Эссе в номинации Best Customer eXperience Team Awards – «Награда Лучшей команде». Группа Оплаты получателем DHL Express в России.

«Объединяться вместе — начало, быть вместе — прогресс, и работать вместе — успех» – Генри Форд

Позитивный клиентский опыт как проекция успешной команды

«Добрый день, компания DHL, чем могу Вам помочь?» - с этой фразы начинается день любого консультанта группы Transport Collect, диалог с клиентом, история доставки важного груза, история поиска решения, история взаимного успеха.

Ежедневно к нам обращаются сотни клиентов, которым требуется специальная услуга — доставка груза за счет получателя по России и из-за рубежа. Каждый день они делают выбор в пользу группы Оплаты получателем компании DHL, чтобы получить сервис высокого уровня и решение своих логистических задач, даже если эти задачи с первого взгляда кажутся непосильными.

Сегодня снова поступил запрос от сотрудника фонда «Подари Жизнь». Нам предстоит организовать доставку из Германии дорогостоящего лекарства для ребенка с онкологическим заболеванием.

Еще 16 лет назад, а именно столько времени существует наш дружный коллектив, это было бы почти невыполнимой задачей и потребовалось бы найти индивидуальное решение, чтобы осуществить данную транспортировку. Однако, успешная компания, так же, как и любое успешное подразделение компании, всегда находится на шаг впереди потребностей клиента, предлагая тот сервис, который будет действительно востребован. Так, в 2000 году двое сотрудников общего отдела по работе с клиентами стали предлагать клиентам новую услугу — доставка грузов по России с оплатой при получении.

Со временем эта услуга стала пользоваться популярностью, и вот уже создано специальное подразделение отдела по работе с клиентами - группа оплаты получателем по России или Transport Collect Domestic.

В работе группы было несколько направлений: туризм, медицина, государственные учреждения, банки, автомобильная промышленность, машиностроение, химическая промышленность и сельское хозяйство. Пожалуй, не оставалось ни одной отрасли, с которой бы мы ни сотрудничали.

Грамотно организованный процесс разделения обязанностей способствовал тому, что каждый консультант нашел свою нишу в структуре отдела и досконально изучил все нюансы и тонкости своего направления. Мы делились опытом и знаниями друг с другом, коллегами из регионов и других отделов, и казалось, знали все.

Но, как говорится, пределов совершенству нет. И клиенты стали ставить перед нами все более сложные и нестандартные задачи. В 2009 году мы вышли на международный уровень и стали обрабатывать заказы, оплаченные получателем, поступающие из-за рубежа и за рубеж.

На сегодняшний день группа насчитывает уже 13 сотрудников, каждый из которых прикладывает максимум усилий для улучшения результативности, качества работы и самосовершенствования. Группа Transport Collect является лицом DHL России на международном уровне.

«Конечно, у нас есть опыт подобных доставок» - такие слова часто можно услышать из уст консультантов. И это не пустые слова — за ними скрывается уверенность в собственных персональных навыках и профессионализме, знании и многолетнем опыте всего коллектива.

Из года в год сервис, предоставляемый группой Transport Collect, всё больше усложнялся, предвосхищая потребности клиентов-заказчиков. Мы стали предлагать доставку из-за рубежа грузов нестандартных размеров или требующих специальных условий транспортировки, находить индивидуальные решения для того, чтобы грузы вовремя и в целости и сохранности были доставлены заинтересованным получателям. Так, мы преобрели уникальный опыт в организации доставки из Европы стволовых клеток в сосуде Дьюара. Требования клиента были высоки — сосуд, в котором содержался жизненно важный груз, должен был быть срочно авиатранспортом доставлен в Москву, не подвергаясь рентгеновскому облучению, на основе которого работают сканеры на всех сортировочных пунктах и в аэропортах. Только фантастически слаженная и оперативная работа нашей команды с коллегами за рубежом способствовала успешной доставке груза. Филигранная работа сотрудников группы Transport Collect по сложности исполнения не уступала, пожалуй, устройству самого сосуда Дьюара.

Этот опыт дал уверенность в том, что наша команда может многое, что доверие каждого клиента будет оправданно на сто процентов и что мы для него — выбор номер один.

На сегодняшний день мы являемся выбором номер один для фонда «Подари Жизнь».

