

# VIO TRANSGRUP DOSAR DE ÎNSCRIERE

ROMANIAN TRANSPORT COMPANY OF THE YEAR 2015





**VIO TRANSGRUP srl**

Aleea Griviței, bl. 8, sc. A, ap. 10, et. 2, Târgoviște, Dâmbovița

Tel.: 0245. 225.225, 0722.231.927

Fax: 0245.225.225

[www.viotransgrup.ro](http://www.viotransgrup.ro)

Persoana de contact: Viorel Angelescu

Funcția: Administrator

E-mail: [viorel.angelescu@viotransgrup.ro](mailto:viorel.angelescu@viotransgrup.ro)



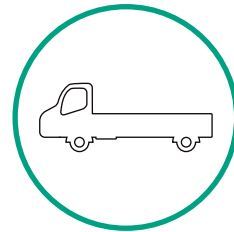
**42**

capete tractor



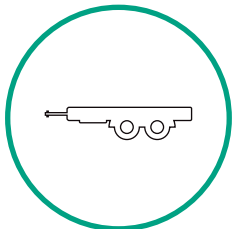
**43**

camioane



**2**

vehicule comerciale ușoare



**49**

remorci și semiremorci



**94**

persoane (personal)



Domeniu principal de activitate: Transport rutier de mărfuri

**Cifră de afaceri 2014  
+ primele șase luni 2015**

- ✓ CA 2014 - 55.485.685 lei
- ✓ CA primele șase luni 2015 - 30.874.327 lei

**Rata profitului 2014  
+ primele șase luni 2015**

- ✓ RP 2014 (Profit net/CA) - 0,08
- ✓ RP 2015 (Profit net/CA) - 0,09

**Rezultate 2014  
+ primele șase luni 2015**

- ✓ Rezultatul net al exercițiului 2014 - 4.590.435 lei
- ✓ Rezultatul net al exercițiului primelor șase luni 2015 - 2.883.231 lei

## Partea 1:

# Activitatea de bază

### 1.1. Definiți-vă activitatea de bază prin specificarea poziției pe care o dețineți în cadrul lanțului logistic al clienților dumneavoastră.

**Vio Transgrup** are ca și obiect principal de activitate mișcarea fizică a mărfurilor precum și alte operațiuni de manipulare aducătoare de valoare adăugată. Acest serviciu dezvoltat ca un răspuns firesc la nevoile clienților noștri presupune o cunoaștere continuă a necesităților de transport din piața de domeniu precum și a condițiilor deja existente în contractele pe care organizația noastră trebuie să-și plieze oferta de servicii.

Investițiile continue pe care **Vio Transgrup** le face într-un ritm susținut în tehnologizarea fluxurilor de informații precum și în modernizarea flotei cu care operează aduce organizația noastră într-o poziție de partener strategic pentru o mare parte dintre beneficiarii serviciilor noastre de transport. Alegerea mijloacelor de transport adecvate, stabilirea rutelor optime de transport, punerea la dispoziția clienților a sistemelor proprii de comunicare cu șoferii sau a celor de monitorizare GPS a flotei sunt doar câteva dintre facilitățile care permit o informare corectă și în timp real asupra transporturilor efectuate făcându-le întrutotul predictibile pentru clienți.

### 1.2. Această activitate de bază a evoluat în timpul ultimilor cinci ani? Dacă da, cum și de ce?

Încă de la înființare și pe măsură ce activitatea a luat amploare, **Vio Transgrup** a mizat pe dezvoltarea de relații stabile și de lungă durată cu toata gama de parteneri. Prin colaborarea directă cu firme specializate în logistica și supply chain VTG a reușit să-și rezolve mare parte din problemele de optimizare a costurilor de transport iar prin colaborarea cu alți transportatori a reușit să-și diversifice oferta de servicii precum și să acceseze clienți mai stabili și mai mari.

Feedback-ul pozitiv din partea clienților față de serviciile noastre a dus la extinderea parcului

auto la peste 40 de ansambluri precum și la identificarea și exploatarea unor nișe în piață (transportul mărfurilor la temperatură controlată și a celor cu valoare ridicată ce necesită condiții de transport speciale, livrări door-to-door cu semiremorci echipate cu motostivuator propriu, ș.a.m.d.).

### 1.3. Cum caută compania dumneavoastră elementele de valoare adăugată?

Pentru ca toate procesele din cadrul organizației noastre au ca element fundamental CLIENTUL și pentru ca ne dorim să ajungem cât mai sus în topul firmelor de profil în următorii ani, mizăm continuu pe exploatarea de noi nișe în activitatea de transport dar și pe dezvoltarea unor clienți pentru care suntem deja furnizori de servicii. Astfel au apărut în oferta **Vio Transgrup** servicii de transport mărfuri cu valoare mare (serviciu efectuat cu unități certificate TAPA TSR 1 de către TUV RHEINLAND Germania), precum și livrări door-to-door a mărfurilor cu semiremorci dotate cu motostivuator propriu.

Funcționarea din ultimii ani într-un mediu tot mai dinamic precum și procesul continuu de învățare pe care îl parcurg toți cei din industria de profil a determinat **Vio Transgrup** sa investească în mod constant în formarea profesională și în specializarea tuturor membrilor organizației indiferent de funcția deținută (atât direct-productivii cât și cei din management), fapt ce a dus în timp la o îmbunătățire a relației cu clienții precum și la mărirea și diversificarea numărului acestora.

Controlul și reducerea continuă a costurilor de transport, a timpilor de așteptare și a riscului de accidente precum și majorarea timpilor de transport sunt alți factori asupra cărora **Vio Transgrup** intervine prin implementarea softului ERP și care duc la o reducere a risipei și implicit, la o valoare adăugată procentual mai ridicată.

### 1.4. Compania dumneavoastră cooperează și cu altele (parteneriate, rețele, etc)? De ce (de ce nu)? În ce mod?

Comunicarea și cooperarea sunt două dintre elementele esențiale pentru activitatea **Vio Transgrup**. Cooperarea asiduă atât cu furnizorii cât și cu beneficiarii serviciilor noastre a dus



atât la eficientizarea fluxurilor și creșterea randamentului pe segmentul de transport cât și la o optimizare a costurilor pe segmentul de aprovizionare.

Pentru o mai mare acuratețe și trasabilitate a informațiilor, VTG, alături de furnizori de softuri dedicate, a pus la punct un ERP cu ajutorul căruia își poate customiza eficient datele.

Prin colaborarea cu companiile de logistica și supply chain organizația noastră și-a mărit paleta de servicii și totodată și-a asigurat și un grad ridicat de specializare a serviciilor oferite. Totodată colaborarea cu acest gen de organizații ne-a permis prin intermediul lor și accesul la clienți importanți.

**Vio Transgrup** lucrează și cu o flota subcontractată de aproximativ 50 de camioane, în acest scop compania deținând licență de intermediere. Varianta subcontractorilor ca modalitate de acoperire a solicitărilor venite din partea clienților a apărut în urma tendințelor de migrare către societăți de profil din vest a forței de muncă specializată, fenomen ce se manifestă tot mai pregnant în ultima vreme. Ca o măsură suplimentară de siguranță a beneficiarilor noștri majoritatea acestor colaboratori lucrează ca și subcontractori exclusivi ai VTG.



