

О СОВРЕМЕННОМ РАЗВИТИИ ГРУЗОВЫХ СЕРВИСОВ ОАО «РЖД» В ГРАНИЦАХ ВОСТОЧНО-СИБИРСКОЙ ЖЕЛЕЗНОЙ ДОРОГИ

Аннотация

В условиях сложившейся экономической конъюнктуры в целях развития клиентоориентированности и повышения качества планирования грузовых перевозок в ОАО «РЖД» приоритетным направлением деятельности является развитие современных грузовых сервисов для повышения качества предоставляемых услуг клиентам железнодорожного транспорта с целью упрощения доступа к услугам холдинга РЖД в области грузовых перевозок, клиентоориентированного подхода, организации транспортно-экспедиционного обслуживания и логистических услуг по принципу «одного окна». Создание единого информационного пространства между участниками грузовых железнодорожных перевозок и обеспечение мониторинга выполнения договорных обязательств доставки грузов и проведения взаиморасчетов в режиме онлайн – одна из первоочередных задач акционерного общества.

В научной статье в рамках реализации государственной программы «Цифровая экономика России» на ОАО «РЖД» автором рассмотрены вопросы современного развития грузовых сервисов в ОАО «РЖД» для привлечения новых клиентов и повышения лояльности существующих. Стратегия цифровая трансформация ОАО «РЖД» – процесс изменения деятельности отрасли в условиях цифровой экономики. Данные изменения заключаются в поиске и внедрении инноваций, расширении набора предлагаемых рынку сервисов и внедрении цифровых продуктов.

ВЛАСОВА Наталья Васильевна – кандидат технических наук, доцент Иркутского государственного университета путей сообщения, Россия, Иркутск, email: natalya.vlasova.76@list.ru

Ключевые слова: грузовые сервисы, привлечение клиентов, клиентоориентированный подход, повышения качества предоставляемых услуг, информационный ресурс, цифровая экономика.

DOI: 10.48137/23116412_2024_1_98

Введение

Восточно-Сибирская железная дорога (далее – ВСЖД) проходит по территориям следующих регионов: Иркутской области, Забайкальского края, Республики Бурятия и частично в Республике Саха (Якутия). Границы ВСЖД включают: на западе – железнодорожную станцию Юрты, на востоке – железнодорожные станции Хани и Петровский Завод, на юге – железнодорожную станцию Дозорный. Работа ВСЖД осложнена рядом географических и природно-климатических условий: горный профиль до 18-20 тысячных, низкий температурный режим до –55 градусов, повышенная сейсмичность до 9 баллов, значительная часть структурных подразделений дороги располагается в зонах вечной мерзлоты [1, 2].

Протяженность дороги более 3,87 тыс. километров, на которых расположено свыше 100 станций, открытых для производства грузо-

вой и коммерческой деятельности. По данным [1] на 1 декабря 2023 г., услугами железнодорожного транспорта в границах ВСЖД пользуются свыше 3-х тыс. предприятий и организаций территориально-промышленного комплекса Восточной Сибири, Забайкалья и Республики Бурятия, преимущественно следующие отрасли промышленности региона: металлургия, нефтехимическая, горнодобывающая, целлюлозно-бумажная, деревообрабатывающая промышленность. При этом дорога занимает 1 место по сети ОАО «РЖД» по погрузке соли, 2 место по погрузке бумаги и цветных металлов, 3 место по погрузке лесных грузов [3].

Автором рассмотрены вопросы современного развития грузовых сервисов в ОАО «РЖД», поскольку в вопросах качественного обслуживания клиентов отрасли не может быть мелочей.

Современное развитие грузовых сервисов в ОАО «РЖД»

С целью реализации политики клиентоориентированного подхода ОАО «РЖД» [4, 5] в 2015 году было принято решение о создании на ВСЖД Единого клиентского центра, приоритетными направлениями деятельности которого стали: повышение качества услуг, совершенствование уровня клиентоориентированности, получение дополнительных доходов.

На первом этапе работы в основном предлагались услуги дирекции по управлению терминально-складским комплексом, имеющей производственные участки на всех крупных железнодорожных станциях полигона дороги. Позднее с целью упрощения доступа к услугам ОАО «РЖД» в области грузовых перевозок и организации транспортного обслуживания по прин-

ципу «одного окна», на ВСЖД созданы и эффективно функционируют центры продажи услуг в городах Тайшет, Иркутск, Улан-Удэ и Северобайкальск. Центры представляют собой многофункциональные офисы, в которых пользователям транспортных услуг в сфере грузовых перевозок возможно решить не только отдельные вопросы перевозки груза, но и получить полный комплекс услуг, включая

их разработку и организацию с ведением договорной процедуры и сопровождения в ходе оказания услуги, осуществить поиск потенциальных клиентов и их привлечение [6, 7]. Схема структурирования требований к составу данных при передаче информации плательщикам и пользователям услуг железнодорожного транспорта в электронном виде по принципу «одного окна» представлена на рисунке 1.



