

МОДЕРНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ

ПЛАНОВОЕ СТРОИТЕЛЬСТВО РАМНЫХ КОНСТРУКЦИЙ



→ данных. Когда в ближайшее время вступит в дело автоматика, налоговая служба самостоятельно будет доставать из системы необходимые ей данные.

BG: Это будет первый случай автоматического взаимодействия с госорганами?

A. 3.: Второй. У нас есть обмен данными с Федеральной службой по надзору в сфере транспорта для контроля перевозчиков. Это первое, что мы наладили еще при запуске системы.

BG: Помимо данных для ФНС и Ространснадзора какой массив данных, на ваш экспертный взгляд, может быть полезен госорганам?

A. 3.: Совершенно очевидно, что наши данные позволяют увидеть загрузку федеральных автотрасс. Эту обобщенную статистику достаточно легко составить и использовать для прогнозирования ремонта дорог и сооружений либо строительства новых дорог. Это решение лежит на поверхности.

Но есть более глубокая аналитика, например по структуре грузопотоков. Интересно, что наиболее интенсивно используют дороги профессиональные логисты, а не ритейл, как иногда преподносится в СМИ. Перевозка по федеральным дорогам сборных грузов составляет 63%, доля ритейла только 12%, сельского хозяйства — 7%. Это данные за год.

Эту информацию можно раскладывать дальше. Например, можно взять пункты сортировки ОАО РЖД, посмотреть притяжение трафика различных областей к этим точкам, и мы увидим точную картину загрузки транспорта. Первый год работы — это не совсем релевантный период с точки зрения статистики, но в ближайшем будущем такая информация может стать основой для планирования дальнейшего развития логистической системы в стране.

BG: Госкомпании проявляли интерес к этим данным?

A. 3.: Безусловно. С железнодорожниками, например, у нас есть контакты по вопросам точек зарождения грузовой базы и зон притяжения автомобильного транспорта к этим точкам. Для того чтобы правильно развивать сеть железных дорог, нужно понимать, где будут востребованы места сортировки и перегрузки. Мы видим дороги, по которым идут основные потоки, и мы знаем среднее плечо доставки.

НАШИ ДАННЫЕ ПОЗВОЛЯЮТ УВИДЕТЬ ЗАГРУЗКУ ФЕДЕРАЛЬНЫХ АВТОТРАСС. ЭТУ ОБОБЩЕННУЮ СТАТИСТИКУ ДОСТАТОЧНО ЛЕГКО СОСТАВИТЬ И ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДЛЯ ПРОГНОЗИРОВАНИЯ РЕМОНТА ДОРОГ И СООРУЖЕНИЙ ЛИБО СТРОИТЕЛЬСТВА НОВЫХ ДОРОГ

К этой информации можно подойти с государственной точки зрения — создать условия для строительства новых портов, хабов, складов. Сейчас складская инфраструктура не позволяет осуществить, например, доставку рыбы с Дальнего Востока в центральную часть России ничем, кроме как вагоном-рефрижератором. Рыбы там много — можно обеспечить потребности страны, но вагонов-рефрижераторов здесь недостаточно — нужна холодильная инфраструктура. Одно за другое цепляется, и получается мультимодальная система логистических перевозок, в том числе использующая данные «Платона».

Еще одна сфера использования данных «Платона» — это развитие придорожной инфраструктуры. Если ты владеешь информацией об интенсивности движения, то можешь абсолютно точно спрогнозировать бизнес-план заправки, кафе, ресторана, гостиницы. Возможно, это будет самый востребованный ресурс с использованием нашей информации.

BG: Могли бы вы поделиться статистикой, например, по календарному распределению грузового автотрафика?

A. 3.: Есть выраженные пики. В течение недели основной пик перевозок приходится на вторник, среду и четверг, минимум — на воскресенье. И если составить график платежей, то это будет чистая синусоида. В течение года пиковыми были ноябрь и декабрь. Январь оказался низким месяцем, когда все отдыхают: все необходимые заводы сделаны, склады затоварены.

BG: Где наблюдается наибольшая интенсивность движения?

A. 3.: Это направление на Европу через Белоруссию — оно вне конкуренции. Второе — на Казахстан через таможенный переход «Моштакovo» в Оренбургской области. В последнее время сильно возрос грузопоток с Ираном: машины идут через Дербент и далее через Азербайджан. Еще одно направление — в Грузию через пункт пропуска «Верхний Ларс».

BG: Как менялась сеть обслуживания для перевозчиков за минувший год?

A. 3.: Я очень горжусь доступностью нашей платежной инфраструктуры для клиентов. Наверное, нет такого терминала или мобильного банка, куда клиент не мог бы прийти и внести плату в систему «Платон». Мы есть везде. Для нас эта функция затратная, но государство нам платит именно за то, чтобы мы предоставляли такой сервис.

BG: В системе зарегистрированы 77% пользователей от целевой аудитории. Остались ли сегменты рынка, которые вам могут дать значительную «прибавку»?

A. 3.: Значительную, думаю, нет. Наверное, мы достигли некоего равновесия — это видно и по ежедневным сборам (при желании мы можем прогнозировать сборы с погрешностью 1 млн руб. в день).

И все же есть вероятность того, что регионы еще дадут некоторый прирост. Она связана исключительно с работой

органов надзора: как только эти органы начинают планомерную работу с неплательщиками, применяют административные взыскания, то это дает прирост платежей. Но я думаю, что взрывного роста платежей ожидать уже не стоит. Теперь можно говорить лишь о сезонных колебаниях.

BG: Налажена ли у вас обратная связь с пользователями? Как менялись количество и содержание обращений в течение года?

