

# Вместе

**DHL**

Журнал для клиентов компании DHL Express

№2 (10) весна 2013



Рассказ о Нью-Йоркской Неделе моды

■ ОТ ДИЗАЙНЕРА ЕЛЕНА ТРОЦЬКО

Леди за штурвалом Боинга

■ МЕЧТЫ О НЕБЕ СБЫВАЮТСЯ

На учебу за границу

■ CO STUDENTS INTERNATIONAL

## Вместе

Издание для клиентов компании  
DHL Express

**Адрес редакции:** 127083, Москва,  
ул. 8 Марта, 14

**Электронная почта:**  
ciscomms@dhl.com

**Редактор:** Диана Шикова

**Тираж:** 950 экземпляров.

Распространяется бесплатно.

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



### **Дорогие клиенты и партнеры!**

Я искренне рада возможности приветствовать читателей журнала «ВМЕСТЕ». Думаю, это прекрасный способ выйти за официальные рамки общения и рассказать вам о том, насколько интересна логистическая отрасль и чем живет наша большая компания, которая каждый день стремится помочь вам в решении задач вашего бизнеса.

В этом выпуске журнала мы поделимся с вами результатами исследования вовлеченности малого и среднего бизнеса в международную торговлю, которое компания DHL Express провела в прошлом году. Именно этот рынок сегодня нуждается в особом внимании со стороны глобальных игроков, которые имеют достаточно ресурсов, чтобы содействовать развитию предпринимательства в нашей стране. Как международная компания, обладающая огромной собственной сетью, мы активно работаем над решениями, которые в будущем помогут небольшому бизнесу стать успешным и конкурентоспособным на мировых рынках и даже находить клиентов и партнеров за рубежом.

Мы также расскажем вам об отважных девушках-пилотах, управляющих огромным грузовым самолетом в Панаме, о традиционных благотворительных инициативах DHL Express в регионах. И, как всегда, на страницах «ВМЕСТЕ» мы предоставляем слово клиенту – на этот раз компании Students International.

Спасибо, что вы остаетесь с нами!

### **Наталья Григоренко**

*Директор DHL Express в регионе Центральная Россия*

# НОВОСТИ

## DHL EXPRESS ВТОРОЙ ГОД ПОДРЯД ДОСТАВИЛА ПРЕДНОВОГОДНИЕ ГРУЗЫ СОБСТВЕННЫМ ВНУТРИРОССИЙСКИМ РЕЙСОМ

В декабре 2012 года DHL Express вновь использовала для доставки грузов по России собственный чартерный рейс между Москвой, Екатеринбург и Новосибирском. Внутророссийский рейс DHL впервые был введен в 2011 году: тогда с его помощью было доставлено около 12 тысяч отправок для более чем 2000 корпоративных и частных клиентов. В этом году объем грузов был вдвое больше, что связано как с ростом спроса на услуги компании в целом, так и с увеличением количества заказов из интернет-магазинов, с которыми сотрудничает DHL Express. Для полета по маршруту Москва-Екатеринбург-Новосибирск был зафрахтован грузовой самолет TU-204С.

«В 2011 году мы первыми среди экспресс-перевозчиков, работающих в России, решились на запуск собственного рейса внутри страны, и этот шаг себя полностью оправдал: наши клиенты получили свои грузы в срок, несмотря на значительное увеличение грузопотока в предпраздничные недели и высокую загруженность коммерческих авиалиний, – комментирует Адриан Марлей, управляющий директор DHL Express в странах СНГ и Юго-Восточной Европы. – Мы тщательно готовимся к каждому сезону пикового спроса, привлекая дополнительный персонал в контакт-центры и оптимизируя курьерские маршруты, поэтому качество сервиса DHL Express остается на высочайшем уровне».



## ЕЛЕНА ПЕТРОВА СТАЛА ОБЛАДАТЕЛЬНИЦЕЙ ПРЕМИИ «HR-БРЕНД 2012» КАК ЛУЧШИЙ HR-ДИРЕКТОР ГОДА



Елена Петрова, директор по управлению персоналом DHL Express в странах СНГ и Юго-Восточной Европы, стала победительницей конкурса «HR-бренд 2012» в номинации «Персона года», впервые учрежденной в этом году HeadHunter.

Номинация «Персона года» была особенно престижной: в ней вручалась только одна награда, а победитель определялся в ходе онлайн-голосования гостей церемонии награждения непосредственно перед ее началом. В шорт-листе присутствовало всего 5 кандидатов, которые были выбраны членами жюри премии «HR-бренд» за наиболее впечатляющие профессиональные достижения в области HR-брендинга. «Профессиональное сообщество выбрало «Персона года» Елену Петрову, тем самым высоко оценив ее достижения в построении бренда DHL Express как привлекательного работодателя, яркие и живые выступления на различных саммитах и конференциях, а также интересные публикации в СМИ», – отметила Нина Осовицкая, консультант Премии «HR-бренд».

«Персона года» стала очередным профессиональным признанием Елены Петровой: в 2012 году она стала лучшим HR-директором года по версии LBS International Conferences в номинации для компаний штатом менее 5 тыс. человек, а также заняла 1-е место среди директоров по управлению персоналом в категории «Сервис и производство потребительских товаров» рейтинга «ТОП-1000 российских менеджеров», ежегодно составляемого газетой «Коммерсантъ».