## Partea a 2-a: Structură financiară și administrativă

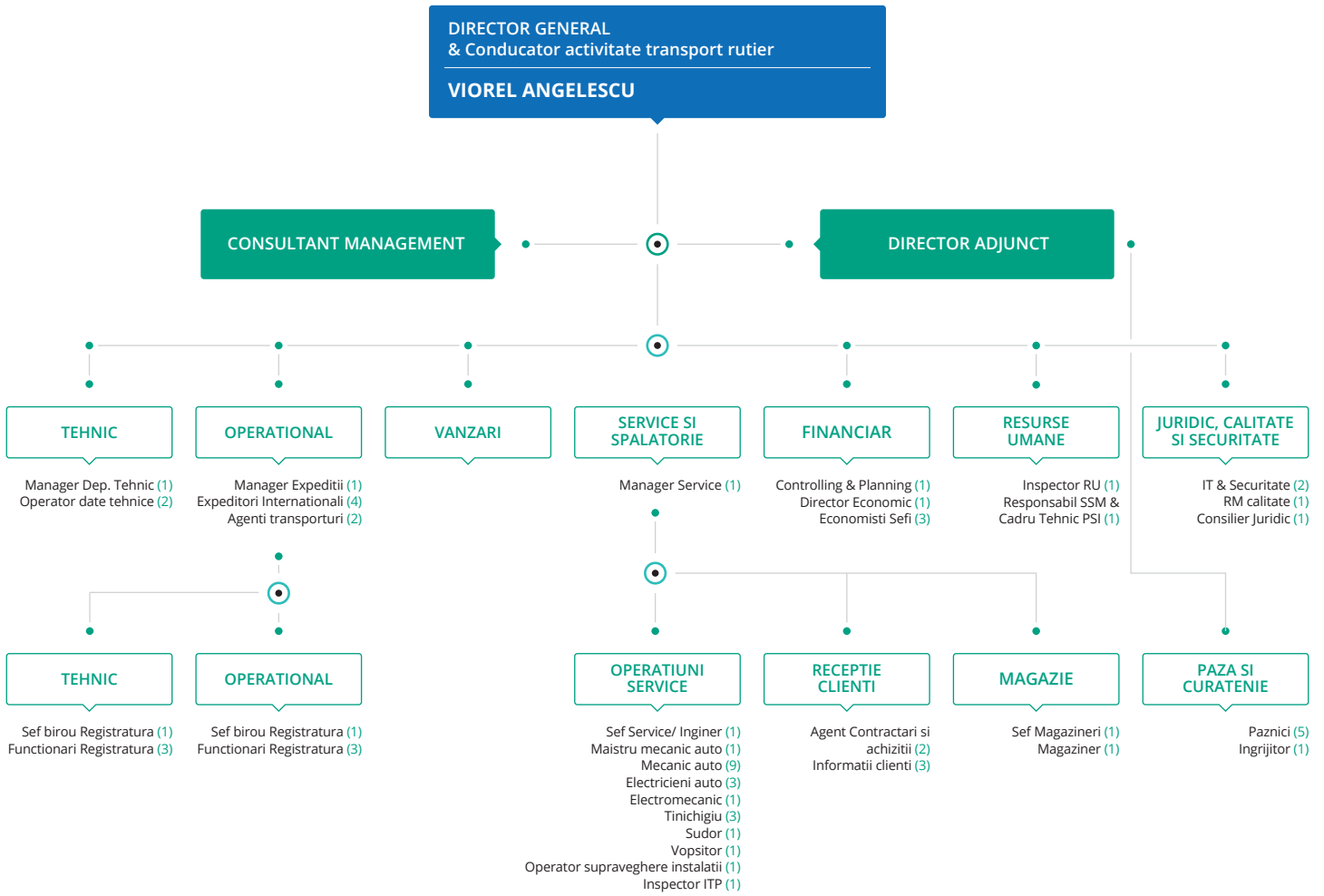
### **2.1. Care este capitalul subscris și care este structura acționariatului? În opinia dumneavoastră, este structura de capital eficientă?**

Capitalul subscris este de 4.000.000 lei aparținând în întregime asociatului unic. Pe parcursul întregii sale existențe, VTG a manifestat o politică coerentă de capitalizare, în concordanță cu planurile de dezvoltare a afacerilor companiei. Sumele reprezentând profituri realizate de companie în ultimii ani au constituit principala sursă de susținere a planurilor de dezvoltare ale **Vio Transgrup**, ele fiind păstrate, practic în totalitate, în conturile societății, aceasta abordare certificând o dată în plus angajamentul acționarului de a contribui la creșterea valorii afacerii VTG pe termen lung. Mai mult decât atât, această politică a întărit în mod constant poziția financiară a companiei, prin crearea unei baze solide a capitalurilor de lucru.

### **2.2. Care este structura principală decizională și/sau de control a companiei dumneavoastră?**

Odată cu creșterea volumului activității cât și cu diversificarea serviciilor oferite, în cadrul organizației VTG s-a ivit necesitatea de înlocuire a sistemului decizional vechi în cadrul căruia se puteau lua și mai multe decizii pe marginea aceluiași teme și care prin lipsa unor măsuri luate la momentul oportun puteau duce de cele mai multe ori la blocarea activității, cu un sistem decizional optim care să împiedice deciziile eronate luate pe diferite niveluri ierarhice și care să ducă la o implementare corectă și în timp real a măsurilor decise fără efecte negative asupra activității curente sau a personalului implicat în punerea în fapt a hotărârilor. Astfel s-a mers către o structură decizională de tip piramidal cu o organizare procesuală și structurală bine definită care să poată fi condusă ușor cu instrumente valide și utile.

**ORGANIGRAMĂ**



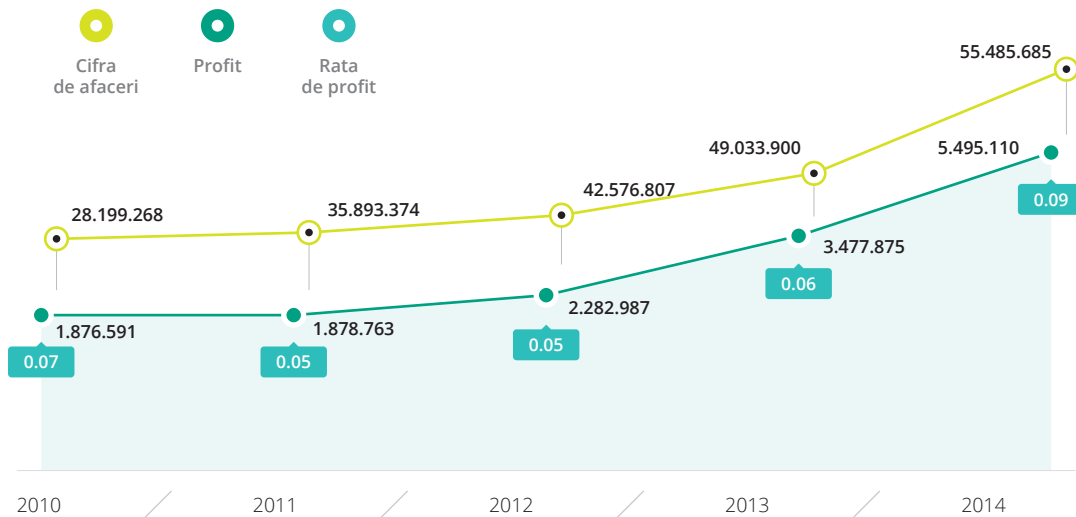


### 2.3. Care a fost profitabilitatea companiei în ultimul an financiar (profit/cifră de afaceri)?

Conform datelor financiar contabile înregistrate în 2014 profitabilitatea societății este de 8%.

#### 2.3.1. Cum a evoluat această profitabilitate în ultimii cinci ani?

Conform analizei datelor financiar contabile înregistrate în ultimii cinci ani rezultatul raportului profit/cifră de afaceri a fost:



Luând în considerare datele expuse mai sus putem observa că rata de profit a evoluat liniar deși cifra de afaceri și profitul societății aproape s-au dublat de la an la an.

#### 2.3.2. Ce comentarii aveți de făcut în legătură cu aceste cifre?

Datele contabile evidențiază efortul susținut al întregii echipe, viziunea și deciziile strategice adoptate de conducerea companiei și împărtășite de întreaga organizație. Faptul că aceste cifre au un trend ascendent reflectă clar că **Vio Transgrup** este o companie în plină dezvoltare și obligă totodată conducerea VTG la o coordonare continuă cu realitățile din piața de transport.

### 2.3.3. Ce măsuri ați luat pentru îmbunătățirea profitabilității? Ce altceva puteți face în viitor?

Planul de dezvoltare pentru perioada imediat următoare a VTG are ca obiective clare creșterea randamentului și calificarea **Vio Transgrup** drept o companie sustenabilă financiar pe termen lung prin îmbunătățirea continuă a rezultatului contabil al companiei de la an la an.

