


Вместе



Журнал для клиентов компании DHL Express

№3 (08) сентябрь 2012



Логистический центр будущего

■ **НОВЫЙ ХАБ DHL В ШАНХАЕ**

Все возможности за несколько кликов

■ **ЭЛЕКТРОННЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ**

Экспресс-доставка, спасающая жизни

■ **ФОНД «ПОДАРИ ЖИЗНЬ»**

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!

**Период летних отпусков остался
позади, а это значит, что все мы
с новыми силами приступаем
к завершению делового сезона.**

Уверен, что и в самые горячие по активности месяцы вы сможете заручиться нашей профессиональной поддержкой: все задачи по срочной доставке документов и грузов DHL Express, как обычно, возьмет на себя.

Я рад сообщить вам, что с этого выпуска журнал «Вместе» будет выходить в новом формате: он становится интереснее и красочнее, чтобы вы смогли еще больше узнать о работе DHL. В этом номере мы расскажем об открытии нового распределительного центра в Шанхае, возможностях наших электронных приложений, а также о проекте, которым DHL Express действительно гордится, – доставке лекарств из-за границы для маленьких подопечных благотворительного фонда «Подари жизнь». Как всегда, мы делимся впечатлениями о наших мероприятиях и волонтерских инициативах, которые не перестают быть важной частью мира DHL.

Надеюсь, вы вновь получите удовольствие от знакомства с новым номером нашего журнала!

С уважением и признательностью за выбор DHL,

Сергей Голосов

Директор DHL Express

в регионе Сибирь и Дальний Восток

НОВОСТИ

DHL ПЕРЕВЕЗЛА В ТАНЗАНИЮ ТРЕХ ЧЕРНЫХ НОСОРОГОВ



В рамках сотрудничества с благотворительным фондом Aspinall Foundation DHL перевезла из Великобритании в национальный парк Килиманджаро (Танзания) трех черных носорогов, родившихся в неволе в парке диких животных Port Lyrne. В последние годы численность черных носорогов в Африке значительно сократилась – причиной тому стали растущие масштабы браконьерства.

Особо важными пассажирами самолета DHL Boeing 757 стали самец Мондули и две самки – Грумети и Завади. Самолет был переоборудован таким образом, чтобы обеспечить безопасность и комфорт животных в течение продолжительного перелета. Носорогов сопровождали два авиационных инженера, два сотрудника парка Port Lyrne, два техника, отвечающие за погрузку животных, и ветеринар. Полет из аэропорта Мэнстон в международный аэропорт Килиманджаро длился 10 часов. В итальянском городе Бергамо самолет совершил дозаправку – в это время специалисты местного зоопарка готовы были оказать животным необходимую помощь, если бы она потребовалась после первого этапа путешествия. Из Килиманджаро носорогов перевезли

в национальный парк уже наземным транспортом, где их благополучно отпустили на волю.

ИМПОРТ ГРУЗОВ В РОССИЮ СТАЛ ЕЩЕ ПРОЦЕ

Компания DHL Express объявила о расширении спектра услуг по импорту грузов в Россию: в частности, недавно российским клиентам стала доступна услуга DHL BREAK BULK EXPRESS. Она дает возможность ввозить в страну консолидированный груз с последующей доставкой индивидуальных грузов. При этом таможенное декларирование проходит единый груз, который в дальнейшем расконсолидируется и доставляется индивидуально по нескольким адресам. Таким образом, таможенные пошлины оплачиваются клиентом только один раз. DHL BREAK BULK EXPRESS позволяет минимизировать расходы на складскую обработку груза, так как после прохождения таможенных формальностей индивидуальные отправления доставляются каждому адресату напрямую; сокращаются и затраты на доставку. Новая услуга обеспечивает преимущества и для конечных получателей: им не требуется оформлять какие-либо таможенные документы, а сроки доставки остаются минимальными.



МЕЖДУНАРОДНАЯ ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКА СТАЛА ЕЩЕ БЫСТРЕЕ ДЛЯ ДАЛЬНОГО ВОСТОКА



Компания DHL Express начала прямые авиaperевозки между Владивостоком и Гонконгом.

Теперь дважды в неделю грузы клиентов компании на Дальнем Востоке доставляются в глобальный распределительный центр DHL Express, откуда направляются в 220 стран мира.

DHL Express осуществляет международную доставку грузов через систему распределительных центров, расположенных в ключевых логистических узлах разных континентов. Это позволяет компании минимизировать транзитное время одновременно с сокращением затрат на транспортировку, что обеспечивает баланс цены и качества для услуг премиальной доставки. В частности, благодаря запуску прямого авиасообщения между Владивостоком и Гонконгом, компании удалось сократить время доставки из городов Дальнего Востока по большинству международных направлений на 1 день. Особенно привлекательны возможности экспресс-доставки в США: например, из Владивостока в Нью-Йорк груз дойдет всего за 1 день.

DHL EXPRESS ВОЗОБНОВИЛА ДОСТАВКУ ПАСПОРТОВ

DHL Express рада сообщить о том, что с 1 августа 2012 года оригиналы паспортов и свидетельства о рождении вновь принимаются на доставку как в Россию из других стран, так и из России за рубеж. Если Вам необходимо отправить оригинал паспорта или свидетельства о рождении Вашим родственникам или деловым партнерам за рубежом в самые короткие сроки, Вы можете обратиться к нам и воспользоваться нашими надежными и безопасными услугами по экспресс-доставке.

