

ПЕРСОНАЛЬНОСТЬ ВО ВСЕМ

DELIVERY INFORM

НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ КАЖДОГО

Нові можливості-новий сайт

- onLine Відстеження вантажу;
- onLine Управління доставками;
- onLine Виписка рахунків;
- onLine Зміна одержувача;
- onLine SMS розсилка.

В. Ковтун



стр 24

БОЛЬШОЙ ПАРТНЕР ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА



Новогодняя логистика **тек**

В преддверии Нового года на улицах любого города наблюдается («подарочная») лихорадка — люди в поисках исключительных подарков своим родным и близким, коллегам, боссу, клиентам, партнерам и т.д. Мы восхищаемся тем, как искусно упаковщики оборачивают подарочные коробки в цветную бумагу и завязывают на них ленты и банты.

стр 25



Город Луцк

На территории Луцкого замка открыта подземная галерея и музеи живописи, строительной керамики, книгопечатания (экспозиции старинных книг), оружия. Замок постоянно реставрируется, ведутся археологические исследования. Недалеко от замка, напротив католического костела, находится вроде не приметное здание, но раньше это был дворец епископа.

стр 2-3



Московское серебро

Вот и подошел к концу турнир Бизнеслиги по футболу, турнир, который уже стал традиционным для нашей корпоративной команды, несмотря на столь небольшой срок существования. Интрига, страсти, красивые голы, победы любимой команды — все эти факторы заставляют немного отвлечься от суеты обыденных будней и погрузиться в мир футбола.

стр 17



В этой статье речь пойдет о городе Луцке. Следует отметить, что Луцк - не просто административный центр Волынской области, а один из самых старых городов Украины, сохранивший архитектуру и настроение европейского средневековья.

Луцк - областной центр на р. Стирь, древняя столица Волыни. Современное название города — Луцк — происходит от более старого названия Луческ. Неоднократно выдвигались гипотезы об этимологии названия. Вот наиболее популярные предположения:

1. Название происходит от слова «Лук», то есть «изгиб реки»;
2. Название — связано с именем вождя восточнославянского племени дулебов — Луки, который и основал этот город;
3. Название — кельтского происхождения, и также как Лион и Лондон происходит от имени бога Луга (ирл. Lugh);
4. Название происходит от самоназвания племени «лучан»

Какой больше вариант нравится, такой и выбирайте. Мне больше понравился третий из-за родства с Лондоном.

Пару цифр для любителей конкретики. Население — 212 тыс. жителей. Один из древнейших городов Украины. Первое письменное упоминание датируется 1085 годом. В 1895 году в городе проживало 15 125 жителей, из них 12 007 (79,4 %) — евреи, 1 442 (9,5 %) — католики, 1 185 (7,8 %) — православные, 338 (2,2 %) — протестанты,

72 (0,5 %) — караимы (тюрки).

Впервые упоминается как г. Луческ в Ипатьевской летописи в описании событий 1085 г., когда городом овладел князь Владимир Мономах, утвердив его центром удельного княжества Древней Руси. Войдя в 1320 г. в состав русско-литовского государства, "Луческ Великий на Стири" (так он упомянут в "Списке городов русских") фактически стал второй столицей Литвы. Его развитию поспособствовал князь Любарт, построивший каменный замок. В 1429 г., во времена правления литовского короля Витовта, в Луцке состоялся съезд величайших монархов Европы в связи с угрозой со стороны Турции. Многочисленным религиозным архитектурным памятникам город обязан периоду польского владычества XVI-XVII вв. После Освободительной войны и вхождения города в состав России начался период упадка, усугуб-



ленный двумя мировыми войнами. Однако все эти годы Луцк оставался значительным культурным центром и очагом украинского национального самосознания.

В городе много интересных зданий

и мест - немного о них - как комментарии к фото.

Луцкий замок (Замок Любарта) — символ города, мощная крепость Волыни. В наши дни у замка существует три названия: Луцкий (самое распространенное), Верхний (т.к. есть еще и Нижний замок, полуразрушенный) и замок Любарта. Взглянув на въездную башню, я сразу же её узнала — именно она изображена на купюре 200 грн.

Верхний замок существовал на вершине холма ещё во времена Рюриковичей в XI веке (в летописи впервые упоминается в 1075 году, когда будучи уже укрепленным пунктом, выдержавшим 6-месячную осаду Болеслава Храброго). На холме было построено деревянное укрепление — первый замок, который просуществовал два века и который затем заменили на более прочный каменный. В нынешнем виде типичного европейского средневекового феодального замка сооружён в 1340-1385 гг. удельным волыньским князем Любартом, который женился на местной княжне и принял православную веру (приняв при крещении имя Дмитрий). Замок был выбран в качестве княжеской резиденции при столице Галицко-Волынского государства. Укреплен в 1430-1542 гг. во времена правления князя Свидригайло. Включает Въездную, Стировую и Владычью башни, окружённые стенами. Внутри находятся шляхетский и епископский жилые дома. Сохранились фундаменты и подземелья собора Иоанна Богослова XII века, в котором был похоронен князь Любарт



и многие другие волынские правители. Могущественные стены не поддались даже нашествию монголо-татар. А событие 1429 года сделало его воистину величественным: здесь состоялся съезд монархов Европы. В сердце замка лежат руины древнейшего в городе сооружения домонгольского периода - церкви Ивана Богослова. В ней похоронены луцкие князья и епископы. По словам историков, еще до появления замка, в 12 столетии, храм построил сам князь Ярослав.

В одной из крепостей находится музей колоколов. Вот никогда не была в таком. А Вы? Приколно, что колокола даже со знаками железной дороги. Ведь раньше на ж/д станциях звонили перед отправкой поезда. Третий звонок и поезд отходил. Огромные церковные колокола, маленькие бубенцы с лошадиных упряжек. Были даже маленькие звоночки, которые дарят первоклассникам 11-классники



на 1 сентября (с фотографией этого процесса, наверное, для иностранцев). В общем, интересно, но звонить в них нельзя, даже язычки в некоторых по-вынимали. Вот такой вот облом! А то б ... гуляй душа!

Теперь здесь находится резиденция Луцкого епископа, а также служба благотворительной помощи Мальтийского ордена (есть и такое!), и место сбора анонимных алкоголиков.

На этой же улице расположен дом, в котором жила семья Косачей, а рядом с замком растет вековой ясен



- "Лесин ясен". Говорят, что Леся Украинка любила под ним отдыхать и писать стихи.

Если дальше свернуть направо, увидим красивое старинное здание православной церкви желтого цвета. Это Покровская церковь - самый старый православный храм города. В ней хранилась наибольшая святыня Волыни - икона "Волынская Божья Матерь", писанная в 13-14 столетии. Сейчас икона находится в художе-



ственном музее в Киеве.

Обойдя кирху по левую сторону, зашли в узкую улочку частного сектора, которая вывела к ещё одной достопримечательности города Луцка. Оказывается, в Луцке есть еще один замок. Это роскошная эклектичная резиденция, которую вот уже третье десятилетие "выращивает" для себя и детей луцкий скульптор Николай Го-



ловань. Именно тут, в тихом переулке, возле самой речки Стир расположился причудливый домик - местный «Будинок з химерами». Впрочем, он совсем не похож на киевский «Будинок з химерами». Тот такой серый, строгий, хмурый, а этот - весь разноцветный, сказочный. Всё это творения рук местного скульптора Николая Голованя. Почти 30 лет 65-летний мастер украшает дом своими работами и дело его ещё не завершено. Рабочая обстановка налицо - во дворе хаотично свалены в кучу готовые скульптуры и разные строительные материалы.

В этом каменном саду, кажется, есть все: от святых на крыше, с мрачными средневековыми горгульями (драконовидная змея) на водостоках, до чувственных прелестниц в соблазнительных позах. Если присмотреться, можно рассмотреть и полуторатонный барельеф из зеленого песчаника, изображающий всех членов семьи скульптора. Все художественные стили и направления смешались в таком причудливом узоре, что невольно усомнишься в истинности поговорки о том, что "все хорошо в меру".

В Луцке бывают туристы не только из Украины - увидеть его приезжают и жители Европы и России. Удивительный, загадочный, своеобразный город Луцк покоряет сердце каждого гостя, приехавшего познакомиться с его историей, архитектурой и непо-



вторимой атмосферой, именно поэтому сюда хочется вернуться снова. Местные жители советуют приехать на день города 23 августа. В замке князя Люборта проходит интеркультурная феерия под названием "Ночь в Луцком замке". На одну ночь все присутствующие на фестивале попадают в атмосферу княжеских палат и замковых стен средневековья. До рассвета будут проходить театрализованные экскурсии, кино под открытым небом, "живые скульптуры", купальские забавы, рыцарские бои и средневековые развлечения, презентация напитков и блюд по старинным рецептам. Отличное приключение для жителей и гостей города!



**Менеджер
коммерческого отдела**





Медицинское страхование

Текст: Борщ Е.



Медицинское страхование – это вид личного страхования, который гарантирует Вам при возникновении страхового случая получение медицинской помощи и компенсацию расходов на приобретение медикаментов за счет страховой компании. Более простыми словами, медицинская страховка в Украине дает застрахованному лицу возможность возместить расходы на лечение заболеваний, возникших в период действия договора страхования.

Существуют различные программы медицинского страхования, которые предусматривают не только возмещение убытков, возникших в результате болезни, но и диагностику и лечение заболеваний в сети медицинских учреждений, с которыми сотрудничает страховая компания. Современное медицинское страхование представляет собой конструктор услуг, который клиент составляет в зависимости от своих потребностей. При этом медицинское страхование бывает добровольным и обязательным. Что касается обязательного медицинского страхования в Украине, то, по словам первого заместителя министра здравоохранения Виктора Лысака, обязательное медицинское страхование будет введено с 2014 года. В статье речь пойдет о добровольном медицинском страховании.

Страховой случай по условиям Договора добровольного медицинского страхования - факт получения Застрахованным лицом медицинской помощи (в том числе диагностика и медикаментозное обеспечение) в связи с острым заболеванием или обострением хронического заболевания, травмой в период действия Договора страхования, подтвержденный соответствующими

документами в медицинских и фармацевтических учреждениях, предусмотренных Договором страхования.

Основным преимуществом системы добровольного медицинского страхования является более качественное медицинское обслуживание, более внимательное отношение персонала, экономия материальных затрат, своевременность оказания медицинских услуг, широкий спектр медицинских услуг, экономия времени и сил. Таким образом получая страховой полис, Вы приобретаете возможность получения именно той медицинской помощи, которую мы все так хотели бы получать, и которая заключается в: - реальной заботе и помощи медицинского представителя страховой компании в выборе (в зависимости от существующих проблем со здоровьем) лечебного учреждения, оптимального по соотношению «цена — качество»; - обеспечении своевременности и внеочередности оказания помощи (где это возможно);

- обслуживании доверенным врачом (наиболее компетентным специалистом, которого заранее выбрала страховая компания), который на деле заинтересован в том, чтобы для клиента на наивысшем уровне было сделано все необходимое и возможное; - чувстве полной защищенности каждого застрахованного со стороны страховой компании в лице высококвалифицированных врачей-экспертов и юристов, готовых реально постоять за интересы своих застрахованных.

Процесс медицинского обслуживания довольно прост. Когда у Вас плохое самочувствие или проявление какого-либо заболевания, имея полис медицинского страхования, Вы звоните по

номеру экстренной службы страховой компании, сообщаете им о данной проблеме. После чего страховая компания принимает решение, что проще и эффективнее сделать для Вас: либо это вызов врача на дом, либо вызов скорой помощи для быстрого обслуживания, либо иное решение. Врачи-координаторы в надежных страховых компаниях готовы помочь вам 24 часа в сутки. При этом после визита врача Вы опять звоните в страховую компанию и узнаете дальнейшие действия. Таким образом, через связь со страховой компанией происходит качественное обслуживание и разрешение данной проблемы наилучшим образом. При покупке медицинской страховки все эти моменты Вам должны разъяснить страховые агенты.

Стоимость страхования зависит от таких факторов, как:

- Численность коллектива.
- Размер страховой суммы.
- Виды медицинской помощи, которые включены в программу, наличие либо отсутствие ограничений.
- Уровень медицинских учреждений.
- Объем оказываемых услуг.

Стандартная программа добровольного медицинского страхования включает в себя:

- Амбулаторно-поликлиническая помощь
- Стационарная помощь
- Скорая неотложная помощь
- Стоматологическая помощь

В страховой полис могут быть включены дополнительные программы страхования: медицинская помощь на дому, врач в офисе, личный врач, специализированные клиники и научно-исследовательские институты, дет-

ские программы, ведение беременности и родовспоможение, страхование сотрудников на время краткосрочных командировок по Украине, в Россию и за рубеж, страхование иностранных граждан – представителей предприятий-партнеров на период командировок в Украину, профосмотры на предприятиях, вакцинация от гриппа, реабилитационные программы. Возможна разработка индивидуального медицинского страхового продукта с учетом пожеланий клиента, а также предоставление индивидуального менеджера по сопровождению договора.