Obținerea unei cote de piață semnificativă prin politici susținute de ofertare către clienți, identificarea de noi nișe în activitatea de transport, ca rezultat al comunicării transparente cu aceștia, vor fi obiectivele permanente ale organizației.

Investițiile permanente în formarea de personal specializat, profesionist, care să manifeste loialitate față de organizație, descentralizarea continuă, delegarea responsabilităților pe baza de competențe reale, siguranța în servicii și punctualitatea în operarea lor vor fi atuurile cele mai importante în efortul continuu de îmbunătățire a profitabilității.

### 2.4. Cum a evoluat productivitatea personalului (valoare adăugată pe angajat)? Ce măsuri ați adoptat recent pentru a sprijini progresul?

Cum **Vio Transgrup** este o organizație a cărei activitate este bazată în mare măsură pe oameni, productivitatea acestora a fost cea care a impulsionat creșterea afacerii și funcționarea acesteia ca și un instrument bine acordat. Primordială a fost și rămâne pentru managementul companiei crearea unui cadru de muncă în echipă bazat pe recunoașterea calităților fiecărui angajat și trasarea unor direcții comune pentru toți membri care să aducă o mai mare eficiență a muncii în echipă dar și realizarea task-urilor individuale.

Având în vedere resursele umane limitate (cele calificate) precum și lipsa soluțiilor de back-up pentru unele posturi cheie din cadrul companiei, preocuparea conducerii VTG a mers înspre identificarea de factori care să ducă la reducerea cheltuielilor materiale, folosirea într-un mod cât mai eficient a mijloacelor fixe și mobile din dotare și nu în ultimul rând la factori care să mărească randamentul muncii. Rezultatul nu s-a lăsat așteptat și a fost cel scontat: creșterea permanentă a productivității muncii.

## Partea a 3-a: Managementul relațiilor cu clienții

### 3.1. Descrieți principalele direcții ale politicii dvs. de management al relațiilor cu clienții.

Politica VTG în relația cu clienții este una clar exprimată, poziționată spre satisfacerea cerințelor și așteptărilor acestora prin furnizarea de servicii calitative.

#### Obiectivele stabilite în acest sens sunt:

- ✓ creșterea flexibilității în furnizarea cu operativitate de servicii în concordanță cu nevoile și așteptările clienților;
- ✓ construirea unui parteneriat durabil și prietenos cu clienții prin căutarea de soluții care să optimizeze în mod continuu costurile de transport cu necesitățile serviciului solicitat.
- ✓ calificarea personalului, în mod sistematic prin intermediul diferitelor forme de pregătire (garanția realizării obiectivelor propuse), obiectivul permanent al VTG fiind îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate.

Responsabilizarea fiecărui angajat de calitatea propriei munci care influențează satisfacția clienților și implicit rezultatele financiare ale organizației.

#### 3.1.1. Descrieți o acțiune precisă în acest domeniu.

În cazul relațiilor cu clienții, respectiv prin politica de recunoaștere a valorii cooperării avute cu clientul respectiv pe parcursul unei relații de durată, se poate discuta un cadru contractual flexibil care să-i permită clientului respectiv să traverseze o perioadă mai grea, să intre pe o piață nouă, să susțină o promoție, etc.

Concluzionând, în situația economică actuală, **Vio Transgrup** păstrează și dezvoltă contractele atât cu clienții consacrați cât și cu clienți noi pentru care dezvoltăm soluții personalizate care să se plieze cât mai bine pe necesitățile lor.

### 3.2. Cum administrați reclamațiile clienților?

Atenția continuă acordată feedback-ului clienților și îmbunătățirea nivelului de servicii reprezintă o piatră de temelie a filozofiei de afaceri derulate de **Vio Transgrup**. În acest sens, eficiența procesului de administrare a petițiilor a reprezentat pentru organizația noastră unul dintre obiectivele importante în cadrul programelor companiei de creștere a calității serviciilor oferite clienților derulate în ultimii ani.

Rezultatele proceselor de administrare a reclamațiilor s-au îmbunătățit în mod constant. Timpul necesar pentru soluționarea reclamațiilor venite de la clienți a scăzut la o medie mai mică de 3 zile în 2015, față de 18 zile în 2012 (anul când s-a pus într-un mod profesionist problema respectării standardelor de calitate).

Reducerea timpului necesar soluționării sesizărilor adresate VTG se datorează în bună măsură automatizării și simplificării proceselor interne de administrare a reclamațiilor. Concluziile derivate din analiza sesizărilor venite de la clienți se transpun automat în proceduri de lucru, fapt ce ne permite să ne îmbunătățim în mod continuu calitatea serviciilor.

### 3.3. Utilizați sisteme de măsurare a performanțelor (nivel de satisfacție a clienților, nivel de punctualitate etc)? Dacă da, descrieți.

**Vio Transgrup** utilizează un sistem echilibrat și dinamic de măsurare și gestionare al performanței care să vină în sprijinul procesului decizional prin colectarea, elaborarea și analiza datelor și care să permită o îmbunătățire continuă a serviciilor oferite. Acest concept permite tuturor factorilor interesați de performanța VTG să contribuie la planificarea, execuția, verificarea și la punerea în practică a tuturor acțiunilor decise.

Astfel:

- ✓ echipa de conducere urmărește în permanență evaluarea calității gestionării resurselor și a capacității de dezvoltare durabilă și stabilirea obiectivelor pe termen mediu și lung;

- ✓ clienții sunt permanent interesați de estimarea calității serviciilor de care beneficiază, precum și de continuitatea și predictibilitatea acestora;
- ✓ autoritățile au în vizor achitarea cu regularitate a impozitelor și conformitatea permanentă cu legislația în vigoare;
- ✓ creditorii monitorizează constant capacitatea de rambursare a împrumuturilor pe termen lung și scurt, și capacitatea de a plăti celelalte obligații financiare pe care VTG și le-a asumat;
- ✓ angajații sunt direct interesați de stabilitatea organizației pentru asigurarea locurilor de muncă și plata salariilor;
- ✓ investitorii estimează tot timpul într-o manieră fiabilă valoarea investiției precum și a capacitatea de remunerare a capitalului investit;

### **3.4. În ce măsură sunt aceste rezultate comparate cu nivelul de satisfacție privind alți furnizori utilizați de clienți?**

Abilitatea de a monitoriza permanent mediul extern pentru a observa oportunități și schimbări, tendințe și riscuri, de a identifica, atrage și alocă resursele necesare, capacitatea de a învăța activ, de a schimba și inova, de a efectua în mod permanent o evaluare a strategiei, funcțiilor și operațiilor desfășurate, pentru a determina progresul și performanța proceselor sale au făcut din **Vio Transgrup** furnizorul principal de servicii de transport pentru marea majoritate a clienților săi.

#### **3.4.1. Are loc vreun schimb de informație pe acest subiect între dumneavoastră și clienți? Cu ce scop?**

Satisfacția beneficiarilor este de o importanță vitală pentru succesul afacerii dezvoltate de noi, întrucât este strâns legată de loialitate și profitabilitate și are la baza evaluarea serviciilor noastre, a experienței de lucru și a unor atribute ce se manifestă înainte de alegerea serviciilor noastre în detrimentul altor prestatori de servicii asemănătoare. Este astfel mai mult decât clar faptul că, pentru ca activitatea noastră de transport să funcționeze în cel mai bun mod, ea trebuie să aibă în centrul preocupărilor sale clientul, ghidându-se întru totul după nevoile, cerințele și dorințele sale.

Pentru a evidenția principalele nemulțumiri ale clienților s-a conceput un chestionar de anchetă ce conține 20 de întrebări legate de:

- ✓ activitatea și imaginea pe care și-au format-o despre **Vio Transgrup**;
- ✓ motivele pentru care au ales ca și prestator **Vio Transgrup**;
- ✓ performanța angajaților firmei, în special a personalului implicat direct în relația cu beneficiarii serviciilor noastre;
- ✓ neconformitățile cu care s-au confruntat și cum au fost soluționate.

