

КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ

По утверждению авторитетных экспертов в области IT в 2022 году риски кибербезопасности для крупных бизнес-компаний возросли многократно. Это подтверждают и данные ситуационного центра по мониторингу информационной безопасности FESCO – Security Operations Center (SOC). В отчетном году SOC выявил 136 инцидентов безопасности, что почти в два раза превышает аналогичный показатель 2021 года. В условиях нарастания рисков всемирного цифрового пространства FESCO планомерно совершенствует систему безопасности своей информационной инфраструктуры.

В 2022 году комплекс средств кибербезопасности FESCO пополнился рядом эффективных современных решений. Внедрена система фиксации действий привилегированных пользователей корпоративной сети Компании (системных администраторов, разработчиков и пр.), а также система контроля действий сотрудников при работе с корпоративными данными. Механизм удаленного доступа пользователей к информационным ресурсам дополнен функцией двухфакторной аутентификации. Внутренний сегмент корпоративной сети оснащен программно-аппаратным комплексом выявления работы хакерского инструментария. Новые внедрения позволяют значительно усилить защиту информационной инфраструктуры от злонамеренного воздействия, снижая риски деструктивного влияния на штатную работу цифровых сервисов FESCO.

Новые вызовы 2022 года привели к необходимости импортозамещения отдельных систем кибербезопасности, эксплуатируемых в Группе. В отчетном году успешно осуществлено импортозамещение программно-аппаратного комплекса, реализующего функцию межсетевое экрана.

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:

>17 тыс.

клиентов в 2022 году

>2 тыс.

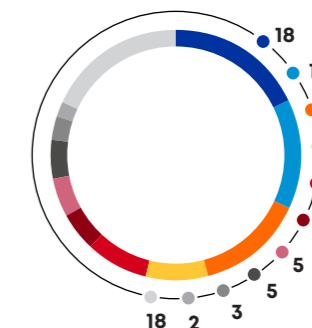
новых клиентов привлечено в 2022 году

>45

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

FESCO обслуживает важнейшие отрасли.

СТРУКТУРА ВИДОВ ГРУЗОВ, ПЕРЕВЕЗЕННЫХ КЛИЕНТАМИ FESCO В 2022 ГОДУ, %



- Продукция химической промышленности
- Лесные грузы
- Машины и станки
- Продовольственные грузы
- Бумага, включая целлюлозу
- Автомобили
- Металлические изделия
- Строительные грузы
- Цветные металлы
- Ткани
- Прочие

Источник: данные Компании

МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

ЕДИНАЯ СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ

В 2022 году была запущена единая служба поддержки клиентов FESCO. В рамках этого проекта клиенты всех филиалов и подразделений Группы FESCO получили возможность решить свой вопрос и получить консультацию по всем сервисам Компании через единый колл-центр и чат на сайте fesco.com.

В феврале 2022 года для решения оперативных вопросов клиентов в связи с нестабильной ситуацией в цепочках поставок была организована круглосуточная горячая линия для поддержки клиентов FESCO. За время работы горячая линия приняла более 1 тыс. звонков.



ЕДИНЫЙ КОЛЛ-ЦЕНТР

>110 ТЫС.

звонков поступило

>95 %

средний показатель SL (количество звонков, принятых со скоростью до 20 секунд) за год

2 МИН. 30 СЕК.

среднее время разговора



ЧАТ И ЧАТ-БОТ

Запуск сервиса –
четвертый квартал 2022 года

5 ТЫС.

запросов обработано

Самые популярные запросы в чат:

трекинг контейнера

работа в личном кабинете

помощь с расчетом ставки

КРУГЛОСУТОЧНАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

FESCO уделяет особое внимание клиентским сервисам и оказанию поддержки клиентам по этим сервисам.

Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности клиентов в ноябре 2022 года был организован круглосуточный сервис поддержки клиентов компаний:

- личный кабинет клиента MY.FESCO;
- личные кабинеты агентов, экспедиторов, перевозчиков;
- информационная система AutoPass.

Сотрудники отдела поддержки круглосуточно оказывают консультационную помощь клиентам по работе в информационных системах компаний, а также помогают решить возникающие в работе сложности или проблемы.

Основная задача работы сервиса – оказание оперативной, качественной и профессиональной помощи клиентам.

Обращения от клиентов принимаются по общему номеру 8-800, а также на ServiceDesk (SD). Во втором полугодии 2022 года рост количества обработанных заявок от внешних клиентов на SD составил около 100 %.

САЙТ FESCO.COM

В 2022 году по итогам фокус-групп с клиентами была существенно пересмотрена навигация на сайте, упрощен расчет ставки в калькуляторе, а также появился новый цифровой сервис: теперь в интерактивном формате клиент может построить маршрут по всем направлениям работы Компании.

