

Вместе

Журнал для клиентов компании DHL Express
№1 (16) 2015

DHL
30
ЛЕТ
В РОССИИ



Логистика для Формулы-1®

■ ЗА КУЛИСАМИ ПЕРВОГО В ИСТОРИИ ГРАН-ПРИ РОССИИ

Рудигер Раст о транспортировке лошадей

■ КОНЮШНЯ И VIP-СЕРВИС НА БОРТУ

Международная экспансия малого бизнеса в индустрии CRO

■ РАЗМЕР ИМЕЕТ ЗНАЧЕНИЕ?

Вместе

Издание для клиентов компании
DHL Express

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

Электронная почта:
ciscomms@dhl.com

Редактор: Алевтина Фомина

Тираж: 950 экземпляров

Распространяется бесплатно.

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



Дорогие читатели журнала «Вместе»!

В 2015 году мы продолжаем отмечать 30-летие работы в DHL в России. За этот долгий срок у нас накопилось множество интересных историй, которые достойны того, чтобы поделиться ими с вами. Например, в номере журнала, который вы держите в руках, мы рассказали о 10 самых интересных фактах о компании.

Конечно, это еще не все – как и всегда, мы с удовольствием знакомим вас с наиболее актуальными исследованиями, которые проводятся под эгидой Deutsche Post и DHL, любопытными логистическими решениями и, конечно, с нашими экспертами, прекрасно разбирающимися во многих отраслях бизнеса. Так, в этом номере вы найдете статью Джона Пирсона, генерального директора DHL Express в Европе, в которой он рассказывает о возможностях малого и среднего бизнеса в области фармацевтики.

На этот раз в фокусе нашего нового выпуска – театральная волонтерская труппа, действительно уникальный проект, которым наша компания по-настоящему гордится. О ней вы сможете прочитать на последних страницах в регулярной рубрике, посвященной корпоративной социальной ответственности.

Я очень признателен за то, что все эти годы вы остаетесь с нами, наша редакция прилагает все усилия, чтобы каждый новый номер был еще красочнее и интереснее!

Вячеслав Палеха

Директор DHL Express в Санкт-Петербурге и Северо-Западном регионе

НОВОСТИ

DHL EXPRESS ИНВЕСТИРУЕТ В РАСШИРЕНИЕ ОПЕРАЦИОННЫХ МОЩНОСТЕЙ В РОССИИ



Компания DHL Express расширяет таможенный терминал, расположенный в московском аэропорту Шереметьево. В результате увеличения складских площадей, на которых расположится современная сортировочная линия, пропускная способность терминала увеличится более чем в 2,5 раза.

Реновация таможенного терминала в Шереметьево, куда 6 дней в неделю из сортировочного центра в Лейпциге прибывает собственный регулярный рейс DHL Express, завершится в 2015 году. К этому времени общая площадь складских помещений, где производится обработка грузов, увеличится с 3200 до более чем 7500 кв. м. В рамках реновации будет установлена новая автоматическая сортировочная линия, в том числе и самое современное оборудование по взвешиванию и измерению габаритов грузов Saigoscans. В результате средняя пропускная способность терминала вырастет с 1650 до 4400 грузов в час. Сумма инвестиций в проект приблизится к 10 млн евро.

DHL ДОСТАВИЛА 40 БОЛИДОВ ДЛЯ РОССИЙСКОГО ЭТАПА ЧЕМПИОНАТА FIA ФОРМУЛА E

DHL является официальным партнером Чемпионата Формулы E и в рамках проведения гонок на разных континентах обеспечивает логистическую поддержку мероприятий. Для зрелищных автогонок на электромобилях с открытыми колесами в самом центре Москвы DHL доставила 40 болидов и сопутствующее оборудование.

В рамках российского этапа Формулы E DHL открыла собственную зону на парковочной площадке соревнований на Васильевском спуске – eVillage, – посетители которой смогли принять участие в соревновании DHL Power Bike Challenge. Самые спортивные гости автогонок должны были за ограниченное время выработать максимальное количество электроэнергии на специальном Power Bike. Главными призами за лучшие мужской и женский результаты стали велосипеды.

ПРОЙДЕНА СЕРТИФИКАЦИЯ TOP EMPLOYERS

DHL Express успешно прошла независимую сертификацию Института лучших работодателей (Top Employers Institute), подтвердившую исключительно высокий уровень заботы о персонале. По результатам проведенного исследования подразделение DHL Express в России получило эксклюзивный статус Top Employers Asia Pacific 2015, который демонстрирует стремление компании способствовать развитию своих сотрудников.

Глобальная организация Top Employers Institute отмечает лучшие практики создания благоприятных условий для развития сотрудников. Проводимое ею ежегодное международное исследование определяет лучших работодателей во всем мире: это компании, предоставляющие своим сотрудникам комфортные условия работы, стимулирующие развитие талантов на всех уровнях организационной структуры и непрерывно оптимизирующие практики в области управления персоналом. DHL Express вошла в число таких работодателей в России и других странах Азиатско-Тихоокеанского региона.

Для участия в исследовании и успешного прохождения сертификации Top Employers работодатели должны соответствовать самым высоким требованиям. В этом году в независимой сертификации Top Employer участво-

вали представительства DHL Express из 32 стран всех регионов. В шести регионах компания получила статус Top Employers, а также прошла глобальную сертификацию Top Employer, что подтвердило исключительно высокий уровень заботы о персонале в каждом без исключения офисе компании. Только четыре компании в мире смогли получить этот статус.

