

Цифровизация



В 2025 году FESCO продолжила активное развитие цифровых сервисов, направленных на развитие и поддержку производственных компаний Группы, а также на оптимизацию операционной деятельности Компании.

GRI 3-3

В IT-блоке FESCO работают 320 сотрудников. Основные центры экспертизы располагаются в Москве и во Владивостоке. В совокупности IT-подразделения обеспечивают поддержку и работу более 80 информационных систем для почти 7 тыс. сотрудников Группы FESCO.

В 2025 году расширена география локаций, в которых оказываются IT-услуги и сервисы. Это связано с расположением новых транспортных активов, которые находятся под управлением FESCO: Калининградский морской торговый порт и Петропавловск-Камчатский морской торговый порт.

В 2025 году выполнена программа мероприятий по интеграции FESCO в периметр Госкорпорации «Росатом». Деятельность осуществляется в соответствии с регламентами Госкорпорации «Росатом».

Обеспечивается выполнение требований, связанных с импортозамещением.

Проекты цифровизации бизнеса

Личный кабинет клиента

В 2025 году реализован проект «Портал и Личный кабинет моряка» – отечественный цифровой продукт, который является уникальным по своему функционалу и не имеет аналогов на российском рынке судоходных компаний. Это первое комплексное решение в России, созданное для обеспечения сквозных процессов управления экипажами и повышения эффективности и комфорта моряков.

«Портал и Личный кабинет моряка» – это единая платформа из трех продуктов:

→ **Портал (сайт) для моряков** позволяет моряку-соискателю:

- ознакомиться с преимуществами работы в FESCO;
- отслеживать открытые вакансии и откликаться на них;
- обозревать новости и анонсы FESCO и Госкорпорации «Росатом»;
- писать обращения в FESCO и получать обратную связь;
- зарегистрировать персональный личный кабинет соискателя и заполнить анкету в электронном виде, которая автоматически попадает в автоматизированное рабочее место (АРМ) на рассмотрение.

- **АРМ** специалистов круинга позволяет управлять процессами организации обучения и дистанционной проверки документов, планирования и выполнения рейсов, данными по перемещению экипажей. Также в АРМ создана CRM-система FESCO, адаптированная под работу с плавсоставом.
- **Мобильное приложение «Личный кабинет моряка»** доступно только для действующих сотрудников FESCO. Оно позволяет моряку полностью контролировать, участвовать, управлять процессом предрейсовой подготовки и, по сути, является портативным помощником.

Платформа предусматривает для моряка возможность бесшовного перехода из статуса соискателя в статус действующего работника.

С даты запуска в промышленную эксплуатацию:

- на **90 %** снижен риск срывов смен экипажей судов по причине отсутствия сменщиков;
- на **60 %** снижены трудозатраты на процесс привлечения и подбора плавсостава;
- на **30 %** снижен бумажный документооборот;
- на **50 %** снижены трудозатраты на организацию процесса обучения моряков;

- на **90 %** повышен уровень осведомленности и удовлетворенности моряков;
- повысился уровень узнаваемости HR-бренда FESCO;
- появился открытый канал взаимодействия с руководством круинга;
- повысился уровень защиты персональных данных моряков за счет многоступенчатой проверки информационной безопасности;
- расширился внешний кадровый резерв – поступила 861 анкета соискателей, из них 94 анкеты курсантов профильных вузов и вузов;
- 86 анкет соискателей передано на трудоустройство;
- сформирован внешний кадровый резерв моряков, в том числе 331 человек находится в «горячем» резерве. Средний возраст – 35 лет.

Проект обладает амбициозными перспективами, охватывает 100 % действующих сотрудников FESCO из числа плавсостава четырех юридических лиц, что составляет более 1,5 тыс. человек и свыше 850 моряков-соискателей. На сегодняшний день с применением платформы «Портал и Личный кабинет моряка» произведены смены экипажей на 70 % флота FESCO.

Корпоративный портал для сотрудников FESCO

В декабре 2025 года завершена основная часть проекта «ИС «Корпоративный портал для Транспортной группы FESCO на базе платформы «1С-Битрикс 24: Enterprise». Это российский цифровой продукт, направленный на развитие HR-бренда FESCO и консолидацию различных кадровых ресурсов на одной удобной площадке.

