

DELIVERY INFORM

НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ КАЖДОГО



ТЕМА НОМЕРА:
Октоберфест

**Путь от ОПЕРА
к директору**

СТР: 5-6

**Женщины в
логистике**

СТР: 2



ПЕРСОНАЛЬНОСТЬ ВО ВСЕМ



СТР: 8

История одного представительства



СТР: 9

Маркетинг: как стиль жизни



СТР: 12

Красота спасет Мир



СТР: 13

Использование GPS - в логистике





Генеральный директор Муравей Е.С.

Курс на персональность!

текст: Муравей Е.С.

Здравствуйте, уважаемые читатели!

Что год нам грядущий готовит? Я всегда думаю об этом, когда уже снежинки кружатся за окном, город переливается огоньками и в морозном воздухе летает дух Рождества. Обычно в это время, по традиции, подводятся итоги и намечаются планы на год грядущий. Так было и в этот раз.

В конце 2012 года я старалась максимально пообщаться со всеми подразделениями компании, услышать как мнение клиентов, так и мнение коллектива. Вы заполняли анонимные анкеты, писали мне на электронную почту свои предложения, поднимали важные вопросы на совещаниях и т.д.

В январе 2013 года был проведён совет директоров, на котором и ставился вопрос развития компании в этом году, обсуждались проблемы и принимались решения, которые я хочу сегодня озвучить во всеулышание, но многим они уже знакомы, т.к. они отражают мнение большинства из вас.

Как вы знаете, 2012 год прошёл под слоганом «Качество в центре внимания» и мы действительно осязательно улучшили качество предоставляемых услуг:

- проведено обучение сотрудников на тему культуры общения;
- произведены ремонт или организованы зоны для обслуживания клиентов на представительствах;
- пересмотрены графики движения автомобилей, уменьшены сроков доставки;
- создано 15 региональных центров;
- введены новые дополнительные услуги по упаковке груза;
- произведено брендрование внутригородского транспорта.

В 2013 году мы берём курс на персональность — «Персональность во всём!» Что это значит? Это значит, что мы станем ближе к клиенту, разработав и предоставив новые бизнес-решения:

- Индивидуальные тарифы для клиента;
- Внедрим отраслевые виды упаковки;
- Закрепим за клиентами персональных менеджеров, которые будут решать все поступающие от клиентов вопросы самостоятельно;
- Запустим персональный онлайн-сервис, благодаря которому, клиент сможет сократить время на «дозвоны» в компанию, и самостоятельно получать необходимую информацию.
- Дадим старт Программе лояльности, в которой каждый клиент сможет получать дополнительную выгоду от работы с нашей компанией;
- Реализуем доставку грузов во все населённые пункты Украины, независимо есть у нас представительство в этом населённом пункте или нет;
- Начали предоставлять услуги по Международной доставке грузов с таможенно-брокерскими услугами и др.

Да, задачи перед нами стоят непростые, но я уверена, что благодаря нашей слаженной работе, оптимизации рабочих процессов, умению работать в команде мы справимся! Ведь самое главное понимать, что именно вы, уважаемые сотрудники и клиенты, являетесь «лакмусовыми бумажками», которые могут в действительности показать эффективность наших решений и сервисов, высказать своё мнение или предложить идеи по улучшению работы как всей компании, так и вашей лично. Со своей стороны, я всегда готова к общению, обсуждению и встречам с вами!

В заключение, в этот солнечный радостный день хочу от всего сердца поздравить всех представительниц слабого пола с прекрасным праздником — Днем 8 Марта! Желаю вам яркого весеннего настроения, любви и семейного благополучия. Пусть приятные воспоминания, которые подарит праздник, сохранятся в вашей душе на весь год. Будьте здоровы и счастливы!

Генеральный директор Муравей Е.С.



Совет директоров - Ивасив А.В., Костюшко К.В., Муравей Е.С.



Совет директоров - 2013



Женщины в логистике

текст: Самарина Е.С.

В канун 8 Марта мы решили уделить особое внимание теме «Женщины в Логистике». Вряд ли кто-то задумывался о том, насколько популярна женская половина в столь специфической деятельности, ведь логистику, на первый взгляд, можно считать сугубо мужским занятием. Хотя вся жизнь женщин пронизана логистическими решениями: как расположить продукты в холодильнике, как проложить маршрут от дома к работе, чтобы при этом успеть завести ребенка в садик и скупиться для дома и еще много подобных примеров.

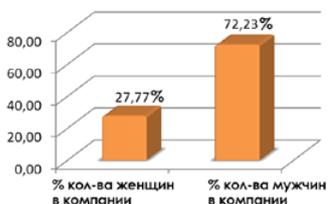
Для начала хотелось бы озвучить немного статистики на тему «Женщины в логистике». Исследование, проведенное Европейской транспортной федерацией, показало, что женщины занимают всего 20,5% от общего числа должностей в транспортной отрасли. Журнал Logistics Today сообщает, что одной из задач отрасли в будущем будет увеличение доли женщин. В качестве примера приводится Институт логистики в Канаде, где из 2000 сотрудников только 286 женщины!!!

«Настало время более открыто разговаривать о проблеме привлечения женщин в логистику, чтобы не столкнуться с острой нехваткой квалифицированных кадров в будущем. Компаниям следует уделять больше времени и ресурсов на поддержку и создание специ-

ализированных программ, чтобы стать более привлекательными для потенциальных новых специалистов. Школы и учебные заведения должны поддерживать и продвигать логистику, так как они могут оказывать огромное влияние на новое поколение профессиональных кадров» – говорит Эелко Дийкстра (Eelco Dijkstra), директор компании Europhia Consulting. А теперь рассмотрим данные компании Делвери. Ознакомившись с вышеизложенной информацией, мне было интересно провести анализ количественных показателей прекрасной нашей половины в нашей компании. Данные, которые были получены, отличались от данных исследования Европейской транспортной федерации.

В целом по компании, включая сотрудников представительств, центрального офиса и региональных центров, 27,77% составляют женщины. А вот в центральном офисе есть существенные отличия – представительниц прекрасного пола – 76,34% от общего количества сотрудников! Так что доверия к женской половине в нашей компании гораздо больше чем в мире.

Женщины в логистике начинают занимать все более активные позиции, и в доказательство этому можно привести множество ярких примеров. Один из них – общественная организация «Украинская логистическая ассоциация»



Представительницы логистики



Митяева Елена Васильевна

Должность: заместитель начальника транспортного отдела
Старт карьеры: помощник регионального директора
Опыт работы в компании: 2 года



Новикова Юлия Алексеевна

Должность: начальник транспортного отдела
Старт карьеры: диспетчер
Опыт работы в компании: 3,5 года



Великохатко Лариса Петровна

Должность: начальник диспетчерского отдела
Старт карьеры: диспетчер
Опыт работы в компании: 3 года



Рудяга Наталья Николаевна

Должность: начальник отдела логистики
Старт карьеры: менеджер по ТЭД
Опыт работы в компании: 2,5 года

www.ula-online.org, президентом которой является Григорак Мария Юрьевна. Основной ее деятельностью является преподавание в Киевском авиационном университете, в котором она заведует кафедрой логистики и транспорта. Кроме того, именно под началом Марии Юрьевны появилась впервые в Украине кафедра логистики и новые должности по логистике в классификаторе профессий.

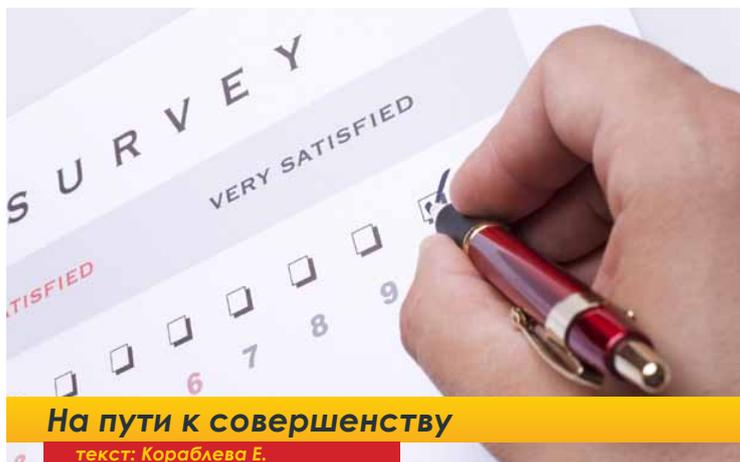
Еще один пример-общественная организация Америки и Великобритании «*Woman and Logistics*», представителями которой являются женщины-логисты разных уровней от студентов до топ-менеджеров. На их сайтах можно вступить в организацию и принимать активное участие в мероприятиях, которые предлагают организаторы. www.womeninlogistics.org.uk www.womenandlogistics.com

Интересный проект под названием «*Women in Logistics Middle East*» реализовывает компания DHL. В рамках данного проекта компания DHL сотрудничает с Институтом логистики и транспорта ОАЭ. Проект направлен на развитие карьеры женщин Ближнего Востока в сфере логистики, обучение и удержание женщин в этой отрасли.

С гордостью можем сказать, что наша компания идет в ногу со временем, так как уже давно доверяет женщинам и верит, что они не хуже мужчин разбираются в логистике.



Исполнительный директор Самарина Е.С.



На пути к совершенству

текст: Кораблева Е.

Все можно сделать лучше, чем делалось до сих пор.
Генри Форд

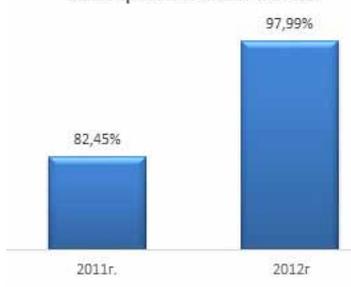
По традиции в нашей компании на пороге Нового года подводятся итоги за уходящий год, определяются цели и задачи на год грядущий. И уже второй год подряд, в декабре, нами путем анкетирования клиентов, проводился опрос наших клиентов о качестве нашей работы в течении прошедшего года.

