Введение

Одним из основных параметров, характеризующих эффективность логистики, выступает скорость доставки материалов, готовой продукции, а также документов, обеспечивающих быстрое оформление сделок, финансовых операций, заключение договоров и т. д.

Поэтому вполне логично, что значение рынка экспресс-доставки в России ввиду его всевозрастающего значения в логистических процессах компаний, а также в расширении сотрудничества на национальном и мировом уровнях крайне важно. Знакомство с мировым опытом развития экспресс-перевозок позволит выявить особенности рынка экспресс-доставки в России, обосновать наиболее эффективные пути преодоления имеющихся проблемы, а также выявить, насколько «чутко» принимаемые меры учитывают специфику российского рынка доставки грузов и документов.

Содействуя слаженному функционированию логистических систем на всех уровнях в различных видах хозяйственной деятельности, экспресс-перевозчики становятся, таким образом, важным звеном в цепях поставок товаров и услуг.

Поскольку экспресс-перевозки обеспечивают прибытие отправлений в самые короткие или же четко обозначенные сроки, а также предоставляют потребителям широкий набор сопутствующих услуг, они заняли важное место в системе доставки грузов и корреспонденции.

Экспресс-доставка на данный момент пользуется большим спросом во всем мире, включая Россию. Рынок экспресс-доставки в России является уникальным по своим характеристикам. Большие расстояния между различными населенными пунктами делают его сопоставимым по своему потенциалу с международным рынком отдельного региона мира. Отличительным является и наличие соответствующих проблем инфраструктурного характера, наличия места на рейсах коммерческих авиалиний и соответствия предложения и спроса на тех маршрутах, где количество отправлений относительно невысоко. Многоаспектный характер развития рынка экспресс-доставок в России и проблем его функционирования и обусловил интерес к данной теме авторов этой книги.

Глава 1
Рынок услуг экспресс-доставки как важное звено в цепях поставок товаров и услуг в современном мире

1.1. Роль и субъектно-объектная структура рынка услуг экспресс-доставки

В современном мире скорость доставки материальных ресурсов, готовой продукции и документов становится основополагающим параметром логистики. Решение многих бизнес-задач требует оперативности, а скорость отправки и доставки адресату необходимых документов или грузов напрямую влияет на репутацию той или иной компании. Срочная доставка является важнейшим элементом в деятельности множества различных организаций, поскольку позволяет им в кратчайшие сроки и надежно производить обмен продукцией, деталями, договорами и другими вещами, находясь при этом хоть в противоположных концах земного шара.

Необходимость быстрого оформления сделок и ускорения логистических процессов для предприятий определила появление и развитие экспресс-доставки грузов и документов. Само понятие «экспресс-доставка», согласно определению русского орфографического словаря, подразумевает доставку до адресата документов и небольших отправлений, чей вес не более 31,5 кг, а длина не превышает полутора метров; этот груз может представлять собой документы или отправления иного характера. Указанные ограничения основаны на повседневной практике операторов, так как, во-первых, груз с указанными размерами можно переносить вручную, без применения специальной техники, а во-вторых, его можно загрузить в грузовой отсек самолета, не превышая ограниченных размеров. Однако это определение признается спорным, так как каждая из компаний экспресс-перевозчиков определяет индивидуально предельные вес и габариты грузов, исходя из складских мощностей, возможностей по перевозке и упаковке отправлений, максимальной вместимости авиа- и автотранспорта.

Ассоциации экспресс-перевозчиков определяют экспресс доставку, как деятельность, связанную с предоставлением

услуг и работ по вывозу, транспортировке и доставке по схеме «от двери до двери» документов и грузов в строго ограниченные по времени сроки (12–72 часа). Кроме того, экспресс-доставки позволяют доставлять груз в любую точку земного шара, предоставляют отправителю услуги по таможенному оформлению, гарантируют строгое соблюдение сроков доставки груза, а также обеспечивают возможность отслеживать движение груза на каждом этапе доставки.

В данном определении четко обозначены сроки и география доставок, однако груз, проходящий таможенное оформление и преодолевающий расстояние в десятки тысяч километров, невозможно доставить в течение 72 часов, даже учитывая практику мировых лидеров логистики. Поэтому здесь и далее определение экспресс-доставки будет трактоваться как направление в спектре транспортно-логистических услуг, предполагающее доставку грузов и корреспонденции в любую точку земного шара за максимально короткие сроки, поскольку в данном понятии нет ограничений по габаритам и объему грузов, а также нет рамок по срокам доставки.

