

ИНСТАР ЛОДЖИСТИКС — 10 ЛЕТ В ПЕРМИ. ПУТЬ К УСПЕХУ

Глобализация экономических процессов влияет на рост востребованности услуг профессиональных логистических операторов. В то же время эта сфера становится все более конкурентной. О том, как региональному филиалу логистической компании стать игроком европейского уровня и получить в качестве клиентов известных fashion-производителей и промышленные предприятия с мировым именем, рассказал директор пермского филиала Инстар Лоджистикс Евгений Глазко.

— **Компания — профессиональный логистический оператор, для которого это юбилейный год присутствия на рынке. С какими результатами пришли к этому моменту?**

— Действительно, год знаковый и для Инстар Лоджистикс в целом, и для пермского филиала в частности. Инстар Лоджистикс работает с 1994 года, в этом году компании исполняется 20 лет. Наш филиал отмечает 10-летний юбилей, и это тоже весьма серьезный срок, который доказывает устойчивость компании вне зависимости от экономической конъюнктуры в стране. Да и достижения, с которыми мы подошли к этой дате, являются весомыми. Одно из главных — это коллектив профессионалов. Сегодня команда пермского филиала насчитывает более ста человек, при этом весь штат Инстар Лоджистикс составляет 850 человек. Наше подразделение является лидером, ведь мы всегда идем впереди с точки зрения применяемых технологий, реализации бизнес-идей. Именно такой подход позволяет пермскому филиалу обслуживать клиентов не только внутри региона, но и далеко за его пределами. Мы смогли сконцентрировать те продукты и сервисы, которые высоко ценятся клиентами и востребованы на рынке сегодня. Если в начале своей деятельности мы больше специализировались на промышленном оборудовании, то сегодня пермский филиал Инстар Лоджистикс — универсальный логистический оператор. Спектр продукции, с которой мы работаем, включает не только товары промышленного назначения, запчасти и сырье для промпредприятий, но и широкий перечень товаров fashion-индустрии — от одежды и обуви до косметики и бижутерии, предметы электроники, стройматериалы и т.д. При этом мы активно используем все современные технологии, например электронную подачу таможенных деклараций через интернет. Инновации — один из значимых факторов успешного развития компании. Бизнес нашего подразделения по итогам первого полугодия 2014 года вырос почти на 60% в сравнении с тем же периодом прошлого года. Это характерный для нас тренд, а не просто какой-то всплеск. Если, к примеру, брать итоги 2012 года — оборот вырос в 2,5 раза. Достичь этого можно за счет клиентоориентированного подхода и расширения круга клиентов, которые видят в услугах Инстар

Лоджистикс стабильное качество сервиса, оперативность в решении задач любой сложности.

— **Вы упомянули, что постоянно расширяете круг клиентов. С кем сотрудничаете сегодня?**

— К настоящему моменту пермский филиал Инстар Лоджистикс работает с несколькими сотнями клиентов, находящихся в разных концах страны и за границей. Уровень клиентов, которых мы обслуживаем, говорит сам за себя. Это, конечно, и крупные успешные предприятия региона, такие как ГК «Новомет», Пермский моторный завод, «Метафракс», «Уралкалий», «Еврохим», ФГУП «Гознак», и многие другие. Благодаря их доверию мы развиваемся. В числе услуг, которые мы оказываем, — не только постоянное обслуживание, но и проектная деятельность. Речь идет о тех ситуациях, когда предприятия реализуют масштабные проекты по модернизации и вводу новых мощностей. А мы обеспечиваем доставку всего необходимого для этого оборудования, например турбин для Пермской ГРЭС. Осуществляем, в частности, таможенное оформление и в целом комплекс услуг, вплоть до хранения товара. Для нашей компании нет невыполнимых задач. Перевести турбину весом 360 тонн — одно грузовое место или оформить в таможенной декларации несколько тысяч артикулов для известного производителя брендовой одежды — без проблем. Все возможно в команде профессионалов. Мы работаем в том числе и по направлению сертификации, помогая клиентам получать разрешительные документы.

— **Вам удалось наладить работу с такими крупными клиентами с мировым именем, как Inditex. Как строится работа с этим партнером? Работаете ли с другими европейскими компаниями и в каком формате?**

— С таким лидером fashion-индустрии, как Inditex, мы сотрудничаем по всей линейке брендов. Именно пермский филиал Инстар Лоджистикс работает с этим клиентом в России. Так, в прошлом году мы занимались декларированием продукции в 19 таможенных органах страны. То есть из Перми подали более 5 тыс. деклараций, это серьезный объем. Планы на этот год — более 6 тыс. деклараций. Сегодня мы уверенно работаем с этой группой товаров. Только в Перми в ТРК «Семья» у нас на обслуживании находятся магазины — Oysho, Stradivarius, Bershka,



Zara, Betty Barclay, Springfield, WomanSecret. Это не может не радовать. Только за пять месяцев этого года мы провели таможенное оформление более 3 тыс. тонн товаров народного потребления.

