

# ЛОГИСТИКА НЕСТАНДАРТНЫХ РЕШЕНИЙ

ОТРАСЛЬ АВТОМОБИЛЬНЫХ ГРУЗОПЕРЕВОЗОК В РОССИИ РАСТЕТ. НАРЯДУ С МАШИНОСТРОЕНИЕМ И РЕКЛАМОЙ ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКАЯ ОТРАСЛЬ ВОШЛА В ТОП-3 САМЫХ ДИНАМИЧНЫХ. ВПРОЧЕМ, ВСЛЕД ЗА СПРОСОМ РАСТУТ И ТРЕБОВАНИЯ КЛИЕНТОВ, А ЗАКРЫТЬ ПОТРЕБНОСТЬ В КАДРАХ В ПОСЛЕДНИЕ ГОДЫ СТАЛО ТРУДНЕЕ.

ГЛАВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ И ВЫЗОВЫ РОССИЙСКИХ ГРУЗОПЕРЕВОЗОК BUSINESS GUIDE ОБСУДИЛ С ЭКСПЕРТАМИ СЕРВИСА «ГРУЗОВИЧКОФ». ОЛЬГА ГОЛОВИНА

По прогнозам аналитиков M.A. Research, российский сегмент автомобильных грузоперевозок по итогам 2023 года вырастет на 30,6% относительно прошлого года и достигнет 1,3 трлн рублей. По данным исследования Calltouch, банка «Точка» и HeadHunter, только с января по сентябрь 2023 года в транспортно-логистические компании обращалось на 9% больше клиентов, а их обороты выросли на 12%, что способствовало росту так называемого «индекса здоровья» отрасли. В ближайшие годы положительная динамика сохранится.

## ГОРОДСКАЯ ЛОГИСТИКА В ТRENDE

В сервисе «Грузовичкоф» подтверждают позитивные тренды в сфере развития городской логистики. В компании отметили рост грузооборота коммерческого транспорта в 2023 году на 11,9% в тоннаже год к году, а также увеличение числа e-commerce-заказов: их рост к концу года достигнет 64%. Рост обеспечен, в том числе, корпоративными доставками для маркетплейсов.

«Логистика — одна из важнейших отраслей экономики, кровеносная система как страны, так и бизнеса. Поэтому каждый перевозчик работает над повышением эффективности операционных бизнес-процессов, ищет новые направления для развития», — комментируют аналитики «Грузовичкоф». — Многие компании нарастили объемы грузоперевозок, что может говорить об увеличении производственных мощностей и, соответственно, об увеличении количества выпускаемых товаров и продукции, что, в свою очередь, свидетельствует о постепенном восстановлении экономики».

Среди факторов развития транспортно-логистической отрасли участники рынка называют потребность в сокращении сроков доставки до конечного потребителя, рост спроса на доставку негабаритного товара и pop-food-категории неограниченного ассортимента; расширение сети центров обработки грузов — ОРЦ и логистических коворкингов (в частности, об этом сказано в Стратегии развития транспортной системы Москвы и Московской области до 2035 года), вывод на аутсорсинг транспортных услуг, маршрутизацию и «уберизацию» грузовых перевозок.

При этом современный клиент грузового сервиса связывает с услугой высокие ожидания. Базовое — скорость транспортировки. К этому добавляются бесшовность, когда логистика «зашита» в процесс заказа; доступность и вариативность (чтобы доставка осуществлялась в режиме 24/7 в любую точку и в любое место), а также клиентоориентированность, связанная с проактивным решением вопросов пользователя.

**«ЦИФРА» ДЛЯ УСКОРЕНИЯ** Как вспоминают в «Грузовичкоф», во многих городах несколько лет назад грузоперевозку приходилось заказывать заранее, чуть ли не за неделю: «С появлением нашего сервиса в регионах клиенты удивлялись, что машина может приехать в день обращения. Постепенно „Грузовичкоф“ приучил рынок и клиентов к такому уровню сервиса, и теперь быстрая подача авто — базовая опция у перевозчиков, а не уникальная. Поэтому конкуренты позиционируют время подачи так же: 15–30 минут».

