

## ТРАНСПОРТНЫЕ ЭКСПРЕСС-УСЛУГИ КАК ЭЛЕМЕНТ ЛОГИСТИКИ

Рассматриваются понятие, сущность и содержание экспресс-доставки и экспресс-транспортировки. Вводится обобщающий их термин – транспортные экспресс-услуги. Определяется их место в региональных логистических системах. Дается характеристика рынка транспортных экспресс-услуг самарского региона, намечаются пути его развития.

**Ключевые слова:** экспресс-доставка, экспресс-транспортировка, транспортные экспресс-услуги, логистика, логистический оператор.

Одним из основополагающих параметров логистики в современной практике является время: время доставки материальных ресурсов и готовой продукции, время перемещения финансовых средств, время обмена информацией. Это определило необходимость появления и развития, а также все возрастающее значение экспресс-доставки.

Её внедрение позволяет сокращать длительность логистических циклов, повышать уровень логистического сервиса. Экспресс-перевозчик становится важным звеном в цепях поставок товаров и услуг, обеспечивая слаженное функционирование логистических систем различных уровней в разнообразных сферах деятельности.

Экспресс-перевозки занимают важное место в системе доставки грузов и корреспонденции, так как в отличие от других видов перевозки гарантируют прибытие отправки в кратчайшие либо точно обозначенные сроки, а также обеспечивают потребителям широкий спектр дополнительных услуг. В ре-

зультате клиенты привыкают к сервису высокого качества, что приводит к возрастанию качественных параметров спроса на транспортные услуги в целом, стимулируя их развитие и способствуя совершенствованию транспортной составляющей логистических систем.

Согласно определению Ассоциации экспресс-перевозчиков (АСЭП) – некоммерческой официальной структуры, представляющей интересы экспресс-перевозчиков в России, «экспресс-перевозка – это деятельность, связанная с предоставлением услуг и работами, обеспечивающими вывоз, транспортировку и доставку по схеме «от двери до двери» документов и грузов в строго ограниченные по времени сроки» [3].

Такое определение нельзя признать точным. Во-первых, организация экспресс-перевозок не ограничивается схемой «от двери до двери». Есть и более экономичные варианты, когда груз доставляется в представительство компании-перевозчика или до аэропорта назначения, откуда клиент может сам забрать свое письмо или посылку.

Во-вторых, нет однозначности и в определении скорости доставки. Если на Западе экспресс-доставка (в любой конец земного шара) — это доставка в пределах 72 часов, и основной вид

<sup>1</sup> Храмцова Елена Романовна – кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой коммерции и маркетинга Самарского института (филиал) Российского государственного торгово-экономического университета; e-mail: romel06@mail.ru

транспорта — авиация, то наши внутренние нормативы раздвигают эти временные рамки до 7 суток.

Обычный для российского рынка срок исполнения экспресс-услуги – доставка в течение одного-семи рабочих дней. Самый быстрый и самый дорогой – на следующий день, к установленному часу (чаще всего к 10-30 или 12-00). К такой срочной доставке (на утро следующего дня) перевозчики принимают не любой груз. Сотрудники службы выясняют все характеристики груза, и только если убеждаются в том, что проблем с таможней не возникнет, берутся за перевозку срочного заказа.

Отличительными особенностями экспресс-доставки являются:

- возможность доставки груза в любую точку земного шара;
- при необходимости предоставление отправителю услуг по таможенному оформлению;
- особо «строгие» гарантии соблюдения сроков доставки груза;
- возможность отслеживать движение экспресс-отправки.

В отличие от остальных видов грузоперевозок, экспресс-услуги, с одной стороны, имеют достаточно серьезные ограничения по весу отправляемых грузов, а с другой – характеризуются сжатыми сроками доставки (не менее пятой части всех отправок занимают грузы, доставляемые получателю к определенному моменту – «точно-в-срок»). Таким образом, основополагающей формулой экспресс-доставки правильнее считать не «от двери до двери», а «точно в срок».