ЕЩЕ ОДНА НАГРАДА PEOPLE INVESTOR В АКТИВЕ DHL



Компания DHL Express вновь стала лауреатом престижного конкурса корпоративных проектов PEOPLE INVESTOR-2014 в номинации «Управление человеческими ресурсами». На этот раз наградой была отмечена мотивационная программа Simply The Best, реализованная для сотрудников контактного центра DHL Express.

Идея проекта Simply The Best состоит в построении системы мотивации консультантов контактного центра и повышении значимости их роли как внутри компании, так и за ее пределами. В условиях «демографической ямы», когда работодателю непросто найти подходящий персонал на стартовые должности и в дальнейшем удержать его, эта задача стала для компании особенно важной. DHL Express требовалось разрушить среди сотрудников и соискателей стереотип об отсутствии перспектив обучения, развития и карьерного роста в контактном центре. Для этого был разработан целый комплекс мероприятий по двум направлениям: непрерывное обучение и развитие сотрудников, а также ежедневная мотивация и повышение их вовлеченности.



ЛОГИСТИКА ДЛЯ ФОРМУЛЫ-1®

ЗА КУЛИСАМИ ПЕРВОГО В ИСТОРИИ ГРАН-ПРИ РОССИИ

Ни одна гонка легендарной Формулы-1 не могла бы состояться без логистики: болиды, двигатели, топливо и экипировка пилотов нуждаются в транспортировке в каждую точку земного шара, где проходят эти захватывающие соревнования.

Неслучайно официальным логистическим партнером серии гонок является компания DHL. В рамках Гран-при России 2014 года, ставшего 16-м этапом чемпионата мира Формулы-1, DHL отвечала за все

логистические процессы: перевозку гоночных болидов, топлива, оборудование для обслуживания во время пит-стопа, телевизионную аппаратуру, а также технику для оснащения зоны The Formula One Paddock Club™ на



гоночной трассе «Сочи Автодром». Мероприятие состоялось 12 октября на новом автодроме, возведенном на территории Олимпийского парка Сочи, и стало первым российским этапом соревнований за всю историю Гран-при Формулы-1, которая ведет свой отсчет с 1950 года.

Все логистические операции должны были быть выполнены максимально быстро, так как предыдущий этап Гран-при проходил в Судзукэ (Япония) неделей ранее. За это время около 30 тонн груза для каждой команды должны были преодолеть расстояние в 7919 км до российского Сочи, чтобы успеть к началу подготовки боксов. Всего в течение года гоночные болиды доставляются на 19 трасс Гран-при общей протяженностью перевозки более 100 тыс. км.

Однако задачи DHL не заканчиваются у входа в пaddock, ведь гонки Формулы-1 всегда отличаются непредсказуемостью, а для победы могут быть важны тысячные доли секунды. Поэтому во время соревнований работа технических специалистов не прекращается: если какая-то деталь окажется неисправной, на заводе команды начинается создание новой, более надежной версии. Как новые, так и доработанные запчасти должны прибыть в место соревнований вовремя, и любая задержка может стоить команде ценных очков в борьбе за чемпионство.



Более 600 т грузов

доставляется для каждой Гран-при, кроме грузов команд это телеэкранное оборудование для трансляций, материалы для застройки VIP-зонах гоночных трасс F1 Paddock Club и т.д.



До 7 самолетов используется для доставки грузов на «дальние Гран-при,

до 100 грузовиков – на европейские гонки



30 т грузов в среднем доставляется для каждой команды на каждое Гран-при. Больды доставляются в разобранном виде. Каждая команда использует три-четыре 40-футовых контейнера



2500 л топлива
140 л моторного масла
40 л трансмиссионного масла
90 л охлаждающей жидкости требуется каждой команде на каждый гоночный уик-энд

Более 100 тыс. км преодолела за этот год каждая команда, добравшись на каждое из 19 Гран-при



Специалисты DHL прекрасно подготовлены к решению столь сложных логистических задач. Для того чтобы обрабатывать индивидуальные запросы команд, организаторов и спонсоров, компания создала специальную группу дополнительных сервисов. Экспресс-доставка в места проведения Гран-при осуществляется в течение 24 часов, а каждый срочный груз сопровождается выделенным курьером, который обеспечивает его сохранность, проводит таможенное декларирование, а затем доставляет его прямо в пaddock. Концепция участия компании в гонках Формулы-1 поддерживается наградой DHL Fastest Lap Award, которая вручается пилоту за наибольшее количество самых быстрых кругов по ходу всего сезона.

Сеть грузоперевозок, охватывающая весь мир, – одно из важнейших преимуществ DHL. Компания использует для срочной доставки все виды транспорта: самолеты, вертолеты, автомобили и даже корабли. В то же время опытные специалисты DHL по всему миру могут в режиме реального

времени контролировать бесперебойное движение каждого груза.

В работе с Формулой-1 эксперты DHL полагаются на свой 25-летний опыт в автомобильном транспорте. Эффективная логистика для Формулы-1 предполагает самое тщательное перспективное планирование. Для этого к началу каждого сезона специалисты составляют подробный список актуальных транспортных и таможенных правил: например, при организации доставки следует учесть, что в Австралию, Китай и Малайзию запрещен импорт древесины. Логисты DHL должны быть в курсе индивидуальных требований каждой страны и контролировать их соблюдение, ведь

в случае, казалось бы, незначительной ошибки, оборудование может опоздать на несколько дней или даже недель.

