

КОМАНДА ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

A R E A L

Цифровой клиентский сервис.
От расчета котировки до оплаты счета

Павел Мелдажис

Руководитель группы корпоративных решений, аккаунт-менеджер

+7 495 660 37 78

+7 963 488-08-74, pavel@areal.dev

<https://areal.dev>

AREAL

01

СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

МЫ СОЗДАЕМ БЫСТРЫЕ
И ГИБКИЕ СЕРВИСЫ

UX/UI KIT

DESIGN LIBRARY

STORYBOOK

KAFKA

VUE.JS

REACT

NODJS

POSTGRES

NO

NODJS

KUBERNETIS

DOCKER

REDIS

ES

KEYCLOAK

ESB/ETL

DATA ENGINEERING

ELAST

02

ТРАНЗИТ IT ЭКСПЕРТИЗЫ

МЫ УМЕЕМ УПРАВЛЯТЬ
БОЛЬШИМИ ПРОЕКТАМИ

- ВЫДЕЛЕННЫЙ ВЛАДЕЛЕЦ ПРОДУКТА
- ОПЫТНЫЕ АНАЛИТИКИ И АРХИТЕКТОРЫ
- ЕДИНАЯ БАЗА ЗНАНИЙ

03

НЕЗАВИСИМОСТЬ ОТ ВЕНДОРОВ

НАШИ РЕШЕНИЯ НЕ ТРЕБУЮТ
ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ

- ГОТОВЫЕ МИКРОСЕРВИСЫ
- ПРОРАБОТАННЫЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ
- СЛОЖИВШИЕСЯ ИНТЕРФЕЙСЫ

ШОУРИЛ



areal.dev

+7(495) 660 37 78

Нам доверяют



«Цифровой экспедитор» или «Цифровой Логист»
(Digital Freight Forwarder или сокращенно DFF)

С точки зрения грузоотправителя

Цифровой экспедитор — это онлайн-сервис,
с помощью которого грузоотправитель может заказать и
сопроводить свою перевозку, построив полную цепочку поставки,
без взаимодействия с человеком.

MY.FESCO принимает порядка 900 заявок ежедневно.

*С момента внедрения личного кабинета штат отдела customer service не увеличился,
хотя объемы перевозоккратно выросли.*

Электронная коммерция

Сопровождение перевозки

Расчет стоимости

Калькулятор
door-to-doorНестандартный
запросОформление
перевозкиЗаключение
договора, ПСДЦ /
офертаПодача Заявки /
букингСопровождение
перевозкиЭлектронный
документооборотТиповые
процедуры

