

ЦИФРОВИЗАЦИЯ

В 2022 году благодаря комплексу работ по цифровизации FESCO обеспечила высокий уровень клиентского сервиса и решила вопросы внутренней автоматизации.

Кроме этого, в 2022 году были реализованы мероприятия в части импортозамещения, что является одним из стратегических направлений деятельности IT-подразделения в Компании.

ПРОЕКТЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ БИЗНЕСА

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА

Личный кабинет клиента MY.FESCO является порталом самообслуживания клиентов Компании.

Развитие этого сервиса является ключевым направлением цифровизации в FESCO. Основная цель проекта – обеспечить возможность оказания услуги перевозки полностью в электронном формате. Работы по развитию портала позволили реализовать одно из лучших и наиболее функциональных решений на отраслевом рынке.

Приоритетными направлениями по развитию личного кабинета в 2022 году стали:

- смена дизайна личного кабинета;
- повышение качества информации по отслеживанию груза в процессе выполнения перевозки;
- система уведомлений о событиях по перевозке;
- оцифровка расчетов дверной доставки по точке на карте;
- процесс согласования возможности перевозки опасного груза;
- мобильное приложение;
- развитие сервисов сбора обратной связи от клиентов.

Личный кабинет был открыт для клиентов в 2017 году в пилотном режиме и позволял оформлять заявки только на интермодальные перевозки в импортном направлении Юго-Восточная Азия – Владивосток – Москва. Сегодня через личный кабинет можно подать заявку на перевозку по всем основным сервисам FESCO.

В 2022 году рост заказов через личный кабинет продолжил расти:

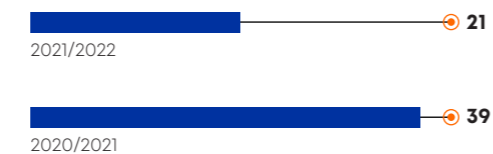
- на 33 % увеличилось количество клиентов, которые размещают заявки через личный кабинет, против 26 % в 2021 году;

- TEU-эквивалент роста объемов по заявкам, оформленным через личный кабинет, составил 21 % против 39 % в 2021 году.

РОСТ КОЛИЧЕСТВА КЛИЕНТОВ ЧЕРЕЗ ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ, %



РОСТ ОБЪЕМОВ, TEU-ЭКВ.



Источник: данные Компании

Сегодня [MY.FESCO.com](https://my.fesco.com) ежедневно посещают более 7,5 тыс. пользователей, что является рекордным значением.

Самые востребованные сервисы MY.FESCO для клиентов Компании:

- оформление заявок на контейнерные перевозки с возможностью дублирования;
- отслеживание транспортного и таможенного статусов процесса перевозки;
- выгрузка скан-образов бухгалтерских и транспортных документов – клиенты могут получать документы без контактов с менеджерами, запросов на почту и телефонных звонков;
- проверка возможности перевозки опасного груза в импортном и транзитном направлениях;
- заключение договоров;
- оформление таможенного транзита.

FESCO также продолжает развивать следующие дополнительные сервисы для клиентов:

- сервис по связке переплат;
- запрос и согласование актов сверки;
- управление доступом пользователей по своей компании;
- возможность предоставления обратной связи по качеству оказанного сервиса.

Особое внимание уделено созданию инструментов интеграции и коммуникации с клиентами. В 2022 году разработан и внедрен набор решений и цифровых инструментов:

- реализованы и опубликованы механизмы интеграции (API), позволяющие клиентам FESCO интегрировать свои учетные системы с сервисами личного кабинета;
- разработаны механизмы и средства автоматизации, позволяющие повысить прозрачность услуг и сервисов для клиентов, которые осуществляются агентами на стороне зарубежных стран (букировки, коммуникация с грузоотправителями, работа с линиями);
- разработаны и опубликованы новые версии мобильного приложения для операционных системы iOS и Android (24 % клиентов пользовались мобильным приложением в отчетном году);
- реализованы централизованные механизмы коммуникации и рассылки информационных оповещений по перевозкам клиентов через следующие каналы: email, пуш-уведомления через мобильное приложение, в мессенджере Telegram и интерфэйсе личного кабинета.

