

V Международный Евразийский форум «Такси»

Окончание, начало в «АТ» № 8, 2017 г.

А. Мокина



Международный Евразийский форум «ТАКСИ» состоялся 3–4 августа 2017 года в Москве. Участниками форума стали представители федеральных и региональных органов исполнительной власти, Государственной Думы, организаций, занимающихся таксомоторной деятельностью как на территории Российской Федерации, так и за рубежом. В предыдущем номере «АТ» было рассказано о первом дне форума, сегодня речь пойдет о втором дне, который был не менее разнообразен и интересен по своему содержанию и выступлениям его участников.

Напомним, в первый день форума выступил заместитель министра транспорта РФ Николай Асаул, который рассказал о формировании законодательной базы в сфере таксомоторной деятельности, а также проинформировал о результатах проведенного мониторинга реализации (или готовности реализации) субъектами Российской Федерации права введения ограничения на выдачу разрешений и установления цветовой гаммы кузова легкового такси. Участие в мониторинге приняли 83 субъекта Российской Федерации.

Свое мнение о роли такси на современном этапе развития общества высказал депутат Госдумы Алек-

сандр Старовойтов. По его словам, сегодня такси является локомотивом цифровой экономики в России.

Заместитель руководителя Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры г. Москвы Дмитрий Пронин сделал краткое резюме 110-летней истории развития московского такси и рассказал о состоянии таксомоторной отрасли в Москве на сегодняшний день.

Также на форуме было рассказано о зарубежном опыте развития такси, в частности об этом поведали представитель IRU Елена Анфимова, руководитель отдела городского транспорта Транспортного департамента г. Таллин Пярн Рут и координатор по

устойчивому развитию транспортной системы Департамента коммерческой деятельности и транспорта г. Любляны Сопотник Матиц.

Итак, второй день форума.

Опыт обслуживания таксистами болельщиков Кубка Конфедераций 2017

В рамках V Международного Евразийского форума «Такси» подвели итоги обслуживания болельщиков такси в рамках Кубка Конфедераций 2017 и обсудили, как этот опыт можно учесть при проведении Чемпионата мира по футболу в 2018 году.

Опытом организации таксомоторных перевозок болельщиков поде-

лились города Москва и Сочи: с докладами выступили Юрий Усачев, директор Департамента транспорта и связи Администрации г. Сочи, и Дмитрий Пронин, заместитель руководителя Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы. Провел панельную сессию Александр Старовойтов, член Комитета Государственной Думы ФС РФ по транспорту и строительству.

Еще в первый день форума заместитель Министра транспорта Николай Асаул отметил, что работа таксистов во время Кубка Конфедераций 2017 не была безупречной. «С горечью вынужден отметить, что на Кубке Конфедераций 2017 года болельщики встречались с диким и хаотичным рынком, когда их затаскивали в машину и брали втридорога за поездку. В машинах грязно, города многие не знали. К Чемпионату мира по футболу 2018 года мы должны мобилизоваться, чтобы нам не было стыдно», – отметил он.

Николай Никитенко, директор департамента транспорта АНО «Оргкомитет «Россия 2018», резюмировал итоги работы Кубка Конфедераций 2017 года и наметил планы по доработке транспортного обеспечения болельщиков ЧМ-2018.

При проведении Кубка Конфедераций 2017 года были выявлены следующие проблемы: отсутствие единых подходов и стандартов к организации работы такси; отсутствие единого сервиса (единого диспетчерского центра) в разных городах; недостаточное информационное сопровождение; отсутствие контроля за тарифами; отсутствие диспетчеров, говорящих на иностранных языках; невозможность использования такси для клиентских групп и даже для маломобильных граждан в зоне транспортных периметров.

В связи с этим вышло поручение Правительства РФ высшим должностным лицам (руководителям высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации, принимающих

матчи чемпионата мира, до 25 декабря 2017 г. совместно с АНО «Транспортная дирекция – 2018» разработать и представить на согласование в АНО «Оргкомитет «Россия 2018» план по организации работы такси в период проведения Чемпионата мира по футболу в 2018 году.

