



"סוויספורט": עשור של אתגרים

חברת "סוויספורט ישראל" מסכמת עשור שנים לפעילותה. בחמש השנים האחרונות, החברה מציגה צמיחה קבועה במחזור הפעילות, ששיעורה גבוה משמעותית משיעור הצמיחה הענפי. הצמיחה הגבוהה יוצרת אתגרים רבים להנהלת החברה, הן בהיבט של הרחבת היכולת התפעולית, והן בהיבט של שמירת רמת השירות הגבוהה. בימים אלה, ההנהלה פועלת במרץ להצטייד בתשתיות מתקדמות, להתאים את המבנה הארגוני לאופי הפעילות הנוכחי, לשפר את התהליכים העסקיים והתפעוליים, ולהתמיד בהטמעת "מודל 3P", שהביא אותה להצלחתה. המודל מבוסס על הידוק הקשר עם השותפים העסקיים (Partners relationships), על פיתוח הגורם האנושי (People), ועל חיזוק המקצועיות (Professional)

אלי יצחקוב ואייל מלמד

בתחילת דרכה, ובהמשך הוא שיתף פעולה עם סיגל מנהיים-קצוביץ*, שמילאה את תפקיד המנכ"ל בשנים 2009-2014. בחודש ספטמבר 2014, שוחט מונה להיות מנכ"ל החברה.

"כאשר קיבלתי עליי את ניהול החברה, חשבתי שבנקודת הזמן הזו, אנו חייבים לעבור ממצב של חברת הזנק (Startup company) למצב של חברה בת-קיימא, מבוססת ורווחית. פעלנו בהתמדה להגדיל את נתח השוק שלנו ולשפר את הרווחיות. הצלחנו להשיג צמיחה שנתית דו-ספרתית, בין-השאר, בזכות ההסכם 'שמים פתוחים', שהביא חברות תעופה נוספות לפעול בישראל. לשמחתי, כל

* בשנת 2011, סיגל נבחרה למנכ"לית השנה של חברת "Swissport International". כיום, היא מנכ"לית חברת "DSV ישראל".

(המשך בעמ' 30)

"התחלתי את דרכי בחברת סוויספורט, בחודש יוני 2008, בדיוק כאשר היא החלה להפעיל את מסוף המטענים האווירי בנתב"ג". כך אומר אורי שוחט, מנכ"ל סוויספורט ישראל, והוא מוסיף: "החברה נכנסה אז לשוק בתקופה מאתגרת ביותר: משבר כלכלי עולמי, ירידה משמעותית בהיקף הפעילות האווירית, ארגון מתחרה שיצר חסמי כניסה לא פשוטים, לקוחות שחששו משינויים בתקופה של חוסר יציבות, ועוד. איום על סגירת החברה היה ברקע, אך ידענו לקדם את תפישת המצוינות של מסוף מטענים שווייצרי: לחתור להבין לעומק את צורכי הלקוח, להתמקד באיכות השירות, ולהתמיד בעבודה קשה ללא פשרות. בסופו של דבר, הצלחנו לצלוח תקופה קשה ולהעביר מסר ברור: סוויספורט נמצאת בארץ, כדי להביא שינוי מהותי לתחום".

בכל התקופה לעיל, שוחט שימש בתפקיד סמנכ"ל השירות והתפעול. תחילה, הוא שיתף פעולה עם אמנון אברהם, היום שהקים את החברה וניהל אותה

A.G.S

תכנון וייעוץ לוגיסטי

22
Years
Since 1995

תוכנות
לוגיסטיות

אחסון
ושינוע

תכנון
פונקציונלי

ייעוץ
לוגיסטי



שמי איציק דנה
מנכ"ל החברה

אני מלמין אתכם
באופן אישי
להתקשר אלי
ולשוחח איתי

בנושאי תכנון וייעוץ
לוגיסטי
איציק: 0523327541



Your Partner For Logistic Optimization

ת.ד. 4357, ראש העין 4856729
T : 03- 6584040 M: 052- 3327541

פארק לב הארץ-קסם: מבנה 6, כניסה C, קומה 1
ags@ags.co.il www.ags.co.il

Logistic motion!

ככה מתכננים מחסן!

ומחוצה לו, על-פי דרישת הלקוחות; משלוח בליווי נוסע - אחסנה, ליווי ומסירה ישירה; חנייה מאובטחת בשטח המסוף; צילום משלוחים והנפקת דו"חות למשלוחים - החל מקליטתם ועד לשחרורם; שירותי יעוץ במיגוון נושאי אבטחה (כגון: צמצום נזקים ותחקורם, טוהר מידות, אבטחה פיזית, ועוד); שירותי מוקד שמירה ואבטחה היקפית לדיירי בניין סוויספורט; וכו'.