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ СИСТЕМЫ

В 2022 году FESCO уделила особое внимание развитию производственных систем.

ООО «ФЕСКО ИНТЕГРИРОВАННЫЙ ТРАНСПОРТ»

В середине 2022 года для автоматизации деятельности компании инициирован старт работ по разработке и внедрению новой корпоративной производственной системы FESCO Management Systems (FMS). Решение о выборе платформы разработки принималось с учетом актуальной санкционной политики. Выбор сделан в пользу отечественной платформы «IC:Предприятие 8». На первых этапах проекта в 2022 году проведена работа по описанию бизнес-процессов компании, их оптимизации и проектированию оптимальной логики работы информационной системы.

В 2022 году реализованы и переведены в эксплуатацию отдельные функциональные модули системы:

- управление ремонтом контейнерного парка;
- управление и контроль за перевозкой опасных грузов;
- управление и учет деятельности на морских линиях;
- организация и контроль расходов по оказанным поставщиками услугам.

Программа проектов по созданию и внедрению новой производственной системы разработана и утверждена до 2024 года. Она предполагает поэтапную модульную реализацию и развитие с возможностью поэтапной автоматизации всех участков деятельности ООО «ФЕСКО Интегрированный Транспорт» (ФИТ).

Стратегия создания системы FMS реализована на разработке отдельных модулей и микросервисной архитектуре, что позволяет сбалансировать нагрузку между подсистемами и реализовывать отдельные функциональные блоки поэтапно с учетом бизнес-требований и актуальных приоритетов.

ООО «ДАЛЬРЕФТРАНС»

В 2022 году особое внимание уделено развитию и цифровизации деятельности одного из ключевых активов FESCO – ООО «Дальрефтранс» (Дальрефтранс). В течение года существенно переработаны решения по цифровизации процессов деятельности компании:

- подключена функция электронной коммерции для рефрижераторных перевозок в личном кабинете клиента;
- упрощены и масштабированы функций тарификации;
- организован трекинг контейнеров на железной дороге и на море;
- организованы контрольные механизмы для снижения человеческого фактора в корректности и своевременности отражения данных.

Дальрефтранс стал органичной частью цифровой экосистемы FESCO, а клиенты компании смогли получать информационный сервис по единым стандартам Компании.

Развитие производственной системы Дальрефтранс совпало с активным ростом производственной деятельности, что в свою очередь поспособствовало развитию компании и увеличению клиентского спроса.

ПОРТ ВЛАДИВОСТОК

PRIVATE LTE/5G

В порту Владивосток построена и введена в эксплуатацию выделенная (private) сеть LTE/5G совместно с ПАО «МегаФон». Private LTE/5G охватывает всю инфраструктуру крупнейшего универсального порта на Дальнем Востоке России, расположенную на площади свыше 395 га. Теперь благодаря собственному цифровому контуру порт обеспечен устойчивой связью, что позволяет автоматизировать технологические процессы и повышать эффективность погрузочно-разгрузочных операций.

Для организации 100 %-го бесшовного покрытия на территории были построены новые базовые станции, работающие в диапазонах 900, 1 800 и 2 600 МГц. Использование всех доступных диапазонов увеличило емкость сети в местах наибольшего скопления сотрудников и техники, а также обеспечило наилучшее проникновение сигнала, самые высокие скорости и стабильность передачи данных.

ЭКОСИСТЕМА ПОРТА ВЛАДИВОСТОК

IT-подразделение FESCO спроектировало и самостоятельно внедрило решение по радиационному контролю (мобильный «Янтарь») на территории порта Владивосток. В ходе проекта были реализованы следующие мероприятия:

- выполнена интеграция и настроено получение данных путем графического отображения сработки датчиков и фотофиксации прохождения грузов;
- оповещение клиентов о сработке радиационного контроля по их грузам.