Ключевой доступный функционал:

- единая точка доступа к информации и сервисам;
- централизованная публикация и управление контентом;
- интеграция портала в ежедневные рабочие процессы;
- методологическое выравнивание коммуникаций по всем компаниям Группы;
- внедрение системы аналитики эффективности каналов;
- оперативный доступ к управленческой информации;
- поддержка HR-бренда внутри Компании;
- формирование единого корпоративного пространства.

С даты запуска в промышленную эксплуатацию в октябре 2025 года:

- 433 610 посещений за первые три месяца работы;
- средняя частота использования – 48 визитов на сотрудника в месяц;
- портал интегрирован в ежедневные бизнес-процессы (примерно два входа в рабочий день на сотрудника).

В результате реализации проекта:

- обеспечена технологическая независимость и снижение санкционных рисков;
- повышен уровень информационной безопасности и управляемости доступа;
- создана единая защищенная среда хранения и обработки корпоративных данных;
- снижены риски прекращения технической поддержки и обновлений;
- сформировано единое цифровое окно входа для сотрудников;
- обеспечена интеграция с HR-сервисами в 1С;
- систематизированы каналы внутренних коммуникаций;



Проект охватывает 100 % сотрудников, работающих в цифровом контуре Компании. Осуществлен переход с зарубежной платформы SharePoint на отечественное решение «Битрикс»

- повышена прозрачность HR-процессов и доступность сервисов;
 - снижена фрагментация коммуникаций между подразделениями;
 - внедрены интерактивные форматы (опросы, доски благодарности, лайки, комментарии);
 - обеспечено соответствие курсу на импортозамещение и цифровой суверенитет.
- Портал стал одним из ключевых каналов внутренних коммуникаций и инфраструктурным элементом цифровой среды FESCO. Его разделы будут постепенно пополняться, а функциональность – расширяться.



Производственные системы

ООО «ФИТ»

В 2024 году FESCO запустила в промышленную эксплуатацию основную производственную систему ООО «ФИТ» – FESCO Management System (FMS).

FMS – это уникальное единое цифровое решение, разработанное FESCO на базе отечественной универсальной платформы «1С: Предприятие 8». Функциональность системы полностью закрывает процесс управления мультимодальными контейнерными перевозками и перевозками сборных грузов и не уступает западным аналогам.

В 2025 году проект FMS вошел в рейтинг топ-500 самых масштабных проектов на платформе «1С: Предприятие 8» по числу автоматизированных рабочих мест, а также стал победителем в номинации «Лучший проект в предметной области: управление торговлей» на конкурсе лучших проектов на платформе 1С «1С: Проект года». На сайте конкурса отмечено, что система, созданная в FESCO, стала уникальным примером успешной цифровой трансформации в логистической отрасли, сочетающим инновации, экспертизу и эффективное управление.

Оценка результатов по итогам первого года промышленной эксплуатации FMS демонстрирует, что внедрение системы позволило не только создать цифровую платформу для масштабирования бизнеса FESCO, но и оптимизировать текущие бизнес-процессы:

- на 50–70 % увеличилась скорость выполнения отдельных операций за счет интеграции систем и перехода к концепции одного окна;
- на 50 % произошло сокращение ручного труда в части пакетной обработки документов и формирования отчетности;
- на 30 % сократились трудозатраты за счет совершенствования системы выставления первичных документов и управления расчетами с контрагентами.

В 2025 году выполнялось активное развитие функциональности FMS в части дополнительных клиентских

сервисов, а также в рамках оптимизации взаимодействия с терминалами по организации процесса ремонтов контейнерного парка, включая тиражирование данного процесса на иностранные территории.

В 2026 году планируется сфокусироваться на следующих направлениях развития:

- продолжение работ по унификации процессов и IT-решений;
- расширение интеграционного взаимодействия с личным кабинетом клиента MY.FESCO в целях предоставления дополнительных функций контрагентам FESCO;
- разработка автоматизированной подсистемы управления контейнерным парком (планирование контейнерного парка и контейнерных расходов) с использованием ИИ-прогнозирования;
- реализация инициатив в части введения электронного документооборота (ЭДО) в сфере грузоперевозок и экспедиционной деятельности в целях исполнения Федерального закона от 7 июня 2025 года № 140-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О транспортно-экспедиционной деятельности».