При заполнении накладной необходимо указать цель отправки паспорта (оформление визы, регистрация брака, поступление в учебное заведение, возврат

паспорта владельцу). Отправитель может выбрать ряд дополнительных услуг, в том числе проактивное уведомление о доставке, повышенную ответственность, а также воспользоваться возможностями доставки к определенному времени.

Воспользоваться услугой можно как при вызове курьера DHL Express, так и при обращении в сервисные отделения компании. Полный список сервисных отделений DHL Express в городах России доступен на официальном сайте компании по адресу www.dhl.ru.

БЕЗОПАСНАЯ ЛОГИСТИКА

Мероприятие для клиентов DHL Express, посвященное управлению логистическими рисками в банковской и финансовой отраслях, состоялось 30 мая 2012 года в столичном отеле Ararat Park Nayatt. Россия стала не первой страной, где был проведен Security Briefing: ранее он с успехом прошел в США и Объединенных Арабских Эмиратах.



Гостями мероприятия стали порядка 50 представителей российских компаний из финансовой и банковской отрасли. Модератором дискуссии выступил Мэтью Уэст, директор по развитию глобального бизнеса DHL Express. В рамках официальной части семинара Адриан Уилан, вице-президент DHL Express по безопасности и таможенным операциям, и Сем Леонг, заместитель директора глобальных Центров контроля качества, рассказали участникам о методах и технологиях, используемых DHL Express для обеспечения надежной и безопасной транспортировки ценных документов и грузов клиентов. В числе решений, о которых шла речь, – уникальные центры контроля качества, каждый из которых позволяет DHL проактивно управлять транспортировкой грузов в режиме реального времени и контролировать возможные риски, вызванные внешними факторами. Кроме того, вице-президент по операционной деятельности DHL Express в России Юрий Шевченко выступил с докладом о требованиях к безопасности грузов, предъявляемых российскими компаниями.

Одним из ключевых спикеров на семинаре стал член совета директоров, руководитель департамента розничной торговли Банка «Траст» Василий Кузнецов. Василий рассказал гостям мероприятия об опыте управления логистическими рисками в банковском секторе, а также о роли экспресс-доставки в процессе обеспечения безопасной транспортировки финансовых документов и кредитных карт по России и за границу.

Прекрасным завершением мероприятия стал фуршет, во время которого гости смогли пообщаться с представителями DHL Express и другими приглашенными гостями в неофициальной обстановке.



НОВЫЙ ДОМ ДЛЯ ЛИТТЛ ЛЕО

Очередная история со счастливым финалом, в которой довелось поучаствовать сотрудникам DHL Express, привлекла внимание многих зарубежных СМИ и блоггеров. Ее героем стал львенок Литтл Лео, который был найден в одной из квартир многоэтажного дома в Бейруте... на балконе.



Львенка обнаружила ливанская неправительственная организация по защите животных Animals Lebanon. Ему, в общем-то, повезло: в Ливане не существует законодательства о защите животных, страна даже не подписала Конвенцию ООН о международной торговле редкими видами диких животных и растений. Очень часто обезьяны, львы, птицы, в том числе редких видов, содержатся в неприемлемых условиях и погибают в тесных клетках и частных «мини-зоопарках». Фактически Ливан стал перевалочным пунктом для продажи диких животных из Африки.

Та же судьба могла постигнуть и маленького Лео: в возрасте двух недель его нелегально перевезли из Сирии – так он оказался у одного из жителей Бейрута в качестве домашнего питомца. Будучи оторванным от своей матери так рано, львенок страдал от истощения, но благодаря заботе сотрудников Animals Lebanon достаточно быстро смог поправиться, чтобы обрести новый дом в Южной Африке.

Парк Drakenstein Lion Sanctuary, находящийся в получасе езды от Кейптауна, был готов приютить Литтл Лео у себя. Но вопрос о транспортировке львенка оставался нерешенным, до тех пор пока об этой истории не стало известно сотрудникам компании DHL Express. При участии авиоперевозчика Emirates они смогли организовать безопасную перевозку Лео из Бейрута через Дубай в Южную Африку, взяв на себя все затраты. Конечно, условия транспортировки полностью соответствовали требованиям IATA, а состояние здоровья животного контролировалось на протяжении всего путешествия.

Чарльз Брюэр, управляющий директор DHL Express в стра-

нах Африки южнее Сахары, с гордостью рассказывает об этом проекте: «Перевозка животных на такие расстояния всегда сопряжена со значительным стрессом. Однако у DHL есть достаточный опыт в решении аналогичных задач, и мы приложили все усилия к тому, чтобы условия транспортировки львенка были максимально комфортными».

В Drakenstein Lion Sanctuary Литтл Лео адаптировался довольно быстро, но жить на воле ему, увы, не предстоит. В естественной среде обитания он выжить не сможет, так как провел слишком много времени рядом с людьми. «Жизнь в неволе с самых первых дней наложила на Лео свой отпечаток: это уже ручное животное. Вероятность того, что он сможет долго прожить на воле, близка к нулевой, так как люди для него ассоциируются с едой», – поясняет Пол Харт, владелец парка. «Когда Литтл Лео прибыл к нам, он впервые увидел небо над головой. С тех пор он все время смотрит вверх – должно быть, отсутствие крыши для него до сих пор непонятно и непривычно».

Сейчас о безопасности и комфортных условиях Литтл Лео можно не переживать: парк Drakenstein Lion Sanctuary дает возможность всем желающим «усыновить» львенка, помогая в его содержании. У Литтл Лео таких покровителей уже больше 30 – а значит, усилия команды DHL были не напрасны!



