



УЛУЧШЕНИЕ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

ЗА СЧЕТ **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ**
ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПАССАЖИРОВ В ПОЕЗДАХ
ДАЛЬНЕГО СЛЕДОВАНИЯ

Тиняков Роман Михайлович

Начальник Управления стратегического развития
и управления рисками АО «ФПК»



АО «ФПК» - НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ ПЕРЕВОЗЧИК В ДАЛЬНЕМ СЛЕДОВАНИИ – ДОЧЕРНЯЯ КОМПАНИЯ ОАО «РЖД»



**Транспортная
стратегия РФ
до 2030 года**

Направлена на **опережающее
удовлетворение ожиданий**
основных пользователей и
потребителей транспортного
комплекса



**Долгосрочная
программа
развития
ОАО «РЖД»
до 2025 года**

Предусматривает **повышение уровня
клиентоориентированности**
в ключевых направлениях
деятельности



**Стратегия
развития
АО «ФПК»
до 2030 года**

Миссия

«Мы заботимся о нашем пассажире,
делая поездку безопасной,
комфортной и доступной»



Федеральная
пассажирская
компания



106
млн чел.

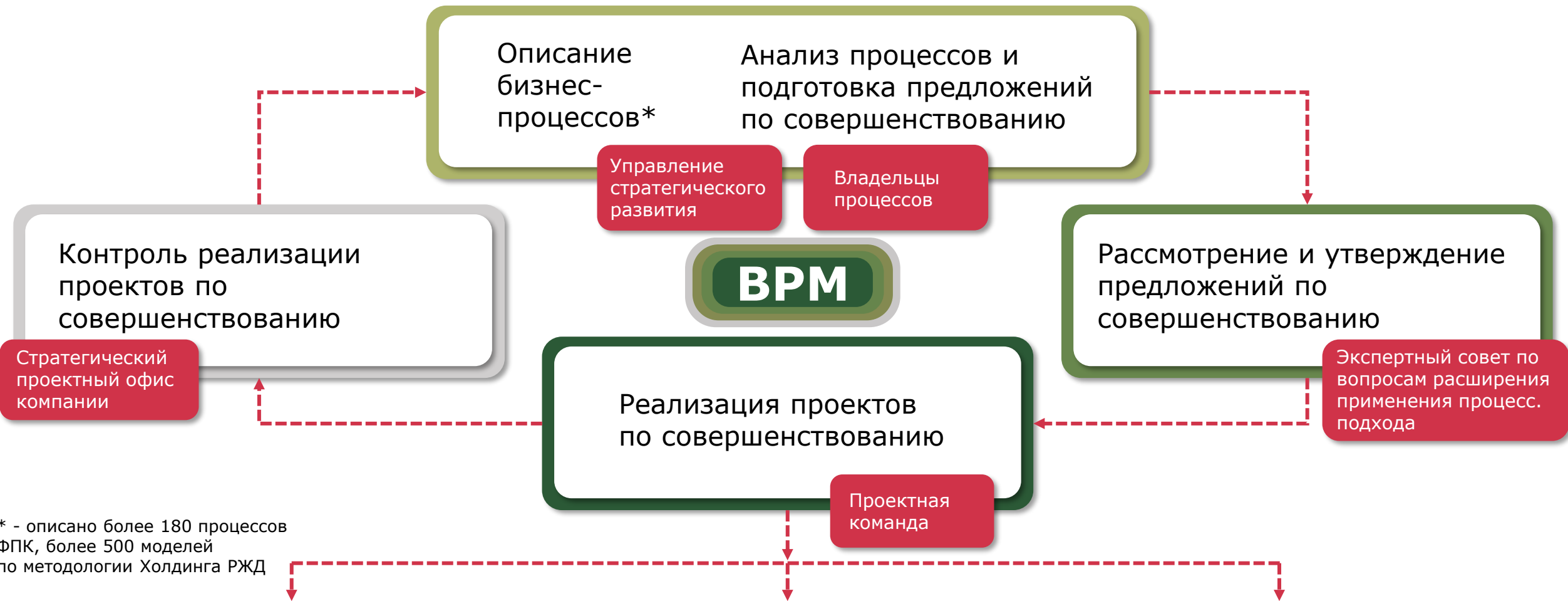
перевезено в 2023 году

90
%

пассажирских перевозок
в дальнем следовании ж/д
транспортом

32
%

доля рынка пассажирских
перевозок в дальнем
следовании



НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЦЕССОВ



Улучшение клиентского опыта



Повышение операционной эффективности



Цифровая трансформация

КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ - КАК ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ ВЫЯВЛЕНИЯ ЗОН РАЗВИТИЯ И ПРИЛОЖЕНИЯ УСИЛИЙ ФПК ПО ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ДЛЯ ПАССАЖИРА



