

10

ВНИМАНИЕ, ЮБИЛЕЙ!

ЛЕТ

ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННОЙ
КОМПАНИИ **ATTENTA**

Название Attenta образовано от английского «attention» — «внимание, внимательность». Именно такой смысл создатели Attenta вкладывали в название: чуткая к потребностям клиента, ориентированная на его интересы транспортная компания. 3 марта 2013 года компания празднует круглую дату: 10 лет со дня основания. Об итогах работы, перспективах и дальнейших планах развития нашему корреспонденту рассказал Роман Миронов, генеральный директор Attenta.

— Вы работаете в компании с момента ее создания. Что вы чувствуете накануне своеобразного «дня рождения»?

— 10 лет — достаточно серьезная цифра. Но у меня нет ощущения, что прошло много времени — оно пролетело незаметно. Все начиналось с четырех филиалов и склада, где трудилось, в общей сложности, 15 человек. В первую неделю работы мы отправили только одну машину. С тех пор компания заметно выросла, и это, конечно, радует. Я надеюсь, что мы сохранили тот настрой, который был у нас, когда все только начиналось. Attenta сегодня молодая развивающаяся, динамичная компания. У нас работает много молодых людей, которые растут и развиваются вместе с компанией, поднимаются по карьерной лестнице.

Да и сам российский рынок транспортно-экспедиционных услуг достаточно молодой — самым крупным операторам рынка около 20 лет. Поэтому 10 лет для данного рынка — уже возраст, и то, что нам удалось преодолеть этот рубеж, на мой взгляд, серьезная заявка на успех.

— В чем секрет успеха компании на рынке?

— В наших сотрудниках. Они — главная ценность компании. Атмосфера сплоченности и взаимопомощи в коллективе — один из основополагающих элементов успешной работы организации, ее развития, поэтому мы уделяем большое внимание корпоративным, в частности, командным мероприятиям. Например, 24 февраля этого года на арене спортивного комплекса «Спартак» наша футбольная команда в рамках турнира по мини-футболу сражалась за кубок «TransRussia Cup 2013», разыгрываемый среди транспортных компаний.

— Как Вы считаете, от чего еще зависит успешность компании, занимающейся перевозкой сборных грузов на российском рынке?

— Очень важна скорость реакции на тенденции рынка: она должна быть мгновенной. Это относится не только к рынку транспортных услуг. На мой взгляд, успех компании в любой отрасли зависит от скорости реакции и принятия грамотных решений.

— На какие группы потребителей услуг вы ориентируетесь?

— Прежде всего наши клиенты — крупные производители и дистрибьюторы. Нам интересны большие компании с широко развитой филиальной сетью на территории России. Но мы работаем и с частными лицами: Attenta готова перевезти груз любого клиента, если его можно перевозить.

— **Как изменился спектр услуг компании за эти 10 лет?**

— За последние годы у нас появились такие услуги, как внутригородские перевозки, грузоперевозки полными машинами, ответственное хранение. И вот уже два года мы усиленно работаем над проектом доставки в сетевые магазины. Это направление очень важно для нас, и при доставке в сети мы стараемся максимально учесть все пожелания наших клиентов.

Ключевые направления сегодня — это работа с интернет-магазинами, внедрение экспресс-доставки, а также развитие уже оказываемых услуг. Например, перевозки полными машинами у нас пока ограничены пределами Таможенного союза в рамках Евразийского экономического сообщества (единая таможенная территория Российской Федерации, Белоруссии и Казахстана. — **Прим. ред.**). Я не вижу препятствий, которые могли бы помешать нам организовать грузоперевозки на территории других стран, необязательно СНГ. Специалисты для развития в данном направлении у нас есть.

Возможно, мы будем развивать внутригородские перевозки по региональным подразделениям, эта работа сейчас находится на начальной стадии. Также будут усовершенствованы различные виды упаковки грузов, более широко представлена услуга по ответственному хранению (сейчас мы ее оказываем, скорее, как дополнительную, но планируем внедрить для широкого круга клиентов на постоянной основе). Кроме того, мы совершенствуем технологии по возврату сопроводительных документов отправителям грузов.