НОВЫЙ ХАБ DHL EXPRESS

В СЕВЕРНОЙ АЗИИ



В июле 2012 года состоялось крайне важное для международной сети DHL Express событие - в Шанхае был открыт новый распределительный центр. Инвестиции в крупнейший хаб компании составят \$175 млн. DHL Express также планирует инвестировать \$132 млн. в запуск к 2014 году 8 собственных самолетов по наиболее востребованным маршрутам, связывающим Шанхай с другими городами Северной Азии, а также Европы и США.

Новый распределительный центр DHL Express площадью 88 тыс. кв.м (это около 13 футбольных полей!) позволяет обрабатывать до 20 тыс. документов и 20 тыс. грузов в час. При строительстве нового хаба применялись передовые экологические решения: энергоэффективное освещение T5 и система подачи горячей воды,

работающая на солнечных батареях. Неиспользуемые компоненты электросети обнаруживаются автоматически и переводятся в «спящий» энергоэффективный режим.

Открытие распределительного центра в Шанхае стало завершающей вехой в формировании инфраструктуры азиатской сети DHL Express. Четыре круп-

ных хаба в Шанхае, Гонконге, Бангкоке и Сингапуре связывают между собой 70 терминалов компании. Региональная инфраструктура обслуживается более чем 40 самолетами, которые осуществляют полеты в 40 стран. В Азиатско-Тихоокеанском регионе грузы DHL Express каждый день перевозят около 690 коммерческих рейсов.





В ближайшие 2 года компания DHL планирует инвестировать 132 млн. долл. США (100 млн. евро) в развитие мощностей своей сети в Азии. Инвестиции будут направлены на запуск 8 грузовых самолетов на направлениях, связывающих Шанхай с Северной Азией, Европой и США. Запланированные рейсы будут осуществлять авиакомпании-партнеры и аффилированные авиалинии: Polar Air, Aerologic, DHL Air UK и др.

Существующее транспортное сообщение между распределительным центром DHL Express в Шанхае и Гонконгом, Осакой, Токио и глобальными хабами компании в Лейпциге и Цинциннати при запланированных на ближайшие годы инвестициях позволит существенно увеличить объемы перевозок по этим маршрутам. Кроме того, компания запустит новые рейсы между Шанхаем и Восточным Мидлендом (Великобритания).

В дальнейшем DHL планирует наращивать объемы перевозок экспресс-грузов



между глобальным распределительным центром в Шанхае, другими городами Китая и Тайванем. В ближайшие несколько месяцев будут запущены прямые рейсы в Инчхон, Тайбэй, Далянь и Циндао, а в 2013 году – в Пекин и Сямэнь.

«Компания DHL начала предоставлять услуги экспресс-доставки в регионе еще 40 лет назад и стала первым экспресс-оператором, вышедшим на рынок Китая 32 года назад, – рассказывает Кен Аллен, генеральный директор DHL Express. – Шанхай является одним из крупнейших торговых узлов Китая; на него приходится почти 39% стоимости всех импортируемых и экспортируемых Китаем товаров. Открытие распределительного



центра DHL Express сыграет чрезвычайно важную роль в поддержке роста нашего бизнеса, сокращении транзитного времени и повышении надежности сети DHL, а в дальнейшем позволит нам доставлять грузы клиентов в Северной Азии еще раньше».

Благодаря эффективной системе регионального и международного авиасообщения через аэропорт Шанхая, DHL Express обеспечит для своих клиентов значительную гибкость возможного времени доставки. В частности, для крупнейших городов Северной Азии и региональных центров будет доступен широкий спектр услуг по доставке к определенному времени; аналогичные возможности появятся и для транспортировки грузов через хаб в Шанхае в страны Европы и США.



Франк Аппель, генеральный директор Группы компаний Deutsche Post DHL:

«Открытие распределительного центра DHL Express в Северной Азии стало важнейшим этапом в развитии нашего бизнеса в Азиатско-Тихоокеанском регионе.

Благодаря стратегии оптимизации авиационной сети, нам удается удерживать позиции мирового лидера с точки зрения экономической эффективности грузоперевозок. В Азии происходит динамичная экономическая интеграция, а соглашения о свободной торговле устраняют международные барьеры. Поэтому логистическим компаниям необходимо заранее обеспечивать для себя необходимые мощности в целях поддержания высокой скорости доставки и наилучшего качества сервиса».

САМЫЙ ПРОСТОЙ СПОСОБ РАБОТАТЬ С DHL

Один из основополагающих принципов работы DHL Express – постоянный поиск новых решений, позволяющих сделать использование услуг компании как можно более удобным. Информационные технологии – одна из составляющих этой системы. О том, какие электронные предложения могут упростить процесс работы с грузами, рассказывает Евгений Криворучко, руководитель департамента развития ИТ DHL Express в России.



– Что такое электронные приложения DHL и для чего они нужны?

Электронные приложения DHL – это специальные программы, которыми могут воспользоваться клиенты нашей

компании для управления своими грузами. Транспортировка каждого груза – это не только его физическое перемещение, но еще и обработка информации о нем с момента поступления в нашу сеть до передачи адресату. Процесс сопровождается заполнением накладных, подготовкой документов, необходимых для таможенного декларирования, вызовом курьера, выяснением статуса отправления и прочее.

