


Вместе



Журнал для клиентов компании DHL Express

№1 (09) январь 2013



Третий конкурс дизайнеров от DHL

■ **НОВАЯ ЗВЕЗДА НЕДЕЛИ МОДЫ**

DHL продолжает работу в Сирии

■ **ДОСТАВКА ВОПРЕКИ**

Новая редакция Индекса глобальной интеграции

■ **ГЛОБАЛИЗАЦИЯ – ВСЕ ЕЩЕ МИФ**

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 друзья!

Вот уже несколько лет руководство компании DHL Express в России имеет удовольствие выражать вам слова благодарности со страниц своего корпоративного журнала «ВМЕСТЕ».

Мы рады тому, что наши клиенты и партнеры с интересом следят за развитием нашего бизнеса, активно участвуют в мероприятиях, проводимых нами, и с энтузиазмом делятся впечатлениями о нашей совместной работе. В 2012 году мы приложили все усилия, чтобы стать еще ближе к вам и помочь в достижении успеха!

Желая вам и вашим близким счастливого Нового года, я хотела бы сказать несколько слов о том, что кажется мне самой важной составляющей жизненной гармонии. Это, безусловно, отношения между людьми – они многое определяют не только в нашей частной жизни, но и в бизнесе. Будучи ответственной за работу с персоналом в международной сервисной компании, я часто наблюдаю это в самых разных ситуациях и с уверенностью могу сказать, что уважение, поддержка и стремление к взаимопониманию способны выручать даже в самые сложные моменты. Стремясь показать их окружающим, мы часто получаем неожиданно приятный результат, и я надеюсь, что именно положительные эмоции от общения с вашими родными, друзьями и коллегами будут сопровождать вас в 2013 году!

С самыми добрыми пожеланиями,

Елена Петрова

*Директор по управлению персоналом DHL Express
в странах СНГ и Юго-Восточной Европы*

НОВОСТИ

DHL ПРЕДСТАВИЛА РЕШЕНИЕ ПО ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКЕ БАНКОВСКИХ КАРТ



На конференции «Мобильные и Электронные Финансы 2012», организованной в октябре 2012 года Adam Smith Conferences, DHL Express представила свое новое индустриальное решение для банковской отрасли. Оно предполагает передачу процесса доставки пластиковых карт клиентам на аутсорсинг экспресс-оператору, что помогает повысить экономическую эффективность деятельности банка при максимальном расширении географии работы.

Решение «Доставка банковских карт лично в руки» разработано специально для удовлетворения потребностей банков, стремящихся минимизировать затраты на содержание сервисных отделений и увеличить прибыль от кредитных продуктов. В случае доставки кредитных карт по сети экспресс-оператора клиент начинает пользоваться картой максимально быстро, а гарантии безопасности, предоставляемые DHL Express, позволяют банку сразу предлагать клиенту более высокий кредитный лимит по сравнению с другими способами передачи карты получателю. Использование услуг экспресс-доставки премиального уровня также помогает повысить лояльность клиентов банка, которым не нужно тратить время на посещение отделений и ожидание в очереди.

Новое решение DHL Express для банков предполагает идентификацию клиента курьером по паспорту, фотографирование документов получателя, а также передачу изображения и оригиналов подписанных документов в банк. Клиен-

ты и сотрудники банка могут контролировать процесс доставки карты через электронные приложения для отслеживания грузов DHL. Процесс доставки полностью соответствует международным требованиям безопасности DHL Express, а данные клиента передаются по защищенным информационным каналам. Адреса и телефоны получателей хранятся и обновляются в информационной системе DHL без передачи во внешнюю среду.

DHL EXPRESS ВНОВЬ В ЧИСЛЕ ЛУЧШИХ РАБОТОДАТЕЛЕЙ РОССИИ



Приятные новости об очередных престижных наградах в этом году уже не удивляют: на этот раз DHL Express вошла в число лидеров рейтинга по результатам исследования Aon Hewitt «Лучшие работодатели России 2012», заняв в нем 6 место. Кроме того, компания стала 5-й среди лучших работодателей в странах Европы. Оценка проводилась в рамках глобального исследования, в ходе которого было опрошено 250 тысяч сотрудников из 400 компаний.

Исследование Best Employers Study по методике консалтинговой компании Aon Hewitt проводится с 2001 года в 35 странах. Методология предполагает оценку удовлетворенности и вовлеченности сотрудников, а также влияющих на них факторов. С помощью опроса рядовых сотрудников и руководителей высшего звена, а также HR-аудита специалисты Aon Hewitt определяют, насколько высоко доверие к топ-менеджменту компаний-участников рейтинга, насколько глубоко внедрена культура эффективности, реализует ли бизнес принципы устойчивого развития и многое другое.

