



speedy

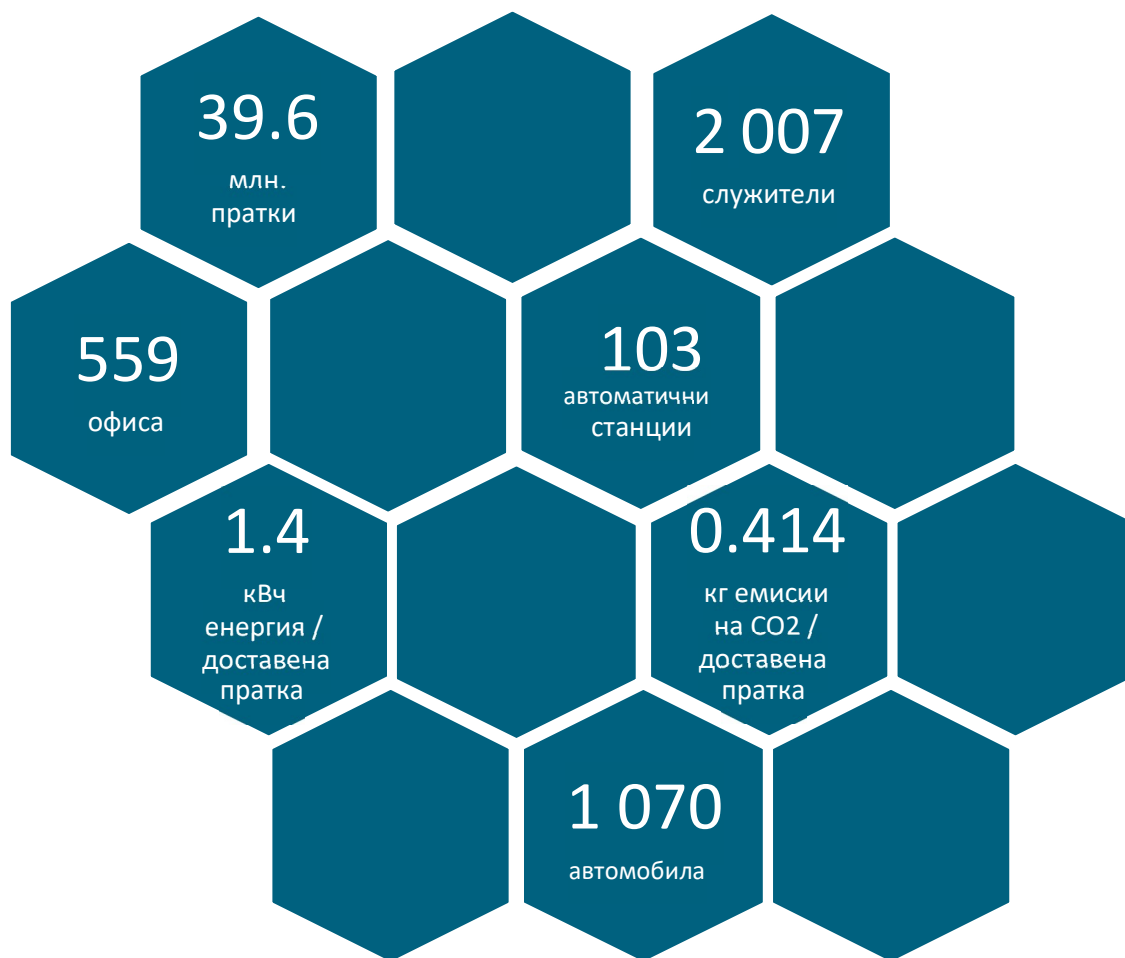
Консолидиран
нефинансов отчет за
2019 г.

ГРУПА СПИДИ

Съдържание

1. Корпоративна устойчивост	4
2. Етика и човешки права	4
2.1. Политики, цели и рискове	4
2.2. Инициативи и резултати	5
3. Управление на личните данни	5
4. Нашите служители	6
4.1. Политики, цели и рискове	6
4.2. Инициативи и резултати	8
4.2.1. Проекти	8
4.2.2. Обучения и развитие	9
4.2.3. Привличане на нови таланти	10
4.2.4. Условия на труд и възнаграждения	11
4.2.5. Подкрепа на куриерите-подизпълнители	13
5. Околна среда	13
5.1. Политики, цели и рискове	13
5.2. Инициативи и резултати	14
5.2.1. Автопарк	14
5.2.2. Зелени доставки в градска среда	15
5.2.3. Автоматични пощенски станции	16
5.2.4. Нашите офиси	17
5.2.5. Складовата ни мрежа	17
5.2.6. Потребление на енергия и емисии	18
5.2.7. Отпадъци и опаковки	19
5.2.8. Рециклирана хартия и Paperless решения	21
6. Общество	22
6.1. Политики, цели и рискове	22
6.2. Инициативи и резултати	23
6.2.1. Директни икономически ефекти	23
6.2.2. Нови услуги и повече удобство за клиентите ни	23
6.2.3. Маркетинг инициативи	26
6.2.4. Speedy Parcel Shop и подкрепа на местните общности	27
6.2.5. Спиди в подкрепа на здравето и спорта	27
7. Приложение 1	29
7.1. Обобщени данни на Група Спиди за 2018 г. и 2019 г.	29

Група Спиди в края на 2019 г.



За Доклада

Пред вас е нефинансовият отчет на Група Спиди за 2019 г. Той включва количествени и качествени данни по ключови теми свързани с етичното управление на Групата, взаимоотношенията със служители, партньори, клиенти и въздействията ѝ върху околната среда. Докладът обхваща периода от 01.01.2019 г. до 31.12.2019 г. и е изготвен в съответствие с изискванията на Европейската директива за нефинансови отчети и препоръките на Министерство на финансите за изготвянето на нефинансови отчети.

В този доклад ще откриете информация по ключовите теми за Спиди АД (компания - майка) и дъщерните ѝ дружества – Рапидо Експрес енд Лоджистик ЕООД (придобито през октомври 2018 г.) и DPD Romania (придобито през ноември 2014 г.). Не е представена информация за дружествата Геопост България ЕООД, Спиди ЕООД и ОМГ Мобайл ЕООД, тъй като нямат самостоятелни активности и дейности, относими към този доклад.

За Групата – цел и стратегия

Група Спиди обединява компании с дългогодишен опит в доставките на пратки в България и вече Румъния и Гърция. Чрез обединението на компании с дългогодишен опит в доставките на пратки се създаде най-голямата куриерска мрежа в България. Логистичната мрежа покрива 100% от територията на страната с близо 600 офиса и автоматични пощенски станции. Мрежата на Групата е интегрирана с 13 подизпълнителя в девет европейски страни и достига до 60 000 офиса там.

Група Спиди се стреми да предоставя качествена услуга, гъвкави решения и конкурентна цена за предлаганото качество. Постигаме го чрез непрекъснато подобрене в работата си, оптимизираме процесите си и разширяваме набора от услуги, който предоставяме на клиентите си.

Продукти и услуги

Приходите от основната дейност формират 96% от приходите на Групата за 2019 г. Подробно описание на различните ни услуги и делът им в успеха на Групата можете да откриете в Консолидирания доклад за дейността на Група Спиди за 2019 г.

1. Корпоративна устойчивост

Корпоративната устойчивост е съвременен бизнес подход, който формулира дългосрочни стратегии в социално, екологично и икономическо измерение и създава ползи за клиенти, служители и потребители, като доставя продукти и услуги с отговорна грижа за хората, ресурсите и околната среда.

Мениджмънтът на Група Спиди разглежда развитието на корпоративната устойчивост като своя основна цел, заложена във ценностната система на цялата Група.

Наши основни приоритети са ефективното използване на енергия, намаляване на замърсяването, гарантирана бизнес почтеност към нашите клиенти, изграждане на дългосрочни устойчиви отношения с нашите доставчици и постоянното повишаване качеството на работа и живот на нашите служители.

2. Етика и човешки права

2.1. Политики, цели и рискове

В основата на нашата работа стоят етични принципи, основани на законност, лоялност, честност, безпристрастност, компетентност, политическа неутралност, отговорност, зачитане на личността и отчетност. За да сме сигурни, че те се разбират добре и по еднакъв начин от всички, сме ги описали в Етичен кодекс на компанията-майка. Той покрива норми и поведения, свързани с професионализма в отношенията ни, външния вид на служителите, дискриминация, рисково поведение свързано с корупция, злоупотреба със служебно положение и конфликт на интереси, приемане на подаръци и други облаги, опазване на служебна тайна и имущество, кореспонденция в компанията-майка и нейните дъщерни дружества.

Компанията-майка е първата българска куриерска компания, внедрила система за управление на качеството и сертифицирана за това. И до днес, ежегодно Спиди успешно преминава ресертификационен одит по ISO 9001:2015. В дъщерните дружества, ДПД Румъния и Рапидо Експред енд Лоджистик ЕООД, също е внедрена система за управление на качеството.

