

Сегодня на нашей планете трудно найти такое место, где человек не ведет свою хозяйственную или исследовательскую деятельность. А это значит, что наряду со многими достижениями цивилизации (телевидение, компьютерная техника, сверхскоростные средства передвижения и спутниковая связь GLOBALSTAR) жизненно необходимыми остаются привычные всем почтовые услуги. Почта, являясь средством обмена информацией и связующим звеном деловой и общественной жизни, в свою очередь не осталась в стороне от общемирового научно-технического прогресса и приобрела новые качества, востребованные на современном этапе развития.

# ДАТАКОМ®

мы решаем задачи

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ. № 5, ВЫХОДИТ С СЕНТЯБРЯ 2001 г. МАЙ 2002 г.

## ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В DHL



Новый уровень сервиса позволяет не только более качественно и мобильно осуществлять перевозки, но и охватывать ранее недоступные территории. Одним из важнейших конкурентных преимуществ любой курьерской службы, специализирующейся на экспресс-перевозках, является быстрая географическая экспансия. Трудности с осуществлением отправок и доставок все еще возникают в отдаленных местностях, в городах с небольшим количеством населения и нерегулярным транспортным сообщением, но постоянное расширение зоны обслуживания является одним из приоритетных направлений политики компании DHL. На сегодняшний день на территории России филиалы и агентства компании DHL располагаются более чем в 60 городах, а всего обслуживается свыше 240 на-

селенных пунктов. В районы, где отсутствуют агентства и офисы DHL, направляются специальные курьеры.

Магадан входит в список городов регулярного обслуживания курьерской службы DHL, хотя географическое положение и масштабы экономической деятельности служат своеобразными ограничителями почтовых отправок. Для сравнения, в Москве 35 офисов, расположенных в разных районах города, в Санкт-Петербурге – 7, в Магадане – только одно агентство.

Компания «ДАТАКОМ» представляет курьерскую службу DHL в городе Магадане и Магаданской области с ноября 2001 года. Уже в течение первого месяца обозначился круг постоянных клиентов, регулярно пользующихся услугами DHL. Как правило, это крупные компании, ведущие внешнеэкономическую деятельность, специализирующиеся на горных разработках или добыче морепродуктов – двух основных хозяйственных отраслях нашего края. Кроме того, нередки обращения от частных

лиц, которым в силу необходимости требуется срочно переслать какие-либо документы. Дополнительным удобством является запрос на доставку из другого города или отправка за счет получателя, что также входит в список услуг DHL и предоставляет клиенту альтернативу в выборе формы сотрудничества.

В основном курьерская служба DHL ориентируется на международные перевозки (69% от общего количества отправок, прошедших через отделение во Владивостоке в 2001 году), а доставку по России считает для себя дополнительным видом деятельности.

Постоянно растущий темп современной жизни определяет дальнейшее развитие сферы услуг. Курьерские компании проявляют все больший интерес к Дальнему Востоку. Особенно перспективным в глазах операторов экспресс-почты выглядит Сахалин, значение которого резко возросло в связи с освоением шельфа. Хабаровский край, Приморье и Магаданская область также входят в сферу перспективных коммерческих планов компании DHL.

Компания «ДАТАКОМ» на Магаданском рынке уже несколько лет успешно осуществляет свою деятельность в сфере информационных технологий. Курьерские услуги – новое и весьма перспективное направление работы. Уровень профессиональной подготовки сотрудников и технические возможности компании позволяют прогнозировать быстрое развитие магаданского отделения DHL и высокое качество предоставляемых услуг.

## ВОЗНИКНОВЕНИЕ DHL

20 сентября 1969 года - дата регистрации компании DHL в городе Редвуд (Redwood City) недалеко от Сан-Франциско, США. Название компании составляют первые буквы имен ее основателей: D - Dalsey, H - Hillblom, L - Lynn. Вместе они разработали систему доставки так называемых «time-sensitive materials», таких, как: таможенные документы на оформление грузов торговых судов, банковских документов, которые стали доставляться самолетом с курьером, «от двери до двери», что существенно сократило время ожидания и расходы клиентов. Первый маршрут обслуживания DHL связал Сан-Франциско и Гавайи. Первым клиентом DHL была грузовая компания Ситрейн (Seatrain), расположенная на Гавайях.