Это позволило оптимизировать погрузо-разгрузочные работы на терминале,

а также сократить время проведения досмотра по радиационному контролю с трех – четырех дней до одного.

Порт Владивосток запустил первый в России сервис электронных экспортных поручений (ЭЭП). Экспедиторам предоставлена возможность оформлять ЭЭП из личного кабинета порта: подписывать документы с помощью электронной цифровой подписи, отправлять в информационную систему Федеральной таможенной службы (ФТС России) и получать разрешение на погрузку. За второе полугодие 2022 года было получено более 5 тыс. электронных разрешений на погрузку от таможни, а в декабре 2022 года более 80 % поручений отправлено через новый сервис. Сервис позволил автоматизировать процессы работы сотрудников ФТС России и клиентов порта, а также оперативно оповещать терминал о разрешении погрузки ФТС России (ускорение получения отметки с 24 до 2 часов). Это позволило на 90 % сократить трудозатраты работы с бумажными носителями и уйти от посещения таможни клиентами.

Новый мобильный сервис «Порт в кармане», запущенный в 2021 году, набирал обороты и все больше привлекал как новых, так и постоянных клиентов порта. В 2022 году посещаемость веб-приложения увеличилась в 2,5 раза по сравнению с 2021 годом и составила в среднем 3 тыс. визитов в месяц. Доля клиентов, использующих приложение, увеличилась до 61 % против 30 % в 2021 году.

Остаются популярными сервисы «Автовизиты» и «Закрытие склада». В 2023 году намечен план по расширению существующих и разработке новых сервисов и привлечению к ним новых клиентов.

ПОСЕЩАЕМОСТЬ ПРИЛОЖЕНИЯ «ПОРТ В КАРМАНЕ» В ЧЕТВЕРТОМ КВАРТАЛЕ 2022 ГОДА, %



Источник: данные Компании

Порт Владивосток активно развивает сервисы API для интеграции через автоматизированную систему управления (АСУ) – АСУ со своими клиентами. В 2022 году в два раза выросло количество таких сервисов, основными из которых стали:

- создание предварительной заявки на взвешивание;
- создание заготовки «поручение на море» (букинг);
- создание заявки на прием опасного груза в порт.

В 2022 году к данным сервисам было подключено 17 ключевых клиентов, увеличение составило 3 % в сравнении с 2021 годом.

ИНДУСТРИЯ 4.0

FESCO запустила проект «Умный и безопасный порт». Идет разработка и интеграция в бизнес-процессы порта комплексной системы индивидуальной видеоаналитики, включающей транспортный мониторинг, мониторинг безопасности труда с единой биометрической базой, представленной NtechLab. Реализация проекта поможет Компании в достижении стратегических целей по повышению безопасности, прозрачности и эффективности работы порта, а также реализации целей по снижению коммерческих браков, уровня аварийности и времени обработки транспортных средств, повышению производственной безопасности и интенсивности погрузо-разгрузочных работ. Срок окончания проекта запланирован на конец 2024 года.

Основные ожидаемые эффекты от реализации проекта «Умный и безопасный порт»

Повышение эффективности и контроля бизнес-процессов:

- контроль за процессами перемещения и складирования контейнеров;
- контроль за доступом и перемещением сотрудников, посетителей и работников сторонних компаний;
- контроль за перемещением транспорта;
- контроль за безопасностью территории (посторонние, пересечение линий).

Защита предприятия:

- защита критической информационной инфраструктуры предприятия, обеспечение безопасности данных и сохранности конфиденциальной информации;
- защита активов предприятия (от хищения, ущерба, снижения стоимости);
- предотвращение неприемлемых потерь и операционных катастроф.