Рис. 1. Порядок предоставления информации участникам перевозочного процесса

В рамках реализации государственной программы «Цифровая экономика России» на ОАО «РЖД» продолжается работа по реализации Стратегии цифровой трансформации ОАО «РЖД» – процесса изменения деятельности отрасли в условиях цифровой экономики. Данные изменения заключаются: в поиске и внедрении инноваций, расширении набора предлагаемых рынку сервисов и внедрении цифровых продуктов [8, 9].

Привлечь новых клиентов и повысить лояльность существующих

помогает цифровизация сервисов и услуг. В настоящее время одним из важнейших направлений деятельности ВСЖД является обеспечение клиентов наличием удобного канала взаимодействия с компанией, предоставляющего возможность рассчитать, заказать, получить информационную услугу или сервис, обеспечить возможность обратной связи и документооборота. Использование интернет-сервисов в качестве канала взаимодействия с клиентами при организации перевозки грузов предоставляет совершенно

новые возможности в отличие от традиционных каналов сбыта. Интернет-сервисы позволяют клиенту пользоваться услугами ОАО «РЖД» и совершать операции в любое удобное время, в любом месте при наличии сети Интернет. Способы организации взаимоотношений с

клиентами в сфере грузовых перевозок в настоящее время представлены тремя видами платформ [10-12]:

- электронная транспортная накладная (ЭТРАН);
- личный кабинет;
- РЖД ГРУЗ-2.0.

Автоматизированная система по централизованной подготовке и оформлению перевозочных документов

Технология ЭТРАН в настоящее время представляет собой динамично развивающуюся автоматизированную систему по централизованной подготовке и оформлению перевозочных документов в которой реализованы более 300 модулей с режимами и справочниками, возможность получения информации 2 способами: непосредственно через автоматизированное рабочее место и через режим АСУ-АСУ. Также, представленная автоматизированная система имеет следующие возможности для пользователей: мониторинг документов, оперативный мониторинг времени нахождения вагонов под грузовыми операциями, возможность получения информации о различных событиях в режиме реального времени (будь то отправление вагона или составление акта о возникновении события), контроль и урегулирование разногласий со своими контрагентами/плательщиками, обмен информацией между владельцем вагонов и грузоотправителем/грузополучателем [1, 13].

Помимо грузоотправителей и грузополучателей, в электронной технологической цепочке могут участвовать другие участники, например, вагоноремонтные предприятия. Так, использование сервиса позволяет снизить риск загруженности вагоноремонтного депо, контроль и организацию приема вагонов, исходя из нормативов депо на месяц.

Переход на новую платформу не был легким, однако в процессе эксплуатации клиентами-пользователями были отмечены значительные положительные достоинства, такие как:

- мультиплатформенность. ЭТРАН НП работает на любом клиентском устройстве, где есть современный web-браузер. Например, компьютеры под управлением MacOS, планшетные устройства;

- встроенная система обучения пользователей и встроенная система подсказок, позволяющие ускорить процесса освоения системы для новых пользователей и новых режимов.

Сервисы «Личный кабинет», «РЖД Маркет», Лоукостер 2.0

На первоначальном этапе сервис «Личный кабинет клиента» позиционировался как инструмент привлечения новых клиентов, не имеющих подключения к АС ЭТ-РАН, к переходу на электронный документооборот и имел минимальный набор доступных услуг. В настоящее время к данному сервису по ВСЖД подключено более 1000 компаний, информационный ресурс активно развивается, расширяется спектр доступных услуг. Сейчас в «Личном кабинете» для клиентов реализовано оформление и подписание 18 электронных документов с использованием простой электронной подписи.

С целью осуществления поиска, продажи и покупки товаров в режиме онлайн при условии доставки до конечного потребителя ОАО «РЖД» реализует маркетплейс «РЖД Маркет». Сервис позволяет организовать доставку заказов железнодорожным транспортом через электронную торговую площадку «Грузовые перевозки». За период работы площадки зарегистрировано более 2 000 компаний-продавцов, по сети перевезено более 280 тыс. тонн различных гру-

зов, размещено 598 актуальных предложений, в т.ч. в границах ВСЖД зарегистрировано 58 пользователей, размещено 82 предложения.

