



Не штабелером единым... или еще раз о роли персонала в современной логистике

■ Ваш бизнес является достаточно новым, но уже очень востребованным на российском рынке. Расскажите, пожалуйста, более подробно о предоставляемых вами услугах.

С.Б.: Действительно, область деятельности, которой мы занимаемся, новая для нашей страны, и в частности, для российской логистики, поэтому, возможно, требует краткой расшифровки.

Понятие аутсорсинг, помимо непосредственного обеспечения клиента персоналом для работы на складских или иных объектах, включает в себя целый комплекс услуг, в который входит предоставление не только квалифицированных специалистов по требованию заказчика, но и контролирующих его работу — бригадиров групп, супервайзеров объектов, проектных менеджеров, которые непосред-



Группа компаний Dockers была образована в 2010 г. и специализируется в сфере аутсорсинга, аутстаффинга и лизинга персонала. В настоящее время Dockers является одним из лидеров рынка этих услуг на территории Московского региона, также осуществляет активную региональную экспансию на территории Центрального, Северо-Западного районов и Поволжья. О деятельности компании рассказывает заместитель коммерческого директора Сабрина Белгумиди.

ственно контактируют с клиентами, что позволяет решать вопросы контроля качества услуг прямо на объекте быстро и качественно.

Услуга аутстаффинга представляет собой вывод персонала из штата клиента в штат компании, предоставляющей данную услугу, включая весь процесс ведения ка-

дрового и бухгалтерского учета по выведенным сотрудникам.

Лизинг персонала — это по большей части разовое предоставление временного персонала по запросам клиента, в основном при производственной необходимости и сезонных скачках нагрузки на склад.

Основное отличие нашей компании от работы кадровых агентств в том, что все сотрудники, которых мы предоставляем, оформлены и получают всю заработную плату у нас. То есть, используя персонал в аутсорсинг, клиенты снимают с себя «головную боль» по содержанию и учету собственного штата складских работников, а также штата рекрутеров и кадровиков. Они полностью передают аутсорсинговой компании затраты по их содержанию, поиску сотрудников и ведению всего цикла кадрового производства.

В отличие от аутсорсинговой компании кадровое агентство просто предлагает необходимый персонал, а вот то, как клиент будет взаимодействовать с ним, его не волнует. Естественно, что мы, напротив, радеем как за клиента, так и за своих сотрудников. При этом взаимодействуем с теми же кадровыми агентствами, которые подчас предоставляют нам персонал.

■ Каковы перспективы этого бизнеса в России?

С.Б.: Логика развития бизнес-процессов в нашей стране повторяет мировой опыт, в отдельных вопросах идя в ногу с самыми передовыми экономическими идеями, а иногда их догоняя. В этом плане Россия все меньше отличается от остального мира.

А миром правит эффективность. Соответственно компания, которая может предложить более качественный сервис по оправданной цене, рано или поздно завоевывает рынок.

У аутсорсингового бизнеса есть свои горячие сторонники, есть не менее горячие противники. Но и те и другие признают высочайшую эффективность подобных процессов. В этом плане очень показательны работы Наоми Кляйн. Несмотря на излишне эмоциональную окраску ее работ, нельзя отрицать глубокой и качественной проработки вопроса. Впрочем, наличие огромного количества партий марксистского толка совершенно не мешает и «Капиталу» оставаться обязательной к изучению книгой в любой приличной бизнес-школе.

Грядущее вступление России в ВТО повысит конкуренцию на логистическом рынке и интерес западных и восточных конкурентов к нашей стране. После падения протекционистских барьеров неизбежно усиление конкуренции. Соответственно требования к эффективности бизнеса в очередной раз возрастут. Это приведет к переделу рынка логистических услуг в пользу более успешных компаний. Соответственно, с одной стороны будет спрос на услуги аутсорсинговых компаний со стороны компаний, деятельность которых выстроена по западному образцу и которые уже давно работают по таким схемам. С другой стороны, возросшие требования к эффективности бизнеса будут подталкивать более мелких и менее технологичных игроков к принятию подобных мер.

Помимо всего прочего Россия, как и любое общество постиндустриального типа, имеет определенные провалы в демографии, связанные со старением населения и непрестижностью рабочих специальностей у молодежи. Соответственно уже сейчас подбор персонала начинает вызывать серьезные трудности и ложится подчас непосильным бременем на отделы персонала заказчика. Попытки решения вопроса через иностранную рабочую силу иногда приносят больше проблем и убытков.

