

Каждому по потребностям

В непростых экономических условиях особенно важно бороться за каждого клиента — как потенциального, так и существующего. Поэтому предоставление портфеля транспортных услуг подразумевает не разрозненные предложения бизнес-единиц (структурных подразделений и дочерних компаний) ОАО «РЖД», а комплексный сервис, отвечающий запросам клиентов различных сегментов рынка.

Специально для этого на Горьковской железной дороге создана рабочая группа по коммерческой координации в составе представителей АО «РЖД Логистика», GEFCO, ПАО «ТрансКонтейнер», АО «Федеральная грузовая компания» и Горьковской дирекции по управлению терминально-складским комплексом (ДМ) под управлением руководства Горьковского территориального центра фирменного транспортного обслуживания (ТЦФТО).

Каждая из бизнес-единиц предоставляет свой перечень услуг, сопутствующих перевозке грузов железнодорожным транспортом. Чтобы обеспечить высокий уровень сервиса, после досконального изучения и оценки потребностей клиентов им предлагается необходимая композиция транспортных продуктов.

Один из таких успешных проектов — организация транспортного обслуживания ООО «Скрипинский карьер» (ст. Бутылицы) в Муромском регионе. Клиент, осуществляющий перевозки щебня автомобильным транспортом, заинтересовался ценовыми предложениями ТЦФТО в части организации транспортировки груза железнодорожным транспортом с обеспечением погрузочно-разгрузочных работ ресурсами ДМ и фиксацией оплаты всех услуг через АО «РЖД Логистика». Результат — ежемесячно растущие перевозки железнодорожным транспортом в Московском направлении.

Достигнуто сокращение издержек клиента (оплата тарифа) при взвешивании груженых вагонов по станции Муром путем установки железнодорожных весов по станции Бутылицы, что открывает перспективы расширения географии поставок клиента без использования автотранспорта.

Также ТЦФТО обеспечивает сопровождение инвестиционных проектов, реализуемых в границах Горьковской железной дороги. Мониторинг динамики развития клиента от стадии строительства до пуско-наладочных работ позволяет рационально выстроить входящую и исходящую логистику проекта, обеспечить клиента комплексом необходимых транспортно-логистических продуктов с участием дочерних компаний и структурных подразделений.

Синергетический эффект от взаимодействия бизнес-единиц достигается и в проработке



отдельных направлений поставок действующих клиентов. Так, в Кировском регионе для АО «Омутнинский металлургический завод» (станция Стальная) удалось оптимизировать поставки груза в Германию за счет использования возможностей АО «РЖД Логистика». Введение ограничений транзитных государств на перевозки автомобильным транспортом из России отразилось на соблюдении сроков доставки и, как следствие, могло привести к нарушениям контрактных обязательств. Организованная модель перевозки в виде комбинации транспортировки груза с использованием автомобильного и железнодорожного транспорта позволила устранить данную проблему.

В текущем году холдингом сделан акцент на внедрение ценового регулирования объемов перевозок. «Особым продуктом ОАО «РЖД» на сегодняшний день является возможность применения тарифного коридора в границах нижних ценовых пределов (скидка к тарифу), — отмечает заместитель начальника Горьковского ТЦФТО по транспортному обслуживанию Владимир Колосов. — Этот инструмент открывает новые горизонты для совместного пересмотра с клиентом способа транспортировки его продукции путем выравнивания ценовых условий перевозки с автомобильным транспортом на условиях переориентации грузопотока на железную дорогу.

При этом мы имеем возможности в виде ресурсов бизнес-единиц ОАО «РЖД» для удовлетворения сопутствующих потребностей клиента в предоставлении транспортных продуктов при осуществлении перевозок в новых направлениях».

Совершенствование системы обслуживания клиентов невозможно и без развития транспортно-логистических услуг в сегменте 3–4PL. Спрос на передачу непрофильного вида деятельности (транспортно-логистический блок) на аутсорсинг растет, как и потребность клиента в организации комплексного транспортного обслуживания со стороны ОАО «РЖД». Так, в «столичном» регионе Горьковской железной дороги на данном уровне построено обслуживание «Группы ГАЗ», где ресурсами GEFCO обеспечивается переработка колесной техники (легковые автомобили Volkswagen и Skoda), включая в себя доставку на ТЛЦ «Доскино», хранение, отгрузку и доставку автовозами в дилерские центры.

Сегодня, для повышения качества транспортного обслуживания клиентов малого и среднего бизнеса, изменена структура ТЦФТО — в регионах Горьковской железной дороги созданы агентства фирменного транспортного обслуживания (АФТО). В состав АФТО вошли специалисты по маркетингу, транспортному обслуживанию и договорной работе. При этом функционал агентств будет выстраиваться с учетом специфики каждого региона, включая обязательные функции по организации коммерческой координации подразделений бизнес-единиц в регионах по принципу «одного окна».

Сейчас портфель ресурсов ОАО «РЖД» позволяет обеспечить закрытие потребностей клиентов в транспортно-логистическом обслуживании с привлечением своих дочерних компаний и структурных подразделений, а при необходимости и внешних подрядчиков.



Фото: ОАО «РЖД»