Допустим, если вы все таки решили приобрести страховой полис и вы обладатель прекрасного здоровья, с вами не случались несчастные случаи с травмами, стараетесь избегать традиционную медицину, неисправимый оптимист по жизни и в течении времени исполнения страхового договора вы не разу не заболели, вам будет жаль вложенных в страховую компанию денег, т.к. перечисления на следующий годовой договор не переходят. Вы вряд ли продлите его действие. Но если Вас периодически беспокоит состояние вашего здоровья, вы носитель какого-либо хронического

заболевания, а принятие медикаментов для вас не в «новинку», то Вы при наличии страховки охотнее обратитесь за консультацией к специалисту. А значит – потратите меньше денег на лекарства, которые бы покупали на основании рекламы. Ведь имея на руках страховой полис, Вы с большей долей вероятности не будете затягивать с визитом к врачу при первых симптомах болезни. Не имея страховки, скорее всего, затянете до осложнений. А если произойдет несчастный случай, (не дай Бог!) наличие страхового полиса будет для Вас «спасательным кругом».

В компании Деливери готовится проект по добровольному медицинскому страхованию совместно со страховой компанией, представители которой готовы предоставить детальную информацию относительно программ медицинского страхования и практического действия договора страхования. Проект может осуществиться при следующих условиях:

- Наличие стабильного коллектива застрахованных работников, т.к. сумма ежемесячного страхового платежа одного работника напрямую зависит от количества застрахованных лиц (чем

больше количество застрахованных тем меньше платеж).

- Ежемесячно со своей заработной платы работник перечисляет определенную сумму страхового платежа, в зависимости от выбранной программы.

Обобщая все вышесказанное, хочу сказать что медицинское страхование только набирает обороты в Украине, тогда как Вы видите, в развитых странах без него не обходится практически ни один человек – это выгодно с экономической точки зрения. Поэтому, используя добровольное медицинское страхование, мы делаем вклад в медицину и её развитие, что повышает уровень здоровья и улучшает качество нашей жизни.



**Менеджер
коммерческого отдела**

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО НА КОЛЕСАХ - ОБЛАСТНАЯ АДРЕСНАЯ ДОСТАВКА.

Текст: Огилец Д.

Дорогие друзья, ООО «Деливери» сообщает об успешной работе нашего проекта - «Областная адресная доставка»! Теперь предприятия, предприниматели и жители уже 18 населённых пунктов Донецкой области (Безыменное, Волноваха, Володарское, Докучаевск, Еленовка, Зугрес, Курахово, Мангуш, Марынка, Мелекино, Новоазовск, Новотроицкое, Седово, Снежное, Торез, Угледар, Урзуф, Ялта), где нет представительств «Деливери», могут воспользоваться услугами нашей Компании.

Надежная, быстрая и экономная услуга по областной адресной доставке/забору грузов интересна в первую очередь Клиентам, которые решили не обременять себя лишними затратами на содержание собственного мало- и среднетоннажного грузового транспорта для автомобильных грузоперевозок.

Областная адресная доставка - процесс доставки и забора груза клиентов компании «Деливери», осуществляющийся в небольших городах и посёлках

области, где нет представительств компании, согласно утверждённого графика до/от «двери» клиента.

Взвешивание, замер, оценку перевозки, предоставление дополнительных услуг производит водитель-агент, закрепленный за этим маршрутом, непосредственно на месте забора груза.

Анализ проведенной работы за первые полгода предоставления данной услуги показывает:

- совершено более 200 рейсов
- значительный рост оборотов по данной услуге
- увеличение корпоративных и постоянных клиентов
- необходимость регионального расширения услуги.

В ближайшее время Компания «Деливери» планирует осуществлять областную адресную доставку на всей территории Украины.

Мы искренне благодарны нашим клиентам за сотрудничество и так же ждем от них предложений в каких на-

селенных пунктах они хотели бы воспользоваться услугой «Областная адресная доставка».

«Областная адресная доставка» работает для создания комфортных условий перевозки для наших клиентов! Наши клиенты могут быть уверены в том, что благодаря проекту «Областная адресная доставка» они будут обслужены качественно, надежно и своевременно по всем открытым направлениям!



**Специалист
коммерческого отдела**





ВЕЛОТУРИЗМ

Готовь сани летом, а... велосипед – зимой или Секреты велотуризма.

Текст: Калибаба Е.

Закончились теплые денечки. Уже готовы и начищены лыжи и коньки, где-то рядышком лежат ватники и пуховики, но мысли о пикниках и тепле не так быстро забываются. Особенно, когда это не просто пикник, а движение вперед по неизведанным тропинкам, по живописным уголкам любимой страны, со старыми проверенными друзьями или новыми интересными знакомыми. Когда, преодолев километры дорог, думаешь о новых маршрутах, когда не чувствуешь ног от усталости, но с нетерпением ждешь новой поездки!

Велотуризм – увлечение, ставшее не просто хобби, а практически страстью регионального директора ЮРЦ-4 нашей компании Даншина Антона Геннадьевича. Побывав в последние дни лета в Запорожье, имея возможность пройтись по легендарному острову Хортица, когда последние лучи солнца так хочется спрятать себе и просить еще хоть чуточку тепла, волей-неволей, возникает вопрос: «Наверное, Хортица – Ваше любимое место?». С

гордостью получаю утвердительный ответ. Но с еще большей гордостью слушаю увлекательный рассказ о других интересных уголках Украины,

по дворам, потом был длительный перерыв. Но к велосипеду все время тянуло. Когда появилась возможность и время, приобрел первый горный



которые не описаны в путеводителях, тех, где не едут поезда и автомобили, где только тонкие колеса велосипеда могут проложить дорогу.

Вот так я впервые узнала о велотуризме. За короткое время Антону Геннадьевичу удалось увлечь меня этим видом спорта и мне даже захотелось иметь собственный велосипед, без всяких - разных НО с его хранением и обслуживанием. Выяснилось, что велосипеды можно хранить даже в квартире и необязательно иметь для этого балкон или «крупногабаритку» - теперь я знаю секреты размещения «великов» под потолком.

Но как же реализовать это увлечение, как же попасть в движение велотуристов - на эти и другие вопросы мне охотно ответил наш региональный директор:

«Антон, как давно Вы увлекаетесь велосипедным спортом?»

Как и многие в детстве, я гонял

велосипед. Давно это было лет 10-12 назад.

Как это началось?

Поначалу ездил недалеко, километров 30-40 в день. С каждым годом велодвижение в Запорожье росло и растёт в геометрической прогрессии. Лет 5 назад познакомился с велотуристами. Когда они сказали, что в день проезжают 100-150 км. Для меня они казались какими-то небожителями. Уговорили меня пойти с ними в ПВД (поход выходного дня). Была весна и пообещали легкий и недлинный маршрут с остановкой на обед. В итоге в тот день мы проехали 82км (56 км до обеда). После привала на обед ехать было невозможно, судорогой сводило ноги, и одолевала жуткая усталость. Добравшись домой, я уснул как младенец. После этого ПВД я неделю не мог нормально передвигаться, болело все, даже ногти на руках. Но пришли выходные и я



снова поехал кататься. Потом первый поход, так вот и затянуло.

Почему именно велосипеды?

У меня с детства врожденная тяга к двухколёсной технике, мотоциклам и велосипедам.



У Вас есть любимое место для походов?

Остров Хортица. Вообще есть очень много прекрасных мест, а сколько ещё неизведанного и не изъезженного. Лучше всего там, где природа, нет угарных газов и мусора.

Антон Геннадьевич, а что нужно, чтобы начать?

Желание и велосипед. Сейчас все просто, в каждом городе есть масса тематических форумов, где можно найти любую интересующую информацию о том или ином стиле катания, а так же найти попутчиков, друзей, а может быть и спутника жизни. Именно так я и познакомился со своей женой. Сейчас у нас велосемья, вместе мы ходим в походы, строим новые маршруты.

Как же правильно выбрать велосипед?

Это вопрос не простой. Самое главное определиться со стилем катания. Их очень много, и это отдельная тема разговора. Самые распространенные это шоссейные и кросскантрийные велосипеды. Шоссейный велосипед



предназначен для передвижения по хорошему покрытию (асфальт или закрытый трек). Кросскантрийные

велосипеды, предназначены для бездорожья. Велосипед подбирается по росту и стилю катания. В любом хорошем магазине продавцы консультанты помогут Вам с выбором велосипеда. Главное не покупать велосипед на рынке и в супермаркете, там вам могут продать откровенный хлам.

Какие чувства у Вас вызывает это хобби?

Когда управляешь железным конем, рождается первобытное чувство свободы и независимости, единения с природой, нет посторонних шумов, ничто не отвлекает и не мешает.

Кого можно взять с собой в поход?

Лучше всего, конечно же, друзей или проверенных знакомых. Но, бывает так, что группа похода подбирается из незнакомых тебе людей. Тогда необходимо узнать уровень их подготовки и желательно организовать скатку (Скатка – кратковременный поход для знакомства и понимания физ. подготовки участников).

Опишите самые яркие воспоминания?

Даже не знаю, что и сказать. Каждый поход по-своему событие, все очень яркие и красочные.

Как лучше начинать?

Конечно лучше всего начать с ПВД. Каждый раз увеличивая дистанцию. Когда сможете проехать 80-100 км в день без вещей, можно идти в поход. Начать лучше с маленького, с одной ночевкой и так далее, чтоб не отбить желание.

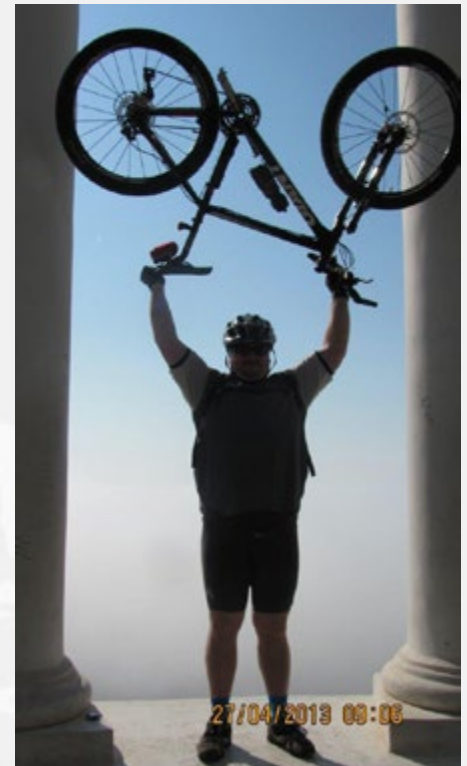
Какая Ваша самая длинная или сложная дистанция?

Среди велотуристов самая «мекковая» дистанция — это Арабатская стрелка. Протяжённость её составляет 120 км, где 93 км песок, похожий на стиральную доску. Арабатка представляет собой длинную песчаную полосу шириной от 200 метров до 2 километров. С одной стороны Азовское море, с другой - Сиваш. Обычно переезд через стрелку занимает 2-3 дня, чтобы накупаться и сильно не вкручивать. Но мы с друзьями решили проехать её за один день. Было это 2 сентября, шёл моросящий дождь и дул сильный ветер. Но, несмотря на непогоду, отступить мы не стали. Ехать было очень тяжело. К концу дистанции хотелось

упасть и не шевелиться. Но, когда на горизонте замаячили крымские горы открылось второе дыхание и ехать стало веселей. Вечером мы добрались до поселка Каменное, уставшие, но счастливые, там заночевали. Утром погода порадовала солнышком, и мы бодро отправились дальше бороздить крымские просторы».

Много еще вопросов было задано в тот вечер и так захотелось взять велик и ехать за дальние дали, к приключениям и новым вершинам, протаптывать новые тропинки, искать новые маршруты.

После этого разговора я много узнавала о движении велотуристов в Украине и, оказалось, что таких спортсменов очень много, и, хоть этот



спорт еще не входит в олимпийскую программу, победителем здесь может стать каждый.



Специалист по первичному обучению





Разнообразие дополнительных услуг: сэндвич-панель и возврат документов.

Текст: Терлецкая В.



Качественное обслуживание, индивидуальный подход, надежность и безопасность перевозок являются основой деятельности компании «Деливери». Для максимального удовлетворения потребностей в логистическом сервисе, была заложен персональный подход к особенностям организации бизнеса клиентов с учетом их специфики и личностных характеристик.

Наша компания предлагает широкий выбор дополнительных услуг, таких как информационное обслуживание, запрет выдачи, возврат документов, а так же всевозможные виды упаковок. Надежная, правильно выполненная упаковка груза – один из основных факторов сохранности груза.

Необходимо отметить, что упаковку можно разделить на три вида:

■ **Мягкая**, к ней относятся упаковочная стретч-пленка и скотч. В основном она используется для грузов, не требующих тщательного ухода. А также для малогабаритных предметов.

■ **Полужесткая** – это, в первую очередь, плотная бумага, картон, в том числе и картонные коробки. Данные упаковочные материалы пригодятся, например, для перевозки всех видов техники.

■ **Жесткая упаковка** – это отличный вариант для товаров, нуждающихся в особом внимании и условиях хранения – хрупких, бьющихся, ломких и т.д. В этих случаях применяют мебельные и металлические контейнеры.

Выявление особенностей груза, который перевозят наши клиенты, позволяет подобрать упаковку, максимально подходящую по своим характеристикам к отправляемой продукции. Будь это мешки для семян или строительных смесей, сейф-пакеты для документов или мелкого груза, коробки для обуви или печатной продукции, металлические контейнеры для мебели и хрупкого груза.