«Best Employers Study имеет репутацию одного из наиболее глубоких и объективных исследований в области вовлеченности персонала, и мы действительно горды тем, что в течение нескольких лет DHL Express держится в числе лидеров этого престижного рейтинга, – говорит Елена Петрова, директор по управлению персоналом DHL Express в странах СНГ и Юго-Восточной Европы. – Для нас как для сервисной компании роль персонала очень высока, и связь между производительностью и мотивацией сотрудников в DHL Express очевидна – именно это определяет наши приоритеты на уровне корпоративной стратегии».

ПЕРЕСМОТР ТАРИФОВ НА УСЛУГИ ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКИ НА 2013 ГОД



Осенью 2012 года компания DHL Express сообщила о пересмотре стандартных опубликованных тарифов. Новые тарифы вступают в силу с 1 января 2013 г.; в России ежегодное повышение составит в среднем 6%.

DHL Express ежегодно пересматривает стоимость своих услуг с учетом инфляции и ее влияния на собственные производственные издержки, а также затрат, напрямую не связанных с инфляцией, но влияющих на ценообразование в отрасли (например, последствия изменений в законодательстве, введение дополнительных требований безопасности). Эти внешние факторы были учтены в стоимости услуг, которая по-прежнему позволяет DHL Express сокращать сроки доставки и повышать качество сервиса.

Пересмотр тарифов коснется всех клиентов DHL Express, за исключением компаний, договоры с которыми оговаривают специальные условия работы.

ГОГА САБЕКИЯ

НОВАЯ ЗВЕЗДА КОНКУРСА ДИЗАЙНЕРОВ DHL

В октябре в Москве состоялась очередная Неделя моды Mercedes-Benz Fashion Week Russia. Продолжая многолетнюю традицию, компания DHL, официальный логистический партнер мероприятия, принимала активное участие не только в проведении, но и в подготовке главного события модной индустрии России.



Уже не в первый раз в рамках осенней Недели моды рядом с одним из дефиле в расписании значится всемирно известный желто-красный логотип: третий год подряд DHL проводила конкурс среди начинающих модельеров в рамках Mercedes-Benz Fashion Week Russia. 21 октября на подиуме ЦВЗ «Манеж» за победу боролись трое дизайнеров, лучшим из которых, по мнению публики, стал Гога Сабекия.

Задачей участников конкурса было создание мини-коллекций из 5-7 моделей, отражающих слоган рекламной кампании DHL «МОДНО БЫТЬ ПЕРВЫМ: ВРЕМЯ ИННОВАЦИЙ» и выполненных с использованием корпоративных цветов DHL – красного и желтого. Из 15 претендентов на победу компетентное жюри выбрало троих лучших: Анастасию Ильину, Гогу Сабекию и Екатерину Сухоचेву. Они представили свои работы на главном подиуме России. Зрители голосовали за понравившуюся коллекцию прямо во время показа: по результатам подсчета голосов уверенную победу одержал Гога Сабекия, чей лаконичный и в то же время футуристичный дизайн буквально покорила аудиторию. «Я не выбирал профессию модельера, профессия выбрала меня. Для меня мода – это, однозначно, форма искусства. Время





инноваций диктует свою моду, и стиль на грани футуризма и классики – именно то, что востребовано сегодня. На этом и была построена моя коллекция», – говорит о своей работе сам дизайнер.

Гога Сабекия, выпускник Академии моды MOD SPE, не в первый раз становится лауреатом конкурса молодых талантов: коллекции под его брендом GOGA уже появлялись на страницах fashion-изданий. Теперь дизайнер не только стал обладателем гранта от DHL,

но и получил возможность продемонстрировать свое искусство более чем для 1000 зрителей – именно столько гостей присутствовало на показе.



ДОСТАВКА ВОПРЕКИ

Мы все привыкли видеть желтые машины DHL, снующие по улицам города, несмотря на непогоду и пробки. Но операторам экспресс-доставки часто приходится работать в гораздо более сложных условиях, чем тяжелая дорожная ситуация. Например, в стране, где политическая ситуация остается крайне напряженной, - в Сирии.



Эбтисам Надер, менеджер отдела наземных операций DHL Express в Дамаске, рассказывает: «Несмотря на беспорядки в стране, мы каждый день идем на работу, надеясь, что в скором времени волнения утихнут. Не было ни одного дня, когда DHL полностью остановила бы работу в Сирии. Конечно, могли случаться задержки в транспортировке, но терминальная обработка и таможенное декларирование грузов не прекращались. Даже когда ряд авиакомпаний отменил полеты в Сирию, мы сумели найти альтернативу, чтобы оказывать настолько хороший сервис, насколько это возможно в текущих условиях».

География обслуживания DHL Express по-прежнему охватывает все районы Сирии. Чтобы обезопасить своих курьеров, компании пришлось скорректировать некоторые операционные процессы, в частности, для города Хомс, центра политических беспорядков. Руководители подразделений регулярно проводят инструктаж сотрудников по технике безопасности. А на случай перекрытия трассы, ведущей в аэропорт, автопарк DHL теперь рассредоточен по разным офисам.