S-a ales chestionarul ca și mijloc de investigație deoarece informațiile obținute pe baza chestionarelor sunt de tip cantitativ și calitativ, putând fi detaliate în funcție de anumite criterii, astfel încât să permită o cunoaștere aprofundată a unor aspecte ale pieței care nu pot fi abordate pe baza datelor din surse secundare. Clienții nu își recunosc în mod direct nemulțumirile ce le au, dar fac cu mai multă ușurință acest lucru cu ajutorul chestionarului, decât față în față. Ca și rezultat principal, s-a avut în vedere propunerea de acțiuni corective, dar mai ales oferirea de sugestii privind modalitățile de îmbunătățire concretă ale activității de transport, care pot fi aplicate cât mai repede pentru a crește nivelul de satisfacție și mulțumire al clienților.

### 3.5. Cum au evoluat prețurile dvs. de vânzare în ultimii doi ani?

Prețurile serviciilor noastre de transport au rămas la același nivel în ultimii doi ani, deși atât costurile directe cât și cele indirecte au crescut ușor. Date fiind condițiile din piața de servicii de transport această creștere nu a putut fi transferată clienților prin mărirea tarifelor.

### 3.6. Care sunt elementele principale ale politicii dvs. de calitate a managementului?

Politica de management al calității în cadrul VTG este armonizată întru totul cu standardul SR EN ISO 9001:2008, standard implementat în cadrul organizației încă din 14.09.2007.

Această politică are la baza câteva principii care au în centrul lor ca și nucleu organizația **Vio Transgrup**.

Dintre acestea putem evidenția:

- ✓ Orientarea către client prin identificarea cerințelor lui precum și atingerea și depășirea acestor așteptări;
- ✓ Management performant și suficient de flexibil care să realizeze un mediu intern cu proceduri de lucru clare și aplicabile în același timp, care să poată implica într-un mod permanent întreaga organizație în atingerea obiectivelor propuse;
- ✓ Implicarea tuturor membrilor echipei în urmărirea și finalizarea tuturor proceselor operate de organizație prin stabilirea de obiective clare definite până la nivel de persoană;
- ✓ Abordarea pe baza de procese a tuturor activităților firmei, abordare bazată pe identificarea corectă a cerințelor clienților și metodele interne de lucru care să conducă la satisfacția totală a acestora;
- ✓ Abordarea sistematică și interconectarea tuturor activităților din cadrul organizației precum și crearea unei viziuni unitare în cadrul acesteia;
- ✓ Perfecționarea continua prin încurajarea inovației și a creativității din partea întregii echipe indiferent de nivelul decizional;
- ✓ Luarea deciziilor pe baza analizelor și a rapoartelor, bazate pe informații reale și obiective;

Relații reciproc avantajoase cu toți furnizorii prin realizarea pe cât posibil de parteneriate cu aceștia, având ca scop comun crearea de condiții comerciale mai avantajoase sau cel puțin egale în raport cu concurenții noștri, în fața clienților;

## Partea a 4-a: Managementul flotei

### **4.1. Câte persoane din cadrul companiei au activitate dedicată managementului de flotă?**

Conform organigramei în managementul flotei sunt implicate direct 4 persoane.

### **4.2. Aveți o politică de investiții precisă privind vehiculele cu motor și/sau tractate?**

Investițiile în unități noi de transport se fac la VTG în conformitate cu strategia de dezvoltare adoptată în 2012 și care prevede o diversificare a serviciilor și o specializare permanentă a acestora pentru următoarea perioadă de timp.

Comunicarea cu furnizorii face ca toate deciziile cu privire la achizițiile de mijloace auto noi să aibă ca scop principal creșterea gradului de siguranță al transporturilor, achiziția unor unități cu emisii cât mai reduse de noxe poluante, cu un consum redus de carburanți și cu mentenanță accesibilă, vehicule care să confere conducătorului auto un control accesibil asupra tuturor funcțiilor necesare executării cu profesionalism a serviciilor solicitate.

Comunicarea permanentă cu CLIENTII și adaptarea continuă la necesitățile lor, deschiderea către tot ce apare nou în piața de servicii de transport, reprezintă criterii importante pentru dezvoltarea de investiții. Astfel orice achiziție inițiată în cadrul organizației este rodul unei analize elaborate a gradului de risc pe care îl comportă precum și a plusurilor pe care le poate aduce în serviciile prestate.

#### **4.2.1. Ce metode de cumpărare utilizați și de ce?**

Experiența ne-a dovedit ca cea mai eficientă cale de a rezista pe o piață a serviciilor de transport tot mai aglomerată este reducerea costurilor fără a afecta calitatea serviciilor și a imaginii companiei păstrând în același timp un nivel de profitabilitate care să permită



dezvoltarea continuă a afacerii. Astfel procesele de achiziție au devenit eficiente, și construite astfel încât să răspundă necesităților comerciale ale companiei.

Datorita managementului pro activ și a riscului corect calculat VTG a atins o situație financiară care sa-i permită achiziții directe prin parteneriate benefice de ambele părți cu furnizorii de echipamente.

#### 4.2.2. Cât de des este reactualizată această politică?

Politica de achiziții a prins contur odată cu planul general management din 2012 și nu a suferit decât mici modificări dictate atât de analiza solicitărilor venite de la clienți cat și de condițiile din piața de transport la momentul în care s-a decis investiția. Altfel VTG a rămas consecventa programului de dezvoltare eficientă conform cu strategia de business întrucât auditurile efectuate în ultimii ani au arătat ca deciziile implementate s-au dovedit eficiente.

#### 4.2.3. Care este kilometrajul mediu anual și vârsta medie a flotei?

Având în vedere specificul serviciilor pe care le oferă VTG, de transport internațional de mărfuri cu preponderență în zona Balcanilor, randamentul bun al organizației nu este obținut prin cantitate ci prin calitate. Cursele extra comunitare cu întârzieri în vamă sau greutatea impuse de drumurile regionale pe care mergem fac ca media de kilometri parcurși anual de camioanele **Vio Transgrup** sa fie de aproximativ 125.000 km / vehicul.

Programul continuu de înnoire a flotei, de reducere și control al costurilor cu reparațiile și piesele de schimb precum și parteneriatul cu furnizorii de camioane de la care primim în mod constant informații cu privire la rentabilitatea exploatării în timp a lor au dus conducerea VTG la concluzia ca pentru a avea un randament bun în exploatare vechimea parcului auto nu trebuie sa depășească 5 ani. În prezent media de vârstă a parcului auto aflat în exploatare este de 4 ani și 8 luni cu doar 4 camioane EURO 3 din 2007 și restul având norme de poluare EURO 5, EEV și EURO 6.

### 4.3. Există specificații standard?

Specificațiile standard impuse furnizorului la momentul achiziției vehiculului sunt determinate

ulterior realizării analizei aspectelor, precum impactul asupra mediului, dotări specifice necesare pentru a implementa sistemul de securitate TAPA dezvoltat la nivelul societății.

#### **4.4. Ce sistem utilizați pentru a calcula costul pe kilometru? Cum utilizați aceste date pentru managementul viitor al flotei dvs?**

Pentru a calcula costul pe kilometru se folosește sistemul informatic integrat. Datele sunt folosite pentru eficientizarea costurilor, stabilirea prețurilor și a destinațiilor.

#### **4.5. Ce instrumente utilizați pentru a monitoriza consumul vehiculelor dvs? Cum folosiți aceste date în relația cu șoferii?**

Toate vehiculele sunt monitorizate prin GPS, iar datele sunt importate automat în sistemul informatic. Performanța fiecărui șofer este monitorizată individual, iar acesta este consiliat pentru a-și îmbunătăți stilul de condus, având ca obiectiv principal eficientizarea modului de exploatare a vehiculului.

#### **4.6. Ce diferențe faceți între costul pe kilometru și costul total de utilizare a vehiculului? Credeți că aveți un control bun pentru această a doua noțiune?**

Costul pe kilometru implică cheltuielile directe și măsurabile cu vehiculul respectiv (achiziție, combustibil, șofer, impozite, taxe, mentenanță, etc.). Costul total de utilizare include și cheltuielile indirecte, care nu pot fi atribuite strict unui vehicul, și sunt determinate pe totalitatea flotei.

