



КИРИЛЛОВА А.,
ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР ЖУРНАЛА
«КОНЬЮНКТУРА ТОВАРНЫХ
РЫНКОВ», К. Э. Н.

Уважаемые читатели!

Коллектив журнала «Конъюнктура Товарных Рынков» поздравляет вас с Новым годом! Мы желаем стабильного развития вашему бизнесу, новых горизонтов и достижений!

Традиционно период нового года приходится на самый пик делового сезона. Сразу после новогодних праздников начнут свою работу выставки «Интерпластика» и «Упаковка/УпакИталия». Уже много лет мы являемся информационным партнером данного мероприятия. Еще одно важное для нас событие — это организация конференции по электронной коммерции в рамках выставки «Системы транспорта и логистики», которая пройдет в мае 2016 года. Теме электронной коммерции мы уделяли достаточно много внимания в 2014–2015 годах, что в итоге привело к тому, что было решено перенести дискуссию со страниц журнала в живой диалог в рамках бизнес-мероприятия. Для профессионалов логистической отрасли выставки и конференции — это отличная возможность ознакомиться с современными технологиями, обменяться опытом, завязать полезные знакомства и встретиться со старыми партнерами.

Ситуация на рынке меняется достаточно быстро. Какие-то компании уходят с рынка, какие-то вступают в альянсы с партнерами, кто-то сворачивает свою деятельность в России, а кто-то, наоборот, стремится занять освободившуюся нишу. Но битва за рынок только начинается. И в 2016 году нас ожидает много интересных событий.

Редакция журнала стремится помочь своим читателям отслеживать текущие логистические тренды, находить решения для повышения эффективности цепочек поставок, что создает информационное поле для развития бизнеса. Прислушиваясь к мнениям и пожеланиям наших партнеров, друзей, подписчиков и авторов, мы поднимаемся на новую ступень развития. Именно вы вдохновляете нас на новые проекты и интересные материалы. Мы надеемся на сотрудничество и в следующем году!

1 От редакции

Обзор рынков

4 Международная перевозка сборных химических грузов
в морских контейнерах

Бодрова Е.

11 Логистика как инструмент оценки Транстихоокеанского партнерства

Брынцев А.

15 Формирование системы национальных и международных
транспортных коридоров

Прокофьева Т.

22 Интермодальный логистический хаб Триест: окно в Европу

Интервью с Боррусо Д., Паганеллой Н., Петцом О., Предонзани Ф.

В помощь маркетологу

25 Послепродажное обслуживание и особенности работы
с интернет-жалобами

Пайаро А., Паппа А.

29 Маркетинговые тренды на 2016 год

Скоуфилд Т.

Организация товародвижения

30 Автоматизация процессов как инструмент повышения
эффективности складов

Интервью с Капобьянко Э.

32 Международная выставка «Системы транспорта и логистики»

Интервью с Клейменовой Л.

33 Уральской логистической ассоциации исполнилось 6 лет

39 Методы выбора оптимальной компоновки промышленных объектов

Монте А.

42 О деятельности и перспективах развития компании Agility
в России и других странах

Интервью с Грязевым А.

45 Jungheinrich о перспективах использования складской б/у техники

Интервью с Смеховым В.

48 Инновации в мобильных решениях от a-SIS





Институт исследования товародвижения и конъюнктуры оптового рынка

**Институт ИТКОР — это один из ведущих в России консалтинговых
центров в области логистики, маркетинга и финансов**

**Институт осуществляет дополнительное образование
по программам профессиональной переподготовки, повышения
квалификации, проводит краткосрочные семинары и тренинги**



Заявки на обучение принимаются по телефону:
8 (499) 152-72-33,
или по электронной почте: mba@itkor.ru
www.itkor.ru

Выпускающий редактор

Людмила Сафонова, т. (499) 152-1823,
office@itkor.ru

Реклама и распространение:

Ольга Попова, т. (499) 152-8694,
popova@itkor.ru

Редакция:

М. Кузьмичева, Н. Семенов, Д. Нетти

Верстка: Алексей Зиновьев

Адрес редакции:

125319, г. Москва, ул. Черняховского, д. 16

Факс: (499) 152-8698

Интернет: www.ktr-online.ru

E-mail: ktr@itkor.ru

Мнение редакции может не совпадать
с мнением авторов.

Использование опубликованных материалов
допускается только с разрешения редакции.

Отпечатано в типографии ООО «Медиа-Гранд»

152900, г. Рыбинск, ул. Луговая, д. 7,

тел.: (495) 979-75-07

Заказ № 161

Формат 60×90/8.

Тираж 5000 экз.

Международная перевозка сборных химических грузов в морских контейнерах

Е. БОДРОВА,
руководитель
отдела логистики
по направлению «ХИМИЯ
И ХИМИЧЕСКИЕ ГРУЗЫ»,
ООО «БОРГЕР»

Международные перевозки сборных грузов требуют от всех участников операции большой координации, слаженности, оперативности.

Перевозка химических грузов — услуга специфическая. Она требует от фирмы, выполняющей транспортировку таких грузов, не только дополнительных знаний,

умений, но и особо ответственного подхода к выполнению подобных заказов.

Первым этапом грузоперевозки будет являться работа с производителем продукции/интересующего товара (поставщиком). В ней существует несколько важных этапов:

— Размещение заказа у производителя, получение инвойса (счета) и/или ордера (заказа) на перевозимый груз. На каждую перевозимую партию груза составляется и подписывается соответствующий контракт.

— Согласование упаковки груза. Важно знать, что объем должен быть кратен грузовому месту. Грузовым местом может быть бочка, паллета или иной вид упаковки. Дело в том, что производственный процесс организован таким образом, что минимальные затраты получаются только при стандартной упаковке,

отсюда и образуется грузовое место. Вы можете не знать о том, что в случае заказа меньшего объема — цена товара вырастет хотя бы даже потому, что заводу придется организовывать индивидуальную упаковку. На каждый опасный груз оформляется карточка, в которой указываются требования к таре и упаковке в разделах перевозки конкретного класса груза. Тара должна обладать высокой прочностью, чтобы она смогла обеспечить сохранность груза от утечки, утряски или усушки.

— Оплата заказа.

— Получение отгрузочных номеров и согласование даты отгрузки.

— Согласование отгрузки с экспедитором, получение данных по машине и водителю, предоставление контактных данных производителю, или же агент (представитель экспедитора в Европе) сам связывается с производителем и согласовывает время отгрузки, а также — кто приедет забирать груз. Важно уточнить момент, есть ли специальные требования к машине или экипировке водителя (для отгрузки на заводе).

— Вывоз с производства. По факту отгрузки — получение отгрузочных документов (инвойс, упаковочный лист, сертификаты качества и происхождения).

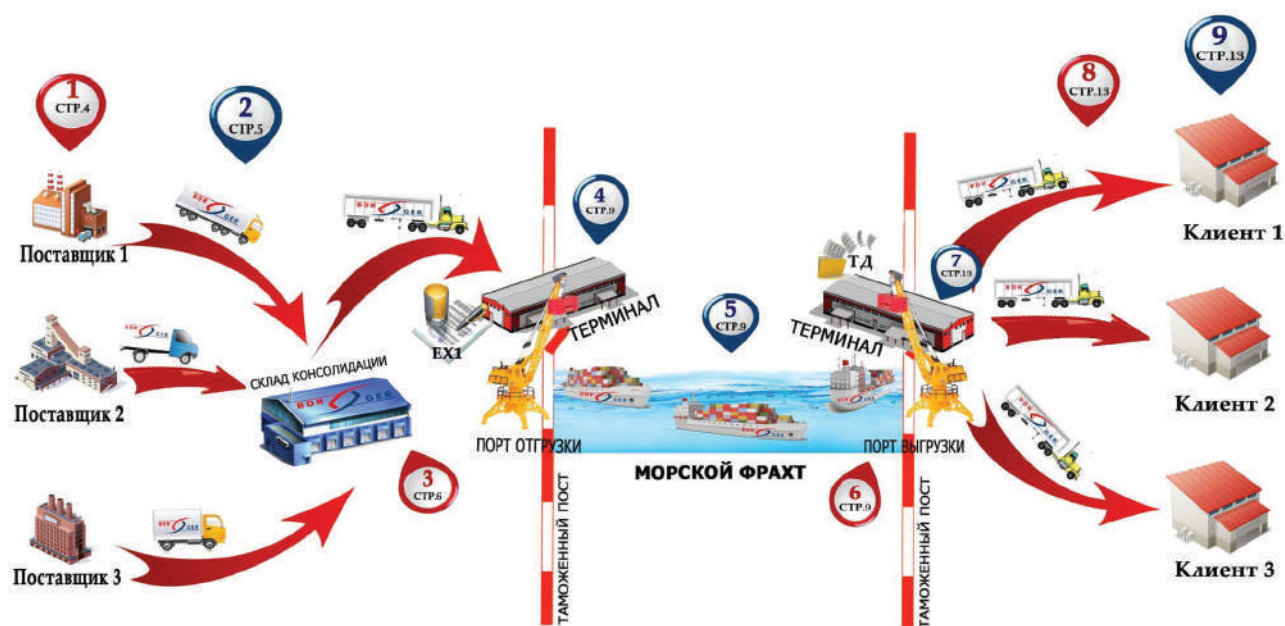


Рис. 1. Схема доставки груза в морском сборнике

Вторым этапом является транспортировка и доставка на склад консолидации. Тут важно обратить внимание на требования, предъявляемые к консолидированным складам, удостовериться в наличии всех необходимых сертификатов и разрешений на данный вид деятельности.

Следующий этап — работа на складе:

1.1. Приходование груза на склад консолидации.

Здесь он проходит ряд процедур, таких как доупаковка, сортировка, взвешивание, оформление всей необходимой документации (открытие экспортной декларации, как правило); после чего собранные партии грузов ждут отправки в одном направлении. Как видим, количество процедур, которые должен пройти груз в процессе формирования сборной партии, достаточно велико, в связи с этим к консолидированному складу выдвигается ряд требований:

- безусловно, консолидационный склад должен иметь надежную систему охраны, что обеспечит сохранность груза до формирования сборной партии;
- система хранения внутри помещения должна быть продумана до мелочей — товары и грузы сортируются не по видам, а по направлениям, по которым будут отправлены в ближайшее время. Таким образом, груз, местом назначения которого стал, например, Архангельск, будет собираться в одной зоне;
- наличие всего необходимого оборудования: от весов, позволяющих точно опередить вес груза, что очень важно для формирования стоимости грузопере-



возки, до компьютерных программ учета движения грузов.

В настоящее время на консолидированных складах чаще всего применяется стеллажная система хранения, универсальная и позволяющая быстро отыскать нужный груз. Передвижение товаров внутри склада осуществляется с помощью гидравлических тележек, которые могут иметь грузоподъемность до 2,5 тонны.

1.2. Формирование сборного контейнера (для того, чтобы в контейнере не оказались грузы, которые не совместимы между собой, например по классам опасности). Также порядок загрузки груза в контейнер, чтобы, например, было удобно выгружать, когда ящик поедет по адресам выгрузки, и согласование с брокером нюансов по таможенному оформлению сборной партии. Эффективность грузоперевозок во многом зависит именно от грамотного составления маршрута, которым занимаются специалисты по логистике.

Схема для европаллет 800x1200 мм

Стандартный контейнер 40' 25 паллет	
Контейнер 40' расширенный до 2.5 м 30 паллет	
Стандартный контейнер 45' 27 паллет	
Контейнер 45' расширенный до 2.5 м 33 паллеты	

Рис. 2. Схемы размещения паллет в контейнере

Схема для стандартной паллеты 1000x1200 мм

Стандартный контейнер 40'	
21 паллета	
Контейнер 40' расширенный до 2.5 м	
24 паллеты	
Стандартный контейнер 45'	
24 паллеты	
Контейнер 45' расширенный до 2.5 м	
26 паллет	

Схема для 20-футового контейнера

Европаллеты 800мм x 1200 мм	
11 паллет	
Стандартные паллеты 1000 мм x 1200 мм	
9 паллет	
Стандартные паллеты 1000 мм x 1200 мм	
10 паллет	

Рис. 2. Схемы размещения паллет в контейнере

Обратите внимание на правила размещения паллет в контейнере. В настоящее время паллеты делают из различных материалов, таких как дерево, ДСП, металл, пластик.

В США стандарты устанавливаются специальным документом, размер паллеты по американским стандартам: 4 ft x 6 ft или 6 ft x 6 ft.

В Европе в основном приняты европоддоны (с клеймом EUR) с размерами 1200x800 мм и финподдоны (с клеймом FIN) с размерами 1200x1000 мм. Организация EPAL (European Pallet Association) объединяет ведущих производителей и контролирует качество паллет, регламентируемое соответствующими сертификатами.

На поддоны наносятся специальные клейма. Если он произведен в Европе, то на нем всегда есть два фиксированных клейма: EUR и EPAL. Эти метки обозначают принадлежность паллеты.

В России производят поддоны, которые регламентируются стандартами ГОСТ.

Размеры могут быть 1200x800 и 1200x1000 мм. Они не подлежат клеймению.

В 20-футовый контейнер может быть загружено 11 европаллет или 9–10 стандартных паллет в один ярус (см. рис. 2).

В 40-футовый контейнер может быть загружено 23–24 европаллеты или 20–21 стандартная паллета в один ярус (см. рис. 2).

Деревянные паллеты должны обладать высокой прочностью, чтобы выдержать вес трех ярусов.

Картонные коробки не должны выступать за края паллеты.

1.2.1. Размещение букинга с агентом морской линии, заказ контейнера на склад. В букинге указывается вся необходимая информация: отправитель/получатель, вес/объем, откуда/куда, дата готовности груза, то есть когда груз будет произведен и готов к отправке со склада производителя, характер груза, тип контейнера, количество контейнеров. Эта же информация в дальнейшем пригодится для заполнения коносамента

та — главного документа на груз, отправленный в морском сборнике. Букинг разделен на две части: вверху указывается инструкция для линии, внизу — инструкция для коносамента, где указаны отправитель и получатель. Обязательно в букинге указывается Notify (сторона уведомления) — это экспедитор в порту выгрузки, тот, кто будет сопровождать контейнер. Также часто указывается Also Notify — обычно это агент морской линии, который принимал груз и с кем была договоренность о перевозке. Он нужен для того, чтобы линия опознала те специальные условия, заранее оговоренные с агентом.

1.2.2. После размещения букинга линия предоставляет ответ, есть ли на судне свободные места под контейнер. Присваивается референс (номер заказа), который нужен, чтобы опознать свой заказ, а также получать и обновлять информацию по нему у агента линии. Вместе с референсом получаем контакты агентов морской линии в порту отгрузки и рассылаем эту информацию всем участникам грузоперевозки.

1.3. Затарка контейнера на складе в соответствии со схемой доставки/выгрузки груза по получателям.

1.4. Вывоз со склада затаренного контейнера.

1.5. Открытие экспорта, затаможка груза. Экспорт оформляется при помощи специального документа — экспортной декларации (EX1).

EX1 — это документ, который подтверждает факт вывоза товара за пределы Европейского союза, заверенный таможенными органами. Все EX1 хранятся в электронной базе данных ЕС.

Следует понимать, что важен не сам факт наличия EX1, а важен факт отметки таможен EX1, подтверждающий вывоз товара за пределы ЕС. Именно отметка таможи EX1 дает право поставщику товара на возврат/неуплату внутриевропейского НДС (VAT).

Декларация EX1 должна сопровождать грузы европейского происхождения, следующие со склада продавца из стран ЕЭС и за ее пределы. Декларация EX1 оформляется поставщиком, агентом поставщика или



Класс	1	2.1	2.2	2.3	3	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	6.1	6.2	7	8 ACID	8 BASE	9
1	Blue	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
2.1	Blue	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Blue	Green	Green	Green
2.2	Blue	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Blue	Green	Green	Green
2.3	Blue	Green	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Blue	Red	Green	Green
3	Blue	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Blue	Green	Green	Green
4.1	Blue	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Blue	Green	Green	Green
4.2	Blue	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Blue	Red	Green	Green
4.3	Blue	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Blue	Red	Green	Green
5.1	Blue	Green	Green	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Red	Red	Blue	Green	Green	Green
5.2	Blue	Green	Green	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Red	Red	Blue	Yellow	Green	Green
6.1	Blue	Yellow	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Blue	Green	Green	Green
6.2	Blue	Yellow	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Green	Blue	Yellow	Green	Green
7	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue	Blue
8 ACID	Blue	Yellow	Yellow	Red	Green	Red	Red	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Blue	Green	Yellow	Green
8 BASE	Blue	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Blue	Yellow	Green	Green
9	Blue	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Blue	Green	Green	Green

Рис. 3. Размещение груза на судне

Примечание:

8 ASID — кислоты, pH менее 7

8 BASE — вещества, pH более 7

перевозчика (экспедитора), которые имеют на это соответствующие полномочия.

Закрывание экспорта сейчас происходит в определенной программе. Если в программе не отображается номер экспортной декларации, можно сделать запрос в таможенный орган, через который проходил груз, и проверить (или закрыть) декларацию, но такой запрос стоит примерно 100 евро.

Следующий этап — сдача контейнера на терминал. По приходе контейнера на терминал его могут отправить на досмотр. Особенно сейчас, из-за санкций, досматривать стали чаще (с целями борьбы с незаконным экспортом). Если вы отправляете опасный груз, контейнер проверяют на наличие и правильность нанесенных этикеток, свидетельствующих об опасности груза. После всех выполненных проверок осуществляется погрузка контейнеров на судно в порту отправки.

Для каждого судна, перевозящего опасные грузы, составляется подробный грузовой план с указанием всех необходимых данных: место расположения каждой отдельной партии груза, класс груза, количество мест и масса, а также вид тары. В зависимости от типа груза грузовой план может согласовываться с представителями, например, пожарной безопасности или санэпидемстанции.

Кроме этого, одним из важнейших моментов является соблюдение определенных норм совместимости различных классов опасности между собой при перевозке сборными грузами.

Размещение груза на судне происходит по усмотрению капитана, но должно быть обязательное письменное соглашение отправителя. Груз должен быть надежно закреплен, и к нему необходимо обеспечить свободу доступа, так как ситуации в пути могут возникнуть

совершенно разные: как обычные, так и аварийные. Помимо этого, он должен быть защищен от воздействия морской воды и метеорологических факторов. Огнеопасные грузы должны размещаться на расстоянии не менее 7,5 м от спасательных шлюпок (см. рис. 3).

Допустимые сочетания между группами:

■ — разрешена погрузка разных классов опасности (англ. «Away from»)

■ — совместная погрузка запрещена (англ. «Separated by a complete compartment or hold from»)

■ — совместная погрузка разрешена, но расстояние между грузами должно быть не менее одного метра (англ. «Separated from»)

■ — перевозка класса 1 (взрывчатые вещества) и класса 7 (радиоактивные вещества) регулируется отдельным, более подробным соглашением (Explosives Act No 15 of 2003, Nuclear Energy Act No 131 of 1993) (англ. «The segregation, if any, is shown in individual schedules»).

В целях ведения борьбы с возможными пожарами или авариями очень важно обеспечить возможность контроля за состоянием груза в рейсе, а также опасных грузов, которые находятся под палубой. Для этого необходимо не загружать трюмы и оставлять свободные проходы для людей, чтобы обеспечить доступ к грузам.

