

УДК 656.6

Цверов Владимир Викторович¹, д.э.н., доцент, профессор каф. логистики и маркетинга
e-mail: v.tsverov@yandex.ru

Домнина Ольга Леонидовна¹, к.т.н., доцент, доцент каф. логистики и маркетинга,
e-mail: o-domnina@yandex.ru

¹Волжский государственный университет водного транспорта, г. Нижний Новгород, Россия.

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИОННОЙ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РЕЧНЫХ СУДОХОДНЫХ КОМПАНИЙ И ПОРТОВ С КЛИЕНТАМИ ПО СТОИМОСТИ УСЛУГ

Аннотация. Данная работа посвящена анализу сложившегося информационного взаимодействия предприятий транспорта с клиентурой. На основе анализа данных из открытых источников обобщаются данные обработки 100 веб-сайтов транспортных компаний. Исследование проводилось в 2021 году. Для отбора использовалась случайная выборка. На основании анализа обработанной информации делается вывод о необходимости разработки для сайтов предприятий водного транспорта калькуляторов позволит значительно улучшить информационное взаимодействие с потенциальными клиентами и повысить тем самым качество предоставляемых им услуг.

Ключевые слова: судоходные компании, речные порты, информационное взаимодействие с клиентами, стоимость услуг.

В условиях развития использования цифровых технологий в деятельности предприятий, все более важную роль при обеспечении качества предоставляемых услуг занимает информационная прозрачность формирования цены транспортных услуг. По исследованиям авторов, одним из существующих в настоящее время логистических трендов является удобная логистика. Она подразумевает удобство пользования предоставляемых услуг и их доступность 24 часа в сутки [1, 2]. Это говорит об актуальности анализа информационного взаимодействия предприятий речного транспорта с клиентурой при определении стоимости предоставляемых услуг.

Для анализа было отобрано 100 веб-сайтов транспортных компаний. Исследование проводилось в 2021 году. Для отбора использовалась случайная выборка. Структура выборки включает 69% судоходных компаний (речных и морских), 37% транспортно-экспедиторских и транспортно-логистических компаний, 4% портов. При доверительном интервале в 95% допустимая ошибка при данной выборке составляет 6,4%.

Анализ проводился по следующим критериям: вид деятельности, форма получения стоимости перевозки (калькулятор, запрос по форме или произвольный запрос), виды услуг, география перевозки, перевозимые грузы и вид перевозки. Анализ форм, по которым можно получить информацию по стоимости предоставляемых услуг показан на рис.1.

В ходе исследования было выявлено, что только 4% компаний имеют на своих веб-сайтах калькуляторы, которые предназначены для расчёта стоимости поставки груза. Это такие компании как ПАО «Трансконтейнер», ООО «Skorex», FESCO (ПАО «Дальневосточное морское пароходство»), ООО «Ориент Лайн».