Pentru determinarea și controlul eficient al acestor costuri folosim sistemul informatic, care este prezent în toate departamentele companiei, datele fiind disponibile în cadrul unei singure platforme integrate, ceea ce facilitează generarea de situații și rapoarte.

#### **4.7. Descrieți politica dvs de întreținere și justificați alegerea.**

Pentru eficientizarea timpilor și costurilor de reparație compania a dezvoltat un service specializat în utilaje comerciale. Această alegere ne oferă flexibilitate, timpi de reparație reduși, dar și un cost mai mic comparativ cu folosirea unui service extern.

##### **4.7.1. Cât de des este revizuită această politică?**

Nu este necesar a fi revizuită opțiunea pentru un alt service, mașinile fiind întreținute în regie proprie. Service-ul este privit ca o activitate separată de cea de transport, acesta efectuând și servicii către terți. Cât timp această activitate este profitabilă, revizuirea politicii de întreținere nu este justificată.

##### **4.7.2. Cât de frecvente sunt controalele principale?**

Controalele principale se fac trimestrial.

##### **4.7.3. Cât de des verificați curățenia vehiculelor?**

Curățenia vehiculelor este verificată de fiecare dată când mașina ajunge în garaj.

#### **4.8. Ce acțiuni au fost realizate în ultimii trei ani pentru îmbunătățirea managementului și urmării flotei?**

Pentru îmbunătățirea managementului și urmării flotei a fost instalat sistemul integrat de monitorizare prin GPS.

De asemenea în anul 2012 a fost demarată implementarea sistemului ERP la nivelul întregii companii, acest sistem informatic aducând beneficii majore și în privința managementului flotei.



WWW.VIOTRANSGRUP.RO

**vio TRANS grup**  
INTERNATIONAL TRANSPORT



## Partea a 5-a: Dispecerat

### 5.1. Descrieți activitatea dvs de dispecerat (organizare pe linie, pe client etc).

Activitatea de dispecerat este organizată cu orientare pe client.

#### 5.1.1. Câte persoane sunt angajate cu normă întreagă pentru această activitate?

Pentru activitatea de dispecerat sunt angajate cu normă întreagă 7 persoane.

### 5.2. Ce instrumente utilizați pentru dispecerat?

Instrumentele folosite în activitatea de dispecerat sunt sistemul de monitorizare prin GPS, softul ERP, servicii online și softuri specializate.

## Partea a 6-a: Instrumente IT și de comunicare

### **6.1. Descrieți structura dvs. IT în câteva cuvinte (server, sistem de operare).**

Infrastructura IT este bazată pe arhitectura Microsoft, cu Windows Server 2012 R2 pentru gestionarea domeniului, SQL Server 2014 pentru baza de date a sistemului ERP, echipamente de rețea active Cisco.

Stațiile de lucru sunt atât fixe cât și mobile, cu sistem de operare Microsoft Windows, preponderent produse de către Lenovo.

Pentru flexibilitate toate persoanele relevante, inclusiv șoferii, au terminale mobile inteligente, bazate pe Android, cu conexiune de date mobile activată.

#### **6.1.1. Ce software-uri specifice activității de transport utilizați și în ce scop?**

Toată activitatea companiei este gestionată de un sistem de tip ERP implementat în parteneriat cu firma Wind Soft, un producător român de software specializat în livrarea de soluții pentru industria de transport.

#### **6.1.2. Ce sisteme utilizați pentru comunicarea cu clienții (EDI etc)?**

Sistemul ERP dispune de funcționalitate EDI, dar momentan nu este implementată cu nici un client. Comunicarea se bazează pe schimbul de email-uri.

#### **6.1.3. Depindeți în întregime de furnizori în dezvoltarea sistemelor IT (update-uri, administrare sistem etc)?**

Avem un departament de IT intern, care gestionează funcționalitatea infrastructurii și dezvoltă activ sistemul ERP.

## **6.2. Descrieți echipamentul IT de la bordul vehiculelor (telefon mobil, computer de bord etc). Justificați aceste alegeri.**

Toate vehiculele **Vio Transgrup** sunt echipate cu un sistem de management avansat al flotelor furnizat de Frotcom. Acest sistem permite atât monitorizarea în timp real a parcursului cât și a parametrilor de condus. De asemenea, sistemul permite comunicarea cu șoferul prin intermediul navigației GPS integrate, putând fi transmise atât mesaje text cât și destinații.

## **6.3. Cum este organizată comunicarea între sediul central și vehicule?**

Comunicarea este realizată în primul rând prin utilizarea sistemului de mesagerie integrat în serviciile de monitorizare a flotei. Pe lângă mesaje de tip text sistemul îi oferă posibilitatea dispecerului de a trimite destinații direct în navigația GPS de la bordul camionului, șoferul urmărind ușor pe ecran indicațiile de ajungere la destinație, eliminându-se astfel timpii pierduți în căutarea adreselor de către acesta.

De asemenea toți șoferii au un terminal mobil inteligent (smartphone) cu un pachet complet pentru comunicare (voce și date, în regim de trafic național și roaming).

## **6.4. Aveți website? Dacă da, pentru ce îl folosiți?**

**Vio Transgrup** este prezentă pe internet prin site-ul propriu ([www.viotransgrup.ro](http://www.viotransgrup.ro)) cât și în rețelele de social media (Facebook, Twitter, LinkedIn). Folosim aceste canale pentru promovare și comunicare cu potențiali clienți.

## Partea a 7-a: Siguranța

### 7.1. Ce sisteme de siguranță echipază vehiculele dvs.? Justificați aceste alegeri.

Siguranța rutieră reprezintă o chestiune prioritară pentru organizația noastră. În acest scop ne-am fixat ca obiectiv reducerea de la an la an a accidentelor și a incidentelor în care să fie implicate vehiculele ale **Vio Transgrup**. Astfel, în condițiile unui trafic tot mai aglomerat este dificil să ceri unui conducător auto să rămână concentrat la maximum pe întreg parcursul unei curse.

Cum 90% dintre accidentele din trafic sunt rezultatul unor erori umane, a trebuit să configurăm unitățile de transport comandate astfel încât vehiculul achiziționat să vină în ajutorul conducătorului auto. Așa au intrat în parcul auto al **Vio Transgrup** camioane dotate cu sisteme de asistență pentru păstrare a benzii de rulare LKS (Lane Keeping Support), controlul adaptiv al vitezei ACC (Adaptive Cruise Control), integrare a sistemelor „nomade” prin tehnologia wireless Bluetooth (folosirea telefonului mobil și a altor device-uri prin comenzi vocale), ESP, etc.

Pentru semiremorci, în afara dotărilor clasice cu material antiderapant și chingi de ancorare folosim și sisteme inteligente de frânare în curba sau în caz de derapaj.

Toate cele enumerate mai sus vin însă ca și o completare la instruirea continuă a șoferilor precum și a procedurilor de lucru cu aplicabilitate în siguranța activă a circulației.

### 7.2. Cât de des sunt efectuate următoarele verificări:

- ✓ anvelope lunar
- ✓ nivel ulei zilnic
- ✓ lichid de spălare parbriz avertizare în bordul camionului
- ✓ bloc lumini zilnic



- ✓ prezența și starea echipamentului de încărcare de fiecare dată când ajunge în garaj
- ✓ impermeabilitate vehicul de fiecare dată când ajunge în garaj
- ✓ curățenia cabinei de fiecare dată când ajunge în garaj
- ✓ curățenia spațiului de încărcare de fiecare dată când ajunge în garaj
- ✓ curățenia exterioară a vehiculului de fiecare dată când ajunge în garaj
- ✓ echipamente de siguranță prevăzute legal și cutie de prim-ajutor lunar
- ✓ altele (specificați) la fiecare revizie trimestrială

O parte din aceste verificări sunt prevăzute în activitatea zilnică a șoferilor, acestora revenindu-le obligația de a le efectua la începutul fiecărei zile de lucru prin fișa postului. Alta parte a echipamentelor enumerate mai sus sunt verificate cu ajutorul computerului de bord care avertizează șoferul prin martorii luminoși sau sonori de la bordul camionului, acestuia revenindu-i doar sarcina de a verifica și de a remedia avaria.

