



ACTO
ASSOCIATION OF CLINICAL
TRIALS ORGANIZATIONS

Оценка деятельности компаний, оказывающих услуги по перевозке в сфере клинических исследований

Период проведения опроса: июль-август 2014 г.

В опросе приняли участие **16** членов Ассоциации организаций по клиническим исследованиям

Составляющие критериев оценки курьеров*

соблюдение договорных условий	<i>оценивается соблюдение договорных условий, включая соблюдение сроков доставки, температурного режима, условий доставки грузов "лично в руки" (при заказе соответствующей услуги) и проч.</i>
эффективность работы диспетчерской службы	<i>оценивается качество организации и эффективность координации процесса отслеживания и доставки груза</i>
уровень коммуникации	<i>оценивается вежливость персонала компании при общении с клиентом</i>
квалификация курьеров	<i>оценивается компетентность курьеров; возможность и желание помочь при заполнении документации; готовность доставки до места, указанного клиентом (включая подъем груза "на этаж"); доброжелательность в общении, внешний вид</i>
готовность защищать интересы клиента	<i>оценивается готовность защищать интересы клиента, готовность к участию в решении возникающих проблем</i>
работа в условиях форс-мажора	<i>оценивается оперативность и адекватность реагирования в условиях форс-мажора, включая надлежащую оценку ситуации, своевременное информирование клиента, способность выработки решения проблемы и проч.</i>

* оценка осуществлялась по пятибальной шкале

Оценка компаний, оказывающих услуги по перевозке в сфере клинических исследований

показатели	количество респондентов	соблюдение договорных условий	эффективность работы диспетчерской службы	уровень коммуникации	квалификация курьеров	готовность защищать интересы клиента	работа в условиях форс-мажора	средний балл по всем показателям
Alpha Express	11	4,5	4,6	4,2	4,3	3,9	3,9	4,2
AURUM	3	4,3	4,3	4,3	4,0	4,3	4,7	4,3
Avinex	1	2,0	2,0	2,0	3,0	2,0	2,0	2,2
BIOCARD Logistics	5	4,6	4,6	4,4	4,3	4,5	4,8	4,5
Courier Service express	1	-	4,0	3,0	1,0	2,0	4,0	2,8
Clinical Trial Logistics	2	5,0	4,0	4,0	5,0	4,5	4,5	4,5
DHL Express	17	4,3	4,4	4,4	4,1	3,2	3,2	3,9
Gippa LLC	1	4,0	5,0	5,0	4,0	4,0	5,0	4,5
Pony Express	4	3,8	3,8	3,8	4,0	3,3	3,3	3,7
TNT	9	4,4	4,3	4,3	4,4	3,6	3,7	4,1
Translog Biologic	7	4,6	4,6	4,1	4,6	4,3	4,6	4,5
UPS	3	2,5	2,5	2,7	3,0	2,0	2,5	2,5
VORTEX	2	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
World Courier	9	4,9	4,5	3,9	4,4	3,8	3,8	4,2

Комментарии респондентов

компания	комментарии отдельных респондентов
Alpha Express	<ul style="list-style-type: none"> • Работают в праздники и выходные; • Очень удобно включать в логистическую цепочку курьерский сервис в том случае, если Alpha Express занимается таможенной очисткой. В этом случае сразу после выпуска таможенной груза может быть направлен непосредственно конечному получателю – сайтам или в депо; • Достаточно высокая стоимость перевозки биообразцов; • В целом по доставке условия договора соблюдаются, в случае необходимости согласовываются нужные сроки доставки; • Всегда готовы рассмотреть варианты принятия оптимальных решений в случае внезапно сложившейся нестандартной ситуации, возможность экстренной коммуникации даже после завершения рабочего времени офиса.
AURUM	<ul style="list-style-type: none"> • Не всегда в срок приходят уведомления о доставке; • В случае возникновения сложных ситуаций на доставке всегда связываются с заказчиком для решения возникших проблем; • Для крупногабаритных грузов привлекательное соотношение цены и качества.
Avinex	<ul style="list-style-type: none"> • Игнорирование требований холодового режима перевозки. Так, был случай: холодовой препарат был принят к перевозке на необорудованном транспорте; • Был случай доставки не на тот склад, после этого долго не могли предоставить машину для возврата.
BIOCARD Logistics	<ul style="list-style-type: none"> • Год назад были задержки в доставках; • Чрезмерно агрессивное продвижение своих услуг
Clinical Trial Logistics	<ul style="list-style-type: none"> • Иногда уведомления о статусе груза приходят с задержкой; • Грамотное и аккуратное оформление сопроводительных документов.
DHL Express	<ul style="list-style-type: none"> • На претензии о доставке грузов в ненадлежащем состоянии предлагают лучше все упаковывать, улучшать качество со своей стороны не собираются; • Большая корпорация со своими специфическими особенностями, крайне нерациональное делопроизводство (огромное количество документов, требуемых от клиента, будь то импорт или экспорт, даже при простейшей транспортировке, платные накладные с ограниченным сроком действия, общая незаинтересованность в нашем рынке), вместе с тем очень развито активное, несколько "ярмарочное" зазывание клиентов на "недели моды" и "формулу один"; • Много бумажной волокиты при отправке грузов (за исключением документов). Сложно с подбором времени доставки, есть только определённые режимы доставки; • Был случай потери лицензии на ввоз препарата.
Pony Express	<ul style="list-style-type: none"> • Отвратительно работают!!! • Не имеют отношения к американской курьерской компании XIX века Pony Express; • Складывается ощущение, что у компании отсутствует в целом понимание отраслевых задач.
TNT	<ul style="list-style-type: none"> • Допускают ошибки в адресах учреждений при подготовке пре-принтных накладных; • Много бумажной волокиты при отправке грузов (за исключением документов). Сложно с подбором времени доставки, есть только определённые режимы доставки; • Биообразцы вывозят только с адресов, указанных в разрешении, т.е. нет возможности аккумулировать биообразцы в одном промежуточном месте.
Translog Biologic	<ul style="list-style-type: none"> • Всегда предоставляется четкая, ясная и достоверная информация; • Готовность идти навстречу клиенту, профессиональное понимание специфики работы отрасли КИ и возможность предложить варианты решений нестандартных ситуаций; • Достаточно высокая стоимость.
UPS	<ul style="list-style-type: none"> • Фактически не заинтересованы в нашем рынке, отсутствует коммуникация как таковая. Работают с эффективностью "Почты России"; • Невозможно дозвониться в московский офис, также не отвечают на письма.
World Courier	<ul style="list-style-type: none"> • Премиум сервис, дорогой, качественный, отсюда несколько заносчивый с клиентами, коммуникация лежит где-то в области глобальных решений, на локальную работу с клиентами мало влияющий; • Отказ вести переписку на английском языке, неполные и несвоевременные ответы на письма. Курьер плохо осведомлен и не подготовлен к заказу; • Неадекватно высокая стоимость.