Анкетирование 2012 проходило с 5.11.2012 по 21.12.2012. Всего поступило и было обработано 1444 анкеты, что в 3 раза больше, чем в 2011 году.

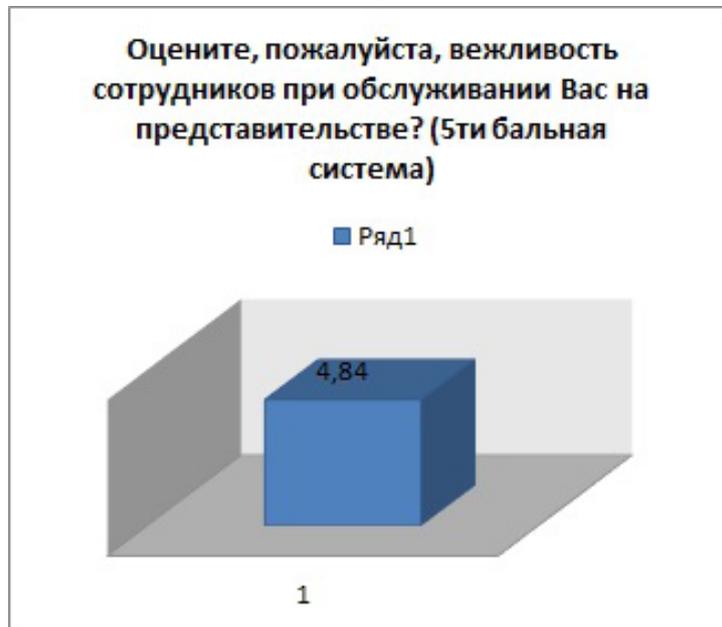
2012 год для «Деливери» стал годом значительных перемен, поэтому нам особенно важно было получить обратную связь от клиентов, понять, как воспринимаются все наши нововведения (обучение сотрудников, тренинги, смена системы управления, открытие региональных центров по всей Украине) и в каком направлении следует двигаться в 2013 году. В целом количество положительных ответов увеличилась на 15% по сравнению с результатами, полученными в 2011 году.

При анализе итогов анкетирования, для сравнения с прошлым годом, нам приходилось учитывать тематику задаваемых вопросов и произошедшие изменения

Процентное соотношение положительных ответов анкетирования 2011г. и 2012г.



в Компании — часть вопросов кардинально разнятся по содержанию, это связано с изменениями в структуре



компании — открытием 15-ти региональных центров со своими информационными службами, менеджерами, бухгалтерией и руководителями.

Стратегически важно было сопоставить те позиции, которые можно сравнить. Таких позиций в анкетах получилось 12, и здесь среднее количество положительных ответов увеличилось на 4,68%. При этом стоит напомнить, что стратегия компании в 2012 году была направлена на улучшение качества предоставляемых услуг. Ряд проведенных мероприятий, таких, как: дополнительная мотивация персонала на конкурсной основе, тренинги, системная работа Центра обучения «Деливери», использование системы оценки качества работы — «Тайный покупатель», удалось определить основные преимущества Компании:

1. Более 90% респондентов довольны оценкой стоимости перевозки и сроками доставки их груза;

2. 86% отметили большой выбор дополнительной упаковки и ряд информационных услуг;

3. 98% станут обязательно рекомендовать нашу Компанию своим партнерам, друзьям и знакомым, что на прямую свидетельствует о доверии к Компании;

4. 93% довольны скоростью оформления отправки и получения их грузов;

5. 90% респондентов отмечают возможность загрузки крупногабаритных и тяжело-

ких, как система обратной связи (анкетирование клиентов) позволяет выявить и устранить проблемы в ежедневной работе, составить ряд профилактических мер для их устранения и выявить дополнительные потребности наших клиентов. Что позволяет поставить стратегические задачи для Компании на следующий год.

В условиях рыночной конкуренции Компания «Деливери» стремится выйти на новый уровень работы, обеспечить максимальный комфорт клиентам при сотрудничестве. Именно поэтому слоганом на 2013 год является «Персональность во всем!». Что же это такое и чего именно коснется «персональность»? — ВСЕГО! Усилия Компании направлены на то, чтобы каждый клиент, работая с нами, ощутил свою значимость и исключительность. И 2013 год будет годом внедрения исключительных по новизне и инновациям сервисов и новых возможностей для наших клиентов. Следите за нашими статьями в рубрике «Дневник развития» и новостями на корпоративном сайте Компании. Вас обязательно удивит и порадует множество новых возможностей.

Отзывы клиентов:

■ Хотелось видеть больше гордости в вкладке «наши представители», всего наилучшего! **Трейдсистем, ООО г. Макеевка**

■ Приятно работать с вашей компанией, так держать! **ООО Спектр-Канцпласт, г.Северодонецк**

■ Спасибо, что вы есть. Расширение вашей компании. **ООО АСМ Харьков, г. Харьков**

■ Крепкого здоровья и успехов в бизнесе. **ООО «Инлекс Квадро», г. Киев**

■ Очень приятно с вами работать и спасибо за ваши акции. **И.И. Денянич, г. Хмельницкий**

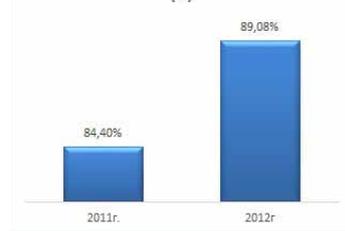
■ Развивайтесь и совершенствуйтесь, на наш взгляд вы сегодня лучшие. **Контур-Рент, ООО г. Коцюбинское**

весных грузов и помощь в их выгрузке/погрузке на представительства «Деливери».

В проведенном опросе клиенты Компании смогли оценить вежливость наших сотрудников на представительствах с оценкой - от 0 до 5 баллов. С гордостью можно говорить о результатах – 4,84 по пятибальной системе.

Результаты современных методов исследований, та-

Среднее количество положительных ответов анкетирования 2011г. и 2012г. (%)



Специалист отдела стандартизации и качества услуг **Кораблева Е.**

Верить в победу - наполовину победить!!!

текст: Самарина Е.С.



Вот уже который год в компании проводятся конкурсы на почетное звание лучшего сотрудника, лучшего отдела, лучшего руководителя. Не будет исключением и этот 2013 год. Многие уже на личном опыте ощутили вкус победы и получили материальные вознаграждения. Кто-то этим гордится, кто-то просто рад получить приз, а кому-то просто хочется быть отмеченным за свои старания, но всех нас объединяет азарт стать лучшим в своей профессии.

В этом году конкурс на звание «Лучшего» будет проходить по новому сценарию. Три площадки для соревнований – это региональные представительства, центральный офис и агенты по продажам. И в каждом из этих направлений свои условия, свои номинации и свои призы. Отмечу, что конкурс продлится почти год, а оглашение промежуточных результатов будет способствовать нешуточной борьбе за пьедестал почета. Ну а теперь обо всем по порядку...

Первое направление – «Лучший агент по продажам». Это самое немногочисленное направление, в плане

количества участников, но очень важное для развития и существования компании. Основными критериями, по которым будет оцениваться кандидат, станут наращивание оборотов клиентов и доля дополнительных услуг в их обороте, расширение клиентской базы и состояние дебиторской задолженности. Победителей в этой номинации будет трое. Каждый, согласно занятого места, получит свою профессиональную премию.

Второе направление конкурса – это определение «Лучших» в Центральном офисе. Победители будут выбраны сразу в нескольких



номинациях, а именно лучший директор департамента, лучший руководитель в каждом департаменте и лучший сотрудник отдела в каждом

департаменте. Итого 13 сотрудников центрального офиса получат почетные звания и призы. Оцениваться конкурсанты будут по среднегодовому проценту выполнения поставленных перед ними задач. Такой формат проведения конкурса значительно увеличивает шанс победить.

Ну и наконец, самое многочисленное направление в конкурсе – Региональные представительства. Здесь «лучших» будут выбирать по всем категориям сотрудников. Это операторы, логисты, приемщики, кладовщики, заведующие/управляющие складами и непосредственно сами директора региональных центров. Формат конкурса в этом направлении предполагает несколько стадий: отборочные туры в каждом РЦ, полуфинал и финал. В полуфинал попадут те сотрудники, которые наберут наибольшее количество зачетных баллов по тестированию на знание своей профессии. Тесты будут на разные темы, от истории компании до профессиональных тестов на тему «Логистика». В полуфинале лицом к лицу встретятся 15 лучших региональных представителей каждой категории сотрудников, чтобы определить претенден-

тов на участие в финале конкурса, который будет проходить в центральном офисе в г. Донецке и носить характер викторины. Тесты будут на разные темы, от истории компании до профессиональных тестов на тему «Логистика».

Директора региональных центров также пройдут тестирование на корпоративном портале и полученные результаты помогут определить 3 участников финала. Одним отличием или скорее преимуществом в определении тройки лидеров, а потом и победителя для директоров будет являться проект, внедренный в 2013 году. Точнее не сам проект, а его стратегическая и экономическая выгода для развития компании.

Ну что ж... Давайте активно участвовать, ведь каждый из нас желает совершенствоваться и доказывать себе и окружающим, что достоин большего. Вот он – прекрасный шанс!!!



Исполнительный директор
Самарина Е.С.

Региональный директор ЗРЦ-3

**Путь от ОПЕРА к директору**

текст: Калибаба Е.

Что вы знаете про Вольту? Спрошу я у вас. Каждый ответит то, что знает наверняка – замки, приветливость горожан, гостеприимность кафешек, чистые улочки и маленькие магазинчики. Вольту мало у кого ассоциируется с каким-то большим производством или экспортом. Не смотря на это, Вольтинская область в нашей компании один из передовиков по показателям. Сложно представить, как города с населением не более 255000 жителей по росту оборота могут обгонять Киев, Донецк или Львов. Этот факт произвел на меня огромное впечатление.