## DHL ВЫВОДИТ В «ВЫСШУЮ ЛИГУ» РОССИЙСКОЙ МОДЫ НОВОГО ТАЛАНЛИВОГО ДИЗАЙНЕРА

На очередной Неделе моды Mercedes-Benz Fashion Week Russia, недавно завершившейся в Манеже, DHL представила новую коллекцию молодого российского дизайнера Гоги Сабекия. Первый самостоятельный показ победителя прошлогоднего конкурса молодых дизайнеров DHL на главном подиуме страны состоялся 1 апреля.

Гога Сабекия оказался безусловным фаворитом конкурса, организованного в октябре 2012 года. Помимо гранта от DHL, он получил возможность представить свою коллекцию сезона «Осень-зима 2013/2014» на Mercedes-Benz Fashion Week Russia – вместе с такими мэтрами российской моды, как Слава Зайцев и Татьяна Парфенова.



Если осенью конкурсанты создавали мини-коллекции из 5-7 моделей, то на этот раз Гога готовил полноценную коллекцию, которая получила название «Russia: Переагрузка».

Для своих клиентов DHL Express проводила специальную промоакцию: курьеры, доставляющих и принимающих грузы в Москве, сопровождали девушки-промоутеры, которые предлагали им ответить на вопросы викторины, посвященной Mercedes-Benz Fashion Week. За правильные ответы участники получали приглаственные билеты на показ Гоги Сабекия. Наряды промоутеров также были созданы Гогой.

Подробнее об участии DHL и Гоги Сабекия в Mercedes-Benz Fashion Week читайте в следующем номере «Вместе»!

# ВОЛШЕБНЫЙ МИР МОДЫ В NYC

Российский дизайнер Елена Троцько стала гостьей Mercedes-Benz Fashion Week New York



**Е**лена Троцько – талантливый молодой дизайнер из России, лауреат многочисленных творческих конкурсов. Многие узнали Лену как победителя модного состязания, организованного компанией DHL в рамках Mercedes-Benz Fashion Week осенью 2011 года. А уже в марте 2012 года она представляла свою сезонную коллекцию на собственном дефиле все той же российской недели моды. За той громкой победой последовали и другие достижения: участие в Неделе моды VOLVO, совместный проект с Московским государственным университетом дизайна и технологий и Ассоциацией Высокой моды и прет-а-порте, конкурс STart. Кроме того, с 2011 года Елена Троцько является членом Союза Дизайнеров России – творческого объединения, в которое входят более 5000 профессионалов по всей стране. Мы встретились с Леной, чтобы задать несколько вопросов о ее недавней поездке в Нью-Йорк на Mercedes-Benz Fashion Week.

**Лена, как ты попала на Неделю моды в Нью-Йорке?**

Я уже не первый год тесно сотрудничаю с компанией DHL, которая является официальным логистическим

партнером недель моды Mercedes-Benz по всему миру. Все началось с конкурса молодых дизайнеров, организованного ими в рамках официальной программы Mercedes-Benz Fashion Week Russia. Выиграв этот конкурс полтора года назад, я получила грант от DHL и возможность показать свою коллекцию в следующем сезоне. С тех самых пор компания помогает мне в моей творческой деятельности, и я тоже не остаюсь в стороне. Например, я несколько раз создавала дизайн аксессуаров, которые DHL Express дарил своим клиентам в качестве сувениров. А в этом году DHL пригласила меня на Mercedes-Benz Fashion Week в Нью-Йорке, и от такого предложения я не могла отказаться!

**Чем тебе запомнилась Нью-Йоркская Неделя моды? Есть ли какие-то принципиальные отличия от той Mercedes-Benz Fashion Week, которая проводится в Москве?**

Да, безусловно, мне очень понравилось мероприятие – это было потрясающее шоу. Что касается отличий, то сравнивать моду очень сложно, так как все ее проявления – это индивидуальный и субъективный взгляд на реальность конкретного дизайнера. Но я обратила внимание на аудиторию Mercedes-Benz Fashion Week New York. Американская публика меня просто поразила в хоро-

шем смысле: все гости выглядели очень стильно и индивидуально, у каждого была своя изюминка и свой определенный шарм. Меня, как дизайнера, это даже вдохновило на новые идеи для моих будущих коллекций.

**Какое впечатление осталось у тебя об организации мероприятия? На твой взгляд, насколько комфортно на нем гостям?**

Я уже не первый раз посещаю Нью-Йорк, город был мне знаком, поэтому особых трудностей я не испытывала. О моем комфорте, опять же, полностью позаботилась компания DHL. Их представитель встретил меня у входа, угостил напитками в баре для VIP-гостей и провел в зону показов к моему месту. Думаю, всем клиентам DHL такой сервис помог почувствовать себя «в своей тарелке». Я хочу поблагодарить российское представительство DHL за предоставленную возможность посетить Нью-Йоркскую Неделю моды, а также за поддержку и сотрудничество в целом. Я уверена, что наша дружба продолжится, а благодаря мероприятиям по поддержке молодых дизайнеров, которые каждый год проводит компания, многие начинающие модельеры смогут получить путевку в жизнь.