Но существуют типы грузов, упаковку которых необходимо произвести под индивидуальные требования. Например, сэндвич-панель для перевозки дверей и окон, которая обеспечивает их целостность и товарный вид на всех этапах транспортировки. Дверь с двух сторон упаковывается листами двухслойного гофрокартона и OSB-плитами, эта конструкция скрепляется стяжными лентами, что позволяет обезопасить груз от различных толчков, вибрации, возможных ударов, сотрясений. Учитывая качество наших дорог, данные особенности упаковки имеют большое значение при перевозке любых грузов. В одной сэндвич-панели возможна перевозка до 5 дверей. Необходимо обязательно уточнить наличие сэндвич-панелей на складе, т.к. данный вид упаковки очень востребован нашими клиентами.

Мы серьезно подходим к решению вопроса упаковки грузов, так как заинтересованы в обеспечении их сохранности для каждого клиента. Свести к минимуму повреждения или избежать их вовсе – задача нелегкая, но вполне выполнимая. Знание специфики вашего груза поможет нам правильно подобрать упаковку. А умение делать правильный выбор – безусловно, залог отсутствия проблем с грузом.

Основопологающим для нас является – индивидуальный подход к каждому клиенту, что подразумевает и персональный подход в предоставлении дополнительных услуг.

Бухгалтеры и руководители предприятий регулярно сталкиваются с проблемой подписания первичных документов покупателями, находящимися в других городах. Для таких клиентов, существует услуга возврат документов. Она предоставляется в случае, если клиент грузоотправитель хочет получить от покупателей своих товаров, подписанные бухгалтерские документы (товарные накладные, ТТН, доверенность и т.д.). Ус-

луга возврат документов актуальна для:

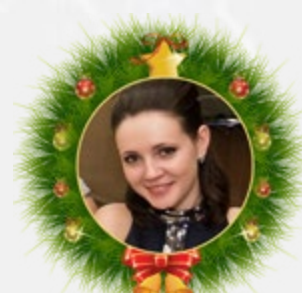
- Клиентов, которым нужно оперативно сводить информацию о свершившихся отгрузках;
- Клиентов, которым важен порядок в первичной документации;
- Клиентов, не имеющих своих представителей в регионах;

Преимуществами услуги Возврат документов являются:

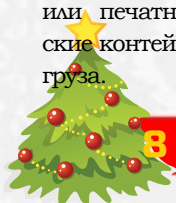
- Эффективный контроль документооборота
- Экономия времени Клиента
- Гарантия возврата

Для гарантирования возврата именно тех документов, которые необходимо вернуть и в нужном количестве, при отправке груза с «возвратом документов» нами заполняется – реестр принятых документов. В Реестре указывается полный перечень документов, и количество документов, необходимых для возврата. Что гарантированно позволяет избежать путаницы с пересылкой подписанных документов. В результате документооборот осуществляется быстрее, эффективнее и проще.

Компания «Деливери» заботится о том, чтобы каждый клиент остался доволен предоставляемыми услугами и полученным результатом. Выстраивание долгосрочных отношений с клиентами – главный задача индивидуального подхода в нашей работе.



**Специалист
коммерческого отдела**



ЧТО ТАКОЕ КОРПОРАТИВНАЯ ГАЗЕТА

Текст: Савченко Е.

Корпоративная газета является неотъемлемой частью любой крупной коммерческой организации. Это не просто информационное издание, предназначенное для сотрудников одной компании и ее клиентов. Корпоративная газета, помогает сплотить коллектив предприятия, донести до него информацию о ценностях компании, ее успехах и стратегии развития, сформировать корпоративную культуру, информировать клиентов о новинках, акциях, а также выполнять немало других важных функций.

Корпоративная газета – это, прежде всего, рекламная площадка. На ее страницах размещается самая актуальная и важная информация, касающаяся деятельности компании. Такие статьи помогают сформировать у клиента взвешенное и положительное мнение о товарах и услугах, которые она предоставляет.

Влияние на процесс создания корпоративной культуры – одна из самых важных функций газеты, которая отражает в себе миссию и ценности компании. Это статьи о внутрифирменных стандартах поведения, стиле одежды, принятом в компании, корпоративных мероприятиях, рассказы об историях успеха лучших сотрудников и представителей.

Компания «Деливери» не первый год выпускает собственную корпоративную газету, включающую как аналитические статьи из отрасли логистики, так и информацию о появившихся новинках и услугах, контроле качества обслуживания, публикует разные просто интересные материалы. После разработки и внедрения новых компьютерных программ или внесения изменений в порядок работы с базами данных, корпоративная газета дает возможность рассказать как корпоративному центру обучения, так и профильным отделам обо всех изменениях, и их восприятии работниками представителей.

В первом выпуске «Delivery Inform», который вышел в декабре 2010 года, председатель правления компании Костюшко К.В. отметил, что основной целью появления корпоративной газеты стало «информирование всех читателей газеты обо всем происходящем в компании», а главной задачей является «развитие корпоративного духа».

С того момента вышло уже 12 выпусков газеты, на страницах которой было поднято немало интересных и актуальных для компании тем. Основным направлением, конечно, являются статьи, раскрывающие основной вид деятельности компании, новости логистики в целом и нововведения в «Деливери» в частности, корпоративные традиции и досуг сотрудников, социальные проекты.

Уже само название газеты «Delivery Inform» показывает, что раскрывается в ее содержании. А вот слоган «Новые возможности для каждого» в полной мере отражает общую концепцию издания и его цель. Газета является способом поддерживать обратную связь с сотрудниками и клиентами компании, ведь каждый имеет возможность предложить свою статью в новый номер.

Для любого сотрудника компании корпоративная газета – это возможность поделиться опытом, рассказать о новых методах управления или взаимодействия с клиентами или подразделениями предприятия, рассказать о своем хобби или увлекательном путешествии, возможность раскрыть себя и поделиться впечатлениями о работе в нашей компании. Помимо редакционного совета – постоянных авторов статей, за последнее время увеличилось количество внештатных «корреспондентов», готовых с удовольствием принять участие в подготовке интересных статей для корпоративной газеты. «Внештат-

ными» стали уже многие сотрудники как офиса так и региональных представительств компании.

Постоянными стали статьи-интервью (рубрики «Слово руководителя», «История успеха», «Делимся опытом»), проблемные и аналитические статьи (рубрика «Отраслевая логистика»), материалы, которые рассказывают об истории компании и её сотрудниках (рубрики «Деливери» в лицах», «Вести департамента», «Новости регионов»), особенностях корпоративной культуры (рубрика «Корпоративные традиции»), рационализаторских предложениях и инновациях (рубрика «Дневник развития»).

Ежегодно подводятся итоги и определяются лучшие статьи. Их авторы получают помимо материальных подарков еще и приятные эмоции. Я, как член редакционного совета, уверена, что каждому, кто работает в нашей большой, но такой дружной компании, есть что рассказать и чем поделиться! **НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ** открыты и доступны **ДЛЯ КАЖДОГО!!!**



Специалист отдела стандартизации и качества услуг





ПОСТАВКИ ТОВАРОВ ИЗ КИТАЯ. ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ.

Текст: Сухоруков Д.

В настоящее время поставка товаров из Китая привлекательна в плане получения прибыли, но есть моменты, которые обязательно нужно учитывать, и вопросы, на которые нужно знать ответы.

Во-первых, поиск китайского производителя может быть не таким простым, как кажется на первый взгляд. Прежде чем начнутся поставки товаров из Китая, предстоит потратить не один день за столом переговоров, участвуя в прениях и уважительно относясь к китайским традициям. Ведь Китай - страна со своими особенностями и вековыми традициями, которые жителям Украины понять порою очень нелегко. Многие из европейцев, побывавшие в Китае, говорят: «Китайцы некультурные, они плюются, мужчины часто справляют на улице малую нужду среди бела дня». Китайцы стараются жить очень размеренно, соблюдая строжайший режим. Например, ровно в двенадцать вся страна, географически расположенная в пяти часовых поясах, но живущая при этом по единому времени, встает и идет обедать. Сразу после обеда вся страна ложится спать в парк, на газон, прямо на рабочем месте, если нет возможности выбраться на свежий воздух. В супермаркетах продаются специальные подушки, которые позволяют спать прямо на клавиатуре компьютера. С двенадцати до половины второго в китайскую компанию звонить бесполезно – все спят. Города в это время напоминают кинострашилки того времени, когда только изобрели нейтронную бомбу: дома стоят, светофоры мигают, а на улицах – ни одной живой души, ни единого движущегося автомобиля. И

беспорядочно валяющиеся на газонах и скамейках люди.

В девять часов вечера начинается массовый исход китайцев из центра города. А еще через час даже те, кто проводил свободное время рядом с домом, вдруг резко подхватываются и дружно отправляются в свои квартиры – готовиться ко сну. Потому что любой нормальный китаец знает абсолютно четко: в одиннадцать надо спать. Это очень важно для здоровья.

Во-вторых, полная уверенность о благонадежности китайского партнера – залог успеха всего предприятия. Предложений от китайских предпринимателей может быть невероятно большое количество. Важно не спеша и уверенно выбрать самых надежных из них.

Китайцы работают не с компаниями, а с людьми. С теми, кого знают лично. Многие собственники компаний, которые сделали ставку на работу с Китаем, поступают следующим образом. Они настраивают свой бизнес у себя в стране так, чтобы он мог функционировать без них, под руководством доверенного помощника или компаньона, а сами переезжают в Китай, поскольку главные проблемы, как и основные предпочтения, возникают именно здесь, в Поднебесной.

И при всей привлекательности китайского рынка, не стоит забывать о том, что существует немалая степень коммерческого риска. Учитывая огромную плотность населения этой страны и существующее изобилие производителей различных групп товаров, поиск производителя из Китая является одним из основных моментов для начала успешной торговли. А организацию доставки товаров из

Китая следует начинать только после получения полной уверенности в том, что партнеры не подведут.

На самом деле китайцы, конечно же, отнюдь не поголовно обманщики. Просто ведение бизнеса с ними обладает определенной спецификой. И главное правило – не надо торопиться. Почему средний китайский бизнесмен не любит работать с крупными американскими компаниями? Потому что американцы, «испорченные» своими гарвардами и стэнфордами, проводят переговоры в виде презентации: приехали, открыли ноутбук, обозначили тему, сразу же честно и благородно предупредили, каких целей собираются достичь по завершении переговоров. После этого за пятнадцать минут выложили свои резоны – почему должно быть именно так, а не иначе. Всё. Закрыв ноутбук, сидят, улыбаются и смотрят на китайцев, ждут реакции. А те тоже улыбаются из вежливости и молчат. Потому что они в шоке. Потому что, хотя предложение действительно выглядит интересным для обеих сторон, но – противоестественным. Для китайцев такой стиль ведения переговоров – такая же дикость, как для нас есть кошек и собак. И вполне возможно, что они даже договорятся и начнут сотрудничать. Но китайский поставщик при таком отношении однозначно не будет надрываться ради этого сотрудничества. И потому в ситуации, когда китайцы вдруг начинают нарушать условия, исправить положение дел призывами к букве договора бывает очень сложно.

В-третьих, сам процесс переговоров и договоренностей с китайскими партнерами может оказаться намного сложнее ввиду разницы в культурах и

идеологии.

Например, китайцы сами по себе – невероятные хвастуны. Послушать китайца на самых первых переговорах с вами, так он – командир Земли. Ну, или как минимум, царь горы.

Основное, если не единственное, правило освоения китайской арифметики – дели на пять. Партнер говорит, что у него десять клиентов в Украине. Значит, активно работает с двумя. Утверждает, что каждый месяц отгружает сто контейнеров. Понятно, двадцать точно уплывает. Обещает гарантию на оборудование на пять лет. Получается, год оно проработает без проблем.

Естественно, существуют вариации, но в целом надо понимать, что прихвастнуть китайцы любят. При этом «понты» у них в чем – то похожи на наши, но в определенных областях отличаются, причем достаточно сильно.

А еще, китайцы любят подарки самозабвенно и искренне. Подношения

называются хунбао – и торжественно вручают. При этом, если речь идет о дне рождения или свадьбе, виновники торжества, вскрыв конверт, должны пересчитать деньги и записать, кто сколько подарил. Получатель подарка обязан по аналогичному поводу вручить в ответ ровно такую же сумму, ни больше, ни меньше. Иначе он будет чувствовать себя «бухао исы» – очень сильно смущенным, сконфуженным.

Что можно подарить будущему китайскому партнеру?

Здесь существует ряд ограничений. Часы категорически неприемлемы – они, по китайским понятиям, напоминают человеку, что он бремен и что век его конечен. Водку нашу, традиционный «убойный» сувенир, китайцы откровенно не жалуют. Что же дарят сами китайцы? Да всякую ерунду. Недаром же крупнейшие мировые выставки бизнес сувениров проходят в Китае и в Гонконге. Но если партнеры не хотят дарить дребедень, то принимают, наверное, очень грамотное решение: подарить китайцу в качестве сувенира... деньги. Но деньги то

риала: либо серебряная, либо с покрытием из драгоценных металлов. Ну, если уж монета целиком золотая или, скажем, палладиевая, подарок обязательно будет оценен по достоинству. Причем при вручении сувенира обязательно нужно его эксклюзивность упомянуть, для китайцев это важно. Единственно, если говорить о вывозе из Украины монет и памятных знаков из драгметаллов, не забудьте взять с собой чек оттуда, где вы эти сувениры покупали, чтобы проблем на таможне не было.