На сегодняшний день сформирован ряд направлений, которые будут прорабатываться совместно с участниками рынка. К Чемпионату мира по футболу 2018 предстоит проработать нормативное регулирование; введение добровольной аккредитации; соблюдение предельных тарифов; клиентоориентированный подход; выпуск информационных материалов, в том числе на английском языке; формирование перечня контактов для включения в материалы для клиентов ФИФА; формирование служб лингвистической поддержки; навигацию для зрителей к зонам посадки такси; организацию допуска в транспортные периметры; организацию работы зон посадки.

Николай Никитенко призвал всех участников Форума поучаствовать в процессе оптимизации данных направлений и присылать свои предложения в АНО «Оргкомитет «Россия 2018».

Как привлекать и удерживать клиентов такси

Во второй день Международного Евразийского форума «Такси» прошла рабочая сессия «Развитие клиентского сервиса». На ней обсуждалось то, как привлечь и удержать постоянных клиентов, а также как увеличить количество заказов таксомоторным компаниям.

В дискуссии приняли участие председатель Комитета по вопросам развития транспортного обслуживания пассажирских перевозок легковым автомобильным транспортом Московской торгово-промышленной палаты Богдан Коношенко, старший технический инженер компании 3М Игорь Степанов, член совета директоров компании «Командир» Роман Кондрашкин, эксперт в сфере маркетинга Виталий Новиков, доцент кафе-

дры маркетинга РЭУ имени Г.В. Плеханова Ольга Рыкалина, начальник отдела таксомоторных перевозок Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры г. Москвы Никита Шестопалов.

Богдан Коношенко заявил в своем докладе о победе «цифровой экономики» в сфере такси. «За период, прошедший после предыдущего форума, на рынке пассажирских таксомоторных услуг России произошли события, которые, прямо скажем, закрепили победу «цифровой экономики» и доказали ее конкурентное преимущество. Можно также сказать, что эта отрасль в России вошла в число лидеров по темпам роста по сравнению с мировым развитием. Это подтверждается появлением таких компаний, как Fasten, которая объединила бренды «Сатурн» и «Red Taxi» с операторами «Рутакси», «Везет» и «Лидер», что вывело ее в лидеры инновационных технологий не только российского, но и мирового рынка такси с ежедневным количеством заказов в объеме 1 млн 300 тысяч».

Кроме того, он заявил о том, что необходимо закрепить в законе о телемедицине возможность удаленного осмотра водителей такси. «21 июля этого года в третьем чтении Госдумой принят закон о телемедицине. Надеемся, что в нынешних условиях ранее внесенные предложения об удаленном телемедицинском осмотре водителей такси преодолеют последние барьеры, и мы сможем на практике использовать современные информационно-телекоммуникационные технологии для получения путевых листов. Это позволит подключить к данному процессу все компании, предоставляющие информационные услуги заказа такси. Они должны будут передавать заказы только автомобилям такси, водители которых получили путевые листы. Данное правило необходимо закрепить нормативными документами как на государственном, так и на региональном уровне. Ссылка некоторых коллег на то, что это противоречит законодательству о perso-

нальных данных, практически решена», – сказал он.

Виталий Новиков рассказал о том, как бизнесу увеличить количество заказов такси. По его словам, необходимо определить самые выигрышные цвета; составить список преимуществ, обязательств, которые несет служба такси по отношению к клиенту; определить возможность размещения личного послания, привлекающего внимание к конкретному автомобилю службы такси; определить возможные тизеры для автомобилей (постоянные и переменные); увязать внешний вид автомобиля с внутренним оформлением; определить возможные места для продажи рекламных мест.

Ольга Рыкалина дополнила доклад коллеги. По ее мнению, компаниям нужно уделять большое внимание удержанию клиентов. Сделать это можно с помощью программ лояльности, которые необходимо тщательно подготавливать и для этой подготовки требуется хорошее знание собственной клиентской базы.

Одной из ключевых тем на проведенных в рамках форума рабочих сессиях стало обсуждение «умных сервисов такси для умного города». Предлагаем вниманию читателей выступление Елены Анфимовой, региональному менеджеру Постоянного представительства Международного автотранспортного союза в Евразии, которая посвятила свой доклад этой теме.