1972 год. В Гонконге зарегистрирована компания DHL International Ltd. для обеспечения деятельности во всех странах мира за пределами США.

1973 год. Уникальный опыт DHL в области международной

луги в Саудовской Аравии и на Ближнем Востоке в целом.

1977 год. Компания начинает обслуживать страны Латинской Америки.

экспресс-авиадоставки способствует выходу компании на западноевропейский рынок.

1974 год. В этом году в Лондоне открывается представительство DHL для обслуживания Соединенного Королевства Великобритании и Ирландии.

1975 год. Формируется Европейский регион, центром по обслуживанию которого становятся Нидерланды.

1976 год. DHL расширяет географию бизнеса, предлагая свои ус-

1978 год. DHL осваивает Африканский континент.

1983 год. DHL становится первой компанией, предложившей услуги по экспресс-авиадоставке в Восточной Европе. В этом же году открывается крупнейший сортировочный центр компании в международном аэропорту Цинциннати.

1984 год. Компания DHL начинает работу в Советском Союзе открыв первый офис в Москве (первоначально фирма осуществляла свою

деятельность через «Союзвнештранс»).

1985 год. Открытие Узлового Сортировочного Центра (HUB) в Брюсселе для обслуживания стран Восточной и Западной Европы.

1986 год. DHL становится первой курьерской службой, предложившей экспресс-авиадоставку в КНР.

1988 год. Для еще более эффективного отслеживания грузоот-

правлений на всем пути следования DHL переходит к использованию высокоскоростной глобальной системы связи DHLNET.

1991 год. Начало географической экспансии. Открытие офисов на Дальнем Востоке.

1992 год. DHL начинает обслуживать страны Прибалтики, Алба-

стического представительства в Тольятти (Южно-Волжский регион).

1994 год. DHL начинает осваивать Сибирь и Урал.

1997 год. Компания начинает предлагать полный спектр услуг авиаэкспресс-доставки за рубеж, по России и странам СНГ. Московский офис DHL получает сертификат соот-



ветствия международному стандарту качества ISO 9002 (ISO 9002). Это официальное признание того, что DHL в Москве обеспечивает сервис высокого уровня, отвечающий мировым стандартам.

1999 год. Получена лицензия таможенного брокера. В Российской Федерации зарегистрировано 20 собственных филиалов и более 60 агентств. Число сотрудников превышает 700 человек, которые обслуживают 250 городов.

## УСЛУГИ DHL

Все услуги, которые оказывает своим клиентам DHL, можно разбить на 3 группы: основные, дополнительные и специальные. Если специальные предоставляются за дополнительную плату и только некоторым клиентам, то при обращении к основной группе клиент может рассчитывать на следующие характеристики: скорость, международность, только внутри сети DHL, «от двери до двери». В ряду основных услуг DHL предлагает:

**DOM.** Внутренняя почтовая служба; **DOX.** Международная экспресс-доставка документов и предметов, не требующих оформления таможенной декларации; **Import Express.** Пересылка грузов из стран-участниц системы с оплатой при получении; **WPX.** Международная экспресс-доставка посылок; **XPD.** Экспресс-документы.

У дополнительных услуг одна или несколько из перечисленных характеристик могут отсутствовать. К дополнительным услугам DHL относят:

**Airfreight.** Доставка грузов, которые не подходят под определение категории WPX. Как правило, это тяжелые объемные грузы; **Worldmail.** Международная почтовая служба; **Услуги центра логистики.** Специальные услуги предоставляются дополнительно к пакету основных или специальных, но не входят в них. Вы можете просить DHL о предоставлении: **Страхования отправления;** **Специального курьера** для отправки срочной корреспонденции или груза в пределах СНГ в том числе в города, где нет офисов компании.

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ DHL

DHL лидирует в индустрии международной авиаэкспрессдоставки, используя передовые технологии, что позволяет клиентам легко получать информацию по заказу и отслеживанию отправок. Инвестиции в информационные технологии позволяют использовать все передовое в индустрии экспресс доставки, что в свою очередь обеспечивает конкурентоспособность клиентов, пользующихся услугами DHL.

