



Железная логистика, или Как становятся лидерами?

Опыт успешного построения логистической сети

Татьяна Пясковская в компании «Квазар-Микро»

Чего желает клиент, который всегда прав? Над этим вопросом рано поздно задумывается любая бизнес-структура. В последние годы предпочтения наших соотечественников существенно изменились: стремление получить качественную продукцию в кратчайшие сроки все чаще выходит на передний план, побеждая всеобщую страсть к дешевизне, некогда казавшуюся непреодолимой. Поэтому одним из принципиальных моментов в организации работы крупных компаний стало построение грамотной логистической системы.

Трудно представить себе область деятельности более динамичную, чем логистика. Транспортники доставляют груз заказчику, в то время как на складе формируется новая партия к доставке, а на таможне идет работа с документами. Компания, всегда владеющая реальной ситуацией, выходит в безусловные лидеры на рынке.

Корпорация «Квазар-Микро» является ведущим поставщиком высокотехнологичных решений и услуг на украинском рынке информационных, коммуникационных и управленческих технологий. Компания ведет бизнес в Украине, России, Молдове, странах Балтии, в Восточной Европе. Только в нашей стране работает 9 региональных офисов, 53 центра сервисного обслуживания и технического сопровождения, более 300 компаний-партнеров «Квазар-Микро». Обслуживание многих тысяч заказчиков «Квазар-Микро», как и поддержание функционирования географически распределенной структуры компании, общенациональной сети дилеров и бизнес-партнеров, было бы просто невозможным без собственной логистической службы.

Концепция — логика — логистика

Вячеслав Короленко, директор департамента логистики
(Vjacheslav.Korolenko@kv3zar-micro.com)

Важной отличительной чертой, выделяющей компанию «Квазар-Микро» среди других участников рынка, являются ее широкие возможности по доставке практически любых грузов (вне зависимости от их массогабаритных характеристик и стоимос-

ти) из любой точки мира. Начиная с 1998 г. объемы поставок, осуществляемых логистической службой «Квазар-Микро», ежегодно увеличиваются на 33-35%.

Необходимый груз должен быть доставлен заказчику, будь то клиент или партнер, вовремя и в лучшем виде — это основная задача любой службы логистики. Сегодня жизненный цикл большинства высокотехнологичных товаров, представленных на рынке, исчисляется месяцами, и зачастую именно от службы логистики зависит, которая из технологий станет популярна на том или ином локальном рынке и какой будет стоимость предлагаемых решений.

Виктор Малашенко, руководитель отдела обслуживания контрактов (Victor.Malashenko@kv3zar-micro.com)

Я считаю, что наличие собственной службы логистики — одна из наиболее сильных сторон «Квазар-Микро». Нами накоплен огромный опыт обслуживания крупных структур национального масштаба, таких как Фонд социального страхования, Государственная таможенная служба Украины, Государственный комитет статистики.

При доставке продукции «Квазар-Микро» часто использует ресурсы своих многочисленных бизнес-партнеров, которые в состоянии обеспечить необходимый уровень сервиса для нашего заказчика. Тем не менее все внутренние процессы — отбор продукции, формирование транспортной партии, определение пути доставки — контролируются и осуществляются логистиками компании.

В соответствии с базовым уровнем логистического сервиса, принятым в компании «Квазар-Микро» срок доставки грузов по стране составляет не более 2 суток, затраты на доставку не превышают 1% от стоимости продукции.

Логистическая служба была создана в «Квазар-Микро» практически сразу после учреждения компании — в 1991 г. Тогда, еще на этапе становления украинской экономики, на рынке было представлено совсем немного логистических служб, так что проблемы с доставкой товара воз-

никли одновременно с началом широкомасштабной деятельности компании. С тех пор собственная служба логистики развивалась и совершенствовалась параллельно с основным бизнесом **«Квазар-Микро»**.

Департамент логистики компании включает три отдела:

- отдел вендорных поставок;
- отдел таможенной обработки;
- отдел обслуживания контрактов.

Последнее, наиболее многочисленное подразделение условно делится на 5 групп:

- группа прихода продукции;
- группа выдачи продукции;
- группа доставки по Киеву и области;
- группа доставки по Украине;
- группа учета и хранения продукции.

В Украине доставка продукции осуществляется по трем основным каналам: с использованием автомобильной, курьерской и железнодорожной служб. Четвертый способ – авиадоставка. (Ввиду своей высокой стоимости последний канал считается резервным и задействуется лишь при реализации проектов, для которых срок выполнения является особо критичным параметром.) Во многих городах Украины работают штатные и внештатные сотрудники департамента логистики «Квазар-Микро». В случае чрезвычайной срочности компания может доставить груз в любую точку страны в течение дня.