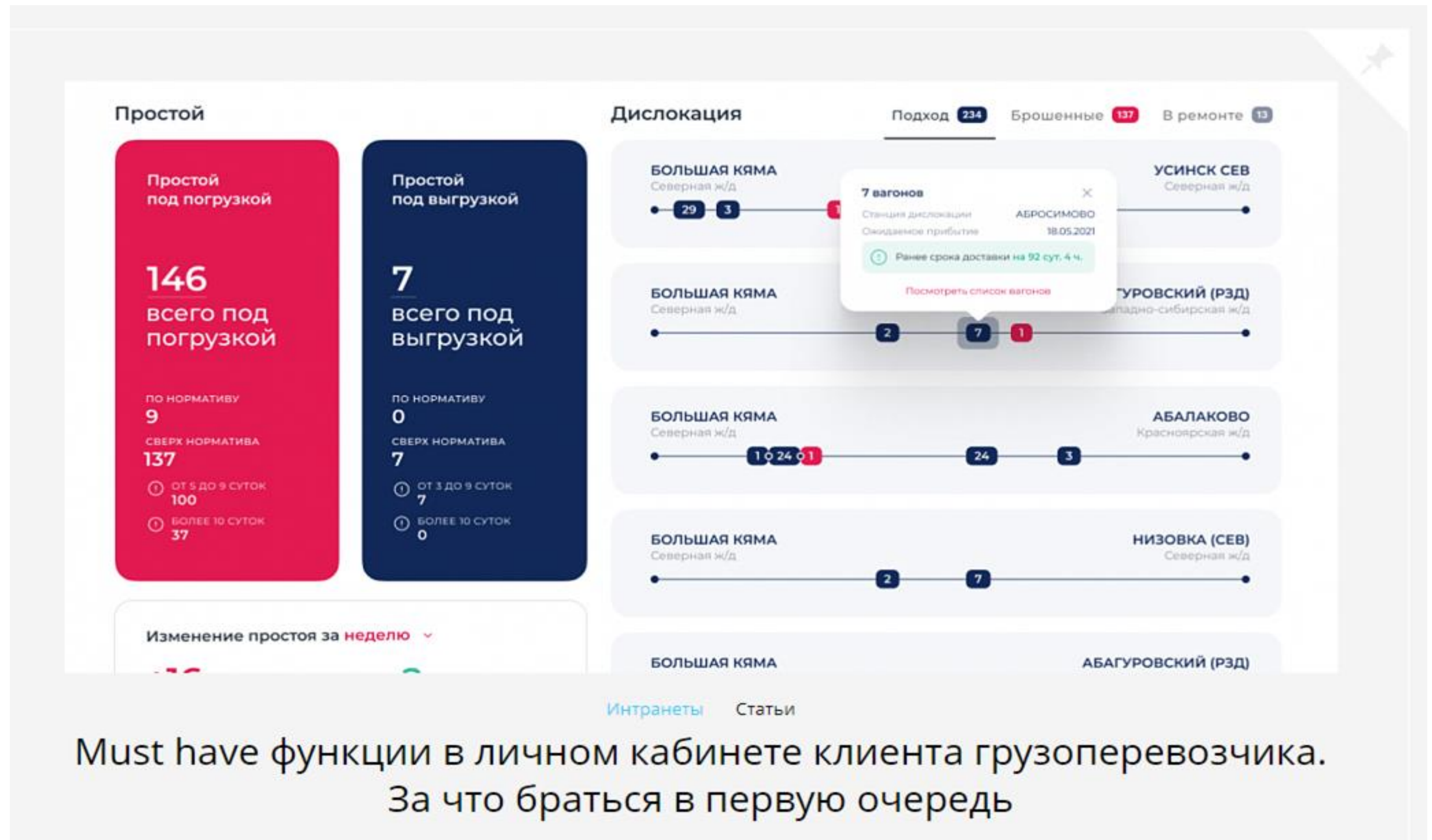
Трекинг

Местонахождение и
сохранность груза

ETA

Взаиморасчеты

Статус
взаиморасчетовДемередж /
детеншнОплата фрахта
СМА: ePaymentsМобильная версия /
мобильное приложениеPush и уведомления,
омниканальность



НАШИ ПУБЛИКАЦИИ

БОЛЬШЕ СТАТЕЙ
В НАШЕМ БЛОГЕ
[BLOG.AREALIDEA.RU](https://arealidea.ru)

<https://areal.dev>

Как клиенту управлять реновацией ИТ-проекта.

Интервью с ИТ-директором FESCO

<https://blog.arealidea.ru/articles/portal/intervyu-s-it-direktorem-fesco>

Как спроектировать новую функцию, чтобы клиенты с удовольствием работали в личном кабинете?

[https://logirus.ru/articles/interview/vsemogushchiy -
lichnyy kabinet.html](https://logirus.ru/articles/interview/vsemogushchiy-lichnyy-kabinet.html)

Личный кабинет клиента в условиях неопределенности.

Зачем и почему нужно наращивать функции

[https://www.rzd-partner.ru/logistics/news/lichnyy-kabinet-klienta-v-
usloviyakh-neopredelennosti-zachem-i-pochemu-nuzhno-narashchivat-
funktsii/](https://www.rzd-partner.ru/logistics/news/lichnyy-kabinet-klienta-v-usloviyakh-neopredelennosti-zachem-i-pochemu-nuzhno-narashchivat-funktsii/)



С точки зрения перевозчика/экспедитора

Цифровой экспедитор — это технологическая платформа, которая без участия человека управляет перевозкой, самостоятельно привлекает необходимые ресурсы (свои или сторонние, делая это открыто или закрыто), либо задействуя грузоотправителя.

Запрос
от клиента



Выбор
транспортного
решения

Построение маршрута

Подбор исполнителя:
- стоимость
- наличие ресурсов

Конфигурация решения:
- законодательные ограничения,
- настройка маржинальности

Опыт сотрудника

Живой диалог

Прайсы и расписания

Flexport: даёт АРМ перевозчику

Forto: расчет на основе собранной статистики (big date)

Барьеры (ориг. prohibitors) «голых» платформ (ориг. bare platform model)

1. Потребность грузоотправителя в кастомизации ТР, гарантированных ценах и наличии ресурсов, а также в консолидированном выставлении счетов;
2. Надежные и жесткие требования к ответственности сторон:
 - Kuehne+Nagel Pledge: гарантия 100%-возврат в случае просрочки,
 - Maersk (TradeLens) и ZIM создали по блокчейн-платформе для обмена информацией,
3. Большое количество компаний-участников в процессе перевозки и, как следствие, недостаток выборки для грузоотправителя,
 - SeaRates масштабируются за счет кастомизируемого виджета, который можно встроить в сайт перевозчика, чтобы продавать свои услуги через платформу,
4. Традиционно аналоговое мышление и культура краткосрочного инвестирования,
5. Нехватка амбидекстровых возможностей и талантов цифрового экспедитора.