Если Ваш партнер – женщина, то хорошим подарком слабому полу могут быть также настольные сувениры из наших самоцветов или даже просто красиво оформленные друзы кристаллов. В китайской культуре камни занимают значимое место, поэтому такое подношение будет оценено благосклонно, особенно если рассказать, что вот именно этот камень приносит успех в бизнесе.

В-четвёртых, организация транс-



играют в культуре китайцев очень важную роль и совершаются достаточно часто по самым разным поводам: на день рождения, на Новый год, на свадьбу и даже на похороны. Различные суммы дарят даже карапузам, причем дарят сами же родители, наверное, чтобы приучить на будущее к культуре подношений. Подарочные суммы кладут в специальные красные конверты с золотым тиснением – они

деньгам рознь! Практически в любом отделении банков в Украине можно купить сувенирные и памятные монеты. Иногда они продаются уже в рачках, чтобы можно было на стол поставить или на стену повесить. Лучше, если с этой монетой связаны события или исторические персоны, которые в Китае известны. Если же это просто сувенирная монетка, она должна быть из какого-нибудь благородного мате-

портировки и таможенных процедур должна быть подвергнута абсолютной оптимизации во избежание лишних материальных затрат и осложнений. Основательный просчет всех расходов не будет лишним и позволит избежать незапланированных потерь. При перевозке необходимо выбрать для доставки товара в Украину надежную компанию с хорошей репутацией и приемлемыми ценами – от этого за-



висит сохранность груза и сроки его прибытия. Обычно доставка из Китая состоит из двух этапов: доставка до границы и доставка по Украине.

В принципе, выбор модели доставки грузов из Китая зависит от следующих факторов:

- месторасположение производителя;
- месторасположение покупателя;
- объем и вес продукции;
- стоимость продукции;
- принадлежность к классу опасных грузов;
- место, в котором будет проводиться таможенная очистка груза;
- сроки хранения и т. п.

От этих факторов зависит выбор вида грузоперевозки.

Авиаперевозка. Это оптимальный вариант при доставке грузов, которым необходима срочная доставка.

Морская перевозка. Так как основная часть производителей - экспортеров в Китае сконцентрирована вдоль восточного побережья, то для многих судоходные перевозки являются наи-



более выгодным средством доставки в любую точку мира. При этом возможна доставка сборным грузом с грузами других клиентов, а если объем отправляемого груза достаточен, то для отправки используется отдельный контейнер. В таком случае груз идет от одного отправителя к одному получателю, что намного упрощает процесс подготовки документов и таможенного оформления.

Процесс доставки сборных грузов включает:

- сбор партий грузов различных отправителей на консолидационном складе;
- комплектация груза;
- таможенное оформление;
- отправка контейнера до страны

назначения;

- таможенная очистка;
- доставка груза получателю.

Помимо основных вариантов доставки грузов существует ряд других, так как есть особые грузы, которые требуют дополнительного оборудования. Например, автомобили, крупногабаритное оборудование, продукты питания, требующие доставки в рефрижераторах или ювелирные украшения (особые требования к безопасности) и т. д.

При этом, в зависимости от условий, на которых заключен контракт с китайцами, стоимость доставки либо отдельных ее элементов может ложиться на них.

И один из важных вопросов - это таможня. Для того, чтобы «растаможить» в Украине полученный из Китая товар, нужно чтобы предприятие имело аккредитацию на таможне. Кроме этого, необходимо уметь правильно оформлять все документы на ввозимый груз, иначе вас будут от-

правлять с таможни снова и снова, а груз в это время будет простаивать, требуя платы перевозчику за простой!

Если же таможенники найдут какое-то несоответствие груза и инвойса, то весь груз могут определить как контрабанду, и тогда можете забыть о его получении в ближайшее время.

Очень важно подтвердить стоимость вашего товара. Таможня имеет свои минимальные ставки и ниже них никогда не опустится, как бы вы ни доказывали, что действительно купили товар по этой цене. Был случай, когда декларант (лицо, декларирующее груз на таможне) предоставил официальное письмо от Торговой палаты Китая о подтверждении стоимости груза, однако таможня никак

на это не отреагировала и поставила свою цену на товар. Соответственно, и налоги предпринимателю пришлось уплатить с этой стоимости.

В-пятых, обоюдно принятое с китайскими партнерами решение о системе контроля качества продукта производства, облегчит в дальнейшем весь процесс, если Вы намерены ввозить грузы из Китая постоянно.

Довериться китайским поставщикам можно, но только в 10% вы не получите проблемную партию товара.

■ Контроль на приемке товара обязателен.

■ Контроль при погрузке товара обязателен.

■ Контроль качества по каждому артикулу обязателен.

Конечно же, есть компании, зарегистрированные в континентальном Китае, которые готовы вести бизнес по западным стандартам качества. Но, как правило, во главе этих компаний стоят тайваньцы или гонконгцы. Да, они гораздо более щепетильны в исполнении договоренностей, у них обычно куда стабильнее качество товара. Но ценник у тайваньских и гонконгских компаний выше, чем у китайских. Пусть не на порядок, но существенно, иногда в два - три раза. То есть теряется основное преимущество, в поисках которого наши бизнесмены едут на Юго-Восток - низкая цена. Ведь основной конкурент китайской компании на украинском рынке это другая китайская компания.

Учтите указанные факторы при поиске поставщиков из Китая и пользуйтесь проверенными и надежными логистическими компаниями. В этом случае Вы можете рассчитывать на получение прибыли от ваших торговых и бизнес операций.



**Начальник отдела
междунар. доставки
грузов**



Текст: Самойленко А.

Любая логистическая система включает в себя множество составляющих, функционирование которых находится под влиянием различных факторов, в т.ч. экономических рисков.

«Надежность и безопасность» являются одними из принципов работы компании «Деливери». И в основу работы компании положены задачи по сведению к минимуму или нейтрализация рисков, в транспортной и складской логистике.

Транспортная логистика сталкивается со следующими рисками:

- коммерческий риск - выражается в срыве поставок, недопоставке или нарушении сроков поставки;
- риск материального ущерба в результате внешних факторов: погодные условия, включая стихийные бедствия, дорожные происшествия и т.п.;
- технические риски, связанные с эксплуатацией технических средств;
- риск утраты груза в результате хищения, учитывая пропажу груза или угон транспортного средства вместе с грузом;
- экологический риск, который выражается в ущербе окружающей среде, при транспортировке продукции;
- риск наступления гражданской ответственности, возникшей в связи с ущербом, нанесенным в процессе ра-

боты.

Основными задачами складской логистики являются оптимизация процессов приемки, обработки, хранения, маркировки, сортировки и комплектации, дополнительной упаковки и отгрузки товаров на складах. Складская логистика определяет правила организации складского хозяйства, процедуры работы с товаром и соответствующие им процессы управления человеческими, техническими, информационными ресурсами. Тут можно столкнуться с такими рисками как:



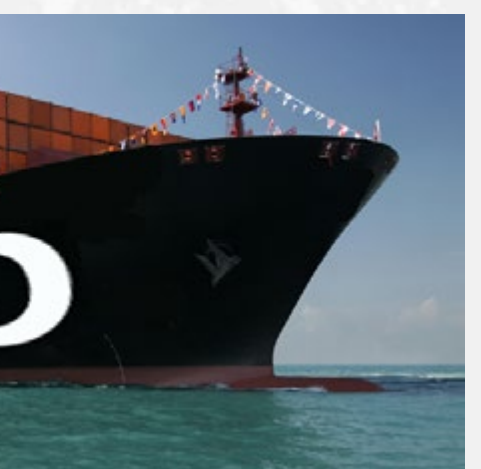
- превышение объема хранения, т.е. нарушение производственного ритма;

■ повреждение или уничтожение товара в результате поломки систем жизнеобеспечения: водопровода, электропроводки, канализационных систем и т.д.

■ повреждение или утрата в процессе хранения, обработки, в результате неосторожности или ошибки работников склада;

■ риск повреждения или уничтожения в результате пожара, стихийных бедствий.

■ утрата (хищение) имущества;
Причинами возникновения рисков являются три фактора внешней среды,



определяемые различными ситуациями или набором обстоятельств: неопределенностью (сумма обстоятельств,





которые можно предвидеть заранее), случайностью (обстоятельства, которые могут возникнуть независимо от общей

■ наличие развитой логистической инфраструктуры: транспортной и информационной;

контейнеризация;

■ наиболее полное использование грузоподъемности транспортных средств посредством правильной загрузки;

■ соблюдение технологий при ведении погрузочно-разгрузочных работ;

■ использование современных технологий и подходов к организации размещения, учета грузов на складах и терминалах;

■ применение современных информационных технологий и компьютерной поддержки;

■ нанесение на упаковку груза спецмаркировки и обозначений;

■ выбор соответствующей упаковки согласно физическим свойствам груза;

■ индивидуальная упаковка грузов.

Внедряемое новое программное обеспечение позволяет облегчить процесс подготовки и обработки заказов, улучшает учет транспортировки и контроль над транспортом, сокращает время на передачу информации, тем самым практически исключает влияние человеческого фактора на возникновение рисков.

Компания «Деливери» уделяет особое внимание целостности и сохранности груза, предлагая более 30 видов дополнительных услуг, включая отраслевые особенности грузов клиента. Паллетирование позволит избежать намокания, разрывов и утерь отдельных мест, мебельный и металлический контейнер защитят мебель и хрупкие грузы от повреждений, сэндвич-панель поможет обезопасить двери, окна и зеркала от вмятин и царапин, полиэтиленовые и полипропиленовые мешки идеально подойдут для мелких и сыпучих материалов.

Обеспечивая все необходимые условия и индивидуальный подход к каждому клиенту, наша компания исключает и минимизирует различные риски, которые могут возникнуть в результате транспортировки груза.



Страхование грузов

ситуации), противодействием (намеренное сопротивление обстоятельствам и участников логистического процесса его выполнению), с которыми необходимо считаться, предвидеть, планировать и по возможности снижать, уменьшать и предотвращать.

Компания «Деливери» видит потребность в комплексном управлении рисками с учетом потребностей как отдельных подразделений, так и компании в целом. Система управления включает ряд видов деятельности, таких как выявление риска, оценка, выбор метода и инструментов управления риском, предотвращение и контролирование риска, финансирование риска, оценка результатов.

Минимизация рисков, возникающих в нашей компании, основывается на ряде организационно-экономических мероприятий, целенаправленно и превентивно уменьшающих вероятность их возникновения:

■ четко составленный график магистральных рейсов;

■ контроль над передвижением груза на всех этапах транспортировки;

■ требования к транспортным средствам и перевозчикам по регулярным техническим осмотрам транспорта;

■ регулярная профилактика и ремонт погрузочной техники;

■ постоянное обучение и повышение квалификации складских работников;

■ использование нормативных материалов для правильного реагирования на возникновение рисков ситуаций;

■ наличие информации - достоверной, своевременной и полной;

■ ответственность за целостность и сохранность груза;

■ индивидуальное страхование без ограничений по стоимости груза - 0,4% от задекларированной стоимости груза;

■ использование унифицированной транспортной тары, формирование грузовых единиц, паллетирование и



Помощник агента по продажам



Конкурентоспособность

текст: Ивасив А.В.

В современном мире каждый человек имеет возможность получить максимум информации о любом товаре или услуге, и такая информация позволяет выбрать тот продукт, который дешевле, качественней или имеет дополнительные преимущества.

«**Конкурентоспособность**» по сути своей - это сравнение между несколькими аналогичными продуктами - товарами, услугами, с последующим выбором лучшего или наиболее подходящего по свойствам и качеством. Недаром выражение «неконкурентный» так прочно закрепилось в бытовом общении. Так характеризуют все что угодно: товары, услуги, даже людей, когда хотят подчеркнуть, что с этим человеком не стоит начинать какое-либо дело.

В случае с логистическими услугами, мы можем самостоятельно определить конкурентна ли та или иная услуга, сервис или компания. Логистика в Украине имеет высокий «градус» конкурентной борьбы, и в настоящее время нельзя сказать, что какая-то компания или предприятие занимает монопольное (доминирующее) положение на логистическом рынке. Хотя каждый из игроков постоянно стремится к этому, ведь доминирующее положение — это залог финансовой стабильности и благополучия, по крайней мере, пока такое положение сохраняется.

Конкурентоспособность всегда выражена множеством сравнительных характеристик, а для логистики одним из основных конкурентных преимуществ является - качественный сервис, предоставляемый клиентам. И, как в известном выражении: «Театр начинается с вешалки», можно сказать, что любой сервис начинается со встречи клиента. На каждом из представительствах компании «Деливери» регулярно проводится мониторинг качества предоставляемых услуг, любая рекламация или жалоба не остается без внимания. Ведь понимание собственных недочетов и ошибок - это основа для исправления этих ошибок, неучтенных вопросов в организации работы и, конечно же, обучение тех, кто не знает, как сделать свою работу правильно и качественно. И естественно любые проверки в компании предназначены вовсе не для выявления виновных, а в первую очередь направлены на выявление проблем в работе каждого подразделения, для оказания практической помощи в исправлении таких проблем.