*Беседовала модный блогер  
Татьяна Гресс*



# НАСТОЯЩИЕ НАГРАДЫ ДЛЯ НАСТОЯЩИХ ГЕРОЕВ

Декабрь – традиционный месяц пиковой активности для любого оператора экспресс-доставки: приближаются новогодние праздники, а значит, количество заявок на прием и доставку грузов многократно возрастает. Неудивительно, что именно в декабре в компании DHL Express были введены знаки отличия и награды для курьеров. Ведь что может раскрыть истинный потенциал сотрудника курьерской компании лучше, чем самый напряженный месяц года? Итак, приглядитесь к «своему» курьеру – возможно, он тоже носит знак отличия?



2 года безупречной службы



4 года безупречной службы



5 лет безупречной службы



7 лет безупречной службы



9 лет безупречной службы



10 лет безупречной службы



12 лет безупречной службы



14 лет безупречной службы



15 лет безупречной службы



17 лет безупречной службы



19 лет безупречной службы



20 лет безупречной службы

## Знаки отличия

Знаки отличия вручаются сотрудникам, демонстрирующим отличные результаты работы, пользующимся авторитетом и уважением коллег. Эти люди всегда готовы помочь клиентам и коллегам. Знаки отличия также выделяют курьеров DHL Express, работающих в компании не первый год, чтобы их новоиспеченные коллеги всегда знали, к кому можно обратиться за помощью и советом. Каждого курьера, получающего знак отличия, утверждает вице-президент по операционной деятельности в России Юрий Шевченко – награждение происходит раз в 3 месяца. Курьеры получают три экземпляра награды – по одному для каждого комплекта униформы.

## Специальные награды

Эти награды вручаются курьерам за исключительные достижения и поступки, заслуживающие особого уважения коллег. Схема представления к наградам и утверждения кандидатов такая же, как и для знаков отличия, только периодичность их вручения определяют сами курьеры – своими действиями и качеством работы.



За личную храбрость



За особые заслуги перед клиентом

## За отличные показатели



III степень



II степень



I степень



# МАЛЫЙ БИЗНЕС, УЧАСТВУЮЩИЙ В МЕЖДУНАРОДНОЙ ТОРГОВЛЕ, БОЛЕЕ УСПЕШЕН

В январе 2013 года компания DHL Express опубликовала отчет по исследованию международных связей малого и среднего бизнеса, проведенному совместно с экспертами глобальной информационной компании IHS. Согласно результатам исследования, международная торговля становится ключевым фактором для развития небольших компаний.



Осенью 2012 года компания IHS по заказу DHL Express провела опрос руководителей более чем 400 малых и средних предприятий численностью от 10 до 249 сотрудников с годовым оборотом менее 50 млн евро в странах «Большой семерки», группы БРИК\* и Мексики. Результаты этого опроса и макроэкономического анализа показали, что малый и средний бизнес, действующий на международных рынках, имеет вдвое больше шансов на успешное развитие по сравнению

с компаниями, работающими только в рамках одной страны. 26% компаний, занимающихся международной торговлей, демонстрируют рост, превышающий темпы роста своего рынка, – среди предприятий, действующих только в локальном масштабе, таких лишь 13%. В качестве основных преимуществ выхода на международный уровень предприниматели называют доступ к новым рынкам, ноу-хау и технологиям, а также возможность диверсификации продуктов и услуг.

В отчете также говорится об ускорении темпов глобализации и усилении фокуса на международных связях у малого бизнеса; при этом небольшие компании, созданные в последние 5 лет, с большей вероятностью будут вовлечены в международный бизнес, чем созданные ранее, несмотря на меньший опыт работы. Что особенно важно, малые и средние компании, рост бизнеса которых в последние 3 года опережал рост рынка, планируют увеличивать процент экспорта в своем обороте

\* Бразилия, Россия, Индия и Китай.



**Кен Аллен:** «Наша миссия – помочь предпринимателям участвовать во внешней торговле»

в трехлетней перспективе, несмотря на общую нестабильность экономических условий.

При этом несоответствующая современным требованиям инфраструктура ограничивает конкурентоспособность, снижая экономическую эффективность бизнеса, и небольшим предприятиям требуется больше усилий для преодоления инфраструктурных проблем по сравнению с крупными компаниями. Основными трудностями для малого и среднего бизнеса при выходе на международный уровень являются недостаток информации о зарубежных рынках, высокие таможенные пошлины и сложность установления партнерских отношений с иностранными компаниями и приобретения клиентской базы за рубежом. При этом большинство компаний-участниц исследования, демонстрирующих высокие показатели, имеют более 50 сотрудников – это указывает на переоцененную роль ресурсов в преодолении препятствий для развития на международных рынках.

Одним из наиболее интересных выводов исследования является то, что малый и средний бизнес в развитых странах уступает по активности международной

торговли компаниям на развивающихся рынках. Потребление на душу населения в развитых странах существенно выше, и это стимулирует небольшие предприятия в странах БРИК и Мексике выводить бизнес на международный уровень. Руководители малых и средних компаний в странах БРИК и Мексике особо подчеркивают значение логистики как позитивного фактора, влияющего на их международную деятельность. Таким образом, в эффективных грузоперевозках и таможенных процедурах они видят возможности для преодоления инфраструктурных проблем, а также рассматривают логистические услуги как конкурентное преимущество своего бизнеса.