Конечно, на трибунах сочинского автодрома за любимые команды болели и гости DHL. Среди них были победители чемпионата «Формула DHL» по картингу, а также счастливицы, зарегистрировавшие максимальное количество накладных на специальном промо-сайте. Именно им довелось оказаться в числе зрителей действительно исторического события и наблюдать очередную яркую победу легендарного Льюиса Хэмилтона из команды Mercedes. Вместе с вами мы с нетерпением ждем российского этапа Формулы-1 в 2015 году!



«ИНДЕКС ГЛОБАЛЬНОЙ ИНТЕГРАЦИИ»

ТЕМПЫ РОСТА ГЛОБАЛИЗАЦИИ ВОССТАНАВЛИВАЮТСЯ

В конце 2014 года компания DHL представила общественности свой обновленный рейтинг «Индекс глобальной интеграции» (Global Connectedness Index, GCI), основанный на подробном анализе уровня глобализации во всем мире.



Согласно результатам последнего исследования, глобальная интеграция, которая оценивается по международным потокам товаров, капитала, информации и человеческих ресурсов, вернулась к прежним темпам, которые наблюдались до глобального финансового кризиса. В частности, в 2013 году вновь начал расти показатель глубины международного взаимодействия (доля трансграничных операций). Тем не менее глубина торговых связей, которая очевидно указывает на степень глобализации, не увеличилась, а общий уровень глобальной интеграции остается достаточно невысоким, что указывает на по-прежнему не используемый потенциал прибыли, исчисляемый в триллионах долларов США.

«После финансового кризиса рост глобализации существенно замедлился, и очень часто сотрудничество в области международной торговли

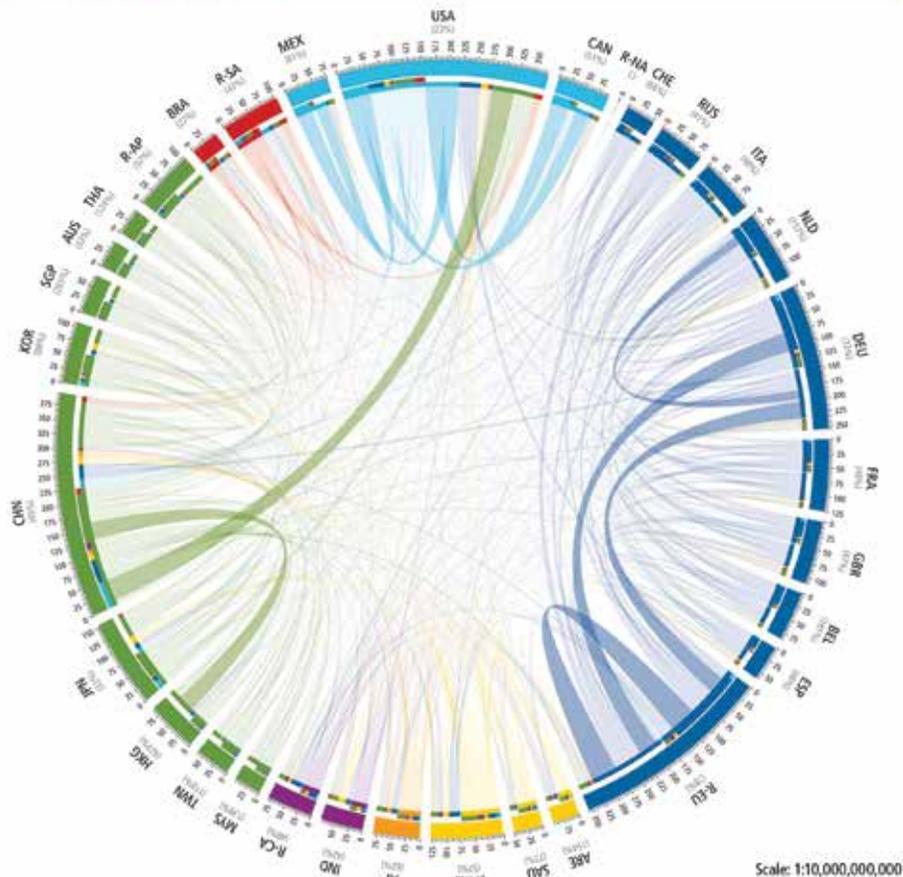
сталкивалось с препятствиями, – отметил Франк Аппель, генеральный директор Deutsche Post DHL. – В условиях экономической неопределенности исследование DHL «Индекс глобальной интеграции» дает всеобъемлющую оценку глобализации на основе конкретных фактов и показателей и демонстрирует, насколько велик потенциал развития экономических связей между странами. Я убежден, что для процветания мировой экономики мы должны стремиться усилить интеграцию».

В отчете DHL «Индекс глобальной интеграции 2014» отмечается значительный сдвиг экономической активности в сторону развивающихся стран, в результате чего «центр тяжести» мировой экономики смещается на Восток. Теперь развивающиеся страны вовлечены в большинство международных операций, тогда как до 2010 года транснациональная дело-

вая активность приходилась преимущественно на взаимодействие зрелых экономик. Что примечательно, во всех 10 странах, продемонстрировавших наибольший рост глобальной интеграции с 2011 по 2013 год, – развивающиеся экономики; лидерами среди этих стран стали Бурунди, Мозамбик и Ямайка.