Сегодня курьеры DHL Express доставляют грузы в весьма непростых условиях: полицейские кордоны рас-

положены через каждые 2-3 километра, вооруженная охрана часто останавливает и досматривает автомобили и, конечно, это приводит к задержкам. К тому же дорога от Дамаска в другие регионы временами бывает опасной. Вот почему теперь грузы отправляются через день, а не каждый день, как прежде. Иногда бывает сложно подтвердить адрес доставки – в ряде областей телефонные линии выведены из строя. Но специалисты DHL Express делают все возможное, чтобы груз получил именно тот человек, которому он был адресован.

DHL Express была первым международным экспресс-оператором, который в 1985 году открыл свое представительство в Сирии. Сегодня DHL является одной из немногих международных транспортных компаний, которые все еще работают на территории страны. Сеть сирийского представительства состоит из 39 станций, расположенных во всех ключевых городах, и обслуживает более 4000 корпоративных клиентов.

«Сотрудники операционного отдела показывают образцовую находчивость

и решимость, и я очень впечатлен их самоотверженностью. Не нужно говорить, что первостепенное значение имеет безопасность нашего персонала, и что для этого принимаются все необходимые меры. Мы продолжаем внимательно следить за ситуацией и если вдруг случится, что выполнение наших операционных процессов в их нынешнем виде станет невозможным, мыотреагируем незамедлительно», – говорит Нор Сулиман, директор DHL Express в регионе Ближнего Востока и Северной Африки.

Безусловно, обязанности агентов по воздушной операционной деятельности, которые ежедневно обеспечивают доставку отправок, также сложны. «Мы должны ответить на каждый вопрос, задаваемый нам вооруженной охраной, которая останавливает нас для досмотра грузов. Если раньше поездка из Хомса в Дамаск была удовольствием, то теперь мы должны быть предельно осторожны. Но, несмотря ни на что, мы любим свою работу и искренне надеемся на то, что в скором времени все вернется на круги своя», – говорит Иммадин Аль Себай, агент по воздушным операциям.

Благодаря самоотдаче Имаддина и 200 его коллег, DHL Express, равно как и многие из клиентов компании, до сих пор продолжают свою работу в Сирии!

МУЖЕСТВЕННЫЙ ПОСТУПОК

КРАСНОРЕЧИВБЕЕ СЛОВ

Юрий Бенедиктов, сотрудник DHL Express, всегда был примером для своих коллег. Но после аварии на трассе Москва-Санкт-Петербург он стал настоящим героем в глазах всего коллектива – именно поэтому рассказать историю Юрия мы решили на страницах журнала «Вместе».

Автомобили с грузами клиентов DHL Express отправляются из Москвы в Санкт-Петербург каждый вечер, чтобы уже утром найти своих получателей в Северной столице. Вообще, путь по автомобильной трассе до Петербурга занимает порядка 10 часов, а для водителей это непростая дорога: сначала преодоление московских пробок, потом много-часовое нахождение за рулем, часто не в самых благоприятных погодных условиях. Чтобы облегчить задачу для сотрудников, работающих на маршруте Москва-Санкт-Петербург, было решено оптимизировать процесс: вечером автомобили с грузами отправляются из двух столиц, а ночью встречаются примерно на середине пути – в Вышнем Волочке. В этой точке водители обмениваются машинами и возвращаются каждый в свой город.

Именно на этом маршруте с момента его запуска в феврале 2010 года работал Юрий Бенедиктов – он «обкатывал» новую схему доставки, чтобы было понятно, сколько времени потребуется другим водителям, когда лучше выезжать из Москвы и что необходимо учитывать в пути. Юрий – водитель с огромным опытом: за рулем он еще с 90-х годов, а в DHL Express пришел в 2007 году. И в той без преувеличения критической ситуации, в которой он оказался однажды весной на трассе, ему помогли скорость реакции и самоконтроль.

«Я уже возвращался обратно в Москву, был третий час ночи. Дорога – свободная, ни дождя, ни снега – сухой асфальт. И внезапно прямо передо мной на встречную полосу выехала машина. Как оказалось, водитель уснул за рулем, – рассказывает Юрий о тех драматических событиях. – Аварии было не избежать, на скорости в тот момент уже ничего нельзя было

сделать. Все решали доли секунды, и я выбрал вариант уйти в сторону, чтобы избежать лобового столкновения. Мог бы и не сделать этого, но что бы тогда стало со встречной машиной? Даже представлять не хочется. И так от неё мало что потом осталось. Но, к счастью, обошлось без жертв. Водителя немного помяло, а девушка-пассажир, которая в тот момент спала на заднем сидении, отделалась лишь испугом».