Я решила поговорить с региональным директором западного регионального центра (ЗРЦ-3) – Трофимчуком Владимиром Ивановичем. Чтобы узнать, как же представительству его подчинения удалось достичь таких показателей и какие у него планы на будущее. А так же выяснить кто же он – руководитель самого динамично развивающегося региона компании.

Владимир Иванович, как Вы попали в «Деливери»?

Практически всю жизнь я проработал на оперативной работе в уголовном розыске, последние 5 лет - отдел по борьбе с торговлей людьми, откуда вышел на пенсию. Работа была интересная, особенно в последние годы, когда, по сути, мы и создавали этот отдел, нарабатывали практику документирования этого вида преступлений. Интересно было и в том плане, что несколько раз проходили семинары в Польше, часто контактировали с полицией зарубежных стран, 3 месяца проходил подготовку в Будапеште. На пенсию ушел осознанно, но даже не представлял, что на гражданке судьба сведет с «Деливери». Так что можно сказать, попал случайно.

Кем вы мечтали стать?

В детстве, в школьные годы - хотел стать переводчиком, усиленно учил немецкий, но в последний момент передумал - захотел стать юристом, тогда это было модно, поступил во Львовский университет внутренних дел, хотя и получил диплом юриста, но стал «опером» уголовного розыска. Кстати, пару первых лет работали в горотделе внутренних дел вместе с нынешним сотрудником безопасности ЗРЦ-3 - Сергеем Мякишевым. Вот сейчас снова судьба свела работать вместе.

Что помогло Вашему региону достичь такой динамики роста?

Потому что мне повезло с людьми, которые работают со мной. Руководители и сотрудники складов, особенно Ковель, Владимир, Луцк, и других складов нашего регионального центра - люди нестандартного мышления, понимающие все с полуслова, работающие не с 9 до 18, а «живущие» Деливери. Таких не набирают по объявлению (Ох, не перехвалить бы их!). Они «болеют» за каждого своего клиента, стараются помочь в любой его проблеме, и работают (до последнего клиента).

Имя: Трофимчук Владимир Иванович**Дата рождения:** 13.02.1977г.**Место рождения:** г. Луцк**Родители:** мать - воспитатель, отец – инженер**Образование:** Львовский университет внутренних дел.**Первая работа:** УВД, уголовный розыск, отдел по борьбе с торговлей людьми. В 2011 ушел на пенсию в звании майора.**Первая работа:** УВД, уголовный розыск, отдел по борьбе с торговлей людьми. В 2011 ушел на пенсию в звании майора.**Любимая песня:** Г. Лепс «Рюмка водки на столе»**Что нужно делать, чтоб все успевать?**

Есть старое доброе планирование. В органах день начинался с планерки, рабочая тетрадь, вперед. План на день, не сделал - перенес на завтра (или сказал, что сделал). Здесь также. Не решил проблему сегодня - перенеси на завтра (может, она сама решится). А серьезно - меня просто поразили несколько девочек из транспортного отдела центрального офиса, и пару операторов складов моего региона, они, надеюсь, поймут, о ком говорю (я и сам год времени, будучи в недалеком прошлом завскладом, исполнял обязанности оператора) когда я увидел и понял, как они работают. Вот кому надо задать вопрос - как вы все успеваете? По несколько операций за секунды, ответы на самые нестандартные вопросы, решение непростых ситуаций - и все это при постоянном прессинге с разных сторон. Но все это приятно, потому что это движение, без которого я лично не могу.

Кто Вас вдохновляет?

Семья! Но подробно не буду - там все хорошо, а другим не интересно, кроме того, что с женой по-моему во втором или в третьем классе учились вместе, потом в параллельных, вместе занимались спортивным ориентированием, добегались - женились, (я был на 3 курсе), сыну уже 15 лет.

Как вы любите отдыхать?

Отдыхать люблю, так же как и работать. Вот последних 2 года на море вырваться не могу, жена с сыном ездит одна. Не рыбак и не охотник. Летом - на сборы минут 20, в магазине -20, через час-два - уже на природе, есть возможность - с ночевкой, озеро, костер, шашлык, ребра, уха, водка, хорошая компания, в т.ч. и коллеги, все прекрасно. Зимой - футбол, арендуем с сотрудниками представительств Луцка спортзал по воскресеньям, играем, но аккуратно, без лишнего травматизма. Еще люблю баню, не теплую сауну, а баню, такая, что иногда заходить страшно. И спать люблю. Будучи в милиции, мечтал - выйду на пенсию - выплюсь. Сейчас мечтаю - будет 60, точно выплюсь.

Как Вы наказываете и мотивируете сотрудников?

Наказания обойдем, само слово не нравится, в нем только нехорошее. Лучше поощрить. Поощрений масса: в первую очередь - не пропустить отметить, выделить, пусть небольшой, но успех. А это так или иначе приведет к финансовому поощрению в виде премии, к возможности исполнения какой-либо личной просьбы. Сотрудников надо хвалить, надо постоянно показывать, что они играют очень важную роль в движении фирмы. Надо прислушиваться к идеям, создать условия, чтобы проявлялась инициатива, а не просто ждать окончания рабочего дня и зарплаты.

Владимир Иванович, руководитель – кто он такой, по Вашему мнению?

Руководитель - это партнер и рулевой в работе, а не дорогое красивое кресло в кабинете, или человек, которого никто не видит и не слышит. Есть проблема – реши ее. Есть конфликт - погаси. Есть проблемный клиент - не прятаться, а позвонить или встретиться, и принять весь негатив на себя. Есть идеи - толковые, приносящие прибыль или экономию - попробовать реализовать!

Как Вы отбираете сотрудников?

Для работы у нас в компании нужны живые люди, можно без высшего образования, но с сообразительностью, и в то же время ответственные - со средней степенью авантюризма. В моем РЦ людей « по объявлению» практически нету. Все в ответе за кого-то, кто-то кого-то привел. Только сотрудник IT-отдела и завсклад в Сарнах появились у нас из интернета, но они отличные сотрудники.

Каким Вы видите свой регион через 5 – 10 лет?

Что будет с регионом через 5,10 лет - зачем загадывать так далеко? 5 лет - при нынешних темпах... Возможно, будет не 15, а 26 регионов. Но Волынь и Ровеньшину однозначно вижу как плацдарм для захвата всего запада Украины, как базу для импорта, растамаживания, хранения и доставки грузов прибывших из Европейских стран по всей Украине, а в перспективе - и из Украины в страны Западной Европы.

Помните самый трудный день в своей работе?

Ситуации были разные, но из любой ситуации всегда можно найти выход. Всегда помогают люди. Не раз выручали луцкие и ковельские деливерчане, когда мы «жили» на складе в буквальном смысле.

Что бы Вы сделали, если б выиграли миллион?

Если б выиграл миллион гривен - подарил бы по букету каждой знакомой девушке и работал бы дальше на «Деливери». Миллион долларов или евро - купил бы небольшой остров (продаются такие) на сдачу обеспечил бы семью, ребенка. Шучу). Есть много проектов, для реализации которых надо деньги, вложил бы в один из них. Владимир Иванович, многие знают Вас, как жизнерадостного, активного человека. У Вас есть какой-то секрет постоянного позитива?

В прошлой жизни (в милиции) я много посмотрел на человеческое горе - трупы, поломанные судьбы, наркоманы, поэтому сейчас - просто радуюсь тому, что у меня все хорошо. А на самом деле – очень везет с людьми, с командой, с теми, кого встречаю по жизни. Как-то те, кто не нужен и не надежен, отсеиваются, уходят, а остаются те, с кем ну грех не радоваться и не жить в полную силу. Наверное, схожие характеры притягиваются.

Вот так я познакомилась с одним из директоров западного регионального центра нашей компании, того, кто ценит азарт в работе, кто стремится к развитию и развивает компанию, кто не боится начинать сложные задачи и успешно их решает. Того, кто от оперативника уголовного розыска стал «оператором» «Деливери», завскладом Луцка и региональным директором западного регионального центра. Мы все можем расти – ведь мы можем учиться у лучших!



Специалист по первичному обучению центра обучения Калибаба Е.



Львів



Спеціаліст відділу стандартизації та якості послуг Савченко Елена

Львов-1

текст: Савченко Е.

У кожній компанії, що складається з безлічі філій, завжди знайдуться свої герої, про яких хочеться розповісти докладніше. Саме тому і створено рубрику «Історія одного представництва». Кожен наш склад — це член великої дружньої родини під назвою «Делівері». Кожен з них відрізняється своїм характером та індивідуальністю. Але є одна річ, яка об'єднує їх усіх — це любов до своєї справи і до своєї компанії. І одному з наших складів ця любов допомогла стати переможцем у номінації «Вибір клієнтів 2012 року». Сьогодні ми поговоримо про склад Львів-1.

Склад Львів-1 було відкрито у часи, коли компанія ще тільки починала свій шлях. Як згадує керуючий складу Львів-транзит — Баранецький Василь, який починав працювати тоді вантажником на Львові-1, на той час приміщення було дуже маленьке, працювало лише три особи. Зараз це майже показове відділення із точно організованою роботою на кожному етапі перевезення вантажу. Сьогодні тут

працює 9 осіб на чолі із досить молодим, але у той же час відповідальним керівником — Петренком Олегом, який на власному прикладі показує, як треба відноситись до своєї роботи. Адже основним принципом, яким керуються у роботі працівники цього представництва, є виконання своїх обов'язків на всі сто відсотків: «Кожна працівник є важливою ланкою, тому від сумлінного виконання своєї роботи кожним залежить кінцевий результат» (колектив складу Львів-1).

Коли запитала працівників Львова-1, що, на їхню думку, допомогло стати кращим відділенням у номінації «Вибір клієнтів», вони відповіли, що найважливішим є максимальна увага та відповідальність у виконанні своїх обов'язків, оптимізм і прагнення отримувати задоволення від роботи. Усі ці якості, які притаманні колективу, можна назвати показовими, адже саме вони посприяли тому, що це представництво отримало стільки слів подяки від клієнтів компанії: «Щиро вдячні за компетентне й сумлінне виконання обов'язків, приємне

обслуговування і увагу до кожного клієнта» (ПАТ Львівський холодокомбінат), «Щиро дякую керівництву ТОВ «Делівері»

бота, а і спільний відпочинок, святкування днів народження, новорічних корпоративів тощо.