В результате неоднозначности трактовки терминов «экспресс-доставка» и «экспресс-перевозка» происходит смешивание этих понятий то с почтой, то с транспортно-экспедиторскими услугами, что ведет к отсутствию четкой законодательной базы. Так, например, если на

оказание почтовых услуг, т. е. доставку отправок весом до 31,5 кг, необходима лицензия Минсвязи РФ (а получение всяких разрешительных документов в нашей стране традиционно дело сложное), то на перевозку грузов такой лицензии не требуется. Это позволяет коммерческим операторам самостоятельно выбирать определение сферы своей деятельности, при этом суть ее не меняется. Кроме того, такое положение дел усложняет задачу параметрической оценки рынка экспресс-доставки, темпов и перспектив его развития.

Как в теории, так и в практической деятельности два термина экспресс-доставка и экспресс-перевозка используются как синонимы, причем одинаково широко. На наш взгляд, выходом из создавшегося положения может стать объединение двух терминов в едином понятии: «транспортные экспресс-услуги». При этом за каждым из составляющих его элементов остается право на самостоятельное существование. Однако экспресс-перевозка – понятие более широкое, обозначающее весь процесс срочного доведения экспресс-груза до конечного получателя. Последовательные этапы этого процесса: подготовка, организация, осуществление и доставка конечному получателю.

Термин «экспресс-доставка» определяет целевую функцию всего процесса и наиболее востребован потребителями транспортной экспресс-услуги. Термином «экспресс-перевозка» чаще определяют свою деятельность операторы данного рынка, экспресс-перевозчики.

Являясь необходимым элементом транспортной составляющей в логистических товаропроводящих системах, транспортные экспресс-услуги повышают гибкость, оперативность, надежность и эффективность таких систем.

Для доставки грузов и отправок экспресс-перевозчики используют три

основных вида транспорта: автомобильный, авиационный и железнодорожный. Самым лояльным к потребителю (по соотношению скорость – цена), да и к самому оператору (количество возникающих проблем при доставке) считается автомобильный транспорт. Наиболее проблемным – железнодорожный. И, наконец, авиационный транспорт – самый быстрый, самый дорогой, но и самый безопасный. Его преимущественным использованием определяется высокая стоимость экспресс-услуг.

В России основной объем экспресс-грузов также доставляется с помощью авиатранспорта, и это связано прежде всего с географическими особенностями страны, а также специфической концентрацией экспресс-потоков. Если в европейских странах и США потоки экспресс-грузов почти равномерно распределены по всем крупным населенным пунктам, то в России основная масса отправок идет из столицы и Санкт-Петербурга (расположенного в выгодной близости от Европы) и обратно.

Использование авиатранспорта, ускоряя экспресс-перевозку, порождает и большинство проблем ее организации.

Грузовые авиаперевозки в настоящее время в России развиты очень слабо, поэтому подавляющая часть экспресс-грузов доставляется пассажирскими воздушными судами. В результате зависимость авиатранспорта от погодных условий, недостатки в организации авиаперевозок создают проблемы экспресс-перевозчикам, снижая качество оказываемых ими услуг.

К значительным трудностям при работе с авиакомпаниями приводит недостаток провозных мощностей и низкая частота рейсов по целому ряду направлений. Особенно это ощущается в периоды праздников, когда количество экспресс-отправлений резко увеличивается. Наиболее остро данная проблема

стоит в отношении перевозок между городами, минуя Москву, а также перевозок из столицы в города, не являющиеся областными центрами.

В то же время есть направления, которые вполне могут обслуживаться с помощью альтернативного автотранспорта. Этот вид транспорта является наиболее эффективным при организации внутрирегиональных и ближних межрегиональных экспресс-перевозок.

«Освобождая грузовладельца от всех забот по организации перевозки, выбору вида транспорта и схемы доставки груза, экспресс-перевозчик несет перед ним ответственность за выполнение перевозки в целом и отдельно за груз с момента его принятия в свое распоряжение и до момента выдачи получателю» [5].