В настоящее время тестируется сервис удаленного сопровождения клиента (Callpy.com), разработанный для удобства клиентов.

С 2022 года российским грузо-перевозчикам предложен новый проект «Лоукостер». Данный сервис предполагает собой информирование операторов железнодорожного подвижного состава о возможностях погрузки грузовых вагонов в непосредственной близости (в радиусе до 300 км) от железнодорожной станции дислокации нераспределенных порожних вагонов. При этом возможно дальнейшее сопровождение подвижного состава на основании договора информирования, что поможет грузоотправителям получить наиболее конкурентоспособные предложения, а операторам – возможность сокращения нерационального порожнего пробега. Пилотный проект уже апробирован на Горьковской дороге, на ВСЖД подключились к дальнейшему тестированию проекта [1, 14].

Сервис «Смарт-контракт»

Цель данного проекта – создание единого информационного пространства между участниками грузовых железнодорожных перевозок и обеспечение мониторинга

выполнения договорных обязательств доставки грузов и проведения взаиморасчетов в режиме онлайн. Блокчейн – распределенная база данных, состоящая из блоков,

в которых записывается и хранится информация. Принципы блокчейн: распределенность и абсолютная прозрачность; невозможность изменения записанных

данных. Хранение всех сведений о проведенных операциях от запроса на предоставление услуг клиента до момента исполнения договора, рисунок 2.

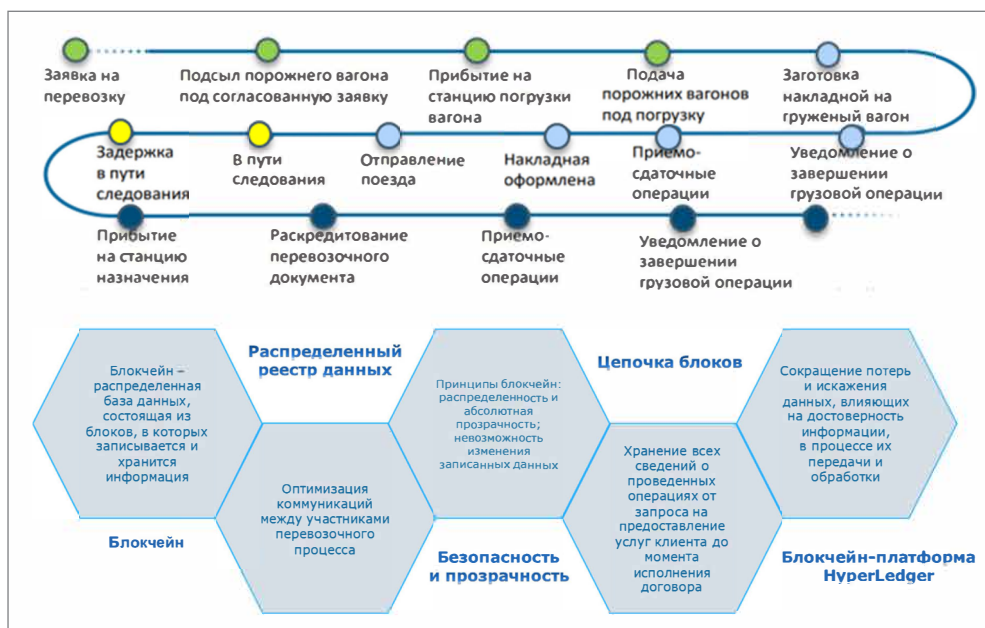


Рис. 2. Смарт-контракт - цифровой формат взаимоотношений

Преимущества применения технологии блокчейн: оптимизация коммуникаций между участниками перевозочного процесса, сокращение потерь и искажения данных, влияющих на достоверность информации, в процессе их передачи и обработки.

В рамках создания алгоритма мониторинга смарт-контрактов, а также алгоритма фиксации выполнения договорных условий, разработаны «продукционные правила», представляющие описание технологической цепочки, определяющие правила выполнения обязательств

с распределением временных и прочих норм по ответственности участников контракта.

Преимущества использования смарт-контрактов:

- снижение затрат, связанных с актово-претензионной работой;
- контроль выплат по претензиям, предъявляемым перевозчику;
- автоматизированный контроль выполнения технологических операций;
- сокращение транзакционных издержек, таких как:
 - на юридическое сопровождение спорных ситуаций;

– на приобретение информации о точном местоположении груза в пути;

– «коммуникационные» – необходимость личного присутствия в местах операций с грузом [1, 15].