Рынок экспресс-доставки традиционно разделяют на три сегмента:

• B2B — business to business; в данном сегменте отправителем и получателем груза являются бизнесы и предприятия; сюда включается пересылка образцов продукции между компаниями, отправка документов между филиалами фирмы, поставка запчастей со склада на производство и др.;

• B2C — business to consumer, сегмент предполагает отправку груза и документов компанией/бизнесом клиентам, не устроенным официально сотрудникам; например, магазин одежды, отправляющий покупателям их заказ, или бывший сотрудник, возвращающий трудовую книжку курьером.

• C2C — consumer to consumer; тип отношений «потребитель — потребителю» обозначает тип отправлений, в котором продавцом и покупателем выступает физическое лицо, это пересылка личных вещей, документов, подарков и др.

Кроме того, все чаще выделяют в отдельный сектор рынка экспресс-доставки direct to consumer (D2C), который включает в себя компании, работающие напрямую с потребителем. Отправители производят и отправляют свою продукцию

напрямую покупателям, не полагаясь на традиционные магазины или других посредников. В свою очередь, D2C-проекты послужили основой для развития рынка аутсорсинга eCom-инфраструктуры: бренды обращались к специализированным компаниям, чтобы ускорить запуск онлайн-каналов продаж и оптимизировать расходы на построение данного направления бизнеса [Калужский, 2019].

Увеличение объема электронной коммерции и другие экономические последствия начавшейся в 2020 г. пандемии вызвали необходимость более взвешенного подхода различных брендов к организации онлайн-каналов продаж. Так, производители стали сокращать количество посредников, отдавая предпочтение прямому контакту с покупателем, а полноценное ведение D2C-проектов передавать на аутсорсинг, что в 2020 г. послужило стимулом развития для рынка аутсорсинга eCom-инфраструктуры в России.

Раньше других D2C-продажи стали практиковаться у брендов цифровой и бытовой техники, мебели и товаров для дома, а также одежды и обуви. Общая доля этих направлений на отечественном рынке аутсорсинга eCom-инфраструктуры превышает на март 2021 г. 80 %. Интерес к аутсорсингу проявляют и компании таких отраслей, как красота/здоровье, автозапчасти, инструменты / садовая техника, товары для детей, спорттовары, фармацевтика, ювелирные украшения и др.

Операторами сектора экспресс-доставки предоставляется обширный спектр услуг, которые отвечают потребностям клиентуры. Сюда относят доставку «от двери до двери», прохождение процедуры таможенной очистки, отслеживание груза, страхование от повреждений и утери груза и многое другое.

Однако экспресс-доставка имеет также ряд недостатков по сравнению с другими видами грузоперевозки. Так, экспресс-услуги характеризуются ограничениями по весу отправляемого груза, а также значительно большей стоимостью по сравнению с обычной доставкой. Основные требования клиентов заключаются в скорости, как можно более низкой стоимости доставки, надежности компании-перевозчика, а также точном времени прибытия груза или документа к месту назначения. Особенности бизнеса являются определяющими в процессе выбора одного или нескольких из перечисленных параметров. Как

следствие, в работе экспресс-службы наиболее важным параметром можно назвать индивидуальный подход к каждому из клиентов.

При сравнении экспресс-груза с другими видами грузов заметным является его чувствительность ко времени. Иными словами, продолжительность доставки такого груза, как правило, измеряется в часах, а в случае даже незначительного превышения лимита установленного времени доставки ценность данной услуги утрачивается полностью, а вся ответственность возлагается на предприятие-перевозчика.

Объектом срочных транспортных услуг выступают экспресс-товар либо экспресс-документ. Исторически первым видом грузов, доставляемым экспресс-перевозчиками, являлась только срочная корреспонденция. Но по мере расширения запросов потребителей перечень срочных грузов был существенно расширен и в современных условиях экспресс-доставка позволяет обеспечивать непрерывные производства и технологические процессы предприятий и организаций самых различных сфер экономической деятельности широким ассортиментов необходимых материалов.

К настоящему времени масштабы срочной доставки в мировом хозяйстве охватывают около двух третей данных торговых операций и поэтому играют немаловажную роль в процессе стимулирования торговых операций.