Автомобиль Юрия вылетел на обочину и перевернулся – его буквально разорвало, как картонную коробку, и часть грузов высыпалась на дорогу. Сам Юрий, как позже выяснилось, получил сотрясение мозга и многочисленные ушибы. Но в больницу водитель не поехал, а вместо этого... стал собирать

отправления клиентов с проезжей части: «От госпитализации я отказался – ведь я вез серьезный груз, который так ждут люди. Помощь в такое время и в такую даль быстро не доберется. И оставить просто так нельзя, ведь, что греха таить, люди разные – растащили бы все».

Помощь подоспела к 8 утра: ночью сотрудники операционного отдела DHL Express смогли найти водителя, подготовить машину и добраться до места аварии (261-го километра трассы). В разбившемся автомобиле находились отправления с биообразцами (анализа крови, вакцинами и т. д.), которые в самом срочном порядке были отправлены в Тверь, чтобы ускорить их доставку клиентам – в этом случае речь могла идти о чьих-то жизни и здоровье. А Юрий Бенедиктов, самоотверженно дождавшись своих коллег и передав им грузы, отправился в больницу за медицинской помощью и вскоре благополучно вернулся к своей работе.



ЧЕМ БЫСТРЕЕ КЛИЕНТУ ДОСТАВЯТ КАРТУ, ТЕМ БОЛЬШЕ ПРИБЫЛИ ПОЛУЧИТ БАНК

Банковская отрасль – это область, в которой сложно представить себе успешный бизнес без применения передовых технологий и постоянного совершенствования процессов. В условиях, когда многие люди пользуются услугами сразу нескольких банков и не прощают им недочетов в сервисе, современные финансово-кредитные учреждения обращают внимание на те стороны взаимодействия с клиентом, которые еще не так давно, казалось, были далеко не на первых ролях в банковском бизнесе. Одна из таких сторон – логистика. О том, почему она волнует современных банкиров, журналу «Вместе» любезно рассказал Дмитрий Сапранов, директор дирекции развития продуктов ОТП Банка.



Каковы особенности логистики в банковской отрасли? Какие бизнес-задачи решают банки с помощью логистики, в чем возникают сложности? Есть ли у банков такие потребности, которые пока не могут решить логистические операторы?

Не могу сказать, что в банковском бизнесе есть какие-то принципиальные особенности логистики по сравнению с другими отраслями. Задачи и требования схожи – перевезти отправление из пункта А в пункт Б в сохранности, в кратчайший срок и по оптимальной цене. Но всё же, рассуждая на тему банковской логистики, я бы выделил два важных аспекта.

Первый – это логистика между структурными подразделениями банка. Обычно это рекламные материалы, до-

кументы или сувенирная продукция. Требования к провайдерам таких услуг более-менее стандартные. Существует, безусловно, ряд нюансов: например, ввиду стремительного развития банковского ритейла условия по банковским продуктам могут меняться достаточно часто, появляются новые услуги, что, в свою очередь, требует оперативной замены всех информационных материалов в офисе. В таких случаях нам приходится полагаться на качество сервиса логистических операторов. Но, уверен, ситуации, когда услуги по транспортировке необходимы в кратчайшие сроки и в большом объеме, возникают и в других отраслях.

Второй аспект, о котором необходимо сказать, – это логистика между клиентом и банком. Тут особенностей больше, так как по сути компания-подрядчик выступает представителем банка в глазах клиента, а доставка становится неотъемлемой частью банковского продукта или услуги. И здесь на первый план, помимо скорости и качества доставки, выступает уровень клиентского сервиса.

Какую роль в логистической цепочке вы отводите экспресс-доставке? Какие задачи ваш банк решает с ее помощью?

На сегодняшний день ОТП Банк является лидером банковской розницы и входит в ТОП-15 банков-лидеров

на рынке кредитования частных лиц. Мы №2 на рынке POS-кредитования и занимаем 6-ю строчку по величине карточного портфеля среди российских банков. На последнем хотелось бы остановиться подробнее. Львиная доля карточного портфеля формируется за счет перекрестных продаж кредитных карт существующим клиентам ОТП Банка. После осуществления нескольких добросовестных платежей по основному кредиту клиенту выпускается кредитная карта с одобренным лимитом. Вот на этой стадии и подключается курьерская служба. Доставка кредитной карты клиенту производится непосредственно на дом службой экспресс-доставки.

Каковы, по Вашему мнению, преимущества экспресс-доставки банковских карт по сравнению с другими способами их передачи клиенту?

Безусловно, это высокие стандарты сервиса. Клиенту ничего не нужно делать, никуда не нужно идти. Карта сама «приедет» к нему домой в удобное для него время. И произойдет это в считанные дни после изъявления клиентом желания получить карту. Еще одно преимущество – это надежность. Все участники процесса уверены, что карты не потеряются по дороге и обязательно попадут в руки своих владельцев.

Какие факторы, по Вашему мнению, отражаются на эффективности логистики: повышают или, наоборот, снижают ее?