● **תחנת מטען:** קבלת עדיפות לטיסה, שידורים למכס ולפיקוח בנייה, יצירת "מניפסטים", שליחת נתונים לסוכנים, גרירת מטען וליווי, שליחת מסרים, הבאת מסמכי טיסה, פיקוח והעמסה, טיפול בניירת, הודעה לסוכנים על הגעת המשלוחים וגבייה, וכו'.

● **טיפול בטיסות צ'רטר:** טיפול לפני נחיתה (אישור טיסה ונחיתה, תיאום ביטחוני, תיאום שירותי קרקע וניהולם), טיפול לאחר נחיתה (תדלוק, שירותי תחזוקה, העמסה ופריקה, שירותי קייטרינג, תכנון טיסה, וכו'), טיפול בצוות האווירי (הסעות, מלונות, עזרה בנושא משטרת הגבולות, תכניות טיסה, ותנאי מזג אוויר).

● **הכשרה בתחום החומרים המסוכנים:** מרכז הדרכה, המציע מיגוון הכשרות וקורסים בשינוע האווירי של חומרים מסוכנים (קטיגוריות: 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12), והדרכה ייעודית על-פי דרישה. למרכז ההדרכה יש אישור מארגון חברות התעופה הבין-לאומי - יאט"א (International Air Transport Association) [IATA].



יחידת היטס

● **שירותים לדיירי בית סוויספורט:** החברה משכירה משרדים, ששטחם הכולל הוא כ-4,500 מ"ר. לקוחותיה נהנים משירותי ניקיון ואחזקה ברמה גבוהה. נוסף על-כך, הם נהנים מחדרי ישיבות וממרכז הדרכה בתיאום מראש.

"לפני כמה שנים הבנו את פוטנציאל הצמיחה בשוק המסחר האלקטרוני (eCommerce), הכולל משלוחים רבים ללקוחות פרטיים, והחלטנו למצוא פתרון הולם גם לתחום זה", אומר שוחט, והוא מוסיף: "תחילה, הבאנו את חברת TNT", שעברה אלינו מארגון מתחרה, ולאחר מכן, גם את חברת 'פדקס' (FedEx). במשך הזמן, חברות בלדרות נוספות הצטרפו אלינו, וכיום, גם חלק מן הפעילות בתחום מבצעים סוכני מטען, שמקבלים שירותי מטען רגילים, אך בהמשך התהליך הם מפיצים את המשלוחים ללקוחות המסחר האלקטרוני".

לדברי טל יעקבי, מנהל המסחר והפיתוח העסקי בסוויספורט ישראל: "פרויקט הדגל של סוויספורט בתחום המסחר האלקטרוני הוא מסוף מטענים ייעודי, שהחברה בנתה לאחרונה לפדקס בישראל. המסוף הוקם בזמן קצר, שטחו 6,000 מ"ר, והוא החל לפעול בחודש יוני 2018. המסוף מכיל את משרדי הנהלת פדקס בישראל ואת מסוף המטענים למשלוחי היבוא/היצוא של לקוחותיה. המסוף ממוקם במרחק קצר ממקום חניית מטוסי המטען, והוא מופעל באמצעות מערכת ממוחשבת ומערך מסועים מתקדמים. מערך התפעול במסוף מבוסס על יכולות מיון וניתוב אוטומטיות, והוא מקצר משמעותית את זמן הטיפול במשלוחים (משך כל התהליך, עד מיון המטען לרמת הלקוח הסופי, הוא כשעתיים בלבד)".

החברות החדשות בחרו לעבוד איתנו, ובמקביל, חברות התעופה, שהצטרפו אלינו בתחילת הדרך, האריכו את הסכמי השירות לתקופות ממושכות לעומת המקובל בשוק. זו תעודת כבוד לאנשים שלנו, שהשקיעו את כל מאומם, כדי לספק שירות איכותי בסטנדרט הגבוה ביותר".



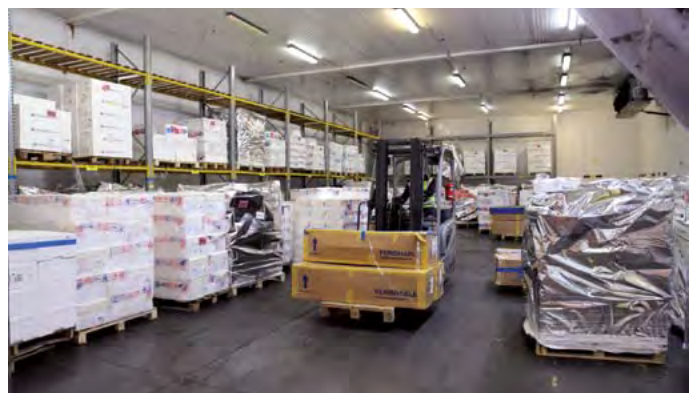
אחד מאזורי האחסון במסוף

"אחד מן הגורמים, החשובים במתן שירות, הוא השותפות עם הלקוחות. הם לבטח לא בחרו בנו בגלל המחיר, אלא בזכות העובדה, שיש להם על מי לסמוך"