2.2. Инициативи и резултати

Етичният кодекс е достъпен за всички служители и е задължителна част от обучението им. През 2019 г. бяха в компанията-майка бяха проведени 1 010 обучения за запознаване с етичния кодекс.

Осигурили сме механизъм, чрез който в случай на некоректно поведение на служител или подизпълнител може да бъде подаден сигнал към отдел „Човешки ресурси“. Това се случва посредством нашата система HR Help Desk, която е добре разпозната от всички служители и има високо ниво на употреба. Служителите имат на разположение и „горещ телефон“. Всички случаи на оплаквания, свързани с непрофесионално поведение са 100% адресирани в кратки срокове, което е сред приоритетите на отдел Човешки ресурси в Групата и е сред индикаторите за успех на екипа.

Месечно получаваме около 1500 запитвания или сигнали от служители посредством системата HR Help Desk и досега не сме получавали оплаквания, свързани с нарушение на човешки права, дискриминация или корупция, както в България, така и в Румъния.

3. Управление на личните данни

Ние приемаме сериозно своята отговорност за опазване неприкосновеността на личния живот на потребителите и защитата на всички лични данни, до които компаниите в Групата имат достъп във връзка с дейността си. Те спазват стриктно изискванията на съответното национално законодателство и РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година за събиране и обработка на личните данни. Политиката за защита на лични данни се прилага за всички лични данни, събирани и обработвани от компаниите в Групата, вкл. за личните данни на клиентите ни, когато посещават сайта на компанията или използват нашите услуги.

Преди внедряване на GDPR се свързахме с консултантска фирма, която направи одит на управлението на личните данни както в България, така и в румънското ни дружество. Консултантите изготвиха доклад, съдържащ предварителна оценка (GAP анализ) на нашите налични практики и определи кои документи и регистри трябва да бъдат преработени спрямо изискванията на GDPR. Преди две години направихме IT одит по методиката на стандарт 27001 за управление на информационната сигурност. Въпреки строгите изисквания на стандарта, не бяха открити значими несъответствия и одитът беше успешен. В съответствие със стандарта ежегодно подновяваме нашите лицензи и програми. Приложенията ни са направени така, че личните данни на клиентите не могат да бъдат достъпни. Уеб модулите изискват съгласие за регистрация на лични данни. Редовно участваме в дискусии с GDPR екипа на DPD групата, с който обменяме информация за това с какви внедрени практики разполагат. Този екип определя изискванията за извършване мониторинг и водене на отчетност.

Политиката за сигурността на личните данни, включително информацията относно целите за обработка на лични данни, срокът за тяхното съхранение, видовете лични данни, които се обработват е

предоставена на сайтовете на компаниите. Клиентите ни имат достъп до своите лични данни по всяко време и могат да подадат заявление за информация, коригиране, изтриване, ограничаване, пренос на данни.

За 2019 г. няма нито една жалба на наши клиенти за нарушаване на целостта на личните данни при обработката им от страна на Група Спиди. Няма установени случаи на кражби или загуба на данни на клиент.

4. Нашите служители

4.1. Политики, цели и рискове

Служителите са най-важният ни актив. Сред най-значимите ни задачи е да имаме добре обучени професионалисти, да им даваме възможност да се развиват, да им осигуряваме добри условия на труд и справедливо възнаграждение.

През изминалата година отворихме нов разпределителен център в съответствие с всички съвременни изисквания, направихме основни ремонти на сгради, обновихме техника, подновихме част от автопарка с автомобили, които значително намаляват възможностите за пътнотранспортно произшествие. Ежегодно провеждаме инструктажи за безопасно шофиране.



Към 31.12.2019 г. служителите на групата са 2 007 души. Поради естеството на дейността ни, част от отделите са предпочитани от мъже, като те съставят 68% от служителите в Групата, докато жените заемат 32% от позициите. 100% от всички служители на групата са на постоянни трудови договори. В дружествата в Групата няма колективни трудови договори.

Значима промяна за служителите беше прехвърлянето на почти цялата оперативна дейност на Рапидо към тази на Спиди АД. През 2019 г. се фокусирахме върху успешното интегриране на служителите на Рапидо, които избраха да продължат работата си като част от Спиди, за да използваме максимално ефективно новите мащаби на Групата. Работихме усилено върху това да преодолеем предизвикателства, свързани с уеднаквяването на начина на работа, процесите, вътрешните процедури и фирмената култура. След прехвърлянето на оперативната дейност към Спиди АД, текучеството в Рапидо значително намаля. В момента Рапидо може да се гордее с един по-малък, но изключително стабилен и лоялен екип.

Служители 2019, Група Спиди



Исторически бизнесът в Румъния е разчитал предимно на работа с подизпълнители и временно наемане на работници по време на пикови моменти. Липсата на опитен персонал, който да работи максимално ефективно става все по-осезаема и се убедихме, че имаме нужда от нов подход. По тази причина главната цел на отдел „Човешки ресурси“ през 2019 г. беше да увеличи дела на постоянно наетите на работа служители в ключовите хъбове и депа до 60%. Успяхме да постигнем 55% и си поставихме още по-амбициозна цел за 2020 г. – 70%. Тя ще бъде подкрепена от планираното за тази година откриването на още една локация в Букурещ. Други приоритети за дружеството ни в Румъния ще бъдат увеличаване на процента на задържане на служителите, както и подобряване на здравето и безопасността на служителите. За да оценим напредъка ни във връзка с удовлетвореността на служителите, в плановете ни за 2020 г. е да разработим въпросник, чрез който да направим проучване сред нашите служители.

4.2. Инициативи и резултати

4.2.1. Проекти

Ротация на ролите

Още през 2018 г. в компанията-майка започна продължителен проект за ротация на ролите на служителите в отдел „Човешки ресурси“, който завършихме през 2019 г. Този проект беше резултат от стремежа ни да преодолеем специфични предизвикателства, свързани с ангажиментите в отдела, които са едновременно както разнообразни, така и със силно изразена специфика. Целта на проекта беше промяна на модела на работа с по-ефективен такъв. При предишния начин на работа, определен служител беше единственият отговорен за специфична дейност. Това излагаше компанията на риск, както в краткосрочен план – в случай на отсъствие на служителя, така и в дългосрочен – при промяна на длъжността, майчинство или напускане. Още повече, в този отдел настъпват пикови моменти в определени месеци и цялата натовареност за дадена дейност се поемаше от въпросния служител. За да преодолеем тези рискове, а и да улесним работния процес за нашите служители, постепенно описахме и актуализирахме всички процеси и дейности така, че да са разбираеми за всеки от екипа и започнахме на всеки два месеца да разменяме ролите на служителите в отдела. Този модел на работа осигурява равномерно разпределение на работата и дава възможност всеки служител да бъде заместен и подкрепен при нужда. Допълнителна полза от изпълнението на този проект е обмяната на идеи между колегите, които разменят ролите си. Благоприятните резултати от това са вече налице: поява на ценни нововъведения в работния процес, оптимизация на дейности, комуникация с други отдели относно получаване на информация, електронизиране на форми, както и повишаване на цялостната проактивност и мотивация за развитие на служителите.

Поради успеха на проекта в отдел „Човешки ресурси“, проектът Ротация на роли беше въведен и в отдел „Международни операции“ още през 2018 г. Планираме както да продължим по този нов модел, така и да търсим допълнителни методи за развитие чрез обмяна на идеи и опит между колегите.

Интеграция на работата на преки ръководители и отдел „Човешки ресурси“

В Група Спида осъзнаваме трудностите, свързани с усвояване на теоретичната информация, с които новите служители се сблъскват при стартирането си. За да подпомогнем този процес, през 2019 г. въведохме структуриран подход за съдействие между колегите, наречен „Conference call“. Целта е служителите да обменят специфични оперативни знания и умения. „Conference call“ дава възможност на

по-опитните колеги да пояснят с конкретни примери писмени инструкции, което от своя страна помага на новодошлите колеги да ги прилагат успешно на практика.

Сканиращ архивен център

В края на 2018 г. компанията – майка систематизира цялата документация от различните разпределителни центрове и офиси и я централизирахме в сканиращ архивен център. Освен това, адаптирахме процесите в цялата компания така, че да са в съответствие с последните изисквания на GDPR. Резултат от създаването на сканиращия център беше въвеждането на дигитални подписи. Използваме падове, разработени специално за вземане на дигитални подписи, които увеличават сигурността за клиентите ни чрез защита срещу злоупотреби. Освен с редица технологични предимства, падовете се отличават и с това, че са в съответствие с политиката ни за устойчиви грижи за околната среда.

