

ВМЕСТЕ

№ 2 (02)
декабрь 2010

DHL – ВАШ МОДНЫЙ ВЫБОР!



КТО ЗНАЕТ,
КАК ПОЗДРАВИТЬ ВАС
С ПРАЗДНИКАМИ
ЛУЧШЕ, ЧЕМ МЫ?
WWW.DHL2011.RU



ИНТЕРВЬЮ С СЕО

Генеральный директор Группы Deutsche Post DHL во время своего приезда в Россию дал эксклюзивное интервью газете «Ведомости» (от 11.10.2010).

стр. 4



ИНТЕРВЬЮ С КЛИЕНТОМ

Компания Nike стала легендой не только благодаря умению задавать направление всей индустрии, но и за счет эффективной логистики.

стр. 5



РОССИЙСКАЯ НЕДЕЛЯ МОДЫ

Следите за новостями от DHL и присоединяйтесь к волшебству fashion-индустрии. Фото с мероприятий Российской Недели Моды в DHL Express.

стр. 6

DHL
EXPRESS



Игорь Мельник
Директор по продажам
DHL Express в России

В сентябре 2010 года к команде руководителей DHL Express в России присоединился Игорь Мельник. Игорь занял позицию директора отдела продаж и отвечает за самую главную ценность DHL – за наших клиентов, поэтому именно ему мы предоставили возможность открыть второй номер нашего журнала «ВМЕСТЕ».

Дорогие друзья!

Много лет занимаясь продажами и развитием отношений с клиентами в компании Unilever СНГ, я убедился, что бизнес – это не просто офисы, товары, услуги, вывески или оборудование.

Это люди и их отношения друг с другом. Мой первый день работы в DHL уже был наполнен встречами, и не только с сотрудниками, но и с клиентами. Тогда я осознал, что DHL – это нечто большее, чем колоссальная инфраструктура, 220 стран и стотысячный коллектив. Это сеть общения и отношений с тысячами людей по всему миру. Это непрекращающийся творческий позитивный диалог в поисках наилучшего решения для клиентов, каждый из которых уникален и ценен.

Ежедневно я открываю для себя новых и новых людей, внутри компании и вне ее, вникаю в проекты, которые DHL и наши клиенты разработали и внедрили вместе. Я только начинаю постигать науку экспресс-доставки и логистики, но могу точно сказать, что делаю это с удовольствием. Этим ощущением я обязан общению с людьми, которые так же радуются делу, которым занимаются, поддерживают друг друга, разделяют успехи коллег и клиентов.

Я рад, что присоединился к коллективу DHL Express в России, и постараюсь приложить все усилия, чтобы общение и сотрудничество с вами, нашими клиентами, строилось на взаимном доверии и уважении. Именно в этом – ключ к общему успеху.

Игорь Мельник

Директор по продажам
DHL Express в России

ВМЕСТЕ

Издание для клиентов компании DHL Express
Адрес редакции: 127083, Москва, ул. 8 марта, 14
Электронная почта: ciscomms@dhl.com

Редактор: Мария Верномудрова
Тираж: 950 экземпляров.
Распространяется бесплатно.

Присылайте нам ваши вопросы, идеи и предложения.
Мы будем рады осветить их в следующих номерах журнала «Вместе».



НОВОСТИ DHL

ЗАПУСК УСЛУГИ GOGREEN

GOGREEN

Climate Protection with DHL

GOGREEN.

Разработанный в рамках корпоративной программы защиты климата, сервис предназначен для подсчета и нейтрализации выбросов углекислого газа в атмосферу, производимых при транспортировке груза. На сегодняшний день DHL является единственным оператором экспресс-доставки в России, официально предложившим своим клиентам компенсировать ущерб, наносимый окружающей среде при перевозке их документов и грузов.

