

**АВТОМАТИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКИХ СЕРВИСОВ ЧЕРЕЗ  
ИНФОРМАЦИОННО-ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ НА ПОЛИГОНЕ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ЖЕЛЕЗНОЙ ДОРОГИ**

**ГЛАВНЫЙ ИНЖЕНЕР СВЕРДЛОВСКОГО ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ЦЕНТРА ФИРМЕННОГО  
ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**БАТУЕВ АНАТОЛИЙ АНАТОЛЬЕВИЧ**





# Автоматизация процессов взаимодействия с Клиентами

## Временная технология взаимодействия ОАО «РЖД» с Клиентами по автоматическому оформлению вагонов после подачи уведомления ГУ-2Б



Цель проекта – реализация гарантированного обеспечения своевременного автоматического оформления приема груза и порожних вагонов к перевозке при безусловном выполнении грузоотправителем требований, предусмотренных Правилами перевозок грузов на железнодорожном транспорте.

На полигоне Свердловской железной дороги технологию применяют 10 клиентов: АО ЕВРАЗ «НТМК», АО ЕВРАЗ «КГОК», ОАО «Высокогорский горно-обогатительный комбинат», ООО «Чусовской металлургический завод», ПАО «Ураласбест», ООО «СЛК Цемент», АО «Сжиженный газ Север», ООО «КНАУФ КУНГУР», АО «Невьянский цементник», ООО «Горнодобывающие технологии».

## СМАРТ – КОНТРАКТ (БЛОКЧЕЙН)



Цель проекта - создание единого информационного пространства между участниками грузовых железнодорожных перевозок и обеспечение мониторинга выполнения договорных обязательств доставки грузов и проведения взаиморасчетов в режиме онлайн.

В проекте участвуют 2 предприятия: АО ЕВРАЗ «НТМК», АО ЕВРАЗ «КГОК».





## Технология «Автоагент»

---

### Цель:

- Оптимизация процесса оформления перевозочных документов
- 100% оформление перевозочных документов без участия агента СФТО

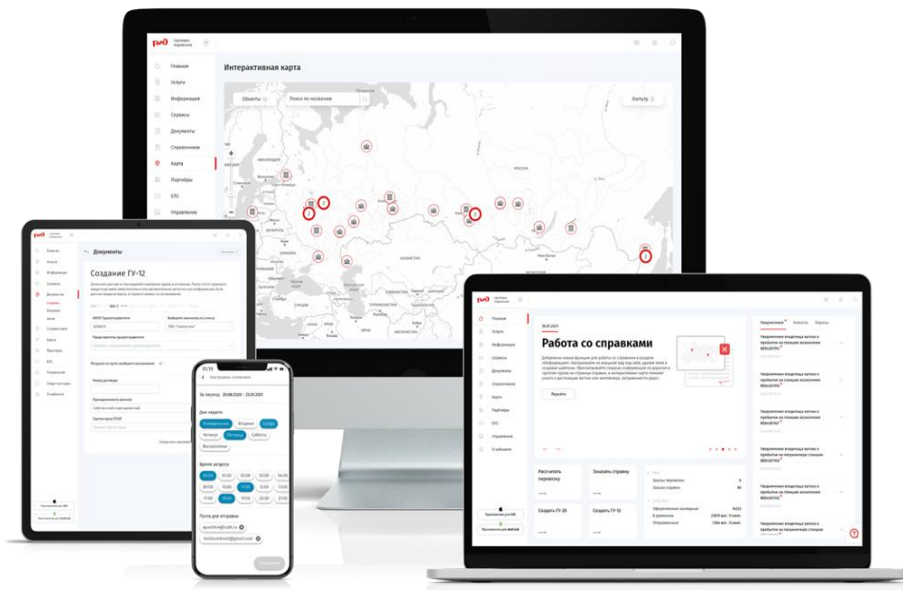
### Показатели:

- **груженный** Автоагент – **53%** от общего количества груженных вагонов
- **порожний** Автоагент – **91%** от общего количества порожних вагонов