В рамках нашей компании можно с уверенностью сказать, какие именно представительства «конкурентнее» других. Ведь высокая конкурентоспособность отражается в первую очередь на финансово-экономических показателях работы. Те представительства, на которых не «стесняются» поздороваться при встрече с клиен-

том, предложить дополнительную услугу или сервис, всегда будут иметь более высокие показатели продаж и соответственно дополнительные бонусы и премиальные. Потому в эти представительства клиенту всегда приятно приходить, приятно общаться с сотрудниками, и каждому клиенту приятно осознавать, что если он не учел чего-то при обращении к нам за услугой, то ему обязательно не просто подскажут и проконсультируют, но и помогут исправить недочет или возьму вообще организацию всех логистических проблем на себя. Ведь наши клиенты — это не какие-то «эфемерные» субъекты предпринимательской деятельности, наши клиенты - это в первую очередь люди, со своими проблемами и заботами. И если мы можем снять с клиентов часть их проблем или забот, то они, получив такой сервис, захотят и даже больше - почувствуют, что им просто необходимо, для облегчения собственной работы, пользоваться услугами именно нашей компании.

Что же повышает конкурентоспособность? Повысить конкурентоспособность любого предприятия могут: - инвестиции в автоматизацию процессов работы, что позволяет избежать людских ошибок, инвестиции в обучение сотрудников - для повышения их профессионализма и производительности труда. Но в первую очередь конкурентоспособность повышается благодаря труду каждого из работников предприятия - ведь если каждый из тех, кто отвечает за свой «участок» работы, выполняет свою работу «на совесть», то и качество такой работы будет всегда на высоте, а благодаря высокому качеству работы всех сотрудников - получаем высокое качество работы предприятия в целом.



В итоге всего сказанного можно сделать простой вывод - когда на предприятии нет «равнодушных» и тех, кого «не волнует» то, чем он занимается и какой результат работы будет именно у него, когда ошибки других спешат исправить, а не кивают в сторону других - «это не моя вина», такое предприятие всегда будет «Конкурентоспособным» и все, кто на нем работают, будут с уверенностью смотреть в завтрашний день.

В нашей компании мне каждый день приходится обсуждать рабочие вопросы с разными сотрудниками нашей компании, и я вижу, что среди этих людей нет «равнодушных» к своей работе, и благодаря их работе я понимаю, что наша компания «Конкурентна».

Где бы вы не работали, какой бы, казалось небольшой, участок работы вы не выполняли - не будьте равнодушны к своему делу, ведь благодаря ответственной работе каждого из вас компания «Деливери» Конкурентоспособна.



Заместитель председателя
совета директоров





Новое ПО – новые возможности.

текст: Герасименко Н.

Кто то из философов сказал:

«Если вы не знаете где находится и не совсем понимаете куда вам надо, то скорее всего останетесь стоять на месте...» Мы знаем свои сильные стороны и недостатки. Точно знаем куда хотим и переход на новое ПО сегодня – это уверенный шаг к качеству в логистике. Так что вперед с новыми возможностями!

В последние несколько месяцев у сотрудников нашей компании при общении стали все чаще звучать новые слова и термины. Все мы сейчас находимся на сложном и интересном этапе перехода на новое программное обеспечение, а значит на новый этап развития нашей компании. Поэтому и новые слова, термины и понятия все глубже проникают в нашу повседневную жизнь.

Об этом немного подробнее.

Модератор – пользователь, имеющий более широкие права по сравнению с обыкновенными пользователями на общественных сетевых ресурсах.

В нашей компании модераторами мы называем самых опытных, способных, ответственных и современных ребят, которым было доверено первыми научиться работать в новом программном обеспечении, с новейшим оборудованием и НАУЧИТЬ своих коллег тому, чему научились сами.

Все модераторы прошли обучение в Донецке и в Киеве к моменту выхода этого выпуска нашей газеты уже обучат сотрудников многих представительств своего региона. Процесс обучения модераторов заканчивался тестированием. Результаты, которые показали модераторы, нас порадовали. Особенно хочется отметить ребят, проявивших себя на обучении наиболее ярко и прошедших тестирование со 100% результатом. Это Антоненко Елена (оператор, Кривой Рог-1), Гапеев Александр (Заведующий складом, Одесса-3), Шаловал Павел (системный администратор ЮРЦ-3), Панченко Александр (Заведующий складом Красноармейск) и Остапчук Максим (кладовщик, Житомир-1).

Вернувшись в регионы, модераторы делились полученными знаниями с сотрудниками своих и других представительств. После прохождения обучения сотрудники складов также проходили тестирование, но уже удаленно. Оценки по тестированию говорят о том, что персонал складов готов к переходу на работу в новом программном обеспечении, а модераторы потрудились на совесть.

Offline-Client – база данных, в которой с 1.01.2013 года будут работать сотрудники представительств Деливери. База, которая придет на смену такой привычной для нас базе Delivery-auto. Уже во время обучения и модераторы и те, кого они обучали на представительствах в регионах, отмечали насколько современнее и удобнее она стала. Кто-то из участников обучения в Киеве сказал, что это база новых возможностей. Действительно многие процессы упрощены, а то, о чем раньше только мечталось, воплощено и может использоваться в работе уже сегодня.



Достоинства – выигрыш во времени, много подсказок для обеспечения стандартов работы, скорость обновления информации. Обновление данных происходит в режиме реального времени, возможность видеть доставочные квитанции на складе прибытия сразу после ее оформления на складе отправления груза и многое другое.

Еще одно новое понятие – Роли сотрудников. Кладовщики, зав. складами и операторы будут работать в одной и той же базе Offline-Client, но после входа в базу через личный штрихкод, сотрудники будут иметь доступы к выполнению тех операций, которые должны выполнять именно они в соответствии со своей спецификой деятельности.

ТСД – терминал сбора данных. Теперь с уверенностью можно сказать, что кладовщик – профессия современная и требует специальных современных знаний и навыков. Штрихкодирование, автоматическое оприходование груза в момент выгрузки при сканировании, невозможность ошибочной выдачи груза и т.д. – это новые возможности, которые позволяют улучшить качество наших услуг для клиентов и сократить сроки выполнения операций с грузом.

Первый этап подготовки сотрудников к переходу на новое ПО завершен и с 8.12 начался второй – этап обучения работе в CRM.

CRM - Система управления взаимоотношениями с клиентами — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками, в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания.

Информация из CRM в режиме реального времени передается в Offline-Client и так же быстро поступает обратно. Сама программа управляет сроками выполнения рабочих задач и позволяет обрабатывать большие объемы информации, своевременно оповещая обо всех задачах и принятых по ним решениях и процессам.

Работа в такой системе позволяет, прежде всего, качественно и оперативно управлять всеми логистическими процессами, быстро и удобно обмениваться информацией между звеньями логистической цепочки.

Работать в CRM будут сотрудники центрального и регионального офисов, руководители представительств, сотрудники СБ. Каждый в своей РОЛИ и соответственно с определенным набором функций и возможных действий. Обучение работе в CRM начинается уже с 8 декабря и до 23.12 такое обучение пройдут все заведующие складами компании и сотрудники, РОЛИ которых связаны с этой программой.

Переход на новые ресурсы уже вызывает и будет вызывать много вопросов. Специально для того, чтобы сотрудники компании в любой момент могли получить профессиональные консультации по новому оборудованию, специфике работы в новой базе и CRM созданы так называемые горячие контакты (телефонные линии и Skype), по которым вы всегда можете обратиться. Эти контакты можно найти в презентации «Обучение новому ПО» на нашем корпоративном портале.

С каждым днем обучения мы все ближе к готовности к работе на новом современном уровне, все ближе к персональности во всем. Все мы немного волнуемся и даже немного сопротивляемся, так как любые изменения привычного уклада на первых порах создают неудобства и неуверенность в себе. Да и событие – переход целой компании, да еще такой большой и сильной на новое программное обеспечение – достаточно значимое.

ЧЕМПИОНСКОЕ СЕРЕБРО

Текст: Самарина Е.

Вот и подошел к концу турнир Бизнеслиги по футзалу, турнир, который уже стал традиционным для нашей корпоративной команды, несмотря на столь небольшой срок существования. Интрига, страсти, красивые голы, победы любимой команды – все эти факторы заставляют немного отвлечься от суеты обыденных будней и погрузиться в мир футбола.

Деливерская команда, состоящая из сотрудников предприятия и, конечно же, из ее болельщиков, в этом году поучаствовала во всех розыгрышах турнира «Бизнес Лига». После весеннего сезона о команде заговорили и даже стали по-спортивному ее бояться, ведь тогда, с первой же попытки, команда забрала в свой клубный музей главный приз турнира – кубок Чемпиона! Были мы и среди главных фаворитов недавно закончившегося турнира, но в этот раз удостоились лишь второго места, что тоже является хорошим результатом. Хотя, конечно, проигрывать матч в финальной игре, наверное, ни у одного спортсмена любой команды не вызовет чувства радости и удовлетворения. Плюсы такого поражения можно осознать спустя некоторое время, когда страсти окончательно утихнут. А теперь более подробно о прошедшем турнире.

Волей жребия команда Деливери попала в группу «А», самую сильную группу вместе с Горными Машинами и банкирами из ПУМБа и ВВР. Выиграв все три поединка, наша команда вышла в полуфинал соревнований. Хотя каждый матч был сложным и имел свой сюжет. Например, ВВР трижды выходил вперед в той встрече, но в итоге проиграл нам. С Горными машинами тоже долго держался ничейный результат, а мяч

категорически не хотел залетать в ворота соперников. Ну а с ПУМБом и вовсе победный гол был забит за 2 секунды до конца матча. Не стал исключением и полуфинал турнира, в котором соперником Деливери стал ДТЕК Сервис-Инвест. Энергетики вели в той игре 2:0, но затем уступили нашей команде, что позволило Деливери второй раз за год попасть в финал турнира, который был не похож на обычные финалы, потому что участников было три.

В первом финальном матче Деливери сломили сопротивление Апелляционного суда со счетом 2:1. А вот второй матч для нашей команды сложился не столь удачным образом. Игра с ПУМБом была, по сути, настоящим финалом всех соревнований, потому что несколькими минутами ранее они переиграли судей, чем «отцепили» последних от борьбы за золото.

Деливери — ПУМБ. Это была нервная игра, результат которой решили простые ошибки. Кто их меньше допустил, тот и победил. Игра закончилась со счетом 3:5 в пользу банкиров. Был в игре свой закрученный сюжет, который написали сами участники этого матча. Сначала Деливери заб

нальги и открыли счет в матче. Затем трижды забивали банкиры. Во втором тайме два гола нашей команды снова выровняли ситуацию в игре. Но, похоже это был не день Деливери и мы пропустили снова, а отыграться уже не смогли. Забитый вместе со свистком судьи пятый гол ПУМБа поставил в матче точку.

Так вот, сыграв на турнире - во всех поединках, а их было аж 12, корпоративная команда Деливери проиграла лишь однажды и одиннадцать раз побеждала. А это что-то да значит! Благодаря этим показателям (по которым, кстати, нам нет равных среди нынешних участников) Деливери заслужили право представлять компанию и страну на международных соревнованиях в Москве. Последнее серебро, добытое на турнире, и открыло нам «окно в Москву».

Отдельно хочется отметить наших болельщиков, которые не оставляли без поддержки команду ни на один поединок. «Деливери – сила, Деливери – успех, Деливери – команда, лучше всех!». Именно, этот лозунг, который в один голос скандировали все собравшиеся болельщики, был визиткой МФК «Деливери» на протяжении всех соревнований, а каждый зритель, присутствующий в зале, мог ощутить ту атмосферу воочию. И подчеркивая значимость всех этих мероприятий по завоеванию трофеев, хочется немного переделать этот девиз, поменяв в нем некоторые фразы: «Вместе – мы сила, вместе – успех, вместе - мы команда, лучше всех!»



Исполнительный директор



«ДЕЛИВЕРИ» – НЕДЮЖИНЫЙ ОПЫТ И ТРАДИЦИИ. 12 ЛЕТ В ПУТИ.

Текст: Кораблева Е.

С наступлением декабря традиционно все задумываются о предстоящих Новогодних праздниках, подготовке подарков своим родным и близким, коллегам и партнерам и прочих предпраздничных хлопотах. Но для многих сотрудников «Деливери» декабрь ассоциируется с датой основания Компании. **17 декабря** исполняется 12 лет с момента первого рейса, который был осуществлен по маршруту Киев-Донецк. Итак, за плечами дюжина лет работы.

В современных условиях рыночной экономики 12 лет – это серьезный возраст. В период создания и становления «Деливери» на рынке только начинали появляться компании, предоставляющие логистические, курьерские и экспедиционные услуги, поэтому можно смело сказать, что «Деливери» является одним из основоположников отрасли срочной доставки грузов в Украине. Количество клиентов возрастало, а уже существующие – увеличивали грузооборот. Не смотря на стабильное развитие и рост, начало работы компании нельзя назвать стремительным – были моменты, когда машины приезжали полупустые и, как следствие, издержки на доставку груза превышали стоимость предоставленных клиентам услуг (стоимость перевозки груза составляла 0,25 грн/кг). При этом уровень конкуренции постоянно обострялся – появлялись новые украинские логистические компании и на рынок выходили крупные

международные игроки.

