

# **Взаимодействие – по всем аспектам**

Система ФТО из небольшого подразделения дороги превратилась в крупную структуру

В августе 2010 г. Приволжский территориальный центр фирменного транспортного обслуживания отмечает 15-летие своей деятельности.

Система фирменного транспортного обслуживания создавалась в условиях глубокого трансформационного спада 90-х годов. Сложившаяся годами система взаимоотношений железнодорожников с клиентами в новых условиях перестала удовлетворять всех участников перевозочного процесса.

В этих условиях стало очевидно, что необходим переход на новый тип взаимоотношений с клиентом: с применением маркетинговых технологий и активной сбытовой политикой.

Во исполнение решения декабрьской Коллегии МПС 1994 года, приказом начальника дороги № 140/Н в августе 1995 года, на базе коммерческого и тарифно-договорного отделов службы грузовой и коммерческой работы, был создан Дорожный центр фирменного транспортного обслуживания.

Первым руководителем Дорожного центра стал Г.А.Рубан. Он и его команда разрабатывали и отлаживали технологию нового подразделения дороги. Первыми отделами, которые были созданы в ДЦФТО стали – тарифно-договорный отдел, отдел по расчётам за грузовые перевозки и отдел маркетинга. Дорожный центр был создан, с одной стороны, как единый заказчик от имени клиента перед железной дорогой, а с другой – как гарант выполнения принятых дорогой перед клиентом обязательств.

В 1996 году дорога достигла низшей точки спада объёмов погрузки. В этих условиях главной задачей, стоящей перед ДЦФТО стала работа по привлечению, на основе маркетинговых исследований, дополнительных объёмов погрузки грузов и улучшению качества транспортного обслуживания. Благодаря организации договорной работы по внедрению льготных тарифов, по переключению грузов с автомобильного транспорта на железную дорогу, ДЦФТО удалось переломить негативные тенденции по многим видам грузов. С целью стимулирования спроса на транспортные услуги в то время активно использовались такие экзотические для нормальной рыночной экономики инструменты, как бартерные схемы и взаимозачёты, которые хоть как-то позволяли работать дороге в условиях неплатежей.

В результате активной работы ДЦФТО в 1997 году удалось остановить падение погрузки и выйти на траекторию устойчивого роста: погрузка 1997 г. превысила показатель 1996 г – на 12 %, а погрузка 1999 г. – на 25 %. К 2005 г., погрузка практически вдвое превысила уровень нижней точки спада.

На следующем этапе ДЦФТО сыграло важную роль в ликвидации бартера и взаимозачёта при оплате перевозок. Так, если в 1996-98 годах доля бартера и взаимозачётов в оплате грузовых перевозок составляла более 70 %, то уже с 2000 года вся оплата производится только денежными средствами.

В 1999 г. в состав ДЦФТО вошёл Технологический центр по обработке перевозочных документов (ТехПД). Объединение ТехПД отделений дорог позволило существенно улучшить организацию расчётов, повысить качество обслуживания клиентов, которые получили возможность осуществлять расчёты в едином центре.

В феврале 2002 г. ДЦФТО возглавил С.О.Титков, пришедший на эту работу с должности заместителя министра транспорта Саратовской области

В 2004 г. в процессе реструктуризации холдинга ОАО «РЖД» и его преобразования в набор вертикально-интегрированных структур специализированных по видам деятельности, было издано распоряжение президента ОАО «РЖД» № 3242-р «О создании на железных дорогах-филиалах ОАО «РЖД» единой вертикально-интегрированной системы управления продажами услуг в части перевозок грузов». На основании этого распоряжения ДЦФТО не только превратилось из службы в самостоятельное структурное подразделение в составе дороги, но и существенно расширило свои полномочия приняв в свой штат товарных кассиров. С 1 августа 2005 г. была сформирована вертикаль, состоящая из Дорожного центра ФТО, трёх региональных центров (Астраханское, Волгоградское и Саратовское РАФТО), а с 1 июля 2006 г. товарные кассиры были переданы из штата дороги в штат ДЦФТО и все товарные конторы были объединены в 21 агентство ФТО.

В августе 2008 г. начальником ДЦФТО был назначен Д.В.Горох.

С 1 октября 2009 г. в рамках дальнейшего реформирования внутрихолдинговой структуры ОАО «РЖД», все Дорожные центры были выделены из составов дорог и объединены в единую вертикаль. Бывший ДЦФТО стал структурным подразделением Дирекции сбыта - ЦФТО ОАО «РЖД» и получил новое название: Приволжский территориальный центр фирменного транспортного обслуживания (ПТЦФТО).

Таким образом, система фирменного транспортного обслуживания, зародившись как небольшое подразделение в составе дороги, задачей которого были: маркетинговые исследования рынка, формирование спроса на транспортные услуги и стимулирование сбыта, - эволюционировала в крупную вертикально-интегрированную структуру, включающую в себя разветвлённую агентскую сеть и выполняющую максимально широкий набор функций по взаимодействию с грузоотправителями и пользователями услуг железнодорожного транспорта. Сегодня функции ПТЦФТО охватывают практически все аспекты коммерческого взаимодействия железной дороги с клиентами - от подачи заявок на перевозку на станции отправления, оформления перевозочных документов и взыскания необходимых сборов до раскредитования документов по прибытии груза. Кроме того прогноз погрузки, разрабатываемый в ПТЦФТО служит основой для формирования всех основных планов и заданий по всем хозяйствам дороги. По итогам 2009 г. Приволжский ПТЦФТО занял 1 место по сети РЖД по точности прогнозирования и формирования планов погрузки и планов по начислению выручки за грузовые перевозки.