Управление на оперативния капацитет на Групата

Този проект включва най-вече капацитета на разпределителните центрове, който влияе на доставките до адрес и до офис на Спиди. Проектът е силно ориентиран към клиентите, защото ни дава възможност да поемем конкретен ангажимент за деня на доставка и да дадем гаранция, че ще успеем да го спазим, дори и в най-натоварените за нас периоди от годината. Благодарение на него през ноември и декември постигнахме най-добрите резултати в историята на компанията и рекорден брой пратки на ден. Този проект ще бъде подкрепен от планираното за 2020 г. прегрупиране на райони и задаване на нови такива. Целта е да развием максимално ефективно възможностите на увеличения ни състав. Подобренията, свързани с управлението на оперативния капацитет, също така подпомогнаха за благосъстоянието на нашите служители, тъй като облекчиха работата на всеки един от тях през месеци, които преди този проект бяха изключително натоварени. А удовлетворението от рекордните резултати им даде допълнителна мотивация за усъвършенстване.

4.2.2. Обучения и развитие

Обучителните ни програми са важен елемент от подготовката на служителите на всички нива и във всички звена, включително и при куриерите-подизпълнители. Обученията са базирани на стандарт за обслужване на клиенти и постепенно уеднаквяваме подхода, както за различни длъжности като шофьор-куриерите, офис-куриери, сортировачи, така и за дружествата в Групата. Трансформирахме обучението на шофьор-куриерите и постигнахме оптимизация на времето, като намалихме продължителността му от 4-5 дни на 1 ден. Новопостъпилите служители получават от 3 до 10 дни обучения преди постепенно да навлязат в работата си. Благодарение на оптимизациите в обучението, за 2019 г. служители на групата и служителите на куриери-подизпълнители са прекарвали близо 61 863 часа в обучение или около 31 часа на служител.



Друга важна група е мениджърският екип от ниско и средно ниво. На тях предоставяме ежегодни обучения за развиване на „меки“ умения. В тях са включени теми като управление на времето, подбор на служители, ръководене на екип, докато за други по-подходящи са теми, свързани с оценка на

представянето, разрешаване на конфликти, взимане на решение. Служителите преминаха близо 1 077 обучителни часа през 2019 г.

В Рапидо всички нови служители преминават през задължително обучение. За куриерите това включва и менторство от старши куриер. При позициите, които останаха част от екипа на Рапидо тежестта винаги е била малка и не се налага често провеждане на въвеждащи обучения, организираме такива според конкретните нужди през годината. Пред 2019 г. Рапидо осигури обучения за работа с Microsoft Office за повишаване на квалификация на служители, чиито длъжности изискват работа с офис пакета. През 2019 г. служителите на Рапидо, които станаха част от екипа на Спиди, преминаха въвеждащи обучения за запознаване със специфични за Спиди процедури, правила и работни процеси.

През 2019 г. в DPD Romania проведохме специализирани обучения за повишаване на квалификацията и изкачване в йерархията на компанията до средно мениджърско ниво. Около 30 служители се възползваха от тази възможност и поради добрите отзиви планираме да предоставим такива обучения и през настоящата година.

4.2.3. Привличане на нови таланти

„Спиди търси стажанти“

През 2019 г. беше проведена стажантска програма за студенти 3-4 курс, организирана от компанията-майка. Практиката беше с продължителност от м. май до м. септември. Главната цел на проекта беше млади таланти да се запознаят практически с особеностите на международна компания, като трудът им беше обезпечен с адекватно възнаграждение. Бяхме изключително толерантни в подбора на стажанти, като одобрихме не само студенти със специалност „Логистика, спедиция, транспорт“, а и такива, които имат интерес към куриерския бизнес. Единственото условие беше кандидатите да бъдат поне трети курс и да владеят добре английски език. Още повече, на стажантите беше предоставена възможност да бъдат наети за постоянно на ниско или средно мениджърско ниво.



Фокус на средно професионално образование

С намерение да подкрепим учениците в процеса на натрупване на практически професионален опит, който да спомогне за избора на бъдеща кариера, през 2018 г. компанията – майка стартира партньорства с професионални гимназии из цялата страна. Успехът на този проект е категоричен, тъй като

продължаваме с изпълнението на всички дейности от миналата година, а интересът към новосъздадените специалности непрестанно нараства и през 2019 г. доведе до откриването на нови паралелки.

- С Професионална гимназия по транспорт в гр. Русе имаме договор за дуално обучение в специалност „Спедиция, транспортна и складова логистика“.
- С прякото участие на Спиди, 123 СУ „Стефан Стамболов“, гр. София успешно разви откритата през 2018 г. професионална паралелка с направление "Транспортни услуги", специалност "Логистика на товари и услуги", професия "Куриер". Поради усилващия се интерес към тази специалност, през 2019 г. бяха създадени още две нови паралелки в осми клас.
- Продължаваме партньорството си с 94 СУ „Димитър Страшимиров“, гр. София, при което осигуряваме подкрепа на специалност „Логистика на товари и услуги“, професия „Куриер“. Все повече се увеличава интересът към производствената практика за 22-мата ученика в паралелката, с която Спиди се ангажира през 2018 г. По тази причина за 2020 г. е планирано да се включат поне 50 практиканти.
- Получихме благодарствено писмо от директора на Професионалната гимназия по речно корабостроене и корабоплаване в гр. Русе относно съвместната ни работа по стажантска програма за учениците от специалност „Логистика на товари и транспорт“.

4.2.4. Условия на труд и възнаграждения

Естеството на работа предполага осигуряване на плаващо работно време и смени. Затова заплащането в дружествата в Групата е базирано, освен на изработено време, и на изпълнените задачи. Възнаграждението на мнозинството от служителите се състои от фиксирана част и от допълнително заплащане, основано на постиженията за месеца, тримесечието и годината. Оценката на постиженията е комплекс от количествени (например брой обработени пратки) и качествени (например брой увредени пратки при обработка) измерители. Оценката е специфична за различните позиции, а за ръководителите на екипи допълнителна тежест имат постиженията на целия им екип. Динамичната седмична оценка е основа за определянето на допълнителните финансови стимули.

В компанията – майка оценката вече се извършва автоматично, като обратната връзка се получава в реално време чрез изпращане на SMS до нашите клиенти, веднага щом получат своята пратка в офис или на адрес. За определяне на възнагражденията изчисляваме и специфични ключови показатели за ефективност (KPIs) на служителите, като планираме до края на годината да тестваме автоматизирано изчисляване. Основен KPI е процентът на клиентска удовлетвореност на клиентите, за които отговаря даден служител. В края на всеки месец, чрез имейл или телефонни обаждания, правим проучване относно представянето на съответния служител. Настоящата цел е да бъдат постигнати 91% клиентска удовлетвореност, а през второто тримесечие на тази година целта ще се повиши на 95%. През 2019 г. въведохме и бонус „Предикт“, чрез който възнаграждаваме куриерите за прецизността им.

Съвкупността от фактори, които вземаме предвид при определянето на възнаграждения, осигурява обективна оценка на усилията на служителите в Групата и адекватното им възнаграждение.

За да е напълно прозрачен процеса на формиране на заплащането, във вътрешната система на компанията – майка има модул, чрез който служителите, включително тези при куриери-подизпълнители, могат да проверят какво ще бъде нетното им възнаграждение на месечна база месеца.

В случай на разминаване с действителното, с един бутон могат да подадат обратна връзка към отдел „Човешки ресурси“.

Държим на безопасното изпълнение на дейностите и се грижим условията на труд за всички да бъдат благоприятни. Изпълняваме всички законови изисквания, свързани със здравето и безопасността, както на служителите в офис, така и на тези в склад или пък на куриерите на път. Съобразяваме се с естеството на работа и осигуряваме нужните лични предпазни средства, както и такива за колективна защита. За служителите в склад, например, имаме специфични режими на работа като в зависимост от сезоните им се предоставя съответното висококачествено работно облекло. През 2019 г. направихме основни ремонти на сгради, а компанията -майка откри нов разпределителен център в съответствие с най-новите изисквания за здраве и безопасност. Освен това, постоянно обновяваме техниката, която служителите ни използват, а автомобилите от подновения ни автопарк не само осигуряват комфорт на служителите, а и създават по-малко възможности за пътнотранспортни произшествия. Спазваме всички законови изисквания относно обучения и периодични инструктажи за безопасно шофиране. За 2019 г. в цялата група има само 8 инцидента, като нито един от тях не беше фатален.

И през 2019 г. на разположение за нашите служители беше мултифункционалната спортна зона на територията на София Сити Лоджистик Парк. Тя предлага разнообразни спортни активности като мини футбол, волейбол, тенис на корт, стрийтбол и стрийтфитнес, както и зала за спортни занимания със съблекални и бани. В спортната зона има и заведение за хранене.



Рапидо има дългогодишни традиции в спорта и активно насърчава служителите си да го практикуват. Част от тази инициатива е отборът по футбол съставен от служители - „Рапидо Антилопите“. Отборът участва в различни аматьорски първенства и е активно подкрепян от всички служители и ръководството на Групата. Пример за подобно първенство е „Турнир на надеждата“, който беше спечелен от отбора на Рапидо, а приходите от билетите за мачовете подкрепиха благотворителна инициатива. Друга традиция на Рапидо е ежегодният пролетен пикник за служителите и техните семейства.