Груз следует укладывать плотными штабелями, исключая нежелательные движения, с условиями соответствующей вентиляции погруженного в трюм груза. В зависимости от прочности тары и упаковки для каждого вида опасного груза определяется высота штабелирования. Она указывается в карточке на груз.

После того как судно отплывает, осуществляется сверка драфт-коносамента по всем указанным данным. Если все составлено правильно, сообщаем об этом

агенту морской линии, после чего агент выпускает оригинал коносамента.

Следующий важный этап — работа в порту назначения:

1.1. Выгрузка на терминале, получение документов.

При перевозке химических сборников необходимо помнить, что не все терминалы принимают опасные грузы. Поэтому важно заранее согласовать с портом и складом возможность выгрузки данного груза на склад. В противном случае есть вероятность, что по приходе в порт выгрузку данного контейнера не разрешат.

Погрузочно-разгрузочные работы в порту могут осуществляться по различным вариантам, то есть по перемещению грузов по какому-нибудь производственному назначению. В зависимости от конструктивных особенностей обрабатываемых судов или других подвижных средств, транспорта, типа и расположения перегрузочных средств, складов и подъездных путей, рода перерабатываемых грузов выбирается оптимальная схема технологического процесса грузовых работ.

Грузовая обработка транспортных средств в порту может производиться непосредственно с одного вида подвижного состава на другой, например из судна в автотранспорт или наоборот. В этом случае перегрузка грузов производится по прямому варианту. Грузы могут выгружаться также на склады порта и в последующем грузиться в другие подвижные средства транспорта — это складской вариант. К первому случаю относятся варианты: судно — вагон, вагон — судно, судно — автомобиль, автомобиль — судно, судно — судно. Ко второму: судно — склад, судно — автомобиль — склад, склад — судно и т. д.

Перегрузка грузов по прямому варианту является более экономичной, сокращает сроки нахождения грузов в порту, уменьшает потребность в складских помещениях, емкостях, сокращает число перевалок грузов, что способствует сохранности грузов при перевалке, снижает ее трудоемкость и стоимость.

Отношение массы груза, переработанного по прямому варианту, к общей массе переработанного портом груза называется коэффициентом транзита. Чем больше этот коэффициент, тем экономичнее переработка грузов в порту.

После выгрузки контейнера, собирается весь пакет документов, в частности коносамент (с печатями: приход, таможня, коносамент сдан). Следует также помнить о том, что документы на груз экспедитор может получить только после полной выгрузки судна и уже с этим пакетом документов подавать таможенную декларацию (далее по тексту ТД). На выгрузку судна обычно уходит сутки.

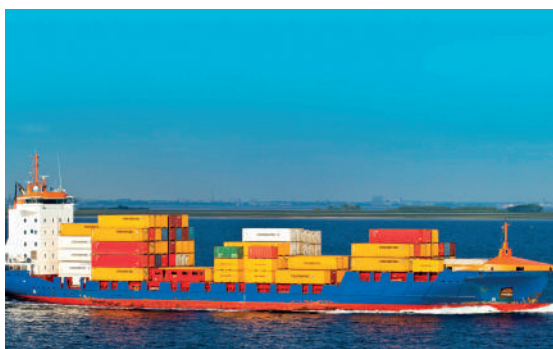
1.2. Подача и оформление ТД.

В нашей стране при оформлении импорта можно с уверенностью сказать, что в области ВЭД самым сложным этапом является оформление ТД. И стоит отметить, что от выбора подрядчика в этом вопросе зависит 50% успеха.

Поэтому заранее уточните, какая специализация у тех, кому вы планируете поручить таможенное оформление вашего груза. Умеют ли они правильно классифицировать товар в соответствии с ТНВЭД, смогут ли отстоять заявленную стоимость товара, без задержек и по предварительно оговоренной ставке.

Согласно российскому законодательству таможенный представитель может быть привлечен к ответственности, в том числе и уголовной. Однако это не останавливает так называемых «черных» и «серых» брокеров, услугами которых пользоваться не следует. Они декларируют грузы не полностью, искажают данные в ТД и используют другие противозаконные схемы, за счет этого предоставляя клиенту сомнительную экономию на таможенных платежах. И если «серые» брокеры просто предлагают демпинговые цены, то «черные» создают фирмы-однодневки для вывоза валюты или ввоза контрабанды. О материальной ответственности перед органами таможни или клиентами здесь речь не идет. Обращаясь к такому посреднику





с целью перехитрить таможенную, можно потерять все — и груз, и деньги, и репутацию.

После получения документов от таможенного представителя таможенный инспектор их проверяет, если все устраивает, то ставится печать «Выпуск разрешен» на импортной таможенной декларации.

После этого происходит вывоз с терминала. Оформляется заявка на вывоз машины с терминала, все необходимые документы для сопровождения передаются водителю, и машина отправляется на склад клиента.

Если вы планируете вывозить груз привлеченным транспортом, то нужно учитывать, что перевозчик на протяжении всей своей перевозки является титульным владельцем товара, он защищает интересы клиента и груза на протяжении всей перевозки «дверь в дверь». Какие бы вопросы ни возникали к нему, он выступает уже от вашего лица, в качестве собственника или доверенного лица этого товара, — это значительно облегчит вашу жизнь, так как вам не придется отрываться от своей основной работы и решать возможные непонятные вопросы.

Например, если вам необходимо привезти груз в Казахстан, то маршрут будет проходить через Татарстан. Там, например, существуют определенные сложности прохождения контроля на постах ДПС. Мы говорим о знании местности, о специфике груза, о нюансах перевозки.

Далее осуществляется доставка клиенту. Ему сообщается ориентировочная дата прибытия груза для того, чтобы он был готов его принять. По прибытии автомобиля на склад проверяется сохранность груза.

И в завершение происходит оформление закрывающих бухгалтерских документов.



Логистика как инструмент оценки Транстихоокеанского партнерства

А. БРЫНЦЕВ,
Д. Э. Н., ПРОФЕССОР,
НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА
ИССЛЕДОВАНИЯ
МАКРОСИСТЕМ,
ИНСТИТУТ ИТКОР

В последние десять лет значительно возросло количество работ, посвященных вопросу применения экономического подхода к различным сферам человеческой деятельности: политэкономия культуры и образования, здравоохранения, экономика геополитики, и т. д. В рамках данного подхода появилось понятие экономо-центричного общества. По мнению профессора Ф.В. Шелова-Коведяева: «Экономическая деятельность из инструмента обеспечения частных и общественных нужд превратилась в самодовлеющую сущность: недаром все чаще приходится слышать: экономике требуется то-то, экономика диктует и т. д., будто она есть некая, абсолютно не зависящая от нас сила».

Концептуальная проблема настоящей статьи состоит в том, чтобы, обосновывая плодотворность методологии продуктивного совмещения различных принципов и концепций современной экономики, оценить роль и место логистики в контексте реальных условий. В статье предлагается решение дискуссионного вопроса о возможности или невозможности уменьшения влияния различных факторов на развитие логистики: прогнозировать их в условиях современной экономики можно, но при этом следует учитывать аргументы противоположной позиции о спонтанности качественных изменений. И

напротив: рассчитать влияние доминирующего фактора на развитие логистики как спонтанным процессом — нельзя, но следует учитывать аргументы и реальный опыт управления качественными процессами. Решение зависит от выбора доминирующего фактора. На сегодняшний день — это геополитика. Таким образом, успешно управлять будущими потоками можно будет при помощи логистического инструментария, адаптированного для современных геополитических условий.

В словаре современной экономической теории под определением «логистика» понимается вид деятельности по планированию, организации и управлению материальными потоками и соответствующими информационными процессами на предприятиях, торговых комплексах, между ними и между отраслями экономики с целью получения конечного максимального эффекта. Можно сформулировать это определение несколько по-другому: логистика — наука об оптимизации и управлении материальными потоками, потоками услуг и связанными с ними информационными и финансовыми потоками в определенной экономической системе для достижения минимизации суммарных затрат при производстве, снабжении и сбыте готовой продукции.

Отправной точкой исследования послужил договор о Транстихоокеанском партнерстве (Trans-Pacific Partnership, сокращенно: TPP), который был подписан в 2015 г.

Таблица 1

Страны — участники Транстихоокеанского партнерства 2015 года

Пп	Страны-участники	Экспорт в Россию (млн долларов США)		Импорт из России (млн долларов США)		ВВП (ППС) на душу населения (долл. США) 2014 г.
		2013 г.	2014 г.	2013 г.	2014 г.	
1	Австралия	769	951	537	384	46 433
2	Бруней					73 233
3	Вьетнам	1904,86		853		5635
4	Канада	1348,1	1134,9	840,8	656,6	44 843
5	Малайзия	315,3		444,7		24 654
6	Мексика		274,1		1510,5	17 881
7	Новая Зеландия	238,1		331,7		35 152
8	Перу	0,103	0,110	0,401	0,439	11 817
9	США	11 160		26 960		54 597
10	Сингапур	552,9		1885,5		82 762
11	Чили	694,3		48,8		22 971
12	Япония	11 000		23 800		37 390



12 странами: Австралией, США, Канадой, Японией, Мексикой, Перу, Вьетнамом, Малайзией, Брунеем, Чили, Новой Зеландией, Сингапуром. Это самое масштабное глобальное торговое соглашение с начала XXI века, которое объединило страны, составляющие 40% мировой экономики и более 30% оборота торговли на планете (см таблицу 1). Особенностью его стало предоставление частным транснациональным корпорациям значительных экономических преференций по сравнению с остальными участниками рынка.

Министры торговли стран Тихоокеанского региона 10 лет вели консультации по созданию TPP, однако по ряду вопросов достичь компромисса не удалось. Этому есть ряд примеров. Новая Зеландия грозит выйти из соглашения, поскольку недовольна методами контроля рынка молочных продуктов со стороны США и Канады. Австралия не может прийти к пониманию с США и Мексикой относительно торговли сахаром. Япония успешно регулирует торговлю рисом. В своих странах компании этих отраслей опираются на значительную политическую поддержку и не намерены уступать свои позиции. Это лишь вершина айсберга, позволяющая понять, как именно TPP будет способствовать мерам, которые на самом деле направлены против свободной торговли. В данной ситуации подходит термин «управляемая торговля».

Таким образом мы наблюдаем формирование макросистемы с неустойчивыми внешнеэкономическими связями. Может, участники TPP связаны удобными транспортными коридорами или у них нет возможностей поставлять товар от других производителей.

В качестве примера рассмотрим ряд стран: Вьетнам, Малайзию, Бруней.

ВВП Вьетнама в 2014 г. составил 187,9 млрд долларов США. В 2015 г. ожидается рост ВВП до 204,5 млрд долла-

ров (на 8,9%). Основные страны, поставляющие товары во Вьетнам в 2014 г.: Китай (27,9%), Южная Корея (15,7%), Япония (8,8%), Тайвань (7,1%), Таиланд (4,8%), Сингапур (4,3%) и США (4%).

В 2014 г. объем общего товарооборота между Россией и Вьетнамом составил 3,72 млрд долларов США, что на 6,3% меньше, чем в 2013 г., когда общий товарооборот составлял 3,97 млрд долларов США. Российский экспорт во Вьетнам по сравнению с 2013 г. вырос на 5,3% и составил 1,45 млрд долларов США. Основная часть импорта во Вьетнам приходится на машины и оборудование, нефтепродукты, сталь, сырьевые товары для производства обуви и одежды, электроники, пластмассы, автомобили. Главными торговыми партнерами Вьетнама на протяжении десяти лет остаются Китай, США, Республика Корея, Япония, Тайвань, Таиланд, Малайзия, Сингапур, Германия, Индия.

Основным экспортным рынком для вьетнамских товаров выступают страны Европейского союза (24,4 млрд долл. США, 20,4%), на втором месте — США (23,7 млрд долл. США, 20,3%), далее идут страны АСЕАН (18,5 млрд долл. США, 6,3%), Япония (13,6 млрд долл. США, 3,8%), Республика Корея (6,7 млрд долл. США, 19,9%), Китай (13,1 млрд долл. США, 2,1%).

Далее рассмотрим Малайзию, которая на сегодняшний день занимает 24-е место среди самых конкурентоспособных стран мира. Первое — в регионе по экспорту сельскохозяйственного сырья, второе место — по экспорту изделий обрабатывающей промышленности. Наряду с Индонезией и Брунеем Малайзия стала крупнейшим экспортером нефти и сжиженного природного газа (СПГ) во всем регионе Юго-Восточной Азии.

Основными торговыми партнерами Малайзии являются: Китай (67,7 млрд долл. США), Сингапур (60,2 млрд долл. США), Япония (45,4 млрд долл. США), США (36,4 млрд

Таблица 2

Основные торговые партнеры Вьетнама, Малайзии, Брунея

Страны	ВВП 2014 г. (млрд долл. США)	Основные экспортные страны	Товарооборот (в процентах)	Основные импортные страны	Товарооборот (в процентах)
Вьетнам	187,9	Китай Южная Корея Япония	27,9% 15,7% 8,8%	ЕС США Страны АСЕАН	20,4% 20,3% 6,3%
Малайзия	336,9	Китай Сингапур Япония	14,8% 13,2% 9,95%	Китай Сингапур Япония	16,9% 12,5% 8%
Бруней	17,4	Япония Индонезия Южная Корея	30,5% 19,9% 14,9%	Сингапур Малайзия Англия	31,6% 19% 8,1%

Таблица 3

Страны — участники БРИКС

пп	Страны БРИКС	Население (млн чел)	Размер ВВП на душу населения (тыс. долл. США)	ВВП (млрд долл. США)
1	Бразилия	201,0	11,1	3263,9
2	Россия	146,3	14,4	3745,2
3	Индия	1.274,1	1,7	7393,1
4	Китай	1368,7	7,6	18 030,1
5	ЮАР	48,6	7,0	704,5
6	Итого	3038,7		33136,8

Источник:

<http://www.ereport.ru/articles/ecunions/brics.htm>

http://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.CD?order=wbapi_data_value_2014+wbapi_data_value+wbapi_data_value-last&sort=desc

долл. США), Таиланд (26,2 млрд долл. США), Индонезия (20,3 млрд долл. США), Республика Корея (19,0 млрд долл. США), Тайвань (17,5 млрд долл. США), Австралия (15,2 млрд долл. США) и Индия (14,1 млрд долл. США).

Следующая страна в списке — Бруней. Партнеры по экспорту: Япония — 30,5%, Индонезия — 19,9%, Южная Корея — 14,9%, Австралия — 11,5%, США — 7,7%.

Партнеры по импорту: Сингапур — 31,6%, Малайзия — 19%, Великобритания — 8,1%, Япония — 5,6%, Китай — 5,5%, Таиланд — 4,6 %.

Из статистики наглядно видно, что США или Канада не являются основными партнерами вышеуказанных стран, нет географической близости, нет хорошо выстроенной системы международных транспортных коридоров.

Возможна ситуация — увеличения общих затрат, что приведет к ухудшению общего результата совместной деятельности. Кроме того, развитие судоходства в целом, использование морских судов в частности сопряжено с дополнительными рисками, к которым в процессе принятия решения нельзя применить принцип предусмотрительности в конкретных ситуациях. Это риски, не поддающийся количественной оценке, т.е.

несмотря на наличие информации о возможных воздействиях, отсутствует достоверная информация о связях между причинами возникновения рисков и наступлением неблагоприятных последствий, что делает невозможным рассчитать вероятность наступления вреда или причинения ущерба. Это подчеркивает все большую значимость вопросов логистики, связанных с обеспечением и перемещением товаров, или же увязки поступления товаров со сроками строительства необходимой инфраструктуры.

За примерами далеко ходить не надо. По данным агентства Bloomberg, 19 супертанкеров тоннажем на 2 млн баррелей каждый стоят в пробке у берегов КНР в течение двух недель. В нормальных условиях заход в порт, разгрузка и выход в море происходили в течение одного дня. Из-за простоев ставки фрахта супертанкеров выросли до 106,38 тыс. долларов США в сутки, что в 10 раз больше, чем судовладельцы тратят на оплату ремонта, страховки и команды. Пробка из танкеров демонстрирует, сколько нефти закупает Китай. Хотя прогноз аналитиков строился на низком экономическом росте КНР за 25 лет, нефтяной импорт вырос на 10% по сравнению с 2014 г.



Для успешного развития Транстихоокеанского партнерства надо инвестировать значительные средства в создание логистической инфраструктуры:

- преобразования портов в многофункциональные, за счет формирования и развития железнодорожного и автодорожного сообщения;
- создания устойчивого каркаса новой инфраструктуры с коренной реорганизацией организационно-экономических основ ее функционирования;
- модернизации или создания нового флота, портов и портовых сооружений;
- развития интермодальных перевозок;
- логистически ориентированного развития организационной структуры макросистемы приема и распределения грузов в условиях рисков и неопределенности среды.

Из вышеизложенного можно сделать вывод: на сегодняшний день ТРП — неустойчивая структура со слабыми логистическими связями, следовательно, дальнейшие перспективы развития партнерства довольно неопределенны.

Возможно ядром концепции ТРП будет системный подход к управлению материальным, финансовым, информационным потоками, предполагающий интеграцию всех функциональных сфер, связанных с обслуживанием основных потоков, а также учет взаимозависимостей между ними [3]. Необходимые объемы инвестиций можно привлечь двумя способами. Первый — кредиты от МВФ или от наиболее развитых стран партнеров. Второй — создавать благоприятные условия для привлечения инвесторов и в первую очередь развивать инвестиционные проекты, связанные с логистикой. Если договор о Транстихоокеанском партнерстве будет ратифицирован, тогда мы сможем наблюдать всплеск инноваций и оригинальных идей в сфере логистики в данном регионе.

Риски замедления глобальной экономики, ухудшения показателей мировой торговли толкают к созданию союзов и блоков, которые прежде всего преследуют политические цели.

Россия сдержанно отнеслась к возникновению ТРП. Во-первых, есть противовес: ШОС и БРИКС. Страны, в него входящие, имеют население почти в 50% от мирового и производят 30% мирового ВВП (таблица 3). Согласно докладу Всемирного банка, к 2030 г. более половины глобального роста экономики дадут страны: Бразилия, Китай, Индия, Индонезия, Россия и Южная Корея [8]. Страны БРИКС будут иметь ежегодный прирост экономики до 2025 г. в 4,7%, а развитые выйдут на уровень 2,3%. Эти перемены окажут серьезное влияние на приток инвестиций в страны, являющиеся локомотивами глобального роста, дадут старт новым трансграничным слияниям и поглощениям, значительно ослабят позиции транснациональных корпораций.

Во-вторых, по мнению замглавы комитета Госдумы по экономической политике М. Емельянова, данное соглашение в краткосрочной и среднесрочной перспективе не окажет существенного влияния на экономику России. В настоящее время объем торговли с целым рядом стран, вошедших в ТРП, не значителен. Однако международные торговые связи со временем развиваются, порой стремительно и продуктивно. Транстихоокеанское соглашение может уменьшить объемы импорта и экспорта России, окажет негативное воздействие на внешнюю торговлю, тем самым понизит конкурентоспособность страны.

Проблема, поднятая в данной статье, носит открытый характер и предусматривает разработку многовариантных подходов при решении вопросов применения логистики как оценочного фактора для выявления истинных целей различных экономических союзов и блоков.