Использование средств электронной коммерции не только удобно для клиентов, но упрощает многие внутренние бизнес-процессы DHL Express. Очевидно, что первостепенное значение имеет скорость обмена информацией между различными отделами компании, выполняющими различные функции,

начиная с вызова курьера, заканчивая его непосредственной доставкой. Например, обработка рукописной накладной требует регистрации вызова оператором контакт-центра, помощи в правильном заполнении транспортной накладной курьером, ручного ввода данных об отправлении в БД с накладной и прочее. Если клиент использует электронное приложение, сотрудники DHL Express сосредотачивают свои усилия исключительно на процессе доставки, тратя меньше времени на сопутствующие операции. Курьеру при заборе груза не приходится ждать, пока клиент заполнит накладную, в контакт-центр поступает меньше звонков по отслеживанию грузов, снижается количество ошибок при заполнении накладных – все это позитивно отражается на качестве сервиса.



– Кто может использовать эти электронные приложения?

Все клиенты, имеющие под рукой компьютер с доступом в Интернет. При этом неважно, есть ли у вас номер договора DHL Express, – с нашими приложениями можно работать и в случае отправки грузов за наличный расчет. Диапазон доступных инструментов очень широк: можно выбрать легкую онлайн-версию без инсталляции ПО на своем компьютере, установить полноценную программу или выбрать приложение, работающее посредством электронной почты, – для тех клиентов, у которых существуют ограничения на выход в Интернет и установку сторонних программ.

– А насколько доступны эти инструменты?

Все электронные приложения DHL Express бесплатны. Совсем недавно мы запустили новый сервис – портал MyDHL, который стал единой точкой для доступа ко всем этим программам. Достаточно пройти простую процедуру регистрации на www.dhl.com/mydhl – и можно пользоваться всеми современными решениями для управления своими экспресс-грузами. Команда специалистов DHL оказывает техническую поддержку пользователей и предоставляет консультации по выбору оптимального приложения для каждого клиента

по телефону +7(495) 956-1001, доб. 2811 и электронной почте ru911@dhl.com.

– За счет чего клиентам удается сэкономить время при отправке грузов с помощью приложений?

Программные приложения хранят всю информацию о совершенных ранее отправлениях: адреса, индексы, документы и т. д. Заявку на выезд курьера можно оформить в онлайн-режиме – звонить в контакт-центр не потребуется. С помощью программ DHL также можно быстро рассчитать стоимость отправления, импортировать адресные книги из других приложений. Наглядный пример экономии времени: чтобы заполнить транспортную накладную от руки, понадобится около 3 минут. Если вы используете специальную программу, то при условии наличия в системе адресов получателей и отправителей на это уйдет около 15 секунд.

– Если клиенту необходимо отслеживать статус своих грузов, какое приложение ему следует выбрать?

Любое программное приложение DHL поддерживает возможность отслеживания статуса отправления, за исключением приложения eMailShip. Самый простой способ начать пользоваться этими программами – зайти на сайт www.dhl.ru и зарегистрироваться в сервисе MyDHL

или программе WebShipping, ссылки на которые размещены на главной странице.

Если нет ограничений на установку сторонних приложений, можно воспользоваться программой DHL Connect, которая позволяет подготавливать накладные и вызывать курьера быстрее, чем web-приложения.

Для отправления грузов из-за границы и их последующего отслеживания существует специальный инструмент – DHL Import Express Online, который, помимо прочего, позволяет сохранить конфиденциальность международного номера договора DHL при работе с партнерами за границей.

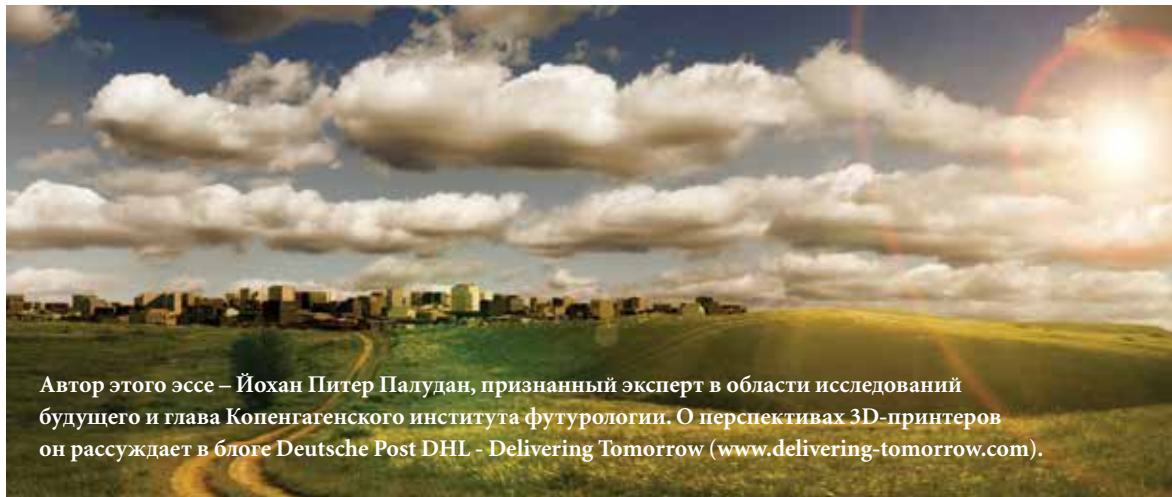
Наконец, если у клиента есть повышенная потребность в информировании о статусе отправления, можно воспользоваться специальным веб-приложением DHL ProView: с его помощью можно не только просматривать всю необходимую информацию в Интернете, но и получать уведомления на различных стадиях доставки по email или SMS, которые можно настроить самостоятельно.

Более подробную информацию о функциональных возможностях и преимуществах электронных приложений DHL Express можно найти на сайте ecom.dhl.ru.