Развитым странам пока не удается удержать эти темпы. Это означает, что они могут упускать возможности получения прибыли на развивающихся рынках. «Чтобы переломить эту тенденцию, необходимо вовлечь больше компаний из развитых стран в стимулирование роста в долгосрочной перспективе, – считает профессор Панкадж Гемават, соавтор отчета и всемирно известный эксперт в области глобализации и бизнес-стратегий. – Это особенно явно прослеживается на фоне сворачивания процессов регионализации,

Визуализация глобальных торговых связей



Регион	Код	Страна
Северная Америка	MEX	Мексика
	USA	Соединенные Штаты Америки
	CAN	Канада
Европа	R-NA	Другие страны
	CHE	Швейцария
	RUS	Россия
	ITA	Италия
	NLD	Нидерланды
	DEU	Германия
	FRA	Франция
	GBR	Великобритания
Ближний Восток и Северная Африка	BEL	Бельгия
	ESP	Испания
	R-EU	Другие страны
	ARE	ОАЭ
	SAU	Саудовская Аравия
R-ME	Другие страны	

Регион	Код	Страна
Африка южнее Сахары	AF	Африка южнее Сахары
	IND	Индия
Южная и Центральная Азия	R-CA	Другие страны
	MYS	Малайзия
Восточная Азия и Тихоокеанский регион	TWN	Тайвань (Китай)
	HKG	CAP Гонконг (Китай)
	JPN	Япония
	CHN	Китай
	KOR	Южная Корея
	SGP	Сингапур
	AUS	Австралия
	THA	Таиланд
	R-AP	Другие страны
	BRA	Бразилия
Южная и Центральная Америка, Карибский регион	R-SA	Другие страны



которые мы наблюдали в последние десятилетия». Согласно результатам GCI 2014, потоки торговли, движения капитала, информации и человеческих ресурсов, описанные в отчете, в 2013 году приобрели значительно больший географический размах в сравнении с 2005 годом, когда эти показатели оценивались впервые.

«Индекс глобальной интеграции» в 2014 году

Помимо исчерпывающего обзора состояния глобализации, в отчете 2014 года также приводится подробный анализ международной интеграции отдельных стран и регионов. Нидерланды смогли удержать лидерство рейтинга, а Европа вновь подтвердила свой статус континента с наиболее



широкими международными связями: из первой десятки не является европейским государством лишь Сингапур.

Второй в списке наиболее интегрированных регионов стала Северная Америка, лидирующая по потокам капитала и информации. При этом самую высокую позицию среди стран Нового Света заняли США, поднявшись на 23-ю строчку рейтинга. Самыми динамичными в сравнении с 2011 годом стали страны Южной и Центральной Америки и Карибского бассейна. Существенное снижение уровня глобальной интеграции наблюдалось лишь на Ближнем Востоке и в Северной Африке.

Российская Федерация – в середине списка

Россия заняла 69-е место в рейтинге GCI, поднявшись на один пункт по сравнению с результатами 2011 года. По показателю глубины международной интеграции РФ заняла лишь 101-ю позицию, однако охват ее трансграничных операций довольно широк: по этому параметру страна находится на 48-м месте. Впрочем, по мнению

авторов исследования, небольшая глубина глобальной интеграции довольно характерна для крупных стран. Поскольку Россия занимает 8-е место в мире по номинальному объему ВВП и входит в число 10 наиболее населенных государств, вполне естественно, что значительная доля потоков товаров, капитала, информации и человеческих ресурсов приходится на внутренние операции. Самым высоким показателем России, согласно результатам исследования, стала широта охвата торговых операций – здесь РФ заняла 14-е место.

Оценка глобализации с помощью подхода 3D

Исследование «Индекс глобальной интеграции» было опубликовано компанией DHL и подготовлено Панкаджем Гемаватом, профессором Школы бизнеса Леонарда Штерна Нью-Йоркского университета и бизнес-школы IESE в Барселоне, Испания, в сотрудничестве со Стивеном А. Олтмэном, старшим научным сотрудником и преподавателем стратегического менеджмента бизнес-школы IESE.

В отличие от других известных исследований, изучающих уровень глобализации, «Индекс глобальной интеграции» позволяет сформировать оценку по принципу 3D: это глубина международных операций (depth), их направленность (directionality), то есть соотношение входящих и исходящих потоков, а также географическая распространенность, или охват (distribution). «Уникальный подход 3D, который мы используем в исследовании GCI, позволил нам выявить тенденцию, которую многие эксперты оценивают как наибольший спад уровня глобализации в период финансового кризиса, – поясняет профессор Гемават. – Это позволяет нам использовать «Индекс глобальной интеграции» как основу для оценок и принятия решений».

Отчет DHL «Индекс глобальной интеграции» за 2014 год был сформирован на основе более 1 млн результатов обработки данных, характеризующих трансграничные потоки торговых операций, капитала, информации и человеческих ресурсов за последние девять лет. Результаты рейтинга учитывают 99% мирового ВВП и 95% населения планеты.

КОНЮШНЯ И VIP-СЕРВИС НА БОРТУ

Рудигер Раст, руководитель группы управления сетью DHL Express в Северной и Южной Америке, рассказал журналу «ВМЕСТЕ» о том, как организуется транспортировка особо ценных четвероногих пассажиров воздушным транспортом.



Нам приходится перевозить лошадей на самолетах по самым разным причинам. Это может быть эпизодический переезд, например перемещение в летний или зимний тренировочный лагерь. Также у нас есть и часто летающие пассажиры, которые направляются на шоу или особые мероприятия.

В других случаях мы доставляем лошадей новым хозяевам, которые расширяют свои конюшни. И всегда наша задача – привезти животных в место назначения своевременно, с максимальным физическим и психологическим комфортом, чтобы они были при необходимости готовы к состязаниям.

Моя команда отвечает за операции в Латинской Америке. Например, совсем недавно мы перевозили лошадей для выезда на Панамериканские игры



В среднем Рудигер и его команда транспортируют по Латинской Америке около 10 лошадей в неделю, но иногда количество таких перевозок может доходить до трех в день.