Умное такси для умного города

Международный союз автомобильного транспорта (IRU), представляющий более 100 ассоциаций автомобильных перевозчиков из 70 стран мира, приоритетным в своей работе считает развитие международных грузовых перевозок. Но вместе с тем в работе IRU большое внимание уделяется автобусным и таксомоторным перевозкам.

Для того чтобы понять, как будет развиваться отрасль таксомоторных перевозок в ближайшем и отдаленном будущем, стоит обратить внимание на существующие цивилизационные мегатренды – крупномасштабные, долго-

срочные процессы мирового развития, определяющие качественное содержание текущего этапа эволюции, влияющие на развитие общества.

Развитие пассажирского транспорта, включая таксомоторные перевозки, определяют следующие мегатренды:

1. Старение населения. При сохранении существующих уровней рождаемости и смертности, к 2050 году в европейских странах численность пожилых удвоится (до 169 млн человек).

Если Европа намерена сохранить сегодняшнее соотношение возрастных групп населения, то ей придется принять к 2050 г. 169 млн иммигрантов.

2. Появление автономных автотранспортных средств. Возникает вопрос: сохранится ли профессия «водитель такси» в будущем?

3. Урбанизация. К 2050 году 2/3 населения Земли будут жить в городах. Возможно, именно эта тенденция заставляет думать о концепции Умного города.

4. «Умный город» – это интеграция нескольких информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) и Интернета вещей (IoT решения) для управления городом.

Ярким примером умного города является Сингапур, где 80% общения граждан с властями происходит в Интернете. Развитие Москвы также идет по этому пути (через портал госуслуг).

Эффективная транспортная система является одним из основных признаков города, удобного для жизни. Как будет развиваться такси в городах?

С одной стороны, урбанизация и старение населения делают возможным прогноз увеличения объемов работы для такси. Но, в то же время, цифровые технологии и автономное вождение радикально меняют бизнес модель рынка таксомоторных перевозок.

«Подумайте о нашем мире. У вас есть 30 человек, пользующихся 30 автомобилями. Эти 30 автомобилей служат им только 4% в день; 96% времени они хранятся где-то. То есть от 20% до 30% территории городов используются для того, чтобы хранить эти куски металла, которые мы водим в течение 4% времени суток» – призывал в свое время Трэвис Каланик, основатель компании Uber.

Безусловно, личный автомобиль – это комфорт, свобода, статус. Но и негативных последствий от увеличения числа автомобилей на дорогах также много: пробки, плохая экология, появление автомобилезависимых городов, у которых, по мнению ряда ученых, нет будущего. Даже появился такой термин: «автомобилезависимый город».

В городах американского типа на один автомобиль приходится около 200 м² асфальта. В Европе этот показатель составляет 100 м² на автомобиль – и там уже тесно. В Азии (Сингапуре, Токио) совсем мало места – 70–60 м². В Москве в 1988 году на одну машину приходилось около 110 м². Сегодня в российской столице на автомобиль приходится менее 30 м² – это самый низкий показатель в мире, и это факт.



Сегодня в Москве на один автомобиль приходится менее 30 м²



Параллельно с деловой программой в рамках Форума прошла выставка, где были представлены новые таксомотеры различных автопроизводителей. «Изюминкой» выставки стал первый российский беспилотный пассажирский автобус – MATRESHKA

Пик большой автомобилизации в городах мира прошел. Не потому что человечество поглупело или обезднело, просто оно поняло, что жить в «автомобильном рае» не очень хорошо. Милан в 1990 году имел 700 автомобилей на 1000 жителей, а в Москве на это время было около 100 автомобилей на 1000 жителей. Сегодня в Милане 500 машин – мы их почти догнали, у нас 400, – но их начальники и эксперты говорят, что хорошо бы довести эту цифру до 300.

Можно ли снизить уровень автомобилизации? Люди хотят покупать автомобили, нельзя им в этом удовольствия отказывать. Можно снизить интенсивность использования машин.

Появление цифровых технологий привело к большому многообразию бизнес моделей в отрасли. Среди всех моделей бизнеса, возникших под влиянием развития цифровых технологий, классическое такси в ценовом сегменте остается на самом высоком уровне.

