

## 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

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

**> 25 %**  
клиентов сотрудничают  
с FESCO более трех лет

**> 10 %**  
клиентов сотрудничают  
с FESCO более  
четырёх лет

FESCO обслуживает важнейшие отрасли.

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



Источник: данные Компании

## Механизмы взаимодействия с клиентами

### Оптимизация работы контакт-центра

В 2025 году ключевой показателем эффективности Service Level сохранился на уровне 93 %, что подтверждает стабильно высокое качество предоставляемых услуг. Время ожидания ответа оператора сократилось до восьми секунд, а средняя оценка клиентами качества консультаций составила 4,8 балла из 5 возможных, что демонстрирует высокий профессионализм сотрудников и удовлетворенность клиентов качеством предоставляемых услуг.

Кроме того, в отчетном периоде была проведена оптимизация голосового ассистента: улучшены распознавание речи и скорость отклика на запросы.

### Развитие автоматизированного обслуживания

Ключевым каналом оперативной поддержки в 2025 году оставался круглосуточный чат-бот, обеспечивающий бесперебойное консультирование клиентов в режиме 24/7. Сервис сохранил высокую эффективность: качество предоставляемых консультаций достигло 94 %, а средняя скорость ответа составила менее 3,5 минуты, что позволяет клиентам своевременно решать вопросы без потери качества взаимодействия.

Важным направлением развития цифровых каналов стал запуск чат-бота для ООО «Дальрефтранс». Реализованное решение обеспечило клиентам компании омниканальную поддержку, расширив доступные сценарии взаимодействия и повысив оперативность решения запросов.

### Модернизация системы обработки обращений

Развитие единой системы фиксации и обработки клиентских обращений, внедренной в 2024 году, продолжилось в 2025 году. В среднем в месяц обрабатывается более 30 клиентских обращений. От момента принятия в работу до получения клиентом решения срок обработки занимает не более трех дней.

В целях повышения доступности сервиса для клиентов ВМТП на сайте и в личном кабинете внедрена форма обратной связи. Инструмент интегрирован в единый контур обработки обращений, что обеспечивает прозрачность прохождения запросов и сокращает время реакции на инициативы пользователей.

## Анализ клиентского опыта

### Ключевые показатели лояльности

В 2025 году на регулярной основе проводились замеры интегральных показателей лояльности: индекс готовности рекомендовать Компанию (NPS) достиг 68 %, а удовлетворенность полученными услугами (CSAT) – 90 %. Достигнутые значения свидетельствуют о высокой степени доверия клиентов к FESCO и признании качества предоставляемых сервисов на всех этапах взаимодействия.

### Исследование клиентского опыта

В отчетном периоде внесены улучшения в работу клиентского сервиса. Мы усовершенствовали систему глубинных интервью, что позволило точнее выявлять болевые точки и истинные потребности клиентов для улучшения продуктов. Единая методология расчета NPS и CSAT масштабирована на все офисы в Казахстане, Узбекистане и Беларуси. Это дало возможность унифицировать

стандарты качества во всех странах присутствия FESCO и получать сопоставимые данные для принятия управленческих решений. Для повышения прозрачности работы расширен сбор обратной связи по нестандартным сервисам, а также внедрена системная оценка работы менеджеров, что способствовало росту персональной ответственности и адресной проработке возражений. Отдельное внимание уделено документообороту: налажена работа с обращениями по бухгалтерским и закрывающим документам – теперь клиенты могут получить комплексную консультацию по этим вопросам при звонке в контакт-центр. Это ускорило решение финансовых вопросов и снизило операционные риски клиентов.

В 2025 году Компания продолжила изучение клиентского опыта, проведя фокус-группы, глубинные интервью и ежегодный опрос. В ходе мероприятий были проанализированы мнения клиентов о взаимодействии с FESCO на всех точках контакта. Особое внимание уделялось оценке цифровых решений: 64 % опрошенных

отметили FESCO как компанию с самым удобным цифровым решением; зафиксирована высокая оценка функциональности личного кабинета MY.FESCO и возможности получения информации через цифровые каналы. На основе результатов внедрены корректирующие мероприятия для улучшения клиентского опыта. Проведенные исследования и улучшения позволили FESCO укрепить репутацию компании с высоким уровнем клиентского сервиса.

### Цифровая трансформация

Взаимодействие Компании с клиентами строится на глубоком понимании потребностей целевой аудитории, комплексном анализе всех точек контакта и постоянном улучшении взаимодействия с FESCO. Непрерывность сквозного процесса обеспечивают корпоративные информационные системы: личный кабинет клиента MY.FESCO, производственные системы 1C:FMS и CRM BPMSoft.

Основные направления развития клиентского опыта – это унификация бизнес-процессов взаимодействия с клиентами и их масштабирование на все компании Группы FESCO.

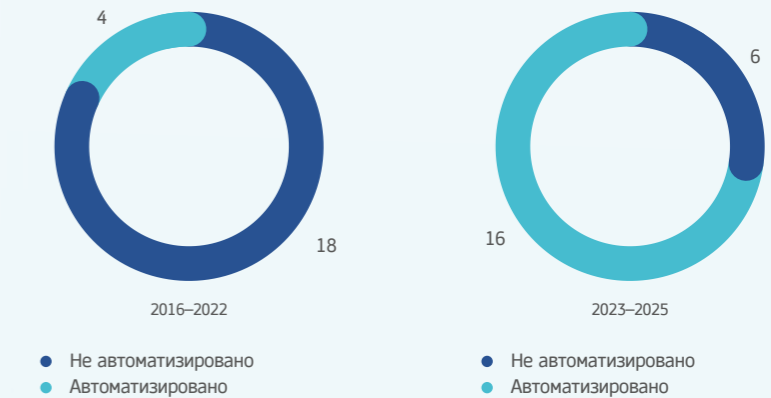
### В 2025 году работы по развитию корпоративной системы CRM BPMSoft велись в следующих направлениях:

- развитие функционала согласования скидков от базового тарифа;
- развитие программы лояльности и привилегий;
- автоматизация работы с пайплайнами (маркетинг и продажи);
- обработка обращений клиентов (постпродажное обслуживание);
- автоматизация планирования продаж;
- маркетинговые рассылки;
- тиражирование системы (подключение ООО «Дальрефтранс»).

### В результате достигнутого прогресса в автоматизации ключевых бизнес-процессов удалось достичь следующих результатов:

- непрерывность и повышение качества обслуживания на 15 %;

### Прогресс автоматизации в разрезе ключевых бизнес-процессов продаж



- сокращение времени обработки запросов клиентов на 20 %;
- оптимизация маркетинговых активностей на 18 %;
- рост продуктивности менеджеров по продажам и снижение ошибок в работе на 35 %;
- удовлетворенность полученными услугами (CSAT) достигла 90 %;
- индекс готовности рекомендовать компанию (NPS) достиг 68 %.

Достигнутые значения свидетельствуют о высокой вовлеченности сотрудников в общий результат, высокой степени доверия клиентов к FESCO и признании качества предоставляемых сервисов на всех этапах взаимодействия.