«DHL Express –единственная компания, принявшая участие в разработке самого процесса импорта и согласившаяся не только перевозить лекарства для наших подопечных, но и заниматься их таможенным оформлением. При этом DHL Express доставляет часть лекарств безвозмездно, а остальную часть с существенной скидкой; более того, все брокерские услуги осуществляются компанией бесплатно. Но главное в нашем сотрудничестве даже не скидки, а быстрота и надежность. Теперь мы можем быть уверены, что заказанные за границей лекарства попадут к нашим подопечным вовремя, с соблюдением температурного режима и без проблем на таможне. Первым лекарством, которое доставила компания DHL Express, стал препарат «Эрвиназа» из Англии для Максима Ивкина. Это произошло в феврале 2011 года. И с тех пор обеспечение подопечных фонда незарегистрированными в России лекарствами перешло на качественно иной уровень. Наши волонтеры больше не должны провозить лекарство в личном багаже, рискуя нарваться на таможенный досмотр со всеми вытекающими отсюда последствиями… Мы благодарим компанию DHL за сотрудничество, быструю и надежную доставку наших жизненно

важных грузов. Спасибо!» - информация с официального сайта фонда «Подари Жизнь».

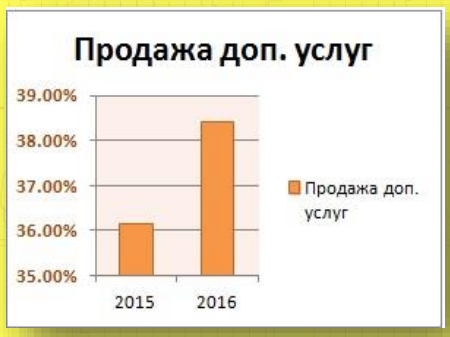
Мы знаем, какого рода сервис требуется клиенту, знаем, чего он ждет от нас: индивидуальный подход, скорость доставки, постоянный контроль и стопроцентный результат, так как от этого зависит жизнь пациента, мы знаем, как обеспечить эти требования, именно поэтому он обращается именно к нам. Как завоевать доверие, удержать лояльность клиента и обеспечить успешное сотрудничество с ним на годы? Всё это возможно только благодаря настоящему профессионализму команды Transport Collect, ее навыкам и умениям, сплоченности, энтузиазму и глубокой ориентированности на нужды клиента.

«Да, я понимаю, что эта доставка очень срочная. Мы постараемся сделать всё возможное, чтобы доставить груз вовремя» - говоря это, консультант Transport Collect берет на себя ответственность за своевременность выполнения заказа от клиента. Любой заказ имеет особое значение. Он должен быть вовремя принят в работу и никогда не оставаться без контроля. В этом нам помогают ключевые показатели уровня сервиса (Grade of Service) и своевременности принятия международных заказов в работу (On Time Response). Результаты этих показателей постоянно увеличиваются и являются одними из самых высоких в Европейском регионе. В среднем в 2016 году GOS составил – 95,72% при норме 90% (звонков принятых в течение 10 секунд) и OTR – 99,59% при норме 95% (заказов, принятых в работу в течение 8 рабочих часов).

Но что бы значили эти цифры без командной работы, без поддержки друг друга и взаимовыручки?

Сегодня у сотрудника, принявшего в работу заказ от фонда «Подари Жизнь», ранняя смена. Когда отправку за рубежом заберут и в системе появится номер накладной для отслеживания, сотрудника уже не будет на рабочем месте. Однако, коллега предупрежден, готов работать с заказом до конца рабочего дня, и клиент не останется без информации. Обращаясь в группу Transport Collect к любому консультанту, клиент получит полную информацию о ходе работы со своим заказом.

«Конечно, мы можем предложить широкий спектр упаковки, а также сможем обеспечить повышенную ответственность для данного груза на всем пути следования» - сообщает консультант, и эти слова означают, что, отправляя груз по нашей сети и приобретая дополнительные услуги, клиент будет уверен в надежности доставки и безопасности груза.



