

С учетом невозможности эксплуатировать на сети железных дорог общего пользования универсальные вагоны с продленным сроком службы (в том числе модернизированные) Компания списала в 2020 году более 1,6 тыс. вагонов, что почти на 40% меньше объемов разделки 2019 года. Разделка и демонтаж способствовали вовлечению дополнительно образованных ремонтпригодных деталей в производство. Также Компания осуществляла выбор оптимального пункта разделки/демонтажа своих грузовых вагонов, что позволило минимизировать затраты на их передислокацию и получить максимальный доход от реализации образованных в результате разделки/демонтажа металлолома и КГМК.

В 2020 году доля перевозок ПАО «ПГК» в общем объеме перевозок по сети РЖД составила 12,2%, в грузообороте — более 11%. Всего в вагонах оператора доставлено 169,6 млн тонн грузов, общий грузооборот достиг 289,4 млрд т-км.

В 2020 году Компания увеличила объемы перевозок в ряде сегментов грузовой базы, включая строительные грузы (+32%), энергетический каменный уголь (+27%) и коксующийся каменный уголь (+9%). В то же время снижение перевозок нефтяных грузов составило 24%, что обусловлено общим спадом погрузки нефтепродуктов на сети из-за разрыва сделки ОПЕК+, пандемии и связанных с ней ограничений. Объем перевозок цемента уменьшился на 23% вследствие общего снижения погрузки цементными предприятиями в связи с COVID-19.

Среди положительных результатов деятельности ПГК по итогам 2020 года следует особо выделить:

1

Развитие клиентского сервиса

Клиентские пути — магистральный проект ПГК, стартовавший в 2020 году. Его цель — поиск идей и реализация эффективных изменений для построения модели продаж и обслуживания клиентов за счет фокусировки на их проблемах, потребностях и предложениях. Проект направлен на развитие Компании в части улучшения клиентского сервиса, повышения эффективности клиентского портфеля Компании, создания добавленной ценности услуг ПГК.

Внедрение современных IT-решений и цифровизация стали одним из приоритетных направлений программы клиентоориентированности. В 2020 году ПГК продолжила развивать «Личный кабинет клиента» (ЛКК). Система была полностью переведена на данные SAP, оптимизированы дислокационные алгоритмы, реализована возможность подачи, редактирования и отслеживания заявки на вагоны онлайн, подачи ГУ-12 в РЖД за клиента, доработан дашборд с ключевой информацией. Также появился доступ к детальному отчету по контролю выполнения заявок, была внедрена модель машинного обучения, прогнозирующая срок прибытия вагонов.

Среди других достижений — создание единой базы коммерческой забраковки вагонов в приложении «Мобильный репортер», сокращение пакета документов, предоставляемых

8,5/10

средний балл по оценке пользователей

44%

NPS системы ЛКК

925

компаний подключено к ЛКК в настоящий момент (+225 компаний за год)

Продолжение на стр. 30