в Мексике. Один из наших самых частых пассажиров – очень известная и именитая лошадь, которую мы благополучно доставили из Панамы в Сан-Хуан.

Для перевозки животных мы используем специально спроектированные контейнеры. В каждом из них достаточно места для трех взрослых

лошадей, а для их максимального комфорта в контейнерах установлены перегородки. Если наш клиент желает, чтобы у животного было больше места, он может просто попросить убрать разделители и предоставить своей лошади все доступное пространство.

Самое важное в такой перевозке – максимально снизить уровень стресса для самого питомца и, конечно, его владельца. Мы всегда следим за тем, чтобы лошадь

не нервничала при загрузке в самолет, и для этого обычно разрешаем конюху или груму со стороны клиента завести ее в контейнер и оставаться рядом во время процесса погрузки. Этот контакт чрезвычайно важен для успешной транспортировки животного.

В некоторых случаях у лошадей встречаются особые требования к условиям перелета – и мы, например, всегда обеспечиваем возможность совместной транспортировки кобылы с жеребенком. Кроме того, мы организуем самый настоящий кейтеринг на борту! При необходимости наши поставщики и их агенты предоставляют лошадям запасы вкусного сена, а на полу контейнера мы помещаем специальный абсорбирующий материал.



Все члены нашей команды проходят специальный тренинг, в ходе которого учатся обращаться со всеми видами животных в ходе воздушной перевозки, согласно требованиям Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA). Когда вы работаете с особо ценными и дорогими животными, вы должны стать настоящим экспертом – например, разбираться в конкретных правилах карантинирования в каждой стране. А еще вам необходимо искренне любить свою работу. Независимо от того, перевозим ли мы элитных скаковых лошадей и жеребцов-производителей или более простых, например домашних пони, мы всегда рады ухаживать за ними и обеспечивать их безопасность в дороге.



РАЗМЕР ИМЕЕТ ЗНАЧЕНИЕ?

В 2013 году компания DHL опубликовала результаты исследования, которые демонстрировали прямую зависимость между ростом бизнеса малых и средних предприятий и объемом международных операций. Маленькие компании, работающие за рубежом, оказались вдвое успешнее, чем те, что ограничились внутренним рынком.



Для большинства этих компаний международные операции открывали доступ к новым клиентам и снижали риски, связанные с каким-либо конкретным рынком. Это особенно важно, когда многие страны сталкиваются с замедлением роста продаж и стагнацией. Несмотря на экономические потрясения, международная торговля оказалась устойчивой и продолжила активно развиваться.

Небольшие операторы

Эти выводы прекрасно применимы к отрасли клинических исследований. В фармацевтике размер и масштаб бизнеса действительно имеют значение. В отрасли, где, по оценкам аналитиков, для вывода одного нового препарата на рынок в среднем требуется более 1 млрд долларов, финансовый потенциал, ресурсы и устойчивость имеют первостепенное значение. В то же время для более мелких операторов открыто множество возможностей. Исследования и инновации в биотехнологиях все больше определяются стартапами, и в отрасли появляется множество поддерживающих сервисов, предоставляемых нишевыми игроками. Непосредственно в сегменте клини-

ческих исследований существует множество услуг, предоставляемых малым и средним бизнесом, а также независимых контрактных исследовательских организаций (CRO). Хотя на топ-10 игроков приходится около 50-60% рынка (из них 15% занимает крупнейшая компания Quintiles), все же небольшие компании занимают на нем значи-

тельную долю. По оценкам аналитиков, еще 40-50% составляют от 700 до 1000 малых предприятий.

Торговый баланс

Малый и средний бизнес в индустрии CRO имеет все причины стремиться к международной экспансии. Первая из них – рост. В сфере клинических исследований глобальный «торговый баланс» по-прежнему значительно смещен на Запад (это около 70%). В то же время аналитики отмечают, что он заметно сдвигается на Восток. Количество исследований за 2007–2011 годы. в США и Западной Европе снизилось, тогда как в Китае, Индии и Южной Корее – возросло.

Развитие среднего класса на многих развивающихся рынках также свидетельствует о его большом потребительском потенциале. Кроме того, многие независимые CRO пользуются тем, что небольшие фармацевтические компании отказываются от работы с крупными исследовательскими организациями, пытаясь таким образом противодействовать стратегическим альянсам. Развитие таких фармкомпаний на глобальных или хотя бы региональных рынках открывает новые возможности роста и для CRO.

Борьба за добавленную стоимость

Второй аргумент в пользу выхода на международный уровень – выживание. Обычно это слово используют в негативном контексте, подразумевая вероятность кризиса или банкротства. Но в условиях растущего рынка выживание становится долгосрочной задачей. Основной вопрос в том, как небольшие компании могут получать добавленную стоимость, которая генерируется этим ростом, чтобы не отдавать ее своим крупным конкурентам.

Когда консолидация растет и более крупные игроки усиливают давление на рынок, некоторые сервисы становятся все более взаимозаменяемыми, а цены и маржа ограничиваются. В этом случае растущие рынки дают возможность повысить конкурентоспособность и прибыльность, а также улучшить уровень обслуживания.

По оценке А. Т. Keagney, экономия от проведения клинических исследований на развивающихся рынках может составить 30–60% в сравнении с США и Западной Европой, при этом сроки завершения исследований на 6–7 месяцев меньше. Для некоторых компаний международные операции могут даже стать явной маркетинговой стратегией. Имея узкую экспертизу на конкретных растущих и консолидирующихся рынках, они получают шансы стать привлекательными для приобретения.