Услуга по компенсации выбросов CO₂ будет востребована клиентами, которые уже сегодня осознают необходимость повсеместного применения экологически безопасных решений, в том числе в области перевозок. Получая от клиента 3% сверх его стандартных тарифов, DHL подсчитывает количество выбросов CO₂, произведенных при транспортировке каждого груза с момента его приема и до доставки получателю, а затем возмещает их, инвестируя в программы защиты климата по всему миру. В числе таких сертифицированных проектов – разработка альтернативного топлива, применение солнечной энергии, восстановление лесов.

На данный момент дополнительная услуга DHL GOGREEN доступна клиентам, работающим с DHL Express по договору, при доставке грузов за границу. Точность и прозрачность запатентованной DHL методологии расчетов подтверждаются ежегодным аудитом и сертификацией независимой организации Société Générale de Surveillance (Швейцария). В расчете учитываются такие факторы, как расстояние, обработка груза в процессе транспортировки, вид топлива, транспорта и пр. Каждый клиент ежегодно получает от DHL сертификат с указанием объема углекислого газа, который в течение года был нейтрализован благодаря ему.



DHL MYACCOUNT

На рабочем столе вашего компьютера – вся информация о счетах в режиме онлайн 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Новое финансовое приложение MyAccount – это незаменимый инструмент для корпоративных клиентов DHL, отправляющих большое количество грузов. В DHL MyAccount копии первичных документов (счета, счета-фактуры, акты сдачи-приемки услуг, накладные) доступны в электронном виде уже на следующий день после выставления. Счета можно просматривать не только в формате PDF, но и переводить данные из них в Excel с возможностью дальнейшей загрузки информации в бухгалтерскую систему компании-клиента. Еще одним преимуществом системы MyAccount является возможность в реальном времени рассчитать стоимость транспортировки грузов в соответствии с тарифами в договоре, т. е. учетом специальных тарифов и скидок.

Установить бесплатное приложение можно на сайте <http://myaccount.dhl.com> после регистрации. Получив подтверждение, вы можете круглосуточно пользоваться всеми преимуществами программы.

ПАРТНЕРСТВО DHL EXPRESS И МАЗК ВР



DHL Express и сеть многофункциональных автозаправочных комплексов (МАЗК), работающих под брендом ВР в Санкт-Петербурге, подписали соглашение о расширении совместной деятельности. Таким образом, компании решили продолжить успешно начатый год назад проект по организации пунктов приема отправок DHL на двух автозаправочных комплексах ВР. С 12 октября клиенты компании получили возможность круглосуточно пользоваться сервисом DHL по отправке корреспонденции за границу и по России еще на трех МАЗК ВР.

«Сотрудничество с автозаправочными комплексами ВР – еще один шаг в развитии сети DHL Express в России. Кроме того, наше партнерство полностью соответствует принципам компании – быть там, где в нас нуждаются наши клиенты, и предоставлять им сервис высокого качества и надежности. Теперь наши услуги доступны 24 часа в сутки», – отметил директор компании DHL Express в Северо-Западном регионе Игорь Лиснянский.

– Франк, какими темпами растет рынок?

– В прошлом году мы, как и все, наблюдали существенное снижение объемов, наша выручка в 2008–2009 гг. упала, но весь последний год мы видим очень здоровое восстановление, которое стимулирует рост вашего (российского) рынка доставки внутри страны, а также общее восстановление мировой экономической си-



Франк Аппель
генеральный директор Группы компаний Deutsche Post DHL

туации, стабилизацию нефтяного рынка. Все эти факторы позитивно влияют на восстановление нашего бизнеса. По некоторым направлениям мы уже превзошли показатели 2008 г., по другим – подошли к этому совсем близко, так что можно говорить о восстановлении докризисных объемов. Также вы знаете, Россия достаточно успешно справилась с финансовым кризисом – это наш взгляд со стороны.

– Расскажите, как Deutsche Post DHL удалось по итогам первого полугодия 2010 г. увеличить консолидированный EBIT почти на 90%?