4.2.5. Подкрепа на куриерите-подизпълнители

През 2019 г. СПИДИ АД стартира кампания за увеличаване на броя офиси в района на един партньор-куриер. Акцентите бяха оптимизация и постигане на по-добро покритие в районите на партньор-куриерите. Резултатът беше увеличаване на броя офиси и създаване на над 60 бр. допълнителни работни места за обслужване на крайни клиенти. Планираме кампанията да продължи и през 2020 г.

През 2019 г. СПИДИ АД продължава да подкрепя своите партньори с оптимизиране на процесите и провеждане на обучения както за тях, така и за техните служители. За 2019 г. служителите на куриери-подизпълнители са получили 36 000 часа обучения. За да намалим тежестта върху някои райони, създадохме звено „Градска логистика“, което има за цел да обслужва конкретни по-големи клиенти на компанията. Подходът ни позволява да намалим обема от работа за дадени офиси и да осигурим по-голяма предвидимост и качество на услугата за тези най-големи клиенти на компанията-майка. Звеното е особено важно за бизнеса в гр. София, но е приложимо и в няколко други големи града в страната.

DPD Romania има дългогодишно партньорство с куриери-подизпълнители, което предполага утвърдени принципи на работа. Промени се случват постепенно, като успяваме да следваме тенденциите на пазара и да се адаптираме към бързо променящите се условия. Например, постепенно екипите на куриерите-подизпълнители се смалват и вече не притежават собствена инфраструктура, а използват тази собственост на DPD.

5. Околна среда

5.1. Политики, цели и рискове

За бизнес като нашия най-големите екологични въздействия са свързани с транспортирането на пратки. Потреблението на гориво от автомобилите ни, емисиите и газовете, които попадат в атмосферата вследствие на транспортните дейности и участието ни в движението по пътищата са елементите, на които е най-важно да обърнем внимание. През годините Групата е инициирала редица дейности, свързани с оптимизация на процесите и инвестиции в нови технологии, които имат за цел да намалят транспорта и вредните емисии, свързани с него. На следващо място се нареждат управлението на офисите и складовете ни, както и отпадъците, които генерираме при опаковането на пратките или при поддръжка на автомобилите ни.



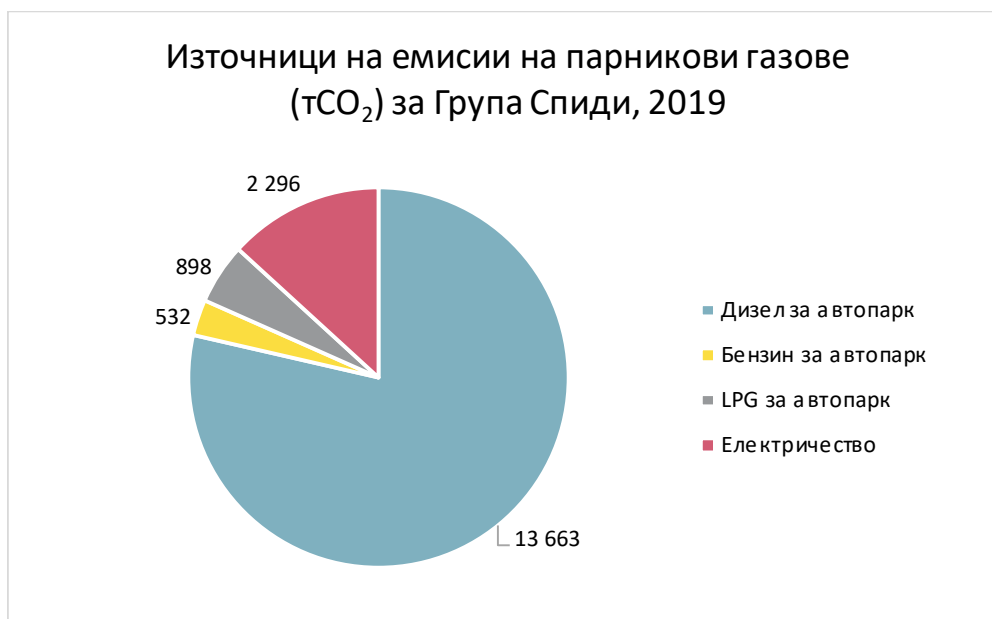
5.2. Инициативи и резултати

5.2.1. Автопарк

Лекотоварните и тежкотоварните автомобили на групата в края 2019 г. са 1 643. През последната година увеличихме автопарка си с 31%, предимно с LPG автомобили. С това, потреблението на група Спида на LPG се е увеличило 2 пъти, в сравнение с 2018 г., и през 2019 г. достига 557 498 литра, потреблението на дизел – 5 104 840 литра, а на бензин – 234 049 литра. Допълнителна полза за околна среда от увеличението на потреблението на LPG е значително по-малките емисии на фин прах и азотни оксиди при тези автомобили. Това е особено добра новина за по-големите градове, където проблемът със замърсяването на въздуха е особено наболял.

Специфично за бранша в Румъния е, че над 95% от автомобилите принадлежат на подизпълнители. Това ограничава значително възможността на влияние на DPD върху избора им на тип автомобил или върху прилагането на мерки за оптимизация на разхода на гориво.

През 2019 г. подновихме тежкотоварните камиони от автопарка ни. Новите превозни средства са от клас Евро 6, както и останалата част от автопарка ни. Имат вградена телематична система, която в реално време дава обратна връзка за управлението на шофьора. Оценява показатели като разход на гориво, превишена скорост, колко често и колко рязко спира водачът и други. По този начин съставяме комплексна оценка, която всяка седмица анализираме. Определили сме конкретни мерки, в случай че има отклонение от критериите за шофиране, дефинирани от производителя. Към настоящия момент 100% от водачите покриват тези критерии. Този нов софтуер ни помага както за повишаване на ефективността на транспорта, така и за по-доброто управление на здравето и безопасността на шофьорите и останалите участници в движението. Целта ни за 2020 г. е да подновим автопарка с поне 70 броя нови автомобили.



5.2.2. Зелени доставки в градска среда

Електромобили

При доставката до адрес се изминават най-много километри на пратка и се генерират значителни емисии вследствие на изгорените горива. Важно е да насочим усилията си за управление на въздействията си именно в този финален етап. Вярваме, че едно от добрите решения за намаляването на емисиите на CO₂, фин прах и азотни оксиди са електрическите автомобили. Затова, още през 2013 г., Групата инвестира в закупуването на 20 броя електрически автомобили Renault Kangoo Zero Emission.



Те са част от куриерската ни мрежа в градовете София, Пловдив, Стара Загора, Бургас, Варна и Русе.

През последните години се сблъскваме с редица предизвикателства свързани с поддръжката на автомобилите. Батериите на електромобилите все още не са достигнали необходимата ефективност и не позволяват високи обороти на работа. През 2019 г. благодарение на електромобилите си сме разнесли общо 517 352 пратки без замърсяване на въздуха в градовете, което е увеличение с 20%, спрямо предходната година. През 2020 г. ще продължаваме да търсим възможности за подобрения при електромобилите и решения за по-ефективна работа на батериите.

Електрически триколки

Спиди внедрява иновативен и щадящ природата начин за доставяне на пратки – първата електрическа триколка в България. Нововъведението е най-доброто решение за опазване на околната среда в градски условия при доставката на пратки.

Специално проектирана за улесняване на нуждите на куриерската компания, триколката може да побере 1,5 m³ (близо 200 кг) полезен товар. Тя е

специално оптимизирана за работа на куриерите, благодарение на олекотената рамка и помощния електродвигател, чиято главна функция е подпомагането на физическите усилия на водача. Зарядът на триколката е напълно достатъчен, за да издържи при дневна смяна на куриер в центъра на голям град.

Ние и нашите клиенти сме част от градската среда и природата и всички заедно сме отговорни за тяхното опазване. Затова търсим решения за създаване на синхрон между природата и нейните обитатели, а не просто оптимизиране на разходите.

През последната отчетна година, като участник в колективната система, представлявана от Екопак България, Спиди АД спести емисии, равняващи се на 586 759 км., изчислени в еквивалент на км, изминати с кола.

5.2.3. Автоматични пощенски станции

Важен проект на Групата, който може да подпомогне намаляването на негативните въздействия на куриерските услуги върху околната среда, е мрежата от автоматични пощенски станции. Автоматите имат редица преимущества както за клиентите, така и по отношение на стремежа ни към опазване на околната среда. Към настоящия момент те са разположени на ключови места като големи търговски центрове, супермаркети и бизнес сгради. Това позволяват на клиентите да се възползват от достъп до автоматите в удължено работно време, както и да съчетаят изпращането и получаването на пратки с други задачи като пазаруване. През 2019 г. броят на автоматите се увеличи на 103, а употребата им се утрои. Целта ни за 2020 г. е да продължим разширяването на мрежата от автоматите както в България, така и в Румъния.