Заключение

Автором проведен анализ современных цифровых технологий в сфере железнодорожного транспорта, выявлены основные направления развития грузовых сервисов ОАО «РЖД» в границах Восточно-Сибирской железной

дороги, определена роль деятельности отрасли в условиях цифровой экономики с целью привлечения клиентов и повышения клиентоориентированного подхода в современной цифровизации сервисов и услуг.

Список литературы

1. Российские железные дороги // URL: <http://www.rzd.ru> (дата обращения: 27.09.2023).
2. Гордеев В.Н., Конюхов В.Ю., Новикова К.И., Нагаева А.В., Василькова А.В., Щадов И.М. Организационно-экономическая модель управления инновационным потенциалом Иркутской области. Монография. Иркутск. 2014.
3. Динец Д.А., Конотопов М.В. Международные транспортные коридоры: перспективы для России // Транспортная инфраструктура Сибирского региона. 2018. Т. 2. С. 48-53.
4. Стратегия развития Холдинга «РЖД» на период до 2030 года. М: ОАО «РЖД». 20.12.2013 г.
5. Оленцевич В.А., Асташков Н.П. Методы привлечения клиентов к услугам транспортно-логистического бизнес блока в целях увеличения конкурентоспособности холдинга ОАО «РЖД» // Транспортная инфраструктура Сибирского региона. 2019. Т. 1. С. 4-8.
6. Власова Н.В. Новые подходы к организации оценки работы в местах общего пользования // Современные технологии и научно-технический прогресс. 2022. № 9. С. 157-158.
7. Смагина С.А., Власова Н.В., Меньшиков А.Е. Инновационные концепции развития логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок // Молодая наука Сибири. 2022. № 3 (17). С. 41-46.
8. Konstantinova M.V., Konyukhov V.Y., Guseva E.A., Olentsevich A.A., Olentsevich V.A. Automation of failure forecasting on the subsystems of the railway transport complex in order to optimize the transportation process as a whole // В сборнике: IOP Conference Series: Materials Science and Engineering. Сер. "International

Conference on Mechanical Engineering, Automation and Control Systems, MEACS 2020" 2021. С. 012020.

9. Оленцевич В.А., Гозбенко В.Е. Автоматизация выбора безопасного размещения и крепления груза на железнодорожном транспорте // Системы. Методы. Технологии. 2013. № 2 (18). С. 59-63.

10. Каимов Е.В., Оленцевич В.А., Максимова Р.В. Актуальность вопросов перераспределения технических мощностей Восточного полигона железных дорог // В сборнике: Актуальные проблемы транспорта в XXI веке. Труды II Международной научно-практической конференции. Новокузнецк. 2023. С. 185-188.

11. Лутфулин М.Д., Власова Н.В. Влияние новой электронной торговой платформы «РЖД маркет» на действующий рынок транспортных услуг, предоставляемый ОАО «РЖД» // В сборнике: Структурные преобразования экономики территорий: в поиске социального и экономического равновесия. Сборник научных статей 5-й Всероссийской научно-практической конференции. Курск. 2022. С. 199-202.

12. Власова Н.В., Зверькова М.Е., Шнейдер Д.И. Направления совершенствования привлечения клиентов на железнодорожные перевозки // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2022. № 8 (66). С. 18-22.

13. Калупаева В.С., Ларина И.В. Цифровизация пассажирских и грузовых перевозок на железнодорожном транспорте // В сборнике: Актуальные проблемы современной экономики и общества. Материалы XI международной научно-практической конференции. В 2-х частях. Омск. 2023. С. 304-309.

14. Шмырина П.Ф., Онищенко А.А. Цифровизация железнодорожной отрасли в современных условиях // Научно-техническое и экономическое сотрудничество стран АТР в XXI веке. 2023. Т. 1. С. 276-283.

15. Об утверждении стратегического направления в области цифровой трансформации транспортной отрасли РФ до 2030 г.: распоряжение Правительства РФ от 21.12.2021 г. № 3744-р // URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_404958/f62ee45faefd8e2a11d6d88941ac66824f848bc2 (дата обращения: 7.12.2023).

VLASOVA Nataliya V. – Ph.D. in Engineering Science, Associate Professor of Irkutsk State Transport University, Russia, Irkutsk, email: natalya.vlasova.76@list.ru

Keywords: cargo services, customer attraction, customer-oriented approach, improving the quality of services provided, information resource, digital economy.