В основе оценки количества малых и средних предприятий в России, используемой в отчете, лежат данные Международной финансовой корпорации и Всемирного банка – согласно им, в 2011 году в стране было зарегистрировано 253 тыс. небольших компаний, в которых работало 14% трудоустроенного населения страны. На зарубежных рынках эффективно работают преимущественно производственные российские компании, существующие более 10 лет, в штате которых от 100 до 249 сотрудников.

«Конкуренция на глобальном уровне стимулирует малые и средние предприятия к оптимизации внутренних процессов, что выражается в успехе не только на международном, но и на национальном рынке, – отмечает Кен Аллен, генеральный директор DHL Express. – Безусловно, предприниматели, стремящиеся выйти на международную арену, по-прежнему сталкиваются с рядом препятствий, но тот факт, что все больше малых и средних компаний всерьез рассматривают для себя возможности участия во внешней торговле, внушает оптимизм. Наша миссия как

глобального логистического оператора – сделать этот процесс более эффективным. В будущем мы продолжим адаптировать свои услуги и решения с учетом потребностей небольшого бизнеса, который стремится развиваться и бороться за клиентов в условиях «глобальной деревни», – добавляет Кен Аллен.

Несмотря на то, что во многих странах малый и средний бизнес играет важнейшую роль в трудовой занятости и создании дополнительной стоимости, качественная и актуальная статистическая информация о нем в национальном масштабе практически отсутствует. «Этот недостаток данных сам по себе является существенным ограничителем для малого и среднего бизнеса, поскольку не дает предпринимателям возможности оценивать свои перспективы на основе достоверной информации. Мы видим массу возможностей для законодателей и крупных компаний, которые могут оказать этому сектору поддержку и тем самым стимулировать небольшие компании к созданию рабочих мест и дополнительной стоимости и увеличению доходов от экспорта», – отметил Дик Буттиджич, управляющий директор компании IHS.

# МЕЧТЫ О НЕБЕ СБЫВАЮТСЯ

Пилоты DHL – это те самые люди, которые проводят бессонные ночи за штурвалом, доставляя по всему миру долгожданные грузы: от документов до лекарств. Но необычная команда пилотов, недавно появившаяся в компании DHL Aviation Panama, удивила всех.



Фотограф: Samuel Milian Tzul

Для многих работа в небе с детства была мечтой, а вот для этих двоих счастливых девушек экстравагантная мечта сбылась. С самого юного возраста капитан Джейми Хилберт и второй пилот Эвелин Батиста знали, что хотят управлять самолетами – большими самолетами! Именно это они сегодня и делают. Конечно, пилотировать огромное грузовое воздушное судно – нетипичная мечта для девочки, но из каждого правила есть исключения.

Как раз одним из них и является женская команда пилотов в DHL Aviation Panama, появление которой стало настоящей сенсацией. Не так давно отпраздновав

шестидесятилетие из международного аэропорта Токумен на гигантском самолете Boeing 757-200, Хилберт и Батиста стали первым полностью женским летным экипажем. Сейчас они совершают грузовые рейсы из Майами в Центральную Америку и страны Карибского бассейна.

Этим девушкам, безусловно, приятно такая известность, но обе они говорят, что в действительности не так уж и важно, является ли твоим напарником за штурвалом мужчина или женщина. «Все проходят одинаковое обучение», – говорит капитан Хилберт, которая пришла в компанию DHL Aviation 12 лет назад и уже «налетала» 900 часов на Boeing 757 и более 5000 часов за всю свою карьеру.

«Неважно, с кем я работаю в команде – все мои вторые пилоты были профессионалами, и я не ощущаю особых различий», – добавляет она.

Будучи капитаном, Джейми Хилберт несет ответственность за все, что происходит в кабине пилотов. Однако, несмотря на это, она всегда обсуждает правильность своих решений со вторым пилотом: «Конечно, груз ответственности лежит на мне, но я ценю мнение своего напарника и интересуюсь им. Мы настоящая команда».

Второй пилот Эвелин Батиста работает в DHL с 2007 года. Она начинала карьеру как бортинженер на Boeing 727-200,



на котором провела в воздухе около 900 часов. Впервые в качестве второго пилота она села в кабину Boeing 757-200 в 2011 году, и с тех пор ее опыт летной практики достиг уже 1500 часов. «Стать частью первого женского экипажа – это довольно эмоциональный опыт, – говорит Эвелин. – Но я согласна с тем, что не так важно, кто является капитаном воздушного судна. Каждая из нас выполняет свою работу – ту, которой она была обучена».

Всего лишь 25% грузовых рейсов выполняется в течение дня, поэтому Джейми и Эвелин обычно работают, пока большинство клиентов DHL спит. «Мне, в общем-то, нравится ночной график», – говорит Джейми. Эвелин соглашается с ней: «К этому приходится привыкать, но я уже адаптировалась к необходимости отдыха в то время, когда природой предписано бодрствование».