Сигурността на доставките през автомати е от най-висок приоритет. Тъй като са разположени в търговски обекти, всички автомати подлежат на охрана, а в допълнение всеки един от тях е снабден със



собствена камера. Пратките задължително минават през разпределителен център, което осигурява допълнителна сигурност и проследимост на пакетите.

Друг аспект на автоматичните станции е тяхната екологична ефективност. Самите автомати са енергийно ефективни, с месечно потребление на електричество между 20 и 30 кВт. Употребата намалява броя куриерски курсове до адрес или офис на Спиди, с което се спестяват гориво и вредни емисии във въздуха във финалния етап на доставката, който е от ключово значение.

5.2.4. Нашите офиси

Офисната мрежа на Групата ни продължава да се разраства.

През 2019 г. броят офиси на Групата достига 308, а ако към тях добавим и партньорските ни офиси от типа Speedy Parcel Shop (SPS), общият брой на офиси в мрежата ни достига 432. Продължава преоборудването на офисите ни според новия корпоративен стандарт. Към края на 2019 г. 281 офиса (собствени и SPS) са реновирани според този стандарт.

Стандартът определя начина, по който изглеждат офисите ни и изживяването, което осигуряват на клиентите. Офисите ни се отличават с бизнес вид, комуникационни монитори и терминали за бърза обратна връзка към обслужването. Всички разполагат с POS-терминали и позволяват заплащане с банкова карта. Складовите части от офисите са реновирани, следват стандартите за складови помещения и са организирани според размерите на пратките за по-голямо удобство и безопасност на служителите.

С цел оптимизация на потреблението на ресурси оперативните процеси за по-голямата част от клиентите на Рапидо бяха прехвърлени към тези на Спиди. Това включва сортирането и разнасянето на пратки, взаимоотношенията с куриерите, управлението на инфраструктурата. Офисите на Рапидо бяха заместени от офиси на Спиди. Процесът протече безболезнено и не засегна качеството на услугите на никое от дружествата. Тази оптимизация на мрежата от офиси на двете фирми елиминира дублирането на райони и улесни работата на служителите ни. Всеки куриер отговаря за по-малък район, което автоматично намалява километрите, които се налага да изминава ежедневно, както и генерирането на емисии от транспорт.

В Румъния дружеството ни не разполагаше с мрежа, поради спецификата на местния пазар. През последните години, започна да развива офисна мрежа с акцент върху автоматичните пощенски станции, която през 2019 г. продължава да се разширява. Към 31.12.2019 г. DPD Romania вече разполага с мрежа от 62 точки за обслужване на клиенти, вкл. APSи.

5.2.5. Складовата ни мрежа

Сградите, които сме избрали за нашите складове, както и за централния ни офис, са построени в съответствие със стандартите за устойчиво строителство или са преустроени спрямо всички съвременни изисквания, необходими за нашата дейности. През 2019 г. разширихме мрежата си с още един хъб в Божурище. Планираме да продължим да разширяваме мрежата си от разпределителни центрове и в бъдеще. С прехвърлянето на оперативните дейности на Рапидо към Спиди, под управлението на Рапидо остават 3 разпределителни центъра – в София, Русе и Сандански. Формиралата се логистична верига Румъния – Русе – София – Сандански – Гърция има ключова роля за работата ни на международния пазар.

Благодарение на новите ни разпределителни центрове и енергийно ефективните машини, подобрихме ефективността на обработена пратка. Енергийният интензитет на групата намален до 1.362 КВч на пратка през 2019 г., сравнено с 1.402 КВч на пратка за 2018 г.

5.2.6. Потребление на енергия и емисии

Ръстът на бизнеса, потреблението на по-големи количества горива, откриването на нови офиси и разпределителни центрове неизбежно водят до увеличаване на общото потребление на енергия на компанията и свързаните с това емисии на въглероден диоксид. През 2019 г. потреблението на енергия на групата, включващо складовете, офисите и горива за автомобилите ни е общо 62 037 132 КВч, което е с 37% повече отколкото през 2018 г. Главната причина за това е големият ръст на броя разнесени пратки през последната година – 27%.



Потреблението на електричество е основно за отопление и осветление, като се стремим да ги ползваме максимално ефективно. Повечето депа и сортировъчни центрове са модернизирани и построени специално за нашите нужди и в съответствие с най-добрите практики за ефективност. Оборудването консумира минимално количество енергия. По-големите линии за сортиране са нови и енергийно ефективни. Най-голям дял от потреблението на енергия произтича от потребяваното гориво за автомобилите. По тази причина постоянно обновяваме автопарка, като в момента средната възраст на автомобилите е между 3 и 4 години, съответно с най-висок евро стандарт и ниска консумация на гориво. Инвестираме в системи, които да следят разхода на гориво и осигуряваме парични стимули за шофьорите и куриерите, които минимизират разхода на гориво.

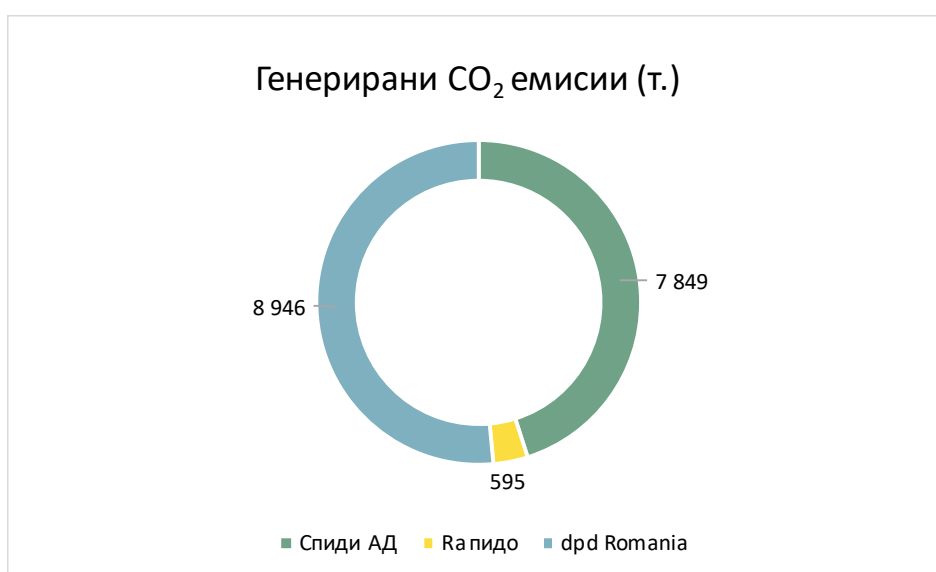
Емисиите на CO₂ на група Спиди за 2019 г. са в размер на 17 390 тона, което е повишение спрямо предходната година, но поради нововъведенията, свързани с генериране на по-малко емисии, емисионният интензитет на групата е намалял до 0.414 кг на разнесена пратка.

Като участник в колективната система на Екопак България, Спиди АД спести 158,3 тона емисии на парникови газове, изчислени в еквивалент на CO₂ в тонове, или емисии, равняващи се на 586 759 км. В еквивалент на километри изминати с кола.

ЕМИСИОНЕН ИНТЕНЗИТЕТ, кгCO₂/ПРАТКА

0,427  2018

0,414  2019



5.2.7. Отпадъци и опаковки

Предлаганите пликосе за опаковка на пратките са изработени от полиетилен с добавка за ускорено разграждане по технологията polydegalax на Epi Global. В процеса на производство не са използвани вещества и оцветители, съдържащи токсични тежки метали като олово, кадмий и живак. Пликосете могат да се използват многократно и подлежат на рециклиране. В свободно състояние материалът се разгражда за много по-кратко време от обикновените пластмасови торбички. По този начин се запазва качеството и сигурността на клиентските пратки, като се намалява вредното въздействие на опаковките след употреба. При транспорта на пратки понякога се налага използването на допълнителни кутии, които са от полиетилен с висока плътност (HDPE) и са подходящи за многократно употреба.

Друг голям източник на отпадъци са автомобилите и свързаните с тях ресурси, като акумулатори, автомобилни гуми или

Автомобилни отпадъци 2019 г.

7,1 т.



44,0 т.



5 895 л.



моторни масла. С увеличението на автомобилите ни разбираемо се увеличават и генерираните отпадъци. През 2019 г. отпадъците от гуми са се увеличили с 18%, докато за акумулаторите е отбелязано намаляване с 19%. Подкрепа получаваме от оторизирани сервиси, които обслужват автомобилите ни, които се грижат за безопасното третиране на отпадъците от тях.

От таблицата по-долу е видно, че усилията ни, свързани с намаляване на потреблението на опаковки, водят до добри резултати. За пет години разходите за материалите по доставки нарастват по-бавно, отколкото броят пратки и приходите от куриерски услуги.

