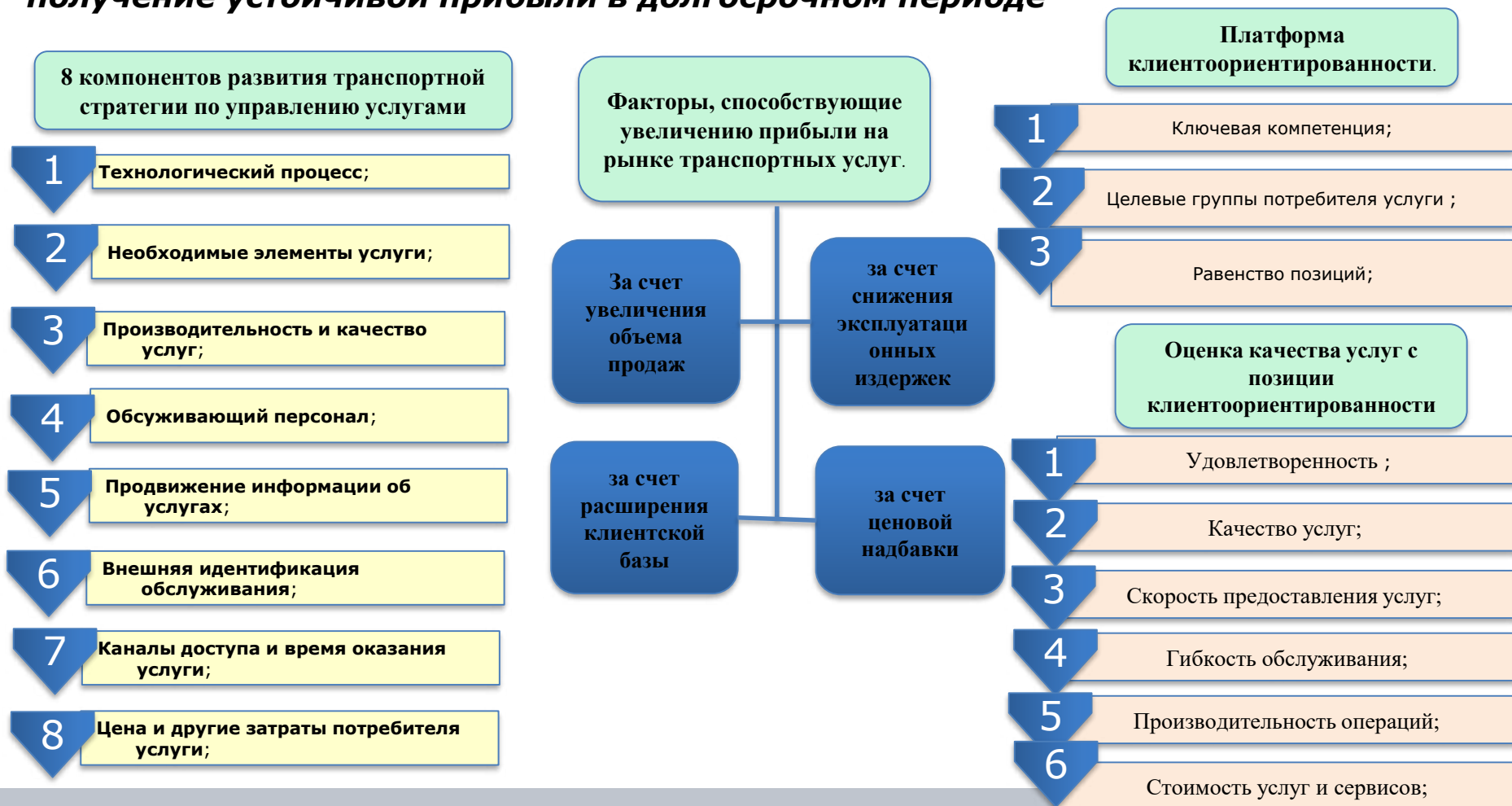


Применение концепции клиентоориентированности

Клиентоориентированность – это не только политика успешной компании, но и инструмент управления взаимоотношениями с клиентами, нацеленный на получение устойчивой прибыли в долгосрочном периоде



Проект «Коммерческая диспетчеризация»

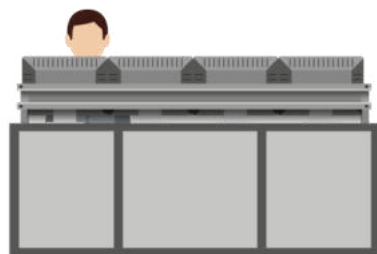
Цель проекта:

Оказание услуг оперирования вагонным парком собственникам подвижного состава, грузоотправителям, грузополучателям



Заказчик услуг:
оператор
(собственник)
вагонного парка,
грузоотправитель,
грузополучатель

передача функций
управления парком
через реализованный
механизм:



Дирекция
управления
движением

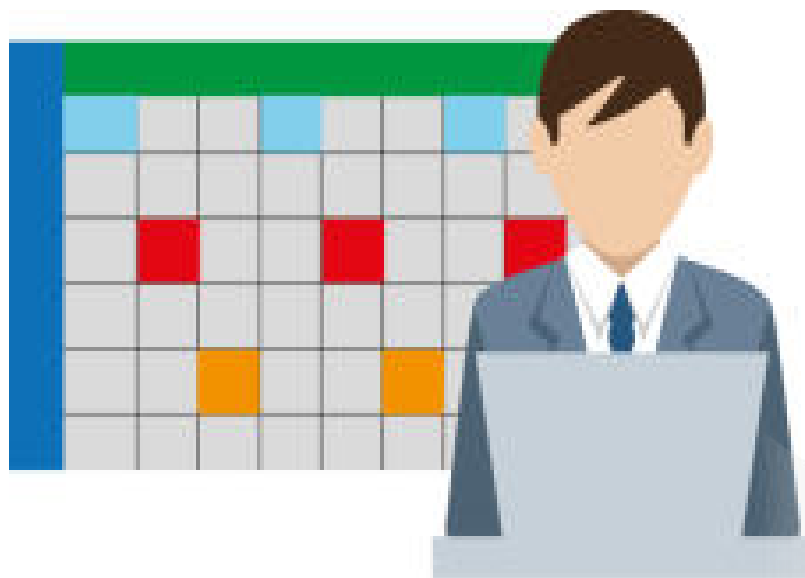
- ☐ **коммерческий договор – ТЦФТО**
- ☐ **диспетчеризация - Д**



Эффект:

- 1** дополнительный доход компании
- 2** рост производительности труда
- 3** повышение эффективности работы вагонного парка
- 4** снижение нагрузки на инфраструктуру

Реализация проекта «Коммерческая диспетчеризация»



**Северо-Кавказский
диспетчерский центр
управления перевозками**

Проведенная работа

Разработана единая Технология работы подразделения коммерческой диспетчеризации на полигоне Северо-Кавказской железной дороги

Обеспечение функционирования отдельного коммерческого круга

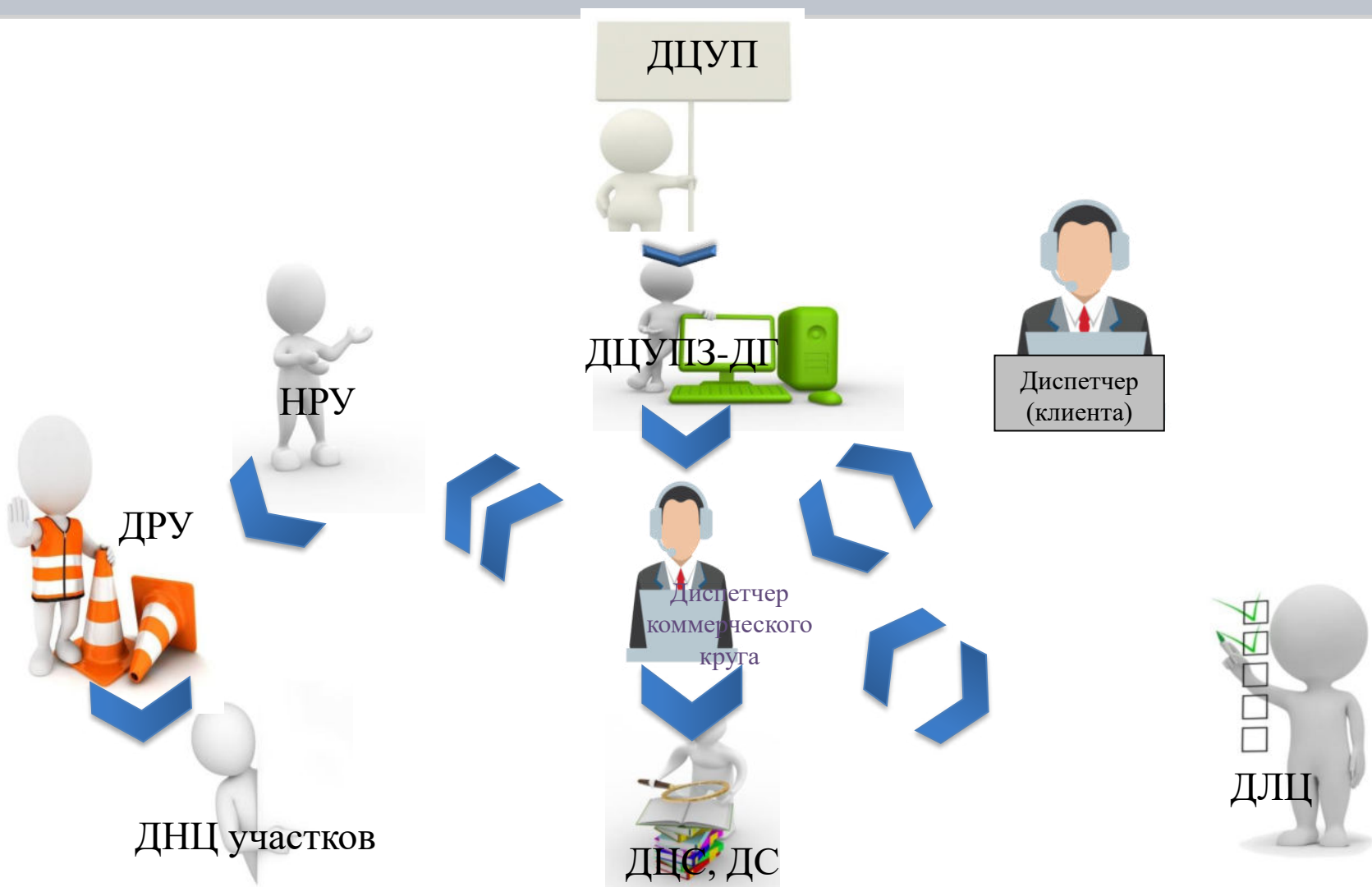
Для работы диспетчера выделен и оборудован отдельный кабинет