Можно выделить два типа воздействия экспресс-доставки на мировую экономику:

1. Экономическое воздействие, которое заключается в измерении экономической стоимости, которая была создана при помощи всех субъектов, прямо или косвенно вовлеченных в процесс предоставления услуг срочной доставки.

Для осуществления своей деятельности предприятия данного сектора принимают на работу огромное количество людей в разных странах. Помимо прочего, ими осуществляются закупки товаров (к примеру, различные виды транспорта) или услуг компаний, принадлежащих другим отраслям. Это, в свою очередь, содействуют созданию рабочих мест смежных отраслей, которые производят ресурсы, используемые в деятельности сферы экспресс-доставки.

Расходы работников данного сектора и смежных с ним отраслей способствуют повышению экономической активности

и общей занятости в виде рабочих мест, которые появляются как следствие мультипликативного эффекта.

2. Развитие торговых отношений, которое заключается во влиянии услуг экспресс-доставки на прочие отрасли экономики, которые оказывают существенную помощь организациям и различным правительствам в процессе поддержки связей и торговых отношений между деловыми партнерами и конечными клиентами по всему миру, благодаря этому сектор срочной доставки оказывает поддержку различным видам предприятий.

Список основных видов компаний, которые пользуются услугами экспресс-доставки, образуют:

• Транснациональные компании. Как результат процесса глобализации, ТНК стали все более активно использовать глобальные цепочки поставок для организации производства товаров или услуг. Функции реализации доставки и логистики были поручены операторам экспресс-доставки, которыми выполняется перевозка товаров между заводами, что дало возможность потребителю услуги срочной доставки полностью сконцентрироваться на своей основной деятельности.

• Компании с оперативной системой производства «точно в срок», которые закупают у поставщика необходимые для конкретного производства товары и материалы. Необходим точный учет спроса, с тем чтобы предотвратить образование товарных запасов, что особенно актуально для производителей скоропортящейся продукции. Сектор экспресс-доставки оказывает содействие данному типу предприятий.

• Компании, закупающее сырье и материалы за рубежом, они используют преимущества глобального рынка и производят поиск наиболее дешевых ресурсов или более качественных технологий, которые недоступны для них в пределах своей страны.

• Новые предприятия, активно рассылающие образцы своей продукции потенциальным покупателям. Быстрая и надежная доставка позволяет новым предприятиям найти зарубежных покупателей путем рассылки некоммерческих образцов. Кроме того, некоторые компании — экспресс-перевозчики предлагают услугу «оплата пошлин и платежей в стране назначения», которая позволяет снять с получателя обязательство общения с таможенными органами, а дополнительные

расходы в виде пошлин, налогов, платного хранения и т. д. выставляются получателю.

• Предприятия оптовой и розничной электронной торговли. Через интернет-платформы электронной торговли оптовые и розничные предприятия с каждым разом все активнее предлагают клиентам услуги международной срочной доставки товаров. Услуги доставки составляют значительную часть от всех их торговых операций в пределах электронной коммерции.

Кроме того, определенную долю в списке покупателей услуг экспресс-доставки грузов и документов занимает пересылка между физическими лицами, а самыми распространенными видами товаров являются паспорта, другие удостоверения личности, личные вещи и т. д.

Значения прямого, косвенного и производного воздействия в терминах занятости представляют собой полезное средство для измерения экономического воздействия сектора срочной доставки. Для оказания своих услуг поставщики из сектора экспресс-доставки нанимают персонал, а также используют товары или услуги на территории каждой страны, в которой осуществляют свою деятельность. Как результат такой цепочки поставок появляется так называемый «эффект мультипликатора», который приводит к созданию рабочих мест в смежных отраслях и в экономике в целом. Таким образом, прямое, косвенное и производное воздействие проявляется следующим образом.

Прямое воздействие на уровень занятости определяется по количеству работников в штате предприятий, которые являются членами ассоциации GEA или задействованы непосредственно в деятельности сектора экспресс-доставки. Сюда можно отнести, к примеру, лиц, которые осуществляют доставку, административно-управленческий персонал и субподрядчиков.

Косвенное воздействие на занятость определяется по количеству сотрудников по всей протяженности цепочки поставок, производящей товары и услуги, которые закупают поставщики услуг экспресс-доставки. Так в процессе своей деятельности они несут затраты, связанные с покупкой таких ресурсов, как самолеты, моторные транспортные средства, топливо и пр., что обеспечивает создание новых рабочих мест в тех отраслях, которые производят данные ресурсы.