Вместе с ростом нашей Компании параллельно возрастал и штат сотрудников – семья «Деливери». Естественно, как и в любой семье, появлялись свои традиции. Можно с гордостью говорить о наших корпоративных стандартах и стандартах сервиса, но думаю, без лишней скромности можно и нужно говорить о персонале. Для многих сотрудников «Деливери» стала вторым домом и второй семьей. В Компании работают люди, которые являются настоящими профессионалами! И, прежде всего, это выражается в их желании и способностях расти и развиваться вместе с «Деливери».

С расширением географии представительств в «Деливери» устоялись ежегодные «привычки», такие как – определение стратегии на грядущий год и коллективное обсуждение корпоративного слогана, мотивации персонала – конкурсы «Лучший в профессии», ежемесячная система поощрения лучших, которая стимулирует быть настоящим профессионалом, корпоративный досуг, корпоративная команда по минифутболу, социальный проект «Творите добро вместе с нами!» - помощь сотрудников и руководства Компании Донецкому областно-

му специализированному дому ребенка.

В 2013 году был разработан и введен в действие проект «Тайный покупатель». Сравнив итоги 2х кварталов между собой, можно смело говорить об осязаемом прогрессе. Те показатели, которые возможно сравнить между анкетами приема и выдачи груза в среднем выросли на 8% по Компании. В каждом региональном центре по итогам квартала был выбран лучший склад и отмечен вымпелом «Лидер региона «Стандарт качества»». Некоторые склады одного РЦ соревнуются между собой в превосходстве, кто-то хочет стать обладателем вымпела и с гордостью разместить его на представительстве, но в любом случае выигрывают наши Клиенты, т.к. получают полный комплекс логистических услуг, сопровождаемый качественным сервисом на всех этапах сотрудничества.

Не только словом, но и делом мы все вместе доказываем уровень своего профессионализма. Об этом свидетельствуют наши награды:

1. В августе 2011 года Национальный бизнес-рейтинг определил нашу Компанию как «Лидера отрасли 2010». Это было зафиксировано Государственными органами статистики Украины. Компания



Деливери получила «Национальный сертификат» и орден «Бизнес славы».

2. Статус-награда «Лучшее предприятие Украины 2011» в номинации «Транспорт» в международной программе «Лидеры XXI века»;

3. Лучший поставщик услуг по функционированию транспортной инфраструктуры 2011г. по официальным данным Государственных органов статистики согласно критериям Национального рейтинга качества товаров и услуг. Мы получили экспертное решение Национального рейтинга качества товаров и услуг, а также почётную награду – Звезду качества.

4. Международная имиджевая программа «Лидеры XXI века» – комплексная программа имиджевой поддержки талантливых людей с высокой общественной активностью, профессионалов в основных областях жизни общества, а также отечественной торговой марки.

5. В сфере «Перевозчик грузов по Украине» лучшей из 94 участников рынка, названа логистическая компания «Деливери», победный статус «Фаворит Экспертов 2012». <http://www.favor.com.ua/ru/vote/services/cargo-carrier-in-ukraine/?results=2012E>

Справка

Конкурс торговых марок «ФАВОРИТЫ УСПЕХА» — единственный в Украине публичный конкурс торговых марок с открытыми рейтингами. Конкурс проводится ежегодно с 2003 года, по прозрачной методике изучения общественного мнения, с целью определения наилучших, наиболее востребованных и рекомендованных торговых марок товаров, и услуг украинского рынка, а также наиболее ярких представителей отечественного шоу-бизнеса. В конкурсе принимают участие все без исключения торговые марки официально присутствующие в Украине, в соответствующих категориях своего профиля.

Победители конкурса, Фавориты общественного доверия, вычисляются по итогам масштабных опросов, при участии трёх респондентских групп: Экспертного Жюри (профильных специ-

алистов различных направлений рынка товаров и услуг), Жюри Успешных Людей (публичных и известных людей Украины, знаменитостей), и непосредственных потребителей, которые указывают свои персональные предпочтения, делятся мнениями, личным опытом и рекомендациями в Интернет на портале FAVOR.com.ua

Так же из устоявшихся традиций стоит отметить регулярное участие в международных логистических выставках и конференциях (DistributionMaster-2012, Международная выставка «Транс Украина», выставка в Брюсселе «POST-EXPO 2012» и т.д.).

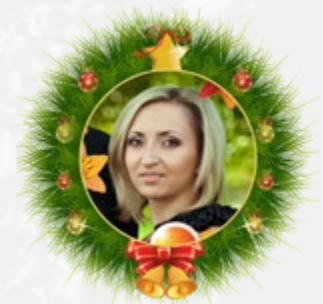
В 2013г. Компания «Деливери» выступила титульным спонсором Всеукраинской студенческой олимпиады по дисциплине «Логистика». Олимпиада проходила с 10 по 12 апреля на базе факультета экономики кафедры «Логистика» Донецкого Государственного Университета Управления. Более 60 лучших студентов из 22 ВУЗов Украины соревновались по уровню теоретических знаний и в решении бизнес-кейсов, разработанных сотрудниками транспортного департамента Деливери. В состав оргкомитета олимпиады вошли представители нашей компании, которые оценивали работы участников. Авторы лучших работ были отмечены специальными памятными призами от нашей компании и заслужили право прохождения производственной практики с возможностью рассмотрения вопроса о дальнейшем трудоустройстве в компании «Деливери».

Все награды, которые мы завоевали в тяжелой и честной конкурентной борьбе прежде всего свидетельствуют об уровне доверия к нашей Компании со стороны Клиентов. Мы понимаем ежедневные потребности наших Клиентов, поэтому предлагаем выгодное соотношение цен на услуги и скорость доставки грузов (214 представительств, 144 городов, 400 магистральных рейсов, более 4000 адресов адресной доставки ежедневно). У нас есть возможность перевозить крупногабаритные и тяжеловесные грузы, что безусловно является важным фактором при выборе перевозчика у Клиентов сектора B2B (Бизнес для Бизнеса). Есте-

ственно, любой Клиент заинтересован в доставке целого и невредимого груза – в «Деливери» существует большой выбор дополнительной упаковки, которая позволяет обеспечить сохранность груза при учете погрузочно-разгрузочных работ, а так же услуга индивидуального страхования груза (всего 0,4% от заявленной стоимости груза), и, конечно же, быстрое профессиональное обслуживание нашими специалистами по работе с Клиентами.

Как всегда, уходящий год начинался с глобальных новшеств – Компания «Деливери» с января осуществляет доставку грузов из/в страны Азии, так же доставка товаров из Турции и перевозки из/в Россию. Естественно, на достигнутом никто и не думает останавливаться, и, атлас мира заполнится «флажками» Деливери.

Только вперед! Всегда и во всем! Сейчас «Деливери» находится на пороге новой «главы» в истории Компании — новое высокотехнологичное программное обеспечение, которое позволяет оптимизировать бизнес-процессы Компании, система штрихкодирования груза, современный корпоративный сайт и портал «Деливери», банковские терминалы для оказания услуги «Наложный платеж». Мы прилагаем все усилия, чтобы идти в ногу со временем, обеспечить комфортное сотрудничество с нами нашим Клиентам и предложить полный спектр логистических услуг. Как по мне – это лучшая мотивация для сотрудников «Деливери» - быть первым! Быть лучшими! МЫ – КОМАНДА «ДЕЛИВЕРИ»!



Начальник отдела стандартизации и качества, Отдел стандартизации и качества услуг





ЭВОЛЮЦИЯ CALL-ЦЕНТРА КАК ИНСТРУМЕНТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ

Текст: Молчанова И.

С расширением использования современных информационных и коммуникационных технологий возникают все новые формы взаимодействия с клиентами. Центры обслуживания телефонных звонков и их современные преемники - контакт-центры (КЦ), являются важным фактором успеха, и их работа направлена в первую очередь на улучшение качества обслуживания клиентов.

До недавних пор действовали и развивались только лишь традиционные Call-центры, которые были ориентированы в основном на прием и обработку входящих звонков, поступающих из телефонной сети. Но стремительный рост пользователей в сети Интернет переориентировал многие компании, в том числе и компанию «Деливери», на организацию иных способов контактирования с клиентами. Возникла потребность в обслуживании запросов от клиентов поступающих не только по телефону, но и через сеть Интернет.

Существует различие между «call» и «контакт» центром: Call-центр - это система управления телефонными вызовами. Контакт-центр - это совокупность технических и программных средств и технологий, предназначенных для приема и обслуживания обращений (поступающих по телефону или с помощью других средств связи), их маршрутизации, контроля решения задач и выдачи результирующей информации клиенту.

Контакт-центр сегодня - это высшая степень в эволюции системы обслуживания клиентов, которая началась с появлением call-центров. Шаг за шагом, технологии превратили систему поддержки клиентов в сложный технологический и организационный процесс, в котором необходимо управлять потоками обращений клиентов таким образом, чтобы человек мог максимально быстро связаться с представителем компании.

Контакт-центр обладает всей необходимой функциональностью для организации «горячей линии» или первичной службы поддержки.

С точки зрения клиента основными требованиями, предъявляемыми к кон-

такт-центру являются следующие:

- ни один вызов не может быть пропущен;
- время ожидания соединения клиента с оператором должно быть минимальным;
- обеспечена возможность контроля за работой операторов;
- наличие интерактивных средств общения оператора и клиента.

Существует три типовых архитектурных решения на базе построения КЦ:

1) Построение контакт-центра на базе ступени распределения вызовов является исторически первым и реализовано в виде специального электромеханического или цифрового коммутационного поля. В таких КЦ отсутствует автоматизация работы операторов, так как вся информация, необходимая им во время работы, содержалась, как правило, в ручных картотеках.

2) До недавнего времени наиболее популярным решением было на базе учрежденческо-производственных АТС с дополнительными серверами с программным обеспечением для распределения вызовов. На УПАТС возлагаются все коммутационные функции, а для управления логической последовательностью действий по обработке поступившего вызова используются серверы приложений.

3) Контакт-центр на базе IP-технологии, позволяет реализовать поддержку взаимодействий систем не только с телефонными вызовами, но и с сетями передачи данных - интернет. В структуре такого КЦ может вообще не быть традиционной телефонной станции, так как функции коммутации разговорных каналов возложены на саму сеть с использованием возможностей протокола IP как универсального протокола. В состав такого контакт-центра входят:

- периферийные шлюзы, обеспечивающие взаимодействие компонентов системы приема, и обработки вызовов, поступающих из разных сетей;
- сервер распределения вызовов, который выполняет все функции, связанные с соединением клиента с оператором по заданному алгоритму маршрутизации

вызова. Если нет свободных операторов, то предусматривается возможность перенаправления вызова в группу, где имеется свободный оператор, способный обслужить абонента, то есть на региональный центр;

■ сервер интерактивного голосового ответа - выполняет все функции, связанные с организацией речевого диалога с пользователем, т.е. обеспечивает передачу клиенту различных записанных заранее фраз (голосовых меню);

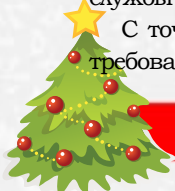
■ сервер базы данных контакт-центра;

■ сервер медиа-ресурсов - служит для хранения записей переговоров операторов в цифровом виде и организации возможности прослушивания администратором системы любого разговора для контроля работы операторов;

■ сервер техобслуживания выполняет функции конфигурирования и диагностики системы, контроля состояния интерфейсов и разговорных каналов, сбора оперативной и статистической информации о работе системы и обслуживания вызовов, а также генерации отчетов и архивирования;

Рабочие места операторов организуются на базе стандартных персональных компьютеров с установленным специализированным клиентским программным обеспечением. Оператору не нужна телефонная консоль, так как его рабочее место оборудовано мультимедийными средствами.

В статье рассмотрены основные варианты архитектурной реализации контакт-центра, где в связи с их эволюцией потребовалась поддержка взаимодействий других средств связи для построения которых подходит технология IP. Данная технология отвечает современным требованиям, предъявляемым к контакт-центрам, таким как: повышение отказоустойчивости, минимизация потери вызовов и максимизация защиты от несанкционированного доступа к информации, обеспечение максимального качества обслуживания потока входящих вызовов и высокой эффективности работы операторов.



12

полезных привычек для жизни и работы.



текст: Гришина Е.

В период предновогодних праздников и в целом нового года, многие дают себе обещания в следующем году обязательно изменить что-то в своей жизни к лучшему. Мечтают, планируют, даже делают незаметные шаги в сторону изменений, но это все касается времени, которое наступит когда-то, не сейчас.

Предлагаю рассмотреть внедрение в жизнь полезных привычек, которые уже сейчас изменят вашу жизнь и работу к лучшему. Некоторые спросят, а причём тут работа? А все при том же! На работе мы проводим большую часть времени и от того, насколько нам комфортно работается, зависит наше общее состояние.

Итак, полезная привычка №1.