Обеспечено наличие технологической документации и необходимой литературы с информацией для клиентов

Разработан порядок премирования диспетчеров

Переведены работники диспетчерского круга на ПВД

Схема оперативного взаимодействия диспетчера коммерческого круга при оказании услуги «коммерческая диспетчеризация»



Действующий коммерческий диспетчерский круг

В Северо-Кавказском диспетчерском центре управления перевозками организован коммерческий диспетчерский круг



В 2018 г.
заключен
договор
с АО «РН-Транс»



Получен эффект от внедрения:

- 1** дополнительный доход
+ 5,6 млн. руб в год.
- 2** Оборот вагона снижен на 8%
- 3** В 2018 г. увеличен объем перевозимых грузов в сравнении с 2017 г. на 7,4%
- 4** Выгрузка увеличена на 7% в 2018 г.,
на 10% за 5 месяцев 2019 г.
Скорость доставки отправок в 2018 г.
составила 324 км/сут (рост на +8.9%),
в 2019 г. - 349,7 км/сут (рост на +9.6%)
- 5** в 2019 г. - 349,7 км/сут (рост на +9.6%)
- 6** Рабочий парк снижен на 450 вагонов

Задачи на 2019 год по развитию проекта «Коммерческая диспетчеризация»

в Северо-Кавказской дирекции управления движением (г.Ростов-на-Дону)
организован коммерческий диспетчерский круг

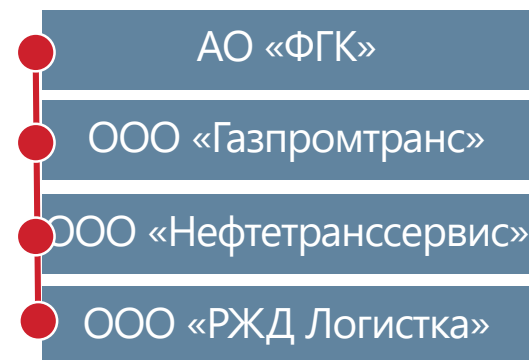
2019 г.
планируется заключение договора с
АО «Невинномысский Азот»,
заключен договор с
ООО «Региональная нерудная компания»
Дополнительный доход составит
+от 1 до 5 млн.руб в год

Планируемые эффекты

- Снижение оборота вагона на 10 %
 - Увеличение выгрузки на 6 %
- Снижение рабочего парка на 700 ваг.
- Снижение количества претензий за нарушение срока доставки грузов и порожних вагонов на 5%



Планируется заключить
аналогичные договоры



24

млн. руб.

планируемый
доход