Здесь я бы мог отметить несколько факторов. Во-первых, это качество контактной клиентской информации. Не всегда клиенты корректно указывают свои адрес и телефон для связи. Во-вторых, это качество работы самой службы

доставки, особенно при пиковых нагрузках. Ведь мы отправляем по этому каналу десятки тысяч карт в месяц, что требует наличия четко отлаженных процессов и соответствующих ресурсов для работы в таком масштабе.

Возможно, Вы сможете вспомнить какие-нибудь истории из своей практики, когда своевременная экспресс-доставка груза или документов оказалась очень важна для бизнеса ОТП Банка?

Подобные ситуации возникают регулярно. Например, в начале 2012 года мы запускали промо-акцию по депозитам «Венгрия ближе», в рамках которой все клиенты, которые открывали срочный вклад в ОТП Банке, получали вкусный подарок из Венгрии: фирменную венгерскую колбасу Pick или токайское вино. Акция оказалась настолько популярной, что в какой-то момент оказалось, что количество ее участников значительно больше, чем мы планировали изначально. Подарки клиентам начали заканчиваться в наших офисах, и пришлось в срочном режиме доставлять во все наши филиалы дополнительную партию. Действовать нужно было быстро, так как мы не могли допустить ситуации, когда клиент пришел бы в отделение, открыл вклад, а подарок ему не достался.

Благодаря возможностям экспресс-доставки, подарки доставили по всем отделениям очень оперативно, и никто из клиентов не остался без обещанного приза.

Оценивает ли ОТП Банк экономическую эффективность услуг экспресс-доставки? Как Вы определяете, какую ценность для бизнеса они имеют?

Безусловно, мы проводим такую оценку. А основным параметром оценки эффективности работы является доля доставленных карт от общего числа отправлений. Именно от этого параметра зависит вся дальнейшая экономика проекта. Тут всё очень просто: только полученные клиентом карты потом активируются и утилизируются, формируя кредитный портфель, от которого банк получает прибыль. Следующим важным параметром является скорость доставки. По опыту прослеживается следующая закономерность: чем быстрее клиент получает свою карту, тем более активно он начинает ей пользоваться.

По каким критериям Вы выбираете провайдера услуг в области логистики?

Мы очень тщательно подходим к выбору партнера, поэтому список требований у нас достаточно длинный. Во-первых,

это должна быть известная компания с безупречной репутацией на рынке. Во-вторых, важна покрываемая география, ведь наши клиенты проживают по всей стране от Калининграда до Камчатки. Качество доставки должно поддерживаться на высоком уровне на всей территории России. В-третьих, это четко отлаженные процессы доставки. Мы всегда должны знать, где находится карта в каждый момент времени, иметь всю необходимую отчетность и статистику. Очень важна возможность нашего партнера работать с большими объемами отправок при поддержании сервиса на стабильно высоком уровне, в том числе и в высокий сезон, например в преддверии новогодних праздников. Также у нас очень жесткие требования по безопасности, ведь по сути мы доставляем клиенту деньги. Мы очень рады, что всем этим требованиям отвечает компания DHL Express – ценим наши отношения и гордимся совместно достигнутыми результатами.



ОТП Банк (Россия) входит в международную финансовую Группу ОТП (OTP Group), которая является одним из лидеров рынка финансовых услуг Центральной и Восточной Европы. ОТП Банк – это универсальная кредитная организация, предоставляющая широкий спектр банковских услуг и продуктов для корпоративных клиентов и частных лиц.

На 1 октября 2012 г. собственный капитал ОТП Банка составляет 23 млрд. рублей. Активы банка на аналогичную дату составляют более 136 млрд рублей, розничный кредитный портфель составляет 99 млрд. рублей, депозитный портфель – 63,8 млрд. рублей.

ОТП Банк входит в число 50 крупнейших банков России, занимая 37 место по активам (Интерфакс ЦЭИ на 1 марта 2012 г.) и 29 место по капиталу (Интерфакс ЦЭИ на 1 марта 2012 г.), а по ряду направлений входит в число лидеров рынка.

В частности, ОТП Банк занимает 14 место среди самых розничных банков и 2 место на рынке роз-кредитования, 6 место на рынке кредитных карт, 14 место по прибыли (Интерфакс ЦЭИ на 1 июля 2012 г.).

ОПЫТ РАБОТЫ В РОССИИ – ЭТО ПРЕКРАСНАЯ ШКОЛА



Освоение российского рынка - непростая задача для международных компаний, тем более когда речь заходит о высокой скорости предоставления услуг. Об особенностях работы в России журналу «Секрет Фирмы» рассказал Джон Пирсон, CEO компании DHL Express в Европе (оригинал интервью опубликован в номере от 1 октября 2012 г.)

Какие специфические для российского логистического рынка проблемы Вы можете отметить?