Начинать день с хорошего настроения и улыбки. Как бы ни банально это звучало, как мы себя настраиваем, так все и получается. В одном фильме, не столь важно в каком, была фраза, которая отражает многое: «В каждом человеке постоянно ведут борьбу две собаки, одна добрая, а вторая злая. Какую вы больше кормите, такая и становится больше». Теперь пример. Если у вас хорошее настроение, то и коллеги и клиенты попадают с хорошим настроением, и это не случайно. Когда вы изучаете позитив, даже, если у кого-то плохое настроение, оно улучшается, потому что не хочется грубить и хамить, когда вам улыбаются. И наоборот, если вы хмурый постоянно, чем-то вечно не довольны, то и настроение вам испортить не жалко, вы и так не в духе.)))))

Привычка №2.

Всегда благодарить, даже по мелочам. Сказать спасибо это вроде бы просто, но как приятно его услышать. Спасибо, что обратились в нашу компанию. Спасибо, что представили документы. Спасибо, что позвонили и наговорили гостей, мы с ними справимся и станем лучше. Такие простые слова. На самом деле очень сильные, простое «спасибо» поднимает человеку настроение, и обычная рутинная работа, которую все делают каждый день, станет немножко лучше.

Привычка №3.

Всегда спрашивайте с кем вы говорите по телефону. Во-первых, человек на том конце провода уже не становится просто близким собеседником, а приобретает конкретные данные и уже понимает, что за то, что он говорит, ему же и придется отвечать. И вам проще, вы всегда знаете, с кем общались и по какому поводу. А то бывает: «А с кем вы говорили, кто вам это сказал?» А кто-то....

Привычка №4.

Оказывать Помощь. Помощь просто так, коллеге, соседке, клиенту найти нужную информацию. И не важно, что это не совсем ваша работа, важно, что вы не отфутолили человека, а просто помогли. Просто помогли поднять тяжелый груз, просто помогли найти нужный телефон, просто помогли найти груз, просто, все просто, но так чертовски приятно.

Привычка №5

Искренность и честность. Когда возникает на первый взгляд непонятная, нелогичная ситуация, когда хочется получить обычное человеческое объяснение, а в ответ получаешь ответ – будто договор на ипотеку и на иностранном языке, больше и спрашивать не хочется, просто думаешь: «И зачем оно мне надо?» А когда

получаешь прямой, пусть и неприятный ответ, то сэкономишь время, деньги, эмоции. Ведь мы злимся больше не от самого ответа, что например груз не пришел, а от того, что не смогли его получить сразу или, что ответ дали после надцатого вопроса, звонка...

Привычка №6

Расставлять приоритеты. За каждодневными заботами, нагрузкой, мы упускаем то, что важно и срочно. Учитесь расставлять приоритеты, что важно сегодня, что вы должны успеть сделать сегодня. Это может быть звонок нерадивому клиенту, отчет, инвентаризация и т.д. Если у самих не получается, то можно совместно с вашим руководителем это сделать, и ему проще и вам, и главное - эффективность возрастает, и все спокойнее.

Привычка №7

Не бояться принимать решения и нести за них ответственность. Я не говорю о глобальных, глобальные то, есть кому принимать. Я говорю о каждодневных, которые не принимаются из-за лени, нежелания за что-то отвечать, ведь проще просто ждать, что все решится самостоятельно. Не ждите, участвуйте, вносите изменения, отвечайте за изменения и радуйтесь полученному результату.

Привычка №8

Культурно ругаться. Да, это так же привычка, и ее нужно приобретать, чтоб потом не было стыдно за неуместные выражения. Не каждая ситуация, которая происходит в жизни, описывается обычным языком, особенно иногда хочется очень емко сказать, что ты думаешь на самом деле, и так уж.... Чтoб все поняли. Вопрос, а зачем прям так? Главное донести информацию, правильно? Вот поэтому вместо грубого слова можно нарочито вежливо сказать, что вы думаете по этому поводу, поверьте, результат будет сильнее, все уже отвыкли от нормальной реакции и обычные вежливые слова производят куда больший эффект.

Привычка №9

Привычка обращаться за помощью. Да, мы все сильные, мы все можем сами, мы все кому-то и что-то доказываем. А кто-то знает, как сделать быстрее, лучше, проще, эффективней. Но мы упрямно молчим, и упираемся лбом, потом нервничаем, расстраиваемся и т.д. Все проще, есть всегда старшие коллеги, которые с радостью подскажут а, если сами не знают, направят, или вместе вы придумаете что и как. Не надо бояться, нужно спросить и вместе объединить усилия.

Привычка №10

Привычка делится хорошими идеями, проектами и нововведениями. Бывает, что придумав как решить свой вопрос нестандартным методом или наоборот хорошо забытым дедовским способом, мы молчим, просто радуемся полученному результату. А такой же вопрос пытаются решить и другие, но еще не нашли выход. Делитесь наработками, делитесь между собой, ведь многие вопросы и задачи у всех одинаковые, не важно где ты территориально находишься в Тернополе или в Луганске, вопросы у всех одинаковые и,

поделившись своим положительным опытом, вы сможете решить вопрос коллеги и свой в будущем.

Привычка №11

Исполнять обещания. Обещания данные себе, коллеге, руководству, клиенту, ребенку, не важно кому. Главное, если пообещали – нужно сделать. Или не обещайте. Такая простая, но в тоже время сложная привычка.

Привычка №12

Радоваться. По-настоящему, по-детски, даже самым мелочам, хорошей погоде, празднику, тому, что происходит каждый день, а мы привыкли и не замечаем. Желаю всем оставаться в душе детьми, озорными, веселыми, с искоркой в глазах и шилом в

Надеюсь, что читая эти строки вы улыбаетесь.)))))

И это так же маленькое чудо, строки, которые вызывают улыбку... Больше улыбок, больше позитива, больше хорошего настроения и тогда все у нас получится!

С новым годом!

С годом бессмертного пони :-)

PS: частично некоторые привычки я себе внесла, уже воплощаю, посмотрим каков будет результат.)



Начальник отдела
Маркетинга





МЕЖДУНАРОДНАЯ ДОСТАВКА ГРУЗОВ С УЧЕТОМ ОСОБЕННОСТИ ЛОГИСТИКИ ЮЖНОЙ КОРЕИ.

Текст: Молчанова И.

В 2013 году логистическая компания «Деливери» ввела новую услугу - Международная доставка грузов. Для юридических и физических лиц мы доставляем грузы в Россию и страны таможенного союза, а также в страны Азиатско-Тихоокеанского региона. Одной из стран, откуда доставляются грузы в Украину, является Южная Корея. Благодаря успешному продвижению корейской продукции на мировом рынке, всё больше людей начинают интересоваться товарами, произведенными в этой страны. Поэтому именно о логистике Южной Кореи хочется рассказать подробнее.

Корея - самобытная и интересная страна, многое здесь отличается от западной культуры. Она обладает живописной природой, богатым культурным и историческим наследием.

Столица Южной Кореи - Сеул, является не только административной столицей, но и крупнейшим историческим, политическим, экономическим, культурным и образовательным центром страны.

Южная Корея характеризуется одной из самых развитых транспортных инфраструктур во всем мире. В стране левостороннее пешеходное движение, так как по традициям левая сторона - почетная.

Экономика Южной Кореи занимает 13-е место в мире и 3-е место во всей Азии и носит название «экономика четырех азиатских тигров». Корейцы, по мнению Forbes, самый трудолюбивый народ в мире. Суммарное количество годовых рабочих часов составляет 2 тыс. 357 часов. По

уровню развития рыбной промышленности страна стоит на 7-м месте в мире. В стране отечественный продукт очень поддерживается, поэтому многих импортных товаров не найти.

Осуществляются грузоперевозки с данной страной по средствам авиа- и морскими контейнерами полной или частичной загрузки. Авиаперевозки со стороны Южной Кореи осуществляются из международного аэропорта Инчхон и прилетают в аэропорт Борисполь. Морские контейнеры загружаются в порту Пусан и приходят в порт Ильичевск или Одесса.

Международный порт Пусан - основные морские ворота страны, которые были открыты в 1876 году и соединяет страны Тихого океана и Азии. Порт имеет 6 выделенных контейнерных терминалов и позволяет одновременно принимать 169 судов водоизмещением до 50 000 т, длиной до 330 м и осадкой до 12,5 м, и способен перерабатывать до 91 млн. тонн



грузов в год.

На порт приходится около 40% обработки зарубежных грузов страны, 80% контейнерных грузов и 40% национального производства Кореи (судостроение, электроника, сталь,

автомобили, керамика, бумага и химические вещества). Он занимает третье место в мире по грузообороту в целом и пятое - по обработке контейнеров. Решающую роль в его популярности сыграло выгодное расположение и низкая стоимость услуг (по сравнению с портами той же Японии), а так же более мягкий климат.

Следующим по значению морским портом является город Инчхон, который обслуживает те морские линии, которые направляются в Китай, и в котором расположен крупнейший аэропорт во всем северо-восточном регионе Азии являющийся главным хабом для национальных авиакомпаний Korean Air и Asiana Airlines.

В Южной Корее всего шесть аэропортов, один из них - международный аэропорт Инчхон, который с 2005 года признается в седьмой раз подряд лучшим в мире по версии международного совета аэропортов (Airports Council International, ACI). С него осуществляется отправка/получение грузов с/в Украину, а также он обслуживает большое количество рейсов на всех направлениях. Он был открыт для коммерческих операций в марте 2001 года и заменил собой аэропорт Кимпхо. Все же остальные аэропорты работают исключительно на внутренних рейсах в азиатском направлении. Внутренние авиалинии связывают 17 самых больших и значимых городов страны.

По состоянию на начало 2007 года международный аэропорт Инчхон занял пятое место в мире по грузообороту.

Грузовой комплекс международ-

ного аэропорта Инчон рассчитан на обработку до 2,7 млн. тонн грузов ежегодно и состоит из трёх грузовых терминалов (А, В, С), пяти отдельных складских территорий, 24 самолётных парковок и офисного здания. Каждая грузовая авиакомпания, работающая в аэропорту, закреплена за конкретным грузовым терминалом, предоставляющая конкретному перевозчику определённый набор эксклюзивных услуг. Сами терминалы разделены на три зоны: зону импортных грузов, экспортных грузов и зону транзитных грузов. Разделение по перевозчикам и направлениям перемещения грузов позволяет добиться высокоэффективной работы всего грузового комплекса аэропорта. Терминалы оборудованы современной компьютерной системой, с помощью которой каждое грузоместо отслеживается в логистической цепочке в режиме реального времени.

В Южной Корее больше нет ни одного объекта, который превышал бы по своим размерам этот аэропорт, располагающий эксклюзивной инфраструктурой удобств, который



является воплощением новейших технологий и исконно восточных традиций.

Одним из ключевых видов международных сообщений является авиа, которая преобладает при отправлении для физических лиц. При экспорте личных вещей или посылок в Южную Корею можно отметить основные этапы отправок. Клиент-отправитель приходит на любое удобное к нему представительство компании «Деливери» на территории Украины, где осуществляет сдачу груза и оформляет заявку на его отправку для таможенного декларирования (т.е. заполняет в 2-х экземплярах проформу и договор поручения, к которому прилагается ксерокопия паспорта отправителя), осуществляет оплату перевозки. Компания работает с клиентами по предоплате или оплате по факту до самой перевозки международных грузов. Сотрудник склада отправления осуществляет проверку груза, его взвешивание,

измерение габаритов и упаковку в фирменную упаковку «Деливери». В зависимости от выбранного средства перевозки груз едет на склад компании «Деливери», при авиа- в Киев в аэропорт Борисполь, а оттуда отправка в Южную Корею.

Выбор средства перевозки сводится к соотношению цены и скорости доставки. Морские перевозки считаются универсальными, так как в них заложена более низкая стоимость и возможность доставки большего объема и веса грузы. Но она ограничена географически и имеет длительный срок доставки. Морская перевозка пользуется наибольшим спросом у компаний и частных предпринимателей. Авиаперевозка - самый мобильный вид транспортировки грузов, который не имеет ограничений по географии охвата, но с жесткими ограничениями по габаритам грузов и с более высокой стоимостью услуги.

По грузам для юридических лиц, процедура оформления несколько отличается от отправок физических лиц, что связано с особенностями таможенного оформления грузов.

Так, для юридических лиц возможна доставка груза со склада компании на таможенный лицензионный склад, где осуществляется его таможенное оформление. Таможенно-брокерские услуги, по желанию клиента, может предоставить компания «Деливери». Далее груз поступает на грузовой терминал, с которого осуществляется погрузка в транспортное средство под таможенным контролем, и такая схема в обратном порядке по прибытию груза в страну получателя.

Отличительной особенностью между полной или частичной загрузкой (так называемой сборной) морской контейнерной перевозки является то, что груз со склада отправления направляется на консолидационный склад для комплектации грузов в контейнер, а затем уже на таможенный лицензионный склад.

При отправлении груза из Южной Кореи в Украину стоит отметить некоторые особенности. На стоимость доставки влияет, какой именно груз планируется к отправке. Речь идет о таможенной стоимости товара, ставках таможенной пошлины, налогах и разрешающей документации. Также о возврате валютной выручки, которая накладывает свои условия

на сроки поставки и как следствие, организацию перевозки. В не малой степени на стоимость доставки влияют условия контракта и сфера ответственности, как грузоотправителя, так и грузополучателя.