Формирование системы национальных и международных транспортных коридоров

Т. ПРОКОФЬЕВА,
Д. Э. Н., ПРОФЕССОР,
ПРЕЗИДЕНТ АССОЦИАЦИИ
«ЛОГИНВЕСТ»,
ВИЦЕ-ПРЕЗИДЕНТ
НАЦИОНАЛЬНОЙ
ЛОГИСТИЧЕСКОЙ
АССОЦИАЦИИ РОССИИ,
ГЛАВНЫЙ НАУЧНЫЙ
СОТРУДНИК,
ИНСТИТУТ ИТКОР

В условиях глобализации мировой экономики, перехода России на инновационный путь развития транспорт рассматривается в качестве важнейшего фактора социально-экономического роста российского государства, обеспечивающего: единство экономического пространства страны; совершенствование межрегиональных и международных транспортно-экономических связей; рационализацию размещения производительных сил; повышение эффективности использования природных ресурсов и социально-экономического потенциала регионов страны; расширение международного сотрудничества; развитие экспорта транспортных услуг и реализацию транзитного потенциала страны в системе международных транспортных коридоров (МТК).

Целью формирования и развития МТК на территории России является:

— обеспечение условий для повышения надежности и эффективности российских внешнеторговых перевозок;

— вовлечение дополнительных транзитных грузопотоков на транспортные коммуникации страны;
— привлечение отечественных и иностранных инвестиций на развитие транспортной инфраструктуры;
— создание условий для ускорения развития регионов страны, расположенных в зоне тяготения к трассам МТК;
— обеспечение интеграции российского транспорта в европейскую и мировую транспортные системы в качестве равноправного партнера.

Располагая системой морских портов на Балтийском, Северном, Азово-Черноморском, Каспийском и Дальневосточном бассейнах, развитыми сетями железных дорог и внутренних судоходных путей, протяженной сетью автомобильных дорог, воздушными трассами, проходящими над территорией страны в широтном и меридиональном направлениях, Россия обладает огромным транспортным потенциалом, который способен реализовать национальный транзитный ресурс для обеспечения евроазиатских связей в глобальной системе МТК (рис. 1).

Основополагающими элементами логистической инфраструктуры МТК являются мультимодальные

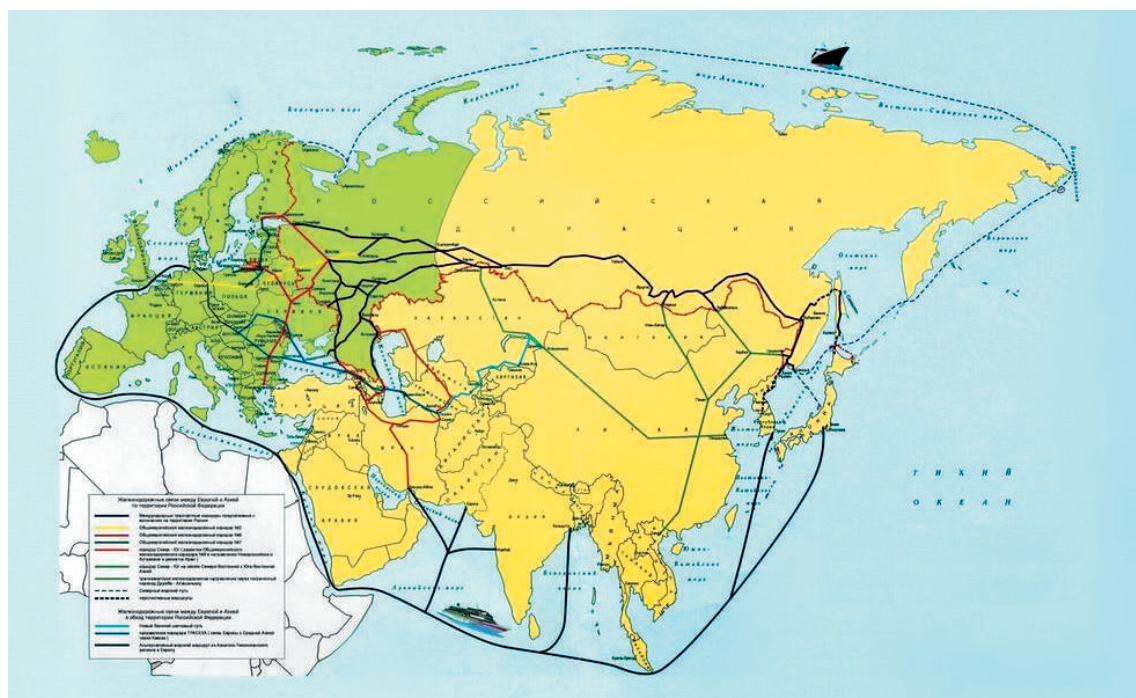


Рис. 1. Евроазиатские международные транспортные коридоры

транспортно-логистические центры (МТЛЦ), обеспечивающие скоординированное взаимодействие всех видов транспорта и других участников транспортно-логистического процесса, рассматриваемые как центры деловой активности и стратегические точки роста экономики России.

По оценке зарубежных экспертов, в первой четверти XXI века в крупнейших транспортных узлах мира будет функционировать порядка 70 МТЛЦ международного уровня, которые будут связаны между собой интермодальными транспортными коридорами с подключением к ним региональных логистических систем, обеспечивающих выход к каждому грузоотправителю и грузополучателю. Такая схема организации доставки грузов обеспечит повышение эффективности транспортно-распределительного процесса более чем на 30–40%.

Учитывая огромную протяженность Российской Федерации, ее административно-территориальное устройство, наличие разветвленной сети транспортных коммуникаций, необходимость обеспечения крупных объемов перевозок грузов и грузопереработки, а также транспортно-логистического сервиса, соответствующего международным стандартам, в первой четверти XXI века на территории России потребуется сформировать, по предварительной оценке, 10 МТЛЦ федерального уровня, порядка 20 МТЛЦ — регионального уровня и свыше 50 МТЛЦ территориального ранга (рис. 2).

Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года в качестве одной из целевых установок определила интеграцию в мировое транспортное пространство, развитие экспорта транспортных услуг и реализацию транзитного потенциала страны в системе МТК. Одной из главных задач, направленных на достижение поставленной цели, является развитие логистической инфраструктуры и формирование на территории РФ в крупных транспортных узлах опорной сети мультимодальных транспортно-логистических центров (МТЛЦ), обеспечивающих высокий уровень сервисного обслуживания товароматериальных и сопутствующих потоков, следующих по национальным и международным транспортным коридорам.

Вместе с тем приходится констатировать, что в современной транспортной системе России крупные МТЛЦ, обеспечивающие эффективное управление товароматериальными и сопутствующими потоками и предоставляющие высокий уровень логистического сервиса, соответствующий международным стандартам, практически отсутствуют.

Недостаточный уровень развития транспортно-логистической инфраструктуры приводит к большим прямым и косвенным потерям в виде упущенной выгоды, в частности, от крайне низкого уровня реализации транзитного потенциала РФ в системе Евроазиатских МТК — менее 1% транзита интермодальных перевозок грузов в контейнерах.

В соответствии с ежегодным рейтингом Всемирного банка в 2014 году Россия по уровню развития логистической инфраструктуры заняла 77-е место из 160 стран мира. По условиям для международных поставок — 102-е место, по таможенным процедурам — 133-е место. По комплексному показателю логистики LPI (Logistics Performance Index), по данным Всемирного банка, Россия в 2014 году заняла 90-е место из 160 стран мира.

Столь низкий рейтинг в логистике в условиях глобализации мировой экономики, расширения международного сотрудничества и вхождения России в ВТО может привести к весьма значительным негативным последствиям и требует незамедлительной постановки задачи разработки и реализации национальной стратегии комплексного развития логистики в России.

При этом задачей первостепенной важности становится разработка и поэтапная реализация единой стратегии формирования в крупных транспортных узлах и морских портах, расположенных в зоне тяготения Евроазиатских МТК, мультимодальных логистических центров, интегрированных в региональные, национальные и международные транспортно-логистические системы.

Как свидетельствует мировой опыт, ключевыми факторами развития логистики и повышения конкурентоспособности национального рынка логистических услуг являются:



Рис. 2. Принципиальная схема развития и размещения мультимодальных логистических транспортно-распределительных центров (МТЛЦ) на территории РФ в зоне тяготения к МТК

- интеграция участников цепей поставок и партнеров по бизнесу;
- межфункциональная координация;
- межорганизационная кооперация в цепях поставок;
- развитие логистической инфраструктуры;
- клиентоориентированная стратегия логистического обслуживания потребителей.

Для успешного инновационного развития России и регионов страны необходимы новые подходы и технологии управления, основанные на последних достижениях науки и мировом опыте.

В условиях глобализации и интернационализации мировой экономики ведущей стратегией социально-экономического развития субъектов Российской Федерации становится кластерный подход к управлению отраслями и регионами РФ, обеспечивающий инновационное развитие и повышение конкурентоспособности экономики как отдельных регионов, так и страны в целом. Исключительная значимость выбора кластерных моделей управления экономическим развитием регионов выдвигает эту проблему в разряд имеющих особое государственное значение.

Согласно классическому определению основоположника кластерного подхода профессора Гарвардского университета Майкла Портера: «Кластер — это группа географически соседствующих взаимосвязанных компаний и связанных с ними организаций, действующих в определенной сфере, взаимодополняющих друг друга и усиливающих конкурентные преимущества как отдельных компаний, так и кластера в целом».

Интенсивное развитие рынка транспортно-логистических услуг в России создает объективные предпосылки для формирования в РФ транспортно-логистических кластеров (ТЛК) как наиболее эффективной инновационно ориентированной формы интеграции участников рынка транспортно-логистических услуг, обеспечивающей на основе инноваций и согласования экономических интересов всех контрагентов цепи поставок максимальный синергетический эффект.

Транспортно-логистический кластер (ТЛК) — это межотраслевое добровольное объединение предпри-

нимательских структур, транспортно-логистической инфраструктуры, общественных и других организаций, специализирующихся на перевозке грузов, хранении и грузопереработке, транспортно-экспедиционном, логистическом сервисном обслуживании, тесно сотрудничающих с научными, образовательными учреждениями, органами федеральной и региональной власти с целью повышения конкурентоспособности на отечественном и мировом рынке транспортно-логистических услуг.

В ОАО «РЖД» разработана методология организации функционирования международных транспортных коридоров на основе кластерного подхода с применением мультимодальных логистических центров. Кластерный подход широко применяется в экономике Германии, США, Японии, Финляндии, Китае, Индии и ряде других стран. В Республике Казахстан в качестве одного из семи наиболее прогрессивных направлений развития экономики формируется транспортно-логистический кластер.

Показателен опыт создания кластеров в Японии, экономика которой характеризуется системами субподрядных и субконтрактных связей между крупными, средними и малыми предприятиями. Типичный японский кластер формируют одно относительно крупное головное предприятие, имеющее статус компании-лидера, и два-три уровня субподрядных фирм, расположенных обычно в географической близости к нему. При этом субподрядчики первого уровня связаны с головным предприятием долгосрочными договорами. Связи поставщиков второго и последующих уровней регламентируются субподрядчиками первого уровня.

В Стратегии социально-экономического развития Новосибирской области провозглашено формирование в качестве стратегических точек роста территориально-отраслевых кластеров, включая транспортно-логистический кластер, основу формирования которого составляют мультимодальные транспортно-логистические центры (кластеры), построенные на иерархических принципах.



Рис. 3. Новороссийский морской торговый порт

Кластерный подход был применен к проектированию мультимодального транспортно-логистического центра (МТЛЦ) в Новороссийском транспортном узле как опорной точке поддержки внешнеторговых и транзитных перевозок грузов по МТК «СЕВЕР — ЮГ».

В рамках разработки проекта создания кластерного МТЛЦ в Новороссийском транспортном узле ЗАО «ИПТИЛ» ВИНТИ РАН были поставлены и решены следующие задачи:

- Обоснование целесообразности создания МТЛЦ в виде «Сухого порта» для обслуживания Новороссийского транспортного узла и морских портов Таманского полуострова.
- Разработка концепции бизнес-плана создания МТЛЦ на станции «9-й км Северокавказской железной дороги». Распределение площадей объектов на территории МТЛЦ. Определение стоимости проекта и оценка его эффективности.
- Разработка кластерной модели организационно-функциональной структуры МТЛЦ, выполняемой миссии, стратегических целей и задач.
- Подготовка рекомендаций по стратегическому планированию развития МТЛЦ и обеспечению его рыночной конкурентоспособности.
- Разработка предложений по формированию автоматизированной информационной системы управления функционированием МТЛЦ.

Новороссийский порт является узловым пунктом транспортного коридора «Север — Юг» и занимает особое место в транспортной системе России, обслуживая торговые связи РФ со странами Средиземноморья, Южной и Юго-Восточной Азии, Ближним Востоком, Африкой и Южной Америкой (рис. 3).

Будучи ближайшим глубоководным портом к странам Юго-Восточной Азии, Новороссийский порт может конкурировать за транзитные потоки этих стран. Порт является выгодной альтернативой доставки грузов из Юго-Восточной Азии в Россию и Европу существующему морскому пути из Китая через

Суэцкий канал в порты Роттердам, Гамбург и Санкт-Петербург.

С учетом того что Новороссийский морской порт размещен на территории городской агломерации и из-за плотной городской застройки не имеет практически возможности для дальнейшего развития своей инфраструктуры, актуальной является задача разработки и реализации проекта создания кластерного мультимодального транспортно-логистического центра (МТЛЦ) в виде сухого порта с размещением объектов транспортно-логистической инфраструктуры в районе грузовой станции «9-й км Северо-Кавказской железной дороги» для обслуживания товароматериальных потоков Новороссийского транспортного узла и морских портов Таманского полуострова.

Для обеспечения логистической координации участников и партнеров МТЛЦ предлагается учредить на базе информационных технологий ТЦ ФТО отделения железной дороги — филиала ОАО «РЖД» дочернюю компанию — Координационный логистический центр дирекции управления движением (КЛЦД) в статусе 4 PL-провайдера и системного интегратора цепей поставок, проходящих через Новороссийский МТЛЦ.

Большие перспективы для формирования опорной сети МТЛЦ на территории России имеются в крупных транспортных узлах и морских портах, расположенных в зоне тяготения к Евроазиатским МТК «Север — Юг», «Запад — Восток» (Транссибирский МТК) и «Северный морской путь»:

- Усть-Луга, Балтийск, Санкт-Петербург, Мурманск, Архангельск;
- Новороссийск; Ростов-на-Дону, Астрахань, Оля, Махачкала;
- Москва, Нижний Новгород, Самара, Екатеринбург, Тюмень, Новосибирск, Красноярск, Иркутск, Чита, Улан-Удэ;
- Ванино, Хабаровск, Находка, Зарубино, Владивосток.

Одной из главных задач евроазиатской транспортной политики является создание единой гло-



бальной транспортной сети XXI века, формирование и развитие которой непосредственно связано с ростом интермодальных и мультимодальных перевозок грузов по международным транспортным коридорам (МТК).

В условиях глобализации мировой экономики первостепенное геополитическое и социально-экономическое значение приобретает развитие транспортно-логистической инфраструктуры Сибири и Дальнего Востока для обеспечения надежных связей со всеми регионами страны, вовлечения в эксплуатацию богатейших природных ресурсов и притока в эти районы трудоспособного населения, устойчивого развития Сибири и Дальнего Востока в составе единого геополитического и социально-экономического пространства Российской Федерации.

В настоящее время на Востоке страны сформировался лишь Южный экономический пояс, преимущественно по линии Транссибирской магистрали, и отдельные, рассредоточенные по территории Сибири и Дальнего Востока очаги промышленного производства. Значительное пространство восточных и северных регионов страны фактически остается слабо хозяйственно освоенным и малозаселенным.

Руководством страны обозначены стратегические задачи России в первой четверти XXI века: обеспечение единства экономического пространства и национальной безопасности страны; наращивание экономического потенциала и переход к инновационной экономике; повышение уровня жизни населения, ликвидация территориальных диспропорций в уровне развития регионов; возвращение России достойного места в группе мировых лидеров с учетом происходящих интеграционных процессов и возникновения новых экономических вызовов.

Для решения этих непростых задач необходимо формирование стратегического транспортного каркаса циклического типа по всей стране без разрывов и узких мест, с включением в этот процесс азиатской части России.

Россия является великой морской державой, омываемой двумя океанами: Северным Ледовитым и Тихим, а также полутора десятков морей. По Северному Ледовитому океану проложен Северный морской путь (СМП), обеспечивающий водную транспортную связь восточных регионов России с ее европейской частью, а также активную внешнеэкономическую деятельность России.

Северный морской путь — это национальный и международный транспортный коридор и одновременно стратегический ориентир освоения российского Севера, развития его инфраструктуры, месторождений полезных ископаемых. Север — это уникальная минерально-сырьевая база, которая является важнейшим источником экономической мощи России: запасы и эксплуатация большинства добываемых на Севере полезных ископаемых составляют основную часть минерально-сырьевой базы и промышленного производства Российской Федерации. Здесь производится около 100% алмазов, более 90% никеля и кобальта, 60% меди, более 98% платиновых металлов, извлекается около 90% газа и 60% нефти России. На Севере сосредоточено более 40% золота, 80% олова, вольфрама и ртути. Арктический шельф

представляет собой колоссальный супербассейн, содержащий не менее 100 миллиардов тонн условного топлива.

Анализ минерально-сырьевой базы убедительно показывает, что в прогнозируемый период до 2030 года роль арктических нефти и газа, платиноидов, алмазов, никеля и других важнейших полезных ископаемых будет непрерывно возрастать. Без их использования наша страна не сможет успешно развиваться. Этот факт однозначно подчеркивает остроту транспортной проблемы Северного морского пути для России.

Северный морской путь — исторически сложившаяся национальная, единая коммуникация России в Арктике. Действующая здесь морская транспортная система — важнейшая часть инфраструктуры экономического комплекса Севера.

Стратегия развития Северного морского пути основывается на следующих принципах:

1. Государство поддерживает приоритетные отрасли экономики Севера (нефтегазовую, горнодобывающую, лесную, химическую), развивает транспортную инфраструктуру Северного морского пути как основу для





Рис. 4. Северный широкий транспортно-промышленный пояс (СШ ТПП)

сохранения национальной единой транспортной коммуникации.

2. Субъекты Российской Федерации и коммерческие предприятия пользуются услугами акционерных судоходных компаний и принимают долевое участие в развитии Северного морского пути.

3. Отдельные крупные коммерческие предприятия («Лукойл», «Газпром», «Норильский никель» и др.) создают свой транспортный флот и строят отгрузочные терминалы для вывоза своей продукции.

4. Развитие Северного морского пути ориентируется на обеспечение крупномасштабных перевозок: в 2015 году — 6 млн тонн и в 2020 году — 50 млн тонн, в том числе морской экспорт в Европу нефти из Тимано-Печорской провинции и бассейнов рек Обь и Енисей — 25–30 млн тонн, сжиженного газа с полуострова Ямал — 25–40 млн тонн.

5. В процессе оживления экономики Арктической зоны и развития Северного морского пути создается самокупаемая арктическая морская транспортная система под контролем государства; управление Северного морского пути поэтапно приводится в соответствие с новыми экономическими условиями.

Перспективные грузопотоки в западном секторе СМП связаны прежде всего с добычей углеводородного сырья в Тимано-Печорской провинции, на полуострове Ямал, на шельфе Баренцева, а затем и Карского морей. Извлекаемые запасы нефти в этих районах оцениваются в 12–15 млрд тонн, а природного газа — более чем в 20 трлн м³. В более отдаленной перспективе прогнозируется рост вывоза сжиженного природного газа в объеме до 20 млн тонн в год от месторождений полуострова Ямал (м. Харасавей).