Де сумлінна праця, там — успіх!

за бездоганно підібраний колектив філіалу Львів-1, з яким завжди приємно працювати, з яким ніколи немає проблем, а якщо і виникають непорозуміння — вирішуються миттєво. Дякую за чуйне ставлення до клієнтів та ввічливість в роботі» (ТОВ Комплексметал-Україна) і багато інших відгуків.

Як згадує генеральний директор компанії Муравей О.С., яка була регіональним директором західного регіону, склад починав своє становлення з майже повного оновлення колективу, з тих часів наразі працюють Петренко Олег і Василь Баранецький: «Я дуже добре пам'ятаю, як новий склад працівників Львова-1 налагоджував роботу на цьому відділенні, щоденно працюючи вони прагнули досягнути поставленої мети — збільшити показники в декілька разів. І це їм вдалося! Цей склад став першим за основними комерційними показниками у Львові і залишається лідером свого міста і до сьогодні».

Але є ще одна таємниця такої вдячності наших клієнтів — це максимальна увага та індивідуальне ставлення до кожного з них, надання чіткої та достовірної інформації, прагнення допомогти у будь-якій ситуації. До речі, взаємодопомога та командний дух також притаманні колективу цього відділення. Це справжня родина, щирі друзі, яких об'єднує не тільки ро-



Маркетинг, как стиль жизни.

текст: Гришина Е.

*Я никогда не занимался маркетингом.
Я просто любил своих клиентов.*
Зино Давидофф



Маркетолог
Гришина Е.

Давайте знакомится)

Идея создать рубрику отдела маркетинга, появилась еще осенью 2012 года. Идея... даже больше необходимость появилась из-за огромного количества событий, которые происходят в жизни компании, об этих событиях и их результатах хотели бы знать очень многие, но не всегда получается каждому лично все рассказать, в красках, с эмоциями, с выводами, и идеями Исправляюсь, теперь буду писать постоянно обо всех происходящих в маркетинговой жизни компании событиях и думаю, данную рубрику мы сможем вести вместе с Вами – нашими клиентами и сотрудниками.

Я точно знаю, и даже уверена, что и нашим представителям есть чем поделится (например репликами или фотографиями с нашей куклой), думаю многие уже поняли о чем идет речь - о добрых, почти детских улыбках наших клиентов, которые пришли отправить груз, а получили подарок, о возможности поехать на Октоберфест и еще много всего. Забегая вперед, скажу, что готова объявить конкурс на самое («яркое») фото с куклой. А еще жду Ваших предложений по условиям новых и уже действующих программ и проектов, и конечно с удовольствием приму предложения по вариантам подарков для наших клиентов.

Итак, что уже сегодня могу в красках рассказать о последних событиях зимы.

■ Проект «Октоберфест Деливери» - Задумывался и запускался специально для наших клиентов, для того, чтобы обычное сотрудничество, стало более интересным, персональным, увлекательным. Отдельная статья написана номере по данному проекту, так что углубляться не буду. В конце проекта будут вручены 4 путевки на фестиваль Октоберфест в Германию, а каждый месяц будут разыгрываться призы: 50 ящиков пива Зиберт, 50 бокалов, 50 подушек, 50 сумок, 50 зонтов, 50 сертификатов на перевозку груза, 10 сертификатов в сеть ресторанов "Козырная карта".

■ Проект для наших агентов по продажам. Каждый клиент которого курируют агенты, может получить кроме индивидуального подхода и много приятных бонусов.

■ Проект для наших представителей "Деливери отправляй, подарки получай". На некоторых представительствах, постоянно запускаются акции, при отправлении груза на определенную сумму- гарантированный подарок - зонты, подушки, чашки, сумки, брелки.

■ Проект "Горячее предложение от Деливери". В холодный зимний период на некоторых представительствах мы угощали кофе наших клиентов как настоящих так и потенциальных.

Я специально описываю все последние проекты, для того чтоб и наши партнеры и клиенты и все наши сотрудники понимали, что все действия отдела маркетинга направлены на улучшение нашего общения, специально не пишу бездушное сотрудничество, так как это слово не отражает насколько с душой придумывается каждый реализуемый нами проект. Вся наша работа и все наши мероприятия направлены на улучшение общения, на то, чтобы все друг друга слышали и понимали. Поэтому, просьба, давайте с друг другом общаться и рассказывать, что нам бы хотелось получить или что было бы интересно и увлекательно предпринять.

Что я надеюсь получить от наших представителей:

■ Предложения по конкурсу - лучшее фото с куклой. Как будем оценивать - например открытое голосование в группе Деливери в социальной сети в контакте, или голосование только на представительствах. Какой приз получают победители. В общем, жду от Вас активного участия и предложений.

■ "Перлы" наших сотрудников и любимых клиентов. Вы знаете с улыбкой по жизни намного легче, давайте улыбаться.

■ От наших клиентов, надеюсь получить Ваши пожелания по акциям и проектам, по новым видам услуг. Возможно у Вас есть идеи, как мы могли бы именно Вам помочь. Как Вы уже знаете 2013 год, в Деливери проходит под слоганом "Персональность во всем", пишите и мы организуем персональный подход именно к Вам.

Все письма готова читать по адресу : egrishina@delivery-auto.com.ua





В Германию с «Деливери»!

текст: Гришина Е.

Сейчас не отправляет и не получает грузы, наверное, только ленивый. Всегда есть что отправить как по бизнесу, так и по личным потребностям. На логистическом рынке сейчас много компаний, которые занимаются именно доставкой груза, но мало тех, которые дают клиентам больше, чем просто грузоперевозку: уделяют особое внимание, дают индивидуальный подход, точечное решение вопросов клиента. Логистика — это бизнес для бизнеса, она не может существовать без предприятий, компаний, предпринимателей, которых обслуживает и для которых работает. А каждый клиент, используя логистику, стремится так выстроить свою работу, чтобы быть успешнее других. И чем успешнее логистические решения, которые использует клиент, тем успешнее его бизнес.

При рыночной экономике в любой сфере бизнеса появляется серьезная конкурентная борьба, соревнование за клиентов, отбраковка и отсеивание не поспевающих за общими тенденциями и направлениями рынка. И уже не получается просто что-то делать — заниматься каким-то бизнесом, приходится постоянно «сражаться» за свой бизнес, за клиента, за успех.

Но, согласитесь, намного интереснее заниматься работой, если на каком-либо из «этапов соревнований» помимо результата и осознания факта, что сейчас ты лучший и успешнее других, ты еще получаешь награду. И не шоколадную медаль, как бывает, а самый настоящий заслуженный подарок, например, путевку за границу или ящик немецкого пива, или просто сувенир, но врученный именно тебе за твою успешную работу. Ведь приятно, что твои успехи отражаются не только в деньгах, а еще и в обычных человеческих радостях.

Именно с целью показать, что успех наших клиентов — это и Наш собственный успех, компания «Деливери» совместно с Партнерами проекта, в благодарность за плодотворное сотрудничество, предоставляют возможность нашим клиентам получить настоящий подарок — отдых в Германии на празднике Октоберфест!!!! И еще ряд других приятных подарков.

Кто поедет в Германию на пивной фестиваль Октоберфест?

Для того чтобы ожидание поездки было менее утомительно, мы подготовили сюрпризы, каждый месяц розыгрыш для заполнивших анкеты. Каждый месяц, до сентября включительно, будут разыгрываться 50 ящиков пива Зиберт, 50 пивных бокалов, 50 зонтов «Деливери», 50 подушек «Деливери», 50 сумок «Деливери», 10 сертификатов «Козырная карта», 50 сертификатов на перевозку груза.

В Германию на самый известный пивной фестиваль Октоберфест, конечно, поедут наши клиенты, которые выполнили все условия проекта, а именно:

1. Заполнили анкету участника;
2. Продолжили отправлять грузы компании «Деливери»;
3. Больше всех увеличили объем и кол-во отправок грузов;

Главный приз проекта «Октоберфест Деливери» — 4 путевки на 2-их в Германию на пивной фестиваль «Октоберфест», имена победителей мы узнаем в конце сентября, а первые сюрпризы будут уже в марте, первые «счастливчики» уже смогут насладиться пивом Зиберт, посетить ресторан «Козырная карта» и получить подарки от «Деливери» и партнеров проекта. А все, что будущие «счастливчики» сделали, это пожелали участвовать и заполнили анкету.

Со старта проекта прошел всего месяц, а уже чувствуется и наблюдается активность клиентов, заполняя анкеты, некоторые клиенты четко озвучивали, что хотят именно в Германию, а некоторые говорили прямо: «В Германию, еду я!» Также очень много клиентов, которые сами собирались в Германию на пивной фестиваль, а тут такая возможность — поехать в запланированную поездку, только от компании «Деливери» и партнеров проекта. Тем более что путевки на фестиваль будут вручаться не по методу жеребьевки, а за результатами, и каждый может сам повлиять на свой результат и поехать в Германию. Следите за проектом и результатами на промостранице проекта www.oktoberfest.delivery-auto.com

Партнеры проекта:



EURO SOLUTION
Решения успешной продукции
Решения для продвижения
Вашего бизнеса.
www.eurosolution.com.ua

История, факты и цифры Октоберфеста

Октоберфест (Октябрьские народные гуляния, нем. Oktoberfest, среди мюнхенцев также известные под названием «Wiesn» (на баварском — «луп») — самое большое народное гуляние (нем. Volksfest) в мире.

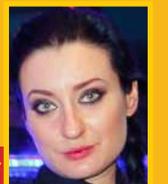
Октоберфест привлекает каждый год около 6 млн. посетителей, приезжающих в Мюнхен со всех частей Баварии и Германии, а также из других стран. Праздник проводится в середине сентября — начале октября на лугу Терезы (нем. Theresienwiese) — в центре Мюнхена, неподалёку от Главного вокзала. Его продолжительность в среднем составляет 16 дней. Праздник отличается большим количеством пивных палаток и разнообразных аттракционов.