## DHLNET™

DHLNET является высокоскоростной информационной сетью стандарта TCP/IP, позволяющей клиентам получать информацию о статусе отправки и рассчитывать сроки доставки и стоимость отправки по всему миру. В сети DHLNET применяются технологии X.25 и Frame Relay. DHLNET также обеспечивает получение своевременной информации по всему маршруту отправки, что позволяет осуществлять эффективную транспортировку по всему миру.

## Автоматизированная сортировка

DHLNET обеспечивает получение информации об отправлениях до их фактического прибытия, что позволяет быстрее пропускать их через сортировочные центры. Конфигурация сортировочной системы позволяет считывать информацию с каждой отправки (по штрих коду) по мере их продвижения и распределять их на ближайшие авиарейсы. Также обеспечивается сохранение и дублирование информации о прохождении отправок через сортировочные узлы.

## Таможенные процедуры

DHLNET также позволяет передачу соответствующей документации на рабочие места работников таможни в стране назначения что обеспечивает «очистку» товаров до их прибытия там, где это позволено таможенным законодательством.

## Электронный обмен данными (EDI)

EDI позволяет клиентам DHL напрямую связываться с DHL по электронным каналам связи. Использование EDI ускоряет и облегчает учет отправок и расходов.

## Автоматический голосовой режим

В некоторых странах установлена система отслеживания отправок работающая в телефонном диалоге с клиентом.

Для того чтобы воспользоваться услугами DHL, позвоните в ближайший офис компании в отдел по обслуживанию клиентов и оформите заказ на визит курьера. Для грузов, подлежащих таможенной обработке, персонал DHL, на основании предоставленных отправителем документов и в соответствии с таможенным законодательством, обеспечит оформление декларации и прохождение через таможню.

В любой момент Вы можете получить сведения о местонахождении и статусе Вашего груза с помощью уникальной информационной системы, которая позволяет контролировать путь следования груза по сети DHL до получателя.

## Всемирная сеть DHL: цифры и факты

Сегодня DHL является компанией номер один в индустрии экспресс-авиадоставки. Это крупнейшая в мире международная сеть, объединяющая более 635,000 пунктов в 228 странах и территориях мира.

Благодаря постоянному расширению и модернизации своих офисов, сортировочных центров и набора услуг, DHL сохраняет свое лидирующее положение в области экспресс-авиадоставки. Основу транспортной системы DHL составляют 33 международных сортировочных центра, собственный воздушный флот и наземный транспорт, насчитывающий более 18 тысяч автомобилей. Парк самолетов в 252 единицы позволяет DHL занимать 1-е место в Европе среди грузовых авиакомпаний. Акционерами компании являются Lufthansa Cargo

AG (25%), Japan Airlines (1%), и Deutsche Post AG (51%). Остальные 23% акций принадлежат физическим лицам и DHL. Ежегодно DHL доставляет свыше 100 миллионов различных грузов, т.е. более 260 тысяч отправок в день. Компания работает в 228 странах мира, а число маршрутов, по которым осуществляются перевозки, превышает 85 тысяч. DHL контролирует более 40% мирового рынка перевозок документов и грузов. Доля DHL на мировом рынке экспресс-авиадоставки сегодня составляет 39%. DHL перевозит более 140 миллионов отправок ежегодно, обслуживая более миллиона клиентов. Штат сотрудников компании насчитывает свыше 64,000 человек. DHL по праву гордится своим квалифицированным персоналом, без которого успех компании был бы невозможен.

## DHL В РОССИИ

Расширение деятельности и история роста компании отражают процесс глобализации торговли. По мере того как клиенты DHL закрепляли за собой новые рынки, компания развивалась вместе с ними, обеспечивая инфраструктурную поддержку. В 1984 году компания первой предложила услуги по международной экспресс-доставке на территории Советского Союза. В 1989 году DHL создала совместное предприятие с финской транспортной компанией «СОФИ», а в 1993 году стала одним из первых в России коммерческим предприятием со 100-процентным иностранным капиталом.