В этом году мы планируем открыть и организовать работу нового большого складского терминала в области. Связано это, прежде всего, с введением ограничения на движение грузового транспорта в пределах Москвы.

— **В чем преимущества компании по сравнению с конкурентами?**

— Во-первых, это гибкость при работе с клиентами. Многие заказчики отмечают именно эту сторону работы Attenta. Я не могу сказать, что мы удовлетворяем абсолютно любое пожелание, но мы всегда пытаемся пойти навстречу клиенту и найти общее решение, приемлемый вариант сотрудничества. Если у клиента есть потребности, требующие нестандартных решений, мы стараемся их реализовать в рамках наших технологий.

Кроме того, сейчас компания находится в процессе получения сертификата ISO. По отчету, представленному аудиторами компании Bureau Veritas Certification, мы прошли аудит, осталось лишь получить сам документ, — это вопрос времени.

Таким сертификатом могут похвастать лишь единичные участники российского рынка. А во всем мире сертификат ISO подтверждает надежность компании и выступает гарантом качества предлагаемых услуг. Он особо ценен для компаний, в том числе иностранных, которые также являются обладателями данного сертификата. Такие компании ищут партнеров, имеющих сертификат ISO, поскольку они

понимают все преимущества и важность обладания данным сертификатом.

— **Почему вы решили пройти данную сертификацию?**

— Наша основная цель — повышение качества оказываемых услуг, так было на протяжении всего времени работы компании. Именно поэтому мы решились на трудоемкую и длительную работу по построению системы качества в соответствии с требованиями стандартов ISO. Для этого в компании была внедрена система документов, регламентирующая деятельность сотрудников в рамках всего процесса взаимодействия компании и клиента; был создан отдел качества, контролирующий все этапы работ, начиная от забора груза у клиента и заканчивая его доставкой. Такая система контроля позволяет оперативно реагировать на любые возможные претензии клиента, анализировать возникающие проблемы и проводить работу по устранению их причин, а также исключить эту проблему в дальнейшем. Была разработана программа регулярного обучения сотрудников для повышения уровня их профессионализма.

Особое внимание мы уделяем тому, насколько клиенты остались довольны услугами нашей компании, поэтому мониторинг оценки качества предоставляемых услуг будет проводиться на постоянной основе. Мы не собираемся останавливаться на достигнутом и стремимся не только поддерживать высокое качество предоставляемых услуг в дальнейшем, но и значительно уменьшить количество претензий со стороны клиентов, заранее выявляя и предупреждая возможные острые моменты.

— **Каковы планы компании по развитию региональной сети?**

— В перспективе хочется полностью охватить регион Западной Сибири: Барнаул, Кемерово, их близлежащие области, а также Красноярск, поскольку этот город востребован среди наших клиентов. Возможно, эти задумки нам удастся осуществить уже в следующем году.

В настоящее время мы изменили политику развития региональной сети: если раньше мы шли по пути открытия собственных филиалов (в прошлом году мы открыли 6 новых), то сейчас развиваем проект организации партнерской доставки через другие компании, чтобы максимально быстро расширить географическое присутствие. По этой технологии мы перевозим грузы в Калининград, Сургут, Минск и ряд других городов. В этом году в данном направлении мы должны добиться большего, запустить грузоперевозки и в других регионах.

— **Какие цели Attenta ставит себе на следующую пятилетку?**

— Стратегическая цель компании на ближайшие 5 лет — войти в тройку лидеров рынка. При правильной организации работы эта цель достижима. Для этого необходимо иметь 90 филиалов и возможность доставки в любую точку РФ.

Беседу вела **МАРИЯ БЖЕЗИНСКАЯ**,
ответственный редактор журнала «Логистика»

СПРАВКА О КОМПАНИИ

Профиль компании — автомобильные грузоперевозки и доставка сборных грузов по России. С момента создания Attenta демонстрировала активный рост, развивая филиальную сеть по всей РФ. На сегодняшний день в структуру компании входят 46 региональных представительств. Доставка производится не только в города расположения региональных подразделений компании, но и во все областные города. Головной офис находится в Москве.