Совокупное влияние на уровень занятости можно определить общим количеством рабочих мест в экономике, созданных предприятиями сектора экспресс-доставки и смежных с ним отраслей. Их расходы увеличивают экономическую активность, а также общую занятость в виде новых рабочих мест, возникающих вследствие мультипликативного эффекта.

Оценка прямого, косвенного и производного экономического воздействия основывается на допущении об отсутствии непосредственно в отрасли альтернативных рабочих мест и расходов. В результате данное воздействие должно быть истолковано не в качестве фактической дополнительной экономической стоимости, а лишь как оценка экономической стоимости, которая связана с деятельностью сектора экспресс-доставки в нынешнем мире.

Цепочка поставок услуг международной экспресс-доставки состоит из ряда действий, которые представлены на *рис. 1* (общий обзор узловых этапов данного процесса). Поставщик услуг международной экспресс-доставки получает груз у отправителя, а затем, как правило, доставляет его на местный склад, на котором совершается консолидация грузов для сборной отправки. Далее осуществляется таможенное оформление экспорта грузов, которые затем направляются к сортировочно-распределительному центру аэропорта для распределения согласно направлениям. После прибытия в страну назначения грузы проходят процедуру таможенной очистки для импорта, по окончании которой они снова транспортируются на местный склад. Завершающим этапом всего процесса является доставка получателю.

Рис. 1. Этапы предоставления услуг срочной доставки [Новаков, 2021, с. 401]

Рисунок отражает значительность процедуры таможенной очистки для экспорта и импорта в осуществлении международной срочной доставки. Так как грузы, которые отправляются с помощью услуг экспресс-доставки, нуждаются в немедленном выпуске, описанные процедуры очистки могут негативно отразиться на скорости и гарантированных сроках доставки. Можно сказать, что деятельность поставщиков услуг международной экспресс-доставки во многом зависит от эффективности и скорости проведения таможенных процедур. С другой стороны, все остальные элементы цепочки поставок целиком подвластны контролю экспресс-поставщиков.

Главной тенденцией является то, что экономическая структура развитых стран все сильнее сдвигается в сферу оказания услуг. С помощью современных технологий, которые прочно вошли в сельское хозяйство и промышленность, производством была утрачена главенствующая роль, важным стало не производить товар, а продать его.

Следствие таких изменений выражается в напряженной борьбе между производителями и торговыми сетями за потребителей, и главным оружием в этой войне является уровень сервиса. Сегодня благодаря экспресс-доставке клиент может приобретать понравившийся товар в сотне различных мест и даже стран, несмотря на стремление государств защищать внутренний рынок.

Таким образом, курьерская служба представляет собой одно из важных звеньев экономической системы, и сегодня это целый комплекс различных услуг со сложной продуманной структурой логистики. Получение грузов, их отправка и транспортировка, доставка клиенту требуют от экспресс-доставки многих вложений труда и средств. Получение груза должно обладать быстротой и удобством, что приводит к образованию штата обученных специалистов, созданию системы, когда курьер за небольшую доплату приезжает в любое место и в любое удобное для получателя время. Транспортировка представляет собой отдельную и самостоятельную проблему, поскольку транспортная структура во многих направлениях развита плохо. Дополнительные препятствия для быстрой доставки создает процесс таможенного оформления, поэтому на экспресс-перевозчиков ложится задача консультирования клиентов

в этой области. Тем не менее современный бизнес не может функционировать без служб доставки. Договоры, контракты, сертификаты, утрата которых влечет серьезные потери для предприятий, переправляются в настоящее время только экспресс-почтой.

Важные и малогабаритные грузы также транспортируются экспресс-перевозчиками в силу таких преимуществ, как: высокая скорость доставки, надежность и ответственность компании за груз, а также уровень комфорта, создаваемый данной услугой. Курьер, который готов приехать за документацией или забрать груз со склада, специалисты, занимающиеся бюрократическими вопросами таможни, — все это получает огромную ценность в глазах потребителя. Кроме того, услуги экспресс-доставки пользуются популярностью у простых людей. Именно благодаря курьерской службе стало возможным своевременное получение заказанного билета, отправление важного документа для оформления визы или контракта, пересылка бандероли, а также множество подобных вещей, которые значительно облегчают жизнь человека. Развивая и совершенствуя свой сервис, курьерские службы с каждым годом становятся все более и более важной частью современного общества.