Неосвоенные рынки

В сегменте клинических исследований на развивающихся рынках малый





Планирование пути

С точки зрения цепочки поставок для любой небольшой компании, работающей в области клинических исследований и выходящей на зарубежные рынки, важно решить следующие задачи: выбор оптимального рынка и формирование правильных ожиданий.

Помимо узкоспециализированных исследований, в планировании выхода на новый рынок может помочь целый ряд ресурсов. Небольшие компании, успешные в экспорте своих продуктов и услуг, регулярно обращаются за помощью и консультациями местных торговых палат и своих провайдеров (включая транспортные компании, хотя далеко не все знают об этой возможности). Это ценные источники информации, особенно при выходе на сложные международные рынки. Представление о важных рисках также дает индекс эффективности логистики Всемирного банка.

Достаточно, но не слишком много

Расходные материалы для исследований – важный вопрос для многих CRO, работающих за рубежом. Их предоставление в виде диагностических наборов или в любом другом играет главную роль в успехе исследования. Однако на многих рынках инвестиции в складскую инфраструктуру могут быть очень высокими, а местные поставщики не всегда предлагают материалы достаточно высокого качества.

Кроме того, существует вероятность приобретения чрезмерных запасов (для удовлетворения внезапных всплесков спроса), что чересчур затратно и малоэффективно. С другой стороны, компании, ввозящие расходные материалы из-за рубежа, сталкиваются с увеличением сроков из-за прохождения таможи и необходимостью привлечения дополнительных человеческих ресурсов, что для небольших игроков может быть просто. С другой стороны, напри-

мер, запасы сертифицированного сухого льда во многих развивающихся странах довольно ограничены. А если CRO не может организовать его поставку, в том числе в довольно удаленные пункты, в достаточном объеме, это может существенно повысить стоимость исследования из-за необходимости повторять тесты. Само исследование может оказаться под угрозой.

Если объемы бизнеса недостаточно высоки, чтобы оправдать инвестиции в инфраструктуру, потребуются наладить каналы эффективных поставок с высоким уровнем таможенной экспертизы и гибкостью реагирования на скачки спроса.

Получение конкурентных преимуществ

Помимо конкурентных отличий, заложенных в саму суть сервиса, сама по себе логистическая цепочка, особенно у международных операторов, может быть источником преимуществ. При планировании стратегии выхода на рынок следует учитывать и такие аспекты, как определение целевых ниш, оценку возможностей стратегического сотрудничества с локальными партнерами и нормативные факторы. Небольшим компаниям следует оценить, каким образом можно использовать логистические цепочки для расширения охвата (через доступ к новым пациентам), повышения уровня сервиса (через сокращение сроков), снижение расходов и повышение гибкости своих услуг, которой можно достичь, предлагая любые масштабы исследований по запросу клиента.

Для многих независимых CRO и других представителей малого и среднего бизнеса в сфере клинических исследований текущая глобализация отрасли и рост конкуренции означают, что выход на зарубежные рынки становится реальной предпосылкой для долгосрочного успеха, а не просто временной тактикой. Гибкая, эффективно спланированная и конкурентная цепочка поставок может стать ключевым фактором в превращении глобального мышления предпринимателей в их глобальный успех.

Автор статьи – Джон Пирсон, генеральный директор DHL Express в Европе

и средний бизнес прежде всего представлен локальными игроками. Многие маленькие CRO на развитых рынках с нишевой специализацией и уникальными технологиями лишаются возможности конкурировать и открывать для себя новые бизнес-возможности. Например, исследование, проведенное DHL, показало, что в 2013 году 70% всех международных грузов Medical Express (доставка образцов в рамках клинических исследований в 100 странах с использованием сухого льда и температурного контроля) были отправлены лишь четырьмя ведущими глобальными CRO. Но как может организация с небольшим опытом начать работать на зарубежных рынках? Это намного проще, чем кажется.

Обычно малые предприятия сталкиваются с одинаковыми трудностями: доступом на рынки, культурными барьерами, приобретением расходных материалов, открытием офисов и складов, соблюдением налоговых и иных правил, налаживанием дистрибуции и маркетинга. Многие из этих вопросов лежат в плоскости цепочки поставок. Формирование эффективной цепочки может помочь в преодолении системных затруднений и уменьшить потребность в крупных инвестициях в инфраструктуру и ресурсы.



DHL EXPRESS

САМОЕ ИНТЕРЕСНОЕ ЗА 30 ЛЕТ В РОССИИ

Как уже известно многим из читателей нашего журнала, в 2014–2015 годах компания DHL отмечает 30-летие с момента открытия своего первого офиса в России. В 1984 году еще в СССР было создано совместное предприятие, которое впервые на территории страны стало предоставлять уникальный сервис срочных международных перевозок.

В течение 30 лет DHL стремительно развивала бизнес в России: сегодня здесь работает более 2,5 тыс. международных специалистов, благодаря слаженной работе которых грузы и документы доставляются в города Европы и США уже к началу следующего рабочего дня после отправки.

Специально для читателей журнала «Вместе» мы собрали самые интересные факты об экспресс-доставке DHL за время работы в России и с удовольствием вспомнили выдающиеся моменты в истории компании вместе с клиентами и партнерами.

1. Являясь лидером российского рынка экспресс-доставки как в международных, так и во внутрисюоссийских перевозках, DHL Express регулярно ставит новые рекорды по количеству доставленных грузов и удовлетворенных клиентов. Эти цифры впечатляют: к примеру, в декабре 2014 года для клиентов в России было доставлено более

1,5 млн грузов, а в некоторые дни в пиковый сезон обрабатывается более 100 тыс. грузов.