«Россия достаточно успешно справилась с финансовым кризисом — это наш взгляд со стороны».

– Причин несколько. Первая – это действия, предпринятые ранее: закрытие или продажа операций в определенных странах, закрытие бизнеса по доставке грузов на территории США, т. е. фокус на международной доставке. Вторая причина заключается в том, что во время кризиса мы значительно сократили свои не прямые затраты, жестко контролируя их

на всех уровнях. Есть еще третья причина – мы очень успешно управляем расходами на операционную деятельность, сокращая затраты на одну транзакцию, на обработку одного груза, одного контейнера в международном масштабе. Это усиливает наши позиции.

– Каким образом вы снижали свои затраты? В чем секрет?

ИНТЕРВЬЮ С СЕО

Полная версия интервью опубликована в деловой газете «Ведомости» от 11 октября 2010 года, а также на сайте www.vedomosti.ru

– Секрет в том, что мы очень систематизированы, у нас есть то, что называется дисциплиной. Мы внедрили на уровне группы программу совершенствования процессов, которая называется First Choice, которая позволяет выявлять и исключать моменты, где расход средств не оправданно или чрезмерно велик. Программа была начата несколько лет назад, еще до кризиса, она применяется в каждой стране. First Choice дала нам возможность найти ненужные траты, не создающие ценности для наших клиентов.

– То есть такой подход не означает, что я как клиент должен ждать свой груз дольше? DHL не стала работать медленнее?

– Медленнее – это не про нас. Наш глобальный уровень сервиса сейчас выше, чем когда-либо раньше. Когда вы убираете определенные затраты, то качество

услуг идет вверх, потому что люди больше сфокусированы на том, чем должны заниматься. Они более мотивированы, потому что в них больше гордости за достигнутые результаты, они потратили на это меньше времени, и они работают над качеством. Это именно тот опыт, который мы приобрели в прошлом году.

– Каковы ваши прогнозы на будущее?

– Есть всего несколько стран, которые будут служить нашим фундаментом в будущем. Это Китай, Индия, Бразилия и Россия, иными словами, страны БРИК, а также Мексика. За ними, определенно, будущее. Ваша страна настолько большая, с таким большим населением, и вне всяких сомнений, что потребительский спрос будет в ближайшие годы серьезно расти,

а это подразумевает и увеличение потребностей в логистических услугах.

Интересно также заметить, что менее развитые страны по всему миру тратят как минимум 20%, а то и больше из все-

Мнение

Клиенты ищут партнеров, с которыми можно работать в глобальных масштабах. Они хотят получать одинаковый уровень сервиса как в России, так и, к примеру, в Америке, и для таких операторов, как Deutsche Post DHL, в этом плане открываются большие возможности. Конечно, локальные игроки испытывают определенное давление, поскольку они не могут работать с клиентом на других континентах, а мы можем. Это серьезное конкурентное преимущество, благодаря которому мы развиваем рынок в масштабах всего мира.

го ВВП на логистику, тогда как в наиболее развитых странах этот показатель не превышает 10%. Это колоссальный потенциал для экономики. Мы готовы внести свой вклад в этот процесс, так как являемся экспертами в этом вопросе. Мы ожидаем большой рост доли российских подразделений Deutsche Post DHL в нашем бизнесе и видим широкие перспективы для его развития в вашей стране.

– Мой последний вопрос связан не с бизнесом, а с вами лично. Как вы проводите свободное время?

– Мой последний вопрос связан не с бизнесом, а с вами лично. Как вы проводите свободное время?

Могу сказать, что я очень дисциплинирован в этом плане и обычно работаю с 8 утра понедельника до 6-7 вечера пятницы – и не круглые сутки, а 50-60 часов в неделю. Все выходные провожу с семьей. Если у меня не получается сочетать семью и работу, значит, это я что-то делаю неправильно. Я думаю, для любого руководителя очень важно находить и соблюдать правильный баланс «компания – дом». Многие менеджеры думают, что женаты на бизнесе. Я считаю, что должен делать для бизнеса все, что в моих силах, но это возможно, только если я пришел на работу после замечательных выходных, проведенных с близкими мне людьми.