Экспресс-груз отличается от других видов грузов тем, что он чувствителен по времени, а срок его доставки измеряется часами. Превышение установленного времени доставки ведет к утрате ценности всей заявленной услуги.

В целом объектом транспортных услуг являются экспресс-товары и экспресс-документы. Первоначально срочная корреспонденция была единственным видом груза, доставляемого экспресс-перевозчиками. Однако со временем ассортимент заметно расширился, но документам по-прежнему принадлежит в нем ведущее место.

С помощью экспресс-доставки поставляют запасные части для организации послепродажного обслуживания оборудования и техники, для обеспечения надежной работы непрерывных производств и технологических процессов предприятий. Существенную долю в общем объеме экспресс-отправлений занимают сувениры, пресса, оргтехника и потребительские товары (одежда, обувь). Распространены заказы на экспресс-транспортировку результатов медицин-

ских исследований, проб и анализов, при доставке которых важна не только быстрота, но и обеспечение сохранности груза, а также соблюдение особых условий транспортировки (стерильности, влажности температуры и т. п.).

Одним из наиболее распространенных экспресс-грузов сегодня считаются образцы продукции для продвижения товаров на российский и зарубежный рынки. Все чаще доставляются товары, приобретенные через Интернет-магазины. Новыми клиентами для служб экспресс-доставки становятся бутики и частные лица, заказывающие товары и подарки по каталогам. Нередко экспресс-система используется для отправки документов, имеющих отношение к судебному делопроизводству, – в этом случае клиентов привлекает наличие уведомления и квитанции, подтверждающей доставку.

Вообще же потребителями транспортных экспресс-услуг являются в основном разнообразные организации и фирмы. Среди них преобладают производители и поставщики телекоммуникационного оборудования, страховые компании, банки, медицинские центры, издательские дома и торговые предприятия. Больше начинают пользоваться возможностями экспресс-доставки и частные лица. Хотя до настоящего времени их доля в общих объемах экспресс-заказов не велика.

Формирование современного отечественного рынка транспортных экспресс-услуг началось примерно в девяностые годы прошлого столетия. Сначала на рынок вышли иностранные компании, позже появились и российские. На данный момент этот рынок находится на стадии развития, которое, испытывая воздействие кризиса, несколько замедлилось. Однако докризисные темпы роста 30–35 % [4] в год будут бесспорно вновь достигнуты. Этому будет спо-

собствовать развитие дистанционной торговли, интернет-торговли, крупных торговых сетей которым просто необходима срочная доставка грузов. По мнению специалистов, при оценке темпов роста рынка транспортных экспресс-услуг нужно учитывать, что рост объемов международной доставки составляет 20 % в год, а внутрироссийской – 40 % и выше [6]. Таким образом, акценты развития данного рынка будут смещаться в регионы.

Что касается структуры рынка экспресс-перевозок, то всех его участников, работающих в России, условно можно разделить на три большие группы (по материалам исследования компании «Экспресс-обзор») [6]:

1) так называемая «большая четверка» – DHL, FedEx, TNT и UPS – 41 %;

2) крупные российские операторы, имеющие собственные региональные сети (ЕМС Почта России, Armadillo, Гарантпост, Pony Express, City Express, СПСР и ряд других) – 34 %;

3) небольшие региональные компании, не выходящие, в основном, за пределы одного-двух регионов – 24 %.

По объему отправок в денежном выражении продолжают лидировать компании «большой четверки», хотя по качеству и набору услуг многие российские экспресс-перевозчики уже не уступают зарубежным. В последние годы появилось много небольших курьерских компаний, оказывающих услуги доставки грузов в пределах одного города и области, или еще в один-два региона. Их услугами пользуются все крупные операторы рынка в тех городах и населенных пунктах, где у них нет собственных филиальных сетей. Делая общую сеть экспресс-доставки максимально разветвленной и насыщенной, эти компании вносят свой вклад в формирование региональных логистических систем.