Октоберфест организуется и проводится администрацией Мюнхена. К участию в этом фестивале допускаются только мюнхенские пивоваренные компании, которые варят для него специальное октоберфестовское пиво (нем. Oktoberfestbier) с содержанием алкоголя 5,8—6,3 %, которое в другое время года обычно называют мартовским или венским.

Изначально праздник организовывался и проводился частным образом. В 1819 году организация и управление праздником были отданы в руки городского совета Мюнхена. Было решено, что Октоберфест будет проводиться каждый год без исключения.



- Ежегодно Октоберфест посещают около 6 миллионов посетителей, которые выпивают около 6 миллионов литров пива и съедают 500 000 жареных кур.
- На Октоберфесте работает 12 000 человек.
- Праздник предлагает 100 000 сидячих мест для посетителей.
- Право принимать участие в празднике имеют шесть пивоварен — Spaten (Шпатэн), Augustiner (Аугустинэр), Paulaner (Пауланэр), Hacker-Pschorr (Хаккэр-Пшорр), Hofbräuhaus (Хофбройхауз), Löwenbräu (Лёвэнброй), которые в 2004 году продали 5,5 миллионов литров пива (6,1 в 2003 году).
- Оборот праздника в 2006 году составил 449 миллионов евро.
- На проживание в отелях и проезд в общественном транспорте гости праздника потратили в 2006 году более 500 миллионов евро.
- Цена литра пива, как правило, каждый год возрастает. Так, в 2007 году она составляла от 7,30 до 7,90 евро, а в 2008 году от 7,80 до 8,30 евро.
- В 2007 году была зарегистрирована 351 карманная кража — на 99 меньше, чем в 2006 году.
- Громкость музыки в палатках до 18 часов не должна превышать 85 децибел.
- Для снабжения праздника электроэнергией используются 18 трансформаторов и 43 километра электрокабеля.
- Потребление энергии составляет примерно 3 миллиона киловатт-часов, что соответствует примерно 13 % ежедневного потребления электроэнергии Мюнхеном.
- Пивная палатка потребляет около 400 киловатт-часов, большие аттракционы — около 300.
- Объём продаваемого пива в кружке не должен отличаться от 1 литра более чем на десятую часть. За соблюдением этого правила следит специальное общество «Verein gegen betrügerisches Einschenken».



Маркетолог
Гришина Е.



Дневник Инвестиций - SharePoint

текст: Ивасив А.В.

Начиная с 2011 года был дан старт множеству новых проектов, призванных не просто повысить производительность труда, но и вывести работу компании на новый – более технологичный уровень, а также предоставить клиентам новые виды сервисов.

В 2013 году наша компания планирует серьезные системные обновления и нововведения. Закуплено и подготавливается к использованию новое сканирующее оборудование и оборудование для WI-FI сетей, заканчивается разработка новой рабочей базы данных «**Microsoft Dynamics XRM Delivery**», переход на которую мы намерены произвести уже в текущем году. Также было закуплено множество корпоративных лицензий на новые программные продукты.

Об одном из уже «стартовавших» проектов я и хочу рассказать в этой статье. Речь пойдет о «**Share Point**».

Уверен, что для многих название «**Share Point**» (рус. «Шаре Пойнт») вообще ни о чем не говорит. Потому начну с простого рассказа – что же это за такой продукт. «**Share Point**» — база для удаленного хранения электронных документов и файлов, планирования задач, встреч, согласований и т.д. «**Шаре Пойнт**» реализован в виде закрытого веб-сайта (веб-портала), доступ к которому имеют только зарегистрированные в системе пользователи. По сути, это хранилище документов, размещенных на специальном корпоративном сайте в интернете.

Что может «Шаре Пойнт»? На основе него можно:

- Организовать удаленную работу множества индивидуальных пользователей, отделов и подразделений;
- Создать разделы для обмена

опытом и базу знаний и документов предприятия;

- Автоматизировать документооборот и процедуру согласования документов;
- Проводить дистанционное обучение и аттестацию сотрудников;
- Централизованно управлять различными процессами на предприятии: согласовать заявки на закупку ТМЦ, бронировать переговорные, согласовывать отпуска и т.д.;
- Запускать проекты и управлять заданиями в рамках этих проектов;
- Создавать, в рамках портала, сайты — индивидуальные, для отделов или проектов;
- Открывать индивидуальные или групповые блоги, открыто обсуждать актуальные или проблемные вопросы;

Работать в «**Шаре Пойнте**» можно через некоторые интернет-браузеры, например – «**Internet Explorer**», «**Safari**» или с помощью программного продукта, входящего в набор «**Microsoft Office**» — «**Microsoft SharePoint Workspace**». «**Workspace**» синхронизирует «**Шаре Пойнт**»-портал с вашим персональным компьютером и создает копии всех доступных



SharePoint поддерживается многими браузерами

для вас документов и файлов, а в случае их редактирования кем-то, обновляет до актуального состояния.

Разработчиками и пользователями издано множество пособий и для пользователей и для программистов. В этих пособиях можно найти множество советов по использованию возможностей «**Шаре Пойнт**», одно

из пособий, которое использую я лично, – **Sharepoint.User. Book.110619**.

Как мы уже используем «**Шаре Пойнт**»? Силами наших специалистов на нашем «**Шаре Пойнт**» корпоративном портале созданы страницы-разделы для каждого департамента и отдела. На этих страницах размещены задачи и функции отделов и департаментов, сведения о работающих в них сотрудниках. Там же размещаются документы, с которыми работают сотрудники отделов. Каждый пользователь имеет возможность «выложить» на портал какой-либо документ для общего доступа или только для собственного использования. Многие отделы уже проводят совместную работу над документами. Любой со-

будет создана персональная веб-страница, на которой будут размещаться документы клиентов – договора, налоговые накладные, счета, акты и т.д.

Разработка и запуск корпоративного портала на базе «**Share Point**» — это только малая часть тех инвестиций, которые осуществляются нами в настоящее время.

Если продолжить говорить о наших нововведениях, то необходимо упомянуть о развертывании корпоративного коммуникатора – **Lync**, который является полноценной заменой таких общеизвестных коммуникаторов, как **Skype** и **ISQ**. В настоящий момент **Lync** активно используется для общения в центральном офисе и с региональными

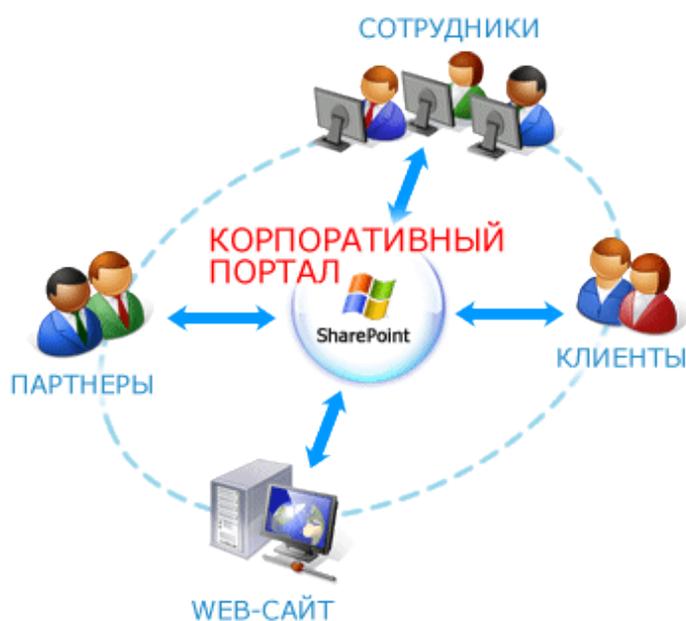


Схема работы - SharePoint

трудник может создать рабочую группу для работы над каким-либо проектом и приглашать участников группы средствами портала к совместной работе. Так, например, этот номер корпоративной газеты создавался и редактировался уже с использованием нашего корпоративного портала.

Что еще планируем реализовать на базе «**Шаре Пойнт**»? На базе корпоративного портала планируется проводить работу по согласованию заявок на закупку оргтехники и канцелярии, палет и погрузочной техники, согласование смет на проведение строительных работ, согласование заявлений на отпуска и т.д. Кроме того, для наших клиентов, для каждого из тех, кто регистрируется на новом публичном корпоративном сайте ООО «**Деливери**», на базе корпоративного «**Шаре Пойнт**»-портала

директорами. По окончании развертывания **Lync** в корпоративной коммуникационной сети будут находиться все сотрудники, работающие за компьютерами.

О дальнейшей реализации и запуске других инвестиционных проектов вы узнаете со страниц нашей корпоративной газеты. А также следите за нашими новостями на нашем корпоративном сайте.

Заместитель
председателя
совета директоров
Ивасив А.В.





Облачный сервис

текст: Даншин А.Г.

Как поставить перед сотрудником задачу, чтобы она была выполнена точно в срок? Да и вообще, просто выполнена! То, что задачи нужно давать в письменном виде, я понял давно. Использование электронной почты не всегда дает желаемый результат. Часто письмо с задачей теряется среди большого количества почты или просто не доходит до адресата.

Как-то, просматривая новости из мира IT-технологий, я наткнулся на обзор очень интересного проекта «**papyrus.net**». Папирус — «облачный» сервис для управления задачами. Есть поддержка мультиплатформенности, что, в свою очередь, упрощает ее использование и очень помогает следить за выполнением задач вне офиса. Немного поразбавившись с функционалом, я попросил своего системного администратора зарегистрировать в системе сотрудников своих подразделений. А на очередном совещании я продемонстрировал возможности данного проекта, и мы начали его совместное использование.