ON THE MODERN DEVELOPMENT OF FREIGHT SERVICES OF JSC “RUSSIAN RAILWAYS” WITHIN THE BOUNDARIES OF THE EAST SIBERIAN RAILWAY

Annotation

In the current economic environment, in order to develop customer focus and improve the quality of freight transportation planning at JSC Russian Railways, the priority activity is the development of modern freight services to improve the quality of services provided to railway transport customers in order to simplify access to the services of the Russian Railways holding company in the field of freight transportation, customer-oriented approach, organization of freight forwarding services and logistics services on the “one-window” principle. Creating a single information space between participants in rail freight transportation and ensuring monitoring of the fulfillment of contractual obligations for the delivery of goods and carrying out mutual settlements online is one of the primary tasks of the joint-stock company.

In a scientific article within the framework of the implementation of the state program “Digital Economy of Russia” at JSC Russian Railways, the author examines the issues of modern development of freight services at JSC Russian Railways to attract new customers and increase the loyalty of existing ones. The digital transformation strategy of JSC Russian Railways is the process of changing the industry's activities in the digital economy. These changes consist of: searching and implementing innovations, expanding the range of services offered to the market and introducing digital products.

References

1. Russian Railways // URL: <http://www.rzd.ru> (accessed: 27.09.2023).
2. Gordeev V.N., Konyukhov V.Yu., Novikova K.I., Nagaeva A.V., Vasilkova A.V., Shchadov I.M. Organizational and economic model of management of innovative potential of the Irkutsk region. Monograph. Irkutsk. 2014.
3. Dinets D.A., Konotopov M.V. International transport corridors: prospects for Russia // Transport infrastructure of the Siberian region. 2018. Vol. 2. pp. 48-53.
4. Development strategy of the Russian Railways Holding for the period up to 2030. M: JSC "Russian Railways". 20.12.2013.
5. Olentsevich V.A., Astashkov N.P. Methods of attracting customers to the services of the transport and logistics business unit in order to increase the competitiveness of the Russian Railways holding company // Transport infrastructure of the Siberian region. 2019. Vol. 1. pp. 4-8.
6. Vlasova N.V. New approaches to the organization of work assessment in public areas // Modern technologies and scientific and technical progress. 2022. No. 9. pp. 157-158.
7. Smagina S.A., Vlasova N.V., Menshikov A.E. Innovative concepts for the development of logistics services for the transportation of goods in the supply chain // Molodaya nauka Sibiri. 2022. No. 3 (17). pp. 41-46.
8. Konstantinova M.V., Konyukhov V.Y., Guseva E.A., Olentsevich A.A., Olentsevich V.A. Automation of failure forecasting on the subsystems of the railway transport complex in order to optimize the transportation process as a whole // In the collection: IOP Conference Series: Materials Science and Engineering. Series "International Conference on Mechanical Engineering, Automation and Control Systems, MEACS 2020" 2021. pp. 012020.
9. Olentsevich V.A., Gozbenko V.E. Automation of the choice of safe placement and fastening of cargo on railway transport // Systems. Methods. Technologies. 2013. No. 2 (18). pp. 59-63.
10. Kaimov E.V., Olentsevich V.A., Maksimova R.V. Relevance of issues of redistribution of technical capacities of the Eastern polygon of railways // In the collection: Actual problems of transport in the XXI century. Proceedings of the II International Scientific and Practical Conference. Novokuznetsk. 2023. pp. 185-188.
11. Lutfulin M.D., Vlasova N.V. The impact of the new electronic trading platform "Russian Railways market" on the current market of transport services provided by JSC "Russian Railways" // In the collection: Structural transformations of the economy of territories: in search of social and economic equilibrium. Collection of scientific

articles of the 5th All-Russian Scientific and Practical Conference. Kursk. 2022. pp. 199-202.

12. Vlasova N.V., Zverkova M.E., Schneider D.I. Directions for improving customer attraction for railway transportation // Innovative economics: prospects for development and improvement. 2022. No. 8 (66). pp. 18-22.

13. Kalupaeva V.S., Larina I.V. Digitalization of passenger and freight transportation by rail // In the collection: Actual problems of modern economy and society. Materials of the XI international scientific and practical conference. In 2 parts. Omsk. 2023. pp. 304-309.

14. Shmyrina P.F., Onishchenko A.A. Digitalization of the railway industry in modern conditions // Scientific, technical and economic cooperation of the APR countries in the XXI century. 2023. Vol. 1. pp. 276-283.

15. On approval of the strategic direction in the field of digital transformation of the transport industry of the Russian Federation until 2030: Decree of the Government of the Russian Federation dated 12/21/2021 No. 3744-r // URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_404958/f62ee45faefd8e2a11d6d-88941ac66824f848bc2 (accessed: 7.12.2023).