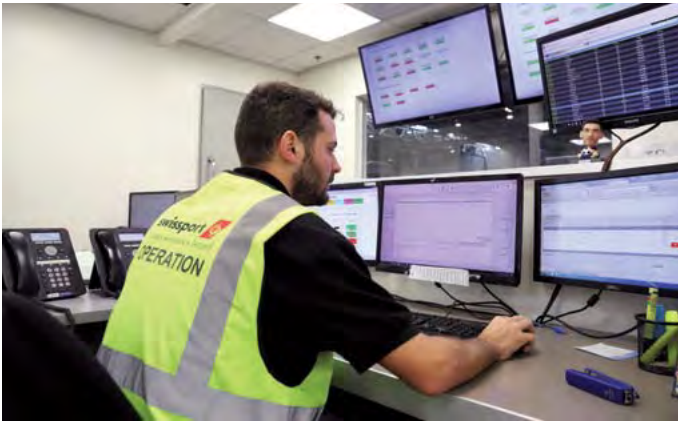
שירותי המסוף בנתב"ג

להלן שירותי המסוף:

- **ניטול מטענים מסוגים שונים ואחסונם:** בכלל זה, מטענים מן הסוגים הבאים: מסחריים; מסוכנים; מתכלים; יקר-ערך; בעלי-חיים; חומרים רדיואקטיביים; מטענים חקלאיים; מטעני בלדרות ואקספרס; מטעני יבוא/יצוא אישיים; מטענים בטמפרטורות מבוקרות, בקירור, בהקפאה; ועוד.
- **שירותי פריקת מטוסי מטען וטעינתם, כולל טיפול בטיסות שחר (צ'רטרים) ובפרויקטים מיוחדים:** שירותי פריקה וטעינה עבור: מטוסי בואינג B757, B747-200, B747-400, B747-800, מטוסי איירבוס A310, A300, MD-11, מטוסי איליושין ואנטונוב, מטוסי התובלה של חילות האוויר בעולם, כגון גלקסי והרקולס, וכמו כן, שירותים למטוסים נוספים על-פי בקשת הלקוחות.
- **שירותי ביטחון למטענים (מוזהים):** בידוק ביטחוני למשלוחי יצוא - במסוף ומחוצה לו; בידוק חומרים מסוכנים למשלוחי יצוא; בידוק ביטחוני למשלוחים בליווי נוסע; שיקוף לכבודה; בידוק ביטחוני לקייטרינג ולמוצרים נלווים; ליווי למשלוחים רגישים בהיבטי בקרה ותפעול, ופיקוח עליהם; בידוק ביטחוני למוצרים פטורים ממכס (Duty Free); וכו'.
- **שירותי אבטחה וליווי למשלוחים מיוחדים:** אחסנה מאובטחת - שמורה ומיוחדת (כספת); ליווי למשלוחים רגישים ואבטחתם - במסוף ומחוצה לו; ליווי חומרים מסוכנים; פיקוח על משלוחי יבוא/יצוא ובקרתם - במסוף



אחד מאזורי האחסון הייחודיים



בקרה תדירה באמצעות מערכות מידע מתקדמות

Agreement) [SLA], ומערכת המידע מודדת את רמות הביצוע אצל הלקוח לאורך זמן. המידע מאפשר לעובדי החברה לבקש את הביצועים, לשקם ללקוח בזמן-אמת, ולבצע פעולות מתקנות על-פי הצורך. והתוצאה: ככל שהמידע שקוף וזמין יותר ללקוח, כך רמת שביעות רצונו עולה.

אתגרי העתיד

לדברי שוחט: "אני אוהב את הסלוגן: 'חברות, שעובדות עם סוויספורט, צומחות מהר יותר'. הסלוגן מדגיש את הערך, שאנו נותנים ללקוחותינו. עם זאת, בשנה האחרונה, קצב הגידול הגבוה של פעילותנו (פי כמה מקצב הגידול בשוק) יצר אתגר גדול, ובפעם הראשונה הרגשנו, שאנו מתקשים לעמוד ברמות השירות שקבענו לעצמנו. אתגר זה מחייב אותנו לבחון את עצמנו ולהיערך מחדש. אנו נמשיך להתמקד בשלושת 'גורמי ה-P', נתאים את המבנה הארגוני לאופי הפעילות הנוכחי, נשפר את התהליכים העסקיים והתפעוליים, נשקיע במערכות אחסון מתוחכמות, ונחזור במהרה לרמות השירות הגבוהות המייחדות אותנו. ואז, ורק אז, נמשיך בפיתוח העסקי אל אתגרי העתיד".