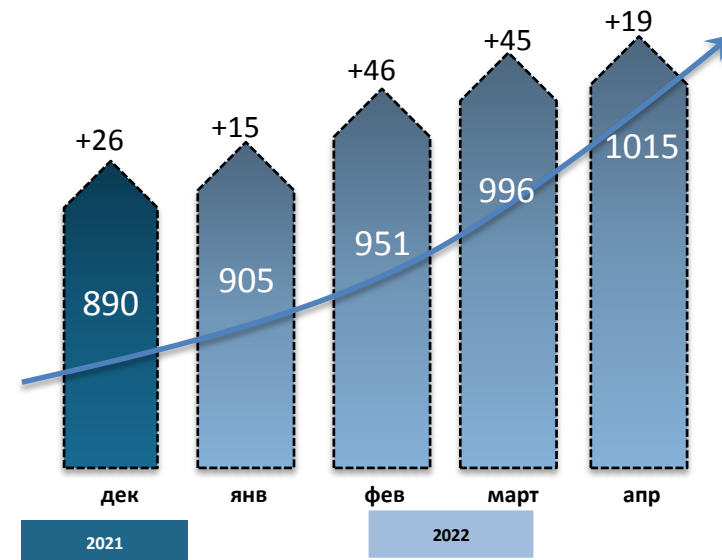
- Сокращение времени на оформление перевозочных документов

### Эффект:

- Высвобождение времени агентов СФТО для выполнения других операций
- Исключение ошибок, связанных с человеческим фактором, при оформлении перевозочных документов



## Количество заинтересованных клиентов



- Повышенная заинтересованность в использовании личного кабинета со стороны клиентов малого и среднего бизнеса, не имеющих ЭТРАН
- Благодаря кроссплатформенности, клиенты используют личный кабинет непосредственно с места погрузки
- Растет число положительных отзывов клиентов о динамике развития личного кабинета
- Мобильность, удобство и доступность сервиса



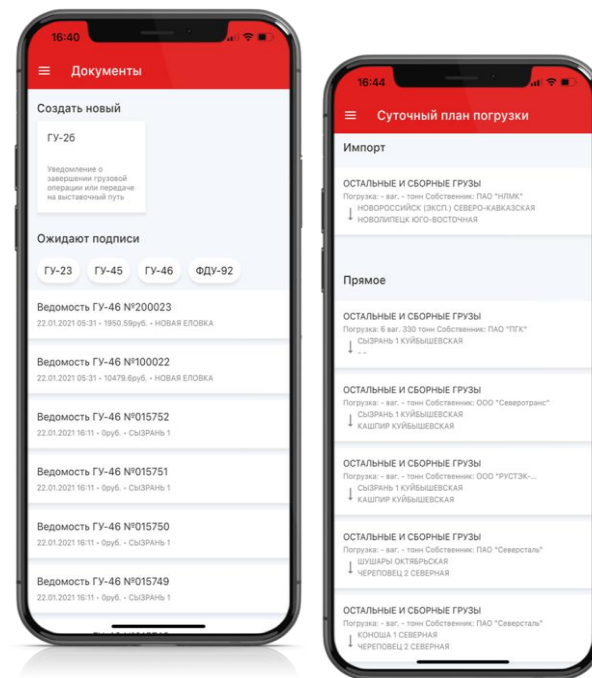
В настоящее время в Личном кабинете клиента ОАО «РЖД» реализованы возможности:

- оформление:

- уведомление о завершении грузовой операции ГУ-26
- заявка на перевозку грузов ГУ-12
- накладная на порожний/груженный рейс ГУ-27

- подписание/отклонение:

- акты общей формы ГУ-23
- корешки дорожных ведомостей
- памятки приемосдатчика ГУ-45
- ведомости подачи/уборки ГУ-46
- накопительные ведомости ФДУ-92
- учетные карточки ГУ-1



Личный кабинет доступен для клиентов по ссылке <https://cargolk.rzd.ru>, либо через мобильное приложение «РЖД Груз 2.0»

