

дальнего следования различным категориям граждан по привлекательной цене. Максимальное снижение тарифа на проезд в поездах дальнего следования, которое предлагало в уходящем году ОАО ФПК, достигало 50%. В текущем году воспользоваться им могли пассажиры, приобретающие билеты заблаговременно — за 45–31 день до отправления поезда. В результате реализации данной акции спрос на купейные вагоны увеличился практически вдвое, а доходные поступления возросли более чем на 25%. За 2012 год маркетинговыми акциями было охвачено порядка 13 млн человек, или 48% от перевозок в дерегулируемом сегменте (купе, СВ и «люкс»). Дополнительные доходы компании от проведения акций составили 1,9 млрд рублей.

В июле мы презентовали широкой общественности проект, подготовка к которому велась длительное время: предложили пассажирам поездов дальнего следования программу лояльности «РЖД Бонус». Запуск программы был приурочен к сезону массовых летних перевозок. Участники программы накапливают баллы за совершенные поездки в поездах и вагонах ОАО ФПК, которые впоследствии могут обменивать на премиальные поездки.

В первую неделю в программе лояльности было зарегистрировано 9 тыс. человек. В настоящее время в нее вступило более 110 тыс. человек.

В первом квартале 2013 года планируется запуск системы управления доходности, которая позволит ОАО ФПК формировать цену для каждого направления с учетом сезона, дней недели, конкурентоспособности маршрута и ожидаемого спроса. На первом этапе система динамического ценообразования будет внедряться на 42 поездах дальнего следования, курсирующих на четырех направлениях — Санкт-Петербург, Нижний Новгород, Воронеж и Смоленск. Вторую фазу проекта, а это еще десять направлений, мы готовим к пику летних перевозок следующего года. Благодаря внедрению новой системы ком-

пания рассчитывает сократить ценовой разрыв между разными категориями вагонов и увеличить пассажиропо-ток в дерегулированном сегменте перевозок на 4–5%.

УДОБСТВО ДЛЯ ПАССАЖИРОВ Мы активно внедряем современные виды сервисов для удобства наших пассажиров. Одно из направлений этой работы — оптимизация продаж. В ближайшие пять лет планируется значительно сократить количество традиционных билетных касс, заменяя их на современные средства продажи билетов, при этом увеличить долю билетов, оформляемых через электронные каналы — терминалы и сайт ОАО РЖД, с сегодняшних 13% до 40%.

В соответствии с поставленными целями в ушедшем году мы активно развивали каналы реализации проездных документов. С целью сокращения очередей в кассах на вокзалах был установлен 271 транзакционный терминал самообслуживания для приобретения билетов дальнего следования. О том, что пассажиры по достоинству оценили удобство пользования ТТС, свидетельствует рост продаж через терминалы в 2,6 раза по сравнению с уровнем 2011 года.

Компания продолжает стимулировать пассажиров к приобретению билетов через интернет: в мае была введена скидка в размере 5% при покупке билетов на сайте ОАО РЖД на поезда дальнего следования формирования ОАО ФПК в вагоны класса «люкс», СВ и купейные, за исключением поездов формирования Калининградского филиала.

Успешно развивается услуга электронной регистрации, которая позволяет произвести посадку в поезд при наличии только паспорта, без оформления билета на бланке, что существенно улучшает качество обслуживания пассажиров. В планах ОАО ФПК — реализовать возможность посадки пассажиров, прошедших электронную регистрацию, с любой станции маршрута следования поезда.

В ноябре реализована услуга возврата электронных билетов на сайте ОАО РЖД. Данная услуга позволяет произ-

водить расчеты с пассажирами автоматически в онлайн-режиме. Сегодня подобных систем нет ни у одного перевозчика в России и на пространстве СНГ. При этом мы встали на один уровень с крупнейшими мировыми транспортными компаниями, которые предоставляют пассажиру данную услугу.

Сегодня билеты на все поезда дальнего следования в России, а также в сообщении с Финляндией, Германией, Чехией и Францией можно приобрести через интернет. При этом мы расширяем не только географическую, но и ценовую возможность приобретения билета. В июне был запущен проект продажи проездных документов в кредит. Услугу предложат в 76 специализированных кассах вокзалов крупных городов России.

Не без гордости могу сообщить, что в области внедрения инновационных технологий продаж проездных документов мы являемся флагманом для перевозчиков стран ближнего зарубежья, которые стремятся перенять у нас опыт.

НОВЫЕ ВАГОНЫ В своем развитии компания не останавливается на повышении качества обслуживания, но и обновляет вагонный парк. Так, ОАО ФПК ожидает поставку 50 двухэтажных вагонов СВ и купе, которые будут курсировать в составе поездов сообщением Москва—Адлер уже летом следующего года. Это позволит вдвое увеличить вместимость поездов на загруженном южном направлении во время сезона отпусков.

Также в перспективе приобретение двухэтажных вагонов с местами для сидения, рассчитанных на движение со скоростью до 160 км/ч, которые мы планируем использовать на коротких маршрутах в межрегиональных поездах постоянного формирования. В настоящее время готовится документация для заключения договора с Тверским вагоностроительным заводом на поставку первой партии таких вагонов в 2015 году.

Приятно отметить, что в этом году у нас было много праздничных событий. Совсем недавно, 3 декабря, мы по всей стране отмечали День пассажира. Дата была выбрана неслучайно. В этот день Федеральной пассажирской компании исполнилось три года. Мы ценим всех, кто выбирает путешествие по железной дороге, а что может быть лучше, чем разделить важное для нас событие вместе с нашими пассажирами. Торжественные мероприятия прошли на всех крупных вокзалах — от Калининграда до Владивостока. Вокзалы и поезда дальнего следования были празднично украшены, по громкой связи транслировались поздравления, наши сотрудники надели парадную форму. Ориентируясь в своей работе на клиентов, нам важно знать мнение каждого из них — считаю, что проведение Дня пассажира как нельзя лучше способствовало этому. В Екатеринбурге мы определили 100-миллионного пассажира в дальнем следовании по итогам 2012 года, вручили ему сертификат и ценный приз. А все пассажиры, оказавшиеся в этот день на 12-м месте в третьем вагоне поезда, стали победителями акции «Счастливый пассажир» и получили специальные призы. Творческие конкурсы, концерты, фотовыставки, сувениры и памятные подарки — это лишь малая часть того, что мы сделали в этот день для пассажиров. В «общественных приемных», организованных на вокзалах, любой пассажир мог задать сотруднику ОАО ФПК интересующие его вопросы. Мы получили немало благодарностей, и это можно назвать главным подарком к празднику. Как и результаты работы, с которыми мы подошли к трехлетию, это подтверждение того, что наши предложения востребованы у пассажиров.

Кроме того, накануне праздника ОАО ФПК стало лауреатом национальной премии «Компания года-2012» в номинации «Железнодорожный транспорт», получив, таким образом, признание и со стороны бизнес-сообщества. Все это свидетельствует о том, что мы на правильном пути. ■



В ЭТОМ ГОДУ ФПК ПРОВОДИЛА МАРКЕТИНГОВЫЕ АКЦИИ, КОТОРЫЕ ПОЗВОЛЯЛИ ПОКУПАТЬ БИЛЕТЫ СО СКИДКАМИ 50%