Поддержка и развитие FMS полностью выполняются штатными сотрудниками FESCO без привлечения внешних подрядчиков.

ООО «Дальрефтранс»

В 2025 году основной акцент развития производственной информационной системы ChillTrack360 был сделан на интеграции с новыми продуктами ландшафта Транспортной группы FESCO с целью оптимизации смежных бизнес-процессов и повышения качества клиентского сервиса.

Так, по результатам развития:

- улучшилось планирование морских перевозок благодаря автоматизированной синхронизации расписания морских линий с FMS;
- повысилась точность информации о размещении парка контейнеров на терминалах;
- оптимизированы процессы диспетчеризации оборудования (контейнеров и дженсетов);

- стали более гибкими возможности индивидуальной тарификации по запросам клиентов, а процесс рассмотрения скидок ускорился;
- клиентам, подключившимся в личный кабинет MY.FESCO.COM, стали доступны заявки на перевозку с момента начала взаимоотношений с ООО «Дальрефтранс» с историей их исполнения.

Помимо этого, начались работы по глубокой модернизации модуля тарифообразования с целью оптимизации экономики перевозок и получения достоверной информации о маржинальности услуг.

ВМТП

Владивостокский морской торговый порт – крупнейший универсальный порт на Дальнем Востоке, который на протяжении шести лет является лидером по контейнерообороту в России.

Основным направлением развития информационных систем ВМТП является реализация новых сервисов для клиентов, цифровизация и автоматизация внутренних и внешних процессов, разработка решений, направленных на ускорение обработки грузов.

Клиентский сервис

В 2025 году в список электронных сервисов, доступных клиентам в личном кабинете ВМТП, были добавлены:

- акт снятия с погрузки;
- акт общей формы о неявке экспедитора;
- контроль ручек и кулачков;
- заявка в службу главного технолога;
- рабочее место критических повреждений;
- автоматическое формирование заявки на закрытие склада;
- предварительный план погрузки.

Данные сервисы предоставили клиентам ВМТП новые цифровые услуги, информирование о новых событиях с грузом и повреждениях контейнера и позволили сократить время от прибытия импортного контейнера в порт до готовности к погрузке на железной дороге.

Внутренний сервис

Развитие железнодорожного направления
Реализована подсистема формирования входящего поезда по данным из информационных систем, что позволило:

- оптимизировать работу сектора по работе с грузовыми документами ВМТП;
- предоставлять клиентам достоверную информацию по вагонам, прибывающим в адрес ВМТП по железной дороге;
- передавать на терминалы информацию о поездах для эффективного планирования выгрузки;
- реализовать рабочее место по планированию расстановки вагонов по путям;
- сформировать отчеты по времени обработки входящего поезда и времени ожидания выгрузки вагонов.

Анеморумбометр

Реализовано подключение к измерительным приборам, предназначенным для оценки направления и скорости ветра. Получение онлайн-информации о скорости и направлении ветра с устройств, размещенных на территории ВМТП, позволяет оперативно реагировать на изменение погодных условий в порту.

Внутренняя цифровизация

Регламентированный учет и отчетность

Регламентированный учет Группы и формирование отчетности более 60 компаний-резидентов ведется в Единой учетной системе (EUC).

Регламентированный учет в EUC основан на единой методологии бухгалтерского и налогового учета, едином плане счетов, при этом учтены особенности бизнеса отдельных компаний. EUC интегрирована в IT-ландшафт группы FESCO, обеспечена интеграция с производственными системами, электронным архивом и другими системами, что позволяет организовать сквозные бизнес-процессы, автоматизированное отражение в регламентированном учете всех хозяйственных операций.

Рабочее место составителя поезда

Реализована подсистема для учета тормозных башмаков и новое мобильное рабочее место «Составитель поезда». Для работы в данном рабочем месте подключены сотрудники ВМТП и внешние контрагенты, отвечающие за закрепление подвижного состава тормозными башмаками.

Автоматизация ДО-2

Завершен проект по автоматизации процесса подачи отчетности ДО-2 в ФТС России, который позволил:

- добиться автоматического формирования и отправки отчетности ДО-2 в системы ФТС России для 97 % документов;
- исключить человека из процесса подачи отчетности в ФТС России.