+39 %

Количество посещений сайта fesco.com в 2022 году увеличилось на 39 % по сравнению с 2021 годом (с 1,35 млн визитов до 1,88 млн)

+77 %

Основной источник трафика в 2022 году – переходы из поисковых систем, число которых увеличилось на 77 % по сравнению с 2021 годом (с 672 тыс. до 1,19 млн)



Сайт fesco.com

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ КЛИЕНТОВ

Для выявления слабых мест сервиса среди клиентов FESCO регулярно проводятся опросы по завершённым перевозкам, фокус-группы и глубинные интервью.

По итогам завершённой перевозки в личном кабинете или почтовой рассылке клиенту FESCO предлагается поставить оценку удовлетворённости – CSAT¹. В 2022 году этот индекс составил 80 % при количестве анкет 2 247 штук.

NPS² является одним из главных индексов измерения клиентской лояльности и отражает, насколько клиент готов рекомендовать услуги Компании. NPS в 2022 году составил 52 %. Показатель вырос на 11 п. п. по отношению к среднему показателю за 2021 год. При этом количество опрошенных выросло на 30 % и составило 2 033 клиента.

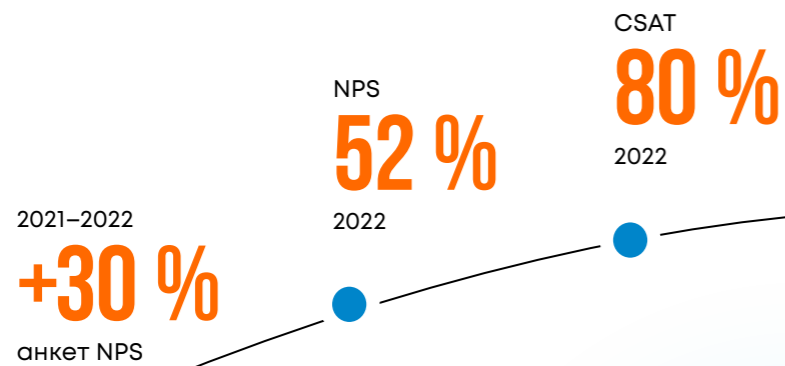
Среди тенденций в совершенствовании сервиса в анкетах были отмечены:

- оперативность работы сотрудников;
- улучшения в работе документооборота;
- удобство личного кабинета и его отдельные новые функции.

ИНФОРМИРОВАНИЕ О НОВЫХ СЕРВИСАХ

В 2022 году FESCO регулярно информировала клиентов о новых предложениях – было отправлено 40 рассылок о запуске новых и изменениях в работе существующих сервисов, а также о новых функциях личного кабинета MY.FESCO.

В начале марта 2022 года запущен Telegram-канал «Транспортная группа FESCO» – @tg_fesco. В нем опубликовано более 170 постов о сервисах Группы, работе команды на транспортно-логистических выставках, проведенных клиентских мероприятиях и новостях FESCO. За год количество подписчиков канала выросло до 3 652 человек³. Telegram-канал FESCO работает как площадка для связи с потенциальными клиентами, партнерами и сотрудниками, специалисты Компании отвечают на вопросы о маршрутах и сервисах FESCO, стажировках и вакансиях в Компании.



¹ От англ. Customer Satisfaction Score – индекс удовлетворённости клиентов.
² От англ. Net Promoter Score – индекс лояльности клиентов.
³ По состоянию на 6 марта 2023 года.

ФИНАНСОВЫЙ ОБЗОР

АНАЛИЗ ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатель	2021	2022	Изменение 2022/2021, %
Выручка, млн руб.	113 709	162 639	43
ЕБИТДА, млн руб.	47 474	71 483	51
ЕБИТДА margin, %	42	44	2
CAPEX	23 928	36 733	54

ВЫРУЧКА, МЛН РУБ.

Показатель	2021	2022	Изменение 2022/2021, %
Портовый дивизион	22 746	32 977	45
Железнодорожный дивизион	5 115	6 932	36
Линейно-логистический дивизион	94 591	138 926	47
Морской дивизион	4 115	7 807	90
Топливный дивизион	1 809	2 788	54
Элиминация	(14 667)	(26 791)	83
Группа FESCO	113 709	162 639	43

Консолидированная выручка FESCO в 2022 году увеличилась на 43 % и составила 162 639 млн руб. против 113 709 млн руб. в 2021 году. Все дивизионы продемонстрировали рост выручки год к году.

Выручка Портового дивизиона в 2022 году увеличилась на 45 %, или 10 231 млн руб., и составила 32 977 млн руб. Основным драйвером роста стало увеличение доходов по контейнерным грузам в связи с ростом объемов перевалки, увеличением доходов от хранения за счет повышения среднего срока нахождения контейнеров

на терминале и дополнительных работ по контейнерным грузам. Рост объемов перевалки средств транспорта на 36 % и изменение структуры грузооборота по генеральным грузам также оказали положительное влияние на выручку Портового дивизиона.

Выручка Железнодорожного дивизиона по итогам 2022 года увеличилась на 36 %, или 1 817 млн руб. Рост выручки наблюдается по профильному активу – фитинговым платформам.