1 Зона развития: процесс организации предоставления питания

Индикатор: жалобы пассажиров на питание

2 Зона развития: процесс безналичной оплаты услуг в поезде

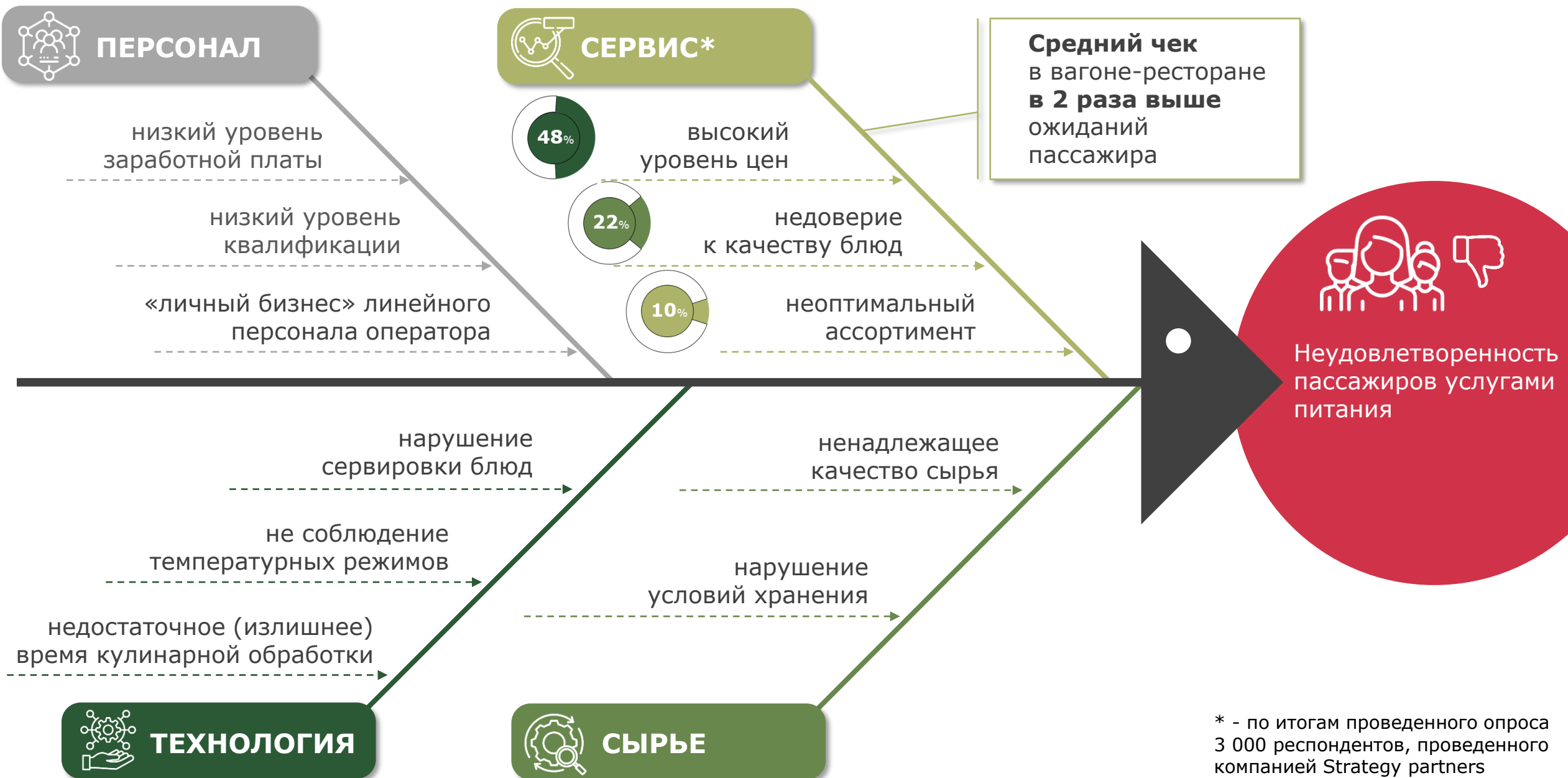
Индикатор: жалобы пассажиров на ожидание POS-терминала



