

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

Период проведения опроса - июнь-август 2017 г.

В опросе приняли участие 20 компаний - членов Ассоциации организаций по клиническим исследованиям

Критерии 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, выступать на его стороне при предъявлении необоснованных требований со стороны таможенных органов; 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 пятибалльной шкале

Оценка компаний, оказывающих услуги по перевозке в сфере клинических исследований

Компания	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	Средний балл по всем показателям в 2016/число респондентов в 2016	Что именно перевозит для вас курьерская компания (препараты, биообразцы, мед. изделия)
Alpha Express	15	4,2	3,9	3,5	3,9	3,0	3,4	3,7	4,3 (11)	<ul style="list-style-type: none"> • биообразцы (14 ответов) • препараты (3 ответа) • оборудование и материалы (2 ответа)
AURUM	2	5,0	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,6	4,6 (3)	<ul style="list-style-type: none"> • препараты, мед.изделия (1 ответ) • препараты, док-ты, оборудование, биообразцы (1 ответ)
BIOCARD Logistics	6	4,3	4,0	4,0	4,0	4,0	4,4	4,1	4,1 (5)	<ul style="list-style-type: none"> • препараты, мед. изделия (3 ответа) • все поставки по КИ (2 ответа) • препараты, мед. изделия, материалы (1 ответ)
Clinical Trial Logistics	2	4,5	4,0	4,0	5,0	4,5	4,5	4,4	3,6 (2)	<ul style="list-style-type: none"> • сервис депо: хранение, локальные закупки, доставка в сайты (1 ответ) • лабораторные наборы (1 ответ)
Coordinated Transport System (CTS)	1	5,0	5,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,8	n/a	• препараты, документы, сопутствующие материалы, биообразцы (1 ответ)
Corex	1	5,0	5,0	5,0	5,0	n/a	5,0	5,0	n/a	• препарат (вкл. холодильной), пустые лаб. наборы
DHL Express	16	4,6	4,4	4,4	4,4	3,6	3,6	4,2	4,2 (13)	<ul style="list-style-type: none"> • биообразцы (15 ответов) • оборудование/материалы (7 ответов) • документы (10 ответов)
Gippa	1	5,0	4,0	5,0	4,0	5,0	5,0	4,7	n/a	• биообразцы, препараты (1 ответ)
Major Express	1	5,0	5,0	5,0	5,0	n/a	n/a	5,0	n/a	• оборудование и бумажные материалы (1 ответ)
Pony Express	2	4,0	4,0	3,5	4,0	4,0	4,0	3,9	n/a	<ul style="list-style-type: none"> • б/образцы, редко используем (1 ответ) • документы (1 ответ)
TNT	14	4,1	3,7	3,7	4,0	3,3	3,2	3,7	4,0 (11)	<ul style="list-style-type: none"> • биообразцы (14 ответов) • документы (2 ответа) • мед изделия/ оборудование (2 ответа) • препарат (1 ответ)
Translog Biologic	7	4,9	4,6	4,6	4,6	4,1	4,1	4,5	4,5 (7)	<ul style="list-style-type: none"> • препарат (6 ответов) • оборудование/материалы (5 ответов) • биообразцы (2 ответа) • документы (2 ответа)
UPS	3	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,3	3,6	4,3 (3)	<ul style="list-style-type: none"> • препарат (1 ответ) • препарат, лабнаборы, документы (1 ответ) • документы, CD, X-rays (1 ответ)
VORTEX	6	4,8	4,7	4,8	4,7	5,0	4,8	4,8	4,8 (3)	<ul style="list-style-type: none"> • оборудование (6 ответов) • препарат (3 ответа) • материалы КИ (5 ответов)
World Courier	9	5,0	4,6	4,3	4,6	3,8	3,8	4,4	4,1 (11)	<ul style="list-style-type: none"> • препарат (6 ответов) • биообразцы (5 ответов) • оборудование, материалы, документы (1 ответ)

Название компании	Комментарии отдельных респондентов
Alpha Express	<ul style="list-style-type: none"> ● В отличие от других курьерских компаний предъявляют дополнительные требования к комплекту документов по вывозу биообразцов, например, предоставление доверенности с перечислением номеров протоколов (разрешение на вывоз оформлено на вендора). ● В целом замечаний нет. Как пожелание - сокращение сроков доставки материалов на сайты. ● Коммуникация трудновата, говорим на разных языках уже который год. ● Был негативный опыт коммуникации при заключении договора. ● Сложности с коммуникацией (особенно на английском), неполная информация по первому запросу, негибкие. ● Имели опыт отправки через "Альфа-экспресс"/"Маркен" спонсору неиспользованного препарата - очень много переписки и несогласованность шагов и действий между агентом и курьером. ● Используют при перевозке температурные контейнеры, которые требуют подготовки дополнительного пакета документов при возврате.
BIOCARD Logistics	<ul style="list-style-type: none"> ● В выставляемых счетах встречаются ошибки в калькуляции, не всегда четко прописано, какие конкретно материалы были отправлены. ● За последнее время качество работы снизилось из-за перегруженности компании, текучка кадров. Надеемся на улучшение работы после автоматизации системы доставки за счет Личного кабинета. ● Курирующий менеджер менялся три раза, информацию узнавали случайно, замечания для дальнейшей работы (оформление документов поставки) во внимание не сильно принимались, приходилось писать одно и то же по несколько раз. Работали по одному проекту, больше не хотим.
Clinical Trial Logistics	<ul style="list-style-type: none"> ● Пожелания - улучшить уровень коммуникации в отношении отчетов о доставке.
DHL Express	<ul style="list-style-type: none"> ● Поскольку есть курирующий нашу компанию менеджер - работать удобно.
TNT	<ul style="list-style-type: none"> ● Надежный курьер для перевозки биообразцов. Требуют относительно небольшой пакет документов.
Translog Biologic	<ul style="list-style-type: none"> ● Отличная работа профессиональной команды, всегда предложат решение нестандартного вопроса, где другие курьеры говорят "Нет - мы такое не можем", очень эффективны, высокий уровень коммуникации, внимательность при работе с клиентом - не нужно делать напоминаний, все четко отлажено - порядок!
UPS	<ul style="list-style-type: none"> ● С поставщиком недавно начали работать (глобально одобренный поставщик), пока есть проблемы с контакт-листом - в систему есть возможность внести только одно контактное лицо. Но компания работает над этой проблемой и предложила временное решение, чтобы избежать задержек с доставкой препарата. ● Очень часто курьеры оставляют препарат в регистратуре больницы, хотя для всех своих грузов мы оплачиваем услугу "лично в руки". Теряются конверты с документами. Сложно дозвониться до офисов UPS в регионах. ● Особенность - работа в Домодедово, что ограничивает их в работе по поставкам из Европы в Шереметьево.
VORTEX	<ul style="list-style-type: none"> ● В целом хорошая работа, нареканий нет. ● Работают хорошо.
World Courier	<ul style="list-style-type: none"> ● При отправке в Россию температурных препаратов в своих контейнерах могут изменить предварительно заявленный тип контейнера, не уведомив об этом получателя, в результате возникают сложности с таможенным оформлением.