



Бизнес выбирает «Деливери»



Логистика – одна из важнейших составляющих современного бизнеса. Для обеспечения скорости и высокого уровня качества бизнес-процессов важно правильно организовать логистику. Далеко не каждая компания может позволить себе содержать автопарк и специалистов по управлению перевозками, однако на помощь всегда готовы прийти логистические компании, имеющие необходимые мощности, знания и опыт. Одна из таких – ООО «Деливери». Это достаточно известная на отечественном рынке компания, имеющая за плечами десятилетний опыт работы, и ее генеральному директору Елене МУРАВЕЙ есть чем поделиться с читателями ДИЛ.

ДиЛ: – Елена Сергеевна, расскажите, пожалуйста, с чего начинался ваш бизнес? Что подсказало необходимость создания компании?

– Конечно же, спрос. В далеком 2001 г. практически не было предприятий, предлагающих срочные перевозки грузов. Наши первые клиенты, покупатели медикаментов, постоянно сталкивались с проблемой доставки, и решать ее приходилось по ситуации – нередко товары передавались с проводниками поездов или попутными авто. А в таких случаях, как известно, никто не несет ответственность за сохранность груза. Именно это сформировало идею наших учредителей предлагать клиентам дополнительный сервис – транспортировку грузов. Первый маршрут следования был из Донецка в Киев.

Бизнес быстро начал развиваться, и уже в течение года мы арендовали дополнительные складские площади, были приняты на работу первые сотрудники. Тогда и стало понятно, что срочная транспортировка грузов станет для нас основным видом деятельности. Тот небольшой штат сотрудников, который мы имели, выполнял функции и логистов, и специалистов по складскому хозяйству, а иногда приходилось всем вместе, включая руководителей, загружать и выгружать машины... Но постепенно мы начали набирать обороты. Как оказалось, именно тогда и было принято главное решение – посвятить себя развитию транспортного бизнеса.

ДиЛ: – Отражает ли компания Ваши личные ценности? Насколько это важно для Вас?

– У любого человека, который хочет добиться успеха, главной ценностью должна быть ответственность за принимаемые решения и поступки. Что касается этого, то тут ценности компании и мои личные полностью совпадают.

Наша компания – это, прежде всего, люди. Когда речь идет о сервисе, а не о товарах, ключевым является человеческий фактор. Поэтому у нас работают только те специалисты, которые полностью понимают важность своей роли в бизнесе наших клиентов. Мы постоянно совершенствуемся, развиваемся и стараемся защищать своих клиентов от любых форс-мажоров, которые, к сожалению, нередки в логистике.



Дил: – *Что сейчас представляет собой «Деливери»? Развивалась ли она так, как было запланировано, или пришлось подкорректировать курс навстречу новым возможностям?*

– Если отразить нашу компанию в цифрах, то мы – это более 150 представительств в более чем 100 городах Украины. У нас есть филиалы в каждом регионе и в каждой области. В последний год компания на 70% увеличила складские площади, были открыты новые транзитные терминалы в Днепропетровске, Харькове, Львове, Умани – каждый площадью до 3 тыс. м². На данный момент ежедневно используется свыше 250 магистральных и 400 внутригородских автомобилей. Порядка 85% магистрального транспорта составляют автомобили грузоподъемностью 20 т, что позволяет нам предлагать наилучшие тарифы для клиентов. Компания постоянно увеличивает количество рейсов на существующих маршрутах, а также вводит новые маршруты, ведь наша цель – максимально быстро доставить груз клиенту.

Кроме широкой сети представительств, для комфорта клиентов мы регулярно внедряем новейшие технологии. В 2013 г. будет введен в эксплуатацию новый программный комплекс Microsoft Dynamics XRM Delivery, который позволит вывести автоматизацию складских, логистических и бизнес-процессов на совершенно новый уровень. Он также позволит нашим клиентам пользоваться совершенно новыми on-line сервисами.

Что касается планов развития, то «Деливери» остается верна намеченным целям. Без корректировки, конечно, не обходится, так как логистический рынок в Украине является очень динамичным и пока еще неструктурированным. Мы стараемся идти в ногу со временем и спросом наших клиентов, иногда предлагая абсолютно новые для нашего рынка решения и услуги.