«Мы будем постоянно отслеживать выполнение вашего запроса, координировать работу коллег и информировать вас в любое удобное время» - это обещание, данное клиенту, должно быть выполнено, во что бы то ни стало. Как это сделать при большом количестве запросов и входящих звонков? Каждый сотрудник Transport Collect не понаслышке знает о том, что такое Time Management, как правильно расставить приоритеты в работе, с чего лучше начать свой рабочий день и чем закончить. Работа не ограничивается приемом звонков от клиентов, параллельно с этим необходимо выполнить еще огромное количество задач: отследить заказы, изменить статусы запросов в системе, ответить на электронные письма от клиентов и коммерческих представителей, согласовать доставку с операционным отделом или отделом опасных грузов и т.д. Впору

быть многорукими Шивами или Цезарями, виртуозно делающими несколько дел одновременно. В этом постоянном диалоге с большим количеством людей сотрудник Transport Collect – основная фигура, он полностью владеет информацией, предоставляет ее вовремя и вежливо. Эти навыки оцениваются ключевым показателем качества ведения разговора или файла (Quality Evaluation), который в 2016 году составил 99,05% при норме 95%.

«Ваш груз забрали, запишите, пожалуйста, номер накладной» - консультант с радостью сообщает клиенту об успешном выполнении заказа. Завтра долгожданный груз будет доставлен маленькому пациенту федерального научно-клинического центра им. Дмитрия Рогачёва. Ребенку своевременно будет оказана помощь. Для группы Transport Collect работа с заказом закончена, но, безусловно, борьба за жизнь и здоровье подопечных фонда не завершена, она продолжается, и появляются всё новые проекты, требующие срочных решений. Мы рады тому, что ежедневное достижение нами высоких результатов вносит свой вклад в это общее большое дело.

В июле 2016 года аудиторы Центра Качества DHL провели проверку подразделения Customer Service и дали высокую оценку работы группы Transport Collect. Это придало нашей команде уверенность в собственных силах и возможности совершенствоваться дальше.

Достижение столь высокого результата зависит от многих факторов - это не только индивидуальная работа каждого консультанта, стремление к превосходным результатам, высокий уровень ориентации на потребности клиента, но и работа коллектива, командный дух, настрой на общий успех и желание вносить личный вклад в этот успех.

Любая команда — это семья, в которой, конечно, ничего не получится, если каждый в ней сам за себя. Объединиться, узнать друг друга лучше и понять, кто чем живет, нам помогают регулярные совместные мероприятия. Если сравнить команду с человеческим организмом, а тимбилдинг с медициной, то совместные мероприятия для команды - это как небольшой отпуск у моря для улучшения физического и духовного состояния человека. Серьезные заболевания не вылечить, к олимпийским играм не подготовиться, но определенная польза все же имеется: мозги проветрились, кости размялись, стресс снялся: можно начинать готовиться к новым подвигам.

«Чем еще я могу помочь?» - любой консультант DHL задаст этот вопрос клиенту прежде, чем попрощаться. И, действительно, быть может у клиента остались не решенными еще какие-то вопросы, возможно, он нуждается в чем-то большем, чем тот сервис, который ему уже оказали?

В июле 2016 года в рамках проекта фонда «Подари Жизнь» диагностики острого миелоидного лейкоза группа Transport Collect начала осуществлять доставку биообразцов из регионов России. Оказалось, мы, действительно, можем сделать больше, чем думали.

«В качестве компании, осуществляющей доставку образцов, предлагается привлечь DHL, в первую очередь в связи с широкой региональной сетью и существованием специального продукта Medical Express, обеспечивающего соблюдение условий и сроков транспортировки» - информация с официального сайта фонда «Подари Жизнь».

Дмитрий Петров

Координатор проектов фонда «Подари Жизнь»

Самым приятным новогодним подарком для нашей группы стали эти теплые слова:

«Уходящий год — особенный для нашего фонда: нам исполнилось 10 лет. Опыт этих лет показывает, что вместе мы можем многое изменить, исполнить самую смелую мечту — подарить жизнь.
Дети, которым мы помогали в самом начале, уже выросли, выучились, обзавелись семьями. Бывшие подопечные сами стали волонтерами и благотворителями, и это - Ваша заслуга!
Спасибо за то, что помогаете!
Желаем в наступающем году здоровья и счастья. Пусть Ваши мечты тоже обязательно сбываются!» - Дмитрий Петров, фонд «Подари Жизнь».