1.2. Этапы эволюции мирового рынка экспресс-доставки грузов и документов

Экспресс-доставка в ее нынешнем виде существует сравнительно недолго, однако различные службы с аналогичными функциями появились достаточно давно. Это обусловлено тем, что даже самые ранние государственные структуры нуждались в срочной доставке грузов, документов или важной информации.

История курьерской службы и экспресс-доставки имеет весьма глубокие корни. Она является отражением общего технического прогресса человечества и непосредственно связана с крупнейшими службами доставки, которыми в настоящее время пользуются практически все.

Поскольку в Древнем мире не существовало нынешних видов транспорта, срочная доставка осуществлялась другими путями. Для примера можно рассмотреть иерархическую древ-

нюю цивилизацию инков, которая контролировала свои обширные территории, собственно, благодаря хорошо налаженному транспортному соединению между поселениями и отлаженной курьерской службе. По дорогам можно было передвигаться пешком или на караванах лам. Через каждые 7 км устанавливались указатели расстояния, а через каждые 20–30 км находилась точка для отдыха курьеров и караванов. Курьеры-посланники должны были стоять на каждых 2,5 км маршрута. Как результат, в случае необходимости передачи важных известий, информация достигала точки назначения через 2000 км в течение пяти суток, что для того времени было неимоверно быстро.

Похожую схему сумел воссоздать Чингисхан во время завоевания Азии, появилась четко отлаженная система невообразимо быстрых для своего времени курьеров на конях, которые при помощи эстафетного способа доставляли сведения в самые отдаленные уголки покоренных государств.

Курьерская доставка Древнего Рима могла передавать информацию своему населению не только относительно политической ситуации и военных кампаний, но также сообщала о казнях, судебных делах и прочих важных событиях. Должность императорского курьера являлась очень почетной и оплачивалась соответственно.

В Древнем Китае, имеющем в составе огромные территории, было необходимо поддерживать почтовые соединения между регионами в течение множества столетий. Курьерская служба занималась доставкой специальных новостных листов, и это было важной частью в управлении масштабными владениями.

На Руси в XIII веке сформировалась первая служба для передачи письменной корреспонденции, которая называлась ямской гоньбой. Данная структура существовала вплоть до второй половины XIX века. Уже в XVI веке для увеличения доверия к почтовым доставкам и их сохранности ставились специальные отметки.

Еще спустя столетие данная система усовершенствовалась в следующих моментах: указывались персональные данные отправителя, точная дата доставки корреспонденции. В 1710 г. Петром I был инициирован маршрут Санкт-Петербург — Москва,

который впоследствии стал прообразом военно-полевой курьерской службы.

В конце XVIII века в России утверждается тарифная политика, согласно которой цена на пересылку корреспонденции определялась расстоянием и массой груза. Начиная с 1837 г. благодаря железнодорожному сообщению стала практиковаться доставка посылок. Заметим, что в имперской России это стало осуществляться в числе одной из первых держав мира. В то время около 5 тысяч курьеров служили в 460 почтовых учреждениях.

В США, например, рынок курьерских услуг стал формироваться приблизительно в то же время, за исключением того, что железнодорожное соединение появилось значительно позже. Одной из самых необычных курьерских компаний в тот период на территории Северной Америки была небольшая частная фирма Pony Express. Данная фирма обеспечивала конную доставку корреспонденции между городами Сент-Джозеф, штат Миссури, и Сакраменто, штат Калифорния. Владельцы Pony Express построили на 3106 км станции для смены лошадей через каждые 15–25 км. Однако, просуществовав около года, компания разорилась. Основными причинами тому послужили существенные расходы, появление телеграфа, а также регулярные бандитские нападения.

Дату 3 марта 1885 г. принято считать отправной точкой в истории экспресс-доставки. В этот день в США появилась такая услуга, как ускоренная доставка почты. Новая услуга требовала почтового сбора в размере 10 центов, а засвидетельствовать срочный характер передачи была призвана специальная спешная марка.

Ускоренная доставка товаров быстро получила широкую популярность. В дальнейшем она трансформировалась в известную на сегодняшний день экспресс-почту. Развитие рынка в США оказало значительное влияние на мировую сеть экспресс-доставки. Появившиеся в Америке начала XX века частные компании — DHL, UPS, FedEx и TNT — до сих пор являются неоспоримыми лидерами на рынке, сделав большой вклад в индустрию доставки частных грузов.