Для юридических лиц фактическое получение импортных грузов в Украине осуществляется после таможенной очистки и оформления всех документов, необходимых для последующей реализации или свободного распоряжения грузом. Клиент может сам забрать груз на таможенном лицензионном складе (бесплатное хранение на данном складе до 3-х календарных дней) или заказать доставку по территории Украины под таможенным контролем, либо после таможенной очистки передать груз на любое представительство компании «Деливери», для его доставки в адрес конечного грузополучателя.

В заключение хотелось отметить, что в связи с тем, что Южная Корея производит огромное количество высокотехнологичной продукции, пользующейся высоким спросом в Украине, количество экспортируемых товаров из Южной Кореи преобладает над импортируемыми. При сотрудничестве с компанией «Деливери» каждая международная доставка - это персональная работа с каждым клиентом, исходя из его потребностей и особенностей груза, с индивидуальным подбором оптимального пути и способа доставки.



Специалист информационно-справочного отдела





В Новый год с новыми возможностями!

Компания **Деливери** встречает и проведет новый год совместно с обладателем престижного титула **«Самый сильный человек мира»**, **Василием Вирастюком**.

В декабре этого года странички сотрудников Деливери в социальных сетях заперестрели фотографиями с Василием Вирастюком возле новогодней саки. Сразу поднялась волна любопытства: а что Василий Вирастюк делал в офисе Деливери????

РАССКАЗЫВАЕМ:

Василий Вирастюк становится лицом компании «Деливери» на 2014 год. Со слоганом - «Великий партнер для вашего бизнеса». Ведь следующий 2014 год - это год возможностей, силы и надежности, как для сотрудников компании, так и для всех наших клиентов. И не удивительно, что именно Василия, мы пригласили на эту почетную и такую значительную роль. Надежность, сила, уверенность, спокойствие, доброта и скромность, еще много можно перечислять, но именно это все относится к Василию Вирастюку. В первую очередь он думает о людях, чтоб лишний раз не доставить неудобство, скромная улыбка, конечно видит, что его узнают на улице, но, кажется, что все еще немного смущается своей популярностью. Он большой и сильный, немного необъятный, но такой знакомый, такой свой, создается ощущение, что знакомство состоялось не только что, а буд-то знакомы мы очень давно.....

Вы увидите и услышите Василия еще не раз, весь 2014 год мы пройдем вместе, и две силы «Деливери» и Вирастюк обязательно установят «свой» рекорд для каждого из клиентов. Ведь партнеры никогда просто так не выбирают друг друга, сила притягивает силу!

Имидж справка:

текст Гришина Е.

Вирастюк Василий Ярославович

Дата рождения: 22 апреля 1974 (39 лет)

Место рождения: Ивано-Франковск

Гражданство: Украина

В 1995 году стал мастером спорта. В 1998 году стал мастером спорта международного класса. С 2000 года — занимается силовым многоборьем **World's Strongest Man** (на Украине известно как «богатырское многоборье»).

В 2004 году участвовал в игре «Форт Боярд» с командой Богатырей. Входил в состав сборной команды Украины по легкой атлетике до 2000 года.

По итогам международных соревнований признан сильнейшим человеком планеты в 2004 году и чемпионом мира по одной из версий в 2007 году.

Рекорды Украины

- Тянул пять трамвайных вагонов массой 101,5 тонны.
- Тянул сцепку десяти машин Mitsubishi Carisma весом в 16,5 тонны, за минуту протянул на 18,5 метра.
- Тянул семь машин Mitsubishi, 11 тонн, передвинул на 25 метров.

За минуту поднял и установил на тумбы высотой 130 см четыре ледяных куба, каждый весил 150 кг, до него со льдом никто не работал





Новогодняя логистика.

Доставка по всей планете за одну ночь.

Только Новый Год дарит нам незабываемые впечатления, которые потом невозможно вспомнить.

текст: Кораблева Е.

В преддверии Нового года на улицах любого города наблюдается («подарочная») лихорадка — люди в поисках исключительных подарков своим родным и близким, коллегам, боссу, клиентам, партнерам и т.д. Мы восхищаемся тем, как искусно упаковщики оборачивают подарочные коробки в цветную бумагу и завязывают на них ленты и банты. На самом деле задача не из легких — точно рассчитать нужное количество материала, не отрезать лишнего, минимизировать отходы. А ведь упаковка товаров (грузов) одна из существенных составляющих качественной логистики. С уверенностью можно сказать, что решению подобных задач может позавидовать бывалый логист! Не менее логистической задачей можно назвать утрясывание множества коробок в сумку так, чтобы не пришлось тащить на себе десяток пакетов. В некоторых странах даже проводятся соревнования по укладыванию покупок в пакеты. Думая, что во всей этой предпраздничной суматохе мало кто задумывается о том, как же эти подарки попадают на самом деле к их получателям? Поэтому в этой статье я хочу описать («новогоднюю») логистику.

Самым непревзойденным логистом Нового года, конечно же, является Дед Мороз, который за одну лишь ночь умудряется посетить миллионы домов и при этом не перепутать подарки.

Любой праздник имеет свои неизменные атрибуты, по которым наши дети ассоциируют Новый год с Дедом Морозом и его помощницей Снегурочкой. Внучка доброго дедушки помогает ему во всех начинаниях, указывает, какие детишки хорошо себя вели весь год и заслужили подарков, а каких награждать не стоит. Кстати, аналогов спутницы женского пола нет и в одной стране мира — мы в данном вопросе остались вне конкуренции. За рубежом самым известным аналогом нашего Деда Мороза является Санта Клаус, у которого в помощниках эльфы.

Самой собой разумеется, что для доставки подарков детям Деду Морозу просто необходим транспорт. Тройка запряженных лошадей в данном случае подходит идеально. Не нужен инструктор по вождению, чтобы научиться управлять такими санями, ведь проносятся они высоко в небе, куда невозможно добраться современным автомобилям.

Его западный коллега Санта Клаус, чтобы успеть посетить всех малышей, передвигается на санях, запряженных оленями. Как и в случае с Дедом Морозом, Санта Клаусу не требуется изучать правила дорожного движения, поскольку основной его маршрут проходит вдали от шумных автострад. В упряжке Санты 8 оленей: Дэшер («Стремительный»), Дэнсер («Танцор»), Прэнсер («Гарцующий»), Виксен («Сварливый»), Комет («Комета»), Кюпид («Купидон»), Доннер (Дандер) (от нем. и голланд. «гром») и Блитцен (Бликсем) (от голл. «Молния»).

В общем, транспорт волшебника, олицетворяющего Новый Год, во многом зависит от национальных особенностей, обычаев и ментальности народов. На Востоке местный Дед Мороз передвигается на верблюдах, лошадях, в некоторых случаях — мулом. Все средства хороши для того чтобы вовремя успеть поздравить детишек с наступлением самого яркого, доброго и долгожданного праздника — Нового Года!

Не зависимо от вида транспорта, действительно непростое задание — за такую короткую новогоднюю ночь одарить всех детишек подарками, побывав даже в отдаленных уголках нашей необъятной планеты. Справиться с такой сложной логистической задачей может только настоящий Волшебник. Как по мне, вполне объяснимо, почему Дед Мороз и Санта Клаус так любят снег и лед — хотя бы по той причине, что их волшебные сани по лужам и земле не пройдут. А оставлять детишек без подарков в Новый год — это уже никуда не годится!

Можно предположить, что такую точную и своевременную экспресс-доставку подарков детям осуществляет своеобразная логистическая служба — «Единая служба доставки Деда Мороза». Наш Дед Мороз вместе со своими иностранными коллегами образуют сеть транзитных терминалов — каждый имеет свою инфраструктуру и персонал (Снегурочка, эльфы и т.п.) и обслуживают свои страны - спутники.

Можно сделать вывод, что логистика присутствует не только в ежедневных каких-то бытовых решениях — выбор наиболее рационального маршрута в магазин, распределение покупок в автомобиле или сумках, («складская логистика») в кухонном пенале, но и во всех сферах жизни человека:

- Военная логистика;
- Бизнес-логистика;
- закупочная логистика;
- распределительная логистика;
- сбытовая логистика;
- транспортная логистика;
- таможенная логистика;
- логистика запасов;
- складская логистика;
- информационная логистика;
- комплексная логистика;
- Экологическая логистика;
- Бережливая логистика;
- Городская логистика.

■ Теперь мы смело может добавить в этот список («Новогоднюю») логистику!

Пусть все желания, загаданные в новогоднюю ночь обязательно исполнятся в течении всего следующего года у взрослых и детей, сотрудников, партнеров и клиентов! Уверена, что вся команда «Деливери» приложит максимум усилий для обеспечения всех необходимых логистических процессов для наших Клиентов, пока Дед Мороз будет готовиться к следующей Новогодней ночи!



Начальник отдела стандартизации и качества



Октоберфест Деливери.

Главное - участие! Главное и победа!

Текст: Гришина Е.

В том, что победа в конкурсе может быть и, причем заслуженная, смогли убедиться многие наши клиенты.

«- Алло! Добрый день! Компания Деливери Вас поздравляет! Вы стали победителями проекта Oktoberfest Delivery и выиграли путевку на двоих в Германию на фестиваль Oktoberfest!

- ...*(тишина)* Урааааа!!!! Это невероятно!
- Это не может быть правдой!
- В это невозможно поверить!
- Подождите! Дайте минутку отойти!»

Это были первые эмоции победителей проекта Oktoberfest Delivery. А далее подготовка, оформление документов и неожиданное для самих участников путешествие.

Напомним, что проект Oktoberfest Delivery, организованный нашей компанией, стартовал 1 февраля 2013г. и продолжался семь месяцев. Все клиенты компании имели возможность принять участие в проекте, заполнив анкету на любом из наших представительств. Главный приз проекта – 4 поездки на 2-их на фестиваль Октоберфест в Германию. Основное условие - перевозить груз через компанию Деливери, больше и больше, т.е постоянно показывать прирост.

Для начала участия необходимо было заполнить анкету и просто продолжать сотрудничество с компанией Деливери. Некоторые заполняли анкеты на участие сами, некоторых уговаривали сотрудники, некоторые заполняли на автомате, почему бы и нет, а некоторые свято верили, что поедут именно они.

Как оказалось таких компаний очень много и все соревновались между собой, ежемесячно поддерживался интерес к проекту промежуточными розыгрышами подарков от компании Деливери и партнеров проекта (лого партнеров проекта). Но конечно все боролись за главный приз - путевку на двоих в Германию на фестиваль Октоберфест.

Клиенты, которые приняли участие и выиграли, были очень рады, приятно удивлены и конечно напитались эмоциями в поездке, заслуженной по праву.

«(Как приятно звонить клиентам и говорить что они выиграли, эмоции зашкаливали) - делится Суховеева Галина, на чью честь было возложена задача сообщить клиентам о выигрыше. Как сказал один из наших клиентов Валерий: «...ой! Дайте отойти! Я сейчас в гараже, а здесь и присесть негде!... Мне уже за 50, и это впервые я выиграл какой-то стоящий подарок!!!!»

Были моменты, когда клиенты не сразу верили, что им так повезло, хотя это не везение – это кропотливый ежедневный труд в течении всего периода действия проекта. Захотели выиграть, приложили усилия, стали перевозить больше и поехали в Германию.

Победителей ждал еще один приятный сюрприз. По возвращении домой в Украину в аэропорту их встречали празднично, с цветами, шарами, видео съемкой (первые эмоции клиентов, можно посмотреть по ссылке <http://business-tv.com.ua/companiesnews/6012/>).

На самом деле, помимо самого главного приза, Все клиенты получили еще кое-что более ценное - уверенность в компании, с которой сотрудничают, уверенность, что компания выполняет свои обещания, что компания думает о своих клиентах. Тот уровень доверия, который получила компания, нельзя измерить, можно только почувствовать.

Что мы можем обещать со своей стороны еще? Что проектов будет много, все они будут интересными, с подарками, яркими эмоциями и впечатлениями.

До новых ярких эмоций!

Цифры и факты проекта:

- 2000** – компаний приняли участие в проекте;
- 1800** – клиентов получили памятные подарки;
- 360** – подарков вручалось клиентам ежемесячно;
- 10-ть** наиболее активных представительств компании Деливери:

1 Киев-5	6 Киев-3
2 Стаханов	7 Днепропетровск-1
3 Киев-2	8 Киев-4
4 Николаев-1	9 Харьков-1
5 Винница-1	10 Киев-6

И- 4 путевки на двоих в Германию.





Очень хочу ВЫИГРАТЬ

уже Виза есть)))

С ума можно сойти

ООО! КРУТО!

**надеюсь
выиграть
путевку!**

**Я счастлива! Я просто счастлива!
Хочу! Хочу! Хочу! В германию!!!**

**Ничего себе однако.
Никак не ожидала!!!**

**Подарю выигранную
чашку руководителю!**

Выдержка из письма клиента победителя : «Галина Леонидовна, здравствуйте!
Благодарю, в вашем лице, компанию Деливери за возможность неожиданно посмотреть на мир! Я так и не понял, что произошло. Не готов, знаете ли, к сюрпризам. Отвык. Это было классно!»



Шановні Друзі!

Вітаю Вас з Новим роком та
Різдвом Христовим!

Від щирого серця бажаю Вам
щоб життя було наповнене
яскравими емоціями та новими
враженнями!

Багатирського Вам здоров'я!

Вірастюк Василь!

Вірастюк