Внутренний рынок экспресс-доставки в России уникален: огромные расстояния между населенными пунктами делают его потенциал сопоставимым с потенциалом какого-либо международного рынка в отдельном регионе. Соответственно, возникают проблемы инфраструктурного характера, разницы в объемах импорта и экспорта, наличия места на рейсах коммерческих авиалиний и соответствия предложения и спроса на тех маршрутах, где количество отправок относительно невысоко.

Требования российских таможенных органов могут существенно отличаться от других стран – иногда это вызывает

сложности у наших клиентов, отправляющих грузы в Россию, особенно у тех, кто делает такие отправления впервые. Например, для компаний, обычно пользующихся услугами экспресс-доставки в пределах ЕС, строгие требования к наличию и оформлению документов, подтверждающих стоимость груза в России, могут вызывать определенные проблемы.

И как эти проблемы решаются?

Наверное, я скажу банальность, но каждая проблема – это наша возможность, особенно в России. Если бы доставка «от двери до двери» из Абу-Даби в Якутск была простой задачей, а сложности с инфраструктурой или необходимостью преодолевать огромные расстояния отсутствовали, возможно, спрос на услуги

DHL Express не был бы таким высоким. Добавленная стоимость наших продуктов – это как раз та самая гарантированная возможность доставлять отправления наших клиентов из любого пункта А в любой пункт В. То же относится и к соответствию предложения и спроса. Наша экспертиза не только собственно в доставке, но и в создании транспортных сетей, планировании маршрутов и графиков транспортного сообщения и отслеживании отправок наших клиентов на всем их пути. Это позволяет нам предлагать оптимальное соотношение качественного сервиса и цены и быстро реагировать на любые неожиданно возникающие факторы – как, например, во время извержения вулкана в Исландии в 2010 году.

Что касается различий в таможенных требованиях и недостаточной осведомленности клиентов о них, то, как международные специалисты, мы используем эти факторы как возможность для нас еще раз подтвердить ценность своих услуг для клиентов. В российском подразделении DHL Express работает очень опытная команда специалистов

по таможенному декларированию. Мы предпринимаем колоссальные усилия по всей нашей сети, направленные на информирование клиентов во всем мире о том, как сделать отправку грузов в Россию более эффективной. Это не только позволяет сократить время доставки, но и помогает многим компаниям успешно налаживать торговые связи с вашей страной.

Входит ли Россия в число приоритетных для DHL Express рынков?

Мы относим Россию к 20 ключевым глобальным рынкам, на которые направлено самое пристальное внимание международного руководства и которые являются очень важным элементом нашей международной сети.

Наши инвестиции в Россию были значительными: например, запустили собственный регулярный рейс между Москвой и европейским распределительным центром в Лейпциге – мы используем российский самолет TU-204. Еще один рейс связывает Санкт-Петербург и Хельсинки – выполняется 5 дней в неделю на самолете АН-26. Мы открыли станции и терминалы во всех крупных городах от Петербурга и Нижнего Новгорода до Южно-Сахалинска и Владивостока. Думаю, у нас есть инфраструктура, достаточная для поддержки локального рынка экспресс-доставки к определенному времени. Значительная часть наших инвестиций

была направлена на персонал. В рамках глобальной программы сертификации Certified International Specialist (CIS) прошли обучение по международным стандартам более 2,5 тысяч сотрудников DHL Express в России (по всему миру в этой программе приняло участие порядка 100 000 человек).

Я также хочу отметить, что многие российские специалисты работают в региональных или глобальных офисах DHL: в Сингапуре, США, Германии и других странах. Их навыки, полученные в процессе работы в России, а также уникальная культура, которую они вносят в наш бизнес, очень важна для нас как для международной компании. Например, один из членов моей команды, руководитель продуктового направления на глобальном уровне, в течение нескольких лет работал в Москве в качестве коммерческого директора российского представительства компании. Для индустрии экспресс-доставки опыт работы в России – прекрасная школа, и я могу сказать, что эта страна сыграла в развитии нашего бизнеса немалую роль.

Каким образом строится работа компании с российской таможней? Как удается доставлять грузы из-за рубежа так быстро?

Наши отношения с таможней очень конструктивны – как и на рынках любых других стран, где мы работаем. Как специалисты по международной экспресс-доставке, мы должны

стремиться к тому, чтобы грузы наших клиентов как можно быстрее преодолевали границы, тем самым поддерживая развитие международной торговли. Но в любом случае таможенное оформление должно соответствовать законодательству. Конечно, мы видим многие преимущества свободной торговли между странами, а максимально быстрая и простая для клиентов доставка – это наш прямой интерес. При этом мы с уважением относимся к задачам таможенных служб. Сотрудничество с ними помогает нам свести к минимуму возможные риски для цепочки поставок и быстро доставлять грузы клиентам – это, в свою очередь, вносит свой положительный вклад в развитие российской экономики. Могу привести пример продуктивного сотрудничества DHL с таможенными органами, которое дало очень положительные результаты для бизнеса: мы инициировали введение электронного декларирования в московском аэропорту «Шереметьево». В этом была заинтересована как сама таможня, так и компании транспортной отрасли – и ее удалось реализовать при нашем участии.