De asemenea, aspectele de mai sus sunt incluse în verificarea lunară care este efectuată de către persoane competente din departamentul de management al flotei.

### **7.3. Ce analize de risc realizați și ce tip de polițe de asigurare încheiați ca urmare a acestor analize? Justificați alegerea.**

Societatea are încheiate polițe RCA, CASCO și CMR pentru toate vehiculele aflate în parcul auto. Decizia de a încheia și polițe facultative de tip CMR și CASCO a fost luată din dorința de a identifica și de a diminua riscurile majore de deteriorare sau de distrugere a mărfurilor transportate precum și de protejare a investițiilor mobile ale VTG.

Pentru conducătorii auto s-a preferat o asigurare colectivă de sănătate care să diminueze riscurile de sănătate sau de viață la care sunt expuși prin natura meseriei lor.

### **7.4. Care este politica dvs. referitoare la fondurile alocate asigurărilor?**

Fondurile alocate asigurărilor sunt calculate, luând în considerare ofertele furnizorilor de profil, astfel încât să fie încheiate acele polițe care să corespundă necesităților VTG de a-și

asigura un spectru cât mai larg de riscuri.

## **7.5. Compania dvs face statistici referitoare la accidente? Dacă da, ce informații sunt incluse în aceste statistici și cum sunt ele interpretate?**

În cadrul departamentului de management al flotei se elaborează permanent statistici cu privire la accidente, iar acestea cuprind: vehiculul implicat, valoarea daunei, cauza accidentului, împrejurările producerii accidentului, noțiuni legate de dinamica producerii lui precum și șoferul implicat.

Rapoartele generate în urma analizării acestor evenimente se transpun în proceduri de lucru astfel încât să se preîntâmpine eventuale situații similare. Asemenea acțiuni pro active sunt folosite și în training-urile periodice pentru șoferi unde eventualele accidente sau incidente sunt discutate ca și studii de caz.

### **7.5.1. În ultimii trei ani, câte accidente ați avut pe următoarele categorii: șosea, manevre, încărcare-descărcare? Stabiliți raportul dintre numărul de accidente și numărul total de kilometri parcurși.**

Investițiile continue în echipamente de creștere a siguranței circulației precum și sesiunile de formare profesională a șoferiilor din ultimii ani au permis VTG să-și reducă în mod constant numărul de evenimente rutiere sau de altă natură în care să fi fost implicate vehiculele proprii.

La nivelul parcului auto de 45 autovehicule s-au înregistrat în ultimii 3 ani 9 accidente majore, 8 accidente pe sosea și unul produs la încărcare - descărcare. Restul dosarelor de dauna deschise de VTG au avut ca scop înlocuirea de parbrize sau subansamble deteriorate din cauza infrastructurii rutiere precare pe care trebuie să circulăm.

Raportul dintre km parcurși și accidentele suferite este de 9 accidente la 45 de vehicule cu o medie de 125.000 km/an/vehicul

### **7.5.2. În aceeași perioadă de trei ani, ce costuri au fost implicate în aceste accidente, pe**

categoria?

Costurile accidentelor au fost suportate în întregime de asigurator, societatea dispunând de asigurare CASCO și CMR pentru tot parcul auto.

### **7.5.3. Explicați în câteva cuvinte tendința accidentelor în timpul acestei perioade.**

Tendința accidentelor a fost în scădere, dacă ne raportăm strict la o statistică. Accidentele așa cum spune și cuvântul care le definește, nu pot fi previzibile și nici catalogate. Demersurile comune din partea tuturor factorilor implicați în activitatea de transport din cadrul VTG și completarea continuă a sistemelor de siguranță de la bordul camioanelor pe de-o parte și instruirea continuă a conducătorilor auto pe de altă parte au dus la accentuarea acestei tendințe descendente a curbei de accidente.

### **7.6. Cum sunt aceste statistici utilizate pentru îmbunătățirea situației?**

Aceste statistici alături de alți indicatori stau la baza eforturilor pentru îmbunătățirea activității și a bunei desfășurări a programului de lucru și fac parte ca și material de studiu din continua pregătire pe care societatea o oferă angajaților săi prin instruire, auditare și îndrumare, procese derulate periodic în cadrul departamentului tehnic. Concluziile emise în urma acestor analize sunt transpuse în proceduri de lucru cu implementare imediată care să completeze punctele slabe din activitatea organizațională.

### **7.7. Care este obiectivul dvs. în privința accidentelor în următorii doi ani?**

Prioritar pentru VTG este să mențină în continuare trendul descendent al accidentelor. În acest sens politicile derulate de societatea noastră au prevăzute proceduri clare de instruire a personalului implicat precum și planul de achiziții de sisteme auxiliare care să permită continuarea acestor politici.

### **7.8. Există statistici privind condițiile în care s-au petrecut aceste accidente?**

Numărul mic de accidente înregistrate, nu permite elaborarea unei statistici concludente cu privire la condițiile în care ele s-au petrecut. Cert este ca doar 4 accidente s-au petrecut din vina șoferiilor VTG și restul din vina sau neatenția altor participanți la trafic.

Punctual prin analizarea condițiilor în care s-au petrecut accidentele în care vina a aparținut șoferiilor VTG s-a concluzionat că factorii care au dus la producerea accidentelor respective au fost aceiași cu cei clasici (neatenția la volan, viteza neadaptată la condițiile de trafic, etc)

### **7.9. Sunt șoferii pregătiți pentru a completa un raport de accident? În afara formularului tradițional, există și alte documente care trebuie completate?**

Conform procedurilor interne de lucru, șoferii au la dispoziție formularul tipizat ce trebuie completat în eventualitatea unui accident. În acest scop, în ședințele de instruire periodică desfășurate în cadrul departamentului fleet management, este abordat sistematic modul de reacție al celor implicați în cazul producerii unui accident (șoferi, coordonatori de transport, dispeceri).

Pe lângă formularul standard de la asigurator șoferul are obligația de a nota în detaliu condițiile producerii accidentului în FAZ-ul cursei respective (foaia de activități zilnice), urmând ca pe baza acesteia să-și completeze și raportul de eveniment la întoarcerea din cursă. Atât FAZ cât și Raportul de eveniment sunt două dintre documentele de comunicare internă conforme cu standardul de calitate implementat în organizația VTG.

### **7.10. După un accident, este organizată o ședință/discuție cu șoferul? Dacă da, cum?**

După accident se constituie o comisie formată din șofer, managerul de flotă și dispecer, care analizează întâmplările care au concurat la producerea acestuia. Se completează un raport ce se atașează la dosarul întocmit pentru accident.

### **7.11. Sunt șoferii încurajați să raporteze cazurile în care au fost capabili să evite un accident?**

Orice exemplu pozitiv sau negativ provenit din experiența în trafic este benefic și încurajat să fie dezbătut atât cu colegii șoferi cât și cu factorii de conducere.

### **7.12. Există bonusuri sau penalizări pe baza ratei accidentelor pe șofer?**

La nivelul politicii interne și în concordanță cu dispozițiile legale în vigoare există bonusuri acordate de societate în ceea ce privește lipsa accidentelor pe șofer precum și penalizări ale acestora dacă culpa cade în sarcina lor.

În urma implementării sistemului GPS de management a flotei departamentul tehnic are acces la multe rapoarte ce definesc modul de conducere al fiecărui șofer precum și la modul de exploatare a camionului pe care îl gestionează. Astfel devine foarte ușoară activitatea de evaluare și de bonusare a efortului depus pentru fiecare șofer. Pentru cei aflați în partea de jos a clasamentului de condus economic și proactiv sunt propuse instruirii suplimentare și monitorizări minuțioase și doar în cazurile în care aceste măsuri se dovedesc insuficiente sunt propuse sancțiuni conform contractului colectiv de muncă.