Женский экипаж DHL объединяет не только общая мечта из детства. Обе девушки прошли обучение как пилоты-любители, прежде чем получить коммерческую лицензию и стать членом

команды. И хотя их жизнь сложилась по-разному, судьба все же свела их вместе – в кабине самолета. «Я могла бы сказать, что проработала в DHL всю свою жизнь, – иронично шутит капитан Хилберт, которая в этом году отмечает 13-летие работы в компании. – Я пошла на курсы летчиков сразу после окончания школы, и, когда пришла в DHL, мне был всего 21 год». В отличие от нее, Эвелин Батиста начала работать в авиации в качестве диспетчера. В 2004 году она пошла на курсы пилотов и через некоторое время, после рождения ребенка, получила коммерческую лицензию.

Сочетание семейной жизни с работой – это еще одна тонкая наука, которой в совершенстве владеют обе девушки. И у Джейми, и у Эвелин есть дети. Что удивительно, обе они считают, что характер их работы не усложняет их домашний быт, скорее наоборот: время, проведенное в небе, дает возможность более качественно отдыхать дома в кругу близких людей. «Обычно мы проводим вне дома три дня, – рассказывает Джейми, мать пятилетней дочери и годовалого сына. – Конечно, я всегда стараюсь под-

Компания DHL Aviation Panama (DHL Aero Expreso, S. A.) была основана в 1996 году и стала первым международным грузовым авиаперевозчиком в Панаме, сертифицированным по стандартам AAC/FAA. DHL Aviation Panama обслуживает крупнейший в Латинской Америке распределительный центр DHL и ежемесячно перевозит более 5 миллионов килограмм грузов. Каждый день она выполняет полеты в страны Северной, Центральной и Южной Америки, а также Карибского бассейна. DHL Aviation Panama является второй по величине авиакомпанией в стране.

держивать с ними связь, когда улетаю. Но для меня такой режим удобнее, чем стандартная рабочая неделя. Я могу на 100% сосредоточиться на работе, когда я в рейсе, и так же полностью посвятить себя семье, возвращаясь домой».

Эвелин Батиста – мама двоих детей семи и двух лет. Она считает, что баланс между работой и личной жизнью наступает тогда, когда удастся сосредоточиться на качестве, а не на количестве: «Конечно, такая работа для замужней женщины – не самая простая. Мне сложно запланировать какие-то вещи, иногда я пропускаю важные события в жизни моих детей, но зато я гарантированно могу проводить с ними три полных дня, после того как возвращаюсь из рейса».

На вопрос о том, что ей больше всего нравится в ее работе, Джейми Хилберт отвечает: «Все! С того момента, как я приезжаю в аэропорт, и вплоть до того, как самолет занимает место на стоянке, я сосредоточена только на полете. Я не могла бы представить себя ни в одной другой профессии!» Эвелин же делится впечатлениями более подробно: «Я обожаю этот вопрос! У меня есть два самых любимых момента в полете. Это переключение рычага вперед, когда самолет разгоняется, и, собственно, ощущение скорости непосредственно перед взлетом. Мне нравится то чувство, когда мощь авиационных двигателей буквально вдавливает меня в кресло. И, конечно, я наслаждаюсь тем, что каждый день исполняю свою мечту – управляю очень, очень большим самолетом!»



**Boeing 757-200**

Длина	47,32 м
Размах крыла	38,05 м
Высота	13,56 м
Максимальная рулежная масса	Почти 110 тонн
Максимальный вес без топлива	88 тонн
Максимальная посадочная масса	95,25 тонн
Вместимость основной кабины	187 куб. м
Вместимость нижней части фюзеляжа	51 куб. м

# УЧЕБА ЗА РУБЕЖОМ – УВЕРЕННЫЙ ШАГ В БУДУЩЕЕ



Центр обучения за рубежом Students International – одно из старейших образовательных агентств на постсоветском пространстве. 7 июня 1992 года их первый студент улетел учиться в Великобританию. С тех пор компания значительно выросла и сейчас ежегодно отправляет на учебу за рубеж около 3 тысяч студентов. В этом выпуске журнала «ВМЕСТЕ» на самые интересные вопросы о работе Центра ответил его генеральный директор Олег Васильевич Степаненко.

**Students International – официальный представитель 180 языковых школ, 300 колледжей, 200 институтов и университетов по всему миру. Расскажите, пожалуйста, какие знаменитые учебные учреждения есть среди Ваших партнеров? Есть ли среди них какие-нибудь особенно интересные или необычные?**

Безусловно! Мы особенно гордимся сотрудничеством с теми вузами, которые считаются лучшими в своих странах. Это, например, University of Toronto в Канаде, Trinity College Dublin в Ирландии, City University и University of Edinburgh в Великобритании, University of New South Wales в Австралии и University of Auckland в Новой Зеландии. Это десятки вузов в Великобритании, Австралии, Канаде и США, которые входят в ТОП-100 самых престижных университетов мира по различным рейтингам. Среди преподавателей этих вузов – нобелевские лауреаты, а среди выпускников – знаменитые ученые, бизнесмены, президенты и премьер-министры. Спектр учебных заведений достаточно широк: языковые детские лагеря, специализированные колледжи по гостиничному делу, туризму и т. д., центры для подготовки и сдачи тестов по английскому языку (IELTS, TOEFL), государственные и частные школы. Неудивительно, что один из наших рекламных слоганов в последние годы – «от школьной скамьи до магистерской мантии». Отдельно можно отметить учебные программы в Сингапуре, Японии, Мексике и Южной Корее, которые являются своеобразной экзотикой на образовательном рынке.