	2014	2019	Изменение
Разходи за основни материали, х. лв.	1 275	3 255	155%
Брой пратки, хил. бр.	12 606	39 586	214%
Приходи от договори с клиенти, х. лв.	76 889	218 978	185%

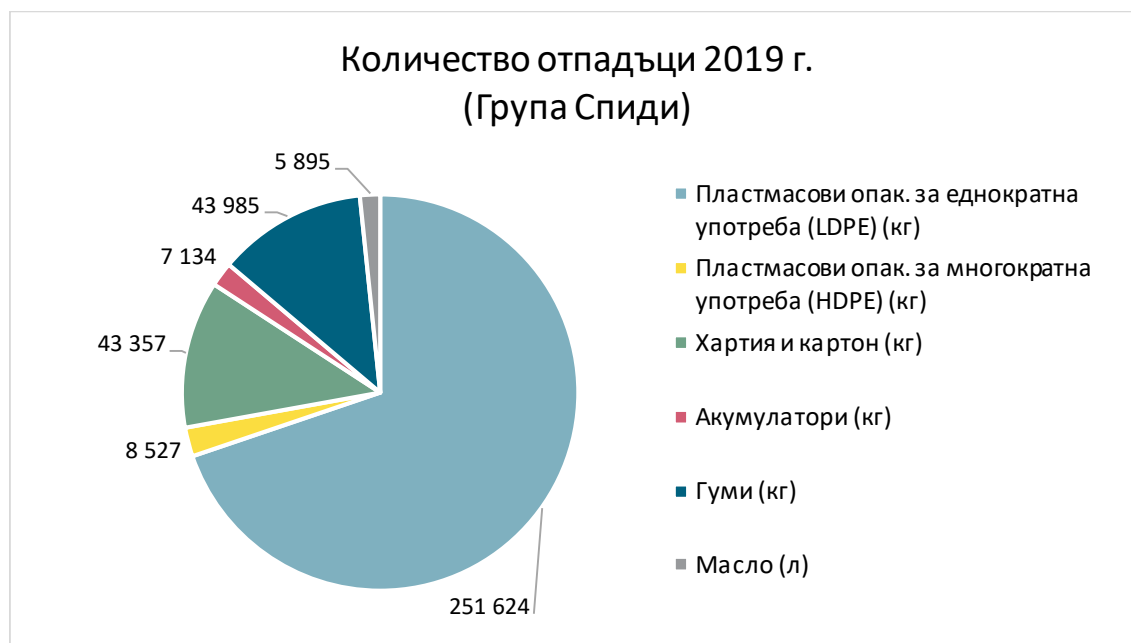
В Групата Спиди събраните разделно отпадъци се предават на лицензирани фирми за рециклиране. Основният отпадък са опаковките на пратките, които се предават на клиента и срещу тези опаковки Екопак имат задължение да преработят съответното количество.

Стратегията на Рапидо също е да се прилагат мерки за намаляване на потреблението на различни материали. Броят на пликите, в които се опаковат доставките, намаля драстично след като беше въведена такса за потребителите. Сградата, където се намира офиса на Рапидо са по договори за лизинг, което ограничава възможността на компанията да влияе върху управлението на генерираните отпадъци. В сградата отпадъците се събират разделно, а наемодателят има сключен договор с фирма за извозване на отпадъци.

DPD Romania също съдейства на клиентите си така, че да използват материалите за опаковки правилно и икономично. В сайта на компанията са поместени указания за опаковане, а когато корпоративен клиент има проблем с опаковането на пратките си, служител на DPD Romania отива на място, за да получи повече информация за проблема и да съдейства за решението му.

Общото количество отпадъци, генерирани от група Спиди през 2019 г. е 434 101 кг., докато пред 2018 г. е било 369 229 кг. От една страна, през 2019 г. количеството отпадъци се е увеличило с 18%, спрямо 2018 г., но от друга страна се наблюдава още по-голям ръст на броя разнесени пратки – 27%. Когато съпоставим количеството генерирани отпадъци и значително увеличения брой разнесени пратки, виждаме, че всъщност теглото на отпадъците, генерирани за 1 пратка е намаляло с 21%.





5.2.8. Рециклирана хартия и Paperless решения

„Speedy Press“ е фирменият бюлетин, който от над 10 години информира клиентите и служителите на компанията за новините, събитията, услугите и проектите ни. Ежемесечното издание се печата на 100% рециклирана хартия Cyclus print. Ние в Спиди знаем, че малките стъпки правят големите промени. Затова сме последователни в политиката си за опазване на околната среда и ще продължим да работим в тази посока.

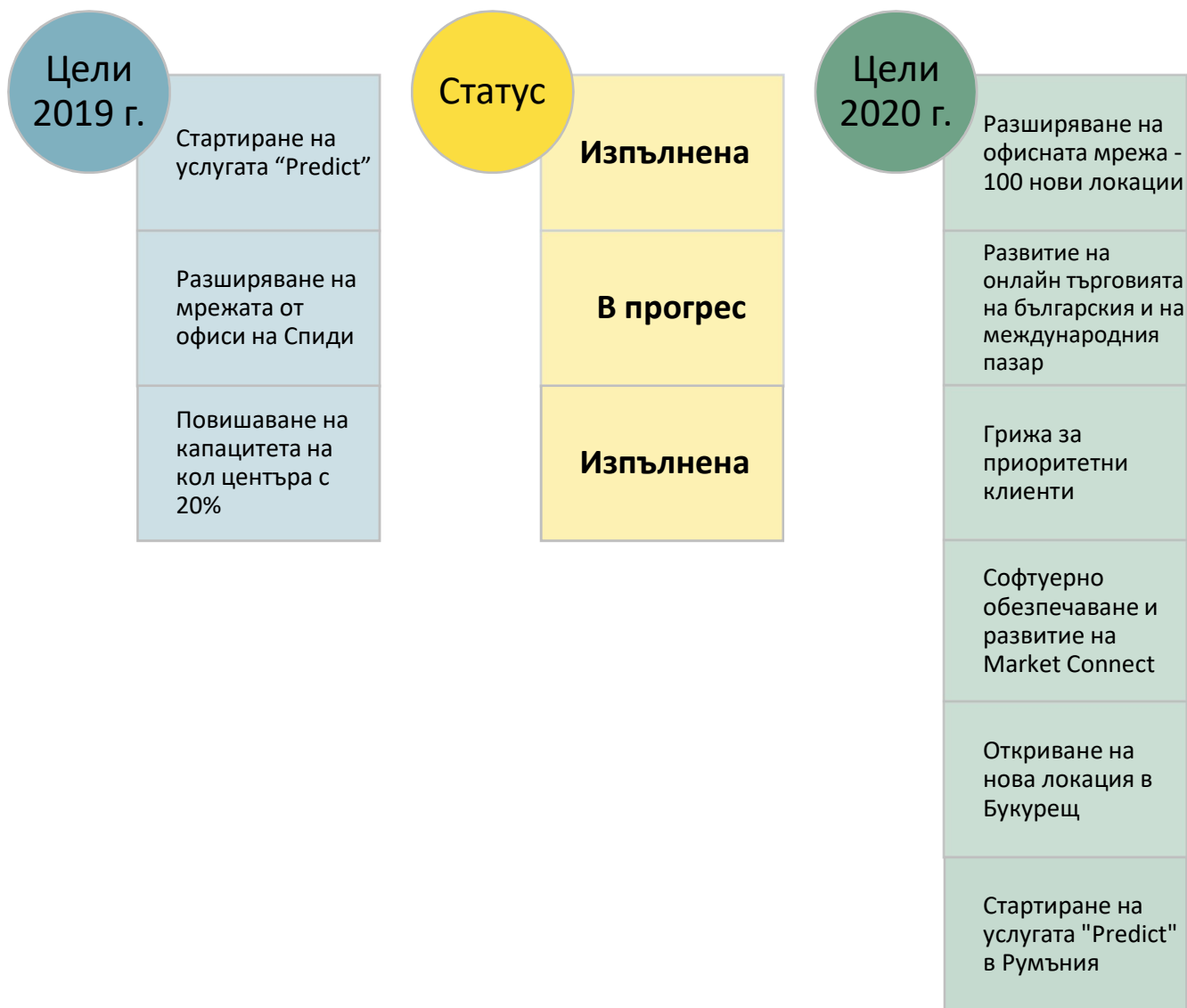
Някои наши отдели, в които работата е свързана с обемна печатна документация, вече разработват и успешно въвеждат Paperless решения за електронно управление на работния процес, с което драстично намаляват използването на печатни материали. Едно от нововъденията ни е професионално устройство за подписване (signature pad). Негова основна характеристика е, че драстично намалява потреблението на хартия за извършване на доставки. Освен това, за разлика от таблетите, той служи само за приемане на подписи, което осигурява по-голяма сигурност на нашите клиенти и намалява възможностите за грешки.



6. Общество

6.1. Политики, цели и рискове

Група Спиди е отговорен участник в пазара и обществото. Компанията-майка има пълно покритие на населението с услугите си, вкл. най-отдалечени кътчета от страната, партнираме си с местни малки бизнеси и подкрепяме тяхното развитие, развиваме предприемаческия дух у нашите куриери-подизпълнители и ги подкрепяме в разработването на техните микро-фирми и не на последно място, инвестираме в по-добро бъдеще като подкрепяме социални инициативи свързани с образование и спорт.



