

# ECONOMIC SCIENCES

## PROSPECTS OF CUSTOMER SERVICE IN JSC "RUSSIAN RAILWAYS"

**Chernysheva Ju.,**

*Doctor of Economics, Professor*

*Department of Economics and Management*

*Rostov State University of Railway Transport*

**Surkova S.**

*Manager for the organization of railway transportation*

*South-Eastern Territorial center of corporate transport service - Branch of JSC "Russian Railways"*

## ПЕРСПЕКТИВЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В ОАО «РЖД»

**Чернышева Ю. Г.**

*Доктор экономических наук, профессор*

*Кафедра «Экономика и менеджмент»*

*ФГБОУ ВО «Ростовский государственный университет путей сообщения»*

**Суркова С.С.**

*Менеджер по организации железнодорожных перевозок*

*Юго-Восточный Территориальный центр фирменного транспортного обслуживания – Филиала*

*ОАО «РЖД»*

**DOI: 10.24412/3453-9875-2021-71-5-7**

### Abstract

The key task of economic development is the innovative renewal of the technologies used. This is the basis for economic growth, meeting the constantly growing needs of the population for a variety of high-quality goods and services. In these conditions, all organizations, all business entities should be engaged in innovation activity. Innovative activity provides them with competitive advantages, contributes to the strengthening and expansion of their position in the market

### Аннотация

Ключевой задачей развития экономики является инновационное обновление используемых технологий. Это основа экономического роста, удовлетворения постоянно растущих потребностей населения в разнообразных и качественных товарах и услугах. В этих условиях инновационной деятельностью должны заниматься все организации, все субъекты хозяйствования. Инновационная деятельность обеспечивает им конкурентные преимущества, способствует упрочнению и расширению их положения на рынке

**Keywords:** service sales center, Russian Railways service prospects, Focus technology.

**Ключевые слова:** центр продажи услуг, перспективы обслуживания ОАО «РЖД», технология «Фокус».

К числу инновационных проектов, касающихся реализации клиентоориентированного подхода в деятельности транспортной компании, можно отнести организацию центров продажи услуг (ЦПУ) в Территориальных центрах фирменного транспортного обслуживания на полигонах железных дорог.

По итогам реализации пилотных проектов ЦПУ были созданы с целью упрощения доступа потребителей к услугам холдинга ОАО «РЖД» в области грузовых железнодорожных перевозок и организации комплексного обслуживания по принципу «одного окна».

Возможности принципа «одного окна» можно увидеть в рамках предоставления услуг холдинга «РЖД», чем будет являться результативное взаимодействие подразделений дочерних обществ и структурных подразделений филиалов ОАО «РЖД».

В целях реализации комплексных услуг клиентам через функциональный комплекс ЦПУ, сотрудничество осуществляется между бизнес-единицами, на основании регламентов предоставления услуг, соглашений и агентских договоров по организации кросс-продаж.

Наиболее эффективным решением является специализированное программное обеспечение, благодаря которому происходит взаимодействие участников бизнес-процесса. Взаимодействие может быть реализовано посредством CRM-системы - управления взаимоотношениями с потребителями услуг, которая обеспечивает не только проработки запроса клиента, но и оперативность сотрудничества всех пользователей сквозной технологической цепи формирования и оказания комплексной услуги на всем ее жизненном цикле, а также объективную оценку уровня удовлетворенности клиента.

Оказание услуги с клиентом и с ЦПУ может быть реализовано посредством специализирован-

ного программного обеспечения. Наиболее эффективным решением является применение CRM-системы - управления взаимоотношениями с потребителями услуг, которая обеспечивает оперативность не только рассмотрения запроса клиента, но и взаимодействия всех участников сквозной технологической цепи подготовки и оказания комплексной услуги на всем ее жизненном цикле, а также уровень удовлетворенности клиента.