Функционал системы довольно велик:

- задачи
- проекты
- электронная почта
- библиотека
- записная книга контактов
- объявления

Создавая задачу можно выбрать ответственного за выполнение, назначить согласующего, прикрепить файл или папку, установить сроки исполнения. В созданной задаче можно вести диалог, обмениваться файлами, переназначить сроки исполнения и ответственного сотрудника. Так же можно создавать проекты и подвязывать к ним задачи.

Как работает система – заходим в «**papyrus**», выбираем

пункт «новая задача» в поле с описанием прописываем текст задания, выбираем ответственного, ставим срок исполнения и сохраняем задачу. Она автоматически появляется у ответственного сотрудника во вкладке («входящие»). Он сможет преступить к ее выполнению или переспросить у Вас детали и перенаправить ее вам. Тогда задача исчезает в его списке и появляется в вашем. Вы комментируете и возвращаете задачу. Коллега выполняет свою часть и может направить задачу дальше, вернуть вам, или закрыть. В каждый момент времени у задачи ровно один ответственный, любой участник видит, кто должен сделать следующее действие. Когда очередной исполнитель закрывает задачу, она появляется у автора, выделенная серым цветом и зачеркнутая. Автор может проверить ее исполнение и если результат его не устраивает, назначить новое выполнение этой задачи. Когда задач становится много, их удобно организовывать в списки, которые в «**papyrus**» называются «проекты». Вы можете в проект подключить других участников, тогда у них появляется пункт в меню, выбрав который они смогут просмотреть все задачи проекта. Тем, кто использует технологию **Getting Things Done, GTD** (рус. «доведение дел до завершения»), задачи удобно организовывать в четыре папки — сегодня, следующие, запланированные и когда-нибудь.

После внедрения данной системы в нашем региональном центре, уменьшились сроки выполнения поставленных задач, вырос самоконтроль руководителей на местах, отпали проблемы типа — «я забыл». Я надеюсь, что наш опыт внедрения «**papyrus**» поможет тем, кто заинтересован выйти на новый уровень руководства.



Системный подход «рулит»!

текст: Даншин А.Г.

Задача регионального директора — развитие компании через развитие региона. При удаленном руководстве сложно найти индивидуальный подход к каждому сотруднику, поэтому у меня и возникла необходимость в разработке универсальной системы, которая бы соединила в себе учет и применение основных мотивирующих элементов для сотрудников. Ее цель — помочь найти подход и охватить контролем весь персонал.

Трудоспособность работника зависит от его внутренней мотивации. У каждого свои мотивы, для одного важно быть лучшим, во что бы то ни стало, другой нуждается в постоянном подбадривании и одобрении, для третьего лучший стимул это деньги и т.д. В применяемой мною системе я постарался учесть весь спектр основных мотивирующих факторов. Здесь и момент соревнований (кто больше, быстрее, качественнее), и финансовая составляющая (по итогам месяца лучшие работники получают премию, а не выполнившие плановые показатели — штраф), и признание внутри коллектива (в доступном для всех сотрудников месте, вывешены результаты работы), и нематериальное наказание (сотрудники не выполнявшие показатели в течении всей недели привлекаются к хозяйственным работам).

Данная система может найти применение в разных отделах компании. Рассмотрим ее использование на примере транзитного склада.

Критерии оценки работы персонала:

- соблюдение графика отправления автомобиля;
- качество загрузки автомобиля;
- скорость выгрузки автомобиля

Как работает система? В помещении склада, на видном месте размещается доска с таблицей. В данной таблице находится информация о планах на неделю и месяц. Таблица разделена на количество бригад. Работа каждой бригады оценивается по вышеперечисленным критериям. Каждый день бри-

гада заполняет свою таблицу на основании фактических результатов работы. Заведующий складом ежедневно контролирует достоверность указанных показателей и в конце недели подводит итоги. Бригаде, которая не выполнила план, выносятся наказание (уборка склада, ремонт палет и т.д.), а бригаде, выполнившей план, устное поощрение и освобождение от хозяйственных работ. Бригада, выполнившая план, установленный на месяц, получает премию, а бригада, не выполнившая плановых показателей, — наказывается.

В обязанности заведующего складом входит еженедельное предоставление отчета региональному директору. Бланк отчета содержит в себе информацию о ежедневных показателях работы, с дальнейшим выведением промежуточных еженедельных и итоговых результатов работы за месяц. В отчете также указывается вид хозяйственных работ, избранный как «наказания» за невыполнение поставленных задач. Наличие в отчете этого поля обязывает заведующего складом своевременно назначать наказание сотрудникам.

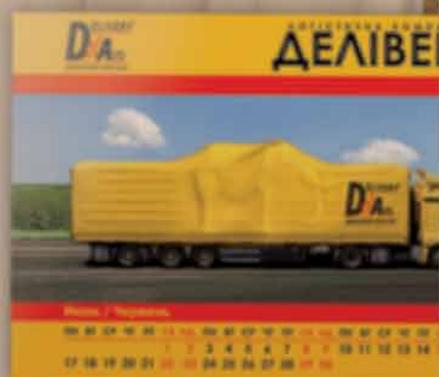
Положительным эффектом данной системы является возможность разбить одну большую цель на промежуточные задачи, более оперативно следить за результатом и вносить необходимые коррективы.

Таким образом мы получили инструмент удаленного управления, позволяющий контролировать результаты работы каждого сотрудника. В итоге по некоторым показателям положительный прирост составил 300%, и заметно вырос самоконтроль персонала.

Использование представленной системы мне помогло «разрулить» проблему удаленного контроля.



Региональный директор ЮПЦ-4 Даншин А.Г.



Девушки — очень странные существа.
Замазывают синяки под глазами и
намазывают их над глазами...

Красота спасет мир

текст: Кораблева Е.

В преддверии 8 марта хотелось бы рассказать о хобби моей коллеги и подруги – специалиста отдела стандартизации и качества услуг Савченко Елене.

80% сотрудников центрально-офиса это женщины, и, наверное, все знают, что Елена серьезно увлекается искусством визажа. На все корпоративные мероприятия выстраивается очередь в её «салон красоты и перевоплощений». Наблюдая, как Елена «болеет» своим хобби, мне стало интересно, с чего же все началось.

В детстве Елена отличалась талантом рисования, в подростковом возрасте на всех школьных дискотеках одноклассницы просили «накрасить» их. Как говорит сама Елена: «Любовь к кисточкам и краскам переросла в любовь к все тем же кисточкам, поменялся только холст». Действительно, визажистов часто сравнивают с художниками.

Так когда же хобби Елены переросло из обычного увлечения в

поверил и подтолкнул к осуществлению мечты, стал будущий муж Елены.

Таким образом Елена попала в Донецкую школу красоты «Про-



фессионал». Для самой Елены из всех работ самым памятным и ценным является ее первый опыт. Она любезно поделилась своими воспоминаниями с нами: «Я очень хорошо помню мою

испытания, не страшно начинать что-то новое.

Около года дело было абсолютно неприбыльным. Те затраты, с которыми Елене пришлось столкнуться на первых порах, было невозможно спланировать. Оказалось, что профессиональные материалы стоят очень дорого, а для полноценной работы нужно было по несколько оттенков и разных текстур, рассчитанных на разные цветотипы. Сегодня чемоданчик Елены является предметом зависти всех ее клиентов и подруг!

В работе визажиста важно быть не только мастером своего дела, но и тонким психологом. Необходимо понять характер человека и суметь отразить его в макияже. Больше всего Елена любит работать с невестами: «Это так приятно, видеть всю эту свадебную суету, успокаивать волнующихся мам, помогать надевать свадебное платье, давать советы и радоваться вместе с моими клиентками». Сейчас Елена воплощает свои идеи в паре с профессиональным парикмахером-стилистом Юлией Евсеевой над проектом «Студия свадебного образа». Основное направление стилистов — образ невесты, каждый из которых они старались сделать ярким, незабываемым, комфортным. Сейчас сложно представить, что все начиналось как увлечение, как потребность в самовыражении.

Елена не часто посещает семинары, отчасти потому что на них просто не хватает свободного времени. Ее программа самосовершенствования — это интернет. Но в планах у нашего визажиста развиваться, выучить и улучшить еще несколько техник. К сожалению, в Донецке нет школ того уровня, в которых Елена хотела бы учиться, но я уверена, что запала и авантюризма у Елены хватит на достижение новых вершин.

Сейчас на счету Елены множество благодарных клиенток, участие в Чемпионате Украины «Стриж 2012» — это чемпионат по специализации парикмахерское искусство, ногтевая эстетика, макияж и наращивание ресниц.

Даже если весь мир против, стоит идти в унисон со своим сердцем и стремиться к своим желаниям и мечтам, как это сделала Елена. Нет ничего невозможного! Елена успешно нам это доказывает, умудряясь быть профессионалом в «Деливери», развивать своё хобби и уделять время своей семье. Как же ей это удается? В свои выходные дни Елена работает над собой, занимается самообразованием, помогает своим клиенткам обрести чувство



собственной исключительности путем невероятных перевоплощений. Впоследствии, пожалуй, это дает свой отпечаток на профессиональную деятельность в отделе стандартизации и контроля качества «Деливери» — позволяет найти индивидуальный подход к каждому клиенту и оказать необходимую помощь с максимальным комфортом. Те трудности, с которыми пришлось столкнуться в самом начале, закаляли характер Елены, что впоследствии позволило поверить в себя и не



бояться покорять новые вершины. Я помню, как Елене было тяжело перестроиться после работы в Информационном отделе «Деливери» к специфике работы в отделе Стандартизации и качества услуг с рекламациями клиентов.

Как человек со стороны, могу сделать выводы — главное точно знать, чего хочешь, и идти к поставленной цели, будь это карьерная лестница, любимое хобби или семейная жизнь.

Одним словом, рекомендую испробовать на себе руки мастера визажиста – Елены Савченко!!!



Специалист отдела стандартизации и качества услуг **Кораблева Е.**

Отзывы!

Валерия Полякова: Каждая девушка хочет выглядеть красивой на фотографиях, но, увы, одного желания недостаточно, именно поэтому для своей фотосессии я искала мастера визажиста.