2. Благодаря усилиям DHL Express, совместно с благотворительным фондом «Подари жизнь» и специалистами Федеральной таможенной службы в 2010 году была выработана исключительная процедура ввоза в Россию незарегистрированных лекарств, предназначенных для детей с онкологическими диагнозами. В феврале 2011 года DHL Express впервые импортировала незарегистрированный в России препарат «Эрвиназа» для Максима Ивкина, семилетнего мальчика из Белоярска. Основная сложность такой доставки состоит в обеспечении минимального транзитного времени и температурного режима. Большинство лекарств можно хранить только при определенной температуре, а термобокс рассчитан всего лишь на 72 часа, в течение которых нужно успеть не только доставить груз, но и провести

его таможенное декларирование. За время сотрудничества фонда «Подари жизнь» с DHL Express еще не было ни одного случая, чтобы лекарства пропали. С момента разработки процедуры DHL доставила для пациентов фонда «Подари жизнь» уже 207 грузов. Компания бесплатно проводит их таможенное декларирование, а также частично оплачивает транспортировку лекарств. А с марта 2012 года DHL Express также осуществляет доставку за границу образцов ДНК на исследование для подопечных фонда, которым требуется пересадка костного мозга.

3. В 2011 году DHL первой среди экспресс-перевозчиков, работающих в России, запустила выделенный внутрисюоссийский грузовой рейс по маршруту Москва – Екатеринбург – Новосибирск. Такие перевозки ежегодно запускаются в декабре, в пиковый период, когда спрос на услуги срочной доставки существенно возрастает, и выполняются





самолетом ТУ-204С. В 2013 году маршрут был продлен до Иркутска и позволил DHL Express временно доставить более 24 тыс. отправок более чем для 4 тыс. клиентов в российских регионах.

4. DHL Express поддерживает не только некоммерческие организации, но и ведущие спортивные события. На прошедшей в 2013 году XXVII Всемирной летней универсиаде компания организовала сверхсрочную доставку проб для Антидопингового комитета. При технической готовности проб, являющихся для авиакомпаний опасным грузом и требующих специальной сертификации, не ранее 2 часов ночи DHL ежедневно доставляла их из Казани в Москву уже к полудню, предусмотрев все возможные причины задержек при перевозке и разработав резервные схемы быстрой транспортировки.
5. Как и во всем мире, в России DHL Express стремится усовершенствовать сервис для своих клиентов, в том числе и сделав процесс таможенного декларирования для них более удобным. В частности, именно благодаря продуктивному сотрудничеству компании с таможенными органами в московском аэропорту Шереметьево было инициировано введение электронного декларирования грузов, которое значительно упрощает и ускоряет процесс доставки.

6. Именно в России работает самый северный офис DHL Express в мире – он расположен в Норильске, на 69° 20' 0" с. ш. Норильск – один из самых холодных и ветреных городов планеты: снег здесь лежит до 9 месяцев в году, а температура зимой достигает –50°С. Но даже в таких непростых погодных условиях DHL удается успешно обслуживать клиентов, связывая их по своей сети с более чем 220 странами и территориями мира.
7. DHL Express обладает одним из самых крупных в России собственных коммерческих автопарков: на сегодняшний день в нем более 940 современных брендированных автомобилей.



8. Российское подразделение компании перевозит действительно уникальные грузы. Например, одним из клиентов DHL является Ковдорский горно-обогатительный комбинат – единственный в мире производитель бадделейтового концентрата, образцы которого доставляются курьерами DHL по всему миру. Бадделейтовый концентрат применяется в производстве огнеупоров, керамики, стойкой эмали, абразивов, глазури для керамических плиток.
9. В 2014 году сотрудники DHL Express в Екатеринбурге помогли организовать перевозку скульптурного портрета великого российского мореплавателя Фаддея Беллинсгаузена в Антарктиду. 80-килограммовый памятник был успешно доставлен из Нижнего Тагила в офис DHL в г. Пунта-Арена в Чили, откуда был транспортирован уже водным транспортом.

идут на поддержку международных программ защиты климата по всему миру, в том числе на разработку возобновляемых источников энергии и альтернативных транспортных средств, восстановление лесов и т. д. Каждый клиент, использующий сервис GOGREEN, ежегодно получает сертификат, в котором отражается общая сумма выбросов CO₂, нейтрализованных благодаря его участию. Объем выбросов CO₂ в атмосферу для каждого груза рассчитывается с помощью запатентованного IT-приложения.

10. DHL Express стала первым логистическим оператором, открывшим для своих клиентов в России возможность компенсации негативного воздействия выбросов углекислого газа в атмосферу в процессе международной и внутрироссийской транспортировки грузов. Экологический сервис GOGREEN – это специальная надбавка из расчета на каждый килограмм отправленного груза; полученные средства



ОТ ВОЛОНТЕРА ДО АКТЕРА

ОДИН ШАГ

Уже в течение ряда лет подопечные нескольких детских домов в Московской области с нетерпением ждут очередного визита любимого театра. Его актеры дарят детям настоящую новогоднюю сказку с эффектным появлением Снегурочки, очень колоритным Дедом Морозом, песнями, танцами и, конечно, подарками. Все это волшебство устраивают не профессиональные актеры, а волонтеры DHL, которые проводят долгие вечера в репетициях и подготовке ярких костюмов.

О том, как, чьими усилиями и для кого работает театр, журналу «Вместе» рассказала Татьяна Ефремова, куратор волонтерской команды DHL Charity Team.

Татьяна, как давно в DHL работает волонтерский театр? И у кого родилась эта необычная идея?