## Partea a 8-a: Training

### 8.1. Care este procedura de angajare? Ce documente trebuie completate?

Procedura de angajare începe prin realizarea unui profil al postului scos la concurs prin expunerea tuturor condițiilor pe care trebuie să le întrunească eventualii candidați. În urma publicării anunțului de angajare și a selectării C.V.-urilor de interes următorul pas al procesului este interviul și probele practice și teoretice, în funcție de poziția vizată de candidat. După un rezultat favorabil al acestora se încheie un contract de muncă (perioadă nedeterminată). Astfel, documentele completate în vederea angajării sunt: contractul de muncă, fișa postului, adeverințe medicale, examene medicale specifice, conform dispozițiilor legale în vigoare pentru fiecare funcție în parte.

Un accent deosebit în cadrul VTG se pune pe implementarea de politici de motivare și fidelizare a personalului precum și pe crearea unor pachete salariale care să facă atractivă oferta de muncă pentru eventualii candidați.

### 8.2. Ce responsabilități primește șoferul în cadrul companiei? Cum este făcut să le conștientizeze?

Misiunea continuă încredințată unui conducător auto din cadrul VTG este aceea de a-și aplica cunoștințele dobândite pentru creșterea gradului de satisfacție al clienților.

Responsabilitățile șoferului se regăsesc în contractul de muncă, fișa postului, regulamentul de ordine interioară și în procedurile de lucru. Conștientizarea responsabilităților se face cu ajutorul ședințelor de instruire periodică atât prin studii de caz cât și prin relatarea consecințelor negative pe care le poate avea conduita lor neadecvată în relația cu clientul sau cu alte organe sau organisme cu care interacționează ca și exponent al **Vio Transgrup**.

### 8.3. Descrieți planul dvs. structural de training, dacă un astfel de plan există în cadrul companiei.

Fiecare persoană nou angajată beneficiază de o perioadă de o luna de training realizată de șeful de departament. În această perioadă, persoanei nou angajate i se pun la dispoziție toate documentele (Proceduri de lucru, manuale de utilizare, etc) și ustensilele de lucru pentru a putea înțelege activitatea societății precum și explicații privind fluxul activității.

Pe lângă planul anual de instruire și formare a angajaților pentru situațiile în care postul ocupat necesită o specializare continuă VTG are dezvoltate parteneriate cu diferite institute de formare profesională ce garantează un nivel corespunzător de pregătire pentru fiecare om intrat în procesul de instruire.

#### 8.3.1. Sunt șoferi care joacă rolul unor mentori pentru șoferii tineri? Ce instrumente utilizează pentru a îndeplini această sarcină?

Politica de formare profesională și de recrutare aplicată de VTG încurajează angajarea de personal pe baza recomandărilor venite de la angajații societății. Se creează astfel un cadru mai informal, oamenii mai experimentați și cu vechime au rol de îndrumători pentru cei nou veniți în societate.

Și în cadrul companiei noastre ca și în cadrul altora din piața de servicii de transport avem șoferi cu abilități de lider de opinie. Aceștia sunt încurajați în mod constant să discute cu personalul autorizat despre problemele cu care se confruntă, discuții ce au ca rezultat îmbunătățirea continuă a condițiilor de desfășurare a activității lor în beneficiul tuturor celor implicați în procesul respectiv de transport (client, șofer și organizație).

Acest sistem de lucru pus la punct de **Vio Transgrup** le permite șoferilor nou intrați în echipă să se adapteze cu rapiditate la cerințele companiei.

#### 8.3.2. Șoferii beneficiază de un training inițial? Dacă da, ce elemente sunt scoase în evidență în cadrul acestui training? Cât timp durează acest training?

Șoferii beneficiază de un training inițial de o lună din care o săptămână alături de managerul de flota. În timpul trainingului, noii șoferi sunt pregătiți atât practic cât și teoretic. Pregătirea teoretică constă în relatarea tuturor prevederilor dispuse de societate în procedurile de

lucru. Partea practică presupune implicarea directă în desfășurarea unei curse și testarea abilităților acestuia alături de un șofer experimentat care la finalizarea transportului respectiv are îndatorirea să treacă în raportul cursei adnotări despre profesionalismul și gradul de comportare al noului coleg. Se stimulează astfel crearea de relații interumane la nivel de departament auto fără însă a se pune responsabilități în plus pe șoferii experimentați.

În sprijinul noilor șoferi și pentru deprinderea cu mai mare ușurință și în siguranță a normelor de lucru, a fost conceput și editat de către VTG un manual al șoferului în care sunt explicate într-un mod amplu și pe înțelesul tuturor procedurile de lucru din cadrul fișei postului pentru conducător auto.

### **8.3.3. Dedicăți parte a acestui training atitudinii șoferului pe șosea?**

În partea de instruire teoretică de la începutul activității sale în cadrul companiei, șoferului i se verifică cunoștințele în ceea ce privește legislația rutieră în vigoare, a timpilor de conducere și odihnă precum și în privința conducerii preventive și atitudinii proactive. Analiza acestor cunoștințe dovedite de conducătorul auto poate să ducă la monitorizarea activității lui pentru anumite perioade de timp sau după caz doar mici recomandări.

### **8.3.4. Șoferii dvs. beneficiază, de asemenea, de training și pe viitor? Dacă da, în ce domenii? Cât de des? Unde? Specificați planul dvs. concret de acțiune în acest domeniu.**

Planul general de dezvoltare al VTG prevede sesiuni de instruire atât periodice cu tematici dinainte stabilite (comunicare cu clientul, vânzări, etc) cât și instruire dedicate schimbărilor survenite în legislația rutieră sau în organizarea fluxurilor interne. De asemenea orice acțiune a societății privind lărgirea portofoliului de clienți vine cu noi modificări privind rute, specificații concrete sau alte cerințe specifice ale clientului, ceea ce implică o continuă perfecționare a șoferului.

Astfel șoferii sunt și vor fi și pe viitor supuși la training-uri continue privind rute, documente necesar a fi confirmate, formalități vamale, taxe, etc, toate acestea cu scopul de a excela în prestările VTG de servicii de transport .

### **8.3.5. La fel ca aceste sesiuni de training inițiale și continue, aveți planuri de acțiune tematice regulate?**



Planurile de acțiune tematice se dezbate la fiecare întâlnire lunară dintre șeful de departament și șoferi având ca și scop precis implementarea și aprofundarea diferitelor teme ce concurează la îndeplinirea cu profesionalism a sarcinilor încredințate. Temele dezbătute țin de siguranța circulației, cunoașterea și exploatarea autovehiculului, noutăți legislative în domeniu, etc.

## **8.4. Ce sistem ați pus la punct pentru a stimula motivația personalului?**

Prioritar pentru managementul VTG este crearea unei atmosfere plăcute în cadrul companiei care să facă oamenii să lucreze cu plăcere, care să creeze o relație angajat-angajator extrem de directă, capabilă să înlesnească o comunicare productivă între toate nivelurile ierarhice, bazată pe recunoașterea meritelor.

Pentru stimularea performanței, VTG folosește un sistem de obiective specifice fiecărui angajat. Îndeplinirea acestora conduce automat la obținerea de beneficii suplimentare.

### **8.4.1. Organizați periodic întâlniri cu toți șoferii? Cât de des? Pe ce teme?**

Întâlnirile cu șoferii sunt realizate lunar. Aceste întâlniri au ca scop îmbunătățirea serviciilor iar temele supuse discuției sunt cu referire la orice probleme sau modificări legislative apărute în luna precedentă, la buna funcționare a autovehiculelor, consumul de combustibil, rutele accesate, taxele plătite cât și concediile solicitate și programarea acestora astfel încât să nu împiedice buna desfășurare a activității. De asemenea sunt dezbătute și idei sau inițiative ale șoferilor care să aducă un plus de performanță activității depuse de întreaga organizație.