Основой бизнеса DHL является экспресс-доставка «от двери до двери» отправок весом до 250 кг с использованием собственной сети продаж. DHL лидирует среди курьерских служб, ее доля на рынке экспресс-доставки в СНГ превышает 50%. Компания DHL по итогам работы в 1997 году на российском рынке превысила плановые показатели по количеству перевозимой корреспонденции и грузов на 8%. За этот период компания обеспечила выполнение более 1 млн. заказов по доставке грузов и корреспонденции, что составляет примерно 121% от показателей 1996 года. Общий вес перевезенных DHL грузов и корреспонденции составил 2000 тонн.оборот компании DHL в России за 1997 год увеличился на 26%. В 1998 году, несмотря на кризис, общее количество грузов перевезенных DHL в России, превысило результаты 1997 года на 7%.

Компания постоянно расширяет собственную инфраструктуру и внедряет новые информационные технологии. В рамках проводимой инвестиционной программы в 1995 году в

международном аэропорту «Шереметьево-2» в Москве был открыт собственный таможенный терминал, технические возможности которого позволяют обрабатывать около 5 тонн груза ежедневно. DHL также расширяет парк своих автомобилей, число которых уже достигло 120. Примерно 4% от прибыли компании направляется на обучение персонала, его численность в России превысила 700 человек. Значительная часть средств инвестируется в открытие новых офисов.

Большое внимание DHL уделяет развитию своей сети в регионах России. В настоящее время DHL обслуживает на постоянной основе более 240 городов и населенных пунктов России. Компания имеет свыше 60 офисов и агентств – от Калининграда до Южно-Сахалинска, от Мурманска до Сочи. Политика компании, направленная на расширение географии бизнеса и ориентацию сервиса на специфику местного рынка, позволяет DHL обеспечивать стабильную связь для многих российских компаний с их зарубежными партнерами. Инвестиции направляются в первую

очередь на совершенствование систем обработки грузов, средств автоматизации и связи, а также информационных технологий.

В России и странах СНГ DHL работает с 1984 года. На сегодняшний день компания имеет более 130 собственных и агентских офисов во всех странах СНГ и обслуживает около 800 городов и населенных пунктов, из них в России – свыше 450 городов. За почти шестнадцать лет работы в России компания инвестировала в развитие своей инфраструктуры в стране более 50 млн. долларов США, из них свыше 25 млн. долларов – за последние три года и более 5 млн. долларов – в 2000 году. Доля компании среди курьерских служб на рынке России оценивается в 51% (по данным агентства Research International). Подробную информацию о работе компании DHL и услугах, которые она предоставляет на российском рынке, можно получить в Интернете по адресу [www.dhl.ru](http://www.dhl.ru), где также возможно сделать заказ на перевозку грузов в режиме on-line и отследить процесс доставки отправления.

## DHL на Дальнем Востоке России

4 представительства,

14 агентств



- Владивосток
- Хабаровск
- Находка
- Южно-Сахалинск
- Ванино
- Петропавловск-Камчатский
- Врангель
- Советская Гавань
- Магадан
- Комсомольск-на-Амуре
- Николаевск-на-Амуре
- Якутск
- Благовещенск
- Уссурийск
- Биробиджан
- Холмск
- Невельск
- Корсаков

# НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ



## 1. В чём разница между DHL, TNT, EMS...?

Разница в качестве сервиса и спектре услуг, предоставляемых этими компаниями, и стратегией развития в мире и по России. Компания DHL – признанный лидер на рынке авиаэкспресс-доставки, которая гарантирует высокое качество сервиса и полный набор услуг. Вы платите не просто за листок бумаги, пакет документов или посылку, Вы оплачиваете предоставление вам высококачественной услуги доставки вашего отправления из рук отправителя в руки получателя под роспись; услуга включает в себя: вызов курьера и его приезд к вам в любое удобное для вас время, предоставление непромокаемой внешней упаковки, сама транспортировка вашего груза в пункт назначения, также доставка курьером в руки получателя, возможность отслеживания груза по всему пути следования, предоставленные копии доставочного листа.

## 2. Почему тарифы по России в долларах?

ЗАО «DHL International» является предприятием связи, а на основании нормативных документов РФ такое предприятие имеет право вести учет и расчет тарифов в иностранной валюте. Расчёты же с клиентами осуществляются только в рублях.

## 3. Почему тарифы DHL отличаются от тарифов других курьерских служб?

Потому что качество и спектр услуг, предоставляемых DHL, намного выше, чем у других подобных служб. Вы платите не просто за лист бумаги или посылку, Вы платите за предоставление Вам высококачественной услуги доставки вашего отправления из рук отправителя в руки получателя под роспись; услуга включает в себя: вызов курьера и его прибытие к вам в любое удобное для вас время, круглосуточную информацию о доставке, возможность переадресации, возможность отслеживания груза и т.д.