Импортозамещение

Проведена миграция производственной информационной системы «1С ВМТП Автовизиты», работающей круглосуточно со средней нагрузкой в 150 активных пользователей, на СУБД PostgreSQL.

В 2025 году работы по развитию EUC велись в следующих направлениях:

- автоматизация подготовки данных для консолидированной финансовой отчетности Госкорпорации «Росатом» в части формирования форм сбора данных;
- оптимизация регламентных процедур закрытия периодов для обеспечения требований Госкорпорации «Росатом» по «быстрому закрытию», что обеспечило сокращение сроков закрытия отчетного месяца до 5–7 рабочих дней;
- обеспечение соответствия EUC изменениям в требованиях законодательства к учету и отчетности;
- расширение функционала EUC аналитикой и элементами управленческого учета и отчетности;

Движение контейнеров по складу

Разработан графический интерфейс для анализа эффективности перестановок контейнеров на терминале. Сотрудники терминалов получили инструмент для определения неэффективных перестановок контейнеров в визуальном формате.

Умная рамка

В 2025 году ВМТП запустил пилотный проект по внедрению ИИ для контроля состояния контейнеров. «Умная рамка» – это первый в России программно-аппаратный комплекс по фотофиксации контейнеров для автоматического распознавания повреждений на базе ИИ, интегрированный в портовую инфраструктуру.

Ожидаемые результаты от внедрения:

- сокращение операционных расходов и времени простоя контейнера при приеме с моря за счет автоматической идентификации контейнера и его состояния;
- повышение безопасности за счет сокращения времени нахождения сотрудников в зонах повышенной опасности и оптимизации маршрутов движения техники.

- разработка и внедрение подсистемы управления объектами недвижимости;
- развитие дополнительных сервисов, повышение быстродействия высоконагруженных процедур.

Ведение регламентированного учета в единой системе позволяет применять единые методики учета, в оптимальные сроки формировать регламентированную и управленческую отчетность, сократить ресурсы на поддержку и развитие, легко масштабировать систему и принципы учета на вновь присоединяемые компании.

Единая учетная система для компаний-нерезидентов (1C FOML)

1C FOML внедрена для ведения учета и формирования регламентированной и корпоративной отчетности в компаниях в Китае, Гонконге и на Кипре.

1C FOML позволяет обеспечить корректность учета и формирование отчетности нерезидентов в соответствии с требованиями локального законодательства при сохранении единых принципов финансового контроля FESCO.

Реализована интеграция 1C FOML в IT-ландшафт Группы, обеспечена унификация справочников, регламентов и форм отчетности.

В 2025 году FESCO выполнила тиражирование 1C FOML на компании во Вьетнаме, что позволило автоматизировать ведение бухгалтерского учета, а требования законодательства Вьетнама синхронизировать с корпоративными требованиями Группы.

Параллельно в 2025 году велась работа по развитию функциональности 1C FOML:

- реализованы доработки, направленные на повышение удобства пользователей;
- оптимизированы операционные процессы и процессы подготовки отчетности;
- обеспечивалось соответствие с изменениями локального законодательства и регуляторных требований, а также дальнейшая унификация учетных подходов в Группе.

В результате реализованных инициатив Группа повысила прозрачность финансовых процессов в зарубежном периметре, усилила управляемость денежных потоков и обеспечила масштабируемость цифровых решений для дальнейшего развития международного бизнеса.

Data Office

В 2025 году Data Office завершил формирование базовой аналитической инфраструктуры и перешел к этапу масштабирования практик

эффективного использования данных и системного внедрения технологий ИИ в операционные процессы Компании.

Создана масштабируемая вычислительная платформа, обеспечивающая устойчивый рост объемов обработки данных и поддержку аналитических инициатив с горизонтом планирования до 2030 года.

Модернизирован портал аналитической отчетности: обновлены структура и навигация, обеспечен доступ к дашбордам с мобильных устройств, что способствует формированию единой доступной среды для работы с данными Компании.

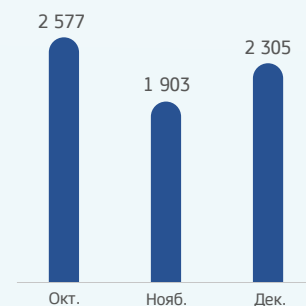
В 2025 году расширено применение технологий машинного обучения и ИИ.