ИЗМЕНЕНИЕ ПРОЦЕССА ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ В ПОЕЗДАХ ДАЛЬНЕГО СЛЕДОВАНИЯ

ПРОЕКТ АО «ФПК»

АНАЛИЗ КОРНЕВЫХ ПРИЧИН НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПАССАЖИРОВ УСЛУГАМИ ПИТАНИЯ



* - по итогам проведенного опроса 3 000 респондентов, проведенного компанией Strategy partners



ЦЕЛЬ

Повысить уровень удовлетворенности пассажиров услугами питания в поездах АО «ФПК»



ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ

- 1 Повышение качества обслуживания пассажиров
- 2 Снижение цены
- 3 Стандартизация ассортиментных групп меню
- 4 Повышение качества блюд
- 5 Привлечение различных социальных групп пассажиров



ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ В ПОЕЗДЕ

8



НЕДОСТАТКИ ПРОЦЕССА

Экономия на качестве продуктов питания

Ограниченные рычаги влияния на производственный процесс, выполняемый оператором

Отсутствие мотивации обслуживающего персонала, привлекаемого оператором

ИЗМЕНЕНИЕ ПРОЦЕССА

Реализация пилотного проекта

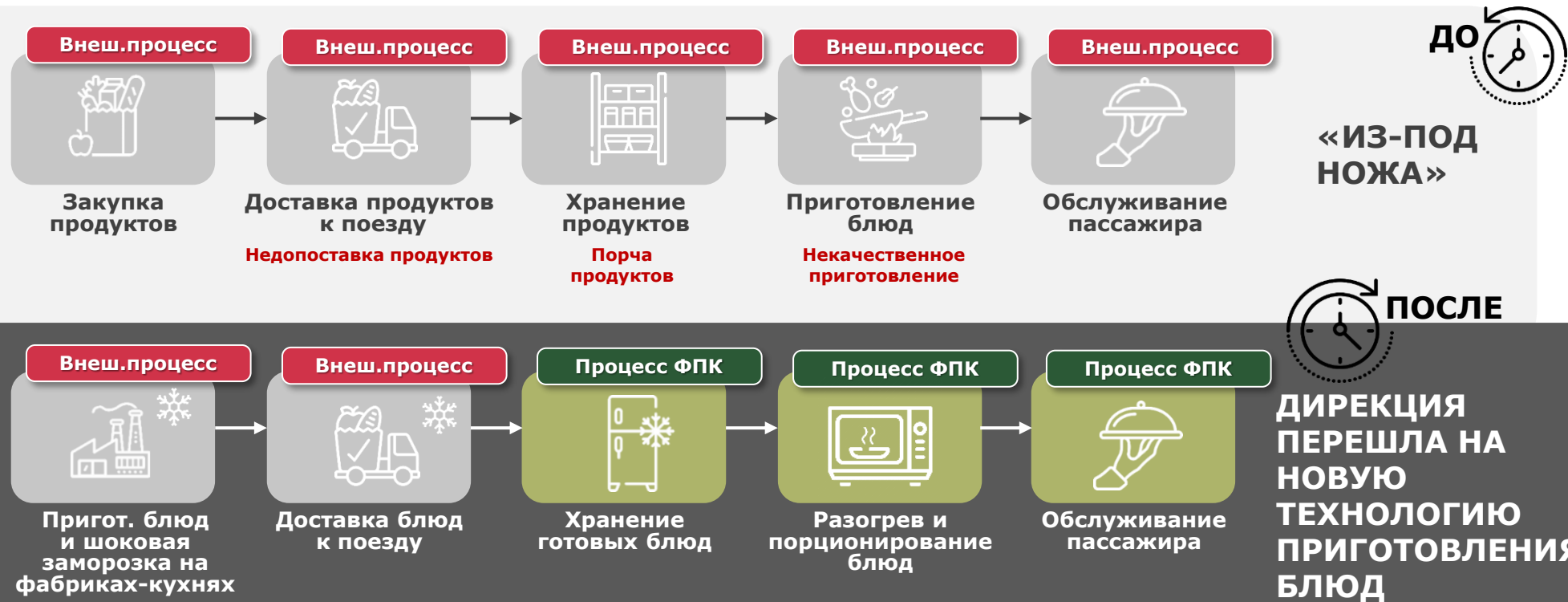
отказ от услуг операторов питания (аутсорсинговых компаний)