## 4. Почему DHL начисляет НДС, а EMS – нет?

Специфический характер грузов, перевозимых экспресс-перевозчиками, в том числе и DHL (как правило, неконтрактные грузы, не имеющие коммерческой ценности), не представляет возможности обеспечить подтверждение экспортного ха-

рактера услуг в соответствии с действующим законодательством. Поэтому взимание НДС за услуги является прямым следствием норм действующего налогового законодательства.

## 5. Гарантируется ли доставка вовремя?

Будут предприняты все разумные действия для доставки Вашего отправления в соответствии с регулярным расписанием, но компания не несёт ответственности за задержки, явившиеся следствием обстоятельств непреодолимой силы (погодные условия, форс-мажор, вмешательство государственных органов...)

## 6. Существует ли гарантия того, что отправление не потеряется?

Ваш груз контролируется на всём пути его следования чтобы доставить его в минимально короткие сроки. В Магадане получить информацию о состоянии груза Вы можете, позвонив в офис компании ДАТАКОМ и назвав номер авианакладной. Вы также можете воспользоваться услугой E-track в Интернете, с помощью которой вы в любое время дня и ночи получите информацию о местонахождении вашей отправки. Вы также можете произвести отслеживание, воспользовавшись своим мобильным телефоном, при помощи: Message Editor (SMS) по +44 7720 33 44 55; WAP по адресу <http://wap.dhl.com>

## 7. Почему выходные дни не входят в транзитное время?

В выходные дни нет движения грузов как по сети DHL, так и в пунктах прибытия / назначения. Пункты приёма и выдачи, как правило, не работают, как и большинство клиентов.

## 8. Можно ли привезти отправку прямо к самолёту перед его вылетом?

Это невозможно, поскольку весь груз перед отправкой проходит соответствующее оформление (включая таможенную обработку) и отправляется консолидировано в опломбированных мешках.

## 9. Какая упаковка отправлений используется в DHL?

DHL располагает стандартными видами упаковок (коробка, флайер,

тубус). Клиента просят дополнительно упаковать груз только в том случае, если груз требует особой осторожности при пересылке (например, хрупкий груз, который может повредиться), либо груз имеет нестандартные размеры, и ни одна из вышеуказанных упаковок не подходит.

## 10. Какие у DHL преимущества перед другими подобными службами?

DHL – признанный лидер на рынке, т.е. свыше 3 млн. клиентов во всём мире признают DHL как самого надёжного экспресс-перевозчика; Географический охват;

Постоянный контроль за прохождением груза и возможность получить информацию о состоянии груза в любое время в режиме «on-line»;

Качество сервиса, визит курьера...

Единственная компания экспресс-доставки в России, получившая международный сертификат качества, выданный Российским Морским Регистром;

Самая быстрая служба для доставки грузов внутри страны;

Первая среди компаний авиаэкспресс-доставки получила лицензию Государственного таможенного комитета Российской Федерации на осуществление деятельности в качестве таможенного брокера.

Любой клиент, имеющий доступ к системе электронной почты, может получить информацию о статусе своего груза, отправленного за границу, воспользовавшись адресом [Track@DHL.com](mailto:Track@DHL.com). В одном запросе клиент может перечислить до 10 номеров авиационных накладных DHL. Эта услуга называется e-Track. Она была разработана с целью расширения возможностей доступа клиентов к информации о своих грузах.

## МЕХАНИЗМ ОТСЛЕЖИВАНИЯ

При этом клиентам DHL нет необходимости устанавливать дополнительное программное обеспечение или специальное оборудование, достаточно иметь доступ к электронной почте. E-Track дополняет такие уже существующие услуги как Customer Access, получение информации через отдел по работе с клиентами, Web site. Отслеживание грузов через электронную почту помогает клиентам экономить свое время на выяснение деталей интересующей их доставки. Получение информации через E-Track осуществляется следующим образом:



■ Перечисляются номера авиационных накладных (Shipment Airwaybill);

■ Отправляется сообщение на адрес: [Track@DHL.com](mailto:Track@DHL.com);

■ Если помимо номеров добавляется текст, например, «Please, send me details on shipment number 1234567890», то программное приложение в DHL выбирает номер накладной в сообщении и запрашивает детали через общую базу данных по отслеживанию грузов (Global Tracking and Tracing).