Преимущества Северного морского пути для предприятий-экспортеров выражаются в сокращении расстояний морской перевозки на 2–3 тыс. миль, по сравнению с маршрутом из портов Балтии через Суэцкий канал. СМП сокращает расстояние перевозки грузов от Мурманска до Владивостока в два раза, а экономия времени в пути по линии Гамбург — Иокогама составляет 10–12 суток.

Следует отметить, что России необходимо перейти от чисто транспортных проектов к организации транспортно-промышленных поясов (ТПП). Для «прорыва» России в будущее нужны инфраструктурные транспортно-промышленные проекты стратегического масштаба.

Главным из таких проектов является Северный широкий транспортно-промышленный пояс (СШ ТПП), (рис. 4). Его инфраструктурной основой является сквозная Северо-Российская Евразийская железнодорожная магистраль по линии Сахалин — БАМ — Севсиб — Баренцкомур с комплексным промышленным освоением прилегающей территории как основы формирования нового Северного широкого пояса экономического развития в России.

Важнейшей задачей, имеющей огромное стратегическое, социально-экономическое и геополитическое значение, является сооружение Северо-Сибирской железной дороги, строительство которой было запланировано еще во времена царской России. Северо-Сибирская магистраль (Севсиб) продолжит БАМ от Усть-Илимска до Нижневартовска и станет составной частью будущей Северо-Российской Евразийской магистрали — второго широкого национального и международного транспортного коридора между европейской и азиатской частью России, а также между государствами Западной Европы и странами Азиатско-Тихоокеанского региона (АТР).

Пересечение Севсиба с крупнейшими водными путями Сибири (реки Лена, Енисей, Ангара и Обь) даст возможность сформировать в городах Усть-Илимск, Богучаны, Лесосибирск, Белый Яр, Сергино, Сургут, Нижневартовск и др. крупные мультимодальные транспортные узлы, обеспечивающие прямой выход из глубинных районов Сибири к Северному морскому пути.

Важнейшим элементом инфраструктуры магистральной сети путей сообщения, включая национальные и международные транспортные коридоры, являются транспортные узлы и создаваемые в них мультимодальные транспортно-логистические центры (МТЛЦ), функци-

онирующие, как правило, на коммерческой корпоративной основе, обеспечивающие высокий уровень сервисного обслуживания товароматериальных потоков, координацию и взаимодействие различных видов транспорта и других участников транспортно-логистического процесса, снижение себестоимости перевозки грузов и обеспечение высокого синергетического эффекта.

Северо-Российская Евразийская трансконтинентальная магистраль пройдет через регионы России, отличающиеся высокой концентрацией топливно-энергетических, минерально-сырьевых и лесных ресурсов. В зоне ее тяготения расположены: Тимано-Печорский и Западно-Сибирский нефтегазовые комплексы, Нижнее и Среднее Приангарье, Удоканское месторождение меди, находящиеся в стадии формирования Братско-Усть-Илимский, Верхне-Ленский и Южно-Якутский территориально-производственные комплексы, новые сахалинские центры добычи нефти и газа (в том числе и шельфовая часть острова).

Северный широтный транспортно-промышленный пояс (СШ ТПП) создаст принципиально иную ситуацию для развития страны, совершенно новые возможности для позиционирования России в мире. В этом случае не только будет резко усилен общий промышленный потенциал страны, но и он охватит новые обширные территории, создаст благоприятные условия для их хозяйственного освоения. СШ ТПП станет опорным для продвижения хозяйственной жизни на север страны, к новым месторождениям, к Северному Ледовитому океану с природными богатствами, заложенными в донной части его российского сектора.

Основная специализация СШ ТПП будет базироваться на отраслях, связанных с широким использованием местного рудного, энергетического сырья и лесных ресурсов. Основу промышленной специализации должны будут составить металлургия и машиностроение самого широкого спектра, включая транспортное всех видов, а также деревообработка, химическая и другие отрасли перерабатывающей промышленности. Местные энергетические ресурсы являются необходимой исходной базой

для всей промышленности, включая нефтепереработку и нефтехимию, транспорта, коммунальной сферы. В СШ ТПП будут сформированы перспективные интегрированные промышленно-транспортные зоны (ИПТЗ).

Северо-Российская Евразийская магистраль обеспечит связь портов Баренцева моря (Индига) на западе и Тихого океана (Ванино) на востоке. Магистраль пересечет многие проблемные регионы ресурсного типа — важнейшие сырьевые базы России.

Строительство Северо-Сибирской магистрали составляет один из главных приоритетов развития транспортной системы Сибири и экономики России, оно обеспечивает:

- выход на запад БАМу и создает условия для хозяйственного освоения не только Нижнего Приангарья и других северных сибирских территорий, но и огромной зоны БАМа, включая Южную Якутию;
- использование магистрали для перевозки традиционных массовых грузов, в том числе угля из Кузбасса и Канско-Ачинского топливно-энергетического комплекса;
- превращение Транссиба в скоростную магистраль по обслуживанию пассажиропотоков и интермодальных перевозок грузов в контейнерах, что позволит увеличить российский экспорт транспортных услуг и реализовать транзитный потенциал страны в системе Евроазиатских МТК.

Реализация мощного промышленного и транспортного потенциала регионов Европейского Севера, Сибири и Дальнего Востока на базе формирования системы национальных и международных транспортных коридоров, создания интегрированных производственно-транспортных зон, обладающих развитой сетью путей сообщения и транспортно-логистической инфраструктурой, станет важным этапом в обеспечении подъема экономики и повышении уровня жизни населения в нашей стране, явится объективной предпосылкой возвращения России статуса мирового лидера и достойного партнера в международном сообществе государств.



Интермодальный логистический хаб Триест: окно в Европу

Интервью с Джакомо Боррусо, президентом, Николеттой Паганеллой, исполнительным директором, Оливьером Петцом, генеральным директором, и Фабио Предонзани, коммерческим директором интермодального хаба Триест

Стратегическое положение по отношению ко многим районам Европы и инфраструктура, связывающая между собой морской, автомобильный и железнодорожный транспорт для стран Восточной и Западной Европы, делают интермодальный хаб Триест особенно привлекательным.



■ *Когда и как был основан международный интермодальный хаб Триест?*

■ **Джакомо Боррусо:** Он родился в семидесятых годах прошлого века. Изначально это был аэропорт Ferneti, т. е. абсолютно одномодальная структура. Как таковая, она преследовала две цели: оказывать содействие трансграничному движению товаров и уменьшать количество городских пробок. Впоследствии произошел ряд изменений. Например, создание Шенгенской зоны и снижение таможенных барьеров между странами Европы ослабило опорную таможенную функцию аэропорта. Поэтому Ferneti в ответ на изменяющиеся условия сосредоточил внимание на интермодальных перевозках. Это стало возможным благодаря изначальному наличию железнодорожной линии, которая ранее активно не использовалась и на которую не делали ставку. Но впоследствии именно близость к железнодорожной транзитной станции Villa Opicina, которая расположена всего в 1,5 км от логистического хаба Триест, позволила запустить интермодальные перевозки. Сегодня железнодорожная линия стала опорой для международной торговли, и именно в этом направлении мы и планируем развиваться. Даже наше название отражает эту эволюцию: от аэропорта Ferneti к интермодальному терминалу Триест — Ferneti SpA (1997) и до международного интермодального хаба Триест (май 2015 года). Наконец, интермодальный хаб Триест является публичной компанией, право собственности на которую есть у провинции Триеста, муниципалитетов Триеста и Монрупино, Торгово-промышленной палаты Триеста, порта Триест. Порт имеет прочную финансовую основу и является прибыльным на протяжении последних 14 лет.

■ *Какие услуги предлагает интермодальный хаб Триест сегодня?*

■ **Фабио Предонзани:** В целом есть три области, которые представляют интерес сегодня для нас. Это логистические услуги, интермодальные перевозки и портовое обслуживание.

В нашей инфраструктуре есть основное здание, в котором находятся административные помещения и офисы компаний, оказывающих логистические услуги, которые обслуживаются в том числе и с помощью автономной солнечной фотоэлектрической станции мощностью примерно 1 МВт. В целом для обработки грузов есть 130 тысяч квадратных метров на открытом воздухе и 30 тысяч квадратных метров складов, которые к концу года расширятся до 34 тысяч квадратных метров. На наших складах, которые в ближайшее время будут расширены помещениями с контролируемой температурой, мы с помощью высококвалифицированного персонала предлагаем все основные логистические услуги.

Железнодорожная система, похожая своим видом на Y, расположена на одной линии с железнодорожной веткой Villa Opicina и имеет ответвления к северу и югу. Следует отметить, что на станции Villa Opicina мы имеем право транзита и перевалки опасных грузов в соответствии с ДОПОГ: работа с данным типом грузов, как вы знаете, очень деликатна, и в этой области мы делаем нашу работу исключительно.

Рельсы северной ветки подходят к складам для товаров, которые обслуживаются железной дорогой. Это важно прежде всего с точки зрения погрузки транспорта, который загружается напрямую со склада, а также в отношении опасных грузов. Также мы осуществляем услуги ROLA (Rollende Landstrasse), которые находятся

в ведении австрийской железной дороги, что обеспечивает 5–6 рейсов в неделю: практически один поезд в день. В этом случае фура полностью поднимается на поезд, в то время как водители могут комфортно спать до пункта назначения. Данный сервис в ближайшее время будет активно развиваться и в других направлениях: в Австрии и странах Восточной Европы (Чехия, Словакия, Венгрия и т. д.).

Южная ветка используется для ряда задач, связанных с манипуляцией негабаритными грузами, такими как, например, катушки цветных металлов.

В настоящее время интермодальный хаб Триест может управлять всеми видами интермодальных перевозок: мы можем размещать на железнодорожные составы все типы прицепов, как предназначенные специально для железнодорожного транспорта, так и традиционные, с помощью специального оборудования, а также съемных кузовов и контейнеров.

Наконец, мы стремимся все больше и больше взаимодействовать с портом Триест, в основном для поддержания автомобильного движения в сторону Турции. Часть наших открытых площадок предназначены для обслуживания паромных переправ в сторону Турции. Это позволяет избежать излишней загруженности портовой зоны.

■ **Каковы планы на будущее? Какие проекты запланированы?**

■ **Джакомо Боррусо:** С новым руководством мы разрабатываем стратегическое развитие интермодального хаба до 2020 года, другими словами, в ближайшие годы мы планируем преобразование этой структуры, существенное расширение территории хаба, но не только в размере: более чем важно пересмотреть предоставляемые услуги и мощности.

Прежде всего преобразования затронут внешний вид железной дороги. На северной стороне мы расширим протяженность рельсов как минимум до 778 метров, что необходимо для соответствия европейским стандартам, которые требуют протяженности путей 750 метров. Также будет осуществлена модернизация железнодорожных помещений, а также приобретение

земельного участка за пределами текущей области, который будет использоваться для перевозки контейнеров или прицепов. Кроме того, будет завершена полная электрификация с целью повышения эффективности всех операций хаба. На южной стороне проект предусматривает добавление двух новых треков 600 метров в длину, где мы планируем реализовать новые железнодорожные или интермодальные операции. В общей сложности интермодальный хаб Триест в будущем будет оснащен тремя терминалами, обслуживающими складские операции, и шестью, посвященными интермодальным операциям.

Также будет расширена складская зона. Данный проект уже был одобрен, и его запуск ожидается в этом году. Кроме того, мы работаем в тесном сотрудничестве с портом Триеста, поэтому будем развивать портовые услуги в полном соответствии с новым руководством порта. Отношения с портом Триест являются для нас первостепенными. Триест — итальянский порт, который является самым лучшим в северной части Адриатического моря, и его новое руководство видит перспективы его развития как центра городской агломерации. Мы также хотим отметить, что до сих пор сотрудничали с портом в таком ключе. Это было взаимодействие с портом и муниципалитетом в целом, а не только с отдельными его структурами.

■ **Фабио Предонзани:** Другой путь развития, которому мы следуем, является сотрудничество с другими логистическими центрами и хабами для развития сети интермодальных перевозок в Италии. Для этого мы с участием ряда других интермодальных терминалов реализуем совместные проекты с целью повышения эффективности интермодальных перевозок на юге и западе Италии. В частности, в последнее время мы посетили терминалы в Нола и Марчанизе, а также в Болонье, Падуе, Вероне, Новаре, Ливорно. Мы нашли, особенно на юге страны, отличные предложения по вариантам интермодальных перевозок. Компаниям, которые управляют сегодня только внутренними маршрутами, например с севера на юг Италии, мы предлагаем возможность с нашей помощью выйти на рынки Европы. Таким образом, мы расширяем свое видение интермодальных перевозок за пределами националь-



ных границ, чтобы обеспечить достойный сервис в Восточной и Северо-Восточной Европе. Таким образом, мы рассматриваем наш терминал как «плацдарм» для всех тех, кто осуществляет перевозки сейчас. Торговля между странами действительно увеличивается, но большинство компаний на итальянском рынке, увы, международные, а не национальные. На этом аспекте мы делаем акцент ежедневно, когда проводим переговоры. Потому что мы стремимся донести до бизнеса, что итальянская логистика может принести дополнительную ценность для страны, дать ей реальное конкурентное преимущество и обеспечить лучшее присутствие на рынке.

■ **Николетта Паганелла:** Другая цель, к которой мы стремимся, — Европа. Мы считаем, что для нас, как для любой компании в нашей отрасли, европейские проекты важны не только для портфолио. Они позволяют развивать бизнес в новом направлении: международном, открытом и устойчивом. Все исследовательские инициативы и развитие Европейского союза были представлены в мегапроекте под названием «Горизонт-2020», который в настоящее время развивает этап с 2015 по 2020 год. В частности, в марте мы приняли участие в одном из первых заседаний по перевозке грузов в Центральной Европе, посвященному развитию железнодорожных и интермодальных перевозок. Мы являемся частью этого процесса, поскольку расширили свой межпортовый терминал. Также мы планируем продолжить наш проект комплексной реконструкции, который отвечает рекомендациям Европейского союза.

■ **В заключение, какие преимущества вы можете предложить клиентам?**

■ **Джакомо Боррусо:** Давайте начнем с географического положения, за счет которого наш терминал удобно расположен по отношению к основным промышленным зонам Италии, а также может быть использован в качестве стратегической платформы для международной торговли. Задача порта в Северной Адриатике — занять лидирующие позиции по сравнению с иностранными конкурентами. Вспомним, что товары, ввозимые в Европу, имеют таможенные пошлины во всех странах ЕС в зависимости от пункта ввоза. Триест, будучи портом разгрузки для различных маршрутов, имеет преимущество в Италии по ставке оплаты пошлин и НДС. Кроме того, с точки зрения защиты национальных интересов следует отметить, что экономические выгоды от таможенных операций остаются в Италии. И наоборот, если товары завозятся в Европу из Роттердама или Гамбурга — экономические выгоды остаются в этих странах. Мы стараемся использовать наши преимущества и делаем все возможное, чтобы привлечь трафик, поэтому мы предлагаем очень привлекательные условия Свободного порта и специальные условия для компаний-импортеров. Они получают доступ к определенным таможенным процедурам, которые позволяют экономить финансовые ресурсы за счет рассрочки платежей по пошлинам и НДС.

■ **Оливьер Петц:** Важной проблемой интермодальных перевозок является то, что сегодня отдается предпочтение автомобильному транспорту. Это очень недальновидно. Достаточно посмотреть на пробки на наших дорогах. Перегруженность дорог показывает, что до сих

пор игнорируются преимущества, которые можно получить от интеграции различных видов транспорта (например, железная дорога и морские суда). В самом деле, как это ни парадоксально звучит, но можно сказать, что каждая инвестиция в дорожную инфраструктуру и автомобильный транспорт затем идет на пользу иностранным компаниям, работающим в Италии. Интермодальные перевозки являются единственно возможным будущим для логистики. Не только потому, что охрана окружающей среды стала приоритетной задачей. Но и потому, что данные экспертов показывают, что интермодальные перевозки являются единственным способом, который может обслуживать определенные типы потоков, особенно международные: это уже не вопрос стоимости, а возможностей. Поэтому мы обязаны сделать интермодальные перевозки как можно более эффективными.

■ **Николетта Паганелла:** Я могу добавить, что мы видим себя в качестве «антенны» (мы также писали об этом в нашем стратегическом плане), которая в состоянии собрать все сигналы, поступающие с территории ЕС, а не только с северо-востока Италии. Мы работаем над развитием новых связей между югом и востоком в направлении того, чтобы расширить зону нашего влияния. Не только на Австрию и Германию, которые сейчас лидеры, но и на все страны, которые сегодня становятся все более и более интересными: бывшие советские республики, страны Балтии и Восточной Европы. Есть страны, где итальянский бизнес достаточно развит, а вместе с ними есть достаточное число итальянских логистических компаний, которые обслуживают международные потоки. Для всех тех, кто потенциально заинтересован, мы можем предложить интересные возможности для управления транспортом и логистикой.

■ **Оливьер Петц:** Основная идея, которая исходит от нового руководства, — это предложить компаниям-клиентам проектный подход. Это, пожалуй, самый новый для нас вид бизнеса и, наверное, немного необычный для интермодального хаба, но мы уверены, что можем дать максимальные преимущества в краткосрочной и долгосрочной перспективе. С одной стороны, мы имеем железную дорогу, которая сегодня находится в приоритете. Другие перспективы географически связаны с международными рынками и стратегическими отношениями с портовой инфраструктурой. Также мы предоставляем полный набор логистических услуг, а также наш экспертный опыт, чтобы быть частью проекта. Мы никогда не проводили политику управления коммерческой недвижимости. Наши склады не сдаются в аренду, а управляются. Клиенту, который спрашивает меня: я хочу две тысячи квадратных метров, сколько они стоят? Я отвечаю, а какие задачи необходимо выполнять? Сколько стоит один ваш поддон? И сколько поддонов вы имеете и хотите обслуживать? Иногда клиенты смотрят на меня с удивлением, потому что не привыкли углубляться в эти аспекты, и уж тем более при взаимодействии с логистическим хабом. Но это правильный путь, чтобы предложить оптимальное обслуживание и отличный сервис, в который мы добавляем с нашей стороны эффективность, экологическую устойчивость и международное сотрудничество. Все то, без чего сегодня не обойтись.