Создание дирекции по питанию

ЭФФЕКТЫ

- 1 Повышение качества обслуживания
- 2 Повышение уровня CSI
- 3 Увеличение потока продажи услуги

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ИЗМЕНЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ В ПОЕЗДЕ



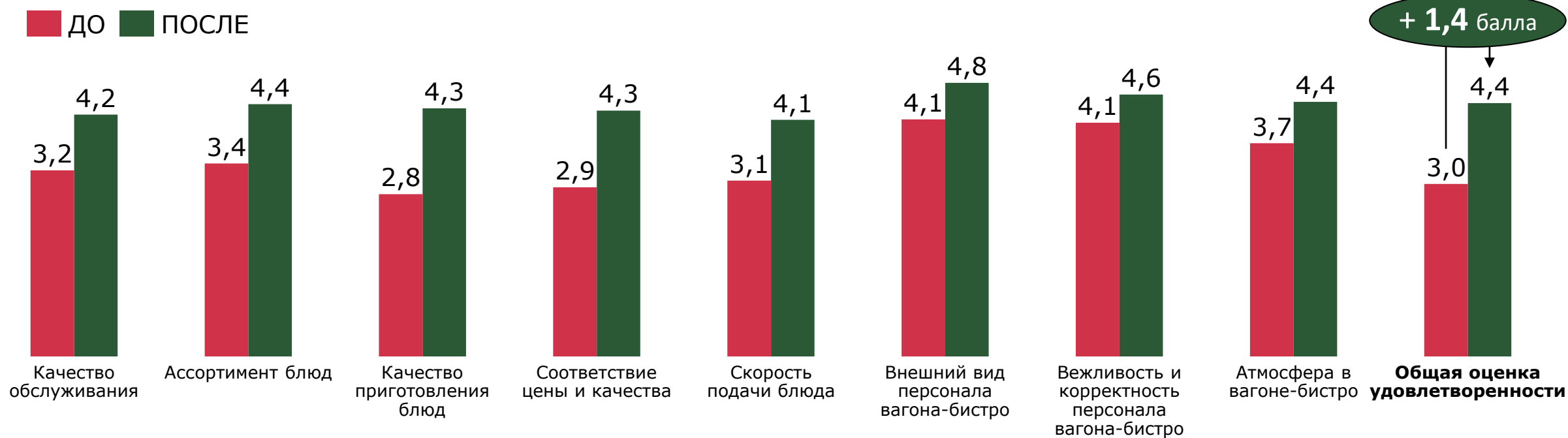
ПРИГОТОВЛЕНИЕ БЛЮД ВЫСОКОЙ СТЕПЕНИ ГОТОВНОСТИ НА ФАБРИКАХ ПОЗВОЛИЛО

СНИЗИТЬ СТОИМОСТЬ ПИТАНИЯ НА
33 %

- 1 Стандартизировать качество и сократить время их предоставления
- 2 Предложить меню, учитывающее современные тенденции в сегменте общественного питания
- 3 Унифицировать ассортиментные группы
- 4 Повысить безопасность продукции



РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ПАССАЖИРОВ



ЗАФИКСИРОВАН РОСТ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПАССАЖИРОВ

с **3,0** до **4,4** баллов

ПОВЫШЕНИЕ ОХВАТА ПАССАЖИРОВ
ПОЕЗДА УСЛУГАМИ ПИТАНИЯ
ВАГОНАМИ-БИСТРО

(без учета алкоголя)