## Основные характеристики услуги:

- работает через электронную почту;
- доступна любому потенциальному пользователю, при условии правильно указанного адреса;
- возможность отслеживать десятизначный номер авиационной накладной DHL;
- не требует от клиента установки дополнительного программного обеспечения или оборудования;
- возвращает информацию, обработанную по таким же правилам, как запрос через Internet.

## Список грузов, запрещенных к отправке через DHL:

- Животные
- Асбест
- Валюта
- Золото, серебро в слитках, ювелирные изделия из драгоценных металлов и драгоценные камни
- Огнестрельное оружие, части, боеприпасы
- Пушнина
- Опасные и взрывчатые вещества (список IATA)
- Человеческие останки, прах
- Наркотики
- Российские паспорта за пределы СНГ
- Товары, ввоз в страну которых запрещен законами этой страны, штата или местными органами власти любой страны, в которую или через которую могут следовать эти грузы.

## ИСТОРИЯ ПОЯВЛЕНИЯ КУРЬЕРСКИХ СЛУЖБ

**Срочная доставка появилась в 1907 году в США. Эту услугу стала оказывать американская автотранспортная компания UPS. Фирма обслуживала цветочные лавки, почтовые отделения и небольшие магазины, которые остро нуждались в перевозках мелких грузов и корреспонденции на небольшие расстояния.**

Спустя почти 40 лет опыт UPS решил перенять австралиец Кен Томас, основавший в 1946 году компанию TNT. Ставка этого перевозчика была сделана на регулярное сообщение между городами. Еще одним новшеством Томаса стала услуга по подтверждению доставки. Всем желающим клиентам выдавалась справка с подписью получателя. Эти факторы, отличающие компанию от конкурентов, дали толчок для быстрого развития бизнеса.

К концу 60-х UPS и TNT уже безраздельно властвовали, но каждая в своей стране. Однако, несмотря на расширение бизнеса, обе компании не спешили внедрять новые технологии и по-прежнему использовали в основном наземный транспорт.

Настоящая революция в курьерском бизнесе произошла в 1969 году. У трех калифорнийских бизнесменов Адриана Дэлси, Ларри Хиллблома и Роберта Линна возникла идея использования для перевозки документов самолетов. Это нововведение позволяло не ограничивать масштаб курьерской сети отдельным материком и создать поистине международную службу доставки, что и было сделано ими в 1969 году. Учредив компанию DHL (название было составлено из первых букв их фамилий), предприниматели положили начало бизнесу, который успешно и динамично развивается во всем мире и уже второй десяток лет в России.

## КРАТКИЙ ОБЗОР КУРЬЕРСКИХ СЛУЖБ

### TNT

Компания TNT предлагает своим клиентам целый ряд услуг по срочной и сверхсрочной в зависимости от возникающих транспортных задач доставке документов, посылок и грузов всех видов практически в любую страну мира. В компании работают более 50 тысяч человек из 200 стран мира. В Россию TNT пришла в 1989 году. Компания имеет 2 оперативных центра в Москве и Санкт-Петербурге и сеть агентов во всех регионах России. На Дальнем Востоке агенты занимаются в основном доставкой «до дверей» адресата отправлений, приходящих откуда-либо по линии TNT. Сами же заказов не принимают.

### UPS

Старейшая компания экспресс-доставки. Начала работать в США в 1907 году. Значительную часть дохода компании до сих пор приносит внутриамериканский рынок. Сеть UPS охватывает более 200 стран мира. В России компания работает с 1989 года.

### Pony Express

Компания Pony Express была основана в 1992 г. для осуществления экспресс курьерских услуг по СНГ. В течение нескольких лет работы на рынке стала одной из самых крупных курьерских компаний по СНГ. Компания обеспечивает доставку почты по принципу «от двери до двери». Сеть пунктов назначения по СНГ, обслуживаемых компанией Pony Express, включает более 200 городов. За всеми отправлениями ведется строгий контроль с момента приема и до доставки. Услуги включают как стандартный комплекс курьерских услуг, так и упаковку, страхование, подтверждение о доставке.