Дил: – *Ваш слоган – «Бизнес выбирает Деливери». Какие именно преимущества для бизнеса выделяют вас среди конкурентов?*

– Преимущества определяют, прежде всего, потребители. И спустя 10 лет работы на рынке грузоперевозок мы поняли, что именно в нас ценят. Это:

- выгодное соотношение цены и скорости доставки;
- возможность перевозки крупногабаритных и тяжелых грузов;
- большой выбор упаковки (компания имеет возможность разрабатывать отраслевые решения, которые будут соответствовать специфике грузов клиентов);
- быстрое обслуживание клиентов, отсутствие очередей;
- полная ответственность за груз.

Дил: – *А вы не боитесь сильных иностранных конкурентов? У них очень развитый сервис.*

– Наличие сильных конкурентов – лучший стимул для собственного развития и совершенствования. Если бы все были одинаковы, прогресс бы остановился. А что касается крупных иностранных компаний, то мы себя позиционируем немного иначе, а значит, не находимся в одной конкурентной плоскости с ними. Мы знаем особенности национального транспортного рынка, потребности и трудности клиентов, которые необходимо решить. В конце концов, только наши водители умеют ездить по нашим дорогам (смеётся). «Деливери» старается объединить европейский уровень сервиса с нашими, чисто украинскими реалиями бизнеса. Именно поэтому на сегодняшний день нас выбирает 90 тыс. клиентов.



Дил: – *В чем, на Ваш взгляд, в первую очередь нуждается клиент? Правда ли, что клиенты капризные, их трудно удержать?*

– Трудно – не значит невозможно. Это значит, что просто надо потрудиться. Без этого не обходится ни один выгодный контракт. Да и капризы – не то слово, которое применимо в бизнесе. Каждый клиент требует индивидуального подхода. Ведь любая компания – это микро- (или макро-?) организм в бизнес-среде. У него своя структура, свой график, определенный ряд требований и пожеланий к перевозчику. Наша цель – учесть это все и внедрить в ежедневную работу, обеспечив беспереывность бизнес-процессов клиента.

Дил: – *Потерь и повреждений во время грузоперевозок не избежать, как не крути. Как вы собираетесь решать эту проблему?*

– Риски, которые связаны с транспортировкой грузов, обязательно страхуются. С каждого багажного места при любом виде транспортировки взимается 1 грн, пополняя страховой фонд. За счет него все грузы наших клиентов застрахованы от любых возможностей порчи или гибели. Те, кто работал с нами, знают, насколько принципиален для нас вопрос сохранности груза клиента и полного возмещения его стоимости, если возникли проблемы.

Дил: – *Как Вы видите развитие компании в будущем?*

– Путь развития и совершенствования в транспортном бизнесе не так много, потому что существует ряд объективных факторов, управлять которыми мы не можем. Например, машина с грузом не может ехать 300 км/час, чтобы доставить груз быстрее. Но ускорить транспортировку может грамотная логистика, четкая и слаженная работа сотрудников на складе и т.д. Тут резервы для совершенствования есть всегда. Одним из важнейших приоритетов для нас является внедрение самых современных информационных технологий – программ, которые позволяют контролировать движение транспорта, его погрузку-разгрузку, могут сэкономить и время, и трудовые ресурсы.

Дил: – *В связи с этим, какие три серьезных шага ваша компания собирается предпринять в ближайшее время?*

– Стратегия развития ООО «Деливери» сейчас направлена, во-первых, на постоянное улучшение сервиса в каждом представительстве, во-вторых, на внедрение современных IT-технологий в логистику, и в-третьих, на переход от национального масштаба деятельности к международному.

Дил: – *В двух словах, что бы вы пожелали потенциальным клиентам?*

– Не только потенциальным клиентам, а и всем читателям Дил я бы хотела пожелать надежных партнеров в бизнесе и постоянного развития. Любые достижения, даже самые маленькие, движут компанию вперед. А движение – это и есть жизнь «Деливери».