

Управление клиентским опытом

Наши клиенты

Клиентская база FESCO:

>19,6
тыс. клиентов

в 2024 году

>1,1 тыс.

новых клиентов привлечено в 2024 году

>30 %
клиентов

сотрудничают с FESCO более трех лет

Взаимодействие Компании с клиентами строится на следующих принципах:

- ✦ FESCO – лидер качества на рынке контейнерных перевозок. Мы развиваем регламентацию, стандартизацию и автоматизацию процессов, применяем принцип постоянного улучшения;
- ✦ FESCO практикует быстрый запуск новых проектов. Мы делаем нашу систему адаптивной к изменениям, постоянно выдвигаем и проверяем гипотезы о потенциальных возможностях, применяем практики быстрого запуска проектов;
- ✦ FESCO ценит лояльность своих ключевых клиентов. Выстраиваем бесперебойные каналы связи через систематическое общение и персональный подход для ключевых клиентов. Формируем лояльность как результат последовательного исполнения взаимных договоренностей.

FESCO обслуживает важнейшие отрасли.

Структура видов грузов, перевезенных клиентами FESCO в 2024 году, %



Источник: данные Компании



Механизмы взаимодействия с клиентами

В 2024 году FESCO осуществила модернизацию системы клиентского обслуживания, что привело к значительному улучшению ключевых показателей эффективности.

Оптимизация работы контакт-центра

Благодаря внедрению инновационных решений ключевой показатель эффективности Service Level достиг отметки 93 %, что на 15 п. п. выше показателя 2023 года. Существенно улучшился и такой важный параметр, как время ожидания ответа оператора: теперь оно составляет всего 20 секунд, что позволяет клиентам получать необходимую помощь максимально оперативно.

Контроль качества обслуживания

В 2024 году была запущена комплексная система оценки качества консультаций операторов контакт-центра. По результатам годовой работы средний балл качества обслуживания достиг 4,8 из 5 возможных, что демонстрирует высокий профессионализм сотрудников и удовлетворенность клиентов качеством предоставляемых услуг.

Клиентам стала доступна возможность оценить работу сотрудника FESCO, который вел перевозку, и поделиться своим мнением о взаимодействии. Опция доступна для каждой отдельной заявки, что позволяет оперативно выявить проблему и подключиться к ее решению. Положительная обратная связь и благодарности используются в качестве мотивации сотрудников и положительно влияют на улучшение клиентского опыта. Средний балл составил 4,7 из 5 возможных.

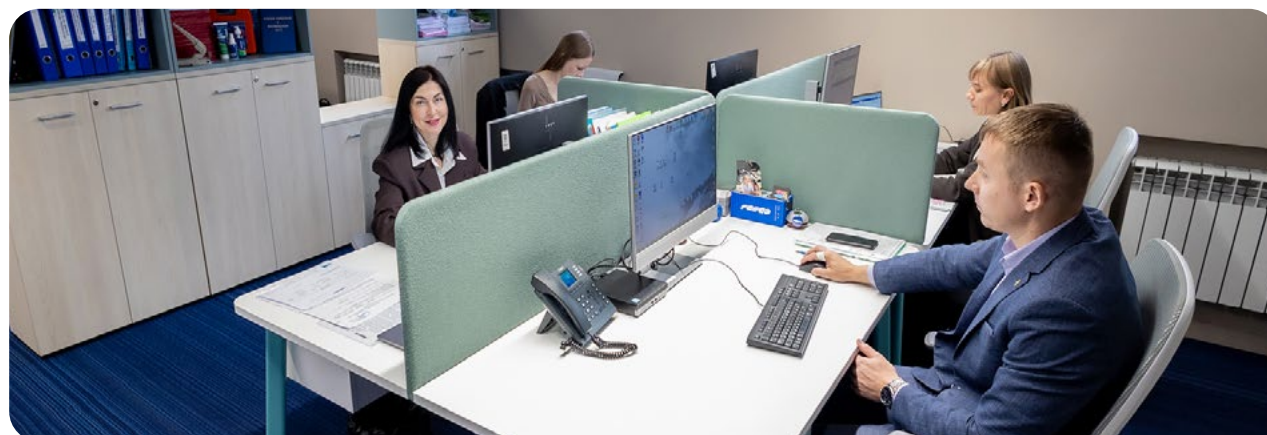
Развитие автоматизированного обслуживания

Важной составляющей клиентского сервиса остается круглосуточный чат-бот, обеспечивающий непрерывное консультирование в режиме 24/7. Данный сервис позволяет решать широкий спектр задач – от базовых вопросов об услугах до детального сопровождения работы в личном кабинете и технической поддержки. Высокую эффективность данного канала коммуникации подтверждает уровень удовлетворенности пользователей, превысивший отметку 93 %.

Модернизация системы обработки обращений

Значительным шагом вперед стало внедрение единой системы фиксации и обработки клиентских обращений. Теперь все запросы клиентов FESCO обрабатываются по принципу единого окна, что существенно упрощает процедуру взаимодействия и обеспечивает полную прозрачность на всех этапах работы с обращениями.

В результате проведенной модернизации клиентского сервиса Компания достигла нового уровня качества обслуживания, что положительно отразилось на удовлетворенности клиентов и их лояльности к бренду.



Анализ клиентского опыта

В 2024 году FESCO продемонстрировала ощутимые результаты в области клиентского сервиса, подтвержденные конкретными показателями и исследованиями.