Послепродажное обслуживание и особенности работы с интернет-жалобами

А. ПАЙАРО,
PHD, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР,
P&P CONSULTING & SERVICE,
ЧЛЕН SCM ACADEMY,

А. ПАППА,
КОНСУЛЬТАНТ,
P&P CONSULTING & SERVICE,
ЧЛЕН SCM ACADEMY

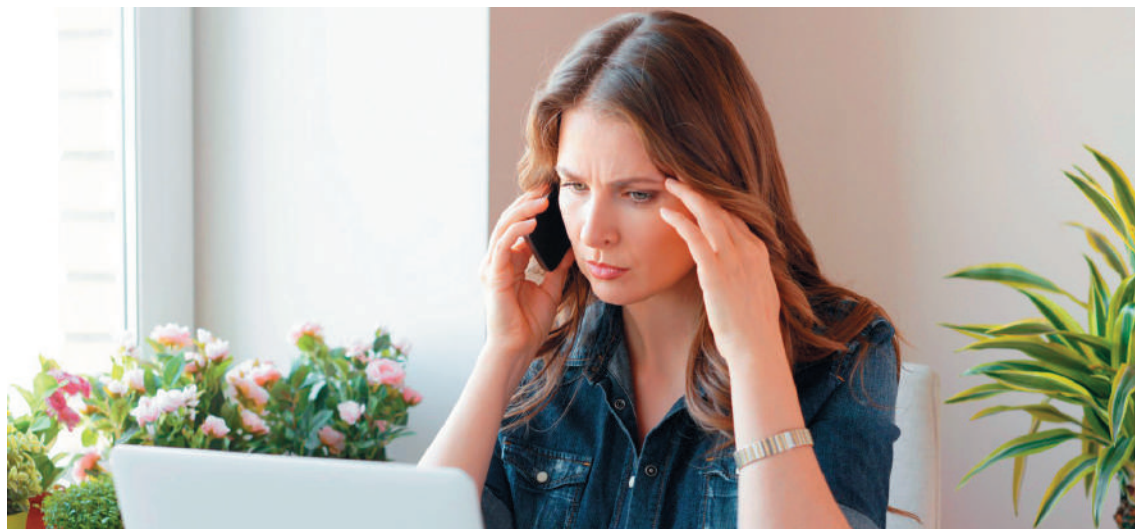
Традиционно компании уделяют много внимания дифференциации продукции и услуг в целях удержания своих клиентов, а также для удовлетворения их потребностей. Однако времена изменились. В первую очередь из-за жесткой конкуренции со стороны новых игроков, выходящих на рынок, расширения функциональных возможностей и увеличения числа новых предложений. Потребители получили

более широкий выбор предложений, стали более чувствительны к цене, что заставило маркетологов адаптировать стратегию дифференциации и ориентации на клиента для того, чтобы дать компаниям возможность выделиться среди конкурентов и получить дополнительные преимущества. Одним из принципиально важных драйверов организационного успеха является то, что предприниматели должны учитывать потребности и желания своих клиентов. Это является причиной, почему исследователи во всем мире обратили внимание на важность удовлетворенности клиентов, их лояльности и удержания.

Удовлетворение потребностей клиентов считается очень важным показателем, он показывает, насколько компании готовы предоставить качественные продукты или услуги для своих клиентов, что в итоге должно повысить их лояльность. Организации должны обеспечить лучшее послепродажное обслуживание, чтобы сохранить и удовлетворить своего клиента. Подход, основанный на создании и сохранении ценностного отношения с клиентом, с использованием каждой возможности для сохранения и укрепления отношений с клиентами известен как управление взаимоотношениями с клиентами. Послепродажный сервис и гарантийный срок обслуживания делают компанию более ценной в глазах клиента. Непредоставление данных услуг или неэффективное обслуживание может привести к тому, что доля рынка может быть снижена. Такие услуги для заказчика не являются ключевыми, но именно они являются основным компонентом бизнеса.

Ремонтно-сервисное обслуживание, проходящее после приобретения продукта, очевидно рассматривается не только как источник прибыли, но и в значительной мере как дополнительный сервис компании, обе-





спечивающий ее конкурентное преимущество. Послепродажное обслуживание может включать в себя различные мероприятия. Тем не менее оно также может рассматриваться как деятельность, направленная на «поддержку продукта», и часто остается единственной точкой контакта с клиентом после покупки, с помощью которой компания может оказывать существенное влияние на восприятие марки и удержание покупателей. Поскольку чем выше процент удовлетворенных клиентов, тем организации проще их удержать, что приводит к росту продаж, более высокой производительности и прибыли. Удовлетворение потребностей клиентов связано с их лояльностью, а в итоге приводит к финансово стабильной работе самой компании. Поэтому удовлетворение потребностей клиентов должно быть основной целью организации, которая ориентирована на успех и рост.

В свою очередь, управление жалобами является частью услуг, оказываемых в рамках сервисного обслуживания. Данный сервис важен ввиду неизбежности возникновения проблем с продукцией. Если компания не занимается обработкой жалоб, то соответственно это может привести к отрицательным отзывам, потере клиентов, что наносит урон имиджу компании. По мнению многих экспертов, послепродажный сервис является необходимым инструментом для того, чтобы сохранить хорошую репутацию, избежать плохого PR, а также повысить лояльность клиентов.

Растущее влияние Интернета в начале нового века и более позднее развитие социальных медиа привели к тому, что стратегия работы с жалобами приобрела ключевое значение для бизнеса. Бизнес больше не может пассивно относиться к проблемам клиентов, поскольку в сети жалобы распространяются молниеносно. Таким образом, публичность компаний и быстрота онлайн-каналов связи (например, общественные форумы, социальные сети или Twitter) требуют трансформации существующей системы управления жалобами в сторону ее ускорения, многомерности и непрерывности, что соответствует духу времени. С точки зрения потребителя, Интернет значительно снизил психологические барьеры, чтобы оставлять жалобы, поскольку клиенты находят в полном контроле над степенью и глубиной обратной связи, сроков рассмотрения запросов и т. п.

Целью нашего исследования стало изучение послепродажного обслуживания у производителей, которые продают товары народного потребления. Эмпирические методы были использованы для измерения уровня обслуживания клиентов.

Эффективная работа с жалобами, поступающими через Интернет, является ключом к удержанию клиентов. Потребители утверждают, что они не будут делать повторные покупки или продолжать пользоваться услугами компаний, с которой они имели плохой опыт. Для того чтобы привлечь новых клиентов и сохранить старых, нельзя пренебрегать послепродажным обслуживанием. Основная цель предоставления послепродажного обслуживания — поддержание хороших отношений с клиентами.

Для анализа мы отобрали 138 различных товаров из супермаркета. Все продукты были выбраны случайным образом в продуктовых отделах. Ниже приведен алгоритм исследования.

— Выбор продукта: продукты питания, у которых истек или истекает срок годности или частично отсутствует этикетка. Если продукция продается под брендом супермаркета, то мы стремились взаимодействовать. Цена продуктов находится в диапазоне между 1,10 € и 6,99 €, так как это самый продаваемый сегмент продуктов питания в супермаркетах.

— База данных компиляции: для каждого продукта мы записываем дату покупки, наименование, название компании-производителя, а также всю информацию, которая призвана помочь в обслуживании клиентов.

— Моделирование: мы отправляем жалобу по электронной почте или по форме обратной связи. В этом сообщении мы заявляем, что продукт, который мы приобрели, имеет некоторые проблемы или с упаковкой («С вашей упаковкой возникают проблемы, когда я пытаюсь открыть ее», «Продукт очень отличается от изображения на упаковке»), или с вкусовыми качествами («В этой партии вкус продукта не нравится, он отличается от обычного»), или мы хотим получить больше информации об использовании продукта («Могу ли я использовать продукт с ...»). Мы записываем день и час отправки сообщений в нашей базе данных.

— Ожидание ответа. После этого первого контакта мы ожидаем ответ. Когда ответ приходит, мы анализируем полученное сообщение.

Таблица 1

		Результаты исследования						
Тип ответа	Персонализированный ответ с решением проблемы	25		4		2	9	10
	Персонализированный ответ с отсрочкой решения проблемы	36		11	6	10	9	
	Автоматический ответ	21		16	2	3		
	Без ответа	37	37					
ИТОГО		119	37	31	8	15	18	10
		ИТОГО	Без ответа	Более 1 недели	От 3 дней до недели	От 2 до 3 дней	От 1 до 2 дней	Менее 24 часов
		Время ответа						

— Если время отклика больше, чем одна неделя, то мы обращаемся в компанию, используя другой канал связи, или звоним по телефону службы поддержки.

— Анализ полученного ответа. Когда ответ приходит, мы его анализируем:

— Время отклика: оно представляет собой период времени от отправления вопроса до получения ответа. Время отклика оказывает влияние на уровень удовлетворенности послепродажным обслуживанием. Степень удовлетворения, полученная от послепродажного обслуживания, значительно изменяется в зависимости от времени отклика на жалобу. Чем быстрее проблема будет решена, тем более довольным будет клиент.

— Новые запросы: представляют собой необходимость запрашивать новые данные для ответа.

— Персонализация ответа: обычно компании могут ответить двумя способами: автоматическое или персонализированное сообщение. Персонализация имеет большую добавленную стоимость, чем автоматизированный ответ.

— Решение по жалобе: объяснение проблемы или удовлетворение жалобы. Клиенты, которые были неудовлетворены продуктом, однако удовлетворены процессом рассмотрения жалобы, заявили о том, что степень их лояльности к компании повысилась.

— Дополнительные услуги: представляют собой нечто, что клиент не ожидал. Это то, что отличается от простых

ответов или извинений. Это может быть купон на скидку или новый продукт для тестирования.

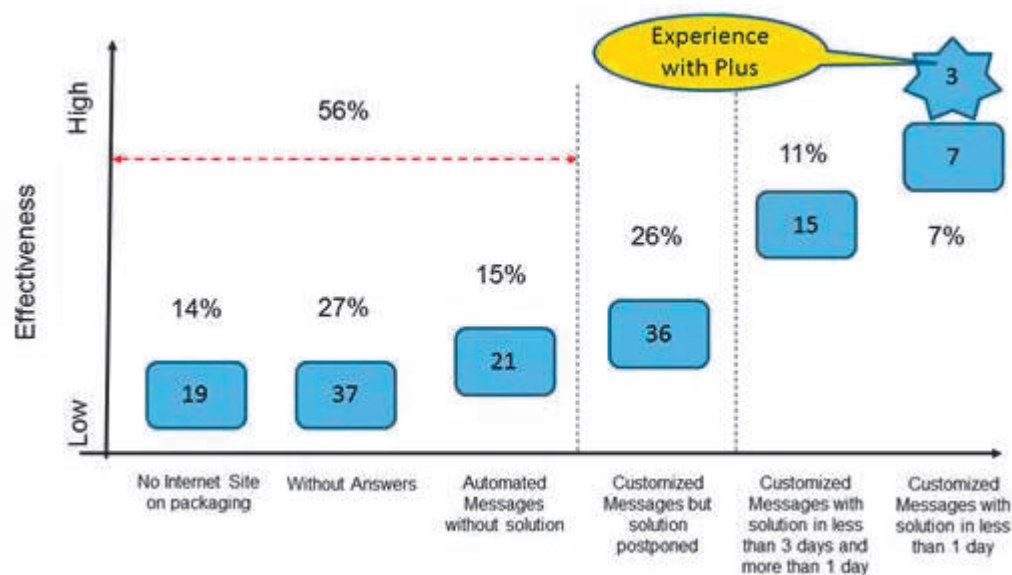
Мы проверили 138 различных товаров, выбранных в итальянских супермаркетах в районе Северной Италии. Не на всех этикетках была полная информация об обслуживании клиентов. Например, 19 этикеток имели только адрес компании и в некоторых случаях бесплатный номер.

После отправки жалобы в 10 случаях ответ прибыл в период до 24 часов, в 18 случаях — в течение 48 часов, а в 15 случаях в период до 72 часов, а 37 компаний не ответили вообще.

В исследовании, проведенном Zaugg в 2001 году, утверждается, что в то время как большинство клиентов ожидают ответ в течение 24 часов, менеджеры по работе с клиентами убеждены, что два-три дня — это подходящее время отклика для решения простых задач. Эта дисгармония в отношении ожиданий клиентов приводит к низкой вероятности успеха работы с интернет-жалобами, что, в свою очередь, снижает вероятность того, что интернет-коммуникация будет выбрана для отправки жалоб в дальнейшем.

Если мы рассмотрим все случаи (82 компании) с ответом, 21 компания ответила с помощью автоматизированных сообщений, в то время как в 61 случае компании использовали индивидуальные сообщения.

Персонализация сообщения очень важна, потому что «Персонализация — важный элемент построения



Результаты исследования

системы лояльности клиентов путем создания значимого лицом к лицу отношения; на основе понимания потребностей каждого человека, что помогает удовлетворить их цели, эффективно и со знанием дела выстроить систему взаимодействия с покупателями» (Riecken, 2000) (таблица 1).

25 компаний объяснили происхождение проблемы и предложили ее решение, в то время как 36 компаний переложили решение проблемы на другое контактное лицо.

В трех случаях производители превзошли все ожидания клиентов. Котлер и Келлер в 2006 году объяснили, что демонстрация высокой потребительской ценности или превышение ожиданий клиентов в том, что имеет первостепенное значение для них, является ключом к успеху. Гулд еще в 1995 году поддержал его и добавил, что организация должна превышать ожидания, особенно с точки зрения клиентского сервиса и рассмотрения жалоб, потому что «лояльный клиент служит свидетельством того, что компания эффективно работает. Он транслирует положительный опыт из уст в уста и ему нравится пользоваться услугами компании».

Основная цель исследования заключалась в изучении того, насколько качественно производители товаров народного потребления обрабатывают жалобы, поступающие через Интернет. Кроме того, это исследование выявило время ответа на жалобы и качество работы с ними. Большое количество компаний, указывают электронный адрес обслуживания клиентов на этикетке. Только небольшой процент компаний отвечают на жалобы менее чем за 24 часа, в то время как достаточно большой процент компаний вообще не ответил на жалобы. Это представляет собой образец отсутствия эффективной работы служб, которые отвечают за интернет-коммуникации. Скорее всего, руководители данных компаний игнорируют доказательства того, что эффективная работа с жалобами обеспечивает значительную финансовую отдачу.

В некоторых случаях компании не в состоянии компетентно ответить на запросы клиентов и дать обратную связь.

Крупные компании признают, что существующие клиенты являются ценным активом, в то время как малые и средние компании должны разработать эффективные процедуры подачи жалоб, поскольку многие из них не считают обслуживание клиентов основным компонентом бизнеса.

Мы сгруппировали все случаи в пять основных моделей поведения и перечислили их в следующем порядке:

- Закрытые компании (19): продукция компаний не имеет адреса электронной почты на упаковке;
- Компании-молчуны (37): компании, которые не отвечают на жалобы;
- Безрезультатные компании (57): эти компании ответили на жалобы, но они не решают проблем клиента. В некоторых случаях компании обещают разрешение проблемы в течение нескольких дней, но после первого ответа компании не отправляют новых электронных писем и не связываются с клиентами по другим каналам связи.
- Внимательные компании (22): Эти компании ответили на жалобы и решили проблему. Время отклика в среднем менее чем 48 часов.
- Удивительные компании (3): эти компании приятно удивили клиентов, потому что не только решили проблему, но и послали небольшие подарки или купоны на скидку.

Мы продолжим исследование и в следующем году представим результаты исследований для непродовольственного сегмента. Мы хотим исследовать, есть ли некоторые различия между временем отклика и качеством обслуживания в зависимости от масштабов бизнеса или в случае работы с пищевыми и не пищевыми товарами. Также мы заинтересованы в том, чтобы сравнить наше исследование с аналогичными исследованиями, проведенными в других странах.



Маркетинговые тренды на 2016 год

Т. СКОУФИЛД,
MSC, MBA, MСIM,
CHARTERED MARKETER,
УПРАВЛЯЮЩИЙ ДИРЕКТОР,
SYNERGY LAB,
ВЕЛИКОБРИТАНИЯ

Новые технологии и маркетинговые тенденции никогда не стояли на месте, и 2016 год не будет исключением. Маркетологам стоит обратить внимание на следующие инновационные направления в использовании маркетинговых технологий.

Значительные изменения происходят в мире социальных сетей. Facebook уже не лидирует в списке самых популярных сетей. Лидирующие позиции занимают новые и более динамичные платформы. По словам американского журнала по маркетингу Adweek, «Снапчат» (Snapchat) является самой быстрорастущей социальной платформой¹.

«Снапчат» — это видеоприложение, позволяющее пользователям отправлять моментальные фотоснимки ('snaps'), которые доступны для просмотра в течение чрезвычайно короткого времени: от 1 до 10 секунд, после чего изображения автоматически удаляются. По исследовательским данным мобильного оператора Vodafone, на «Снапчат» приходится 75% сетевого трафика в Великобритании. Таким образом, остальные сети и приложения, такие как Facebook и WhatsApp, составляют лишь 25% трафика².

¹ <http://www.adweek.com/socialtimes/snapchat-is-the-fastest-growing-social-network-infographic/624116>

² <http://uk.businessinsider.com/vodafone-says-snapchat-accounts-for-75-of-instant-messaging-data-in-the-uk-2015-5?r=US&IR=T>

Особое внимание в 2016 году стоит уделить «Твиттеру» (Twitter). В 2014 году «Твиттер» установил новую функцию, позволяющую пользователям приобретать товары непосредственно с платформы. Согласно отчету Twitter, 69% пользователей доверяют компаниям, за которыми они следуют на «Твиттере», а 67% пользователей пересылают информацию о компаниях и товарах своим друзьям³.

«Твиттер» еще не утвердил себя в качестве прибыльного маркетингового канала, но платформа определенно набирает силу среди конкурентов.

Значительные изменения происходят в области поисковых сетей. В 2016 году возрастет число потребителей, осуществляющих поиск не через Google, а через социальные сети. Особое внимание стоит обратить на YouTube и Pinterest, которые наиболее часто используются для поиска видео- и фотоматериалов.

Большие изменения происходят на рынке мобильных платежей. Например, по данным исследований компании Visa Europe, стоимость платежей с использованием мобильных телефонов в Великобритании к 2020 году достигнет 1,2 млрд фунтов стерлингов в неделю, что втрое превышает аналогичный объем платежей на сегодняшний день. Согласно этому же отчету средний расход на покупки через мобильный телефон составит 27 фунтов в неделю, а четверть покупателей потратит более 50 фунтов в неделю⁴.

Еще одна тенденция, на которую стоит обратить внимание в 2016, — это сторителлинг (от англ. — storytelling, «рассказывание историй»). Сторителлинг позволяет эффективно донести информацию до потребителя и завязать разговор с компанией. Сторителлинг особенно актуален в преддверии праздников, когда потребители планируют покупку подарков. Британский универсам John Lewis — отличный пример успешного использования сторителлинга. В этом году универсам запустил рекламную кампанию под названием Manonthemoon («Человек на луне»)⁵.

Рекламный ролик рассказывает трогательную историю о волшебной связи между девочкой и человеком, который живет на Луне. Ролик растрогал многих зрителей, и вскоре после появления реклама начала широко обсуждаться в социальных сетях.

В заключение особенно важно отметить, что одним из наиболее важных элементов успешной маркетинговой компании является ее целостность и взаимосвязь между различными каналами, будь то социальная сеть, мобильное приложение или традиционная реклама.

³ <https://business.twitter.com/how-to-grow-your-audience>

⁴ <https://visaeurope.com/newsroom/news/smart-devices-on-track-to-replace-cash-and-cards-as-uk-mobile-payments-projected-to-hit-over-1-2bn-a-week-by-2020>

⁵ <https://www.youtube.com/watch?v=wuz2ILq4UeA>



Автоматизация процессов как инструмент повышения эффективности складов

Интервью с Энзо Капобьянко, менеджером по стратегическому развитию и маркетингу в регионе EMEA (Европа, Ближний Восток, Африка и Индия) компании Honeywell



■ Недавно компанией Honeywell было проведено исследование складских логистических процессов в странах Северной Америки, во Франции, в Германии и Великобритании. С какими основными проблемами и тенденциями сталкиваются распределительные центры? Какие логистические процессы осуществляются менее эффективно?

■ Каждый день специалисты распределительных центров сталкиваются с необходимостью управлять производственными процессами на складах, предоставлять высокий уровень клиентского сервиса, а также управлять постоянно растущими операционными расходами. Согласно нашему опыту, повышение эффективности рабочих процессов остается главным приоритетом, а 60% операционных расходов связаны с трудовыми затратами.