ВСЕ ЕЩЕ РЕШАЕТЕ, ЧТО ВЫБРАТЬ?

Функции	DHL Connect	Web Shipping	Email Ship	Import Express Online	Proview
Оплата по договору	•	•	•	•	•
Оплата за наличный расчет		•	•		
Вызов курьера	•	•	•	•	
Печать накладных	•	•	•	•	
Адресные книги	•	•	•	•	
Единая БД		•			
Таможенные документы	•		•	•	
Отслеживание	•	•		•	•
Архивы	•	•		•	•
Отчеты	•				•
Заказ упаковки	•			•	
Расчет тарифа		•		•	
Расчет транзитного времени		•		•	
Не требует установки		•	•		•
Использование кириллицы	•				
Конфиденциальность номера счета				•	

3D-ПЕЧАТЬ: ТЕХНОЛОГИЯ БУДУЩЕГО?



Автор этого эссе – Йохан Питер Палудан, признанный эксперт в области исследований будущего и глава Копенгагенского института футурологии. О перспективах 3D-принтеров он рассуждает в блоге Deutsche Post DHL - Delivering Tomorrow (www.delivering-tomorrow.com).

Пару лет назад я путешествовал по северному Таиланду. В одной из деревень я увидел человека, который плёл большую корзину. На следующий день, когда мы снова проходили через ту же деревню, этот человек занимался все тем же делом. Меня осенило, что труд этого тайца у нас в Европе был бы оценен очень высоко. Он был вовлечён в производство, не наносящее вред окружающей среде. Он использовал только натуральные материалы локального происхождения и не потреблял органического топлива, т. е. его деятельность никак не влияла на изменение климата.

Я задумался: а сможет ли 3D-печать стимулировать развитие такого индивидуализированного производства с использованием местного сырья?

Классическое промышленное производство отличается от 3D-печати тем, что большая часть сырья пропадает (например, при сверлении или резке). При 3D-печати это исключено: здесь продукт создается путем нанесения материала слой за слоем под контролем специального программного обеспечения.

Многим кажется, что 3D-печать имеет шансы стать основной производственной технологией XXI века. Она сравнительно нова, и многие эксперты

ожидают снижения стоимости и расширения функциональности 3D-принтеров в будущем. Но обычно общество переоценивает потенциал технологических изменений в краткосрочной перспективе и недооценивает – в долгосрочной. Лично я не думаю, что в ближайшие 5 лет 3D-принтеры принесут в нашу жизнь серьезные изменения. Но в перспективе 20 или 30 лет их потенциал огромен. 3D-печать имеет все шансы изменить способ производства, существующие цепочки поставок. Более того, она может создать новое общество, в котором производиться будет только необходимое и в то время, когда это необходимо.

Пока что 3D-печать не может экономически конкурировать с традиционным массовым производством по себестоимости. Но ситуация вскоре изменится: индивидуализм в обществе, стремление к уникальности не исчезают. Причины этого – рост благосостояния и продолжающаяся во всем мире урбанизация. Когда люди переезжают из деревни в город, их окружение меняется, из замкнутого сообщества с четкими правилами и нормами они попадают в разнородную городскую среду, где есть больше пространства для самовыражения. 3D-печать позволит им производить полностью индивидуализированные продукты по той же стоимости, что

и продукты массового производства. Во-вторых, разработка продуктов имеет тенденцию ускоряться. 3D-принцип сокращает время от идеи до конечного продукта, позволяет реализовать принцип «точно в срок» (“just-in-time”) и снизить неэффективное потребление ресурсов.

Представления футуролога Яна Пирсона более фантастичны: он говорит о лечении рака при помощи 3D-печати. Он считает, что на основе рентгеновских снимков можно создать тепловые зоны, разрушающие клетки опухоли изнутри. Очевидно лишь одно: эта технология постепенно движет общество в сторону децентрализации. Переход к использованию солнечных батарей может сделать дома будущего не только пассивными потребителями энергии, но и ее производителями. Если объединить этот прогноз с возможностями 3D-печати, то каждая семья может стать практически автономной. Конечно, возникает вопрос о производстве еды, но научные фантасты уже решили эту проблему гидропоникой. В таком случае единственная необходимость в связи с внешним миром будет заключаться в приобретении сырья для 3D-принтеров. Значит ли это, что потребности в логистике в ее современной форме просто отпадут?

ЦЕНТРЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА DHL НА СТРАЖЕ ВАШИХ ГРУЗОВ

Каждый день DHL Express перевозит по всему миру сотни тысяч грузов, несмотря на неблагоприятные погодные условия, стихийные бедствия, политические волнения и сбои инфраструктуры. Но если клиенту требуется отправить важные документы или грузы из одной страны в другую, непредсказуемость внешних факторов может серьезно повлиять на его планы. Минимизировать ее помогают специалисты глобальных Центров контроля качества DHL.



Центры контроля качества (QCC) – уникальное конкурентное преимущество компании. По сути, сеть таких центров – это масштабная система детального мониторинга и уведомления. Она позволяет активно управлять грузами в режиме реального времени с момента их поступления в сеть DHL и до передачи адресату, чтобы в дальнейшем предпринимать решительные действия для устранения сбоев. Такой уровень прозрачности позволяет предупреждать проблемы до их возникновения, немедленно реагировать в случае рисков несоблюдения сроков доставки, устранять сложности на всем пути движения грузов и при необходимости информировать клиентов о любых критических событиях.