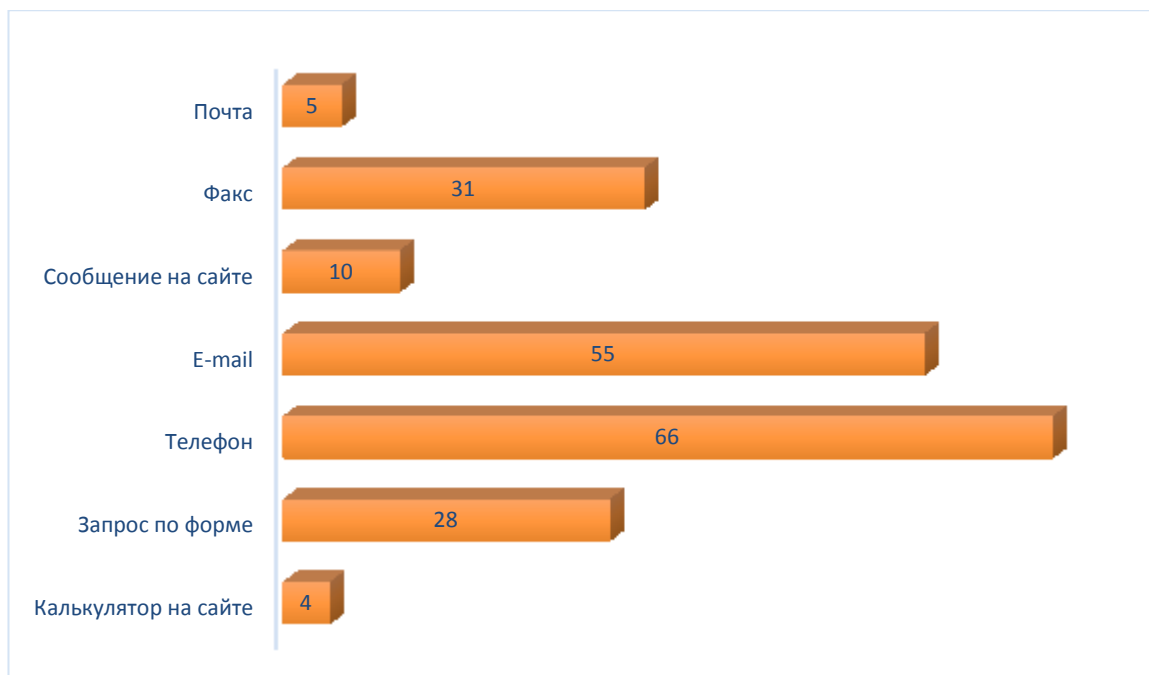


Рис. 1. Количество компаний по формам получения стоимости перевозки.

Рассмотрим данные компании немного подробнее.

1) ПАО «Трансконтейнер» - российская транспортная компания, которая занимается речной, морской, железнодорожной и автомобильной видами перевозок. Компания осуществляет перевозку скоропортящихся, насыпных, крупногабаритных, а также наливных и химических грузов. Грузы перевозятся от Азиатско-Тихоокеанского региона до Западной Европы через Россию и СНГ. Штаб-квартира компании находится в городе Москва.

2) ООО «Skorex» - российская транспортная компания, осуществляющая автомобильную и железнодорожную перевозки сборных, негабаритные, температурных, опасных, хрупких, военных, наливных и других видов грузов. География перевозки - из Москвы до городов Сочи, Санкт-Петербург, Новороссийск, Севастополь и др., а также в страны СНГ, Европу и Азию. Штаб-квартира компании находится в городе Москва.

3) FESCO (ПАО «ДВМП») – российская транспортно–логистическая компания, которая оказывает услуги по перевозке грузов железнодорожным, автомобильным и морским видом транспорта. Осуществляет перевозку сборных, опасных, генеральных и негабаритных грузов, спецтехники и др. Штаб-квартира компании находится в городе Москва.

4) ООО «Ориент Лайн» - российская транспортно–логистическая компания, осуществляющая перевозку грузов морским, речным и железнодорожным транспортом. Выполняет перевозку станков, расходных материалов для автомобилей, автозапчастей, оборудования, мебели, бумаги, опасных грузов, промышленных трансформаторов, шаровых кранов и других видов грузов. Штаб-квартира компании находится в городе Москва.

По этим компаниям была обобщена информация, вводимая информации в калькуляторы (табл. 1).

Состав вводимой информации в транспортные калькуляторы

Наименование	Вид груза	Разновидности	Количество	Масса	Объём	Когда (дата)	Прочая вводимая информация	Продолжительность расчёта
ПАО «Трансконтейнер»	Универсальный контейнер	20 футов 40 футов	Контейнеров, шт.	тонн в контейнере	-	+	-	7-8 сек (20 футов) 10-15 (40 футов)
ООО «Skorex»	Сборный, негабаритный, контейнерный и др.	Всего 15 наименований типа груза	-	кг	м ³	-	Габариты груза – длина, ширина, высота (в метрах)	2 сек
FESCO (ПАО «ДВМП»)	Сборный груз	-	-	кг	м ³	-	-	7 сек
	Контейнеры	20 RF, 40 RF, 20 DC, 40 DC, 40 HC	-	-	-	-	+	5-6 сек
ООО «Ориент Лайн»	Контейнерный	20 DC, 40 HC	-	-	-	-	Ввод транзитного порта (Санкт-Петербург, Находка, Владивосток)	2 сек

Анализ собранной информации позволил сделать выводы:

- у трёх из четырёх (или 75 %) транспортных компаний при вычислении есть возможность выбора разновидности груза, что будет играть важную роль в формировании конечной стоимости;
- только у одной компании из четырёх (25 %) в калькулятор расчёта стоимости можно занести количество доставляемого груза;
- у трёх из четырёх компаний (75 %) в транспортный калькулятор вносится масса груза;
- у половины транспортных компаний в калькулятор можно внести объём доставляемого груза;
- только у одной компании при расчёте на транспортном калькуляторе есть возможность для клиента внести предполагаемую дату отправки груза.