Интервью брала **Александра Воронцова**, менеджер по работе с клиентами индустрии «Текстиль и мода», DHL Express

Фото Nike

БОЙЦЫ невидимого фронта

При всем многообразии существующих бизнес-моделей и концепций в любой индустрии всегда есть флагманы, на которых равняются все. Nike – одна из таких компаний. Логистическая модель Nike уже давно вошла в учебники по всему миру – нам ее представляет Евгений Смирницкий, менеджер по логистике компании Nike Russia

– Евгений, расскажите, пожалуйста, об истории создания компании Nike.

– Nike была основана в 1972 году Филом Найтом, студентом и бегуном на средние дистанции в команде университета Орегона (США), и его тренером Биллом Бауэрманом. Свое название она получила в честь богини победы Ники.

Первый самостоятельно разработанный продукт компании — кроссовки с вафлеобразным дизайном подошвы. Бауэрман изобрел эту уникальную конструкцию, наблюдая, как его жена печет вафли. Логотип марки был разработан студенткой отделения дизайна Портлендского университета Кэролин Дэвидсон в 1971 году, за что она получила гонорар в \$35. Компания начала свою деятельность в России в 2003 году и с тех показывает уверенные темпы роста.

– Какова роль логистики в достижении стратегических целей компании?

– Эффективная логистика – необходимое условие для успешного развития любого бизнеса. Но критерии эффективности можно определять по-разному. На мой взгляд, чем лучше логистика, тем она заметнее: для других подразделений, партнеров, клиентов. Незаметная – значит, меньше ограничений, лучше выстроены процессы, работа нацелена на предотвращение или минимизацию проблем, а не на их разрешение.

– Есть ли какие-либо специфические особенности в транспортной логистике Nike?

– Сложный документооборот. Он обусловлен объективными и субъективными причинами, последние мы стараемся устранять. В остальном – все как у всех.

– С какими рисками вам приходится сталкиваться?

– Мы стараемся предотвращать все риски, но некоторые неизбежны, как плохая погода. На мой взгляд, в ближайшие годы после восстановления и дальнейшего роста объема импорта в Россию многие компании столкнутся с инфраструктурными рисками. Существующая в нашей стране инфраструктура (пограничная, таможенная, транспортная) нуждается в серьезном развитии, иначе она не будет справляться с возросшим товаропотоком.

– Есть ли какие-либо нюансы, на которые компаниям стоит обращать внимание при заключении договоров на оказание услуг международной перевозки?

– «На все» – прозвучит банально, но это верный ответ. В этом процессе нужно не бояться быть занудой. Если мы говорим о заказчике, то, разумеется, главный раздел – ответственность экспедитора.

– Каковы особенности таможенного оформления товаров Nike?

– Каждый сезон наша компания выпускает новую коллекцию – это тысячи новых изделий. Поэтому импорту предшествует серьезная работа по подготовке баз данных, выверке кодов ТН ВЭД, проверке наличия необходимых разрешающих документов. Эта работа является фундаментом для последующего успешного импорта, который происходит, по сути, в автоматическом режиме. Другая особенность – большая номенклатура в каждой партии импортируемого товара: в каждой ГТД – десятки, а иногда и сотни товарных позиций. Для успешной работы крайне важно взаимодействие с поставщиком и выстраивание эффективных информационных потоков – в нашем случае это и есть залог успеха.

– Каковы основные аспекты заключения международных контрактов купли-продажи?

– Универсальный рецепт вряд ли существует, в каждой сделке есть свои нюансы. Как мне кажется, контракты должны быть максимально краткими и прозрачными. С таким документом легко работать и контролирующим органам, и участвующим в сделке сторонам. При этом необходимо избегать неопределенностей или недосказанностей, особенно при работе с новыми партнерами. Иначе закладывается мина замедленного действия: спорная ситуация, которая может возникнуть в будущем, будет трудноразрешима.