- В промышленную эксплуатацию введено решение по прогнозированию стоков порожнего контейнерного оборудования на ключевых локациях. Система формирует регулярный шестинедельный прогноз и поддерживает моделирование управленческих сценариев, обеспечивая инструментальную основу для оперативного принятия решений по балансировке парка контейнеров.
- Сформирована централизованная платформа управления большими языковыми моделями во внутреннем контуре Компании, обеспечивающая контролируемое и безопасное внедрение ИИ-сервисов в корпоративные

IT-продукты. После запуска в июле 2025 года объем использования превысил 100 млн токенов, что в десятки раз выше уровня 2024 года и отражает масштабирование применения ИИ внутри Компании.

- Развиваются прикладные ИИ-ассистенты для поддержки корпоративных функций. Ассистент подбора персонала (HR-Assist) интегрирован с CRM-системой Huntflow и порталом HeadHunter, автоматизируя поиск и первичную оценку кандидатов и сокращая до 60 % времени рекрутера на начальном этапе подбора. По итогам пилота ассистента IT-поддержки до 40 % запросов на консультацию могут обрабатываться без привлечения специалистов.

Динамика количества запросов к ИИ-ассистенту поддержки IT с момента его публикации



Цифровая инфраструктура

Антисанкционные мероприятия

В 2025 году FESCO наряду с инфраструктурными проектами продолжила работы по противодействию санкционным ограничениям. Компания реализовала комплекс решений, который позволяет стабильно работать в текущих условиях:

- запущен в промышленную эксплуатацию Корпоративный портал и завершен перенос облачного хранилища данных на российскую платформу «Битрикс 24»;
- завершен переход на российскую систему видео-конференц-связи IVA, продолжается развитие и доработка системы в тесном взаимодействии с разработчиком;
- стартовали работы по переоснащению узлов связи офисов в Санкт-Петербурге, Новороссийске и Владивостоке на российские аналоги телекоммуникационного оборудования.

Импортозамещение

В 2025 году продолжался проект по разработке концепции и дорожной карты импортозамещения Транспортной группы FESCO по следующим направлениям:

- IT-инфраструктура;

- ИБ-инфраструктура (информационная безопасность);
- системное программное обеспечение;
- офисное программное обеспечение;
- автоматизированная система управления технологическим процессом инженерных систем;
- системы связи;
- бизнес-приложения.

Развитие филиальной сети и офисов

FESCO продолжает активно развиваться, открывает новые офисы, проводит модернизацию текущих для поддержания стабильной работы бизнеса:

- реализован проект модернизации сети в обновленном офисе крьюинга филиала ПАО «ДВМП» во Владивостоке;
- проведена интеграция в IT-ландшафт FESCO Калининградского морского рыбного порта;
- модернизированы сети в Новосибирске.