Леночка, однозначно, очень талантливый мастер и высокий профессионал своего дела.

С Леночкой мне повезло. Молодая, позитивная и энергичная девушка приняла меня в студии, работая оперативно и без лишней суеты. Я не заметила, как пролетело время (около часа) как мне было предложено посмотреть в зеркало. Разработанный ею образ, в котором я была запечатлена, вышел очень гармоничным, нежным и таким не похожим на мой повседневный образ. Себя и узнаешь, и не узнаешь. Я была более чем довольна.

Юля Евсеева: С Леночкой работать очень легко и приятно. Она тактична, обязательна и обладает отменным вкусом. Ее руки творят чудеса, милые девушки превращаются в роковых красавиц! Леночка – генератор идей, креативный человек и когда предо мной возникла проблема поиска визажиста для конкурсной работы на Чемпионате Украины по парикмахерскому искусству «СТРИЖ - 2012» сомнений не было – конечно Леночка. Я очень довольна результатом - образ получился яркий и стильный!

деятельность, которая стала приносить прибыль и общественное признание? В очередной раз дела макияж одной из своих подруг, Елена была озадачена вопросом, почему она не занимается визажем всерьёз? И правда, что же мешало? Ничего! Но на этом этапе Елена столкнулась с непониманием со стороны близких людей, которые ее окружали, т.к. затея казалась им авантурной и заранее проигрышной, требовалось много финансовых вложений без гарантии возврата. Единственным человеком, который

первую фотосессию, в которой я принимала участие как визажист. Еще не закончив обучение, прикупив только стартовый набор кистей и минимум материалов, я заявила о себе как о профессиональном визажисте. Мне было ужасно страшно не оправдать доверие модели и фотографа, но к моему удивлению все случилось! И это был мой самый ценный гонорар, который я получила за все время моей деятельности. Это было подтверждение того, что я смогла достичь своей цели! Пожалуй, имея за плечами такие

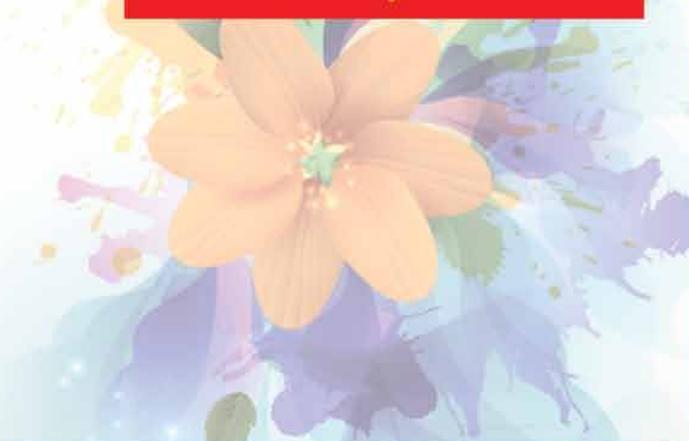


Победители Конкурса Статья Года!

Уважаемые коллеги, конкуренты, клиенты, в течение всего года Вы могли наблюдать, читать и просматривать наше корпоративное издание. Пришло время подводить итоги, так сказать найти виновных и вручить «Пуллитцеровскую премию». Все статьи, написанные нашими коллегами с большой любовью и каждая статья заслуживает внимания и награды, но мы выбираем те статьи, которые больше всего Вам приглянулись, понравились и более раскрыли описываемую тему.

1-е место. Самарина Е.С.

Поездка в Буковель



2-е место. Кораблева Е.

Планшет iPad mini



3-е место. Савченко Е.

Фотоаппарат Nikon D3100



Подарки Деливери

Использование системы GPS в логистике

текст: Саморокова Ю.

В такой отрасли, как логистика, одним из основных инструментов работы является автомобиль. И порой жизненно важно – знать, где сейчас находится этот автомобиль. В таких условиях работы предприятий транспортной сферы все более весомую роль играют геоинформационные и GPS-технологии, которые уже сегодня дают возможность обеспечить непосредственных участников и все звенья управления логистическими системами, необходимой оперативной и качественной информацией о месторасположении или маршруте движения того или иного транспортного средства.

GPS (англ. Global Positioning System — система глобального позиционирования, читается Джи Пи Эс) — спутниковая система навигации, обеспечивающая измерение расстояния, времени и определяющая местоположение. Позволяет в любом месте Земли (не включая приполярные области), почти при любой погоде, а также в космическом пространстве вблизи планеты определить местоположение и скорость объектов. Система разработана, реализована и эксплуатируется Министерством обороны США.

Идея создания спутниковой навигации родилась ещё в 50-е годы. В тот момент, когда СССР был запущен первый искусственный спутник Земли, американские учёные во главе с Ричардом Кершнером наблюдали сигнал, исходящий от советского спутника и обнаружили, что благодаря эффекту Доплера частота принимаемого сигнала увеличивается при приближении спутника и уменьшается при его отдалении. Суть открытия заключалась в том, что если точно знать свои координаты на Земле, то становится возможным измерить положение и скорость спутника, и наоборот, точно зная положение спутника, можно определить собственную скорость и координаты.

Реализована эта идея была через 20 лет. В 1973 году была инициирована программа DNSS, позже переименованная в Navstar-GPS, а затем в GPS. Первый тестовый спутник выведен на орбиту 14 июля 1974 г., а последний из всех 24 спутников, необходимых для полного покрытия земной поверхности, был выведен на орбиту в 1993 г., таким образом, GPS встала на вооружение. Стало возможным использовать GPS для точного наведения ракет на неподвижные, а затем и на подвижные объекты в воздухе и на земле.

Первоначально GPS — глобальная система позиционирования, разрабатывалась как чисто военный проект. Но после того, как в 1983 году вторгшийся в воздушное пространство Советского Союза самолёт Корейских Авиалиний с 269 пассажирами на борту был сбит из-за дезориентации экипажа в пространстве, президент США Рональд Рейган с целью не допустить в будущем подобные трагедии разрешил частичное использование системы навигации для гражданских целей.

Принцип работы заключается в отслеживании и анализе пространственных и временных координат транспортного средства. На транспортном средстве устанавливается мобильный модуль, состоящий из следующих частей: приёмник спутниковых сигналов, модули хранения и передачи координатных данных. Программное обеспечение мобильного модуля получает координатные данные от приёмника сигналов, записывает их в модуль хранения и, по возможности, передаёт посредством модуля передачи.

Модуль передачи позволяет передавать данные, используя беспроводные сети операторов мобильной связи. Полученные данные анализируются и выдаются диспетчеру в текстовом виде или с использованием картографической информации.

Система спутникового мониторинга транспорта включает следующие компоненты:

- **транспортное средство**, оборудованное GPS-контроллером или трекером, который получает данные от спутников и передаёт их на серверный центр мониторинга посредством GSM, CDMA или реде спутниковой связи.
- **серверный центр** с программным обеспечением для приёма, хранения, обработки и анализа данных.
- **компьютер диспетчера**, ведущего мониторинг автомобилей.

Использование систем спутникового мониторинга повышает качество и эффективность работы корпоративного транспорта, и в среднем на 20-25% снижает расходы на топливо и содержание автопарка.

Бортовой терминал предназначен для определения координат и параметров работы автомобиля, промежуточного хранения и передачи данных в точку доступа.

Точка доступа принимает данные от терминала, преобразует их в форму, удобную для хранения в базе данных, и укладывает их в базу данных. Может существовать несколько точек доступа — основная и резервная, а также специализированных на обработке того или иного типа бортовых терминалов.

База данных обеспечивает хранение и выдачу данных. В масштабных системах мониторинга транспорта может быть несколько баз данных, каждая из которых «специализирована» для хранения данных о группе терминалов или приближена в web-пространстве к месту эксплуатации транспорта.

Модуль аналитики готовит аналитические отчеты за выбранный период времени по запросу клиентского ПО — рассчитывает счетчики пройденного пути, расхода топлива, определяет события заправка/слив, остановка, стоянка и т.д.

Модуль картографии хранит и выдает по запросу клиентского ПО изображение карт.

Клиентское ПО обеспечивает диалог с Пользователем и наглядно отображает отчеты о работе автотранспорта за пройденный период времени — фиксированный (сутки, неделя, месяц) или произвольный — по выбору.

Делая анализ отзывов и назначения ПО, эксперты в сфере обслуживания и поставки GPS-систем рекомендуют:

Для крупных организаций, имеющих возможность эксплуатировать сложный программно-аппаратный комплекс, лучше организовать систему gps-мониторинга в локальной сети. В этом случае экономится стоимость аренды серверов, минимизируется интернет-трафик, повышается защищенность данных от несанкционированного доступа. С точки зрения количества мобильных терминалов, можно провести условную границу в 1000 единиц — в этом случае целесообразно строить свою корпоративную систему gps-мониторинга.

Для небольших и средних организаций можно рекомендовать воспользоваться услугами платных систем gps-мониторинга, размещенных в web. Тип («клиента») — браузер или локальная программа, не имеет решающего значения. Нежелательно размещение базы данных и, тем более, точки доступа и картографического сервера на локальных компьютерах. Стоимость обслуживания автопарка на платном сервере gps-мониторинга, как правило, ниже, чем затраты по эксплуатации собственного сервера.

Использование системы GPS в логистике решает сразу несколько задач:

- мониторинг включает определение координат местоположения транспортного средства, его направления, скорости движения и других параметров: расход топлива, температуры в рефрижераторе и др. Системы спутникового мониторинга транспорта помогают водителю в навигации при передвижении в незнакомых районах;
- контроль соблюдения графика движения — учёт передвижения транспортных средств, автоматический учёт доставки грузов в заданные точки и др.;
- сбор статистики и оптимизация маршрутов — анализ пройденных маршрутов, скоростного режима, расхода топлива и др. транспортных средств с целью определения лучших маршрутов;
- обеспечение безопасности — возможность определения местоположения помогает обнаружить угнанный автомобиль. В случае аварии система спутникового мониторинга помогает передать сигнал о бедствии в службы спасения. Также на основе спутникового мониторинга транспорта действуют некоторые системы автосигнализации.



