

ЦИФРОВИЗАЦИЯ КАК РЕШЕНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОБЛЕМ КЛИЕНТОВ И КОНТРАГЕНТОВ ОАО «РЖД»

Е.А. Заостровских, А.С. Санжиева
Дальневосточный федеральный университет,
г. Владивосток, Россия

На основе анализа современных трендов развития в логистической отрасли, проведена оценка состояния цифровых процессов в ОАО «РЖД», определены основные проблемы клиентов и контрагентов, а также их основные потребности.

Ключевые слова: цифровизация, клиенты, контрагенты, проблемы развития, ОАО «РЖД».

DIGITALIZATION AS A SOLUTION OF THE MAIN PROBLEMS OF CLIENTS AND CONTRACTORS OF JSC «RUSSIAN RAILWAYS»

E.A. Zaostrovskikh, A.S. Sanzhieva
Far Eastern Federal University,
Vladivostok, Russia

Based on the analysis of current trends in the logistics industry, an assessment of the state of digital processes in JSC «Russian Railways» was carried out, the main problems of its clients and contractors, as well as their main needs were identified.

Keywords: digitalization, clients, contractors, development problems, JSC «Russian railways».

Важное место в транспортной системе РФ занимают железные дороги. Железнодорожный транспорт выполняет до 12% общего объема грузовых перевозок и 82% общего грузооборота, осуществляемого всеми видами транспорта (без учета трубопроводного). С 2008 г. было реализовано большое число крупных железнодорожных проектов (строительство железнодорожной линии Кызыл – Курагино, реконструкцию участка Оунэ – Высокогорная со строительством нового Кузнецовского тоннеля на участке Комсомольск-на-Амуре – Советская Гавань и т.д.). Железнодорожный транспорт постепенно адаптируется к новым условиям хозяйствования. Однако многие вопросы развития железнодорожного транспорта в условиях формирования рыночных отношений пока не получили удовлетворительного решения.

Для решения проблем развития железнодорожного транспорта 19 марта 2019 г. распоряжением Правительства РФ была утверждена программа развития ОАО «Российские железные дороги» до 2025 г., которая предусматривает переход на «цифровую железную дорогу». На развитие РЖД до 2025 года будет выделено около 9 трлн рублей, 4 трлн рублей из которых – средства инвесторов. Основной целью Концепции «Цифровая железная дорога» является повышение

качества предоставляемых услуг – транспортных и логических за счет применения цифровых технологий.

Особенность текущего момента заключается в том, что затянувшийся мировой экономический кризис и пандемия оказывают негативное влияние на развитие железнодорожных перевозок РФ и диктуют свои правила игры в новых условиях. Особую важность в этой связи приобрели торговые, портовые, логистические, транспортные и другие информационные платформы, которые позволяют осуществлять онлайн-декларирование и обмен информацией, а также сокращать прямые контакты с персоналом на транспорте.

В условиях ограничения задан общемировой тренд в развитии цифровизации всех процессов. Цепочки поставок быстро переходят к объединенной, цифровой системе логистики. Цифровизация приносит инновации в отрасль, которая раньше была ограничена устаревшими системами и подходами. Это делает глобальную цепочку полностью прозрачной для всех участников грузоперевозок. Применение и внедрение современных технологий возможно с развитием цифровизации и трансформации логистической деятельности в цифровую логистику, которая является ключевой логистической тенденцией в настоящее время.

Согласно Проекту «Цифровая железная дорога», переход к целевому состоянию информационных технологий создаст основу для новых сервисов, основанных на использовании цифровых технологий, и обеспечит снижение доли эксплуатационных расходов ОАО «РЖД» на информационные системы (до 5% в год). Современные тенденции в использовании новейших технологий требуют цифровизации программ и систем управления логистическими комплексами. На данный момент, в компании ОАО «РЖД» отсутствует полная цифровизация всех систем, ведь оффлайновые офисы ЦФТО все еще играют очень важную роль. Тем не менее, в компании существует несколько систем для оформления и отправки груза. Но текущие платформы работают сложно и разрозненно и не составляют единую систему. У каждой имеется ряд существенных недостатков: довольно ограниченные возможности системы «РЖД-Груз» и личный кабинет, недостаток сервиса контрагентов на электронной торговой площадке «Грузовые перевозки», а также несвязность и доступность только с компьютера автоматизированной системы «ЭТРАН».