Основными функциями ПТЦФТО в настоящее время являются:

- Реализация маркетинговой политики ОАО «РЖД» при оказании услуг, связанных с перевозками грузов.
- Проведение анализа товарных и транспортных рынков с целью привлечения дополнительных объемов грузов к перевозкам ОАО «РЖД».
- Организация и ведение работы по оказанию услуг, связанных с перевозками грузов, в соответствии с единым прейскурантом услуг ОАО «РЖД».
- Реализация и контроль за применением на железной дороге тарифной и ценовой политики ОАО «РЖД» при оказании услуг, связанных с перевозками грузов.
- Организация и ведение на железной дороге договорной работы с клиентами ОАО «РЖД» на оказание услуг, связанных с перевозками грузов, по продаже и аренде железнодорожного подвижного состава.
- Разработка, обоснование и согласование в установленном порядке проекта прогнозного месячного плана перевозок грузов и доведение до служб (отделов) и структурных подразделений железной дороги утвержденного месячного плана перевозок грузов.

- Формирование в установленном порядке проекта прогнозного бюджета продаж и доведение до служб (отделов) и структурных подразделений железной дороги утвержденного бюджета продаж в части начисленной выручки от оказания услуг, связанных с перевозками грузов, организация его исполнения.

- Прием, рассмотрение и согласование в установленном порядке заявок на оказание услуг, связанных с перевозками грузов.

- Организация и проведение расчетов, обеспечения полноты и своевременности начисления и взыскания платежей за оказанные услуги, связанные с перевозками грузов.

Важнейшей чертой времени стало внедрение и развитие на железнодорожном транспорте информационных технологий.

И здесь Приволжский ТЦФТО традиционно является одним из самых инновационных подразделений ОАО «РЖД».

Внедрение автоматизированных систем по оформлению перевозочных документов началось с момента формирования ДЦФТО. Так, если в первых автоматизированных системах (АРМ ТВК) в технологический процесс включались только сотрудники железной дороги, то с внедрением в 2002 году АС ЭТРАН появилась возможность работы в едином технологическом пространстве всех участников перевозочного процесса (грузоотправителей, грузополучателей, экспедиторов, владельцев подъездных путей и т.д.). На оформление 100 % перевозочных документов в новой автоматизированной системе ЭТРАН Приволжская железная дорога одной из первых перешла в 2004 году, что позволило сократить время оформления перевозочных документов, уменьшить в несколько раз количество недоборов или переборов, повысить качество обслуживания пользователей услуг железнодорожного транспорта, а так же начать разработку технологических порядков оформления перевозочных документов по безбумажной технологии непосредственно с рабочих мест грузоотправителей. Уже 2006 году первый грузоотправитель ЗАО «ВМЗ Красный Октябрь» оформил заявку на перевозку грузов ГУ-12 по безбумажной технологии с использованием электронной цифровой подписи (ЭЦП).

На данный момент 20% всех документов оформляемых при отправлении грузов грузоотправителями на Приволжской железной дороге осуществляется по безбумажной технологии.

Параллельно, с 2006 года на Приволжской железной дороге был отработан механизм формирования сводного заказа на перевозку грузов на предстоящие сутки в АС ЭТРАН, что позволило в режиме реального времени отслеживать принятые заявки



Г.А. Рубан – первый начальник ДЦФТО



С.О. Титков – второй начальник ДЦФТО



Д.В. Горох – третий начальник ДЦФТО

ГУ-12 и своевременно обеспечивать их погрузочными ресурсами. Так же в 2006 году для обеспечения оперативного взаимодействия станций, региональных представительств и аппарата управления было внедрено программное обеспечение по передачи голоса внутри сети передачи данных, что позволяет проводить селекторные совещания со всеми причастными работниками не отрывая их от рабочего места. С 2008 года на Приволжской железной дороге активно начали внедрять технологии электронных графических копий (ЭГК). Первым проектом стала организация «Централизованного хранилища электронных графических копий перевозочных документов». На данный момент обмен всей служебной документации так же осуществляется через специализированные файлообменные серверы, что позволяет ускорить документооборот, а так же значительно сократить эксплуатационные расходы.

Сейчас ведутся работы по созданию единого электронного архива уставных документов и договоров с пользователями услуг железнодорожного транспорта, что избавит клиентов от предоставления нескольких заверенных копий уставных документов в разные подразделения ОАО «РЖД», а так же позволит агентам ФТО иметь всегда актуальные договоры «под рукой».

Территориальным центром активно проводится обучение агентов СФТО, что позволило на порядок снизить количество нарушений, сведя их к минимуму.

На новом этапе перед Приволжским ТЦФТО стоят более сложные задачи: нам необходимо добиться того, что бы увеличивающиеся объёмы производства в максимальной степени были привлечены на железнодорожный транспорт. С этой целью ТЦФТО разрабатывает набор новых услуг, одна из важнейших среди которых – оказание комплексного транспортно-экспедиционного обслуживания, включающего в себя как собственно организацию перевозок, так и экспедиторские услуги и услуги по управлению парками частных вагонов.

Фарид Хусаинов,  
Начальник отдела маркетинга Приволжского ТЦФТО

Опубликовано с незначительными сокращениями: в газете «Железнодорожник Поволжья» № 32 (от 20 августа) 2010 г. – С.10.