Репутационная значимость:

- повышение рейтинга эмитента;
- повышение рыночной стоимости Компании;
- повышение кредитного рейтинга;
- снижение стоимости привлечения заемного финансирования – как результат оценки эффективности ее системы риск-менеджмента и репутационной значимости использования высоких технологий и искусственного интеллекта в экосистеме порта.

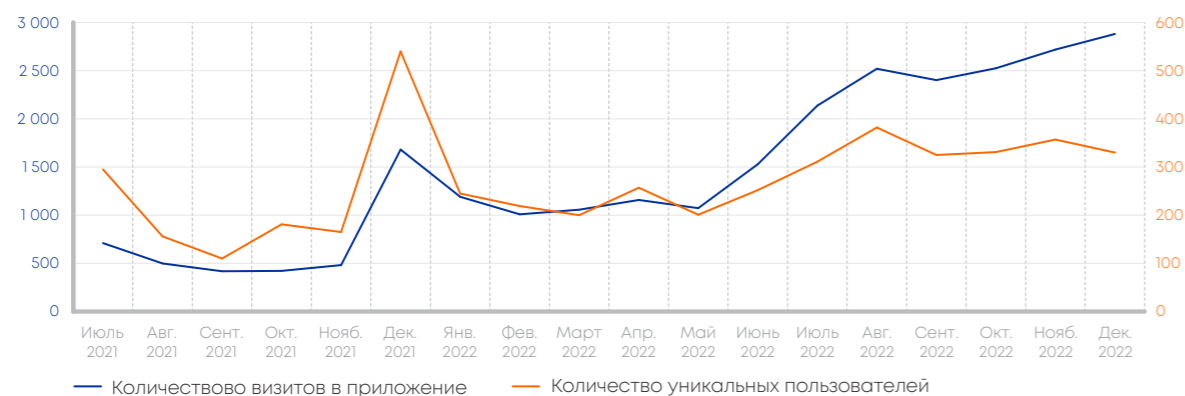
Безопасность на предприятии:

- обеспечение промышленной и производственной безопасности;
- повышение эффективности мероприятий по охране труда.

Управленческая эффективность:

- обеспечение справедливой оценки деятельности подразделений Компании с учетом показателей сопутствующего риска на более зрелых этапах, том числе с использованием исчисления количественной меры риска;
- формирование общей системы управления и стимулирования, принимающей во внимание риск.

ОБЩАЯ ПОСЕЩАЕМОСТЬ ПРИЛОЖЕНИЯ «ПОРТ В КАРМАНЕ» С 1 ИЮЛЯ 2021 ГОДА ПО 31 ДЕКАБРЯ 2022 ГОДА



Источник: данные Компании

ИОТ¹

В порту стартовал проект по телеметрии (IoT) для онлайн-мониторинга техники и кранов. Основными результатами проекта станут:

- снижение простоев техники и кранов благодаря сокращению времени на диагностику и ремонт;
- более точное планирование технических обслуживаний на основании фактических данных о наработке каждого узла крана и техники;
- возможность оценки квалификации персонала, управляющего техникой и кранами;
- возможность прогнозирования и моделирования штатных и внештатных ситуаций.

ТЕРМИНАЛ В ХАБАРОВСКЕ

FESCO запустила проект по модернизации инфраструктуры терминала в Хабаровске. В ходе проекта:

- заменены все магистральные линии связи на производственной площадке и в административном здании;
- обеспечена гарантированная работа интернет-каналов с резервированием связи;
- проведена полная модернизация систем видеонаблюдения;

ВНУТРЕННЯЯ ЦИФРОВИЗАЦИЯ**РАЗВИТИЕ ЕДИНОЙ УЧЕТНОЙ СИСТЕМЫ И ТИРАЖИРОВАНИЕ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ FESCO**

В 2022 году успешно завершено тиражирование единой учетной системы на все основные компании Группы.

ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ FESCO

Одним из приоритетных направлений IT-развития FESCO является качество предоставляемых сотрудникам цифровых сервисов. В 2022 году была продолжена работа по созданию цифровой корпоративной среды, что особенно важно с учетом активного увеличения численности сотрудников Группы.

- обеспечено 99,9 % гарантированной доступности корпоративных ресурсов FESCO и работы информационных систем на площадке;
- предоставлены корпоративные IT-сервисы FESCO бизнес-заказчику;
- консолидирована система видеонаблюдения, увеличена глубина хранения архива.

ТИРАЖИРОВАНИЕ РЕШЕНИЙ ДЛЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ КОМПАНИЙ

В связи с расширением FESCO и открытием новых направлений деятельности возникла необходимость оперативной и качественной автоматизации деятельности новых компаний. В качестве базовых решений для автоматизации выбраны собственные IT-решения, реализованные в Группе. Это позволило минимизировать сроки автоматизации и предложить решения, учитывающие специфику и требования компаний.

В 2022 году на основе таких решений реализуются проекты для следующих компаний:

- FESCO Dostyk Limited;
- ИП ООО «FESCO Turan»;
- ТОО «FESCO Центральная Азия».

Приоритет был сделан на развитие сервисов самообслуживания. В частности, активно развивалась функциональность мобильного приложения, чат-бот в Telegram.

В конце 2022 года инициирован проект по переводу сотрудников Группы на кадровый документооборот – амбициозный проект, который позволит оптимизировать работу с сотрудниками и минимизировать расходы на администрирование кадровой функции.

ЦИФРОВАЯ ИНФРАСТРУКТУРА

- Антисанкционные мероприятия

В 2022 году FESCO в связи с международной обстановкой большое внимание уделяла проектам по противодействию санкционным ограничениям. Большой объем ресурсов был направлен на поиск решений на базе российских центра обработки данных (ЦОД) и программного обеспечения (ПО), возможность отказа от облачных сервисов Microsoft, пользовательского и сетевого оборудования компаний с ограничениями. В результате:

- проработана стратегия и подходит к завершению миграция всей электронной почты FESCO в российский облачный сервис;
- выработана концепция, завершается миграция и реализация отказа от облачных сервисов Office 365 (видео-конференц-связь, облачный портал, библиотека данных);
- проведен анализ рынка, выработано решение и проходит пилотное тестирование сетевого и пользовательского оборудования российского производства.

Комплекс мероприятий позволил Компании минимизировать риски и продолжить стабильную работу.

- Развитие филиальной сети и офисов FESCO

Несмотря на нестабильную обстановку в мире FESCO активно развивается: открывает новые офисы в России и за рубежом, расширяет текущие офисы.

- Организовано открытие новых офисов в Казахстане, Узбекистане и городах России: Казани, Краснодаре, Хабаровске, расширен офис в Москве.
- Модернизирована структурированная кабельная система для Дальрефтранс, офиса ФИТ во Владивостоке и АО «Стройоптторг» в Хабаровске.
- Завершен проект по IT-консолидации и модернизации зарубежных офисов (Корея, Китай) с распространением единых стандартов оснащения по сетевому, пользовательскому оборудованию и ПО.
- Проведена замена оборудования ЦОД в Гонконге, что позволило увеличить производительность и отказоустойчивость производственных систем управления морскими перевозками.

¹ От англ. Internet of Things – интернет вещей.

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.

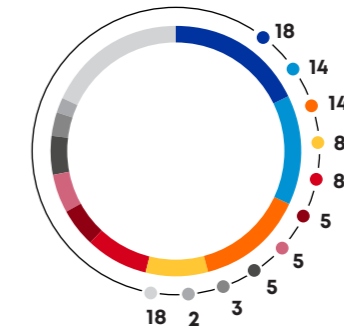
новых клиентов привлечено в 2022 году

>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