### **8.4.2. Cum vă evaluați șoferii? Ce criterii sunt luate în considerare?**

Șoferii VTG sunt evaluați în funcție de mai multe criterii, criterii ce stau totodată și la baza bonusării sau a penalizărilor primite de aceștia. Astfel evaluările periodice urmăresc și cuantifică aspecte ca:

- ✓ feedback-ul primit de la clienți asupra prestațiilor avute de șofer cu acesta;
- ✓ respectarea imaginii proprii și a companiei;
- ✓ punctualitatea și profesionalismul;
- ✓ rapoartele sistemului de management al flotei vis-a-vis de modul de exploatare și conducere preventivă;
- ✓ disponibilitatea și spiritul de echipă dovedit ;

- ✓ responsabilitatea în asumarea relațiilor ierarhice și grija față de bunurile societății;

### **8.5. Care este rata de rotație a șoferilor (cât de mult rămân în cadrul companiei)?**

Date fiind circumstanțele actuale din piața muncii VTG s-a aflat în fața unei provocări majore și anume: Ofertarea șoferilor specializați de către firme din occident cu oferte salariale substanțial mărite și tendința lor de a le accepta deși au și neajunsuri suficient de mari dar pe alte planuri decât cel material. Acestei provocări managementul VTG i-a răspuns prin constituirea de pachete salariale motivante și care să se plieze pe necesitățile șoferiilor țarghetați (cursuri de specializare, bonusarea continuă a performanțelor, etc).

Adevărata problema apare la recrutarea de noi conducători auto care au capacitatea de a-și însuși procedurile de lucru ale companiei. De aici și procentul mare de rotație a șoferiilor în cadrul VTG. Explicația constă în faptul ca oferta salarială a VTG este una peste media oferită în zonă iar aplicații pentru posturile libere nu iau în calcul cerințele postului respectiv.

Astfel s-a ajuns la faptul ca în 2015 au plecat doar 3 șoferi experimentați (din 45 existenți) ceea ce înseamnă un procentaj de aproximativ 7% șoferi plecați iar dintre noii veniți au rămas 12 mai mult de 6 luni (din 28 de angajări) adică un procent de 42% șoferi noi care nu au reușit să se adapteze politicilor companiei.

### **8.6. Cum este distribuită activitatea și cum este organizat programul?**

Activitatea de transport este gestionată de departamentul operațional în funcție de natura mărfurilor ce trebuie transportate și de disponibilitatea unităților de transport în zona solicitată raportându-se totodată la timpii de condus ai șoferilor și specificațiile mașinii disponibile.

### **8.7. Ce tip de comunicație este folosit cu personalul mobil?**

Tipul de comunicație abordat cu personalul mobil este smartphone-ul și sistemul integrat de mesagerie oferit de navigația GPS integrată, prin care pot fi transmise atât mesaje text cât și destinații.

### **8.8. Care este tema „de siguranță” care se manifestă zilnic în cadrul companiei?**

O tema care s-a dovedit de actualitate încă de la implementarea standardului de calitate în cadrul VTG din 2007 și care preocupă și actualmente organizația este „CLIENTUL- Centrul Preocupărilor Noastre”

## Partea a 9-a: Provocări și probleme

### 9.1. Care este cea mai mare provocare cu care se confruntă în prezent compania dvs și cum o abordați?

Una dintre provocările VTG a fost și rămâne oferirea de servicii de transport eficiente și competitive în contextul în care în piața transporturilor din România apar din ce în ce mai multi furnizori globali de servicii. Astfel devine acută nevoia de specializare a organizației VTG pe un segment de transport care să-i confere siguranță și perspective în același timp. Trecerea la un management de perspectivă care să permită identificarea continuă de soluții inovatoare poate să susțină trendul ascendent al creșterii activității VTG.

#### 9.1.1. Cum vă poziționați în raport cu competiția? (din țară și din Europa)

Compania noastră a avut o creștere continuă în ultimii ani, atât prin lărgirea constantă a portofoliului de clienți, cât și prin extinderea colaborării cu cei existenți.

Acest lucru este rezultatul practicării unei politici raport optim calitate/preț dar și al efortului de a susține ratele oferite o perioadă cât mai lungă de timp, încercând în acest fel să oferim clienților cât mai multă stabilitate într-un mediu permanent fluctuant. Cele de mai sus au condus la situația din prezent, când ne situăm printre transportatorii cu cele mai competitive oferte din piață pe aria noastră de specializare și anume, zona Balcanilor.

### 9.2. Ce acțiuni considerați că pot fi implementate la nivelul transporturilor în general și al companiei dvs. în particular pentru reducerea impactului asupra mediului și a dependenței față de resursele petroliere?

Credem încă cu tărie ca ministerul Transporturilor și toți factorii implicați ar putea să elaboreze și să susțină o politică națională de transport sustenabilă care să facă față condițiilor actuale de trafic tot mai intense pe o infrastructura auto modernă cu soluții eficiente de evitare a congestiunilor din trafic și a reducerii zgomotului și a poluării.

Dependența față de resursele petroliere este o problema globală pentru care, cel puțin la acest moment, nu există o rezolvare viabilă. Totuși, compania noastră a inițiat deja implementarea de soluții „eco friendly”, printre acestea putând fi menționată achiziționarea în ultimul an a unui număr de 6 autocamioane de ultimă generație (EURO 6) și utilizarea de carburanți de calitate, ceea ce conduce la o reducere a nivelului de emisii poluante, dar și a poluării fonice.

De asemenea, începând cu anul 2015 VioTrans Grup este certificat ISO 14001, ceea ce dă o formă mai clară și structurată politicii organizaționale de protecție a mediului înconjurător adoptată deja în cadrul VTG.

### **9.3. Descrieți un proiect care a fost realizat în ultimii ani, care să arate latura vizionară a companiei dvs. (originea ideii, metoda de realizare, efectele observate).**

Având în vedere faptul că VTG funcționează și respiră printr-o provocare continuă cât și contextul din piața actuală de transport, principalul scop a fost dintotdeauna identificarea de noi nișe în transportul de mărfuri. Astfel au apărut în oferta de servicii a VTG activități ca transportul ADR, transport la temperatură controlată, transport de mărfuri cu valoare ridicată și mai nou transport de mărfuri cu livrare door-to-door cu stivuitor atașat de semiremorca - Provocarea momentului.

Începând din mai 2015, VTG împreună cu unul dintre clienții săi a pus la punct și a inițiat implementarea unui sistem de preluare și livrare de mărfuri generale cu ajutorul unor semiremorci ce poartă atașat în partea din spate un motostivuitor ce poate permite descărcarea de paleți cu greutate de până la 1500 de kg și livrarea lor la diferiți clienți din Italia în cantități de 1-3 paleți pe descărcare. Aflând-se în faza inițială proiectul a necesitat implicarea de resurse umane noi cu cunoștințe din sfera ISCIR și a CNCIR precum și cursuri de specializare pentru 2 dintre șoferii firmei în meseria de motostivuitorist. Aceste procese noi au pus la încercare comunicarea dintre toate departamentele organizației și le-a solicitat o coordonare perfectă în efortul comun depus pentru crearea de proceduri aplicabile pentru acest proiect cu totul și cu totul nou pentru VTG.



Coordonarea perfecta a tuturor factorilor implicați și comunicarea continuă cu clientul a făcut ca încă dinainte de finalizarea fazei de implementare proiectul să se dovedească viabil și acum să se lucreze la dotarea altor 2 unități de transport cu echipamentele necesare exporturilor pe care clientul respectiv le are pentru Benelux.

Cel mai probabil la finele anului 2015 vom putea să facem și o analiză completă asupra acestei investiții precum și asupra randamentului și al modului de amortizare a acesteia.

Pentru detalii cu privire la reușita acestei încercări va trebui să discutăm la ediția din 2016 a concursului dumneavoastră.



**VIO TRANSGRUP srl**

Aleea Griviței, bl. 8, sc. A, ap. 10, et. 2, Târgoviște, Dâmbovița

Tel.: 0245. 225.225, 0722.231.927

Fax: 0245.225.225

[WWW.VIOTRANSGRUP.RO](http://WWW.VIOTRANSGRUP.RO)