התמונות בכתבה הן באדיבות חברת סוויספורט ישראל. לפרטים נוספים צפו באתר: www.swissport.co.il



שירות מכל הלב!

אתגרי מתן השירות

"אחד מן הגורמים, החשובים במתן שירות, הוא השותפות עם הלקוחות. הם לבטח לא בחרו בנו בגלל המחיר, אלא בזכות העובדה, שיש להם על מי לסמוך. נציג סוויספורט יעמוד תמיד לשירותם (24/7), ובכל מקרה של תקלה, או של קושי, הוא יידע להבין את הצורך, ולתת ללקוח את הפתרון המיטבי", אומר שוחט. והוא מוסיף: "כחברה המעניקה שירות, אנו משקיעים בטיפוח המשאב האנושי וברווחתו, וגאים מאוד ביכולתנו לגייס עובדים ולשמרם. כאשר קיבלתי את תפקיד המנכ"ל, החברה העסיקה כ-200 עובדים, ו-25% מתוכם היו עובדי קבלן. כיום, היא מעסיקה כ-350 עובדים, וכולם הם עובדי סוויספורט ישראל. אולי זה מנוגד לתפישה הרווחת של ארגון 'רזה', אבל זכינו לקבל חברות אנשים עם מחויבות גבוהה ביותר לחברה. נוסף על-כך, אנו משקיעים מאמצים אדירים בפיתוח המקצוענות של העובדים, והם פועלים על-פי הסטנדרטים של Swissport International, המפעילה 133 מסופי מטען אוויריים בעולם. בשנים האחרונות, כל מערך ההדרכה עבר שדרוג משמעותי, והוא מתבסס על פלטפורמת 'סוויספורט פורמולה'. הפלטפורמה מפרטת את הסמכות העובד, מאפשרת לו לדעת מה הן הדרכותיו הקודמות, מה הם ציוניו, איזו הסמכה עומדת לפוג, וכו'. אנו מקיימים הדרכה שנתית לכל העובדים במרכז ההדרכה שלנו, וכן הכשרה בתחום החומרים המסוכנים ללקוחות מן החוץ".



מסוף המטענים, סוויספורט בנתה לפדקס

מערכות מידע מתקדמות

סוויספורט מייחסת חשיבות רבה לבקרת הביצועים ולשקיפות המידע, ולדברי שוחט: "בתחילת הדרך עבדנו עם פלטפורמת המידע של החברה-האם, אך מהר מאוד למדנו, שלפעילות בישראל יש אופי ייחודי ("קונסולידציה" עבור המשלחים, ושירות לחברות התעופה). אופי זה מחייב אותנו לפתח מערכת ייעודית לניהול המטענים האוויריים בחברה. פיתחנו עם חברת 'טלדור' את מערכת 'Spirit', המספקת פתרון מודולרי וגמיש לטיפול במטענים, ובכלל זה: ניהול מסרים של יבוא/יצוא מטענים, התרות מכס, משלוחי בלדרות, אחסון מיוחד למטענים, ניהול מלאי, וכו'. המערכת גם מקושרת באמצעות ממשקים אלקטרוניים למיגוון מקורות, כגון: המכס, חברות תעופה, סוכנים, חברות בלדרות, וכו'. בשנת 2016, המערכת זכתה בפרס הצטיינות של המגזין 'אנשים ומחשבים', בקטיגוריה של מערכות ליבה ותשתית ייזומית".

ההתקשרות עם הלקוח כוללת רמת שירות מוסכמת עבורו (Service Level)

מי היא סוויספורט ישראל?

המטען האוויריים בישראל. בשנים הראשונות לפעילות החברה, היא עסקה בבניית המסוף, שהוקם במסגרת עסקת "בנה-הפעל-מסור" ("Build Operate Transfer") [BOT]. שטח מתחם המסוף הוא כ-30 אלף מ"ר, שמתוכם כ-21 אלף מ"ר בנויים. המסוף נבנה על-פי סטנדרטים מן הגבוהים בעולם, משולבות בו מערכות טכנולוגיות חדישות בענף, והן מאפשרות מתן שירות ברמה בין-לאומית ללקוחות.

חברת "סוויספורט שירותי מטען ישראל" (Swissport Cargo Services Israel) היא חברה בבעלות משותפת של Swissport International (בעלת השליטה) ושל שלוש חברות ישראליות: אלעד מגורים, קרן תשתיות לישראל, וק.א.ל קווי אוויר למטען. בשנת 2004, החברה זכתה בזכייתן של רשות שדות התעופה להקים מסוף מטענים אווירי בנתב"ג ולהפעילו. זאת, בעקבות החלטת ממשלת ישראל להפעיל מסוף מטענים נוסף בנתב"ג, שיתחרה במונופול בתחום מסופי





B13

B12

B11

B10

