

СПЕЦИАЛЬНЫЙ СЕРВИС ДЛЯ НЕСТАНДАРТНЫХ



МАКСИМ ШАПОЧКА,
TNT Express,
руководитель
группы
специалистов
по продуктам
специального
сервиса

Развитие невозможно без отхода от привычных стандартов. В немалой степени это касается и развития бизнеса. Действительно, кто и когда определил, что товар должен доставляться из точки А в точку Б по раз и навсегда установленному маршруту за раз и навсегда отведенное время? И отправляемый груз обязан соответствовать строго определенным весу, объему, размерам? А если не соответствует — тем хуже для груза и его отправителя, а заодно и получателя. Вот и вынуждены были предприниматели, чьи товары отличались от принятых стандартов, тратить на их пересылку лишнее время, деньги и нервы.

Но, как уже было сказано, развитие невозможно без отхода от стандартов. Компания **TNT Express**, занимающаяся экспресс-перевозкой документов, посылок и грузов, широко известна в нашей стране и во всем мире. Конечно, большая часть работы компании — это стандартные отправления, однако бывают и исключения. В **TNT Express** существует отдел специального сервиса (Special Services), который решает нестандартные задачи своих клиентов — например, когда груз очень тяжелый или его габариты превышают допустимые нормы.

В практике компании — экспресс-доставки силовых турбин и генераторов; специалисты компании перевозили

автомобиль Porsche в Доминиканскую республику и даже доставляли двух очаровательных панд в зоопарк Мадрида. Два гигантских медведя — Bing Xing («Звезда Льда») и Hua Zuiba («Губки Бантиком») — покинули свой родной вольер в Шанхае и в кузове грузовика, принадлежащего **TNT Express**, отправились к своему новому дому в испанском зоопарке, объехав почти весь мир.

Данная перевозка представляла собой весьма сложную логистическую операцию, в ходе которой требовалось соблюсти жесткие временные рамки и строго контролировать температурные и другие параметры окружающей среды.

Компания специально создала команду специалистов различных направлений для координации всего процесса перевозки и обеспечения комфорта и безопасности черно-белых путешественников. Панд перевозили с помощью автомобильного и авиационного транспорта. Для того чтобы создать наиболее комфортные условия транспортировки этих двух гигантских медведей, компания **TNT Express** оборудовала их клетки устройствами, регулирующими содержание кислорода в воздухе и температуру окружающей среды, а также приборами, контролирующими давление воздуха в клетках.

Маршрут перевозки был составлен таким образом, чтобы погрузка и выгрузка медведей происходили как можно меньшее количество раз. В течение всей поездки панды находились при оптимальной температуре — около 20° С. Группе ветеринаров был предоставлен специальный привилегированный режим в ходе полета, чтобы они могли сопровождать медведей и ухаживать за ними в течение всего рейса.

Во время перевозки за пандами установили видеонаблюдение, и состояние медведей можно было посто-

янно отслеживать. Специалистами **TNT Express** также был разработан детальный план действий на случай возникновения каких-либо чрезвычайных обстоятельств. Команда специалистов, представляющих различные страны мира, была приведена в состояние готовности на время транспортировки этих редких животных. Доставка панд из Шанхая до Мадрида заняла 2 дня.

Пересылка стандартных отправок осуществляется в рамках стандартного транзитного времени, что тоже порой неприемлемо. Бывает, срочность отправки настолько велика, что необходимо организовать специальную доставку ближайшим рейсом или даже использовать специального курьера, который сам отвезет посылку получателю. **TNT Express** предлагает и такие виды услуг.

В компании всегда есть сотрудники, которые имеют открытые визы в разные страны и готовы вылететь ближайшим рейсом, чтобы доставить важное отправление. Также отдел специального сервиса компании организует целый комплекс дополнительных услуг: складская логистика, сортировка, специальная упаковка.

Конечно, как и в любом деле, специалисты **TNT Express** сталкиваются с трудностями. Тут они более или менее стандартные: проблемы с бронированием места, сложности с

обработкой «необычных» (негабаритных, тяжелых) грузов в аэропортах и терминалах. В своей деятельности **TNT Express** не использует каких-то особенных ноу-хау. Четко отлаженный процесс, большие операционные возможности и огромный практический опыт — вот основа успешной работы компании. И, самое главное условие успеха — это сотрудники **TNT Express**, которые способны решить любую задачу качественно и в кратчайший срок.