Таким образом, компания, способная предоставить более высокую эффективность работы, быть более гибкой и уметь поставлять персонал даже в условиях отрицательной демографии, является поставщиком действительно востребованной рынком услуги. Все это позволяет нам смотреть в будущее с твердым оптимизмом и концентрироваться на повышении качества предоставляемых услуг в интересах наших заказчиков.

■ Какой персонал вы предоставляете и где находите нужных работников?

С.Б.: Хотя наша компания ведет свою деятельность с 2010 года, специфика этого бизнеса такова,

что для российского рынка это уже очень большой срок. За это время мы накопили значительный опыт по предоставлению персонала на объекты различного направления и специализации. Разумеется, ваших читателей больше интересуют наши проекты в области складской логистики. В настоящий момент нашими заказчиками являются крупные игроки федерального уровня в области логистики, складского хранения, распределения продовольственных и непродовольственных товаров, крупные пищевые и промышленные производства — мясоперерабатывающие и жиросоветывающие заводы, автомобильно-строительные и полиграфические предприятия, производство картофельных изделий и многое другое. Исходя из этого мы имеем точное понимание, какие именно особенности имеет каждая компания, на что в первую очередь надо обратить внимание при привлечении персонала. Уровень отдела подбора персонала позволяет предоставлять работникам необходимой заказчику квалификации. Иногда это обычный грузчик, иногда требуется



универсал с допусками на всю спецтехнику.

На сегодняшний день число постоянных клиентов нашей компании уже достигло 50, причем на их объектах ежедневно трудятся более 700 человек, состоящих в нашем штате. Наиболее востребованными профессиями являются грузчики, комплектовщики, операторы погрузочной техники, упаковщики и укладчики, а также специалисты для ритейла – продавцы различного профиля, кассиры и т. д. Наша компания постоянно наращивает базы сотрудников, внедряет более усовершенствованные методы управления персоналом, поэтому каждому нашему клиенту мы можем гарантировать индивидуальный подход в решении поставленных задач.

Естественно, что для поиска персонала мы используем различные маркетинговые инструменты и «ходы», начиная с работы со СМИ и различной рекламной деятельности в городах России, Москве и Московской области, заканчивая сотрудничеством с рядом региональных партнеров, в частности кадровых агентств, центров занятости. У каждого клиента свой собственный подход к портрету кандидата: если кому-то больше подходят москвичи, поскольку их не надо обеспечивать жильем, питанием, то другие предприятия используют вахтовый метод. Для последних мы привлекаем граждан из разных регионов России и Белоруссии, соответственно обеспечивая им питание, проживание, доставку на место работы, если это необходимо, и т. д. Вахтовый метод достаточно востребован: у нас есть объекты, на которых численность персонала превышает 150–200 человек в сутки. В основном на них трудятся граждане из регионов.

■ Как вы осуществляете контроль за качеством выполнения работ?

С.Б.: Мы предоставляем сотрудника и полностью отслеживаем его работу. Для этого используется ряд таких контрольных инструментов, как бригадиры групп, проектные менеджеры, супервайзеры. Брига-



дир – это обычно более квалифицированный сотрудник с большим опытом работы. Он ставится на объекты, специфика которых больше подходит его знаниям и навыкам, ежедневно отслеживает выходы персонала на работу и качество выполняемых работ. Супервайзеры несколько раз в неделю посещают объекты заказчика, осуществляют контроль за рабочими процессами и даже могут вводить в них изменения, находясь в курсе всех дел клиента. Он должен быть в курсе, когда и у кого из работников заканчивается вахта, чтобы иметь возможность оперативно добавить в бригаду сотрудника с аналогичным опытом работы или прошедшего предварительное обучение. Человек не уедет, пока на его место не придет другой сотрудник хотя бы с минимальными знаниями, удовлетворяющими требования заказчика. Помимо прочего у нас достаточно жесткие требования к компетенции супервайзера. Многие наши супервайзеры из направления логистики имеют допуск к спецтехнике и могут управлять любым оборудованием. Это позволяет нам хорошо понимать суть работы, общаться с заказчиком на одном языке и пользоваться уважением со стороны персонала. Проект-менеджеры общаются непосредственно с клиента-

ми. Эти три составляющих позволяют максимально качественно и оперативно реагировать на изменения и удовлетворять пожелания клиента. Надо сказать, что мало кто из аутсорсинговых компаний придерживается такой практики, и заказчику часто самому приходится обучать новых сотрудников и вести учет персонала на своем объекте.