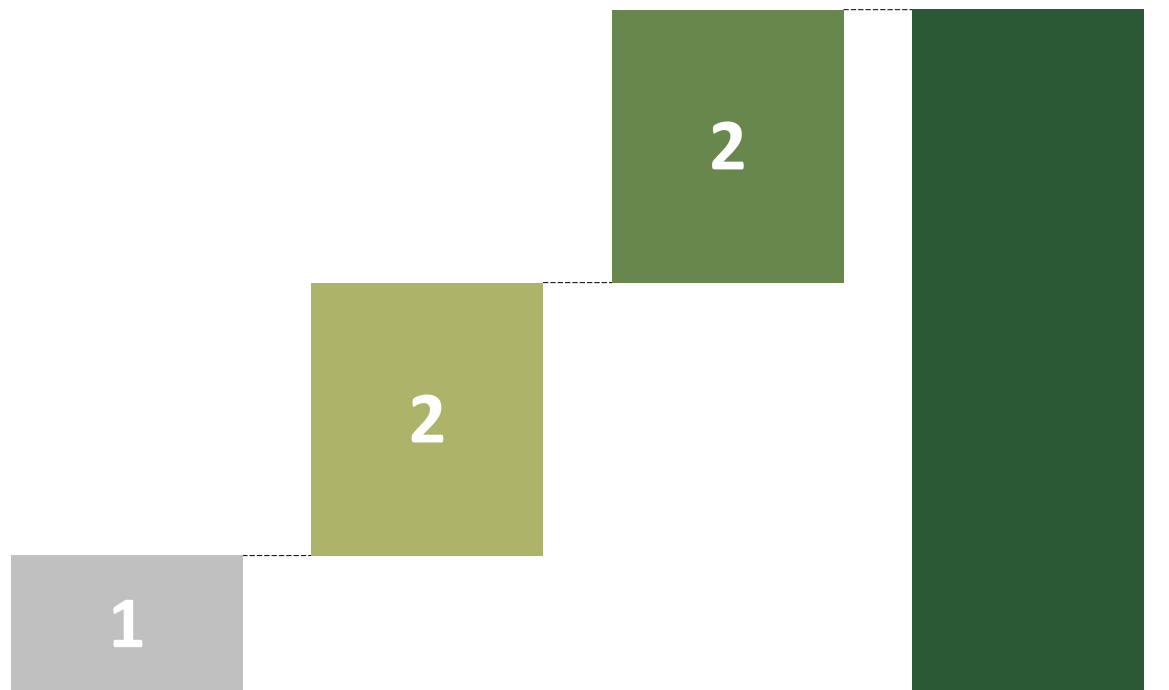
с **2,0** до **7,5*** %

* - на основе анализа по количеству чеков



**КОЛИЧЕСТВО
ДИРЕКЦИЙ**

**БУДЕТ
5**



в I кв. 2023 г. IV кв. 2023 г. II кв. 2024 г.





Российская газета



В стерильных контейнерах еду загружают в поезд. Собственно этот аргумент был решающим в выборе такой концепции. Она дает возможность обеспечить стандарты качества и свежести блюд, чего не всегда удается добиться в обычных вагонах-ресторанах.



РИА Новости



Меню составили специалисты ФПК вместе с профессиональными поварами по результатам отзывов пассажиров. По проведенным опросам более чем у 40% проголосовавших есть запрос на появление в поездах дальнего следования простой и безопасной "домашней" еды по доступным ценам.



Vgudok



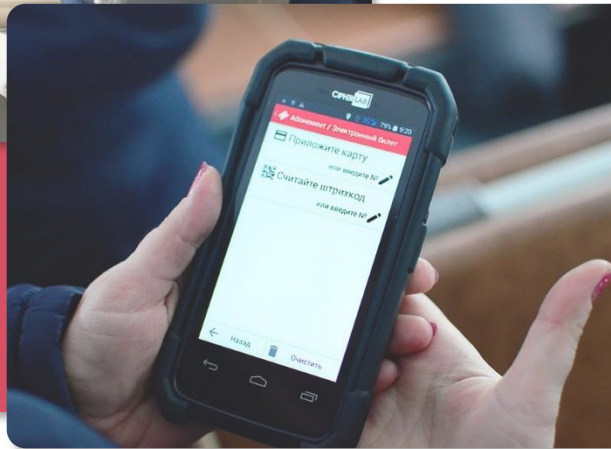
ФПК стала лауреатом XIV Ежегодной Премии «Качество обслуживания и права потребителей». Компания одержала победу в номинации «Сервис года по организации питания на транспорте. Железнодорожный транспорт»





Изменение процесса приема платежей в поездах дальнего следования с применением устройств контроля электронных билетов

Проект АО «ФПК»



