

ЗАГЛАВИЕ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО:

Транспортната индустрия по време на COVID-19

Наименование на организацията:

„ТРАНСПРЕС“ ООД

Държава и сектор на организацията:

БЪЛГАРИЯ, логистика и транспорт

Тип организация:

- Бизнес компания
- Публична организация
- **Частна фирма**
- НПО
- Друго:

Размер на организацията:

- малка
- средна
- **голяма**

Кратко описание на организацията:

„ТРАНСПРЕС“ е българска транспортна и логистична компания с над 25 години опит. Разполага с екип от близо 500 служители, автопарк от над 200 превозни средства и мрежа от 430 локации в цяла Европа, осигуряващи транспорт на над един милион пратки годишно и пълен набор от транспортни и логистични услуги. Под марката „Green Courier“ развива куриерски услуги за бизнеса и хората, които се грижат за околната среда.

Кратко описание на изследването:

За кратък период от време се появиха много нови предизвикателства, с които всички ние трябваше да се справяме. Първият приоритет на „ТРАНСПРЕС“ беше да се грижи за здравето и безопасността

на своя екип, клиенти и обществото като цяло. В същото време мениджърите трябваше да осигурят непрекъснатост на работните процеси и да намерят работещи решения за много проблеми - затворени бяха границите, променени са правилата, затворени са много производства. Това създаде сериозен риск за транспортния бизнес като цяло, което отчетоха и редица международни анализатори. Пандемията от COVID-19 беше истинско изпитание, а не просто тест за всички нас колко сме подготвени и адаптивни, за новите процеси и системи и най-вече беше изпитание за самия екип и лидерите във фирмата.

„Със стабилна основа и гъвкавост, колкото и да е трудно, е възможно предизвикателствата да се превърнат във възможности. В нашия случай например големите търговски вериги активизираха дейността си, имаше търсене на специфични стоки като защитни средства и дезинфектанти, а куриерските услуги от врата до врата станаха ключови, когато хората си стоят вкъщи. Работата по някои маршрути, като Италия, стана особено трудна, но и търсена услуга. Ние успяхме да осигурим непрекъснатост на бизнеса благодарение на нашите силни партньорства в Европа. Това ни помогна да спечелим нови клиенти и да си върнем някои стари.“ казва г-н Веселин Стоянов, управител на „ТРАНСПРЕС“.

Ключови думи:

Транспорт, логистика, услуга, куриери, доставка, стока, пандемия, предизвикателства, възможности, непрекъснатост на работата

ПРОФИЛ НА НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА

ДЕТАЙЛНО ОПИСАНИЕ

Наред с грижата за здравето на хората, запазването на работните места на 500-те служители беше основен приоритет за мениджърите на „ТРАНСПРЕС“. Въпреки тревожните моменти и несигурността, те не са уволнили нито един служител. Както в много компании, лидерите са решили да оптимизират някои разходи и временно да "замразят" отделни проекти, които нямат пряко въздействие върху хората. Компанията има стотици превозни средства в своя автопарк, но те никога не забравят, че истинският двигател на „ТРАНСПРЕС“ е екипът им.

Мениджърите на „ТРАНСПРЕС“ успяха да реагират бързо и почти всички служители в администрацията веднага преминаха на режим „работа от вкъщи“. Това беше възможно и поради извършената предварителна подготовка по отношение на ИТ системите, процедурите и факта, че бяха направени предварителни тестове. Работата на кол центъра например беше прехвърлена дистанционно без никакви проблеми и не се усещаше от клиентите.

Разбира се, поради спецификата на логистичния бизнес, основна част от екипа са на първа линия - шофьори, куриери, складови работници, за които бе осигурена работна среда при специфични и строги здравни мерки.

ОБОСНОВКА

Мерките, предприети от мениджърския екип на „ТРАНСПРЕС“, бяха от съществено значение за защита и предотвратяване на евентуално заразяване и заболяване на техните служители. Важно беше да се установят нови политики и практики, като гъвкаво работно време, работа от разстояние и други. Компанията успя да поддържа работния процес, без да създава проблеми на клиенти и служители. Целият персонал на „ТРАНСПРЕС“ беше достатъчно отговорен, за да се самонаблюдава за признаци и симптоми на вируса. Мениджърите предприеха различни стъпки за ограничаване на разпространението на болестта и това беше много важно за психичното здраве на служителите, които се страхуваха от несигурността. Основната стратегия на компанията беше да осигури адекватно, полезно и подходящо обучение и информационни материали на своите служители, тъй като това би свело до минимум риска от разболяване и би ги мотивирало да се адаптират към новата ситуация.