* Исследование Deloitte — [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/de/Documents/consumer-business/Deloitte %20Digitalization%20in%20freight%20forwarding PoV.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/de/Documents/consumer-business/Deloitte%20Digitalization%20in%20freight%20forwarding%20PoV.pdf)

Российская специфика

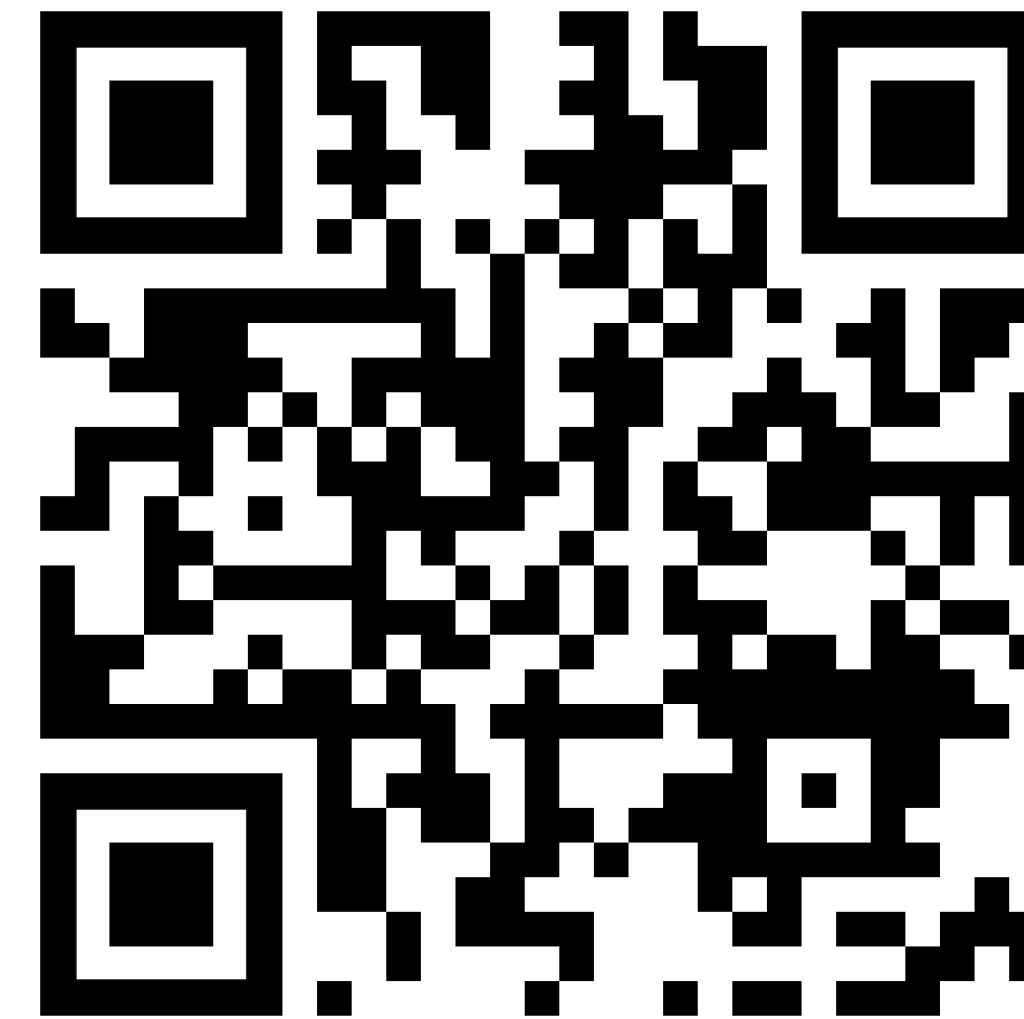
1. Чрезвычайно низкий уровень автоматизации.
2. Неготовность к прозрачным отношениям и открытой конкуренции.
3. Парадигма «владения» вместо парадигмы «аренды/аутсорса».
4. Дефицит мощностей на рынке.
5. Неопределенная конъюнктура рынка.

Цифровым экспедиторам в России быть!

Большое исследование цифровизации транспортных компаний

- Какой процент сотрудников имеют доступ к клиентскому сервису,
- Какие задачи решает клиентский сервис,
- Какие функции имеет,
- Как часто система обновляется,
- Насколько эффективно клиентский сервис показал себя на практике.

После участия в исследовании вы получите актуальный срез цифровой трансформации в отрасли



Павел Мелдажис
Руководитель группы
корпоративных решений

+7 963 488-08-74
pavel@areal.dev