Согласно анализу продуктивности распределительных центров, проведенному Honeywell, почти 3000 часов в работе распределительных центров используются неэффективно, а большинство опрошенных руководителей признали, что инвестиции в новые технологии позволили бы им экономить время и повышать продуктивность сотрудников. Мобильные технологии рассматриваются как основной драйвер продуктивности распределительных центров, поскольку дают возможность работать с информацией, которая нужна для выполнения повседневных задач.

■ Каков уровень автоматизации российских складов по сравнению с зарубежными? Изменился ли подход к автоматизации процессов у российских клиентов за последние годы?

■ Российские компании также интересуют превосходный сервис и эффективная работа складов. Мобильные решения для поддержки рабочих процессов распределительных центров широко используются российскими предприятиями в таких сферах, как ритейл и логистика. Сегодня мы также наблюдаем повышение спроса на решения для малого и среднего бизнеса, которые помо-

гают компаниям данного сегмента стать более гибкими, быстро автоматизировать рабочие процессы, повысить продуктивность и точность работы.

■ В условиях кризиса перед специалистами по логистике ставятся задачи минимизации затрат при сохранении прежних объемов операций. За счет чего можно повысить эффективность работы складского комплекса?

■ Я работаю в этой индустрии в Европе более 15 лет и за это время как минимум трижды наблюдал глобальное замедление темпов развития экономики, поэтому могу сказать, что наиболее высокий спрос на решения, повышающие продуктивность складов, приходится именно на периоды кризиса, когда сокращение затрат особенно актуально. Это возможность для компаний пересмотреть рабочие процессы и инвестировать в решения, которые повышают эффективность работы складов с быстрым возвратом инвестиций. Сегодня российские компании из различных отраслей обращаются к нам в поисках решений для повышения продуктивности, которые бы улучшили их рабочие процессы и общие показатели с помощью простых в использовании мобильных и голосовых технологий.

■ Как можно усовершенствовать процесс приемки, упаковки и отбора заказов?

■ Один из самых важных процессов в распределительных центрах — прием, поскольку все последующие рабочие процессы зависят от его точности и эффективности. Мобильная печать делает прием одновременно быстрым и максимально точным, рабочие могут маркировать товары, не тратя время на то, чтобы дойти до принтеров. Наша линейка промышленных сканеров обеспечивает считывание информации со штрихкодов, независимо от того, насколько она распознаваема.

Тем не менее наиболее трудоемкий и подверженный ошибкам процесс в распределительных центрах — это упаковка. Тут Honeywell предлагает решения Vocollect Voice, которые позволяют выполнять рабочие задачи бесконтактно, повышая эффективность и точность процесса упаковки за очень короткое время

(обычно менее 12 месяцев). Мы также инвестируем в решения для установки на транспорт: терминалы, датчики скорости и CCTV-камеры, которые повышают безопасность рабочих. Отличительной особенностью Honeywell является эффективное использование инноваций. Например, в разработке наших решений принимают участие все подразделения Honeywell, в т. ч. аэрокосмические лаборатории и лаборатории по исследованию специальных материалов.

■ **Если мы говорим про инвестиционные вложения, то какой эффект дают модернизация оборудования, внедрение новых технологий и каков срок окупаемости? Какие сегменты распределительного центра получают больший эффект от внедрения инноваций?**

■ Что касается голосовых технологий, которые являются лидирующими решениями для повышения продуктивности и точности работы распределительных центров, обычно мы наблюдаем экономический эффект менее чем через 12 месяцев.

■ **На Ваш взгляд, в чем кроется успех транспортно-логистических компаний? На что им следует обратить внимание во время кризиса?**

■ У компаний, работающих в сфере транспорта и логистики, есть множество возможностей использовать инновации, чтобы оставаться эффективными, и улучшать конкурентоспособность с помощью решений для повышения продуктивности. Для оптимизации процессов транспортные компании по всему миру используют беспроводные коммуникации, оцифровку изображений и электронную подпись. Эти технологии могут значительно сократить временные и финансовые затраты, а также снизить количество ошибок. С мобильными компьютерами рабочие в режиме реального времени получают доступ к приложениям для управления отправлениями и заказами, инвентаризации и т. д.,

которые помогают обслуживать клиентов и обладают функциями электронной подписи, сканирования и обработки документов в полевых условиях.

■ **В настоящий момент компании стали уделять особое внимание обратной логистике. Что предлагает компания Honeywell для эффективной работы с возвратами?**

■ Роль обратной логистики в последнее время выросла в геометрической прогрессии вместе с распространением онлайн-ритейла и бизнеса, который активно инвестирует в решения для управления возвратами внутри цепочки поставок, делая это максимально быстро, чтобы минимизировать воздействие на конечный результат. Согласно исследованию «Раскрытие скрытых издержек в распределительных центрах», более 3 из 5 руководителей компаний в каждой стране мира считают обратную логистику своим ключевым приоритетом на 2016 год.

■ **Какие цели ставит перед собой компания Honeywell с целью поддержания клиентов в кризисные времена?**

■ Honeywell сотрудничает с предприятиями по всему миру, анализируя и трансформируя их основные рабочие процессы, помогая им приобретать конкурентные преимущества и повышать показатели эффективности, чтобы в полной мере раскрыть потенциал мобильных сотрудников. Сегодня поставщики потребительских товаров или транспортно-логистические компании (3PL) сталкиваются с ростом конкуренции во многих направлениях, что влияет на уровень доходов и валовую прибыль. Именно поэтому поставщикам очень важно поддерживать и повышать лояльность клиентов, контролируя эксплуатационные и операционные расходы. Наши инновационные мобильные и голосовые технологии помогают повышать продуктивность складов, снижая общие операционные расходы.



Международная выставка «Системы транспорта и логистики»



Интервью с Лианой Клейменовой,
руководителем дирекции отраслевых
и инфраструктурных выставок ЗАО «Экспоцентр»



■ Как организатор масштабной отраслевой выставки, какие основные тенденции логистической отрасли Вы наблюдаете сейчас? К каким сегментам растет интерес участников?

■ Российский рынок сейчас переживает сложные времена. Почти каждая отрасль экономики успела почувствовать на себе вызов времени.

Логистический рынок РФ также не остался в стороне. В то же время кризис выявил и основные тенденции и перспективы развития отрасли, а именно острую необходимость оптимизации и автоматизации всех логистических процессов и, следовательно, актуальность различного рода программного обеспечения. Это касается как складской и транспортной логистики в целом, так и такого перспективного направления данного сегмента, как интернет-торговля.

Сегодня одной из главных задач является вопрос создания программного обеспечения для безопасности грузов, транспорта и самих водителей, снижения транспортных и логистических издержек. Решения для этой стратегической задачи представляет отраслевая выставка «Системы транспорта и логистики», которая является местом встречи профессионального сообщества, определяющего основные тенденции развития транспортно-логистического рынка России.

Сегодня одной из главных задач является вопрос создания программного обеспечения для безопасности грузов, транспорта и самих водителей, снижения транспортных и логистических издержек. Решения для этой стратегической задачи представляет отраслевая выставка «Системы транспорта и логистики», которая является местом встречи профессионального сообщества, определяющего основные тенденции развития транспортно-логистического рынка России.

■ В чем состоит отличительная особенность выставки «Системы транспорта и логистики»?

■ Выставка «Системы транспорта и логистики» отличается тем, что представляет решения для повышения эффективности логистики. Это уникальная демонстрационная площадка, которая уже два десятилетия знакомит специалистов с новейшими транспортно-логистическими технологиями. Выставка собирает на одной площадке все направления отрасли, показывает тенденции их развития, позволяет профессионалам провести конструктивный диалог и познакомиться со всеми новинками.

■ На что будет сделан акцент в экспозиции выставки в 2016 году?

■ Выставка демонстрирует современные технологии логистики, подкрепленные программными средствами. Это системы управления транспортом (TMS) и транспортными потоками; системы управления логистическими сетями (SCM); системы управления складом (WMS); автоматизация складских процессов; комплексные решения для e-коммерции и так далее; весь комплекс современных технологий и программного обеспечения для логистики.

■ Какие интересные решения Вы готовите для посетителей и экспонентов? На что следует обратить внимание в предстоящей деловой программе?

■ В 2016 году выставка «Системы транспорта и логистики» пройдет в рамках «Российской недели высоких технологий» совместно с выставками «Навитех» и «Связь. Информационные и коммуникационные технологии». В рамках Недели будет сформирована общая деловая программа. Это поможет посетителям охватить весь спектр высоких технологий в таких важных отраслях, как ИКТ, логистика и навигация, а экспонентам даст возможность продемонстрировать свои разработки концентрированному потоку профильных посетителей, которые смогут по достоинству их оценить. Цель Российской недели высоких технологий — в одно время на одной площадке продемонстрировать вектор развития важнейших отраслей современного мира. Такое сочетание даст возможность участникам выставки обсудить актуальные проблемы отрасли и обменяться информацией с высококвалифицированными специалистами и экспертами.

■ В завершение интервью — несколько слов участникам и гостям выставки.

■ На выставке «Системы транспорта и логистики» участники могут на одной площадке увидеть все последние достижения отрасли, найти новые решения для бизнеса и встретиться со всеми ключевыми участниками рынка, которых мы ожидаем будущей весной в Центральном выставочном комплексе «Экспоцентр» на Красной Пресне.

Уральской логистической ассоциации исполнилось 6 лет



В ноябре 2015 года Уральская логистическая ассоциация (УЛА) отметила свое шестилетие.

10 сентября 2009 года на Уральской выставке-ярмарке «Магистраль-2009» в Нижнем Тагиле было принято решение о создании, а 3 ноября 2009 года Уральская логистическая ассоциация была официально зарегистрирована. Созданная с целью содействия формированию качественного и конкурентоспособного рынка логистических услуг и повышению эффективности организаций транспортно-логистической инфраструктуры Уральского региона, интеграции Урала в мировую транспортно-логистическую сеть; а также повышению инвестиционной привлекательности Уральского региона за счет усиления и повышения надежности его логистической инфраструктуры, УЛА сумела стать участником делового общения с правительственными структурами, союзами и отраслевыми ассоциациями, активно взаимодействует с ТПП РФ и коллегами из Европы. В этом огромная роль и заслуга слаженной команды участников УЛА, Совета и президента Ассоциации.

В своем интервью Сергей Семенович Шавзис для портала LogInUral.ru рассказал, что наиболее важными успехами, которыми он гордится на посту президента Уральской логистической ассоциации, стало расширение ее влияния не только на логистику Урала, но и России в целом: «В последние годы Ассоциацией подписаны соглашения с Союзом промышленников и предпринимателей Свердловской области, Ассоциацией российских экспедиторов, Белорусской ассоциацией международных экспедиторов, Комитетом по логистике ТПП РФ и многими другими союзами и ассоциациями. Ассоциация и ее участники принимают участие в экспертизе новых законов, по поручению Правительства страны и Свердловской области. Мы традиционно дружим с Комитетом по товарному рынку Администрации г. Екатеринбурга. В последние годы без участников Ассоциации не проходит ни одного заметного события в области логистики в регионе.

Одним из самых ярких событий в жизни Ассоциации стало участие в деловой программе международной выставки ИННОПРОМ. Когда мы несколько лет назад предложили организаторам в рамках выставки инновационной промышленности провести мероприятие по логистике, они, не без сомнений, но согласились на эксперимент. Нашим партнером по мероприятию стал Комитет по логистике ТПП РФ. Мы выбрали тему о роли логистики в развитии кооперации в рамках Евразийской логистической платформы. Тема оказалась интересной, дискуссия прошла при полном зале. В прошлом году мы продолжили развитие этой темы и получили поддержку китайских партнеров. В следующем году организаторы ИННОПРОМа предложили нам



ШАВЗИС С.С., ПРЕЗИДЕНТ УЛА

расширить программу и организовать день логистики в рамках деловой программы. Логистика стала полноценным разделом ИННОПРОМа и в выставочной экспозиции. Кстати, тему Евразийской логистической платформы мы теперь обсуждаем и в Новосибирске на Транспортном форуме, и в ТПП РФ на ежегодной конференции о логистике.

Интересной получилась дискуссия о будущем контейнерных перевозок, которую Ассоциация недавно провела в рамках региональной выставки TRANS URAL, приурочив ее к своему 6-летию. Несмотря на региональный характер выставки, к нам приехали коллеги из Москвы и Санкт-Петербурга, Челябинска, Перми и Владивостока, были участники из Эстонии и Казахстана, Франции, Турции, Китая. Получилась интересная площадка, где мы обсудили проблемы, сдерживающие развитие контейнерных перевозок в России. Возможно, мы продолжим эту тему на ИННОПРОМ-2016».

В последнее время активно идет усиление логистических центров, так называемых транспортно-логистических хабов внутри страны. Екатеринбург как один из ведущих городов-миллионников, чье влияние заметно в масштабах всей страны, активно строит свою стратегию и в этой сфере.

Шавзис С.С.: «Если считать, что международный хаб — это площадка, где международные товаропотоки меняют направление своего движения, то Урал в большей степени имеет статус товарообразующего и товаропоглощающего региона. Мы создаем экспорт и отправляем его по всему миру, используя весь набор транспортных возможностей, через северо-западные, южные и дальневосточные порты, вывозим автомобилями в Европу. Импорт поступает к нам и напрямую, и через распределительные центры в Москве и Санкт-Петербурге. Екатеринбург обслуживает крайне мало

транзитных товаропотоков, которые обрабатываются (хранятся, переупаковываются) и получают добавленную стоимость за счет логистических операций. Считаю, что в недалекой перспективе тарифы на перевозки всеми видами транспорта будут стремиться к мировому уровню, повысится прозрачность ценообразования на услуги автомобильного транспорта, изменится политическая и экономическая обстановка. Произойдет некоторое перераспределение товаропотоков из стран ЮВА для Урала доставляемых по морю в сторону восточного маршрута и развитие сухопутных маршрутов из КНР в Россию и Европу. В этом случае Екатеринбург может стать одним из распределительных центров, обслуживающих не только Уральский регион, но также Центр и Запад России, Белоруссию, страны ЕЭС. Такие примеры есть уже сегодня».

В деятельности Ассоциации принимают активное участие и сами компании — логистические операторы. Такой интерес со стороны бизнеса — тех компаний, которые вместе строят и развивают логистический рынок Урала, а значит, и всей страны — не случаен: к мнению каждого участника в УЛА прислушиваются и совместными усилиями находят оптимальные решения. Шавзис С.С.: «Сейчас в Ассоциации 25 участников, каждый год происходит обновление 3–5 участников: кто-то нас покидает, другие, наоборот, приходят. Ассоциация — это трибуна, с которой можно заявить о себе, найти новый рынок. Ассоциация — это площадка для обмена опытом, получение новых компетенций. Ассоциация — это возможность кооперации с проверенными партнерами. Ассоциация — это эксперт, влияющий на формирование нормативных актов и законов, регулирующих нашу отрасль. Ассоциация — это некоммерческая организация, действующая для пользы своих участников! Каждый новый участник принимает решение о вступлении самостоятельно, возможно, находя не только перечисленные мотивы».

Одним из наиболее активных участников Уральской логистической ассоциации является компания ЛогИнУрал — основанная в 1996 году и являющаяся в настоящее время по ряду показателей лидером логистического рынка Уральского региона. Ее руководитель, Эмзар Ришатович Гимаев, в настоящее время избран председателем Совета Ассоциации УЛА. Компания активно развивается, участвует в профильных выставках и конференциях, внедряет новые услуги и инновационные решения. В частности, уже в январе 2016 года компания ЛогИнУрал на базе компании FRESH LOGIC откроет первый фулфилмент-центр на Урале, призванный значительно расширить территорию обслуживания и снизить сроки и стоимость доставки для всех участников рынка e-commerce. О том, зачем нужна Уральская логистическая ассоциация самим его участникам и какие задачи она помогает решать, рассказывает Гимаев Э.Р.: «Уральская логистическая ассоциация, как и многие другие ассоциации, — это информационная площадка для профильных игроков рынка, место обмена опытом, определения тенденций в различных логистических секторах. Другой подобной нет. Вернее, есть круглые столы, конференции, выставки — и в этом плане Екатеринбург в значительной степени опережает своих соседей — однако все эти мероприятия, проводимые разными организаторами, имеют какие-то свои собственные цели: повышение репутации кого-то или чего-то, поиск отве-



ГИМАЕВ Э.Р., ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СОВЕТА АССОЦИАЦИИ УЛА

тов на вопросы отдельно взятых субъектов: муниципальных, государственных, коммерческих — да и просто финансовых. Ассоциация же ничем подобным не характеризуется — это независимая организация. В этом плане ее значимость невозможно оценить, она просто уникальна. Она призвана формировать мнение своих участников и всячески содействовать вектору их развития, а вместе с тем и развитию логистики в целом. Конечно, наша Ассоциация еще молода, ей только 6 лет, и сложно сказать, кто именно — участники рынка логистики или Уральская логистическая ассоциация — произведет наибольший вклад в развитие региона. Полагаю, на этот вопрос ответит время, но ясно одно: кто бы ни был лидером в развитии региона по значимости, в конечном итоге без участия Ассоциации достичь совершенства в этом вопросе будет нельзя».

Кириллова А.А., зам. генерального директора ОАО «ИТКОР», главный редактор журнала «Конъюнктура товарных рынков: Логистика&Маркетинг», так прокомментировала это событие: «За годы работы Уральская логистическая ассоциация зарекомендовала себя как одна из сильнейших региональных ассоциаций. Создание отраслевых ассоциаций необходимо для стратегически важных регионов, которым, безусловно, является Урал. Это позволяет участникам не только обмениваться опытом и лучшими практиками ведения бизнеса, но и выработать единый подход к принятию решений, выступать с инициативами, которые должны быть услышаны на более высоком уровне. Все это положительно сказывается на развитии региона, сейчас мы можем говорить о Екатеринбурге как о ведущем транспортно-логистическом хабе, в котором развивается инфраструктура, формируется «багаж» профессиональных знаний и навыков в сфере управления цепями поставок. Мы желаем УЛА дальнейшей плодотворной работы, новых участников и инициатив. Отдельное поздравление президенту Ассоциации Сергею Семеновичу Шавзису, который внес неоценимый вклад не только в развитие УЛА, но в российскую логистику в целом».

Журнал «Конъюнктура товарных рынков: Логистика&Маркетинг» поздравляет УЛА с шестилетием и желает дальнейшего успешного развития!

FM Logistic в России: рост во время сложной экономической ситуации



На ежегодной отчетной пресс-конференции крупный логистический оператор подвел итоги работы за период с апреля 2014 года по сентябрь 2015-го, а также отметил самые заметные достижения. Результаты продемонстрировали позитивную динамику и позволяют говорить об оптимистичных прогнозах на будущее.

Россия продолжает оставаться одним из наиболее перспективных рынков для FM Logistic. Оборот компании в РФ за 2014 финансовый год (с апреля 2014 г. по март 2015 г.) составил 14,7 млрд рублей, что на 2 млрд рублей (16%) больше прошлогоднего показателя. Оборот за первое полугодие текущего финансового года (апрель — сентябрь 2015 г.) равен 7,5 млрд рублей (на 0,5 млрд рублей больше, чем показатель аналогичного периода прошлого года).

«В непростых текущих условиях мы продолжаем стабильно развиваться. Так, к марту 2016 года прогнозируем рост оборота до 15,5 млрд рублей, а также увеличение складских площадей, которыми оперирует компания, и расширение регионального присутствия», — рассказал генеральный директор FM Logistic в России Кристоф Менивар.