Перечисленные компании относят к «Большой четверке», группе компаний — лидеров мирового рынка экспресс-доставки,

отвечающих всем признакам и особенностям экспресс-перевозчика. Рассмотрим особенности и черты каждой компании.

Чтобы конкурировать с национальными почтовыми службами, частные компании осуществляли значительные по своим масштабам инвестиции в развитие инфраструктуры, совершенствовали логистические системы, реализовывали гибкую тарифную политику, а также предоставляли высокое качество сервиса конечным потребителям.

Компания UPS (United Parcel Service, Inc.) появилась в США в 1907 г. Молодой и предприимчивый Дж. Кейси одолжил сто долларов у знакомого для открытия маленького бизнеса. Его компания получала заказы по телефону и выполняла спектр поручений: доставляла письма, ценные пакеты, багаж и еду из ресторанов для получателей в Сиэтле. В отличие от конкурентов, фирма Дж. Кейси задействовала индивидуальный подход, проявляла вежливость, обеспечивала круглосуточное обслуживание, а также имела сравнительно невысокие тарифы.

Первые курьеры доставляли посылки пешком, а с 1915 г. у фирмы появились 4 автомобиля и 5 мотоциклов — так появился фирменный стиль UPS, что отличает ее от конкурентов. UPS специализируется на транспортировке и логистике более чем в 200 странах мира, а штат сотрудников составляет 400 тыс. человек. Кроме предоставления почтовых услуг (качественная и быстрая доставка грузов), данная компания также исполняет услуги консалтинга, управления операциями с ценными бумагами, создает сети доставки. На сегодняшний день это одна из крупнейших мировых корпораций.

В 2019 г. ежедневно через UPS доставлялось 14 млн грузов по всему миру на сумму, соответствующую около 6 % ВВП США. Информация о каждой посылке хранится в самой крупной базе данных планеты — DB-2. UPS, выступая одним из крупнейших работодателей США, также на протяжении уже 19 лет признается журналом Fortune лучшей транспортной компанией США.

FedEx — корпорация, предоставляющая транспортные услуги в 211 странах мира. Основным направлением является быстрая доставка грузов (наземная доставка небольших отправлений, наземная доставка особо срочных грузов, региональная

экспресс-перевозка) и логистические операции (создание комплексных программных решений, управление транспортными потоками и складскими задачами). Основателем компании Federal Express был Ф. Смит. В условиях, в которых рынок быстрых грузовых перевозок воздушным транспортом еще не был развит, покупка 33 самолетов «Фалькон» в начале 1970-х гг. стала удачным решением. В этих изначально предназначенных для перевозки пассажиров самолетах убрали кресла, заменили двери грузовым люками, фюзеляжи окрасили в цвета компании (фиолетовый и оранжевый), что позволило использовать их для грузоперевозок. В конце 2020 г. произошло объединение компаний Fedex и TNT, совместная работа которых началась с 2021 г.

Deutsche Post DHL — немецкая холдинговая компания, образованная в 2002 г., когда немецкое почтовое предприятие Deutsche Post постепенно выкупило 100 % акций компании DHL. Компания — один из глобальных лидеров как в области экспресс-доставок и логистических решений, так и в организации работы национальной почты.

DHL занимается международной экспресс-доставкой, перевозкой грузов воздушным, автомобильным, морским и железнодорожным транспортом; складскими услугами, включающими в себя все, от хранения до упаковки до ремонта; международной доставкой почты; транспортировкой, осуществляемой в соответствии с особыми требованиями клиентов.

DHL Express является крупной немецкой компанией, которая занимается экспресс-доставкой грузов во всем мире. Она возникла в 1969 г. Штаб-квартира данной компании находится в Бонне (Германия). Немаловажным преимуществом бренда можно назвать агрессивную политику, с помощью которой они завладели в 1983–1984 гг. рынком, на котором отсутствовала конкуренция: Советский Союз, страны Восточного блока, Ирак, Иран, КНР, КНДР, Вьетнам. DHL является первой компанией, обеспечившей своих клиентов сервисом смс-трекинга для отслеживания маршрута. На сегодняшний день в штате компании числится около 275 тысяч сотрудников. Грузы отправляются в 220 разных стран мира. В сеть доставки входит 220 тысяч пунктов назначения.

Конец ознакомительного фрагмента.
Приобрести книгу можно
в интернет-магазине
«Электронный универс»
e-Univers.ru