Проанализировав основные сегменты клиентов компании ОАО «РЖД», установлено, что более 70% клиентов грузовых перевозок относятся к сегменту малого и среднего предпринимательства, но до 80% выручки формируют крупные предприятия. Таким образом, нельзя выделить основную категорию, так как оба сегмента занимают важную позицию для компании.

Для определения основных болей клиента, был рассмотрен путь грузоотправителя сейчас. Определено, что клиент застревает уже на этапе оформления заказов, ведь в 90% случаев нужно идти в оффлайн офис — это не очень удобно, особенно учитывая современные реалии, после чего осуществлять операции для заключения договоров, оплаты, трекинга еще в 4 и более системах, и клиент ищет оператора первой и последней мили, а также экспедитора самостоятельно.

На основе проанализированного клиентского пути были обобщены основные проблемы клиентов и контрагентов. Установлено, что для грузоотправителей отсутствие комплексной услуги перевозки в системе одного окна является основным отталкивающим фактором текущей системы (рис. 1). А для операторов – отсутствие автоматизированного подбора клиентам и сложности в оформлении перевозок некоторых железных дорог, например республики Саха Якутия и Сахалинской области (рис. 2).

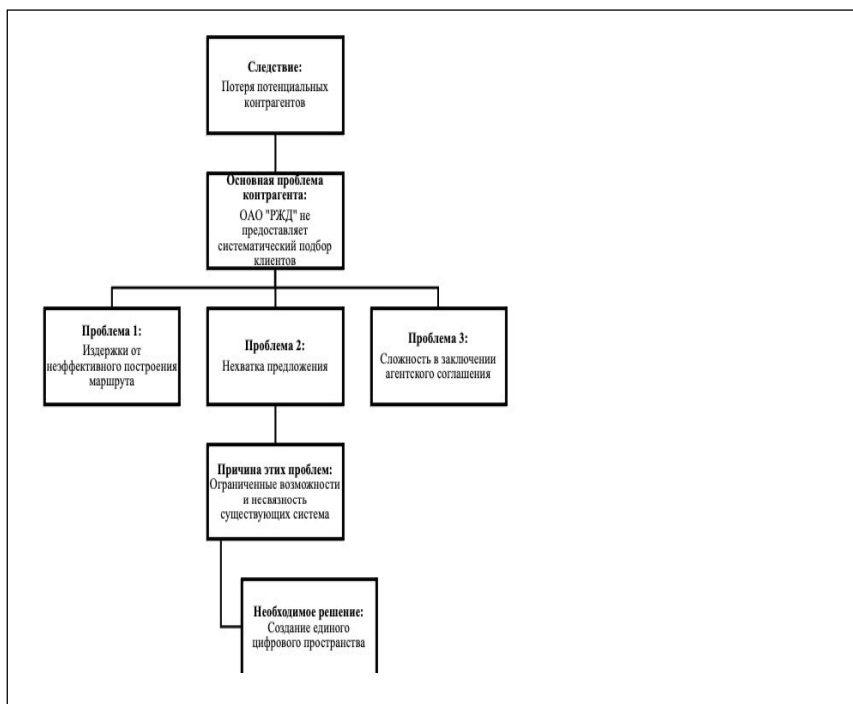


Рис. 1. Дерево проблем клиентов

На основе представленного было выявлено, что общими проблемами для операторов и клиентов являются: сложный документооборот и необходимость работы в нескольких системах. Все это проблемы низкой клиентоориентированности компании.