Модернизация IT-систем на производственной технике ВМТП

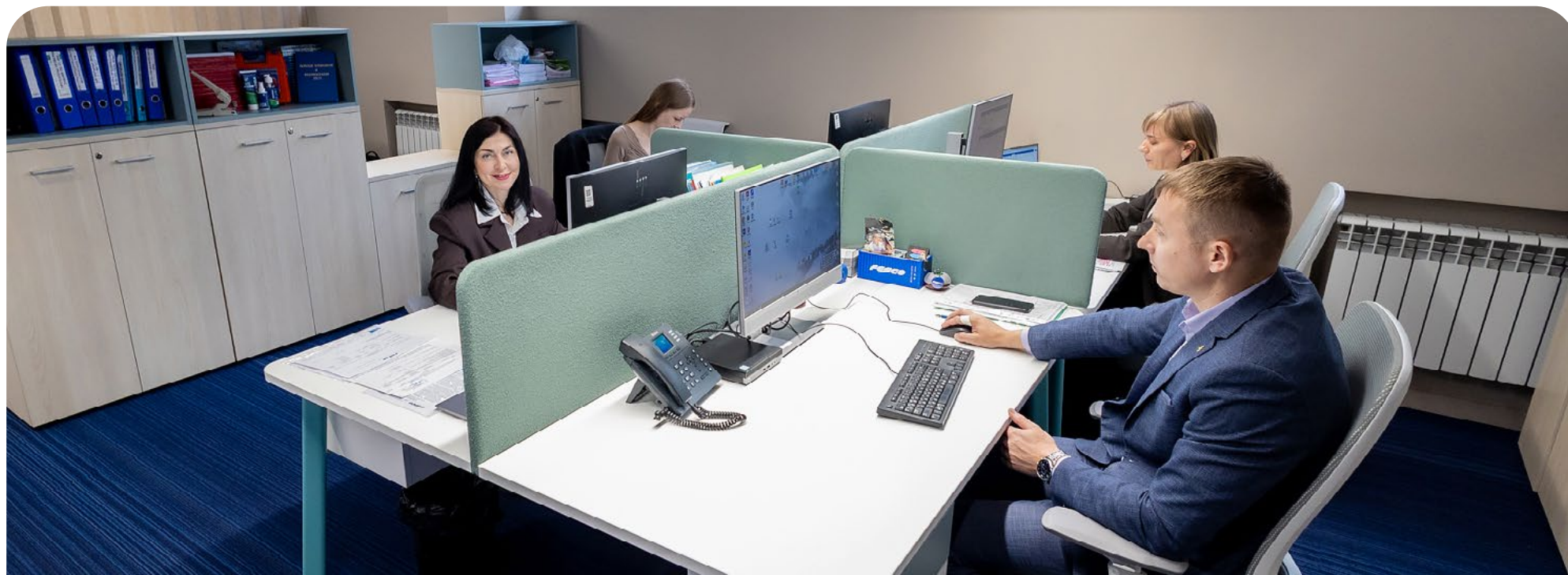
Разработана и внедрена силами собственных специалистов система радиосвязи на базе мобильной сети передачи данных Private LTE. Комплекс позволяет использовать мобильную сеть передачи данных

для осуществления радиопереговоров, а также обмена медиаданными внутри защищенного корпоративного сегмента.

Реализация системы позволяет в будущих периодах исключать отдельные затраты на оплату использования радиочастотного спектра, в том числе за счет экономии времени специалистов на сопровождение бюрократических процедур по оформлению разрешений.

Развитие инфраструктурных систем и цифровых проектов

- Запущен в реализацию второй этап комплекса задач модернизации инженерных систем собственного центра обработки данных во Владивостоке. В ходе работ планируется выполнить модернизацию линий электропитания, систем бесперебойной подачи электроэнергии, а также завершить замену систем кондиционирования, не вошедших в комплекс мероприятий первого этапа модернизации. Подготовка проекта, планирование работ и техническое сопровождение на этапе реализации осуществляется сотрудниками IT FESCO.
- Инициирован проект плановой замены систем кондиционирования и пожаротушения собственного серверного помещения ВМТП. В ходе работ будет проведена замена технически неисправного оборудования на современные отечественные более производительные аналоги. Подготовка проекта, планирование работ и техническое сопровождение на этапе реализации осуществляется сотрудниками IT FESCO.
- Завершен второй (итоговый) этап проекта по оснащению современными системами контроля и управления доступом в административное здание терминала Стройопторг в Хабаровске. Результат работ обеспечил полный контроль над всеми зонами прохода сотрудников в административное здание и на производственную территорию. Службе безопасности предоставлены все необходимые инструменты контроля внутреннего пропускного режима.



Кибербезопасность

GRI 3-3, 418-1

Обеспечение информационной безопасности (ИБ) — обязательный элемент стратегии FESCO, связанный с защитой критически важных данных, поддержанием бесперебойной работы логистических операций и необходимостью соответствия растущим регуляторным требованиям. Для Компании это не только вопрос технологий, но и основа операционной надежности, репутации и долгосрочной устойчивости.

Управление информационной безопасностью

В реализации вопросов информационной безопасности FESCO руководствуется требованиями российского законодательства. Управление информационной безопасности головной компании (ПАО «ДВМП») подчинено заместителю Генерального директора по безопасности.

Функционирование системы управления информационной безопасностью регламентировано внутрикорпоративными документами. Политика информационной безопасности устанавливает единые правила, принципы и подходы к организации, управлению и контролю обеспечения информационной безопасности в ПАО «ДВМП» и подконтрольных организациях. Соблюдение Политики обязательно для всех работников Группы FESCO.