АНАЛИЗ КОРНЕВЫХ ПРИЧИН НЕДОВОЛЬСТВА ПАССАЖИРОВ ПРОЦЕССОМ БЕЗНАЛИЧНОЙ ОПЛАТЫ УСЛУГ В ПОЕЗДЕ





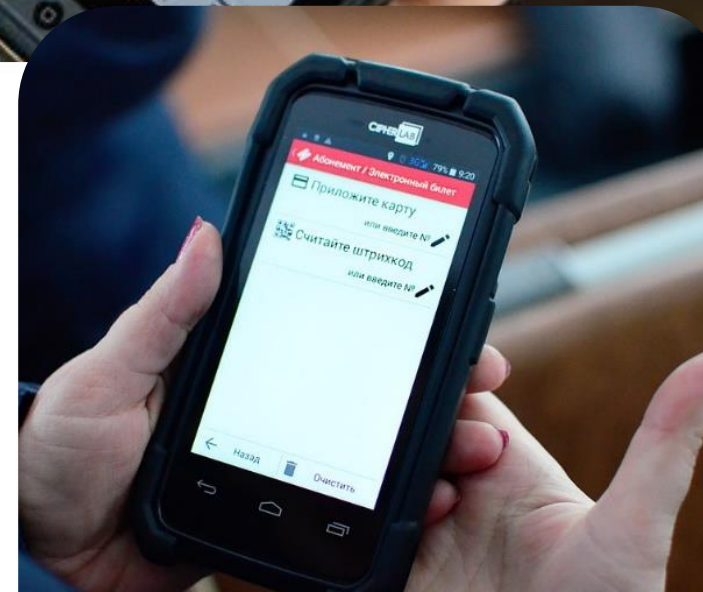
ЦЕЛЬ

Обеспечить прием наличных и безналичных платежей в каждом вагоне поезда за реализуемые товары и услуги в пути следования



ЗАДАЧИ

- 1** Организовать прием наличных и безналичных платежей с применением существующего оборудования без затрат на приобретение доп. контрольно-кассовой техники
- 2** Обеспечить формирование и направление пассажирам эл.кассовых чеков на эл.почту или в виде sms-сообщения
- 3** Автоматизировать процесс формирования отчетности по продажам в поезде



ИЗМЕНЕНИЕ ПРОЦЕССА ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ В ПОЕЗДАХ ДАЛЬНОГО СЛЕДОВАНИЯ С ПРИМЕНЕНИЕМ УСТРОЙСТВ КОНТРОЛЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ

ПРОЦЕСС ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ ДО ЗАПУСКА ПРОЕКТА



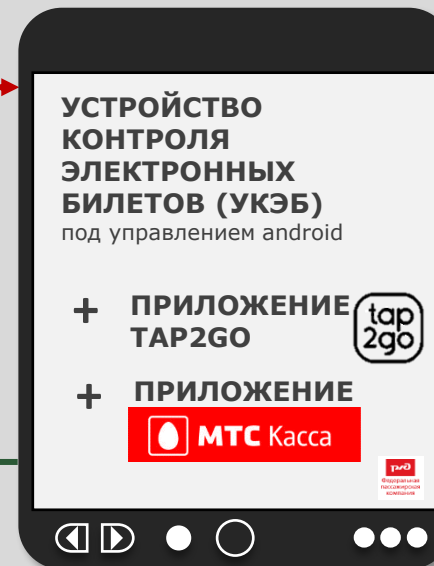
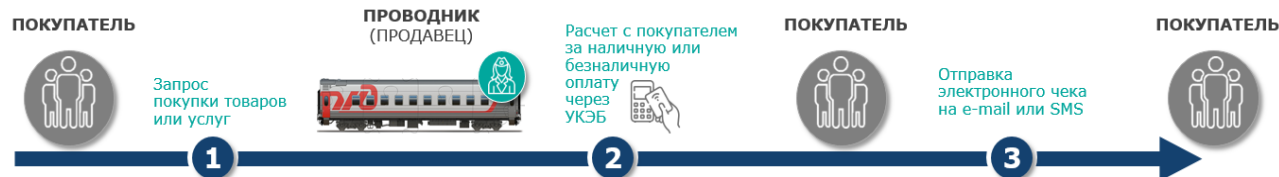
РЕЗУЛЬТАТ

в **12** раз
сократилась
продолжительность
процесса

БЫЛО:
25 минут

СТАЛО:
2 минуты

ПРОЦЕСС ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ ПОСЛЕ ЗАПУСКА ПРОЕКТА