Расширяете ли вы число представительств компании в регионах РФ? Как принимаются решения о сотрудничестве с российскими курьерскими компаниями в регионах?

Мы открываем новые офисы, если видим такую потребность со стороны клиентов. Решения об открытии офисов или сотрудничестве с локальными партнерами зависят от целого ряда факторов, включая и наличие достаточного спроса, оправдывающего вложенные ресурсы и потраченное время (с учетом затрат на помещения, транспортные средства, оборудование и персонал). Мы оцениваем не только потребность, но и перспективы увеличения объемов бизнеса в каждом конкретном случае. Иногда в российских городах есть партнеры со знанием локального рынка и ресурсами, и тогда мы даем им возможность стать частью нашей сети, обучив их всем стандартам и процессам DHL. На сегодняшний день в России мы создали действительно оптимально широкую сеть, благодаря которой можем обслуживать более 800 городов по всей стране.



ГЛОБАЛИЗАЦИЯ – ВСЕ ЕЩЕ МИФ?

Осенью 2012 года DHL обнародовала обновленный Индекс глобальной интеграции – отчет об уровне глобализации, впервые представленный на Форуме АТЭС в Гонолулу. Исследование было не только обновлено, но и расширено: теперь индекс рассчитывается для 140 стран, кроме того, проводится оценка международной интеграции в отдельных отраслях экономики. Между тем, результаты изучения состояния глобализации по-прежнему говорят о том, что тенденция, которой так боятся многие, пока не реализует свой потенциал.

Франк Аппель: «Глобализация может принести больше экономических благ, чем нам кажется».



Основной вывод, сделанный по результатам исследования Global Connectedness Index (GCI, Индекс глобальной интеграции): мир по-прежнему менее интегрирован, чем в 2007 году. «Результаты исследования GCI 2012 демонстрируют, что сегодняшняя непостоянная и нестабильная деловая среда испытывает на себе последствия продолжительного воздействия финансового кризиса, – отметил Франк Аппель, генеральный директор Deutsche Post DHL. – В нынешний период медленного роста важно помнить о том, что глобализация уже улучшила качество жизни людей во всем мире и является двигателем экономического прогресса».

В то время как в 2010–2011 гг. в мире наблюдался лишь незначительный рост уровня глобальной интеграции, некоторые страны продемонстрировали значительную динамику, в частности, Африка южнее Сахары: Мозамбик, Того, Гана, Гвинея и Замбия. Хотя этот регион остается наименее интегри-

рованным в мире, именно здесь наблюдался наибольший средний рост интегрированности. Тем временем, Нидерланды сохранили позицию самой интегрированной страны в мировом рейтинге. При этом девять европейских стран вошли в десятку наиболее интегрированных в мире – таким образом, Европа остается регионом с наивысшим уровнем проникновения глобализации.

«Высокий уровень развития глобальных экономических связей в Европе – это одно из самых больших достижений европейской интеграции. Сейчас, в свете частых разговоров о возможном распаде ЕС, особенно важно не забывать об этом», – прокомментировал Франк Аппель.

В обновленном рейтинге GCI Россия по-прежнему находится в середине списка, занимая в нем 68-ю позицию среди 140 стран – это на два пункта ниже по сравнению с исследованием, выпущенным по итогам 2010 года. Общее количество баллов по показа-

телю глобальной интеграции также почти не изменилось и составило 44 (за 2010 год – 45). Небольшое снижение уровня интегрированности России в мировую экономику обусловлено динамикой объемов международной торговли и потоков капитала: здесь страна потеряла 5 и 3 пункта в рейтинге соответственно.

Показатели глубины и географического охвата трансграничных потоков для России значительно разнятся. Экономические связи страны по-прежнему скорее широки, нежели интенсивны: по их охвату Россия занимает 53-ю строчку рейтинга, а по глубине интеграции, т. е. по интенсивности торговли, потоков капитала, информации и человеческих ресурсов, – 92-ю позицию. Однако такая разница в показателях закономерна и характерна для большинства крупных стран.

Особенно стоит отметить географический охват международной торговли для России: по этому показателю она занимает 14-е место в рейтинге, а по объему импорта – 11-е место. При этом ключевыми партнерами по экспорту для страны являются Нидерланды (15% товаропотока), Китай (8%), Италия (7%), Германия (6%) и Польша (5%). Что примечательно, годом ранее на Китай приходилось лишь 4% экспорта.

В GCI 2012 также включены подробные описания кейсов по Мексике и Вьетнаму и приведены восемь рекомендаций, благодаря которым страны могут углубить или расширить свою интеграцию в мировую экономику. В новом исследовании также приводятся аргументы в пользу того, что большая глубина глобальной интеграции, т. е. увеличение доли товаров, капитала, информации и человеческих ресурсов, пересекающих границы страны, способствует экономическому развитию и процветанию.