Как пояснили в сервисе, обеспечивать быструю подачу удается в 90–95% заказов за счет большого автопарка и машин на линии (в автопарках сервиса более 5 тыс. различных транспортных единиц); благодаря компетенциям операционного отдела, который следит за



ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ АВТОМАТИЧЕСКОЙ ОБРАБОТКИ ЗАКАЗОВ, РАНЕЕ ПРИМЕНЯВШЕЙСЯ ТОЛЬКО В СФЕРЕ ЛЕГКОВЫХ ТАКСИ, ЗНАЧИТЕЛЬНО ОПТИМИЗИРУЕТ ТРУД ЛЮДЕЙ

состоянием техники; логистов и аналитиков, которые на основе собранных статистических данных распределяют заказы и прогнозируют их количество.

Скорость также обеспечивают цифровые сервисы и автоматизация процессов в целом. «Основные наши программы созданы специально разработчиками сервиса на основе потребностей и задач „Грузовичкоф“. С одной из них, системой автоматической раздачи заказов (она синхронизирует работу логистов и водителей), сервис стал резидентом „Сколково“», — сообщили в компании.

Как отметил исполнительный директор сервиса «Грузовичкоф» Михаил Назаров, внедрение системы автоматической обработки заказов, ранее применявшейся только в сфере легковых такси, значительно оптимизирует труд людей. «Так, за девять месяцев 2023 года 60% выполненных заказов система обработала автоматически. Выполнение такого объема работы без автоматизации процессов потребовало бы в шесть раз больше сотрудников, что сделало бы бизнес просто нерентабельным», — указывает он.

Впрочем, господин Назаров уверен, что грузоперевозки — это процесс, который пока нельзя полностью доверить искусственному интеллекту. «Каждую минуту что-то происходит и меняются вводные, а учесть их даже самый совершенный, но механизированный алгоритм еще не способен. Требуется умелое „ручное“ управление логистической ситуацией, что и делают специалисты сервиса: ежедневно анализируют конкретные обстоятельства, они „в моменте“ корректируют вывод экипажей на линию, повышая тем самым уровень услуг и обеспечивая соблюдение сроков подачи автотранспорта», — добавляет собеседник BG.

## НЕСТАНДАРТНЫЕ РЕШЕНИЯ В АВАНГАРДЕ СПРОСА

Многие современные клиенты хотят, чтобы «тяжелой» работой занимались профессионалы. Ради экономии времени и денег они передают весь фронт работ, связанных с доставкой товаров и продукции, подрядчикам. В связи с этим растет количество заказов в b2b-сегменте, в частности, запросы на транспортный аутсорсинг, когда юрлица стремятся передать подрядчикам управление логистическими про-

цессами, чтобы сократить непрофильные издержки на содержание транспорта и перенаправить эти средства на развитие бизнеса.

В сервисе «Грузовичкоф» отвечают на этот запрос комплексом услуг в формате «одного окна» и «под ключ» — как для b2b-сегмента, так и для b2c. «Это важно с точки зрения клиентского опыта и с точки зрения надежности перевозчика. Так, омниканальность позволяет получить разные услуги у одного перевозчика. Например, заказывая грузчиков или упаковку, не нужно обращаться в другую компанию. Также, в отличие от частных перевозчиков и некоторых конкурентов на рынке, сервис обеспечивает страхование каждого груза. То есть берет на себя ответственность за него вплоть до момента отгрузки, а если наступает страховой случай по его вине, обязательно встает на сторону клиента и готов возместить ущерб», — объясняют структуру сервиса в компании.

В «Грузовичкоф» наблюдают рост спроса на нетиповые решения в сфере логистики, а также персональные тарификации и эксклюзивные условия среди корпоративных заказчиков. Для работы только с ними в июле 2023 года сервис запустил суббренд «Грузовичкоф Бизнес». Продукт включает в себя, в частности, транспортный аутсорсинг или подписку на автомобиль с экипажем (ноухау для российского рынка), что подразумевает шеринг и почасовую оплату за предоставленную услугу. Среди индивидуальных возможностей — офисный переезд, который подразумевает комплекс услуг: от персонального расчета с выездом оценщика день в день и до полной расстановки вещей (включая дизайнерские элементы интерьера) на новом месте, согласно плану заказчика, и утилизации мусора.