**Где предпочитают учиться российские студенты? Есть ли особенно популярные страны или учебные заведения? Существует ли вообще какая-то «мода» на определенные образовательные программы или направления?**

Языковые курсы россияне предпочитают проходить поближе к дому... Чтобы не далеко лететь! Самые популярные среди них, конечно, Англия, Мальта и все страны Шенгена. Но наиболее, скажем так, «продвинутые» ученики летают и подальше: в Австралию, Канаду, Но-

вую Зеландию. Мода, которая никогда не проходит, – это образование в США. Штаты – как магнит, который притягивает свою противоположность!

Если же говорить о высшем образовании, то наиболее популярны те страны, в которых можно не просто получить качественное образование, но остаться в этой стране для дальнейшей работы. Такая возможность есть в Канаде, США, Австралии, Новой Зеландии – и она совершенно легальна.

**Предположим, родители хотят отправить своего ребенка на учебу за границу после окончания школы. Как Вы посоветуете организовать процесс выбора учебного заведения? Насколько сложен процесс сбора документов и оформления студенческой визы?**

У каждой страны есть множество особенностей как в порядке оформления виз, так и, собственно, в процедуре поступления. Изложить их все было бы сложно даже в брошюре объемом страниц в сто... Поэтому проще обратиться за консультацией в любой из наших офисов, где специалисты побеседуют с вами индивидуально. Конечно, процесс организации поездки – не самая простая задача, но все сложности решаемы! Мы поможем сделать выбор и «начертим» тот алгоритм действий, который совместными усилиями преворим в жизнь, помогая осуществить мечту об учебе за границей. Именно для этого мы работаем уже более 20 лет!

**Расскажите, пожалуйста, об экзаменах IELTS, которые принимаются в Students International? Зачем нужен такой сертификат и как его получить?**

IELTS – самый распространенный и самый признаваемый в мире экзамен на владение английским языком. Тестовых систем много, но такая, которую признают практически все учебные заведения за рубежом, – всего лишь одна. IELTS сдают люди, когда хотят устроиться на работу за рубежом, когда подают документы на эмиграцию или поступают на учебу в англоязычные страны. Причем для учебы сдается специальный вид такого экзамена – академический. Как правило, к окончанию

средней школы наши дети чуть-чуть не дотягивают до того, чтобы получить на этом экзамене нужный балл. Поэтому родителям, заранее озаботившимся данной проблемой, мы всегда советуем либо брать дополнительные уроки английского дома, либо во время каникул с нашей помощью отправлять своих отпрысков в языковые лагеря. В таких подростковых языковых школах-лагерях дети намного быстрее осваивают и лексику, и грамматику и получают навыки общения и жизни за границей, что помогает им в будущем лучше адаптироваться и к учебе в университетах.

Чтобы сдать экзамен IELTS, достаточно обратиться в любой из трех тест-центров Students International в Москве, Санкт-Петербурге или Владивостоке. Кроме того, мы регулярно организуем выездные сессии в более чем 20 городах России. В наших центрах экзамены проходят в современных аудиториях, где все кандидаты отмечают идеальный звук во время теста на восприятие устной речи. Тест принимают опытные и доброжелательные экзаменаторы, большинство из которых – native speakers. Стоимость экзамена в Москве – 8 000 рублей.

**Если студент хочет учиться за границей, но недостаточно хорошо знает необходимый иностранный язык, как вы можете ему помочь?**

*Образовательные выставки-ярмарки Students International проходят в городах России и Украины каждый год*

Примерно половина наших клиентов – это именно те, кто желает до обучения в вузах подтянуть свои языковые навыки. Мы работаем со многими прекрасными, проверенными двумя десятками лет сотрудничества языковыми школами и сможем подобрать для взрослого или ребенка именно ту, в которой ему будет наиболее комфортно и интересно. География стран и городов в рамках страны определяется только пожеланиями клиента. Мы предлагаем не только языковые курсы английского языка – есть еще французский, испанский, немецкий, итальянский, японский и другие.

**У Вашей компании более 40 офисов в странах СНГ. Как вы решаете логистические задачи?**

Я с ужасом вспоминаю время, когда самыми оперативными средствами связи были телефон и факс... Сейчас, слава прогрессу, есть Интернет с его почти безграничными возможностями. Заметьте, я говорю «почти», потому что документы, бумаги с «живыми» подписями и печатями он все-таки передать не в состоянии. В этом на помощь нам приходит DHL Express – компания, которую мы бесконечно уважаем и ценим как партнера. Мы знаем, сколько сил и средств тратит оператор на безопасность и сохранность отправлений, поэтому всегда с легким сердцем вызываем для доставки наших грузов курьера DHL.



# ИННОВАЦИИ В ИЗМЕНЧИВОМ МИРЕ

Современные технологии все быстрее меняют саму природу бизнеса, партнерства и цепочек поставок. Крис Дедикот, президент компании Cisco в Европе, на Ближнем Востоке, в Африке и России, поделился с нашим журналом своими размышлениями о том, как инновации, взаимодействие и технологии становятся инструментами на пути к успеху.