### EMC Гарантпост

Российско-французское предприятие экспресс-почта России EMC Гарантпост создано под эгидой Всемирного Почтового Союза (специализированного органа ООН) как национальный оператор глобальной системы всемирной экспресс-доставки EXPRESS MAIL SERVICE. Предназначение данной системы, включающей в себя 750 000 бюро EMC во всех странах мира, заключается в доставке по всему миру корреспонденции, посылок и грузов по принципу «от двери до двери» в экспресс-режиме. Подобная технология подразумевает строгое соблюдение контрольных сроков прохождения отправления по миру и доставку получателю лично в руки с регистрацией вручения. EMC Гарантпост имеет свои представительства в 82 регионах Российской Федерации.

### FedEx

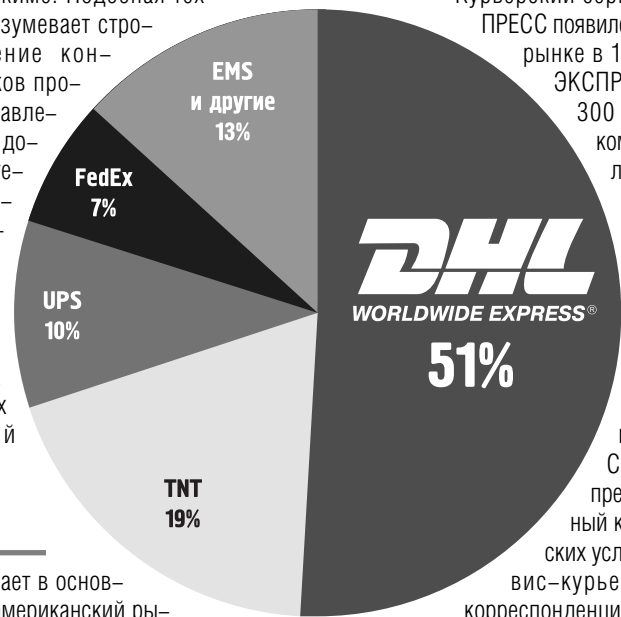
Ставку делает в основном на внутриамериканский рынок. В компании работают 168 тысяч человек. На российском рынке FedEx представляет компания Эльф-91, которая полномочна заключать от имени FedEx агентские договоры с российскими фирмами, занимающимися авиаперевозками. На Дальнем Востоке агентов FedEx нет только в Чукотском и Корякском автономном округах.

### Зест-Экспресс

В 1993 году была создана служба Зест-Экспресс. Зест-Экспресс предлагает услуги по доставке корреспонденции и грузов в срочном и обычном режиме. Компания работает по Москве, Санкт-Петербургу, отправляет грузы и документы в регионы России, ближнее и дальнее зарубежье. Сегодня представители Зест-Экспресс обеспечивают доставку более чем в 120 регионах России. Доставка корреспонденции и посылки осуществляется авиа, автомобильным, железнодорожным транспортом и специальными курьерами. Предоставляются услуги по экспедированию, охране и страхованию грузов.

### СИТИ ЭКСПРЕСС

Курьерский сервис СИТИ ЭКСПРЕСС появился на российском рынке в 1993 году. СИТИ ЭКСПРЕСС – это более 300 сотрудников компаний и филиалов, собственных представительств и агентств. В настоящее время у компании более 30 собственных представительств в городах России. СИТИ ЭКСПРЕСС предоставляют полный комплекс курьерских услуг: местный сервис-курьерская доставка корреспонденции внутри города, междугородный сервис- курьерская доставка во все населенные пункты России, международный сервис – курьерская доставка по всему миру, ремэйл-почтовая доставка по всему миру: курьером – в Лондон, далее – обычной почтой, TracK & Tracе – электронная система, позволяющая клиенту отследить путь отправления, страхование отправления.



