

Работая на высококонкурентном и волатильном рынке, ОАО «РЖД» стремится оказывать комплексные услуги во всех видах сообщения и расширять спектр оказываемых клиентам услуг. Главная роль отводится внедрению и широкомасштабному применению современных логистических технологий, охватывающих максимальную потребительскую аудиторию.

Улучшение сервиса для грузоотправителей

Приоритет развития ОАО «РЖД» в сфере грузовых перевозок — привлечение дополнительных грузов и расширение спектра предоставляемых логистических продуктов. Для решения этих задач запущены следующие сервисы: «Организация движения грузовых поездов по расписанию»,

«Грузовой экспресс», «Модульный экспресс», а также сервис контейнерных ежемесячных перевозок сборных экспортных грузов «Экспортный экспресс МСП» для субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП).

Автоматизированная система управления терминально-складским комплексом

В 2023 году осуществлен перевод пользователей в Автоматизированную систему управления терминально-складским комплексом, которая является полностью отечественной разработкой и включена в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных. Система интегрирована с 19 автоматизированными системами ОАО «РЖД», внедрена на всех грузовых терминалах и позволяет повысить доступность терминально-складских услуг для клиентов, включая заключение договоров, оформление заказов и заявок на допуск и всех отчетных документов удаленно с использованием сети Интернет и электронной подписи. Данные сервисы доступны в Личном кабинете клиента в сфере грузовых перевозок.

«РЖД Маркет»

В 2023 году портфель цифровых сервисов холдинга «РЖД» получил динамичное развитие. Растущую популярность приобретает маркетплейс «РЖД Маркет» — ИТ-площадка, позволяющая любым предприятиям расширить географию поставок, найти новые рынки сбыта своей продукции и снизить издержки конечных потребителей. Миссией сервиса является обеспечение роста товарооборота и экспортного потенциала отечественных компаний за счет цифровых технологий и максимального использования пропускных способностей железнодорожной инфраструктуры.

В 2023 году маркетплейс «РЖД Маркет» стал лауреатом Национальной премии за достижения в области транспортной инфраструктуры «Формула движения» в номинации «Лучшее решение в области цифровизации транспорта».

Электронная торговая площадка «Грузовые перевозки»

Электронная торговая площадка «Грузовые перевозки» (ЭТП ГП) интегрирует услуги перевозки, предоставления подвижного состава, терминально-складские и логистические услуги дочерних обществ ОАО «РЖД». Начата продажа контейнерных перевозок и комплексной услуги «перевозка с последующей перевалкой», организация перевозок транзитных и импортных грузов, а также сервис управления порожними вагонами.

Площадка обеспечивает недискриминационный доступ грузоотправителей к погрузочным ресурсам и организации перевозки, в том числе в транзитном сообщении. Она предоставляет сквозной сервис, включая мультимодальное сообщение, складские услуги, облачные сервисы.

89,5%
клиентов
(от общего объема клиентов ЭТП ГП) сервиса по предоставлению подвижного состава - субъекты МСП

В 2023 году внедрение новых цифровых сервисов, прежде всего сервиса «Спотовые сделки»¹, способствовало подключению к ЭТП ГП новых поставщиков услуги предоставления вагона. Сегодня к сервису подключены 144 поставщика услуг (+12 % к 2022 году), из них 131 — операторы подвижного состава. Относительно начала работы площадки количество поставщиков выросло в семь раз.

Реализованы новые услуги по переадресовке грузов в пути следования и привлечению дополнительного финансирования. Для иностранных компаний — нерезидентов Российской Федерации, усовершенствован механизм расчетов при перевозках экспортно-импортных и транзитных грузов, запущен модуль мультивалютных расчетов. Был открыт доступ к функционалу ЭТП ГП пользователям Электронной площадки по купле-продаже вторичных материальных ресурсов, созданной при поддержке Российского экологического оператора.

Развитие перевозок грузов в специализированных контейнерах

В рамках создания сервиса перевозки мелких партий грузов изготовлены опытные образцы пяти- и десятитонных

среднетоннажных модулей (СТМ) и контейнер-адаптеров для их перевозки, которые успешно прошли предварительные и приемочные испытания с подъемом груза захватными механизмами и тестовой перевозкой в составе контейнерного поезда.

В 2023 году был разработан новый грузовой поезд «Контейнерный экспресс». Перевозка контейнеров осуществляется на скоростных 80-футовых вагонах-платформах, развивающих скорость до 140 км/час, или 1 367 км/сут, что в два раза быстрее обычных контейнерных поездов.

Повышение качества обслуживания грузоотправителей

По итогам 2023 года на сети железных дорог функционируют 86 офисов Центров продаж услуг (ЦПУ), где проводят активную работу с клиентами более 250 работников. В 2023 году к работе с ОАО «РЖД» было привлечено более 3 тыс. новых клиентов, заключивших соответствующие договоры на открытие единого лицевого счета.

В декабре 2023 года утвержден Типовой технологический процесс работы Центров продаж услуг¹,

на основании которого работники также проводят активную работу с действующими клиентами по расширению спектра оказываемых услуг и географии перевозок.

Продолжается масштабная работа по развитию компетенций работников ЦПУ по активным продажам и обслуживанию клиентов. Расширяется спектр услуг, предоставляемых клиентам в формате одного окна.

За 2023 год все продажи ЦПУ переведены в цифровой формат, взаимодействие с клиентами фиксируется в автоматизированной системе по управлению взаимоотношениями с клиентами (АС УВК).

Также в 2023 году специалистами ЦПУ по международным продажам проводилась работа по взаимодействию с иностранными партнерами и потенциальными клиентами, находящимися на территориях иностранных государств.

В рамках обработки поступающих жалоб по технологии «ФОКУС» в 2023 году было решено более 117 тыс. запросов клиентов, снижено почти в два раза количество возвратов обращений на доработку: в 2023 году этот показатель составил 4,3 % от общего количества обращений.

Работают горячие линии информационной поддержки клиентов, где в 2023 году были оказаны консультации более чем 184 грузоотправителям и грузополучателям.

Экологический калькулятор

Понимая значимость вопросов экологии, ОАО «РЖД» предоставило грузоотправителям возможность рассчитать воздействие на окружающую среду. В личном кабинете клиента ОАО «РЖД» доступен экологический калькулятор, расчет которого позволяет определить, насколько возможно сократить выбросы парниковых газов от конкретной перевозки, если отправить груз железнодорожным транспортом. Также запущен счетчик, информирующий клиентов о количестве спасенных от вырубки деревьев благодаря переходу на электронный документооборот. Более 90 % грузоотправителей перешли на электронный обмен данными (ЭОД).

На сайте ОАО «РЖД» (cargolk.rzd.ru) размещен Экологический меморандум, а также в режиме реального времени отображается информация о количестве сокращенных выбросов углекислого газа в окружающую среду с начала года.

Калькулятор

1 экономии выбросов CO₂ при расчете стоимости услуг для клиентов железнодорожной перевозки

Счетчик

2 сокращения углеродного следа за счет выбора услуги перевозки железнодорожным транспортом

Счетчик

3 спасенных от вырубки деревьев за счет использования ЭОД

¹ Инструмент динамического ценообразования, позволяющий операторам и грузоотправителям в режиме реального времени находить паритет по цене и оформлять перевозку онлайн.

¹ Распоряжение ОАО «РЖД» от 6 декабря 2023 года № 3107/р.