И все же большая часть российского рынка транспортных экспресс-услуг сосредоточена в Москве и Санкт-Петербурге. Но ситуация постепенно меняется, так как востребованность данных услуг более быстрыми темпами растет в регионах. По оценкам экспертов, к концу 2009 г. доля столицы в структуре рынка будет составлять около 47,8 %, Санкт-Петербурга – 10,1 %, других регионов – 42,1 % [6]

На рынке транспортных экспресс-услуг Самарской области сегодня можно выделить несколько ведущих компаний. К ним относятся: DHL, Pony Express Флип-Пост, Мајог, UPS, Курьер-Сервис, Даймекс и др. Структура самарского рынка представлена на рисунке.

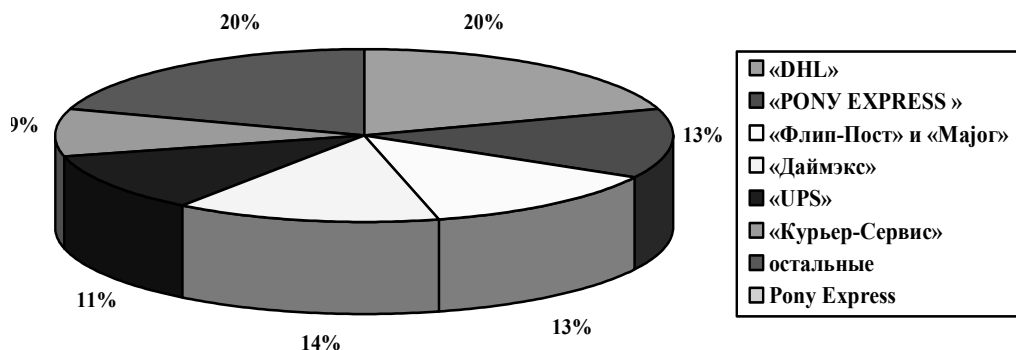
Компания Даймекс, обеспечивая 14 % экспресс-перевозок, уступает на самарском рынке только DHL, занимающей 20 % рынка. Крупнейший экспресс-оператор, компания DHL, имеет большой опыт работы в нашей стране. Свой офис DHL открыла в СССР еще в 1984 г.

В 2007 г. эта компания построила в Самаре новый современный терминал, ставший региональным центром сортировки и обработки как международных, так и локальных грузов. Инвестиции в строительство центра составили свыше

2 млн евро. Самара была выбрана в качестве площадки для строительства терминала DHL в первую очередь благодаря своему выгодному месторасположению в центре России. Терминал в Самаре является одним из главных транспортных узлов, связывающих автомобильные и железнодорожные пути страны, что позволяет DHL обслуживать не только Самару, но также и ряд других городов Центрального и Поволжского регионов.

Площадь складских помещений терминала составляет 600 кв. метров. Из них 150 кв. метров отведены для обработки экспресс-грузов и 450 кв. метров – для обработки фрахтовых грузов. Терминал является крупнейшим среди региональных сортировочных центров DHL в России. Потенциал терминала по обработке грузов составляет свыше 100 т в день.

Небольшим отечественным компаниям трудно конкурировать с такими гигантами на региональных рынках. Однако, в условиях некоторого сокращения экспресс-перевозок в период кризиса, скромные масштабы и большая гибкость бизнес-единиц становятся преимуществом. «Обозначился растущий интерес к складам класса «В»», отме-



Структура самарского рынка транспортных экспресс-услуг

чает профессор А. Носов, автор статьи «Региональная логистика в условиях кризиса» [2; 12]. Работа с такими складскими комплексами позволяет экспресс-перевозчикам снижать собственные затраты и повышать эффективность бизнеса.

Следуя за DHL по доле в объеме экспресс-перевозок, успешно работает на самарском рынке отечественная компания Даймекс. Компания была создана в январе 1998 г. в городе Ростов-на-Дону и первоначально называлась «Донской курьер». Постепенно её деятельность расширялась, количество заказов и заявок увеличивалось и уже через год для осуществления оперативной, качественной и надежной экспресс-доставки начала формироваться разветвленная сетевая структура. В 1999 г. были открыты офисы в Москве, Санкт-Петербурге, Краснодаре, Екатеринбурге и Волгограде, а «Донской курьер» был переименован в «Даймекс».