## ДЕВИЗ DHL

**При всей популярности рекламной темы, пожалуй, меньше всего говорят и пишут о неотъемлемой составной любой рекламной кампании - слогане (девизе) фирмы. В отличие от логотипа (марки), который создается, как правило, на долгую перспективу и не подвергается изменениям, слоган подчинен рыночным реалиям и меняется вместе с рекламными объявлениями.**

Король слоганов, Coca-Cola, экспериментировала более чем с сотней различных слоганов, начиная от самого простого «Drink Coca Cola». И оказалась гораздо удачливее, чем другие компании. Ее слоганы становились известны всему миру. Перефразируя один из слоганов Coca Cola «Thirst knows no season» («Жажда не знает сезона»), можно добавить; и границ тоже. Классический пример того, как удачно найденный слоган наряду с логотипом активно способствует продвижению бренда на рынке.

Для многих других компаний история выглядит иначе. Дизайнерские решения или слоганы, которые принимаются «на ура» где-нибудь в Америке, могут быть абсолютно неприемлемы и непонятны, скажем, в

России. Это одна из многих проблем, с которой сталкиваются международные бренды сегодня, представляя единый имидж потребителям в разных точках земного Шара.

Пожалуй, эта задача еще труднее для брендов, которые «нельзя потрогать», т.е. для сервисных компаний, занимающихся, например, курьерскими услугами. DHL является типичным представителем такого бренда. Спустя 30 лет компания, созданная тремя предпринимателями в американском городке в Калифорнии, превратилась в огромную международную корпорацию. По последним данным, офисы компании представлены в 228 странах и территориях. По мере выхода на новые рынки возникала необходимость адаптироваться к этим рынкам.

В то время, как логотип компании оставался постоянным в течение всех этих лет, слоган DHL претерпевал изменения. В конце концов, как и у многих других международных брендов, у DHL появился длинный список разных слоганов.

Самые большие изменения произошли за последние 20 лет, т.е. именно в те годы, когда компания наиболее активно завоевывала новые рынки, оправдывая представление о себе, как о действительно международной корпорации.

Одним из самых ранних слоганов был «You couldn't express it better». Он стал чрезвычайно популярным. Многозначность слова express придавала слогану необходимый контекст: Вы пользуетесь лучшей курьерской службой; Вы не могли бы лучше выразить адресату значимость своего отправления. Иными словами, пользуясь услугами такой фирмы, как DHL, Вы демонстрируете партнерам, что цените класс и профессионализм. Постепенно этот слоган был за-

менен другим, более агрессивным: «Super sure, super fast courier» («сверхнадежный, сверхбыстрый курьер»). И, наконец, в интеллектуальных недрах DHL родился слоган «Don't just send it, DHL it», признанный и любимый на всех станциях компании в мире.

Со временем возникла необходимость поиска нового слогана, на этот раз такого, который мог бы продемонстрировать исключительность DHL на мировом рынке. К этому моменту DHL стала межконтинентальной компанией с зональным делением структуры. Это упростило задачу по созданию слоганов, так как позволяло адаптировать бренд к конкретному региону обслуживания DHL и использовать слоган, лучше всего подходящий для специфики местного рынка, понятного для представителей местной культуры. В DHL США, например, был слоган «DHL or else...», а в Латинской Америке: «Your name in good hands».

Если первый адаптировался к прагматичному, приземленному стилю американцев (DHL или... «пеняй на себя»), второй был нацелен на психологию латиноамериканского сообщества, где твое порядочное имя зависит от надежного партнера.

Долгожитель среди слоганов DHL «We keep your promises» появился в 1992 году и с тех пор не изменился. Слоган отразил потребность в партнерских отношениях между компанией-экспресс-доставкой и клиентом, бизнес которого напрямую зависит от качества услуг компании. «Мы выполняем Ваши обещания» – а это означает, что мы участвуем в Вашем бизнесе и для нас значим его результат. Но и этот слоган не стал универсальным, так как в восточном понимании обещания еще не означают их воплощения и не значимы в деловых отношениях. Какова альтернатива? Бренд использовал лаконичное «Every second counts», обращаясь к сути экспресс-доставки, т.е. к скорости!

Практики маркетинговых коммуникаций, без сомнения, ждут того дня, когда новая реальность позволит международным брендам наслаждаться тем же преимуществом, что и Coca-Cola – преимуществом представления единого гармоничного имиджа и единого сообщения по всему миру. Возможно, этот день скоро настанет. А до тех пор DHL во всем мире будет продолжать изобретать новые строки, чтобы плыть дальше в беспокойных, а иногда и бурных, волнах мирового океана.

