

ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

Уважаемые акционеры, партнеры, коллеги!

2019 год стал для Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» юбилейным, нам исполнилось десять лет. За это время мы достигли больших результатов: значительно расширили маршрутную сеть, ввели много полезных услуг и сервисов.

В новое десятилетие Компания вошла с новыми целями и четкими планами по их достижению. Сегодня, как и всегда, наша деятельность направлена на обеспечение комфорта пассажиров – от момента выбора цели поездки и направления до обратной связи.

АО «ФПК» постоянно находится на связи с пассажирами, предугадывая их выбор на протяжении всего клиентского пути. Обратная связь приходит по различным каналам, в том числе через социальные сети. Сегодня специалисты обрабатывают в три раза больше обращений от пассажиров, чем десять лет назад. Они поступают от тех клиентов, которые еще находятся в пути, и от тех, которые уже совершили поездки и прибыли в конечные точки маршрутов. Это двустороннее взаимодействие дает отличный результат: благодаря обратной связи Компания меняется в лучшую сторону. И мы видим, что пассажиры позитивно реагируют на эти изменения. Доля негативных обращений снизилась с 41 до 6,5 % по сравнению с 2012 годом, а индекс лояльности NPS в 2019 году составил 43 %.

В 2019 году АО «ФПК» предложило пассажирам новые полезные сервисы, которые позволили сделать путешествие по железной дороге еще удобнее. Одним из них стал «Сервис поиска забытых вещей». К концу года мы помогли вернуть пассажирам около 12 тыс. предметов, забытых в поездах нашего формирования.

Компания предлагает пассажирам совершать поездки в комфортабельной обстановке, совершенствуя подвижной состав согласно индивидуальным требованиям клиентов. В 2019 году мы заключили долгосрочный контракт с ОАО «ТВЗ». Он позволит АО «ФПК» в течение семи лет получить более 3,7 тыс. новых вагонов, которые обновят более 20 % от общего парка Компании.

Известно, что один из ключевых критериев, по которому современный пассажир выбирает подходящий для себя вид транспорта, – это скорость. В новом графике движения мы ускорили порядка 300 поездов, суммарное сокращение времени в пути для пассажиров составило 147 ч. Более 85 поездов получили ускорение на 30 мин. и больше. И в будущем году АО «ФПК» будет работать совместно с Холдингом, чтобы достичь еще более впечатляющих результатов.

Мы стремимся к тому, чтобы путешествие по железной дороге не только оставляло приятные воспоминания, но и было выгодным. С января 2019 года нашим пассажирам стала доступна покупка билетов по «невозвратным» тарифам. На отдельных направлениях мы увеличили глубину продажи билетов до 120 суток.

О Компании

Стратегия развития

Обзор результатов

Корпоративное управление

Устойчивое развитие

Приложения

Компания также придает большое значение активному развитию программы лояльности. К концу 2019 года программа «РЖД Бонус» объединила более 5 млн участников. Получить бонусы на счет теперь можно не только совершая поездки, но и пользуясь услугами партнеров программы: банков, магазинов, отелей. Участники также получили возможность получать баллы за поездки в международных поездах, а регистрация в программе стала доступна офлайн, в кассах АО «ФПК». В ближайших планах – расширение списка привилегий и развитие партнерской сети.

Главной задачей на 2020 год останется удовлетворение потребностей современного пассажира. Только своевременно отвечая на запросы наших клиентов и совершенствуя производственные процессы мы сможем удерживать долю рынка и опережать конкурентов. В этом нам будет помогать новая Стратегия развития АО «ФПК», которая была утверждена в декабре 2019 года. В ней утверждены наши цели и задачи на десятилетие – до 2030 года. Фокус стратегии сосредоточен на оптимизации и расширении маршрутной сети, разработке нового продуктового предложения, обновлении вагонного парка, развитии и цифровизации бизнеса.

Сегодня в развитии пассажирских перевозок на первый план выходят инновации. В цифровой формат переводятся сервисы для пассажиров, интеллектуальное управление производственными процессами. Чтобы Компания могла соответствовать реалиям рынка, опережать конкурентов в части взаимодействия с потребителями, снижения затрат на операционную деятельность и скорости принятия решений, мы разработали новую ИТ-стратегию АО «ФПК». Ее основная цель – усилить ключевые компетенции Компании и обеспечить поддержку в реализации Стратегии развития.

Несмотря на то что под воздействием эпидемии АО «ФПК» работает в неблагоприятных экономических условиях, мы с оптимизмом смотрим на 2020 год в целом. Когда большинство наших пассажиров были вынуждены остаться дома, Компания сосредоточила усилия на дальнейшем улучшении сервисов и услуг, разработке новых маршрутов и ремонте подвижного состава. Мы продолжаем активно работать, чтобы к концу года восстановить пассажирооборот и вновь предоставить жителям России возможность с комфортом путешествовать по стране.

С уважением,
Петр Валерьевич Иванов