Развитие культуры информационной безопасности

Все новые сотрудники в обязательном порядке знакомятся с действующими нормативными документами в области информационной безопасности и проходят вводное обучение. Курс

направлен на разъяснение ключевых принципов защиты информации и последствий их нарушений.

На постоянной основе в Компании проводятся мероприятия, направленные на повышение осведомленности работников в вопросах ИБ: дополнительные обучения, тестирования, рассылка с напоминаниями об основных правилах. Для закрепления практических навыков сотрудников в FESCO выстроен процесс проведения киберучений по тестированию устойчивости к фишингу. В 2025 году киберучения прошли более 4 тыс. работников.

При любых инцидентах, связанных с информационной безопасностью, сотрудники обязаны незамедлительно обращаться в Управление ИБ.

Усиление киберзащиты

Корпоративная стратегия информационной безопасности учитывает не только эскалацию киберрисков, но и государственную политику, направленную на импортозамещение в сфере информационных технологий и решений по защите данных.

Количество попыток деструктивного воздействия на корпоративную сеть Транспортной группы FESCO со стороны сети интернет в 2025 году возросло по сравнению с 2024 годом более чем в 2,2 раза. Все кибератаки были успешно отражены многоэтапной системой кибербезопасности Группы. Повышение уровня информационной безопасности организации происходит путем наращивания арсенала средств Управления информационной безопасности эффективными российскими решениями. В 2025 году была успешно внедрена новая система по противодействию атакам класса DDoS (на отказ в обслуживании).

Кроме того, в рамках проекта импортозамещения специалистами по кибербезопасности FESCO проведены пилотные тестирования ряда современных отечественных решений, в том числе:

- сканера уязвимостей корпоративных информационных ресурсов;
- систем межсетевого экранирования;
- системы по проактивному обнаружению нетиповых угроз на рабочих местах.

В 2025 году завершен масштабный проект по категоризации объектов критической информационной инфраструктуры (КИИ) в основных компаниях Группы FESCO, оказывающих услуги в области транспорта. В соответствии с требованиями Федерального закона от 26 июля 2017 года № 187-ФЗ «О безопасности критической информационной инфраструктуры Российской Федерации» проведен комплекс мероприятий по установлению уровня значимости объектов КИИ. В отчетном периоде инцидентов, повлекших нарушение или прекращение функционирования объектов критической информационной инфраструктуры, не зарегистрировано.

С целью интеграции в отраслевую модель управления Госкорпорации «Росатом» в 2025 году проведена аттестация автоматизированных рабочих мест, предназначенных для взаимодействия с информационными ресурсами Госкорпорации «Росатом».

Обоснованные жалобы клиентов, работников или партнеров, связанные с инцидентами безопасности, в 2025 году отсутствовали. Штрафные санкции за нарушения в области информационной безопасности на Компанию и ее дочерние общества не налагались. В 2025 году утечек данных потребителей не зафиксировано, инцидентов информационной безопасности, имевших для Группы прямые финансовые последствия, не выявлено.

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.

В 2025 году управление клиентским опытом было направлено на системное повышение качества сервиса, развитие цифровых решений и укрепление лояльности клиентов. В центре внимания — стабильность процессов, прозрачность обработки обращений, омниканальность взаимодействия и единые стандарты качества. Развитие автоматизированных сервисов, масштабирование единой системы фиксации и обработки обращений, а также внедрение новых инструментов обратной связи позволили сократить сроки решения запросов, повысить удовлетворенность клиентов и обеспечить устойчиво высокие показатели лояльности. Регулярные исследования клиентского опыта и унификация методологии оценки создали основу для принятия управленческих решений и дальнейшего совершенствования сервиса на всех ключевых этапах взаимодействия.

Наши клиенты

Клиентская база FESCO:

> 20 тыс.
клиентов в 2025 году

> 25 %
клиентов сотрудничают с FESCO более трех лет

Свыше
1,4 тыс.
новых клиентов
привлечено в 2025 году

> 10 %
клиентов сотрудничают с FESCO более четырех лет

FESCO обслуживает важнейшие отрасли.

Структура видов грузов, перевезенных клиентами FESCO в 2025 году, %



Источник: данные Компании