В 2000 г. были открыты офисы в Воронеже, Новороссийске и Нижнем Новгороде, в 2003 г. к ним присоединились Новосибирск, Самара, Липецк, Ставрополь, Саратов, Тюмень, Красноярск и Казань.

К 2004 г/ компания Даймэкс своей сетью офисов охватила все крупные города России и была организована управляющая компания. Фирма вышла на новый организационно-технологический уровень, началось формирование корпоративной культуры, внешних и внутренних стандартов компании.

Сегодня компания насчитывает 66 офисов и 400 представительств в крупнейших городах Российской Федерации, Украины, Республики Беларусь и Казахстана. Признавая важнейшим принципом своего существования сетевое построение, компания Даймекс уделяет особое внимание развитию региональных звеньев.

Самарское отделение, во-первых, выступает элементом общей сетевой структуры, осуществляя четкое взаимодействие со всеми ее подразделениями, участвуя в реализации единого процесса экспресс-транспортировки. Во-вторых, строит свою внутреннюю сеть и систему организации транспортного экспресс-сервиса на региональном уровне. Таким образом, в деятельности самарского отделения Даймекс можно выделить внутрирегиональные и внерегиональные экспресс-услуги. Развитие и тех, и других одинаково значимо для области. Однако наиболее проблемным представляется достижение полного охвата экспресс-маршрутами доставки внутрирегионального пространства. Это связано с очень слабой транспортной инфраструктурой, значительным отставанием в общем экономическом развитии глубинных районов области, с малой интенсивностью внутренних экспресс-потоков.

Ассортимент предоставляемых компанией Даймэкс услуг включает: экспресс-доставку документов и посылок по Российской Федерации и в любую точку мира; доставку корреспонденции и грузов из городов России, Украины, Республики Беларусь и Казахстана; экономичную доставку грузов по РФ; доставку корреспонденции по Самаре (в течение 3–5 часов) и Самарской области; доставку цветов и подарков в города РФ или Украины.

Для максимального удовлетворения потребностей клиентов компания постоянно разрабатывает и предлагает дополнительные услуги:

- предоставление фирменной упаковки отправления;
- доставка лично в руки;
- приоритетная доставка;
- доставка в субботу, в неуточное время;
- возможность вызова курьера в удобное время;

- предоставление услуг в кредит;
- возможность оплаты получателем;
- возможность самостоятельно отследить доставку отправления на сайте компании.

В условиях кризиса особенно актуальным становится введение многовариантности условий оплаты предоставляемых услуг и разработка экономических форматов экспресс-услуг.

Компания Даймекс в настоящее время предоставляет транспортные экспресс-услуги в следующих основных форматах:

- дверь – дверь;
- дверь – склад («Даймэкс») – склад («Даймэкс») – дверь;
- склад («Даймэкс») – склад («Даймэкс»).

Потребитель имеет возможность выбрать наиболее подходящий ему формат.

Наибольшим спросом в компании «Даймэкс» пользуется экспресс-доставка документов и посылок по РФ, а наименьшим – доставка корреспонденции по Самаре в течение 3–5 часов и доставка цветов и подарков. Одним из новых видов услуг компании стала адресная почтовая рассылка по городу и области, появившаяся в 2007 г. и сразу получившая признание.

Отечественным компаниям трудно конкурировать с крупными иностранными экспресс-перевозчиками. Однако чем крупнее компания и чем быстрее она доставляет заказ, тем выше стоимость ее перевозки. Самыми дорогими по всем видам и регионам остаются услуги DHL – они превышают цены российских операторов в 2–3 раза.

Преимущество Даймекс – не минимальные сроки или цены доставки, а наилучшее сочетание этих двух важнейших параметров. Так, цена за перевозку до Москвы у Даймекс ниже, чем у других

крупных компаний, а срок доставки почти такой же.