Интервью подготовлено и опубликовано в журнале «ProFashion»



МОДНО БЫТЬ ТОЧНЫМ! вместе с DHL Express

26 октября завершился очередной сезон Российской Недели Моды – одного из самых ярких и впечатляющих событий международной fashion-индустрии.

Красота не только спасет – по словам знаменитого классика – но и изменит наш мир. Находясь в эпицентре инноваций всю свою сорокалетнюю историю, компания DHL не остается в стороне и от перемен, которые привносит в нашу жизнь мода. Милан, Берлин, Мехико, Париж, Нью-Йорк, Москва – год за годом DHL, как официальный логистический партнер, помогает организовывать Недели Моды по всему миру.

Благодаря DHL модные тенденции простираются далеко за пределы столицы России. Традиционно в рамках Российской Недели Моды DHL проводит ряд ярких и запоминающихся мероприятий – закрытые вечеринки в самых модных клубах российских городов, специальные показы, предоставляет скидки участникам Недели Моды. В этом году fashion-мероприятия для клиентов компании прошли в 27 городах России. Билеты на них можно было выиграть в промоакции www.modno.dhl.ru



ДЕНЬ ВОЛОНТЕРА В DHL

1969 год можно считать годом создания индустрии, изменившей мир, – отрасли экспресс-доставки. Благодаря инновационной идее трех предпринимателей калифорнийцев, страны мира стали гораздо доступнее, а миллионы компаний получили возможность выходить на новые и новые рынки, придав развитию международной торговли колоссальные темпы. Имена трех первооткрывателей экспресс-доставки легли в основу названия первой компании отрасли – сегодня бренд DHL Express приветствует нас в каждой стране мира, как бы напоминая, что благодаря ему разные народы и культуры стали ближе друг к другу.

Однако DHL Express – это не только срочная доставка самых различных товаров и документов по всему миру. Это инновации, решения, постоянно меняющиеся не только логистическую индустрию, но и общество. Одной из инициатив в рамках корпоративной социальной ответственности (КСО) компании стал День Волонтера DHL, в котором в этом году приняли участие подразделения более чем из 100 стран.

В России мероприятие прошло с размахом, соответствующим 1/6 части суши. Более 900 сотрудников в 32 городах приняли участие в 40 мероприятиях. Все акции Дня Волонтера основывались на трех направлениях КСО: GoGreen, GoTeach и GoHelp. Сотрудники помогали убирать парки, территории школ, доставляли продуктовые наборы пожилым людям, высаживали деревья, общались с детьми из детских домов, сдавали кровь, посещали приюты для животных – и заражали своим энтузиазмом друзей, коллег и клиентов.

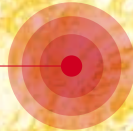




Сначала убедитесь, что он дома.
Сходить в магазин здесь — значит
уехать на неделю.



Документы для Марты —
на 1-й этаж; остальное
Джону, в отдел доставки.



Вы только что проехали самый
высокий светофор в Европе.



Ползучий тимьян цветет
с мая по сентябрь.



Езжайте по левой стороне!
Из этого тупика регулярно
вылетают скутеры.

КТО ЗНАЕТ ЕВРОПУ ЛУЧШЕ НАС?

Когда речь идет о своевременной доставке, знание местной специфики решает все. И в этом с нами трудно конкурировать. Как и в количестве регионов Европы, куда мы можем осуществить доставку к 12 часам дня*. По очень привлекательной цене. Мы подумали, вам стоит об этом узнать.



dhl.ru

* Проверьте наличие данной услуги в вашем регионе на dhl.ru.

** Просто превосходно доставлено.

*** Дойче Пост Ди-Эйч-Эл — Группа компаний, работающих в сфере логистики и почтовых услуг.