

СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ ТРЕБУЮТ СОВРЕМЕННЫХ РЕШЕНИЙ

Мария Гавичус,
Руководитель отдела Сертификации, страхования
и управления рисками логистической компании
ООО «МЭЙДЖОР КАРГО СЕРВИС»

Скорость процессов, количество информации и темпы глобализации постоянно увеличиваются. Изменчивая среда заставляет компании применять политику постоянных улучшений, пересматривать подходы и отклоняться от спланированных дорожных карт. Какие же внешние импульсы толкают логистического провайдера на новые свершения? Что должно происходить во вне, чтобы дать старт процессу изменений даже в крупной международной компании?

Если несколько лет назад личный кабинет или интеграционные решения были вершиной клиентоориентированного подхода, то сейчас запрос на такие продукты является рутинным. Рынку необходима ско-

рость: GPS-слежение, обновление событий онлайн, оперативные данные в разрезе разных показателей и др. К примеру, в логистической компании ООО «МЭЙДЖОР КАРГО СЕРВИС» уже порядка 40% всех обрабатываемых

событий в программах вносятся автоматически: информация добавляется благодаря интеграции с авиакомпаниями, складами временного хранения, перевозчиками. Хорошим примером стремительного шага вперед в этом вопросе стала ситуация с новой коронавирусной инфекцией (COVID-19). В течение последних лет мы активно вели работу по вовлечению клиентов в процесс электронного документооборота (ЭДО), и темпы вовлечения никогда не отличались стремительностью. Однако в период изоляции мы получили самый большой процент прироста: компании перешли на ЭДО вынужденно, когда всех оторвали от сканеров и печатей, рассадив по домам. Уже ни для кого не секрет, что если вовремя не начать сокращать количество операций, выполняемых человеком, то, во-первых, возрастает риск ошибки, а во-вторых, происходит отставание в конкурентной борьбе. Чтобы успеть проявить гибкость, информация все чаще нужна онлайн. Более того, переход к ускорению операций за счет такого подхода разгружает менеджеров и позволяет сделать взаимодействие с клиентом более кастомизированным.

Стоит отметить, что в сторону цифровизации процессов направлен не только рынок, но и государство. Нашим примером опыта вынужденного освоения новых законодательных векторов стало внедрение маркировки «Честный знак». Безусловно, рынок будет стре-



миться к тому, чтобы маркировка была нанесена еще на стадии производства, но в любом случае есть доля импортеров, которые не могут согласовать этот вопрос с производителем, например в силу того, что поставки в РФ не являются для фабрики настолько масштабной долей дистрибуции, чтобы менять технологический процесс. Именно здесь требуется наша помощь. Решение этой проблемы с помощью подбора новых провайдеров за рубежом, настройка логистического и технологического процессов позволили создать новый продукт, в основе которого также лежит цифровое решение.

Когда государство внедряет новые практики в области, тесно связанной с логистикой, нам приходится быстро реагировать. Возьмем, к примеру, историю со стремительно изменившейся ситуацией в области подтверждения соответствия при импорте товаров на территорию ЕАЭС. Конечно, для нас как потребителей информация о том, что подтверждение соответствия будет отныне происходить по строгой процедуре, новость хорошая – очень уж хочется не волноваться за качество дисков на автомобиле или за токсичность пластика, из которого сделана игрушка. Вместе с тем для нашей компании новость повлекла за собой изменение процессов документооборота, введение дополнительного контроля за операциями по подтверждению соответствия и др.

Пришлось оперативно наращивать внутреннюю экспертизу и параллельно срочно внести изменения в пул поставщиков: стандартная проверка благонадежности уже не подходила – возникла необходимость посещать лаборатории и выяснять, действительно ли проводятся испытания образцов товаров, импортируемых на территорию ЕАЭС. На первый план кроме сроков и издержек вышел вопрос построения с нуля всей технологии в соответствии с требованиями процедуры. Эта ситуация показывает, как сам рынок толкает нас на то, чтобы вдумчивее вести работу, проявлять большее внимание к деталям.

Другой пример стимула к развитию со стороны государства – ситуация с налоговыми проверками на внутреннем рынке перевозок. Конечно, большой импульс здесь дало использование налоговыми службами автоматизированной системы контроля за возмещением НДС – АСК НДС-2, и именно поэтому система работы

стала прозрачнее – сначала в полной мере на себе ощутили новизну этой процедуры крупные компании, которые впоследствии задали тон предприятиям поменьше. Процесс далек от завершения, и рынок до сих пор страдает от демпинговой политики компаний, закрывающих глаза на эти новые веяния. Однако движение в вопросе есть, и рынку логистических услуг придется поворачиваться в сторону открытой работы. Более того, существование таких компаний толкает его на еще один виток развития – образование профессиональных объединений. Этот процесс направлен на создание реестра добросовестных участников с системой контроля исполнения обязательств членства, а также с далеко идущими планами по учреждению саморегулируемой организации. Несомненно, развитие в таком ключе в будущем даст рынку еще больший импульс с точки зрения безопасности взаимодействия.

В вопросах работы с контрагентами есть, конечно, и области, на которые государство пока не может повлиять в достаточной мере, – это криминальная ситуация. Существует ряд случаев, когда для распознавания мошеннической схемы необходимо гораздо больше сил, чем обычно. Цена ошибки может в тысячи раз превышать прибыль по перевозке. Убытки могут отразиться на благополучии организации и статистике арбитража, что никому не принесет пользы. На помощь приходят страховые компании. В этой области наша компания давно сотрудничает с ВСК, которая входит в пятерку крупнейших в России по страхованию грузов и ответственности перевозчика. Страховой Дом ВСК помогает проводить дополнительную проверку транспортных компаний и водителей. Скорость проверки позволяет максимально эффективно минимизировать риски компаний при осуществлении деятельности по перевозке.

Касаясь темы безопасности, стоит отметить, что транспортировка сопряжена со множеством других рисков, таких как ДТП или возгорание по различным причинам. Здесь на первое место выходит вопрос взаимодействия со страховой компанией. Хотелось бы отметить, что сервис в страховании постоянно развивается. Для нас кейсы по возмещению убытков и взаимодействию с ВСК стали показательными. Кроме обычной бумажной работы, представители компании



помогают решать массу сопутствующих вопросов, касающихся экспертизы годных остатков, определения размера ущерба и др. Сегодня мы продолжаем получать дополнительную поддержку от ВСК.

Приятно видеть, что изменения происходят не только с нами, партнеры также открыты к переменам. Например, с развитием электронной коммерции и рынка экспресс-доставки у страховщиков появилась проблема: обратная логистика, штучные партии с возрастающей вероятностью утери и другие нюансы не вписывались в шаблон классического страхования грузов. Кроме того, трудности возникали с процессом возмещения, размером франшизы, пакетом документов.

Подобный проект наша компания запустила совместно с ВСК. В самом начале мы не очень понимали всех деталей, но благодаря слаженной работе нам удалось скорректировать их под нужные задачи прямо в процессе. Как итог, вывод на рынок нового продукта, который позволяет нам с минимальными затратами покрывать страхованием эту область бизнеса. Мы не сомневаемся, что приобретенный опыт поможет нам в будущем осваивать новые направления и уметь адаптироваться к изменяющейся среде. ■