В DHL существует 3 глобальных Центра контроля качества, расположенных в Цинциннати, Лейпциге и Сингапуре. Их работу поддерживают региональные QCC. В каждом из этих Центров можно отслеживать движение груза из региона в регион, учитывая каждое его перемещение: забор, экспорт, процесс авиаперевозки, таможенную очистку – до той точки, в которой он благополучно оказывается в руках у клиента. В каждом Центре контроля качества применяются последние технологии мониторинга, включая телеметрические экраны, на которых сводятся данные, передаваемые

со всему миру, и ультрасовременное программное обеспечение для управления грузами – система мониторинга качества обработки грузов (QSMS).

В Центры стекается информация о полетах, отправлениях, метеорологические прогнозы и новости со всего мира. Все данные отслеживаются и анализируются, что позволяет специалистам держать руку на пульсе и учитывать ключевые внешние факторы, способные повлиять на транспортную сеть DHL Express. Как это происходит на практике? Команда международных специалистов Центров контроля качества отслеживает перемещения грузов 24 часа 7 дней в неделю – в режиме реального времени. В сети DHL существуют контрольные точки, через которые грузы должны проходить к определенному времени. В случае какого-либо отклонения от графика агент Центра контроля качества получает уведомление и связывается с сотрудниками DHL Express в той стране, где возникла задержка.

Далее выясняются причины задержки и применяются все меры к тому, чтобы

груз как можно быстрее продолжил путь. Если проблему невозможно решить немедленно, например из-за глобальной угрозы безопасности или масштабного стихийного бедствия, персонал Центра контроля качества оперативно связывается с контакт-центром, чтобы проинформировать клиентов о задержке.

Мониторинг грузов – сложный процесс, требующий привлечения значительных ресурсов и временных затрат. Поэтому DHL Express отслеживает в Центрах контроля качества все международные отправления к определенному времени, а также грузы, отправляемые в рамках услуги Medical Express – для них требуется специальный температурный режим при минимальных сроках доставки.

По мере развития мировой торговли требования к надежности глобальных провайдеров услуг также возрастают. Создав Центры контроля качества, DHL Express сделала очередной шаг к высочайшему качеству сервиса – и в этом клиенты компании могут убедиться на практике.



МЫ РАБОТАЕМ, ЧТОБЫ ЖИЗНЬ ПРОДОЛЖАЛАСЬ

Ежегодно в России примерно пять тысяч детей получают страшный диагноз: онкологическое или онкогематологическое заболевание. Если болезнь диагностировать вовремя и сделать все необходимое, то спасти можно 80% больных. И здесь играют роль не только мастерство врачей и успешно проведенная операция, но и длительное и очень дорогое медикаментозное лечение. Речь идет, как правило, о сотнях тысяч, а иногда и о миллионах рублей.



Лекарства, которые уже активно используются за рубежом, на российский рынок приходят с запозданием в несколько лет. Болезнь не станет ждать, и единственный выход в такой ситуации – это приобрести жизненно важные препараты за границей.



Еще чуть более года назад из-за несовершенства законодательства родители заболевших детей были вынуждены самостоятельно собирать средства и приобретать лекарства. Часто им не оставалось ничего иного, кроме как искать пути неофициального ввоза таких препаратов на территорию РФ.

В декабре 2010 года в аэропорту Внуково таможенными органами была задержана женщина, которая пыталась ввезти в Россию незарегистрированные лекарства. Эти лекарства предназначались для лечения тяжелобольных детей – подопечных фонда «Подари жизнь». Поднявшая по этому поводу шумиха и стала своего рода катализатором, который помог кардинально изменить ситуацию.

Федеральная таможенная служба (ФТС) через Ассоциацию экспресс-перевозчиков обратилась к крупнейшим экспресс-операторам с просьбой принять участие

в разработке процедуры ввоза незарегистрированных лекарств в Россию. Первой, кто откликнулся на эту просьбу, была компания DHL Express. На согласование жизненно важной для многих больных детей таможенной процедуры потребовалось около месяца.

«Совместно с ФТС мы прописали ряд условий, при которых можно ввозить незарегистрированные лекарства на территорию России, – вспоминает Оксана Шпитальникова, руководитель

Благотворительный фонд помощи детям с онкогематологическими и иными тяжелыми заболеваниями «Подари жизнь» был учрежден 26 ноября 2006 года актрисами Диной Корзун и Чулпан Хаматовой. Основной задачей фонда является сбор средств на лечение и реабилитацию детей с онкологическими и гематологическими заболеваниями.

департамента таможенных операций DHL Express. – Раньше для ввоза таких лекарств требовался миллион бумаг, ни одна клиника не была в состоянии собрать их все. Поэтому в новой процедуре мы четко определили, что и в каких случаях требуется, ограничившись минимальным комплектом документов. Кроме того, мы привлекали к разработке этой процедуры сотрудников фонда и таможенных специалистов на местах. Важно было, чтобы все понимали ее одинаково и написанное на бумаге легко было реализовать на практике».



Дмитрий Петров
координатор программ фонда «Подари жизнь»

В феврале 2011 года DHL Express впервые импортировала незарегистрированный в России препарат «Эрвиназа». Груз для Максима Ивкина, семилетнего мальчика из Белоярска, был «на особом положении». Каждый шаг процесса транспортировки контролировался как со стороны ФТС, так и со стороны DHL. Все были готовы оперативно среагировать в случае, если что-то пойдет не так. К счастью, первая отправка прошла удачно, впрочем, как и все последующие.

«Подари жизнь»

приобретает порядка 90% незарегистрированных лекарств, которые ввозятся в Россию для лечения детей, заболевших онкологическими заболеваниями.