Когда клиент имеет потребность обращения в ЦПУ по вопросу оказания услуг по перевозке, то специалист ЦПУ поможет ему, уточнив информацию о предоставлении нужных услуг, виде и размере груза, объемах перевозимого груза, роде подвижного состава, а также узнает дополнительные сведения (включая информацию о необходимости предоставления схем НТУ, эскизов погрузки грузов, предоставления реквизитов крепления и размещения груза и т.п.).

Заказать подвижной состав, загрузить товар, перевезти его от станции к станции – это основной набор услуг, за которыми можно обратиться к специалистам ЦПУ. Сотрудники территориального центра фирменного транспортного обслуживания, в любое время готовы рассмотреть различные задачи, которые стоят перед клиентом, и предложить лучшие решения.

Например, доступна услуга «Грузовой экспресс», которая предполагает доставку небольших партий товаров по расписанию и актуальна для тех, кому в перевозках важна регулярность, скорость и надежность. Также оказываются терминально-складские услуги, в которых есть потребность для быстрого распределения поставок, непрерывного комплектования заказов или временного хранения продукции.

Некоторым клиентам требуется не просто доставить продукцию от станции до станции, но и полностью организовать логистику с учетом индивидуальных запросов компании. В Центре продажи услуг смогут предложить комплексные логистические решения под ключ от подразделений терминально-складского комплекса, а также компаний «РЖД Логистика» и GEFCO в форматах 3PL и 4PL.

Для удобства и оптимизации работы с клиентом разработано программное решение. С помощью него грузоотправители и грузополучатели смогут самостоятельно просматривать договорную работу по присвоенному идентификационному номеру, подробно отслеживать статус рассмотрения своего запроса по договору в мобильном приложении «РЖД ГРУЗЫ» или через чат-бота мессенджера Telegram. Бизнес-партнерам больше не придется звонить, чтобы получить эту информацию, тратить личное время и средства.

Новый сервис можно использовать для трех типов договоров:

- подачи-уборки и эксплуатации путей необщего пользования;
- аренды тягового подвижного состава;
- аренды путей и земельных участков в полосе отвода ОАО «РЖД».

Имеющий большое значение организационный момент – центр работает по системе одного окна, когда все необходимые услуги предоставляются на единой площадке и занимают минимум времени как у заказчиков, так и у специалистов.

До открытия подобных центров клиенты были вынуждены обращаться в структурные подразделения, которые были расположены в разных местах. Сейчас все объединилось их на одной площадке, что более удобно, как для постоянных партнеров, так и для новых заказчиков, которые не знают многих нюансов в работе с железной дорогой. Теперь они могут получить ответы на все вопросы в ЦПУ, специалисты которого будут вести «своего» клиента до подписания договора. После чего подключаются специалисты нужного профиля в зависимости от задач.

Кроме того, клиент может пожаловаться на несвоевременно оказанную услугу или не оказание помощи по его обращению, которую обязательно должен зафиксировать Единый информационный сервисный центр ОАО «РЖД» по грузовым перевозкам с территориальными подразделениями функциональных филиалов, расположенных в границах железной дороги и обработать с использованием технологии «Фокус». Основная задача «ФО-Куса» – исключить формальное отношение при решении проблем грузоотправителей и грузополучателей.

Жалобы классифицируются по группам вопросов. Группа вопросов служит для корректного определения ответственного подразделения, от которого зависит решение конкретной жалобы. Группы вопросов могут включать в себя дополнительные подтемы. Каждой группе вопросов определены ответственные подразделения, оценка последствий для клиента и нормативный срок устранения проблемы. В случае получения от клиента неудовлетворительного отзыва или уведомления, что проблема, по которой он обращался, не решена, повторно направляет обращение в подразделение на доработку (в АС ООК фиксируется факт повторного направления обращения на доработку) и дублирует информацию по электронной почте в адрес ответственного работника технологической службы.