Соотношение складских и транспортных услуг компании составляет 73 и 27% соответственно. В прошлом году складские услуги занимали 75%, а транспортные — 25% в общем объеме операций. Оборот подразделения FM Fresh равен 4 млрд рублей, что на 23% выше, чем в прошлом году. Складские услуги подразделения составляют 62%, транспортные — 38%, в то время как в прошлом году соотношение было 55% к 45%.

Развитие транспортных и таможенных услуг компании остается одной из приоритетных задач в стратегии FM Logistic. В октябре 2015 года логистический опера-

тор запустил новое направление работы, открыв подразделение Global Forwarding, основной функцией которого является оказание комплексной услуги по международной доставке грузов всеми видами транспорта, а также таможенное оформление как импортных, так и экспортных товаров.

В сфере внутрироссийских перевозок помимо традиционной доставки автотранспортом компания активно развивает другие сервисы. Например, железнодорожную доставку сборных грузов на Дальний Восток без привязки к объему вагона, контейнера или минимальной партии, что уже позволило увеличить количество перевезенных в отдаленный регион паллет на 51%.

Логистический оператор продолжает наращивать складские площади и одновременно расширять региональное присутствие. Так, в марте 2015 года в Ульяновске состоялось открытие первого корпуса складского комплекса FM Logistic с особым режимом хранения продукции для компании Mars. Инвестиции в проект составили более 500 млн рублей, общая площадь объекта в будущем достигнет 77 000 кв. м. Запуск работы проходил в сжатые сроки и стал одним из самых успешных в практике логистического оператора. В марте 2016 года готовится к запуску вторая платформа в Санкт-Петербурге. Также в планах компании открытие кросс-докинговой площадки в Казахстане.

Продолжается строительство объектов FM Logistic и в Московской области. В июне началось возведение шестого собственного складского комплекса общей площадью 80 000 кв. м в Ногинском районе. Первая фаза проекта будет открыта уже в конце следующего года,



объем инвестиций в нее составит 2,7 млрд рублей. Также на платформе в Дмитрове введена в эксплуатацию вторая очередь площадью 31 000 кв. м и уже заканчивается возведение третьей фазы проекта площадью 38 000 кв. м, инвестиции в которую составили 901 млн рублей. После окончания строительства данный складской комплекс станет самым большим в группе компаний FM Logistic, его общая площадь составит 140 000 кв. м.

В 2015 году платформа в Дмитрове получила международный сертификат золотого стандарта LEED® в категории «Новое строительство и масштабная реставрация». В России на сегодняшний день это единственный складской комплекс, который имеет подобный документ, подтверждающий соответствие самым высоким стандартам зеленого строительства.

Сегодня FM Logistic является одним из крупнейших операторов в складской логистике России: общая площадь всех комплексов, находящихся в распоряжении компании, составляет более 600 000 кв. м.

Благодаря открытию складских платформ увеличивается потребность в новых сотрудниках: компанией создано 600 рабочих мест в различных регионах России. Система тренингов и программ развития позволяет расти внутри FM Logistic: более 80% вакансий закрывается благодаря повышению сотрудников в должности. Инвестиции в образование персонала с апреля 2014 года по сентябрь 2015-го составили 50,2 млн рублей.

Компания расширяет сотрудничество с клиентами, следуя запросам рынка. «Развитие многоканальной системы продаж привело к выходу многих ритейлеров в онлайн, поэтому логистика для e-commerce в портфеле услуг становится важной для компании. Мы активно инвестируем в IT- и бизнес-решения», — заявил директор по операциям FM Logistic в России Александр Павлов.

Сейчас логистический оператор осуществляет сборку заказов для интернет-магазинов крупных косметических компаний и уже имеет запросы на подобный сервис от представителей других секторов бизнеса. В 2015 году подписан договор с крупным игроком рынка DIY — Leroy Merlin.

Развитие FM Logistic происходит не только вследствие расширения сотрудничества с существующими клиентами, но и благодаря заключению новых договоров. Всего за период с апреля 2014 года по март 2015-го было подписано 93 новых договора на оказание услуг.

FM Logistic развивается благодаря активному внедрению современных технологий, предназначенных для оптимизации процессов на складах, повышения скорости и качества операций: voice picking, put-to-light, pick-to-light, automatic guided vehicle, мобильные измерительные устройства, а также конвейерная упаковка. На кросс-докинг-площадке в Чехове командой специалистов транспортного отдела была внедрена технология радиосканирования, которая позволила сократить время обработки грузов более чем на 40%, повысила эффективность и качество операций, а также увеличила отслеживаемость каждой паллеты. Инвестиции в новые технологии и оборудование составили около 566,7 млн рублей в период с апреля 2014 года по март 2015-го и 214,2 млн рублей с апреля по сентябрь 2015-го.

«Наряду с автоматизацией мы активно реализуем программу постоянного улучшения, целью которой является максимальная оптимизация всех процессов. Сбор информации о ходе работы от сотрудников, анализ и оперативное реагирование на ситуацию происходит во всех подразделениях компании непрерывно», — отметил директор по развитию бизнеса FM Logistic в России Владимир Серебряков.



Jungheinrich оборудует новый дистрибьюторский центр IKEA Россия

Компания IKEA расширяет свои площади и создает новый дистрибьюторский центр в д. Есипово Солнечногорского района Московской обл. Группа Jungheinrich, штаб-квартира которой расположена в Гамбурге, назначена генеральным подрядчиком по всем работам, связанным с внутренней логистикой, а также системным интегратором проекта. Это подчеркивает компетенцию Jungheinrich как мирового поставщика интегрированных системных решений.

Решение Jungheinrich предусматривает создание 15-рядного высотного склада для хранения паллет с применением кранов штабелеров. Общий объем составит 210 000 позиций. В проекте заложены следующие

основные параметры склада: длина 200 метров, ширина 130 метров, высота 45 метров. После завершения проекта в 2017 г. новый дистрибьюторский центр будет логистически объединен с различными производствами, находящимися под управлением дочернего предприятия компании IKEA Industry.

Концерн Jungheinrich является одним из мировых лидеров в области подъемно-погрузочной и складской техники. Ассортимент продукции компании включает в себя различные виды складской техники, стеллажные системы, сервис, услуги по оптимизации склада. По объему продаж складской техники Jungheinrich является одним из лидеров как в Европе, так и в России.



Новый склад запчастей Jungheinrich открыт в России

Концерн Jungheinrich открыл новый склад запасных частей в России. Склад расположен в деревне Кузьяево Дмитровского района, эксплуатацию осуществляет специализированная компания в области логистики Kühne + Nagel Kontrakt-Logistik. В общей сложности на складе осуществляется хранение 12 000 различных позиций. По оценке Jungheinrich, ежегодный поток составит примерно 32 000 входящих и 60 000 исходящих поставок.

«Мы рассматриваем наш новый склад в России как стратегический опорный пункт, который позволит нам в будущем улучшить снабжение запасными частями наших клиентов не только на территории России, но и в соседних странах, — поясняет Штефан Брем (Stefan Brehm), вице-президент по пост-продажному обслуживанию. — Новый склад, кроме того, укрепляет нашу глобальную сеть, давая нам возможность еще более эффективно управлять поставками и наличием запасных частей. Средний показатель наличия запчастей по миру уже достиг более чем 98 процентов».

Для нового склада планка тоже установлена весьма высоко: в планах Jungheinrich — обеспечить 95-процентное наличие по запчастям, снабжение которыми будет осуществляться со склада.

ВЫСОКАЯ ОБОРАЧИВАЕМОСТЬ

Склад в Кузьяево состоит из следующих логистических сегментов: зона приемки, зона хранения, хранение опасных грузов, комплектовка заказов, маркировка и зона отгрузки. Немецкие специалисты по внутренней логистике также установили систему стеллажей Jungheinrich под крышей склада для хранения мелких деталей.

РАЗВИТАЯ ЛОГИСТИЧЕСКАЯ СЕТЬ — ЗАЛОГ БЛИЗОСТИ К РЫНКУ

Для улучшения логистики запасных частей на российском рынке, а в будущем — в Азии и на Ближнем Востоке расширение сети складов является первоочередной задачей. «Использование глобальных складов позволит улучшить снабжение запасными частями наших клиентов, поскольку мы будем еще ближе к рынкам. Нам важно осуществлять доставку деталей к месту эксплуатации в самые кратчайшие сроки, независимо от места и времени», — отмечает г-н Брем.

Сегодня в России Jungheinrich располагает более чем 70 сервисными центрами. Более 180 российских сервисных инженеров работают по всей стране, обеспечивая максимально оперативный сервис от Калининграда до Владивостока.



Методы выбора оптимальной компоновки промышленных объектов

А. МОНТЕ,
ЭКСПЕРТ ПО ЛОГИСТИКЕ

Как мы уже рассматривали ранее (см. выпуск журнала КТР № 2-2015, 3-2015), среди различных компоновочных решений выбирается наилучший вариант для реализации.

Этот выбор делается на основании следующих основных параметров, тщательно подобранных для каждого решения:

- общие затраты на производство (включая амортизацию, персонал, материалы, техническое обслуживание и т. д.);
- площадь и форма земельного участка;
- возможность будущего расширения;
- гибкость размещения, в случае изменения или модификации продукции;
- безопасность (с точки зрения возможных пожаров, взрывов, аварии и т. д.);
- условия труда.

Часто одним из решающих факторов в оценке различных компоновочных решений являются материальные потоки (исходя из них, чаще всего и осуществляется поиск альтернативных решений).

Далее приведем описание некоторых методов оценки компоновки, с учетом этого фактора.

МЕТОД МОМЕНТОВ

Метод моментов применяется для оценки расположения оборудования в рамках отдельных цехов и предполагает транспортное сообщение между различными рабочими центрами по прямой траектории.

Этот метод еще используют, когда одна или несколько деталей характеризуются меньшим количеством операций, чем остальные, при условии, что рабочие циклы адаптируются под те, у которых больший объем производства. Начинают от преобладающего с точки зрения производства цикла и детализируют в таблице каждую операцию, приводя в соотношении с рабочим центром. Остальные циклы растягиваются или сокращаются.

ГРАФИЧЕСКИЙ МЕТОД

Этот метод позволяет наглядно оценить целесообразность выбора одного или другого компоновочного решения. Метод учитывает пройденные расстояния



и количество перемещенного материала (или число перевозок) и может быть применен как для компоновки оборудования, так и для компоновки цехов на заводе. На чертеже обсуждаемого решения выделяют потоки (или рабочих) на основании рабочих циклов в соответствующем масштабе, для различных видов транспорта и пропорционально их объему. Когда все потоки отображены на соответствующих чертежах для каждого варианта, проще выбрать решение, которому соответствуют минимальные расходы (вес \times расстояние).

МЕТОД ИЗОКОСТ

Техника построения изокост применяется в случаях, когда необходимо определить наилучшее расположение одного или более рабочих центров в уже готовой компоновке.

Предположим, что надо добавить один новый станок к уже готовой компоновке. Если позиций для расположения нового рабочего центра много, каждой соответствуют затраты по транспортировке материалов к новому станку и от него — на следующий этап обработки. Идентифицируя позиции оборудования точками и разместив на плане данной компоновки, соединяют все точки, которые характеризуются одинаковой стоимостью, и получают, таким образом, линии, или изокосты.

Эти кривые, сходные с кривыми топографических карт, позволяют оценить удобство расположения нового рабочего центра по сравнению с другими, поместив его на кривой, которой соответствуют самые высокие транспортные расходы. Иначе говоря, рассчитывают эффективность компоновки нового оборудования в соотношении с уже существующими рабочими центрами и на равных условиях выбирают лучшее место или места.

Метод изокост применяют в следующих случаях:

1. Расходы на транспортировку материалов на единицу расстояния и на единицу объема (или веса) как для существующего оборудования, так и для нового равны;
2. Транспортные расходы материалов прямо пропорциональны расстояниям.

В таких условиях определение изокост совпадает с определением пройденных расстояний от одного

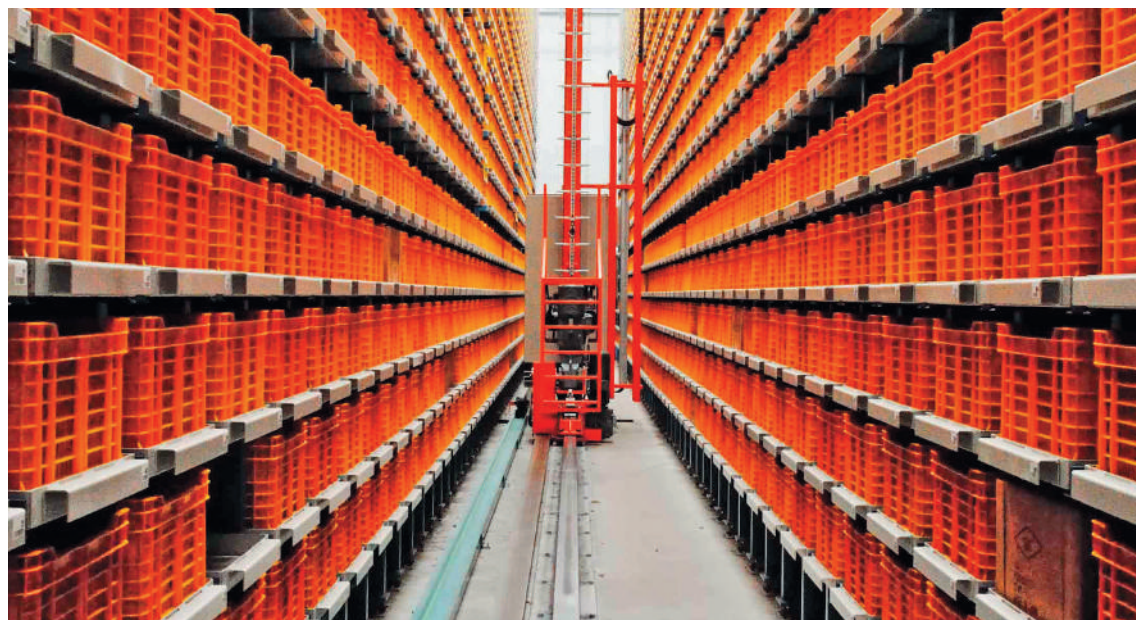


рабочего центра к другому, умноженных на соответствующие вес и объем перевозок.

В итоге поиск точки или точек, которые соответствуют наименьшим затратам на транспортировку материалов (или максимальная эффективность компоновки), это минимальное значение выражения, которое указывает на транспортные расходы в зависимости от расстояния, которое надо пройти. Для удобства возьмем пример выражения, которое дает нам отрицательную эффективность (или неэффективность) в различных точках плоскости, и потом рассчитаем не максимальное, а минимальное значение.

ПРИМЕНЕНИЕ МАТЕМАТИЧЕСКИХ МОДЕЛЕЙ

В области исследования компоновки предприятия чаще стали использовать математические и символические модели, характерные для исследования операций (линейное программирование и т. д.). С точки зрения интересующих нас вопросов эти модели позволяют рассчитать эффективность компоновки оборудования и заводов в зависимости от некоторых переменных, из которых, по крайней мере, одно подвергается контролю.



Выставки «Интерпластика-2016» и «Упаковка/УпакИталия-2016». Общая платформа для развития вашего бизнеса



С 26 по 29 января 2016 года на территории ЦВК «Экспоцентр» пройдет 24-я международная специализированная выставка упаковочных технологий «Переработка», «Упаковка», «Печать» «Упаковка/УпакИталия-2016» и 19-я международная специализированная выставка пластмасс и каучука «Интерпластика-2016».

Экспозиции обеих выставок отразят полный спектр оборудования и технологий для изготовления промышленной продукции, труб и др. из полимерных материалов и резины. Профессионалы оптовой и розничной торговли смогут ознакомиться с экспозициями экструзионных машин и оборудования, термоформовочных аппаратов и термопластавтоматов, материалов упаковочной продукции, а также увидеть широкий ассортимент готовой упаковки и тары из различных полимерных, бумажно-картонных и стеклянных материалов и найти решения для упаковки свежих продуктов питания на точки продаж (магазины, супермаркеты, гипермаркеты и пр.).

Прошедшие выставки «Интерпластика-2015» и «Упаковка/УпакИталия-2015» посетили 19000 специалистов отрасли из всех регионов России и стран СНГ, встретившиеся с 692 экспонентами из 32 стран, чтобы получить больше информации о новейших технологиях

у специалистов по производству пластмасс и каучука, а также об упаковочных технологиях, упаковочном оборудовании готовой упаковки.

В непростых экономических условиях важным фактором является организация выставок по технологическому принципу: когда потребитель может одновременно выбрать как индивидуальные, так и комплексные решения. На выставке «Интерпластика» он знакомится с оборудованием и технологиями для изготовления упаковочных материалов, изделий тары и упаковки, а на выставке «Упаковка/УпакИталия» заказчик видит итоговые упаковочные решения для формирования потребительской упаковки, различные типы оборудования для контроля качества и изготовления конкурентоспособной продукции.

Профессионалы отраслей смогут обсудить рамочные условия бизнеса, вопросы реализации новых продуктов и проблемы финансирования проектов. На данный момент такой диалог необходим, и эта возможность общения придает симбиозу двух выставок новое значение.

Все эти и другие решения для вашего бизнеса вы найдете на выставках «Интерпластика-2016» и «Упаковка/УпакИталия-2016»!

О деятельности и перспективах развития компании Agility в России и других странах

Интервью с Андреем Грязевым,
директором по продажам и маркетингу
компании Agility



■ **Agility контролирует 43 логистических бренда по всему миру. Расскажите более подробно про структуру компании и ее международное присутствие. Насколько сильны различия между странами?**

■ На сегодняшний день Agility присутствует в сотне стран, а количество наших сотрудников превышает 20 тысяч. Компания ориентируется на растущие экономики и инвестирует миллиарды долларов в расширение глобальной сети. Среди отличительных черт Agility можно отметить наличие международной сети филиалов и складов, разработку проектов под индивидуальные задачи клиента с использованием опыта глобальных офисов. Это помогает нам занимать лидирующее положение на развивающихся мировых рынках.

■ **Как вы оцениваете потенциал российского рынка логистических услуг? Каковы основные проблемы и перспективы?**

■ По оценкам экспертов, в будущем году рынок логистики упадет на 10–15% по сравнению с текущим годом. В Россию скорее всего будут продолжать приходить новые игроки — иностранные компании, которые будут открывать представительства и покупать мелкий бизнес. Также нужно отметить, что небольшие компании не выдержат конкуренции и будут уходить с рынка. В частности, после введения новой системы «Платон» рынок автоперевозок сократится, а стоимость перевозок вырастет и, конечно, это негативно скажется на рынке в целом. Что касается складской логистики: сокращение складских запасов будет иметь свою тенденцию, клиенты будут заказывать just in time, чтобы оптимизировать затраты на хранение и обработку, а крупные игроки будут строить свои складские терминалы.

В 2016 году мы видим интерес в развитии нишевых рынков, таких как проектный бизнес, логистика для

химических предприятий, фармацевтика. Несмотря на кризис, нужно отметить, что лекарства пользуются большим спросом, и данный рынок продолжает расти. Логистика для фармацевтики требует больших инвестиций: специализированный фармацевтический склад, оборудование, экспертиза в таможенном оформлении. Капитальные проекты также сохраняются среди наших приоритетов, и мы, как основной игрок этого рынка, будем активно участвовать в тендерах.