Кроме того, каждый человек, который первый раз приходит к нам на собеседование, сначала отбирается нашими рекрутерами, проходя подробное собеседование на предмет наличия опыта по специальности, готовности работать, наличия или отсутствия вредных привычек. Многие из менеджеров по подбору персонала имеют специальное образование психолога и дополнительно могут выявить не совсем адекватных соискателей. Служба безопасности нашей компании проверяет каждого кандидата на наличие судимостей и склонности к употреблению алкоголя и со всеми беседует лично. Такие меры позволяют существенно повысить качество предоставляемого персонала.

■ В чем конкретно заключаются преимущества работы с вашей компанией?

С.Б.: Особенностью нашей компании является то, что мы, пони-

мая ценность профессионализма, не вкладываем деньги в создание громких рекламных компаний, которые обещают заказчику рай на земле, а вместо этого скрупулезно и кропотливо создаем команду, которая на любом этапе взаимодействия с заказчиком может качественно делать свою работу. Хорошо зная, как работает бизнес, наша компания предлагает не просто персонал, а комплексные решения для любого сегмента рынка, которые позволяют заказчику полностью направить усилия на развитие своего бизнеса, не отвлекаясь и не тратя ресурсы на второстепенные и не приносящие прибыли процессы.

В Dockers разработана уникальная IT-система, которая отслеживает движение кандидата на протяжении всего цикла работы с максимальной достоверностью, качеством, минимальными издержками и трудозатратами. Ее использование позволяет обеспечить заказчику лучшее качество персонала, стабильность выхода на работу, минимизацию потерь от брака, прогулов и прочих неприятных событий. У нас применяются жесткие стандарты качества внутренней работы, и следствием этого является высочайшее качество оказания услуг клиентам. Мы динамичны и оперативны, постоянно ищем персонал для нашего заказчика, и у нас в отделе подбора нет сотрудников с менталитетом кадровика. Это позволяет нам закрывать «незакрываемые» вакансии в порой нереальные сроки. Мы точно знаем,

что нужно заказчику, и не станем предлагать дешевых сомнительных вариантов, не будем навязывать ненужные услуги. Все, что мы делаем, всегда оптимально по цене и качеству, вместе с тем нам присущи гибкость и готовность рассматривать различные варианты сотрудничества.

Еще одно важное отличие Dockers от других аутсорсинговых фирм – это то, что мы достаточно конкурентоспособны, причем не только в ценовой политике, но и в гибкости предоставляемых услуг. Не все компании на сегодняшний день выдерживают конкуренцию, в том числе по гибкости, вероятнее всего, из-за особенностей внутренней организации своего бизнеса даже по направлению аутсорсинга. Везде существуют свои принципы деятельности, особенности ее внутренней организации, круговорота информации, которые в зависимости от эффективности позволяют более-менее гибко подходить к заявкам заказчика. Есть заказчики по долгосрочным проектам, которым необходим персонал в одном и том же количестве, например, в течение года, а есть компании, которым необходимо каждый день менять число сотрудников, например, на 50%. Не каждая аутсорсинговая фирма может это обеспечить.

Благодаря подобной стратегии наша компания за столь короткий срок сумела занять достойное место на этом рынке. По сравнению с дискаунтерами мы всегда выигрываем в качестве и компетенции. По сравнению с западными и псевдо-

западными «монстрами» мы гибче и дешевле, при этом ничем не уступая в качестве.

■ Как быстро вы можете предоставить персонал, если у вашего клиента возникла необходимость срочно увеличить штат?

С.Б.: Это зависит от количества людей, их квалификации. Если заказчику требуется до 50 человек и выполняемые ими работы относятся к неквалифицированным, то такое количество мы можем вывести на работу примерно за 2–3 дня. Если речь идет о специалистах с более высокой квалификацией (например, опытные операторы терминала), то такую команду из 50 человек можно предоставить за 2 недели. Но это будет полностью готовая бригада, которая сможет функционировать в нормальном рабочем режиме. Такие случаи у нас периодически бывают, и ряд компаний прибегают к нашим услугам именно из-за периодического появления пиковых нагрузок на склад. Это один из важнейших пунктов для выбора партнера по аутсорсингу, и мы к такой работе готовы.

В общем, если говорить кратко, наша цель – быть первыми в своем деле, в своей области. А это значит – отвечать за качество своей работы.

■ Спасибо за интересную беседу. Надеюсь, мы еще вернемся к теме аутсорсинга персонала и более подробно расскажем о его возможностях.

Ст
Интервью провел **В. Антонов**



ГК "DOCKERS" - один из лидеров в мире лизинга и аутсорсинга персонала.

Мы предоставим любой складской персонал в короткие сроки как на постоянной, так и на временной основе.

Звоните: 8-499-343-29-62