«На врачебном консилиуме принимается решение, что пациенту необходим препарат, который, к сожалению, не разрешен к продаже у нас в стране. И не потому, что он является опасным,

а просто из-за того, что не прошел еще государственную регистрацию. Сложность российского законодательства такова, что для регистрации препарата не могут быть использованы результаты клинических исследований, сделанных в других странах.

А сам процесс клинических исследований и регистрации достаточно долгий и дорогостоящий, поэтому фармацевтическим компаниям выгодно регистрировать лишь лекарства массового спроса», – отмечает Дмитрий Петров, координатор программ фонда «Подари жизнь».

Итак, ребенку для выздоровления необходимо незарегистрированное лекарство, клиника обращается в фонд «Подари жизнь» с просьбой помочь найти и приобрести его за границей. Параллельно с поиском лекарства и финансовых средств на его приобретение клиника подает в Минздрав заявку на ввоз препарата в Россию. Так как, согласно российскому законодательству, это возможно только для медицинских учреждений в целях оказания помощи по жизненным показаниям конкретного пациента, в заявке клиника должна указать название препарата, производителя, дозировку, необходимое количество и имя пациента. К заявке также прилагаются решение врачебного консилиума и копия паспорта или свидетельства о рождении пациента.

Фонд не отказал в приобретении незарегистрированного лекарства еще ни одной больнице. Но, к сожалению, до сих

пор не все российские клиники обращаются за подобной помощью.

Многие не хотят или боятся лишний раз «беспокоить» Минздрав, а без его разрешения легально ввезти препараты в Россию невозможно.

В данный момент лекарства заказываются и доставляются с оптовых баз в Лондоне и Ганновере, так как в розничных аптеках приобрести лекарства без рецепта Евросоюза невозможно.

«Часто производители отказываются работать с нами, но иногда нам удается повлиять на их решение».

Кроме того, иногда фонд работает напрямую с производителями, что значительно снижает стоимость препаратов. Так как лекарства заказываются под конкретного пациента, впрямую их приобрести нельзя. Однако если одновременно лекарство требуется нескольким пациентам, фонд комплектует для них одну отпарку.

Дмитрий Петров рассказывает: «С приобретением лекарств за границей тоже не всегда все просто. Например, пациенту нужен препарат, который прошел апробацию в США, но еще не зарегистрирован в Европе, а значит, купить его там нельзя. Высокая стоимость лекарств в Штатах, а также необходимость соблюдения температурных режимов и сроков доставки делают их приобретение невозможным. Также существуют препараты, которые могут поставляться производителями только напрямую в больницы, а не через оптовые базы или аптеки. Это сильно усложняет нам жизнь, потому как сама больница не имеет средств оплачивать лекарства, все финансовые расчеты идут через фонд. Зачастую производители отказываются работать через нас. Иногда нам удается как-то повлиять на их решение».

После того как заказ оформлен, а счет оплачен, Дмитрий пишет письмо консультанту DHL Express, который оформляет заявку на вызов курьера. А дальше – дело техники!

«В этом проекте особенно важно работать на опережение, – рассказывает Татьяна Тихонова, менеджер по импорту. – Дмитрий из фонда «Подари жизнь» заранее готовит и присылает нам все документы, мы заблаговременно отправ-





Татьяна Тихонова
Менеджер по импорту DHL

ляем разрешение Минздрава в Шереметьево, чтобы они оформили транзит к нам. Пока груз едет из Шереметьево, мы уже подаем декларацию – опять-таки заранее, поэтому к моменту фактического прибытия груза все уже готово к его выпуску и доставке в больницу».

Документы по этому проекту готовят одни и те же декларанты, которые уже оформили не один груз, знают все тонкости, ведут подборку необходимых документов, например описаний лекарств или шаблонов деклараций. Так что весь процесс отработан.

Основная сложность этого проекта заключается в обеспечении минимального транзитного времени и температурного режима. Ведь большинство лекарств можно хранить только при определенной температуре, а термобокс рассчитан всего лишь на 72 часа. За это время нужно успеть не только доставить груз, но и провести его таможенное декларирование. Если что-то пойдет не так и груз задержится в пути больше, чем на 1 день, то, считай, все труды и деньги пропали зря. Да и люди, которым предназначается препарат, не могут долго ждать.

За время сотрудничества фонда «Подари жизнь» с DHL Express еще не было ни одного случая, чтобы лекарства пропали. Конечно, возникали и сложные ситуации, но, к счастью, в такие моменты все стороны сработали оперативно и нашли способ вовремя доставить груз. Например, один раз в разрешении Минздрава была неправильно указана страна

отправления, а это значит, что ввоз препарата в Россию без уплаты таможенных платежей был невозможен. DHL взяла оплату НДС на себя, что помогло оперативно выпустить груз и доставить его в больницу. Тем не менее никто не застрахован от форс-мажорных обстоятельств, поэтому у DHL Express есть специальный план действий на такие случаи. Например, в Шереметьево можно заменить хладагент, тем самым продлив срок действия термобокса.

Даже таможенные инспектора с особым трепетом относятся к грузам от фонда «Подари жизнь». И хотя, согласно инструкциям, ни один груз не может

быть выпущен после 18:00 (это считается серьезным нарушением)

они никогда не отказывают, даже если сотрудники DHL Express приносят документы за полчаса до конца рабочего дня. Хотя у инспекторов практически не остается времени, они все равно принимают их и, отложив обработку других грузов, стараются успеть выпустить лекарства в тот же день. Грузы фонда они считают приоритетными и делают это не по инструкции или указанию сверху, а по велению сердца.