Товарооборот компании растет из года в год. Поэтому эксперты службы логистики «Квазар-Микро» в постоянном поиске – они ищут новые альтернативные каналы доставки грузов, занимаются оптимизацией действующих каналов с точки зрения повышения скорости и надежности доставки, а также снижения ее стоимости.

Планирование, оперативное принятие решений

В основе планирования всех процессов перемещения товаров и грузов лежит мощная система управления предприятием. Она позволяет абсолютно точно отслеживать местонахождение товара и ответственных за него лиц в процессе транспортировки. Информированность заказчиков и полная осведомленность ответственных лиц компании о текущем состоянии дел в любой конкретный момент времени – важный фактор успешности «Квазар-Микро», одна из основных составляющих имиджа компании.

Каждый вечер клиентам по электронной почте рассылается свежая информация (время, дата, канал доставки грузов, развернутое содержание отправки). На основании этих данных планируется совместная работа, координируются действия сотрудников компании, ее партнеров и заказчиков на следующий день. Полная прозрачность бизнес-процессов позволяет менеджерам «Квазар-Микро» оперативно и корректно реагировать на запросы клиентов, соразмеряя их с текущими возможностями компании.

Александр Шестаков, координатор региональных офисов

(Alexander.Shestakov@kvazar-micro.com)

От практики, использования строгого плана-графика мы отказались, но оперативное планирование остается важнейшим инструментом нашей работы. В любом случае оговариваются сроки поставки, время и стоимость перевозки. Очень часто на первый план выходит вопрос срочности, так что группа логистики приехала работать в оперативном режиме. За время работы компа-

нии на рынке логистических услуг серьезных сбоев у нас не было.

Нужно учитывать тот факт, что служба логистики, осуществляющая доставку товаров, в то же время является важным элементом системы сервисного обслуживания клиентов. Во многом именно благодаря своей развитой логистической сети «Квазар-Микро» смогла принять единый стандарт сервисного обслуживания клиентов по всей стране, **Эффективное планирование, оперативное принятие решений, быстрое реагирование и, конечно же, профессиональный подход позволяют «Квазар-Микро» предотвратить вероятные финансовые или моральные потери своих клиентов, а иногда и помогают им сохранить бизнес.**

Именно в системе планирования кроется ответ на часто задаваемый вопрос почему «Квазар-Микро» не пользуется в полном объеме услугами логистических компаний? Условия, предлагаемые на трейд-рынке, с одной стороны, не очень выгодны, а с другой – предусматривают жестко спланированные услуги. Логистические фирмы работают по четкому графику и, как правило, с одним-двумя видами груза. Для многоотраслевых компаний, совмещающих несколько видов бизнеса, такие условия малопривлекательны. Вот

Основная концепция департамента логистики компании «Квазар-Микро»:

- **необходимый товар**
- **требуемого качества**
- **в нужном количестве**
- **доставляется вовремя**
- **в оговоренное место**
- **с минимальными затратами**

Проблемы рождают открытия

Многие проблемы больших компаний объясняются наличием широкой номенклатуры продукции (тысячи, десятки тысяч наименований). Динамика продаж показывает четко выраженные сезонные колебания: массовые поставки сменяются относительным затишьем. В «Квазар-Микро», как и во многих других компаниях, пик продаж приходится на четвертый квартал. В это время явно ощущается дефицит места при складировании оборудования.

В условиях дефицита складских площадей и жесткого временного прессинга камнем преткновения в системе выдачи продукции становится так называемый человеческий фактор. Люди, в отличие от автоматов, имеют свойство уставать, вследствие чего их внимание притупляется. Из-за схожести названий многих грузов (особенно комплектующих, деталей, товаров массового спроса) нередко случаются ошибки персонала. В компании «Квазар-Микро» для решения этой проблемы разработана и внедрена система автоматического учета продукции на складе.

Ноу-хау «Квазар-Микро» позволит избежать ошибок, вызванных некорректными действиями человека-оператора. Все необходимые документы генерируются автоматически, ввод данных о том или ином грузе осуществляется лазерными считывателями штрихкодов. Внутренние контроллеры системы учета следят за корректностью представленной в ней информации. В случае обнаружения ошибки система информирует о ней ответственного менеджера. Тем самым удается свести к минимуму сбои в работе службы логистики, обусловленные человеческим фактором.

В настоящее время эксперты «Квазар-Микро» оценивают возможность превращения разработанной в компании системы учета в программно-аппаратный комплекс, который может предлагаться на рынке как готовое решение.

Корпорация «Квазар-Микро»
Украина, 04136, Киев, ул. Северо-Сырецкая, 1
Тел.: (044) 239-9999, факс: (044) 239-9998
Web-сайт: <http://www.kvazar-micro.com>