По отношение на работниците, които не могат да работят от вкъщи, компанията инсталира високоефективни въздушни филтри, увеличи скоростта на вентилация в работната среда и инсталира физически бариери, като прозрачни пластмасови предпазни стени. Всички служители бяха снабдени с маски за лице, ръкавици, кърпи за еднократна употреба за почистване на работното място и дезинфектанти.

От началото на пандемията от COVID-19 работниците бяха насърчавани да работят от вкъщи и да намалят социалните контакти. Тъй като изолацията би могла да доведе до негативни последици като депресия или други проблеми с психичното здраве, мениджърите на „ТРАНСПРЕС“ предоставиха специални онлайн обучения и образователни сесии за своите служители.

ЦЕЛИ

Основните приоритети на компанията бяха:

- да се грижи за здравето и безопасността на своя екип и клиенти
- осигуряване на непрекъснатост на работните процеси
- да бъде много гъвкава и адаптивна, намирайки решения за много проблеми (затворени граници, нови правителствени ограничения и т.н.)
- да задържи текущите клиенти и да печели нови

РЕЗУЛТАТИ

Изпълнителният директор на компанията потвърждава, че повечето от служителите вече искат да се върнат в офиса, чувстват нужда от социалната среда и комуникацията с екипа. Поради пандемията от COVID-19, „ТРАНСПРЕС“ постепенно внедрява гъвкав модел на работа с нови графици и частично завръщане в офиса.

Човешкият фактор е най-ценният актив на компанията и това е доказано в тези трудни времена. „ТРАНСПРЕС“ продължи да предоставя социален пакет от помощи, въпреки финансовите

затруднения. Всички служители имат допълнителна здравна осигуровка, която гарантира, че където и да се намират, при необходимост могат незабавно да получат необходимата безплатна медицинска помощ. Освен това мениджърите на „ТРАНСПРЕС“ създадоха социален фонд, който да се използва за подпомагане на служители, които са се разболели от Covid-19. Това стана доброволно със средства от заплатите на ръководството. Тази мярка помогна на хората да се чувстват малко по-спокойни в тази тревожна ситуация.

В „ТРАНСПРЕС“ срещите продължават да следват същите правила, но са предимно онлайн. Мениджърите се опитват да използват новите технологии и техните системи за обмен на информация и онлайн срещи, както и за наблюдение на процесите и резултатите на служителите. Сегашната ситуация даде възможност за оптимизиране на различни процеси и хората разбраха още по-ясно защо използването на тези инструменти е полезно.

Г-н Стоянов с гордост казва : „По отношение на ефективността – извън моментните и индивидуални трудности, които са нормални в тази ситуация, големият баланс показва, че сме в състояние да поддържаме ефективността си. Още по-силният фокус върху директното отчитане на преките ръководители и обратната връзка в конкретни случаи дори доведе до повишена производителност. Доказателство за това е, че и в най-трудните моменти качеството на нашите услуги не е спаднало и продължава да е най-високото не само на българския пазар, но и по световни стандарти.”

ПОУКА

Служителите станаха по-отговорни и развиха умения като: емпатия, комуникативност, гъвкавост, управление на времето. Те бяха принудени да се справят с проблеми с психичното здраве като депресия, страх от загуба на работата си, страх от провал и т.н.

Лидерите научиха, че трябва да използват максимално новите технологии, за да направят работния процес по-гладък и прозрачен. Те осъзнаха, че дистанционната работа скоро ще се превърне в новото нормално, така че трябва да направят всичко възможно да предоставят необходимите инструменти. По време на пандемията от COVID-19 мениджърите научиха, че психичното здраве също е много важно за благосъстоянието на техните служители. Те също така са научили, че значението на човешките ресурси е огромно.

И мениджърите, и служителите осъзнаха колко много се нуждаем от контакта с други хора – мнозина успяха да запазят социалните си контакти, дори и да не са физически, а чрез използване на технологии, които им помогнаха да поддържат връзка помежду си в месеците на социална изолация.



Г-н Веселин Стоянов, мениджър на „ТРАНСПРЕС“



БИБЛИОГРАФИЯ

<https://www.transpress.bg/>

<https://economy.bg/management/view/40207/Kak-Covid-19-se-otrazi-na-kompaniite-v-Bylgariya-govori-Transpres>