Ключевые показатели лояльности

Одним из важнейших индикаторов успеха стал средний показатель NPS¹, который составил 61 % за 2024 год. Это свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности клиентов и их готовности рекомендовать Компанию партнерам. Особенно важно отметить, что данный показатель сохранил достигнутый в 2023 году высокий уровень лояльности, что говорит о стабильности и последовательности в развитии клиентского сервиса.

Исследование клиентского опыта

В сентябре Компания провела исследование клиентского опыта, включающее несколько ключевых направлений. Центральным элементом исследования стала фокус-группа, в ходе которой были изучены мнения клиентов о взаимодействии с FESCO в различных точках контакта. Особое внимание было уделено оценке доступности информации на официальном сайте Компании, функциональности личного кабинета MY.FESCO, а также удобству использования новостной ленты телеграм-бота.

Анализ полученных данных показал следующие тенденции в распределении мнений клиентов.

49 % – стабильность сервиса

Почти половина опрошенных (49%) отметили, что не заметили существенных изменений в работе Компании. При этом они подчеркнули, что сервис остался на стабильно высоком уровне, что также является положительным результатом.

11 % – позитивные изменения

11 % опрошенных клиентов заявили о явных улучшениях в работе Компании. В частности, были отмечены:

- значительные улучшения в клиентском сервисе;
- расширение географии новых маршрутов;
- оперативность запуска новых сервисов.

Цифровая трансформация

Особое внимание в исследовании было уделено оценке цифровых решений компании. Результаты показали впечатляющую динамику:

- ✦ 56 % опрошенных отметили FESCO как компанию с самым удобным цифровым решением;
- ✦ высокая оценка функциональности личного кабинета MY.FESCO;
- ✦ возможность получения практически всей необходимой информации через цифровой канал.

Корректирующие мероприятия

На основе полученных результатов были разработаны и внедрены корректирующие мероприятия для улучшения клиентского опыта. Эти меры направлены на дальнейшее совершенствование сервиса и устранение выявленных недочетов.

В результате проведенных исследований и последующих улучшений FESCO подтвердила репутацию компании с высоким уровнем клиентского сервиса. Стабильный показатель NPS, положительные отзывы клиентов о цифровых решениях и общей работе Компании свидетельствуют о правильности выбранного курса развития и эффективности реализованных улучшений.

FESCO продолжает двигаться в направлении совершенствования клиентского опыта, опираясь на полученные данные и обратную связь от клиентов, что создает надежную основу для дальнейшего роста и развития в будущем.



Выводы и результаты

Проведенные исследования позволили:

- выявить сильные стороны клиентского сервиса;
- определить области, требующие дальнейшего улучшения;
- сформировать конкретный план корректирующих мероприятий;
- подтвердить эффективность проводимой цифровой трансформации.

Финансовый обзор

Анализ финансовых результатов

Финансовые результаты

Показатель	2023	2024	Изменение 2024/2023, %
Выручка, млн руб.	172 004	184 978	8
EBITDA, млн руб.	53 607	54 498	2
Рентабельность по EBITDA, %	31	29	(2) п. п.
CAPEX	60 345	22 694	62

Выручка, млн руб.

Показатель	2023	2024	Изменение 2024/2023, %
Портовый дивизион	35 238	33 424	(5)
Железнодорожный дивизион	8 915	10 272	15
Линейно-логистический дивизион	146 608	163 129	11
Морской дивизион	14 850	12 627	(15)
Топливный дивизион	2 884	3 290	14
Элиминация	(36 491)	(37 764)	(3)
Группа FESCO	172 004	184 978	8

Консолидированная выручка FESCO в 2024 году увеличилась на 8 % и составила 184 978 млн руб. против 172 004 млн руб. в 2023 году. Драйвером роста является Линейно-логистический дивизион.

Выручка Портового дивизиона в 2024 году снизилась на 5 %, или 1 814 млн руб., и составила 33 424 млн руб. Основным фактором снижения показателя стало уменьшение доходов по средствам транспорта в связи с усилением конкуренции между автомобильными терминалами в акватории порта Владивосток.

Выручка Железнодорожного дивизиона по итогам 2024 года увеличилась на 15 %, или 1 357 млн руб. Рост выручки преимущественно обусловлен увеличением парка фидинговых платформ.

Выручка Линейно-логистического дивизиона увеличилась на 16 521 млн руб., или 11 %, по сравнению с предыдущим годом. Рост выручки обусловлен увеличением

объемов перевозок в результате активной коммерческой работы и развитием новых направлений. Рост объема перевозок на внешнеторговых линиях в 2024 году составил 20 %, главным образом за счет развития сервисов FESCO Baltorient Line, FESCO Indian Line West и FESCO China Direct Line.

Снижение выручки Морского дивизиона в 2024 году на 15 %, или 2 223 млн руб., обусловлено снижением ставок тайм-чартера по универсальным сухогрузам и внешнеторговому флоту на фоне изменения рыночной конъюнктуры, а также техническими простоями перед продажей судов.

Выручка Топливного дивизиона в 2024 году увеличилась на 14 %, или 406 млн руб. Рост выручки обусловлен увеличением объемов реализации нефтепродуктов и объемов агентирования, а также изменением структуры перевалки нефтепродуктов в сторону роста доли темных нефтепродуктов.

¹ От англ. Net Promoter Score – индекс лояльности клиентов.