# Предоставление площадей в информационных системах ОАО «РЖД» для размещения рекламных баннеров



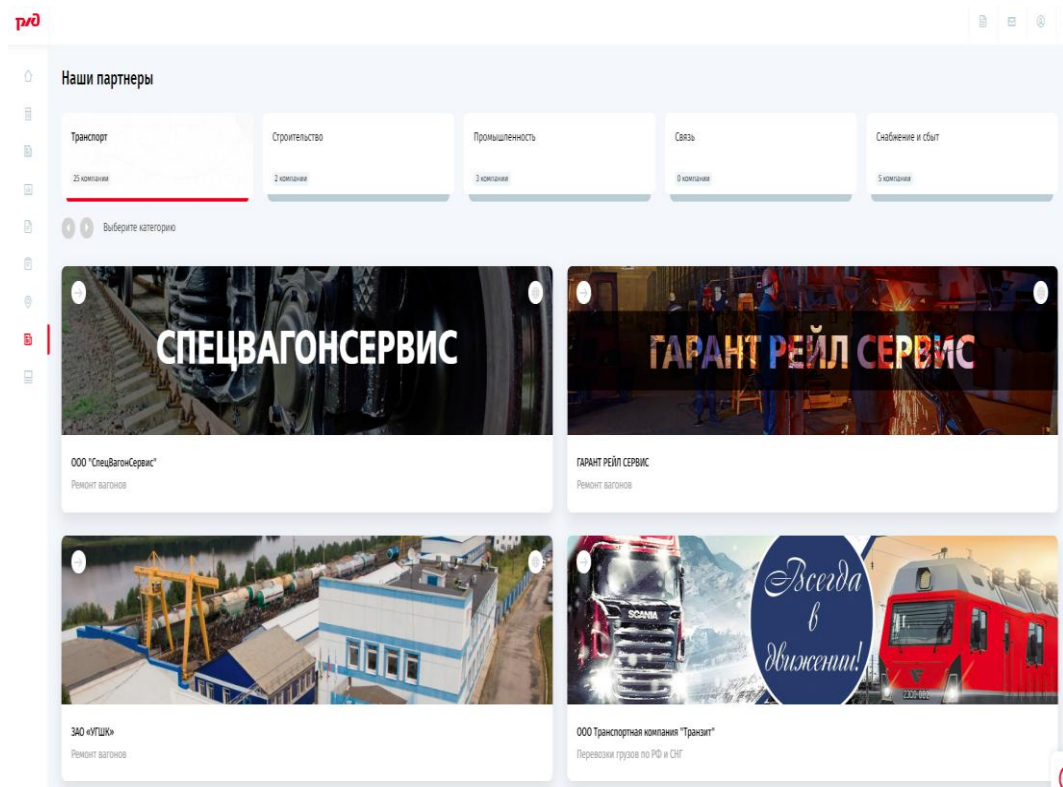
Информационный сервис «Умная реклама» предназначен для предоставления Клиентам дополнительного канала (информационные системы ОАО «РЖД») распространения информации о реализуемых Клиентами услугах и предложениях.

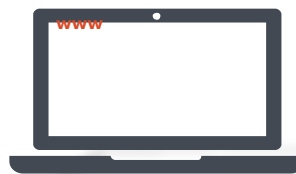
## ВОЗМОЖНОСТИ

Размещение в Личном кабинете Клиента ОАО «РЖД» двух типов баннеров с текстовым описанием и контактными данными Клиента:

- Стандартный баннер
- Увеличенный баннер

Стоимость размещения Клиентом одного баннера в Личном кабинете Клиента ОАО «РЖД» составляет: **2 669,22 руб.** за стандартный тип баннера, **5 338,45 руб.** за увеличенный тип баннера.





## Преимущества Личного кабинета:

- + Бесплатное подключение
- + Простота подключения
- + Мобильность, доступность (Интернет)
- + Кроссплатформенность (ПК, планшет, смартфон Android / IOS)
- + Активное развитие (модернизация)
- + Современный интерфейс
- + Мобильное приложение «РЖД-ГРУЗ 2.0»
- + Обратная связь (новости, опросы, обращения в call-центр)

# Экологический эффект при автоматизации сервисов на Свердловской железной дороге



» **2500** деревьев  
в месяц

Сохранено, за счет  
использования  
электронного  
документооборота  
(97% клиентов)

» **СОКРАЩЕНИЕ  
ВЫБРОСОВ CO<sub>2</sub>**

За счет исключения выезда  
клиентов