Начальник
отдела рекламы
Саморокова Ю.

Франчайзинг. От теории к практике

текст: Савченко Е.



В 2012 году компания «Деливери» вышла на новый уровень своего развития и начала работать по системе «Франчайзинг». Напомним, что франчайзинг – это форма сотрудничества (партнерства), при которой субъект предпринимательской деятельности приобретает право на определённый вид бизнеса, и работает, используя уже существующую бизнес-модель.

Наша компания поддерживает партнеров на всех этапах ведения бизнеса, начиная от подготовки планировки помещения

франчайзи, которые первыми начали работать с компанией «Деливери», опытные и позитивные сотрудники представительства в г. Бахчисарай Самойлова Н.Г. и Шихмантер А.Е.:

«Будучи руководителями завода в Бахчисарайском районе столкнулись с проблемой, что не можем привезти комплектующие и сырьё на завод, т.к. в Бахчисарае нет ни одного предприятия, которое бы занималось грузоперевозками. Груз приходилось получать либо в Симферополе, либо

ревозкам в Бахчисарайском районе, поэтому и направили своё предложение в компанию «Деливери». Нашли отклик со стороны коммерческого директора Чуйко Алексея Андреевича. С момента задумки до воплощения идеи прошло немногим более полугода.

Яркие впечатления остались от общения с Герасименко Натальей Михайловной, опытным психологом, доходчиво и доброжелательно излагала материал Калибаба Екатерина. Обучение необходимо непосредственно самому руководителю франчайзингового партнера, т.к. работники могут меняться, а руководитель обязан знать, уметь, применять знания и учить других в своей деятельности. Новая деятельность всегда увлекательна: поиск помещений, закупка оборудования... Отдельная строка – поиск клиентов, разработка рекламных мероприятий, встречи, переговоры с руководителями района, города, предприятий. Если кратко, то всё интересно.

Так как наше представительство открывалось первым на условиях франчайзинга, то чувствовали всестороннюю помощь и поддержку от работников всех подразделений и отделов Компании. Эту помощь ощущаем и по сей день.

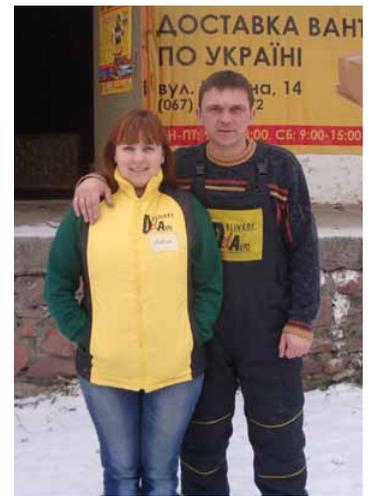
Хочется обратиться ко всем складам: скоро весна, а значит, унылый минус зимы в планах просто обязан смениться

огромным плюсом. Да здравствует Клиент!»

Возможность начать свой бизнес с минимальными вложениями привлекает многих предпринимателей, и на сегодняшний день открыто уже более десятка представительств, работающих по системе франчайзинга. У каждого из них сложилось свое впечатление о сотрудничестве с «Деливери» и вот наиболее интересные из них.

Представительство «Деливери» в г. Овруч — Венгловские Елена и Александр:

«О сотрудничестве с компанией «Деливери» лично я могу говорить часами! Об услугах этой компании мы узнали совсем случайно. У нас с мужем есть свой маленький бизнес, поэтому мы тесно сотрудничали с единственным перевозчиком в нашем маленьком городе. Заказывая



г. Овруч — Венгловские Елена и Александр

товар в очередной раз, наш поставщик (а сам он из Ужгорода) предложил: «А давайте я отправлю Вам посылку службой «Деливери», доставка Вам обойдется в полтора раза дешевле!» Мы с мужем согласились так, ради эксперимента... И, представьте себе, каково было наше удивление, когда мы забирали наш груз (а забирали мы его в г. Коростень, который находится около 38 км от нашего города), даже заправив нашу собственную машину



г. Бахчисарай Самойлова Н.Г. и Шихмантер А.Е.

и расстановки оборудования, заканчивая рекламной поддержкой. ООО «Деливери» берет на себя обязательства перед клиентами в обеспечении высокого уровня обслуживания в каждом представительстве, поэтому проводит профессиональное обучение по стандартам работы компании, основам складской логистики и обслуживанию клиентов. Хочется поделиться отзывом

в Севастополе, что доставляло неудобство, увеличивало сроки доставки и вело к дополнительным расходам. Я сотрудничаю с компанией «Деливери» с 2006 года, поэтому я хорошо знала цену и качество предоставляемых услуг, вежливость и предупредительность к клиентам. У нас с компаньоном, возникла идея работы на условиях франчайзинга по грузопе-



и проехав около 80км. в обе стороны, мы сэкономили на доставке!!! Так у нас родилась мысль открыть представительство «Деливери» в нашем родном городе.

Приехав на обучение в Донецк, я окунулась в атмосферу сплошного позитива (и не верьте никому, если кто-то говорит иначе). Все улыбались, здоровались, спрашивали, как дела. У меня складывалось такое впечатление, что этих всех людей ты знаешь сотню лет, это большая дружная семья, которая поддержит тебя в трудную минуту. Калибаба Екатерина сначала показала мне ну очень строгой учительницей, но вскоре именно она научила меня всему, именно она дала мне азы логистической и складской науки! И Герасименко Наталья Михайловна оказалась очень добрым и отзывчивым человеком: заметив мое волнение, все время меня подбадривала и говорила: «Леночка, не волнуйтесь, все у Вас получится, и всему мы Вас научим!!!»

На открытие нашего представительства приехал наш региональный директор Омелянич Иван Николаевич. Именно этот широкой души человек в нас поверил, принял в такую большую семью компании «Деливери»! Хочется сказать этому прекрасному человеку: «Иван Николаевич! Мы Вас не подведем! Спасибо Вам за Ваше доверие и поддержку!» Отдельное спасибо также Семенову Наталье за помощь, понимание, поддержку и терпение!

Наше представительство работает вот уже около месяца, и скажу Вам, положив руку на сердце — сплошной позитив! Очень довольны этим сотрудничеством! Хочется сказать тем людям, которые еще думают, начинать сотрудничать с компанией или нет. Не сомневайтесь! Начинать работать — и все у Вас получится!!!»

Представительства г. Корсунь-Шевченковский и Звенигородка, зав. складом Чаленко Владимир Анатольевич:

«Мечты сбываются! Как любой предприниматель, живущий в Украине и ищущий хороший перспективный бизнес, с малыми вложениями и хорошим заработком, я долгие часы просидел в интернете и сделал вывод, что наиболее

перспективным бизнесом являются грузоперевозки. Но для того чтобы открыть фирму, осуществляющую грузоперевозки, надо много денег на автомобиле и т.д.

Когда я начал изучать компании, которые занимаются в Украине грузоперевозками, то сделал вывод, что компания «Деливери» одна из самых перспективных компаний на этом рынке, так как она рассчитана на мелкий и крупный бизнес, а все мы знаем, что мелкий бизнес всегда был при любом финансовом положении в нашей стране.

первом месте корпоративный дух, и что в ней работают люди, которые живут своей работой и очень ее любят. Как предприниматель, хочу заметить, что в районных центрах, в особенности в западных областях, есть потенциальные клиенты и возможно даже больше, чем в центре Украины, поэтому моя цель — открыть еще не одно представительство «Деливери». Тем более, что

выход на международный рынок актуален и для малого



Сергей, оператор Уварова Наталья:

«Специалисты Центра обучения г. Донецка очень доступно и обстоятельно делятся с нами, пришедшими работать в компанию, своими знаниями и ценным опытом, приобретенными за много лет работы компании. И когда мы видим, что клиенты остаются довольны качеством наших услуг и доступными ценами, сохраняя семейный бюджет, целостностью перевозимого груза, оптимальными сроками доставки и дополнительными услугами, мы испытываем желание еще более ответственно выполнять свою работу: оперативно, качественно и творчески. Коллектив ООО «Деливери» г. Славутича выражает искреннюю благодарность учебному центру, отделу франчайзинга, КРЦ-2 и всему персоналу компании за помощь в наших начинаниях!»

Несмотря на то, что франчайзеры это априори успешные компании, рост и благосостояние каждого отдельного представительства зависит и от субъективных факторов. Любое серьезное дело требует максимальной отдачи. «Деливери» это прочный фундамент крепкого бизнеса, но за то здание, которое будет на нем возведено, отвечает сам франчайзи. Радует, что на сегодняшний день с нами сотрудничают именно успешные и целеустремленные люди, которые могут и знают, как сделать свой бизнес процветающим и доходным. Мечта каждого человека — заниматься собственным делом и ни от кого не зависеть! ООО «Деливери» предлагает помочь осуществить эту мечту!



г. Славутич, оператор Уварова Наталья

После того как я побывал на обучении в Донецке, я понял, что это та самая компания, с которой можно долго и плодотворно сотрудничать, что это европейского уровня компания, в которой на

бизнеса и поможет привлечь еще больше клиентов. А в целом я рад, что мы вместе в одной компании делаем одно большое дело!!!»

Представительство г. Славутич, зав. складом Акулинин



г. Славутич, зав. складом Акулинин Сергей



Специалист отдела стандартизации и качества услуг Савченко Елена



*Коллеги наши милые,
Девчонки красивые,
Отличные работницы,
Красавицы и модницы!*

*Примите поздравления,
В день праздничный от нас,
И наши уверения,
В том, что мы ценим вас!*

*При вас работа спорится,
Все вертится, все строится,
И в том секрет ваш кроется.
Что вы прилежней нас.*

*Пусть женский праздник радует,
Мужчины к ногам падают,
Любовью вас порадуют.
И пусть поет душа!*

Мужчины компании Деливери