Большое внимание компания уделяет и организации экспресс-доставки внутри региона. Такие компании, как DHL, UPS, TNT, выполняют доставку по Самарской области за 1 рабочий день. Компании Флип-пост, Экспресс-Курьер, Гарант-пост – за 2 рабочих дня. В компании Курьер-Коррект необходимо договариваться о дне доставки. А в Pony Express машина ходит по области только в определённые дни. Сити-экспресс осуществляет доставку по области за 2–5 рабочих дня. Компания Даймэкс доставляет грузы по самарской области за 1–3 рабочих дня, что лучше, чем небольшие компании, но заметно хуже, чем такие крупные компании, как DHL, UPS, TNT. Однако они не выдерживают сравнения по стоимости оказываемой услуги.

В результате углубляется конкуренция между отечественными экспресс-перевозчиками, что влечет за собой расширение спектра оказываемых ими экспресс-услуг и повышение их качества. Сегодня ассортиментная линейка экспресс-продуктов включает: эконом, экспресс, суперэкспресс, доставку к определенному времени и т. д. Одновременно экспресс-перевозчики все больший акцент делают на дополнительные или сопутствующие услуги, такие как упаковка, стеллажное хранение, складской учет и др.

Повышение качественных параметров транспортных экспресс-услуг обеспечивает использование экспресс-перевозчиками современных информационных-технологий для отслеживания грузов, обработки запросов клиентов и коммуникации со своими подразделениями.

Однако принципиально новым направлением развития транспортных экспресс-услуг представляется их интеграция с другими логистическими

услугами в рамках 3PL-логистики (Third Party Logistics). Потребители все чаще предпочитают получать комплексное логистическое обслуживание, контактируя с единственным логистическим оператором, а не обращаясь к нескольким. Такого оператора называют «третьей стороной», или 3-PL провайдером.

Основой пакета 3PL-услуг выступают складирование, перевозки, экспедирование, документооборот и консультации по выбору перевозчиков. «В функции 3PL-провайдера входит организация складского хранения, учет и управление запасами, организация и управление перевозками, подготовка импортно-экспортной и фрахтовой документации, обработка груза, доставка конечному потребителю» [1]. Особо необходимо отметить такой неперемный атрибут 3PL-сервиса, как возможность предоставления информации о нахождении

товара при движении в цепочке поставок, а также сведений об этапах проводимых логистических операций.

Развитие 3PL-логистики, или, как ее называют, логистики «третьей стороны» особенно важно на региональном уровне. Создание мощного регионального логистического центра – «третьей стороны» для производителей и потребителей региона – позволяет сконцентрировать в одном месте весь комплекс логистических услуг от доставки и адресного хранения до управления заказами и отслеживания движения товаров. Обязательным элементом такого комплекса должны стать транспортные экспресс-услуги. Их включение позволит наиболее полно удовлетворять потребности клиентов, учитывая такие факторы, как специфика товара, требования к скоростному режиму доставки, надежность и точность выполнения заказов.

### Список использованных источников

1. Макаренко В. Кто может назвать себя 3PL-провайдером? // Логистика & система. 2006. № 8. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.lobanov-logist.ru/index.php?newsid=474>.
2. Носов А. Региональная логистика в условиях кризиса // Логистика. 2009. № 1.
3. Официальный сайт Ассоциации Экспресс-Перевозчиков. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.aec.ru/law/>.
4. Чуб В. Экспресс-доставка. Рынок идет // «Logistics&Management/
- Логистика и управление» 2008. № 6. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.logistpro.ru/615>.
5. Шибряева М. Рынок экспресс-доставки в России. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://www.iteam.ru/publications/logistics/section\\_73/article\\_3088](http://www.iteam.ru/publications/logistics/section_73/article_3088).
6. Экспресс-доставка грузов: справка по ситуации на рынке России. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [http://uvk.ua/rus/press\\_center/reliase/Пресс-центр/Новости логистики/Новости рынка](http://uvk.ua/rus/press_center/reliase/Пресс-центр/Новости логистики/Новости рынка).