В приоритетните задачи на компанията-майка през 2020 г. отново ще бъде развитието на офисната мрежа. Отделите „Операции“ и „Маркетинг“ ще работят съвместно, за да увеличат още повече обхвата на куриерските ни услуги, особено в по-големите градове, чрез откриването на нови 100 локации. Освен това, ще се стремим към подобрене на структурата на разпределителните процеси, за да осигурим още по-качествена и навременна обработка на пратките.

Целите ни за 2020 г., свързани с пазара, са развитие на трансграничната търговия от чужбина към България и от България към европейските държави, защото има много силен интерес към България от местните търговци в Румъния, Гърция, Централна и Източна Европа, на които досега не е предлагана адекватна логистична услуга. Друга цел е осъществяване на връзка с онлайн търговци, продаващи в България, с подготвен пакет за активен контакт на търговци извън България, включващ цени, готово логистично решение за интегриране и осигуряване на приоритетно обслужване за търговци със значителни обеми. Сред плановете ни е да инвестираме в софтуер за интеграция на модулите за доставка с тези на онлайн магазините чрез развитие на платформата Market Connect.

В началото на 2020 г. Групата въведохме система за специална грижа за клиента. Чрез нея целим да подобрим обслужването на нашите клиенти. Ще се фокусираме върху приоритетни клиенти, като гарантираме приемане на заявки в реално време и незабавно ескалиране при проблем, разглеждане на рекламации в рамките на 4 часа и увреждания в рамките на ден, проактивно представяне на ангажираните в ежедневно обслужване служители.

Специфично за DPD Romania е, през последните 2 години работи с нова софтуерна система, включваща основно операционната дейност. 2018 г. беше първата година, в която DPD Romania работи изцяло с нея, но все още не беше постигната пълна ефективност и служителите работиха активно над това да усъвършенстват използването на новия софтуер. Благодарение на старанието им, през 2019 г. беше постигнато значително подобрение в качеството на извършваните услуги и резултатът беше увеличаване на приходите на компанията с близо 40%. Основният стремеж на DPD Romania за 2020 г. е допълнително подобрение на качеството на оперативните процеси, така че то да бъде изравнено с качеството на другите две водещи румънски компании. За това ще спомогне откриването на още една локация в Букурещ, както и стартирането на услугата „Predict“.

6.2. Инициативи и резултати

6.2.1. Директни икономически ефекти

Ефектите от дейността на Група Спиди не се ограничават само до успешното и задоволително доставяне на пратките до нашите клиенти. През 2019 г. сме спомогнали близо 40 млн. пратки да достигнат до своите получатели. Голяма част от тези доставки са за онлайн търговци, които посредством нашите услуги успяват да оперират и развиват бизнеса си.

С дейностите си Групата осигурява работа и заплащане над 2000 служители на групата и още по-голям брой подизпълнители. За 2019 г. разходите на групата за заплати са 37,7 млн. лв. Като отговорна и прозрачно управлявана Група коректно изплащаме задълженията си към държавата и местните власти, които за последната година платените данъци и осигуровки са се увеличили до над 30 млн. лв. През тази година сумата, която даряваме за социални проекти беше 29 хиляди лева.

6.2.2. Нови услуги и повече удобство за клиентите ни

Едно от основните нововъведения за 2019 г. е това, че уеднаквихме начина на обслужване на нашите частни и корпоративни клиенти. Когато частен клиент има нужда да се свърже с оператор, централата вече не го пренасочва към наш служител на произволен принцип. Всеки служител обслужва определени клиенти и когато някой от тях потърси подкрепа, е пренасочен директно към служителя,

който отговаря за него и вече познава. Ако този служител в момента не е на разположение, до 24 часа се свързва с клиента, за да обсъдят казуса. В около 95% от случаите нашите служители връщат обаждане до 20 минути, а в 98% от случаите казусът е приключен в рамките на деня.

Друг приоритет през 2019 г. беше развитието на работата ни на международния пазар. Прилагайки специфичния опит на Рапидо, свързан с трансгранични доставки, отворихме цял нов пазарен сегмент, който е без аналог за куриерските компании в България. Създадохме услуги на много изгодни цени, насочени предимно към електронни търговци в Централна и Източна Европа. За тази цел разполагаме с две совалки, които пътуват ежедневно и в рамките на 24 часа подизпълнители на Рапидо доставят пратки с наложен платеж до Румъния, Гърция, Унгария, Чехия, Словакия, Полша, Словения и Хърватска. Тези нови пазари за момента не допринасят в голям аспект за общите приходи на Групата, но за в бъдеще прогнозираме голям растеж на нашия бизнес именно от трансграничната търговията и тя ще продължава да бъде един от фокусите ни.




Market Connect

Спиди и Рапидо разработиха съвместно продукта Market Connect. Платформата е предназначена да свърже всеки един търговец с всеки маркетплейс в Европа – автоматизирано и безплатно за него. Платформата е разработена за шест месеца от "Лоджистикс Лаб" и е качена на домейн sellin.eu.


В момента компанията-майка е единствената по рода си, която има всекидневна совалка, т.е. всеки ден наш бус пътува и разнося пратките през Румъния, Унгария, Словакия, Чехия, Полша и обратно, като прави връзка с Хърватия и Словения от Братислава. Проектът има потенциал да ускори и продажбите на българските търговци зад граница, и бизнеса на двете куриерски компании, и съответно на Групата, както и да разнообрази предлагането на маркетплейсите. Освен това, решава и най-честите оплаквания на купувачите – дълго време за доставка, висока цена и трудности с проследяване на пратката, тъй като компанията проследяват пратките в реално време.

Ние развиваме пазара на доставки с наложен платеж в Централна и Източна Европа от 2012 г. насам. Имаме по няколко хиляди пратки на ден за тези части на континента, но те включват големи потребители, които имат силата да продават през граница. Чрез Market Connect подпомагаме по-малки компании, които имат желание да продават в чужбина. По този начин ще разширим пазара си и вярваме, че дълго време ще останем лидери в трансграничните доставки за България.

 194
Регистрирани търговци

 325 619
Добавени продукта

 5
Пазара

 33 910
Общ продажби

Стандарт 24ч

Чрез „Стандарт 24 ч.“ опростихме услугата за доставка от офис до офис в рамките на 24 часа, което ни позволи да предложим на клиентите си изключително добра цена. Услугата предлага и възможност за доставка до офис или друг адрес на клиента срещу допълнително заплащане. Това насърчава клиентите ни да предпочитат доставките до офис, което спестява последните километри път на пратките и ни позволява да намаляваме вредните си въздействия.

Предикт

През 2019 г. компанията-майка стартира услугата „Предикт“, която е уникална за българския пазар. Тя осигурява изключително точно планиране на доставките и известява клиентите ни за точен интервал от 1 час, в който могат да очакват пратката си. Тази услуга е полезна както за клиентите, така и за служителите ни, защото е свързана с прецизиране на планирането и оптимизация в маршрутите. Дава възможност дори и на новите служители да работят спокойно, защото е свързана с карта, която определя маршрута и разпределя пратките възможно най-оптимално във времето. Допълнително предимство на услугата е, че оптимизацията на маршрута и графика за доставка намалява изминатото разстояние за доставка на пратка и свързаните с него въздействия върху околната среда.

Смарт Контрол

Смарт Контрол е създадена, за да задоволи нарастващите потребности на клиентите от пълна и изчерпателна информация за пратките в реално време. Всеки получател, в момента на изпращане на пратка за него, получава SMS, viber или е-мейл известие за очаквана на следващия ден доставка с кратък линк към персонализирана страница „Смарт Контрол“. След натискане на линка или отварянето му в браузър, получателят на пратката ще намери цялата необходима информация за: изпращача, съдържанието на пратката, дължимите суми за наложен платеж и други, както и контрол върху нейната доставка. Още повече, има уникалната възможност да пренасочи пратката до един от петте най-близки офиса или автомата на Спиди напълно безплатно в рамките на същото населено място. В зависимост от часа на пренасочване, пратката може да бъде доставена в същия работен ден или в следващия. Други безплатни опции са „Връщане на куриера за повторно посещение“, в случаите, в които куриерът не е успял да се свърже с клиента, „Отлагане на доставката за следващ ден“ и „Отказване на пратка“. За определени групи клиенти е налична и опцията „Обратна връзка“. Чрез нея събрахме много ценна за нас информация относно предимствата на услугите, които предлагаме. Клиентите споделиха от какво се нуждаят, което ни даде яснота върху какво да се фокусираме и да подобрим.

Удовлетвореност на клиентите

През юни 2019 г. беше създадена уникална за България система за обратна връзка. Клиентите вече могат да дадат своята оценка не само в офисите чрез терминали за оценка, а и чрез SMS към всяка товарителница. DPD Romania използва същата система за обратна връзка. Основавайки се на получената обратна връзка са дефинирани цели за подобряване на качеството на изпълнение на услугите. За изпълнението на тези цели ще спомогне и повишаването на капацитета на кол центъра с 20%.