Кстати, вывоз отходов также входит в услуги нового суббренда: у сервиса есть соглашение с полигонами и лицензия на работу с отходами III и IV классов опасности. Помимо нетиповых решений, «Грузовичкоф Бизнес» предлагает базовую услугу грузового такси, а также доставку сборными грузами: перевозку по всей России транспортом различной тоннажности (клиентские сценарии «Дверь-дверь» или «Терминал-терминал»).

**УДЕРЖАТЬ КАДРЫ** Главный вызов 2023 года — кадровый голод, который оказался пропорционален

росту спроса на грузоперевозки. По данным Superjob, транспортно-логистическая сфера вошла в топ-3 отраслей, наряду с промышленностью и строительством, в которой спрос на персонал превысил число актуальных резюме. Согласно исследованию компании «Яков и партнеры» (бывшая консалтинговая фирма McKinsey), обнародованному РБК, к 2030 году логистика войдет в топ отраслей, на которых скажется нехватка персонала: в транспортной сфере дефицит рабочих рук составит от 300 до 500 тыс. человек (для сравнения, прогнозный дефицит кадров в России оценивают в 2–4 млн человек).

Лидеры транспортно-логистического рынка считают рецептом от «кадрового голода» грамотную внутреннюю корпоративную политику. «В „Грузовичкоф“ действует программа лояльности для водителей (например, брендирование своего автомобиля вознаграждается повышенной ставкой). Для водителей, которые работают на автомобилях сервиса, предусмотрены топливные карты, скидки и индивидуальные условия в магазинах-партнерах. Кроме материальной мотивации, есть и другие способы порадовать сотрудников, например, награждение лучших работников месяца, конкурсы профмастерства, спортивные и другие тимбилдинговые мероприятия. Благодаря им повышается вовлеченность водителей в деятельность сервиса: среднемесячный прирост eNPS (показателя удовлетворенности персонала) — 2%», — поделились в «Грузовичкоф».

## ГРУЗЫ ДОВЕРЯТ НАДЕЖНЫМ

Как отметили в сервисе, в этом году себестоимость выполнения заказов (обслуживание автомобилей, топливо и т. д.) выросла, из-за чего наблюдается и рост цен на доставку и логистические услуги в целом по рынку. Однако эксперты говорят, что вопрос цены становится менее болезненным, если есть осознание ценности услуги, которое связано с пониманием структуры стоимости перевозки.

Представители отрасли также констатируют, что на рынке транспортно-логистических услуг в последние годы фактор стоимости услуги и тарифов на перевозку уходит на второй план, а вот к выбору перевозчика компании подходят тщательнее, поскольку от качественной и своевременной доставки зависят прибыль и лояльность покупателей.

Для улучшения сервиса требуются серьезные инвестиции в кадровые и технические ресурсы, и на этом поле могут конкурировать только сильные игроки с雄厚им капиталом. Поэтому небольшие частные транспортные компании и ИП-перевозчики, скорее всего, будут уходить с рынка или консолидироваться с более крупными.

«Клиентам гораздо важнее сейчас соблюдение договоренностей и выполнение требований перевозчиком, нежели быстрая подача транспорта. Необходимо выстраивать доверительные отношения с клиентом, а для этого нужно каждый раз подтверждать свою надежность и оправдывать завоеванное доверие. „Грузовичкоф“ работает круглосуточно и без выходных, поэтому, даже если перевозка запланирована на 5 утра 1 января, наш экипаж придет вовремя и все довезет в целости и сохранности. Для многих клиентов это удивительно — и невероятно ценно. Именно поэтому мы стремимся быть опорой и поддержкой для наших пользователей каждый день и в любых обстоятельствах», — заключает господин Назаров. ■