Идея создания театра принадлежит одному из самых первых волонтеров в DHL – Марии Зайцевой. Еще будучи супервайзером отдела по работе с клиентами, Маша постоянно вовлекала своих коллег в организацию различных мероприятий для детей из социального приюта в Чехове. Самый первый спектакль был поставлен в 2009 году –

«Голый король». С того времени Маша уже успела подготовить шесть спектаклей.

Расскажи о репертуаре вашего театра: кто его определяет, готовит сценарии, выступает в качестве режиссера?

Каждый участник театральной труппы может предложить идею по новому спектаклю. Главная цель, к которой мы все стремимся, – сделать спектакль интересным для детей, чтобы он учил добру, взаимопомощи и правильному отношению к близким. После того как мы окончательно опре-



деляемся с выбором сказки, начинается период подготовки: адаптация сценария, поиск и изготовление костюмов и декораций, репетиции. Главный режиссер и бессменный художественный руководитель – Мария Зайцева.



Сценарии сказок мы стараемся адаптировать для наших зрителей, некоторые моменты даже могут перекликаться с нашей компанией! Например, на последней елке Снегурочку привозил курьер DHL Express, потому что Дед Мороз забыл ее в Великом Устюге.

Сколько человек в труппе и как часто готовятся новые постановки?

Сейчас театральная труппа состоит из 25 человек – это ее постоянные участники. С каждым спектаклем состав может немного меняться, регулярно появляются новые актеры.

Для кого и с какой частотой проводятся спектакли?

Основная целевая аудитория – это наши подопечные социальных учреждений, которые поддерживает волонтерская команда DHL Charity Team: дети из психоневрологической больницы в Рузе, из социального приюта в Чехове, взрослые пациенты психоневрологической больницы в Звенигороде, одинокие пожилые люди, проживающие в подмосковных больницах. В течение 2013–2014 годов мы провели шесть спектаклей для детей сотрудников DHL Express. За два года это мероприятие посетили около 900 детей и их родителей.

На твой взгляд, в чем секрет успеха непрофессионального театра? Насколько этот формат волонтерства вообще востребован?

Главный успех в том, что ребята действительно любят то, чем они занимаются! В обычной рабочей среде кто-то из наших актеров может показаться довольно замкнутым и серьезным человеком, а во время спектакля он полностью перевоплощается. В такой момент ты смотришь на своего коллегу совсем с другой стороны. В театре сотрудники могут проявить свои таланты и заняться тем, что они действительно любят: кто-то прекрасно поет, кто-то шьет, а кто-то делает макияж – каждый найдет занятие по душе! Участие в театральных постановках также положительно сказывается на их карьере. За последние два года уже восемь сотрудников из нашей команды перешли на новые позиции внутри компании DHL Express, а один из актеров, ранее не являвшийся сотрудником компании, теперь работает у нас.



Как создание волонтерской команды в целом повлияло на волонтерское движение в компании?

Наши постоянные актеры уже давно являются послами доброй воли DHL Express, именно они вовлекают новых участников в нашу команду. Если раньше основными участниками DHL Charity Team были сотрудники отдела по работе с клиентами, то сейчас нам удалось значительно расширить охват – теперь в команду волонтеров входят представители всех департаментов нашей большой компании.

Нам очень нравится проводить новогодние праздники для детей сотрудников. Особенно приятно то, что после спектаклей мы получаем массу положительных отзывов от наших коллег. Очень радует то, что они понимают, что мы непрофессиональные актеры и аниматоры. Мне кажется, такие мероприятия очень позитивно сказываются на общей атмосфере в коллективе, у детей сотрудников формируются правильные эмоции и отношение к месту работы родителей. Многие из них даже потом спрашивают: «А когда мы еще к тебе на работу пойдем?»





ПОСТУПАЙТЕ В ВЕДУЩИЕ ВУЗЫ РОССИИ ВМЕСТЕ С DHL!



Отправляйте документы для поступления в ВУЗ через DHL Express!

- Подавайте документы одновременно в несколько ВУЗов
- Не тратьте время на дорогу и ожидание в очереди
- Доверьте документы быстрому и надежному перевозчику

МЫ ПОМОЖЕМ ВАМ ДОБИТЬСЯ УСПЕХА!

Специальный тариф для абитуриентов 2015 года:

500 рублей при отправке из сервисных отделений DHL Express или при вызове курьера.

Адреса сервисных отделений DHL Express смотрите на сайте www.dhl.ru

Вы можете отслеживать доставку по WAP, SMS или через наш сайт www.dhl.ru

Мы доставим документы в приемные комиссии выбранных вами ВУЗов в кратчайшие сроки!

Акция действует с 01 июня по 20 августа 2015 г. только при отправке документов для поступления в ВУЗы на территории РФ при выборе услуги DHL ЭКСПРЕСС ПО СТРАНЕ. Вес отправки не должен превышать 500 г. Стоимость каждой отправки по специальному тарифу составляет 500 рублей, включая НДС. Чтобы воспользоваться специальным тарифом, необходимо предъявить аттестат или его копию. Оплата производится наличными в сервисных отделениях DHL Express или курьеру. Рекомендуем заранее убедиться, что выбранный вами ВУЗ принимает документы, отправленные службой экспресс-доставки, уточнить крайний срок приема документов, проверить наличие всех необходимых для поступления документов и иметь при себе адрес ВУЗа с индексом. В графе «Адресат» рекомендуем писать «Канцелярия» или «Приемная комиссия». DHL не несет ответственности за непоступление в выбранный вами ВУЗ. Тариф на уведомление о доставке составляет 250 рублей с учетом НДС.