Для того чтобы решить обозначенные проблемы, определены основные потребности всех участников грузоперевозки: грузоотправителям важнее всего быстро и удобно оформить заявку, предоставление гарантии конфиденциальности данных, система лояльности и оптимальная стоимость. Для провайдеров услуг: прозрачность перевозок, возможность просмотреть актуальные заявки, документацию по ним и упрощенный документооборот.

Соответственно есть много действий которые можно сократить и объединить на одной платформе, что существенно снизит операционные издержки и привлечет новых клиентов. Эту обобщающую проблему сложных взаимодействий участников грузоперевозок поможет решить полная цифровизация всех процессов, к которой и стремится компания на данный момент.

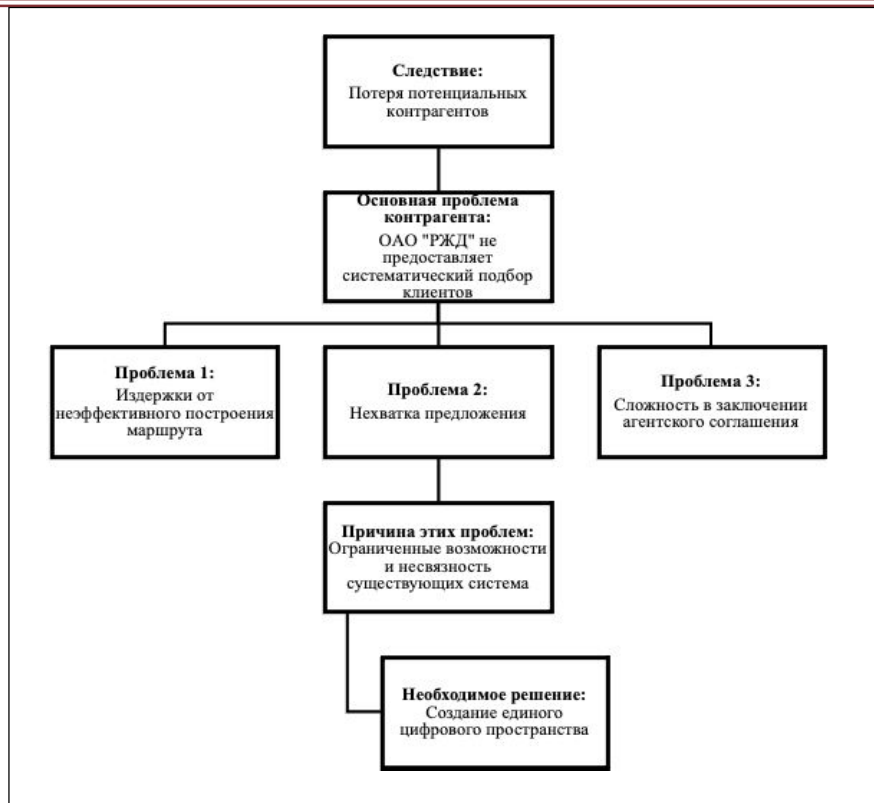


Рис. 2. Дерево проблем контрагентов

Список литературы:

Рябова В. Утвержден план перехода РЖД на «цифровую железную дорогу». URL: <http://d-russia.ru/utverzhdyon-plan-perehoda-rzhd-na-tsifrovuyu-zheleznyu-dorogu.html> (дата обращения: 09.01.2021).

Хусаинов Ф. Российская открытая академия транспорта Российского университета транспорта РОАТ РУТ (МИИТ). Эволюция системы железнодорожных грузовых тарифов. URL: [https://ur.hse.ru/data/2019/12/16/1523556471/ХусаиновФИ_Лекция_Эволюция%20системы%20жд%20груз%20тарифов\(РОАТ%20курсы%2029%2011%202019\).pdf](https://ur.hse.ru/data/2019/12/16/1523556471/ХусаиновФИ_Лекция_Эволюция%20системы%20жд%20груз%20тарифов(РОАТ%20курсы%2029%2011%202019).pdf) (дата обращения 10.01.2021).

Шуравина Е. Н. Проблемы современной транспортной системы России. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-sovremennoy-transportnoy-sistemy-rossii/viewer> (дата обращения 13.01.2021).