**В** 1973 году Джон Ф. Митчелл и доктор Мартин Купер из Motorola представили первый в мире мобильный телефон. Этот аппарат весил целый килограмм, а информационное общество тогда казалось далекой мечтой. Но сегодня все иначе: к 2015 году количество устройств, подключенных к Интернету, достигнет 25 миллиардов. Еще через пять лет эта цифра удвоится. Динамичная мировая интеграция и способы производства и доставки потребителю высокотехнологичных продуктов уже сейчас оказывают значительное влияние на бизнес. По мере роста конкуренции технологические компании все чаще задумываются о пересмотре своих цепочек поставок.

В основе всех ведущих трендов, определяющих современную бизнес-среду, лежит высокая значимость инноваций. Если взглянуть на компании «высшего эшелона», становится очевидно, что

они достигли в росте производительности той точки, в которой для перехода на следующий уровень необходимо предложить что-то принципиально новое. Усиление конкуренции, особенно со стороны стран Востока, означает, что инкрементализм больше не может привести к успеху. Теперь долгосрочные перспективы бизнеса зависят от того, насколько эффективно компании занимаются инновациями. Они пытаются ответить на вопрос: какие процессы можно сделать принципиально иными и какие активы нужны нам для того, чтобы выйти на новый уровень инноваций?

Важнейшая составляющая процесса создания инноваций – это вызов, который заключается в сборе глобальных знаний, существующих у самой компании, ее клиентов и партнеров, и в консолидации этой экспертизы. Современному бизнесу необходимо находить новые способы поддержки клиентов

и предоставлять им те сервисы или продукты, которые нужны им именно сейчас.

Чтобы достичь этого, требуется максимально эффективно использовать компетенции, существующие в самой компании. Возможность культивировать новые технологии помогает мотивировать людей на создание внутренних инноваций и обмен знаниями и делает бизнес более динамичным и конкурентоспособным. Для крупных компаний большой потенциал кроется в максимальном использовании прорывных технологий: например, это применение персональных мобильных устройств в корпоративной среде.

Еще два года назад большинство компаний не разрешало своим сотрудникам подключать личные гаджеты к корпоративной сети, но сегодня ситуация принципиально изменилась. Около 90% лидеров ИТ-индустрии осознает,



что ориентация на потребителя требует от них иного подхода к этому вопросу. Если раньше концепция Bring Your Own Device (BYOD) рассматривалась как угроза безопасности, то тот потенциал обмена знаниями, который она предлагает сегодня, считается существенным преимуществом. Конечно, вопросы безопасности по-прежнему остаются важными, но от тех коммуникационных возможностей, которые дает включение персональных устройств в рабочую среду, нецелесообразно отказываться.

Аналогичную динамичность дают и облачные вычисления. Можно использовать внешние облака и создавать внутренне, что позволит внедрять корпоративные приложения гораздо быстрее, чем когда-либо. Поэтому для создания новой бизнес-модели – основы, которая требует интеграции с существующими системами, – эта скорость принципиально меняет привычные подходы.

Однако внедрение новых технологий в сочетании со способностью компании создавать инновации – лишь одна сторона медали. Жизненно важной составляющей бизнеса в будущем станет выход за пределы собственных ресурсов для создания альянсов и сотрудничества с внешними партнерами. Для этого также необходимы современные технологии. Любая глобальная компания нуждается в средствах взаимодействия с партнерами по всему миру в любом часовом поясе. Международный бизнес всегда должен находиться в движении.

В этом вопросе огромную роль сегодня играет сетевое видео. Если люди могут общаться с коллегами из разных частей света в режиме реального времени и максимально эффективно использовать знания друг друга, в каком бы направлении ни двигался рынок, их взаимодействие будет намного более успешным и принесет вполне определенные конкурентные преимущества. В случае цепочек поставок использование сетевого видео позволяет логистическим провайдерам получать максимально полное представление о возникающих проблемах. Такое взаимодействие не только помогает

более эффективно обмениваться информацией или выявлять слабые места в логистической цепочке. Сам характер взаимодействия меняется: компании, работающие вместе, уже не просто предоставляют сервис или пользуются им, а создают взаимосвязи, подразумевающие создание общей экспертизы. Именно на этом принципе построены партнерские отношения Cisco и DHL.

Обмен экспертизой становится определяющим во взаимоотношениях между компаниями: это позволяет находить наиболее эффективные способы решения задач, в том числе и в области экологии, а также разрабатывать планы действий в непредвиденных чрезвычайных ситуациях, например при извержениях вулканов и ураганах. Вполне реально достижение той точки, в которой обе компании могут использовать знания друг друга. Именно так будут рассуждать сотрудники в компаниях будущего. Такое взаимодействие подразумевает открытость бизнеса, готовность выйти за его пределы и работать с экспертизой, имеющейся у ваших партнеров.