Круглосуточно в режиме онлайн фиксируется информация о проблемах клиентов, которая анализируется и распределяется по принадлежности для немедленного реагирования и устранения. динамика количества таких обращений растет, а также увеличивается количество жалоб. Такая статистика свидетельствует о сохраняющемся доверии клиентов к данному каналу взаимодействия как к способу решения актуальных для них проблем. Клиенты видят, что компания реагирует, и, соответственно, обращаются снова.

Нововведение позволяет эффективно мониторить уровень удовлетворенности клиентов и клиентоориентированность сотрудников ОАО «РЖД». Как результат – в подразделениях компании растёт понимание роли качественного и своевременного реагирования на запросы клиентов как одного из

важных инструментов повышения их лояльности и удовлетворённости транспортным обслуживанием компании.

Ожидается, что упрощенный доступ к услугам железных дорог обеспечит рост заказов по всем объемам грузов, особенно от представителей малого и среднего бизнеса.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Распоряжение от 19.08.2019 №1784/р «Об утверждении типового Регламента взаимодействия Единого информационного сервисного центра

ОАО «РЖД» по грузовым перевозкам с территориальными подразделениями функциональных филиалов, расположенных в границах железной дороги, при обработке жалоб клиентов с использованием технологии «Фокус»

2. Распоряжение от 03.04.2017 №627 Об организации центров продажи услуг на полигонах железных дорог.

3. Шагинян С.Г. Формирование инновационной экономики и российские реалии// Труды Ростовского государственного университета путей сообщения, 2016, №5.

### PROBLEMS OF IMPLEMENTING A CUSTOMER-ORIENTED APPROACH IN THE ACTIVITIES OF JSC "RUSSIAN RAILWAYS"

**Chernysheva Ju.,**

*Doctor of Economics, Professor*

*Department of Economics and Management  
Rostov State University of Railway Transport*

**Surkova S.**

*Manager for the organization of railway transportation*

*South-Eastern Territorial center of corporate transport service - Branch of JSC "Russian Railways"*

### ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ ОАО «РЖД»

**Чернышева Ю. Г.**

*Доктор экономических наук, профессор  
Кафедра «Экономика и менеджмент»*

*ФГБОУ ВО «Ростовский государственный университет путей сообщения»*

**Суркова С.С.**

*Менеджер по организации железнодорожных перевозок*

*Юго-Восточный Территориальный центр фирменного транспортного обслуживания – Филиала  
ОАО «РЖД»*

**DOI: 10.24412/3453-9875-2021-71-7-9**

#### Abstract

The basis for the existence and activity of each enterprise is recognized by customers who are the key components of the surrounding conditions and determine the behavior of this enterprise in the market today. Enterprises that do not know how to find their customers, establish their desires and build long-term relationships with them, will eventually be replaced by those who were able to meet the expectations and realities of the market. The article discusses the problems of implementing a customer-oriented approach on the example of the company JSC "Russian Railways".

#### Аннотация

Основанием существования и деятельности каждого предприятия признаются клиенты, которые выступают ключевыми составляющими окружающих условий и определяют поведение этого предприятия сегодня на рынке. Предприятия, которые не умеют обнаружить своего клиента, установить его желания и выстроить с ним долговременные взаимоотношения, с течением времени вытесняются теми, кто смог отвечать ожиданиям и реалиям рынка. В статье рассматриваются проблемы внедрения клиентоориентированного подхода на примере компании ОАО «РЖД».

**Keywords:** loyalty to the company, problems of implementing a client-oriented approach, problems of CRM implementation

**Ключевые слова:** лояльность к компании, проблемы реализации клиентоориентированного подхода, проблемы внедрения CRM

Реализация клиентоориентированного подхода в управлении компанией называется- CRM - customer relation management. В дословном переводе с английского языка означает «управление отношениями с клиентами».

Клиентоориентированный менеджмент - это характеристика бизнеса, которая отражает место интересов клиента в системе приоритетов руководства и собственников [1].