

Управление клиентским опытом

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.



Наши клиенты

Клиентская база FESCO

>18,5 тыс.
клиентов в 2023 году



>1,5 тыс.
новых клиентов привлечено в 2023 году



>30 офисов
обслуживания, в том числе в Юго-Восточной и Средней Азии и в Европе



FESCO обслуживает важнейшие отрасли.

Структура видов грузов, перевезенных клиентами FESCO в 2023 году, %



Источник: данные Компании

Механизмы взаимодействия с клиентами

В 2023 году FESCO активно развивала чат на сайте fesco.ru и в Личном кабинете MY.FESCO, а также внедрила голосового помощника на входящей линии в кол-центре.

Благодаря данному каналу у клиентов появилась возможность получить оперативную консультацию в круглосуточном режиме по всем вопросам взаимодействия с FESCO, а именно:

- консультации по направлениям перевозок и регулярным сервисам;
- консультации по действующим перевозкам;
- техническую поддержку по работе в системах FESCO.

Запуск блока «Техническая поддержка по работе в системах FESCO» является инновационным, а также одним из самых востребованных блоков среди клиентов FESCO. В рамках данного направления клиентам в онлайн-формате предоставляется консультация по техническим вопросам работы сервисов MY.FESCO, «Порт в кармане», «1С. Производство». За 2023 год специалисты технической поддержки ответили более чем на 7 тыс. вопросов, и данный показатель продолжает расти.

В 2023 году на входящей линии FESCO был запущен проект «Голосовой помощник», который способен самостоятельно обрабатывать типовые обращения, передавая операторам более сложные вопросы. Система содержит более 30 веток сценариев по тематикам, а также пять справочников с ответами по самым популярным вопросам клиентов FESCO.

Система голосового помощника позволяет клиентам быстро дозвониться до нужного сотрудника без участия оператора, получить СМС со справочной информацией, а также оперативную консультацию по популярным запросам. Это нововведение позволило минимизировать время пребывания абонента в системе автоответчика до 10 секунд.

>21 тыс.

оперативных консультаций предоставили в чате сотрудники FESCO в 2023 году

5 минут

средняя скорость ответа



Самые популярные запросы в чат:

- техническая поддержка по работе в личном кабинете MY.FESCO;
- трекинг контейнера;
- помощь с расчетом ставки и подачей заявки на перевозку.

Ключевым показателем качества работы чата является высокая оценка консультации.



89 %

опрощенных клиентов FESCO положительно оценили работу канала в 2023 году

Обратная связь от клиентов

В 2023 году FESCO продолжила работу по получению обратной связи от клиентов. Ответственными сотрудниками регулярно осуществляются опросы клиентов о качестве предоставляемых услуг, проводятся фокус-группы и глубинные интервью по позиционированию Компании на рынке и вопросам коммуникации. Целью получения обратной связи является анализ текущего опыта клиентов и последующее повышение качества работы за счет принятия мер по улучшению.

Средний уровень NPS¹ в 2023 году достиг 61 %.

Средний уровень CSAT² в 2023 году составил 86 %.

В 2023 году выросло количество анкет по регулярному опросу NPS почти на 45 % по отношению к объему анкет в 2022 году. Расширен охват проведения опросов по направлениям и по подразделениям Компании. Добавлен источник получения обратной связи, и теперь клиенты могут оценить сервис в мобильном приложении.

Клиенты отмечают следующие сильные стороны FESCO:

- удобство личного кабинета MY.FESCO;
- стабильный морской сервис;
- надежность Компании.

¹ От англ. Net Promoter Score – индекс готовности рекомендовать.
² От англ. Customer Satisfaction Score – индекс удовлетворенности клиентов.

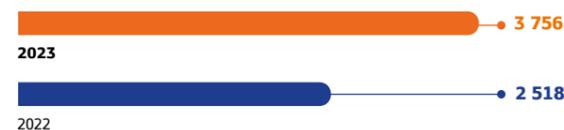
Динамика NPS, %



Динамика CSAT, %



Количество анкет



Положительные изменения в качестве услуг FESCO в 2023 году, %



Финансовый обзор

Анализ финансовых результатов

Финансовые результаты

Показатель	2022	2023	Изменение 2023/2022, %
Выручка, млн руб.	162 639	172 004	6
ЕВИТДА, млн руб.	71 483	53 607	(25)
ЕВИТДА margin, %	44	31	(13) п. п.
CAPEX	36 733	60 345	64

Выручка, млн руб.

Показатель	2022	2023	Изменение 2023/2022, %
Портовый дивизион	32 977	35 238	7
Железнодорожный дивизион	6 932	8 915	29
Линейно-логистический дивизион	138 926	146 608	6
Морской дивизион	7 807	14 850	90
Топливный дивизион	2 788	2 884	3
Элиминация	(26 791)	(36 491)	36
Группа FESCO	162 639	172 004	6

Консолидированная выручка FESCO в 2023 году увеличилась на 6 % и составила 172 004 млн руб. против 162 639 млн руб. в 2022 году. Все дивизионы продемонстрировали рост выручки год к году.

Выручка Портового дивизиона в 2023 году увеличилась на 7 %, или 2 261 млн руб., и составила 35 238 млн руб. Основным драйвером роста стало увеличение доходов по контейнерным грузам в связи с ростом объемов перевалки, ростом доли импорта, дополнительных работ по контейнерным грузам.

Выручка Железнодорожного дивизиона по итогам 2023 года увеличилась на 29 %, или 1 983 млн руб. Рост выручки преимущественно обусловлен увеличением парка фитинговых платформ.

Выручка Линейно-логистического дивизиона увеличилась на 7 682 млн руб., или 6 %, по сравнению с предыдущим годом. На рост выручки повлияли следующие факторы:

- рост объемов внешнеторговых линий на 23 %;

- рост объемов каботажных линий на 24 %;
- рост объемов интермодальных экспортных перевозок через порт Владивосток;
- рост объемов интермодальных транзитных перевозок;
- запуск морского сервиса FESCO Baltorient Line (FBOL);
- запуск морского сервиса FESCO Indian Line (FIL);
- рост импортных сухопутных перевозок из Китая в Россию;
- расширение географии регулярных интермодальных сервисов в Челябинск и Иркутск.

Рост выручки Морского дивизиона в 2023 году на 90 %, или 7 044 млн руб., обусловлен приобретением дополнительного флота.

Рост выручки Топливного дивизиона в 2023 году составил 3 %, или 96 млн руб., и был обеспечен за счет роста дохода от агентской деятельности в связи с увеличением объемов агентирования нефтепродуктов.