С февраля 2011 года DHL Express доставила порядка 140 жизненно важных грузов

для более чем 100 детей. Компания бесплатно проводит таможенное декларирование всех грузов фонда «Подари жизнь», а также частично оплачивает транспортировку лекарств. Проект развивается, количество отправок растет, подключаются новые клиники, в том числе региональные – сейчас их уже 16. С марта 2012 года DHL Express осуществляет доставку за границу образцов ДНК на исследование для подопечных фонда, которым требуется пересадка костного мозга.

Максим Ивкин – первый ребенок, для которого DHL доставила незарегистрированное лекарство из-за границы, по словам папы и лечащего врача, в данный

«В этом проекте мы работаем на опережение. К моменту прибытия груза все документы готовы для его выпуска».

момент чувствует себя хорошо и раз в 2 месяца приезжает

в Нижневартовскую больницу на поддерживающие процедуры.

В целом вести статистику по количеству выздоровевших детей очень сложно, потому как иногда у ребенка может наступить ремиссия, его выписывают из больницы, но неожиданно возникает осложнение, не связанные с основным заболеванием... К сожалению, даже самые лучшие лекарства не дают 100% гарантии выздоровления. Но никто не сможет нам сказать, что мы не попытались спасти чью-то жизнь.



НЕ МЕДЛИТЬ НИ МИНУТЫ



Фото: drugoi.liverjournal.com

В ночь на 7 июля страшное стихийное бедствие обрушилось на несколько районов Краснодарского края. По данным МЧС, погибли 172 человека, большинство из них – в Крымске. Сотрудники DHL Express со всей России откликнулись на призыв о помощи, организовав сбор необходимых пострадавшим вещей и доставку их в Новороссийск – ближайший город к месту трагедии, где есть офис DHL.

За полторы недели новороссийский филиал DHL принял 3 тонны гуманитарной помощи: еду, одежду, средства гигиены и многое другое. Водителям приходилось нелегко: груз забирали из аэропорта сразу на нескольких автомобилях, и каждый был забит до отказа. В самом офисе также кипела работа: мешки нужно было вскрывать, просматривать, какие-то вещи приходилось перекладывать.

Изначально присланные вещи планировалось отвезти в пункт выдачи помощи. Но, изучив ситуацию, сотрудники DHL поняли, что помощь нужно доставлять адресно. «Человек, который действительно пострадал от наводнения, просто никуда не пойдёт. Он будет заниматься разбором завалов и уборкой в своем дворе и только под вечер вспомнит, что у него, оказывается, нет теплого одеяла и совсем нечего есть. А на этих пунктах часто оседают цыгане и аферисты, которые берут вещи с целью перепродажи», – рассказывает

операционный супервайзер DHL Express Яна Ерш.

Среди вещей, переданных в Новороссийск, было много детских подгузников, но, по словам волонтеров, у пострадавших их как раз было в достатке. В итоге получателей помощи нашел курьер DHL Express. Он приехал доставлять пакет документов в одну из больниц Новороссийска, и оказалось, что в ней лежали роженицы из Крымска. Их отвезли в эту больницу сразу же после трагедии, а потом благополучно о них забыли. DHL доставила им подгузники, продукты и одежду.

Информацию о нуждающихся в помощи собирали через знакомых и социальные сети. Вещи передавались с волонтерами, которые направлялись в Крымск и Нижнюю Баканку. Зачастую это были обычные семьи или просто друзья, которые бросили все свои дела и поехали помогать пострадавшим. Волонтерами стали и сами сотрудники DHL Express:

узнав о трагедии, в выходные многие из них отправились в пострадавшие населенные пункты, закупив еду и воду, просто чтобы выполнить свой гражданский долг.

Яна Ерш,
операционный
супервайзер DHL
Express в Ново-
российске:



«Я очень горжусь своими коллегами: несмотря на колоссальные объемы грузов, которые к нам поступили, никто не жаловался, просто спокойно делали свое дело. Все были рады, что у нас все хорошо, мы остались живы, и были только рады помочь тем, кто действительно в нуждался в нас. Эта ситуация помогла нам понять, в какой дружной компании мы работаем. Мы получили много теплых слов поддержки, писем от ребят из разных уголков нашей страны, и это помогло нам преодолеть страх и стресс».

ИМПОРТ? ПРОЩЕ, ЧЕМ КАЖЕТСЯ!



www.dhl.ru

Вы уже работаете с DHL, но еще ни разу не пользовались услугой ИМПОРТ ЭКСПРЕСС – сервисом по доставке груза из-за границы в Россию? Вы импортируете грузы, которые впоследствии необходимо доставлять по России?

Откройте импортный счет, связавшись с коммерческим представителем или консультантом DHL в Вашем городе, получите первый груз DHL ИМПОРТ ЭКСПРЕСС или DHL BREAK BULK EXPRESS по этому счету и воспользуйтесь специальным предложением: мы будем рады предоставить Вашей компании скидку до 10% на доставку грузов по России к определенному времени дополнительно к Вашим текущим тарифам!

Предложение действительно до 31 декабря 2012 года. Скидка распространяется на следующие продукты DHL Express: ЭКСПРЕСС 09:00 ПО СТРАНЕ, ЭКСПРЕСС 10:30 ПО СТРАНЕ; ЭКСПРЕСС 12:00 ПО СТРАНЕ; ЭКСПРЕСС 18:00 ПО СТРАНЕ.

Полные условия акции уточняйте у коммерческих представителей или у консультантов по телефону DHL в Вашем городе.

DHL
EXPRESS