ИНДЕКС ГЛОБАЛЬНОЙ ИНТЕГРАЦИИ 2012: 10 ОСНОВНЫХ ВЫВОДОВ

- 1.** Сегодня уровень глобализации в мире ниже, чем в 2007 году. На международные связи негативно повлиял финансовый кризис и, несмотря на небольшой прирост глобальной интеграции с 2009 года, уровень докризисного пика до сих пор не достигнут.
- 2.** На фондовых рынках наблюдается тенденция фрагментирования, а рынок услуг стагнирует. В то время как торговля товарами восстановилась и информационные потоки продолжают нарастать, интеграция на фондовых рынках продолжает снижаться, а интенсивность торговли услугами продолжает оставаться на уровне 2009 года.
- 3.** Глобальная интеграция по-прежнему не настолько сильна, насколько мы привыкли считать, – это развивает широко распространенные страхи о ее угрозах.
- 4.** Расстояния и границы по-прежнему имеют значение даже в виртуальном мире. Международное взаимодействие развивается преимущественно в рамках регионов, и даже количество онлайн-соединений уменьшается с увеличением расстояний.
- 5.** Европа остается наиболее глобализованным регионом мира, и это является результатом политики Евросоюза. В 2012 году Нидерланды сохранили лидерство в рейтинге GCI, при этом 9 из 10 стран с наиболее высоким индексом являются европейскими.
- 6.** Потенциальная экономическая выгода от международной интеграции может достигать триллионов долларов. В условиях замедления роста глобальной экономики и долговой нагрузки многих стран развитие глобализации может сыграть роль позитивного фактора.
- 7.** Наиболее высокие темпы роста глобализации продемонстрировали страны Африки южнее Сахары, хотя этот регион по-прежнему остается наименее интегрированным в мире.
- 8.** Каждая страна далеко не в полной мере использует те преимущества, которые может дать глобальная интеграция. Это касается даже наиболее интегрированных стран.
- 9.** Внутренняя и международная политика стран может оказать очень позитивное влияние на состояние глобальной интеграции. В отчете GCI 2012 описаны механизмы законодательного уровня, которые могут способствовать углублению международных связей.
- 10.** Изменение «центра тяжести» в мире влияет на интеграцию в рамках отдельных индустрий, что демонстрируется на примерах отчетов по фармацевтике, автомобильной отрасли и производству мобильных телефонов.

ДОБРЫЙ СЕНТЯБРЬ В DHL

В сентябре компания Deutsche Post DHL провела очередное волонтерское мероприятие мирового масштаба. Более 1200 сотрудников DHL со всей России приняли участие в различных благотворительных акциях, и вновь каждый сам выбирал, кому и каким образом хочет помочь.

Главная цель мероприятий заключалась в поддержке и помощи людям, которые нуждаются во внимании общества больше, чем кто-либо другой. Это дети, оставшиеся без родителей или живущие в тяжелых, неблагоприятных условиях, пожилые люди и ветераны Великой Отечественной войны, в силу определенных жизненных обстоятельств оставшиеся без поддержки близких, а также все те, кому необходима донорская кровь.

Так, посвятить День волонтера заботе о детях решили сотрудники DHL в Нижнем Новгороде, Барнауле, Новороссийске, Иваново, Москве, Самаре, Тольятти. Впервые к акции присоединились сотрудники DHL в Воронеже, организовав субботник на территории детского дома. Теперь они планируют регулярно посещать подопечных ребят и помогать работникам детского дома создавать уют, которого так не хватает детям.





Кроме того, было проведено множество мероприятий, посвященных сохранению окружающей среды и поддержанию порядка в любимых местах отдыха. В Темрюке и Тимашевске состоялась уборка части побережья Азовского моря, сотрудники DHL в Нижнем Новгороде устроили субботник в Московском парке Победы, а коллеги из Новосибирска оказали помощь в озеленении и уборке зоопарка.

8 сентября во многих городах России прошел масштабный субботник «Блогер против мусора» – к нему присоединились сотрудники DHL в Архангельске, Кургане, Москве, Омске. Коллективы DHL в Брянске и Рязани облагородили территорию церкви Спаса Преображения и Воскресенского храма.

В Москве в рамках трех направлений корпоративной социальной ответственности Deutsche Post DHL (GoTeach, GoHelp и GoGreen) было организовано 7 акций, в том числе праздник знаний для детей-сирот, сбор и доставка вещей для пожилых людей в отделение сестринского ухода одной из подмосковных больниц, помощь приюту для животных, уборка на территории Тимирязевского парка и, конечно, ставший уже доброй традицией День донора.

Мы благодарим за участие и поддержку всех наших сотрудников и клиентов, которые смогли в эти сентябрьские дни стать волонтерами!

ДОСТАВКА КРЕДИТНЫХ КАРТ ЛИЧНО В РУКИ



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!