Таким образом, можно сказать, что, в целом, для клиентов данных компаний есть возможность рассчитать стоимость доставки его груза. Но точность такого расчёта не всегда велика, так как функции транспортного калькулятора будут недостаточными для гарантированного результата.

Проводя исследование 100 компаний, было также установлено, что на их веб-сайтах нет возможности также ознакомиться с той или иной корпоративной информацией о компании. Данная информация была обобщена в виде табл.2, в которой наглядно видно предоставляемую компаниями о себе информацию.

Таблица 2

Доля корпоративной информации о компании для ознакомления

Тип информации	Доля компаний предоставляющих данную информацию, %
Виды оказываемых услуг	100 %
География перевозки грузов	87 %
Виды перевозимых грузов	89 %
Вид перевозки	100 %
Запрос стоимости по форме или наличие транспортного калькулятора	31 %
Общая доля	81,4%

При более подробном анализе вида получения информации о стоимости перевозки, был установлен процент компаний, у которых на веб-сайте представлена возможность каким-либо образом узнать стоимость перевозки (табл. 3).

Таблица 3

Доля компаний, предоставляющих информацию по стоимости перевозки

Вид получения информации	Морской	Речной	Иной	В целом
Транспортный калькулятор	2 %	1 %	1 %	4 %
Запрос по форме	23 %	18 %	9 %	28 %
Произвольный или иной (по телефону, эл. почте и др.)	48 %	40 %	16 %	68 %

Из табл. 3 видно, что в основном информация предоставляется по телефону или в меньшей степени - по запросам.

Исследования сайтов транспортных компаний, действующих на водном транспорте, проведенное уже в 2022 году показало, что ни одна из компаний не предоставляет возможность быстрого получения информации по стоимости перевозок и поставки нерудных строительных материалов с помощью «калькуляторов», размещенных на их официальных сайтах. При этом такой подход широко распространен у автотранспортных, железнодорожных и транспортно-экспедиционных компаний.

Несмотря на это у части транспортных компаний на веб-сайтах предоставляют возможность получения стоимости перевозки грузов через запрос по определенной форме. Запрашиваемая информация по предприятиям речного и морского транспорта сведена в табл.4, а полученный на ее основе рейтинг компаний проиллюстрирован на рис.2.

Характер информации по формам запроса (фрагмент)

Компания	Перевозка	Характер вводимой информации в форму						
		Инф-я о клиенте (фio, e-mail, должность, сообщение и т.д.)	Описание и кол-во груза	Страна/ порт погрузки/ выгрузки	Планир. дата погрузки	Способ ввоза/ вывоза груза	Доп. информация (сервис в портах и т.д.)	Процентный рейтинг компании, %
1. АО «Волга-флот»	Морская, речная	+	+	+	+	+	+	100
2. ПАО «Северо-Западное пароход-ство»	Морская, речная	+	+	+	+	+	-	83,3
3. ОАО «Донреч-флот»	Морская	+	-	-	-	-	-	16,7
...
27. ООО «Верхнеленское Речное Пароходство»	Речная	+	-	-	-	-	-	16,7
28. АО "Совфрахт"	Речная, морская, ж\д	+	+	+	+	+	+	100