Помимо уже перечисленных основных тенденций, очень важно то влияние, которое все более широкое распространение технологий будет оказывать на выбор источников снабжения и ресурсов. Тогда как смещение производства на Восток уже произошло, в будущем

на цепочки поставок будет влиять быстрое распространение технологий утилизации отходов. Например, в тонне ИТ-отходов будет содержаться больше золота, чем в тонне руды, – это экономика замкнутого цикла, в которой можно произвести продукт, а после его отработки вновь использовать сырье, из которого он был изготовлен. Закономерно, что в ней огромную роль будет играть логистика.

Когда топ-менеджеры компаний задаются вопросом о том, каким будет их бизнес через пять или десять лет, им следует учесть вероятное влияние углубляющейся интеграции, уникальной в истории мировой экономики. Развивающиеся страны даже больше, чем развитые, адаптировались к реалиям нового века технологий. Например, в Турции высокоскоростной Интернет доступен уже в 42 000 школ. Благодаря этому любой учитель в любом из городов может проводить видеуроки в каждой школе страны. Это позволяет максимально эффективно использовать ограниченные ресурсы, что для бизнеса в ближайшие годы будет очень важно. Согласитесь, сложно представить себе проект такого масштаба в развитой стране. В то же время Турция действительно всерьез пытается сделать инновационные технологии своим стратегическим преимуществом. И именно такой подход открывает для нас дверь в будущее.



# ПОЧТА ДЕДА МОРОЗА

По традиции каждый год сотрудники DHL Express поздравляют с новогодними праздниками тех, кто больше всех нуждается в заботе и внимании, – детей, оставшихся без попечения родителей. Такие инициативы реализуются во многих городах России. Декабрь 2012 года не стал исключением – наши волонтеры снова подарили ребятам новогоднюю сказку. Об одной из таких акций рассказывает Антон Гутов, директор филиала DHL Express в Томске.



Москва



Мурманск



Мурманск



Новороссийск



Санкт-Петербург



Москва

Сотрудники DHL Express из филиала в Томске поддерживают детский дом, в котором живут в том числе и сироты с ограниченными физическими возможностями. Подарить каждому ребенку индивидуальный подарок раньше не получалось, поскольку в детском доме проживает более 80 воспитанников, а сотрудников в томском филиале DHL Express всего 12. Но выход был найден: в центральном офисе в Москве была проведена акция «Дерево желаний», благодаря которой подарки для детей в Томске смогли приобрести московские сотрудники. В начале декабря 81 ребенок

из детского дома написал письмо Деду Морозу: кто-то сделал его в форме открытки, кто-то нарисовал рисунок, но все детишки подошли к этой задаче очень ответственно, ведь каждому хотелось получить на Новый год свой долгожданный подарок. И вот в 20-х числах декабря из Москвы стали прибывать первые коробки с подарками. Чего только там не было: гитары, машинки, книги, плееры, были даже экскаваторы на радиоуправлении. Наш филиал на какое-то время стал настоящей резиденцией Деда Мороза, я бы даже сказал, Дедов Морозов, поскольку их было как минимум 81!





Новороссийск



Томск



Томск



Санкт-Петербург



Москва



Томск

Морозным утром 30 декабря с большим трудом я загрузил все подарки в машину и отправился в гости к ребятам за 150 км от Томска. Ночью прошел сильный снегопад, и я переживал, что не смогу подъехать к корпусу детского дома. Но дети, зная о приезде гостей и встав с утра пораньше, почистили всю дорогу, поэтому добраться к самому входу я смог без проблем. Пока самые сильные ребята разгружали ценный груз, остальные уже ждали в холле. Обычно большинство детей на праздники разъезжаются по семьям, но на этот раз многие попросили забрать их чуть позже, так им хотелось получить свои подарки.

Процесс вручения подарков, среди которых было 6 гитар, затянулся почти на полтора часа. Вскоре образовалась

целая музыкальная группа, которая не умела играть, но очень хотела этому научиться. Многие дети подбегали ко мне и рассказывали, что Дед Мороз подарил ему именно такой подарок, какой он хотел. А кто-то был безумно счастлив оттого, что Дед Мороз не только прислал игрушку, но и написал ему письмо. Большинство ребят сначала читали письма и только потом начинали разглядывать свой подарок.

Как сказала директор детской школы-интерната Тамара Анатольевна Ромашова, «такого праздника у ребят еще никогда не было». Это настоящее счастье – видеть искренние улыбки на лицах детей, и все это произошло благодаря нашим неравнодушным коллегам.

# ДОСТАВКА КРЕДИТНЫХ КАРТ ЛИЧНО В РУКИ



[www.dhl.ru](http://www.dhl.ru)

Доставка кредитных карт лично в руки – продуманное, надежное и выгодное решение DHL Express для оперативной доставки кредитных карт частным лицам по всей России.

- Консолидированный прием кредитных карт и распределение их по маршрутам/городам
- Идентификация клиента по паспорту
- Фотокопирование паспорта и авианакладной, передача изображения в банк
- Прием подписанных документов у клиента и ежедневная передача их банку
- Централизованная система отслеживания по всем номерам накладных через электронные приложения DHL Express
- Актуализация клиентской базы банка: внесение телефонных номеров и корректных адресов

Аутсорсинг процесса доставки кредитных карт оптимизирует и упрощает работу сотрудников банка, сокращает его затраты, повышает прибыль и лояльность клиентов.

DHL Express – мобильный офис Вашего банка!