■ **Недавно Agility запустила собственную линию по доставке сборных грузов из Европы в Россию. В чем состоит ее особенность?**

■ Компания Agility представила российскому рынку собственную линию по доставке сборных грузов из Европы. Подготовка проекта заняла несколько месяцев. За это время компания успешно синхронизировала товаропотоки своих национальных офисов в Европе и внедрила схему региональной доставки мелких партий грузов с консолидационного склада в Домодедово.

Результатом работы стал запуск полной цепочки поставок, которая позволяет осуществить забор грузов у европейских отправителей из Германии, Италии, Франции, Великобритании, Бенилюкса, Чехии и других стран, консолидировать на собственном складе в Штутгарте, еженедельно доставлять сборными машинами до распределительного центра в Москве и далее до конечного получателя. Время доставки сборных грузов от терминала в Германии составляет не более шести дней.

Основными преимуществами компании являются строгое расписание доставки, минимальный транзитный срок, возможность забрать груз в день получения заявки от клиента и максимальная гибкость. Agility всегда следит за качеством предоставляемых услуг и предлагает своим клиентам своевременную доставку, сопровождение груза на всех этапах перевозки, гарантию сохранности груза, поддержку в работе с документами и индивидуальный подход к каждой заявке.



Собственная линия по доставке сборных грузов позволила расширить линейку продуктов Agility для максимально полного удовлетворения потребностей клиентов по доставке небольших грузов из Европы, Азии и Америки.

■ **Расскажите, какие логистические сервисы предоставляет компания и в каких отраслях накоплен наибольший опыт?**

■ Компания Agility предоставляет полный комплекс логистических сервисов, таких как авто, авиа, ж/д, морские, мультимодальные и комбинированные перевозки, а также таможенное оформление и складские услуги. У нас накоплен значительный опыт в области поставки оборудования для строительства производственных объектов в том числе с получением классификационных решений, поставки сырья и готовой продукции для цементной отрасли, нефтегазовой и химической промышленности.

■ **Расскажите про наиболее интересные и нестандартные проекты, реализованные Agility.**

■ Среди реализованных проектов 2015 году можно выделить доставку трех тяжеловесных грузов для химического завода в г. Тольятти, немецкой инженерно-технологической компании Linde Group.

Agility выполнила комбинированную перевозку грузов с привлечением автомобильного, морского, речного транспорта и железной дороги. Для организации перевозки потребовалось два года тщательной подготовки: специалисты компании проводили сюрвей маршрута, анализировали технические возможности портов, состояние мостов, глубины рек, проходимость дорог и определяли потенциально трудные участки.

Тяжеловесные грузы были отправлены в Тольятти из трех точек: Порто-Маргера (Италия) — 245 тонн, Линц (Австрия) — 226 тонн и Мумбаи (Индия) — 73 тонны. После погрузки в Порто-Маргера и Констанце баржа пересекла Черное море и, пройдя через Ростов-



на-Дону, двинулась дальше по рекам России. Транспортировка заняла больше трех месяцев и была завершена на 10 дней раньше намеченного срока.

Самыми трудными и одновременно интересными в этом проекте стали работы в порту г. Тольятти, где компания Agility проводила наземные операции по выгрузке тяжеловесного груза и доставке его в конечный пункт. Пирс и наземные краны порта оказались непригодными для работы с грузами такого веса, и тогда Agility пришлось выгружать оборудование с помощью особых гидравлических подъемников.

■ **Какие инновационные технологии используются на складах или в процессе транспортировки?**

■ Основные технологии сейчас строятся на глобальном слежении за машиной в пути, за паллетом на складе и, наконец, за единицей товара в руках потребителя. Производители хотят иметь моментальный доступ к информации не только о своих продуктах в процессе доставки до получателя, но и о том, что происходит с товаром после продажи, и даже тогда, когда тот закончит свой жизненный цикл.

Другим большим трендом в мире становится роботизация. Падение стоимости промышленных роботов — процесс неизбежный и очень быстрый. Скоро мы заметим, как людей уже не останется на элементарных

физических операциях. Если будет необходимо получить нулевой процент ошибок в подборе товара, то никаким количеством просто дешевого труда такую задачу невозможно будет решить. Наверное, сейчас мы уже видим переходный период. Методики голосового подбора фактически превращают грузчика в биокомплекс с выходом в Интернет.

■ **Что вы можете сказать об итогах 2015 года и какова ваша стратегия на будущее?**

■ 2015 год стал для компании стратегически важным. Мы обновили команду: увеличили отдел продаж, сформировали структуру менеджеров по работе с ключевыми клиентами, пригласив одних из самых сильных сотрудников на рынке логистики. Изменения произошли и в бизнесе: компания развернулась от проектов к регулярному бизнесу, была диверсифицирована линейка продуктов и расширен спектр услуг. В целом на сегодня можно с уверенностью сказать, что план, поставленный на 2015 год, мы выполнили. Следующий год будет високосным — Годом огненной обезьяны, все задуманное должно непременно совершиться, поэтому для себя мы наметим продолжать активно развивать нашу экспертизу в регулярных перевозках, а также увеличивать портфель проектных клиентов. Пользуясь случаем, хочу пожелать всем здоровья и благополучия в новом году!



Jungheinrich о перспективах использования складской б/у техники

*Интервью с Виталием Смеховым,
директором по продажам арендной и б/у техники
ООО «Юнгхайнрих подъемно-погрузочная техника»*

В условиях нестабильной экономической ситуации компании стремятся к сокращению расходов на содержание бизнеса, в связи с чем в 2014–2015 гг. на российском рынке складской техники отмечается заметный рост спроса на б/у оборудование. Так, начиная с 2014 года продажи б/у техники компании Jungheinrich выросли примерно на 20%.



■ Очевидно, что ситуация на рынке, сложившаяся в прошлом году, заставила компании более осознанно посмотреть на свои расходы. Изменился ли в силу этого вместе с отмеченным ростом спроса портрет потребителя складской б/у техники в России?

■ Традиционно б/у технику приобретают либо небольшие компании, которые заинтересованы в покупке качественного оборудования, но не располагают свободными средствами для покупки новой, либо компании с выраженной сезонностью и часто высокими простоями оборудования. Безусловно, приобрести технику, стоимость которой может быть до 75% ниже новой, для них выгоднее. Однако с кризисом действительно возросла так называемая осознанность бизнеса. И сегодня мы также наблюдаем рост интереса к б/у технике, к аренде и к лизинговым продуктам среди наших клиентов и в среднем, и в крупном сегменте из разных промышленных отраслей.

■ Где осуществляется восстановление техники Jungheinrich? Какие принципы лежат в основе?

■ В 2013 году мы стали предлагать российскому рынку погрузчики, восстановленные на крупнейшем в Европе заводе Jungheinrich по б/у технике — в Дрездене



(Германия). Основная производственная задача этого цеха — обеспечить, чтобы б/у погрузчики соответствовали всем стандартам качества в области безопасности, надежности, эффективности, срока службы и внешнего вида. Благодаря этому мы смогли заявить высокую планку качества на российском рынке, показать, что профессионально восстановленная техника Jungheinrich зачастую практически не уступает по качеству и сроку службы новой, но стоит дешевле.

В России в это время уже действовали ремонтные мастерские Jungheinrich в Москве и Санкт-Петербурге. И мы приняли решение объединить этот европейский высокотехнологичный подход к организации ремонтного процесса и накопленную нами обширную российскую экспертизу. Выбрали площадку под Москвой, в Чашниково, недалеко от аэропорта Шереметьево, построили необходимые площади и по европейскому проекту создали современные мощности в России. С технологической точки зрения они во многом идентичны заводу в Дрездене. Коллеги из Германии приезжали и следили за всеми этапами «воспроизведения» цеха и его запуска. На сегодняшний день восстановление техники осуществляется преимущественно в этой ремонтной зоне — в Чашниково, но в ряде случаев поставки осуществляются с завода в Дрездене.

■ **Каковы основные характеристики ремзоны в Чашниково, какие технологии внедрены на ее территории?**

■ Общая площадь Jungheinrich в Чашниково — 6000 квадратных метров, под ремонтную зону из них отведено 1240, на остальной площади расположен склад новой и восстановленной техники. Пропускная способность ремзоны — примерно 350 машин в месяц или порядка 4000 в год.

На этой базе у нас создано 17 рабочих мест. Каждое рабочее место оборудовано по последнему слову техники. Созданы отдельные зоны, где идет работа с погрузчиками с двигателем внутреннего сгорания: они оборудованы специальными вытяжками выхлопных газов. На территории действует современная качественная мойка с экологичной системой фильтрации воды: мы внедрили цикл, благодаря которому можем многократно использовать ту же самую воду на 97 процентов. Каждая единица техники в Чашниково проходит полный промышленный цикл восстановления.

■ **А что входит в этот «полный промышленный цикл»?**

■ Это шесть этапов восстановления техники.

Первый — «входной контроль»: проверка на предмет повреждений лакокрасочного покрытия (check&point) и технический тест (incoming). Технический тест делают четыре специалиста, которые проверяют технику на предмет износа и повреждения, составляют список необходимых запчастей и планируют время на ремонт. Вся эта информация загружается на сервер, и далее администратор ремонтной мастерской делает калькуляцию, чтобы понимать, выгоден ли ремонт этой машины.

На втором этапе погрузчик разбирается и проходит основательную очистку. Все эксплуатационные материалы: тормозная жидкость, моторное и гидравлическое масла — утилизируются экологически безопасным способом.

Далее, на третьем этапе, производится демонтаж подъемной рамы. Почти во всех случаях при этом заменяются цепи, гидравлические шланги, подшипники, а также другие необходимые для конкретной машины детали. Все заказанные запчасти приходят из Германии



примерно в течение 14 дней. В период «ожидания» в зарядной комнате проверяется батарея погрузчика: на территории ремзоны есть большая зарядная комната со специальным оборудованием, где мы тестируем батареи, проверяем на остаточную емкость и т. д. Специальные зарядные устройства Jungheinrich позволяют восстанавливать аккумуляторные батареи погрузчиков и поддерживать их в рабочей форме в течение очень долгого времени.

После замены деталей погрузчик отправляется на покраску. Это четвертый этап. Иногда, особенно после аренды, машины могут иметь заметные повреждения на корпусе, могут быть выкрашены в другой цвет. Есть отдельная зона, где машины шлифуют, грунтуют и шпаклюют. После этого в покрасочной комнате наносится новое покрытие. Технология покраски и условия комнаты (например, очень сильная вытяжка с притоком горячего воздуха) позволяют добиться отличных визуальных характеристик.

На пятом этапе ходовая часть, мачта и все компоненты собираются и производится сборка погрузчика. На шестом — он отправляется на функциональные испытания на номинальной нагрузке, это финальный контроль.

В результате всего этого цикла каждое транспортное средство выходит после промышленного восстановления, имея максимально высокое качество.

■ Как это сказывается на сроке службы?

■ После качественной замены всех необходимых деталей изначально заложенный производителем срок службы значительно увеличивается, что позволяет нашим клиентам приобретать действительно качественную рабочую технику.

На все б/у машины мы предоставляем гарантию от трех месяцев до года в зависимости от типа и исходной

наработки машины. В моточасах это составляет от трехсот до тысячи моточасов. Соответственно, если в этот период что-то с машиной происходит без вины оператора, погрузчик восстанавливается за счет гарантии.

■ Исходя из этого, техника какого возраста сегодня пользуется наибольшей популярностью среди российских потребителей?

■ Преимущественно востребована трех-пятилетняя техника.

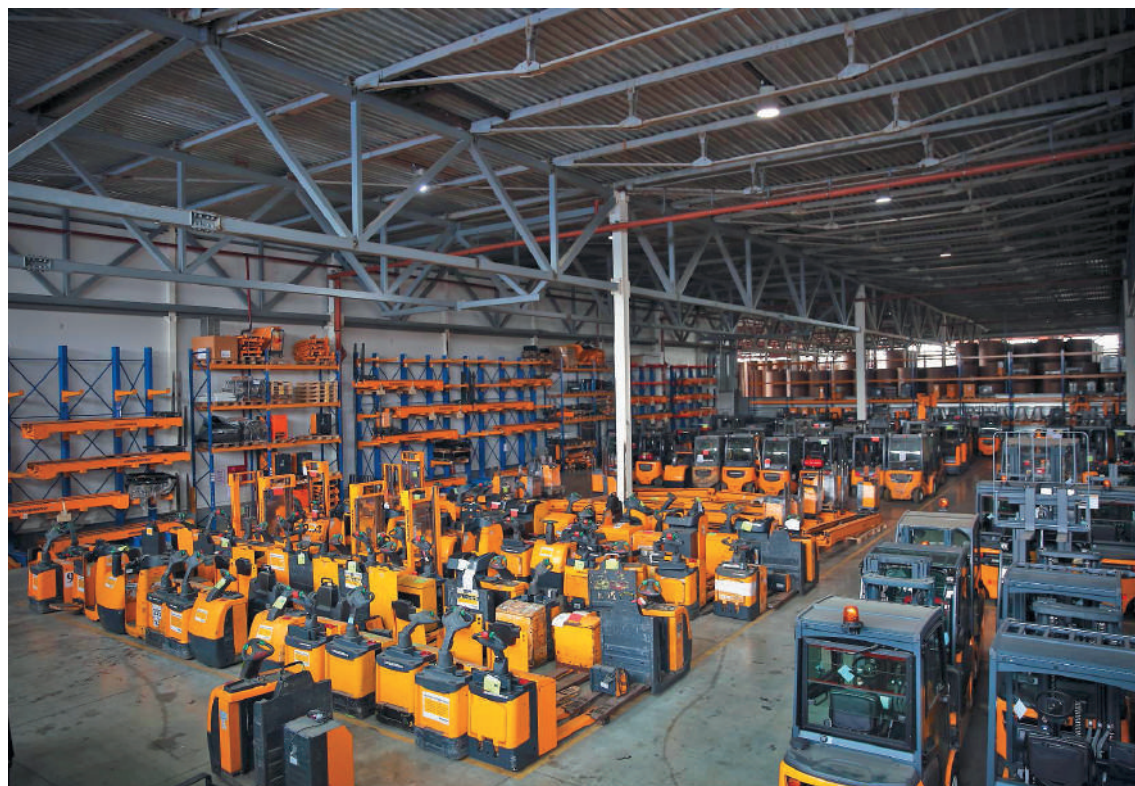
■ А какие б/у модели имеют наиболее высокий спрос?

■ Наибольшим спросом пользуются универсальные модели электрических погрузчиков Jungheinrich серии EFG и высотных ричтраков серии ETV. Популярны и востребованы электрические погрузочные штабелеры EJC и электрические палетоперевозчики EJE / ERE.

В последние три года также повышается спрос на погрузчики с двигателем внутреннего сгорания. Особенно после выхода нового поколения машин Stratus. Здесь мы отмечаем рост интереса как к новым, так и к б/у моделям техники.

■ Какой прогноз развития рынка б/у техники Вы можете дать? Достиг ли он своего предела или будет продолжать расти?

■ Рынок б/у техники обладает огромным потенциалом. В текущих экономических условиях мы наблюдаем его постоянный рост. И важно, что все большее внимание со стороны клиентов уделяется качеству техники, ее надежности в долгосрочной перспективе. Поэтому мы убеждены, что Jungheinrich будет только продолжать укреплять лидерские позиции на этом рынке в ближайшие годы.



LOGISTICS MANAGER SUITE

Целая вселенная решений
APS, OMS, WMS, WCS, TMS

СПЕКТР РЕШЕНИЙ, ПОЛНОСТЬЮ АДАПТИРУЕМЫХ ПОД СПЕЦИФИКУ ВАШЕЙ ОТРАСЛИ

- Полный спектр функциональных возможностей APS, OMS, WMS, WCS, TMS
- Программный пакет, доступный как для средних и малых предприятий, так и для крупных компаний
- Управление механизированными и немеханизированными складами
- Контроль над небольшими, средними и большими объемами логистической деятельности
- Обработка мульти-канальных товаропотоков
- Соответствие самым высоким стандартам отслеживаемости



AGENCE d'IDDO!

РАСПРЕДЕЛИТЕЛЬНАЯ ЛОГИСТИКА

ПОСТАВЩИКИ ЛОГИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ
ПЕРЕВОЗЧИКИ
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ДИСТРИБУЦИЯ

МУЛЬТИ-КАНАЛЬНАЯ ЛОГИСТИКА

РОЗНИЧНАЯ ТОРГОВЛЯ
ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ
ПРОДАЖИ НА ДОМУ
САМОВЫВОЗ

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ЛОГИСТИКА

ПРОМЫШЛЕННЫЕ ТОВАРЫ
ПИЩЕВАЯ ПРОМЫШЛЕННОСТЬ
МЕДИКО-ФАРМАЦЕВТИЧЕСКАЯ ПРОМЫШЛЕННОСТЬ

www.a-sis.com

КОНТАКТ : cyril.labouret@a-sis.com

Инновации в мобильных решениях от a-SIS

На складах используется множество видов оборудования и информационных систем, которые взаимодействуют и обмениваются информацией друг с другом. Для того чтобы контролировать их, менеджеру необходимо иметь отдельный доступ к каждой из этих систем, что затрудняет его работу. Компания a-SIS — больше чем просто разработчик программных продуктов. У нас работает Департамент по инновациям, который в течение многих лет занимается разработкой и созданием признанных на рынке инструментов для отбора заказов. Видение департамента амбициозно, но реалистично: помимо чисто технического аспекта, a-SIS стремится к тому, чтобы пользователи получали немедленную выгоду от внедрения инноваций.

Компания a-SIS традиционно уделяет много внимания повышению мобильности. Поэтому мы разработали открытое графическое мобильное приложение с простым и понятным интерфейсом для управления складом, которое интегрируется со всеми основными продуктами a-SIS. Полностью настраиваемое внутри компании, приложение позволяет, с одной стороны, сохранить свою идентичность, а с другой — подстроиться под разнообразные бизнес-процессы клиентов. Данное приложение позволяет отображать и работать со всеми физическими операциями: ввод данных через терминал, сканирование штрихкода, режим голосового набора или использование RFID. Это обеспечивает гибкость в использовании, поскольку утром терминал может быть использован в зоне приемки товаров в режиме сканера, а днем может быть переключен в режим full vocal для подготовки команд. Есть и еще одно преимущество. При условии, что приложение используется на оборудовании, которое имеет разъем для наушников или Bluetooth, оно легко настраивается на режим записи и распознавания голоса. Поэтому клиент свободен в выборе используемого оборудования, что позволяет закупать более дешевый парк без привязки к конкретным голосовым гарнитурам. Это решение позволяет вводить данные как с клавиатуры, так и с сенсорного экрана, поэтому может быть использовано как на терминалах, так и на планшетах и смартфонах. В функциональном разрезе оно имеет несколько новинок: графический дисплей, документы, фото, статью, дополнительную информацию в скрытых областях, а также настройку оповещений и уведомлений. Новое мобильное приложение работает на операционной системе Windows 10, CE, а также на Android.

В современных условиях динамичность бизнеса является одним из ключевых элементов конкурентоспособности. Внедрение облачных решений, мобильных приложений позволяет нашим клиентам не только повышать эффективность работы склада, но и делает процесс работы более комфортным. Мы больше чем просто разработчики программного обеспечения — мы интегрируем технологии для создания уникальных профильных бизнес-решений, отвечающих потребностям бизнеса конкретного клиента.