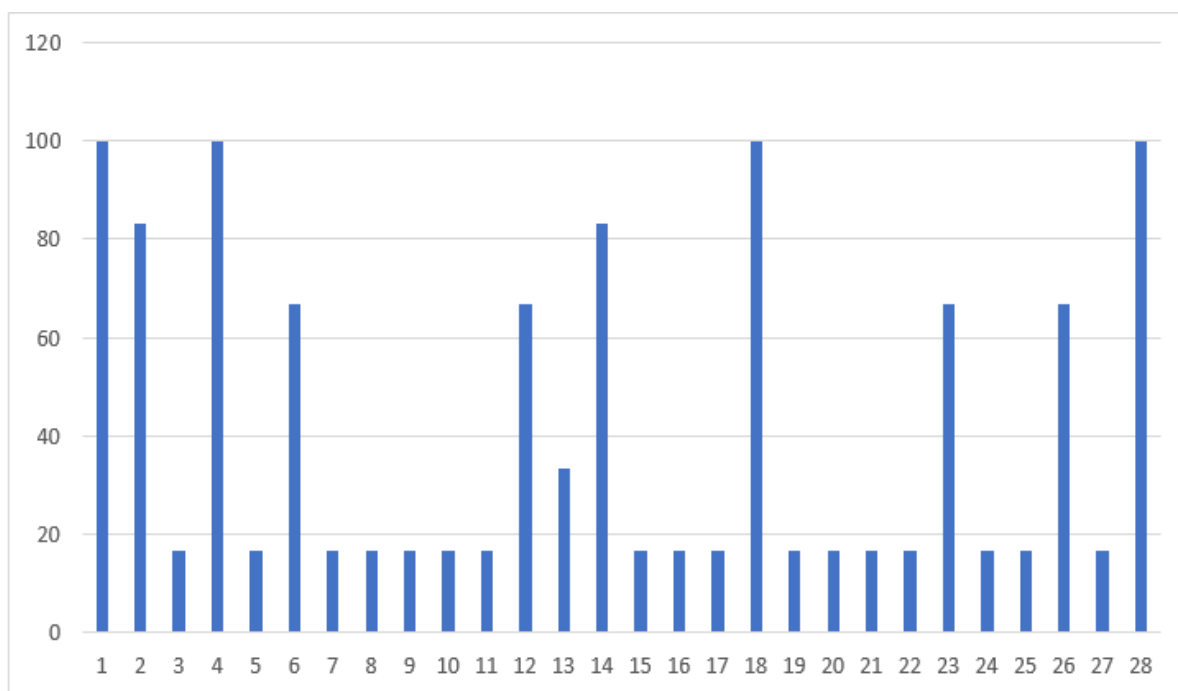


Рис. 2. Рейтинг компаний

Таким образом, исходя из всех анализируемых данных, лишь 10 компаний из 28 могут

подробнее других предоставить информацию про стоимости доставки груза клиенту. Наибольший рейтинг (100 %) наблюдается у четырёх компаний. С рейтингом 83,3 % - две компании. Рейтинг 66,7 % - четыре компании.

Исходя из совокупности всех проанализированных данных и факторов можно сделать общий вывод. Большая доля исследуемых компаний размещает достаточную информацию про свою деятельность. Это может позволить им сделать следующий шаг в развитии информационного взаимодействия с клиентами, а именно - создание транспортного калькулятора. Он позволит значительно улучшить информационное взаимодействие с потенциальными клиентами, а также будет способствовать возникновению наиболее доверительных отношений с ними [3].

Список литературы:

1. Домнина О.Л., Цверов В.В., Лисин А.А., Чувилина О.В. Прогноз развития цифровых технологий в транспортной логистике (научная статья на английском языке)// Морские интеллектуальные технологии. 2019. № 4 Том 2. С. 173-180.
2. Домнина О.Л., Цверов В.В., Лисин А.А., Чувилина О.В. Цифровизация транспортной логистики как драйвер будущего развития страны// Управление развитием крупномасштабных систем (MLSD'2019) [Электронный ресурс] : материалы Двенадцатой междунар. конфер, 1–3 окт. 2019 г., Москва / под общ.ред. С.Н. Васильева, А.Д. Цвиркуна ; Ин-т проблем упр. им. В.А. Трапезникова Рос. акад. наук . – Электрон. текстовые дан. (26,1 Мб). – М.: ИПУ РАН, 2019. – ISBN 978-5-91450-237-6. – Номер государственной регистрации : 0321902901. С. 668-671.
3. Обеспечение качества и эффективности перевозок сухих грузов речным транспортом в современных условиях / под ред. А. И. Телегина – Нижний Новгород: Волжский государственный университет водного транспорта, 2020. – 132 с. – ISBN 978-5-901722-71-8.

ANALYSIS OF INFORMATION INTERACTION OF RIVER SHIPPING COMPANIES AND PORTS WITH CLIENTS ON COST OF SERVICES

Vladimir V.Tsverov, Olga .L. Domnina

Abstract. This work is devoted to the analysis of the existing information interaction of transport enterprises with the clientele. Based on the analysis of data from open sources, processing data of 100 websites of transport companies are summarized. The study was conducted in 2021. A random sample was used for selection. Based on the analysis of the processed information, it is concluded that it is necessary to develop calculators for the websites of water transport enterprises that will significantly improve information interaction with potential customers and thereby improve the quality of the services provided to them.

Keywords: shipping companies, river ports, information interaction with clients, cost of services.