От самото си създаване Рапидо се фокусира на работата с бизнес клиенти. Голяма част от тях са онлайн търговци, чиито бизнес започна и разви съвместно с този на дъщерното дружество. Постоянната комуникация, обратната връзка и съвместното планиране с тях, са определящи в избора на пазари, на които Рапидо да стъпи и да осигури достъп за клиентите си. След финализиране на сделката по

придобиване от Спиди АД през последното тримесечие от 2018 г., фокусът на Рапидо беше кампанията за обслужване на клиенти за 2019 г. За всякакъв тип обратна връзка и за сигнали за непрофесионално отношение на служители на Рапидо на сайта на компанията е предоставена кратка форма за подаване на сигнал, който достига директно до управителите на компанията.

Главната ни задача за 2019 г. беше да подобрим системата ни за рекламации. Максималният срок за приключване на рекламацията беше 30 дни, като през това време липсваше обратна връзка към клиента. През 2019 г. променихме този начин на управление на рекламациите и вече в рамките на 2 часа след подаден сигнал, клиентът получава обаждане. Уведомяваме го, че сме започнали работа по неговия сигнал и отправяме молба да предостави детайли по случая. След това, в рамките на работния ден се предприемат необходимите действия, с които започва събиране на информация, от която ще се изготви становище. Срокът, в който успяваме да приключим рекламацията вече е по-малко от две седмици, като още на същия ден, в който излезе становище за основателна рекламацията се задвижва процедура по изплащане на обезщетение. Любопитен факт е, че 90% от всички случаи на негативна обратна връзка всъщност са по повод самото съдържание на пратката, тоест са към подателя ѝ. Благодарение на мерките за намаляване на рекламациите през 2019 г. те са процентът рекламации от всички пратки в групата е 0.011% от разнесените ни пратки (или 11 на всеки 100 000 разнесени пратки). Обратната връзка и рекламациите се анализират на всяко тримесечие и се набелязват действия за подобрене и намаляване на рекламациите. Цели, свързани с намаляването на рекламациите имат всички служители, чиито отговорности и задължения могат да доведат до възникване на рекламацията.

6.2.3. Маркетинг инициативи

През 2019 г. завърши ребрандирането на компанията. Също така през тази година за първи път компанията-майка проведе телевизионни кампании. Кампаниите бяха две на брой и представляваха кратки информационни клипове. Целта ни беше чрез тях да предоставим информацията относно новите ни услуги и ползите от тях за нашите клиенти.

През миналата година акцентирахме малко повече върху интернет присъствието на Спиди АД. Развихме профилите си в социалните мрежи и се радваме на значително увеличен интерес във всички канали, в които присъстваме.

Въпреки че DPD Romania е част от международна група, компанията е по-позната в рамките на Румъния, отколкото като компания на международния пазар. Затова през последните две години маркетинг кампаниите в румънското ни дружество са свързани главно с промотиране и развитие на международните услуги, които всъщност за тези, които ни правят различни от останалите куриерски компании на пазара. Засега тези услуги са концентрирани главно в Европа. Друг акцент на Маркетинг отдела в Румъния през 2019 г. беше популяризиране на офисната мрежа, тъй като куриерските услуги до офиси не са особено разпространени в Румъния.

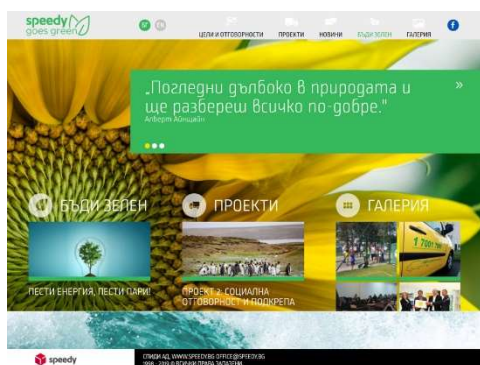


6.2.4. Speedy Parcel Shop и подкрепа на местните общности

Програмата ни Speedy Parcel Shop е един от важните ни инструменти, чрез който компанията-майка достигаме до максимална част от нашите клиенти. Тя предоставя възможност на 125 наши партньори, малки бизнеси, да съчетаят бизнеса си с предоставяне на услуги на Спиди. Например малък магазин за книги и канцеларски материали предоставя възможност на клиентите си да получават или изпращат пратки чрез Спиди. По този начин нашите клиенти могат да се възползват от услугите ни и в най-отдалечените точки на страната и да съчетават пазаруването с посещение до наш офис. Характерно за този ни тип партньорство е минималната инвестиция, която се изисква от партньора – достатъчно е да има компютър с интернет достъп и принтер. От наша страна ги подкрепяме с необходимото оборудване - везна, скенер, етикетен принтер. Не изискваме предварителни депозити от партньорите си, което е срещана практика в бранша. Това предоставя реална възможност на партньорите ни да разширят бизнеса и приходите си, добавяйки допълнителни услуги към досегашните си.

6.2.5. Група Спиди в подкрепа на здравето и спорта

Като група, в която динамиката и движението са ежедневие, спортът и доброто здраве са важни теми. На първо място се стремим да подкрепяме служителите си в поддържането на здравето си и да осигуряваме все повече възможности за спорт. Темата е от голямо значение за цялото ни общество, особено за децата и младежите, които тепърва изграждат навиците си на движение. Затова от години Група Спиди традиционно подкрепя детски спортни инициативи. Включихме темата в кампанията ни "Speedy Goes Green" и размерът на дарените средства за спонсорство на тенис и лека атлетика от Група Спиди е над 24 000 лв.



Зеленият сайт на Група Спиди с ново лице

Сайтът на компанията-майка www.speedygoesgreen.bg, който представя и популяризира корпоративната устойчивост и социалната отговорност на компанията, е с нова визия.

На сайта се представят актуални новини за "зелената" мисия на Група Спиди в социално, екологично и икономическо измерение и "зелени" съвети за по-отговорно всекидневие. Ние в Група Спиди вярваме, че бизнесът трябва да поема задължения не само в рамките на финансовото развитие и условията на труд, а и като се грижи за подобряване на обществените условия за живот, помага развитието на младите хора и опазва околната среда.

7. Приложение 1

7.1. Обобщени данни на Група Спиди за 2018 г. и 2019 г.

Индикатори по значими теми	мерна ед.	2018	2019
Икономически			
Разходи за възнаграждения на персонала, вкл. социални придобивки	хил. лева	29 546	37 688
Платени такси, данъци, осигуровки към държавата и общини	хил. лева	22 544	29 984
Инвестиции в обществото, дарения и спонсорства	хил. лева	44	29
Пазар			
Брой разнесени пратки	брой	31 172 016	39 586 064
Брой разнесени пратки без вредни емисии (чрез електромобили)	брой	429 859	517 352
% рекламации от всички пратки	%	0,024	0,011
Потребление на енергия			
Общо потребление на електричество	кВч	4 379 374	4 730 273
Общо потребление на енергия (електричество+горива)	кВч	45 238 480	62 037 132
Енергиен интензитет	кВч/пратка	1,402	1,362
Автопарк			
Дизелови автомобили	литри	3 704 196	5 104 840
Бензинови автомобили	литри	192 264	234 049
Автомобили с газови системи	литри	273 246	557 498
Емисии на парникови газове			
Общо емисии	тон CO2	12 778	17 390
Емисионен интензитет на разнесена пратка	кг CO2/пратка	0,427	0,414
Отпадъци			
Пластмасови opak. за еднократна употреба (LDPE) (кг)	кг	212 369	251 624
Пластмасови opak. за многократна употреба (HDPE) (кг)	кг	10 078	8 527
Хартия и картон (кг)	кг	29 554	43 357
Акумулатори (кг)	кг	8 820	7 134
Гуми (кг)	кг	37 403	43 985
Масло (л)	кг	10 124	5 895
Общо	литри	369 229	434 101
Трудови практики			
Брой служители (общо)	брой	1 789	2007
Брой служители (жени)	брой	537	643
Брой служители (мъже)	брой	1 252	1 364
Дял служители с Безсрочен или Постоянен договор	%	97	100
Дял служители с Временен договор или договор с фиксиран период	%	2	0
Брой фатални инциденти	брой	0	0
Брой инциденти, довели до отсъствие от работа повече от 3 дни	брой	6	8
Изгубени календарни дни поради инциденти	брой	196	256
Инциденти на дискриминация	брой	0	0
Сигнали за корупция	брой	0	0
Обучения свързани с етика, човешки права или антикорупция	часове	990	1 010

Индикатори по значими теми	мерна ед.	2018	2019
Процент на служителите редовно получаващи оценки за своето представяне и професионално развитие	%	46	45
Общо обучителни часове	брой	50 718	61 836
Среден брой часове за обучение/служител	брой	14	27
Обучителни часове - мениджмънт	брой	2 400	1 077
Общо обучителни часове (подизпълнители)	брой	34 240	36 000