СЕЙЧАС

Прием оплат через УКЭБ

В **91** поезде **20%** поездов

МЕРОПРИЯТИЯ



выбор банка-партнера по оказанию услуг эквайринга на всей территории РФ



обновление ПО на всех УКЭБ



обучение сотрудников

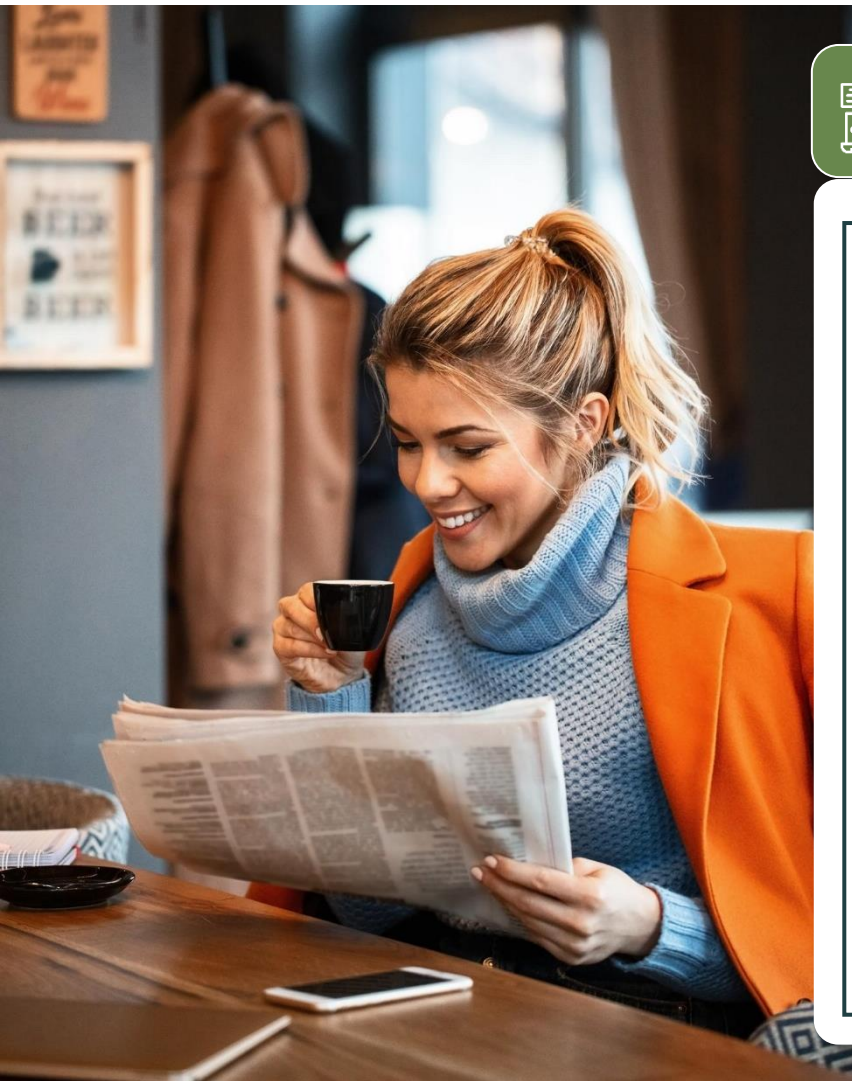


БУДЕТ В 2024 г.

Прием оплат через УКЭБ

В **457** поездах **100%** поездов





Прайм

“
«Сейчас мы работаем над тем, чтобы терминалами были оснащены все вагоны и проводнику не приходилось просить пассажиров подождать с оплатой, пока он принесет устройство» — отметил В.Г.Пястолов.



РИА НОВОСТИ

“
ФПК планирует оснастить все вагоны терминалами для оплаты банковской картой. Безусловно, это сделает жизнь граждан нашей страны, пользующихся железнодорожным транспортом, гораздо более комфортной.





Улучшение клиентского опыта

Синхронизация процессов формирования (через «ПОПУТЧИК») и исполнения заказа в поезде

Посадка в поезд по биометрическим данным



Повышение операционной эффективности

Управление складскими запасами и топливно-энергетическими ресурсами

Улучшение качества технического обслуживания и ремонта подвижного состава на основе внедрения предиктивного анализа



Цифровая трансформация

Создание цифровой системы управления компанией

Внедрение программных роботов в управленческих процессах

ПУТЕШЕСТВУЙТЕ ПОЕЗДАМИ ФПК!



**ЛУЧШЕ
ПОЕЗДОМ**