Нам доверяют не только крупные производители брендовой одежды и обуви. Компания давно вышла на федеральный и европейский уровень — мы сотрудничаем с российскими и иностранными производителями. В числе наших клиентов и компании с большой историей и признанным авторитетом — Weatherford, Bentec, Voith Paper GmbH, John Deere и многие другие. Эти компании активно пользуются нашими услугами на территории России. Серьезные партнеры, но мы чувствуем себя полностью подготовленными к работе с ними. Пермское подразделение не только осуществляет обслуживание клиентов в рамках отработанных сервисов, но подыскивает уникальные логистические решения в нестандартных ситуациях. Доставка в очень сжатые сроки какую-то незаменимую деталь для ремонта производственного комплекса, к примеру, из глубинки Франции не составляет для нас сложности. Для этого мы пользуемся всеми видами транспорта. Агентская сеть компании Инстар Лоджистикс и работа в партнерстве с очень крупными европейскими компаниями позволяют забрать груз в любой точке планеты очень быстро. Фактически мы работаем внутренним российским офисом мировых крупных экспедиторских сетей.

— **Как далеко зашла европейская «экспансия» компании?**

— Один из важных итогов этого года — открытие офисов Инстар Лоджистикс в Европе. Мы стали ближе к партнерам, расширили линейку сервисов. Наши специалисты сегодня присутствуют в Германии, Чехии и могут предложить клиентам в Европе услуги по доставке грузов в Россию, его таможенной очистке. Всего к настоящему времени работают офисы в Гам-

бурге, Праре, Нюрнберге, Лейпциге. В итоге мы концентрируем в рамках компании весь комплекс услуг, который включает в себя транспортировку груза, таможенное оформление и сертификацию товара, все — в одних руках. Например, мы заключаем контракт с иностранной компанией, оказывая им услуги по перевозке товара, а с российской компанией — на таможенное оформление. Мы контролируем весь процесс, что очень удобно для клиентов.

— **Какие ноу-хау используете, чтобы все время держать марку?**

— Это и технологическая составляющая, тот же электронный документооборот и работа через Интернет, без которой была бы невозможна работа в таком масштабе и темпе, который есть сейчас. Еще один важный элемент — это кадровый ресурс и плотное взаимодействие с таможенными органами. Мы — очень крупный таможенный представитель. Сегодня в штате пермского филиала более 40 человек занимаются подачей деклараций в различные таможенные органы, в рамках компании это более 200 специалистов. Этот процесс происходит практически круглосуточно и без выходных. Значимым достижением стало создание отдела таможенных проектов в рамках филиала. Мы привлекли опытных инженеров экспертного уровня, которые могут правильно классифицировать товар, сформировать его описание, получить информацию на иностранном языке и спокойно ею пользоваться или же делать прямые запросы иностранным поставщикам оборудования, понимая о чем они говорят. Наши инженеры могут помочь специалистам по таможенному оформлению, посодействовать клиенту в выборе оптимального маршрута доставки товара, оптимальную таможенную для таможенного оформления, чтобы сократить издержки, связанные с ввозом товара. При этом стоит отметить высокий уровень профессионализма в работе перм-

ской таможни. Да и в целом мы наблюдаем положительные изменения в системе федеральной таможенной службы. Таможни стали более лояльны к участникам внешнеэкономической деятельности, никаких проблем со скорейшим выпуском продукции не возникает. Несмотря на сложность ассортимента, с которым мы работаем, срок выпуска 95% всех грузов, которые декларирует пермский филиал Инстар Лоджистикс, составляет один день. Все остальное — это то, что, в принципе, в день прихода «выпустить» невозможно.

— **Сфера логистических услуг достаточно конкурентная. Как вы с этим справляетесь?**

— Конкуренция и правда много — на любой из таможен работают порядка 10 таможенных представителей, которые так или иначе хотят получить заказы и расширить свой бизнес. Залог нашего успеха в том, что мы не стремимся к решению простых задач, нам интересны сложные комплексные работы. Поэтому мы востребованы у клиентов европейского уровня — лидеров в своих сегментах. Чтобы с ними взаимодействовать, необходимо уметь поддерживать коммуникации на иностранном языке. Мало кто из таможенных представителей может позволить себе иметь одновременно 10–15 человек, свободно владеющих иностранным языком, которые 80% рабочего дня ведут переписку на иностранном языке. У нас же в офисе постоянно присутствуют как минимум десять таких сотрудников, они могут вести диалог на английском и других языках. Весь коллектив пермского филиала — это молодые профессионалы, обладающие опытом, ведь у нас нет текучки кадров.

Еще один способ быть эффективными в условиях жесткой конкуренции — обеспечивать клиента максимальным комфортом. Мы всегда можем предоставить клиенту информацию о его грузе, где он находится. Те, кому это необходимо, получают отчеты по установленному времени и видят все данные по движению груза.

— **Каковы планы Пермского филиала на этот юбилейный год?**

— Мы намерены сохранить ту динамику роста, которая была задана в начале года. Надеемся принять участие в тех крупных инвестиционных проектах, которые планируется реализовать в Пермском крае. В смысле ресурсов компания к этому полностью готова. Доверие со стороны наших клиентов — серьезное тому подтверждение. Хотелось бы выразить благодарность клиентам, пожелать им столь же динамичного развития, достижения новых высот и оптимистического взгляда на будущее.