Вместе с тем, по наблюдениям аналитиков компании Фрост & Саливан, таксомоторная отрасль в Европе сегодня под влиянием цифровых технологий развивает такие бизнес модели как райдшеринг (совместное использование частного автомобиля с помощью онлайн-сервисов поиска попутчиков) в такси по вызову, карпулинг внутри таксомоторных перевозок, а также интегрированную мобильность, мобильность как услугу – такие формы поездок, которые позволяют осуществлять поездку «от двери до двери», используя различные виды транспорта в транспортной цепочке, включая такси.

Прогнозы специалистов свидетельствуют о том, что такой сервис как райдшеринг будет расти, хотя и в 2016 году показатели этого рынка были внушительными. Уже сегодня райдшеринг практикуется и в таксомоторном бизнесе.

Оптимисты говорят, что каршеринг позволит снизить количество автомобилей в городе в пять раз без потери потребительских преимуществ.

По данным компании Blablacar, при общем показателе 1,7 человека на машину в Европе, при использовании сервиса BLABLACAR (поиск попутчиков) эта цифра составляет 2,7. А это, в свою очередь, означает сокращение выбросов CO₂ на 1 млн тонн за 2 года.

В Лондоне служба райдшеринга BMW Drivenow была запущена в 2011 году. Сегодня это 4000 машин, обслуживающих 650 000 человек.

Форд моторс также присутствует в этой системе, предлагая каршеринг в Лондоне с поминутной оплатой.

Учитывая расширение рынка такси по вызову через приложения, определен прогноз развития рынка приложений по вызову такси до 2025 года. По прогнозам, объем рынка вырастет почти в 2,5 раза, а парк автотранспортных средств удвоится. По российскому рынку, по прогнозу VTB Capital, с 568 млрд рублей в 2017 году к 2020 году объем российского рынка легальных такси увеличится до 808 млрд рублей.

При этом число приложений, используемых рынком, сократится в разы, но увеличится количество бизнес моделей, присутствующих в данном сегменте.

Разговор о пассажирском транспорте и о такси сегодня не обходится без разговоров об автономных транспортных средствах.

По шкале SAE существует пять ступеней готовности к автономным перевозкам. Шкала описывает различные режимы: включающий помощь водителю, частично автоматизированный, условно автоматизированный, высоко автоматизированный, полностью автоматизированный. Появление на улицах городов автономных машин потребует также и законодательного регулирования.

Практически все производители работают над созданием беспилотных автомобилей. Уже сегодня существуют таксомоторные перевозки автономными транспортными средствами, например в Дубаи. Но по прогнозам специалистов, доля продаж полностью автономных машин прогнозируется на уровне 8% только к 2030 году.

Мобильность как услуга

Мобильность как услуга – это новое направление. Под этим понимается интеграция всех видов транспорта и всех форм мобильности на одной платформе. Планируй, бронируй, плати – все три действия осуществляются в одном приложении.

Платформа «Мобильность» как услуга интегрирует различные базы данных. Это не только различные виды транспорта, но и платежные системы. Как и где идея мобильности как услуги существует сегодня? В Торонто, Ганновер, Хельсинки.

В Ганновере за 10 евро, так называемую подписку на мобильность, человек получает скидки при пользовании услугами каршеринга, такси и железной дорогой.

В Финляндии в любой пакет мобильности входит такси. Новый Транспортный кодекс Финляндии, который вступит в силу в июле 2018 года, регулирует законодательно развитие сервиса мобильность как услугу. Новый Транспортный Кодекс пишется «на вырост», с учетом развития цифровых технологий.

Завершая свое выступление, Е. Анфимова подчеркнула, что городская мобильность на наших глазах меняется коренным образом. С возникновением новых схем городской мобильности у такси появляется много новых возможностей.

Те компании, которые первыми найдут свою нишу в новых схемах, получат значительное конкурентное преимущество на рынке.

И деловая программа, и выставка

Параллельно с деловой программой в рамках Форума прошла выставка, где были представлены новые образцы таксомоторного обслуживания, автоплатформ, программного обеспечения, а также различные услуги для таксомоторной отрасли. «Исюминкой» выставки стал первый российский беспилотный пассажирский автобус – MATRËSHKA.