A. 3.: Система обратной связи очень простая: есть личный кабинет и колл-центр, фронт-офисы оператора в регионах. Через них можно обратиться по любой тематике: сообщение регистрируется, ему присваивается номер, и на него обязательно поступит ответ.

Наша система технической поддержки разделена на три направления. Это претензии, обращения и собственно техническая поддержка. Претензий мы всегда фиксировали немного, сейчас они и вовсе сошли на нет. Обращений в пиковые периоды у нас приходило до 10 тыс. в месяц, но сейчас я не назову это направление загруженным. Люди пишут по разным тематикам. Случаи выражения недовольства, когда что-то не выдали, не зарегистрировали, сместились в плоскость бухгалтерии: люди чаще всего просят ускорить формирование расчетных документов. Встречаются и благодарности, эмоции уходят.

А техническая поддержка — это то направление, которое будет всегда развиваться. У кого-то не работает сайт или личный кабинет — как правило, решение этих вопросов стандартное. А если проблема произошла на нашей стороне, то мы берем задачу в работу и улучшаем сервис. Для этого у нас есть служба менеджмента качества и подразделение внутреннего контроля. Я, как генеральный директор, получаю аналитическую информацию на основе обращений с указанием тематики и степени раздраженности пользователя. Если градус обращения высокий, то оно может превратиться в претензию, и эти случаи мы должны отслеживать. Эта работа у нас очень серьезно поставлена с первого дня, и могу сказать, что в настоящий момент работа техподдержки не вызывает даже внутренних нареканий. Но тем не менее это направление требует постоянных улучшений.

BG: За год количество поставщиков бортовых устройств выросло с одного до четырех. Расскажите, зачем это сделано?

A. 3.: Для нас это снижение рисков при поставках устройств, ведь мы должны иметь в офисах их запас.

Еще хотел бы отметить, что мы развиваем отечественный рынок телематических устройств, который был в зачаточном состоянии. Мы уже сформировали спрос на бортовые устройства. Все-таки миллион с лишним единиц на начальном этапе — это серьезный заказ. А за весь 13-летний период концессии мы произведем 2 млн устройств. Мы очень гордимся, что на устройстве написано «Спроектировано, разработано и произведено в Российской Федерации».

На старте нам был нужен надежный партнер, который гарантированно сделает изделия хорошего качества и нужного количества. Мы его нашли — это завод «Центр связьюинформ» в Санкт-Петербурге. Возложили на него самую тяжелую задачу — быстро организовать производство. Затем появились другие партнеры, которые предложили товар другого внешнего вида, но с той же функциональностью.

Себестоимость одного бортового устройства — 6,8 тыс. руб. Всего на их производство мы уже потратили свыше 6 млрд руб. Это к вопросу о том, какие расходы мы несем для создания инфраструктуры, который иногда нам задают.

BG: 15 ноября вышло постановление правительства о возможности использования в системе «Платон» сторонних бортовых устройств для работы. Могли бы вы объяснить, на решение каких проблем направлено это нововведение?

A. 3.: Это совершенно новая история. Идея сторонних бортовых устройств появилась из-за того, что кабина грузовика оборудована множеством устройств — это транспондеры, тахограф, телефон, бортовые устройства Белоруссии, Германии, Польши, если водитель осуществляет международные рейсы. То есть кабина грузовика представляет собой «космополит». Участники рынка говорят, что это неудобно и у них возникла идея совместить в одном конструктиве тахограф и устройство системы взимания платы. Крупные компании-перевозчики готовы покупать такие устройства, чтобы не ставить себе на баланс имущество, полученное бесплатно от государства.

Это постановление правительства позволило использовать в системе «Платон» сторонние бортовые устройства. Таким образом, у пользователя появится выбор — купить то, что индивидуально необходимо, либо получить бесплатное устройство. Мне кажется, это хороший выбор. Рынок бортовых устройств будет развиваться, и, поверьте, в него зайдут многие компании. Думаю, что рынок будет формироваться года два, но уже через год мы увидим первые предложения.

BG: 1 ноября в РТИТС произошла смена генерального директора. Ставят ли акционеры перед менеджментом новые задачи?

A. 3.: Конечно, новые задачи есть — мы не собираемся быть компанией одного проекта. Это неразумно, учитывая наш уникальный опыт. Например, мы хотим принять участие в построении системы оплаты проезда в Казахстане, месяц назад мы подписали соглашение о сотрудничестве с национальной компанией «Казавтожол». Наша задача — максимально объединить технологии стран Таможенного союза, это направление номер один. Но мы будем стараться участвовать в любых других проектах по транспортной телематике, которые будут в России и мире.

BG: Как вы видите роль РТИТС на этом рынке?

A. 3.: Как технологичная компания, мы будем разрабатывать продукты с высоким интеллектом. Это дело ближайших полугода-года. Можно говорить о планировании логистики на основе статистических данных, которые у нас есть. Мы готовы разрабатывать и выводить на рынок новые продукты — например, мы уже активно сотрудничаем со страховыми компаниями.

Компания весь прошедший год занималась тем, что оптимизировала процессы, связанные с основной деятельностью: все-таки наша главная задача — исполнять контракт с государством. Сейчас мы подошли к некой границе, где компания уверенно чувствует себя в критериях эффективности. Дальше нужно перепозиционировать полученные ресурсы в новые сервисы. С точки зрения идеологии мы уже подошли к этому этапу, но мы будем двигаться очень аккуратно. Мы хотим конкурировать на интеллектуальном рынке.

Беседовал НИКОЛАЙ ЛОГИНОВ