

"הלקוחות שלנו מקבלים תשובה בו ביום"



מימין: עמית וייס, שחר עיאש ואורן בן יוסף. צלם: ירון הופמן

פלאנט, שחקנית חדשה בענף השילוח, זכתה לייצג בישראל את Tigers הבינלאומית. מנכ"ל Tigers אירופה שחר עיאש מספר על שיתוף הפעולה בין החברות ומבטיח שהסחר המקוון הוא עתיד הלוגיסטיקה

ירון הופמן |

למשלחים עם יושרה שיודעים לפרט עלויות ואינם חוזרים עם הפתעות ללקוח, כך שהוא יכול לתמחר את מרכיב השילוח במחיר המוצר שלו".

דור שני של משלחים

בן יוסף זוייס נמצאים בעסק כבר שנים. וייס הוא בן למשפחה של עמילי מכס. "אבא שלי שימש אחד הנציגים הראשונים של חברות שילוח בנמל אילת, ובהמשך הקריירה עבד כפרילנסר בטורנסכלל. אני הצטרפתי אליו, כך שנולדתי לעולם הזה", אומר וייס. מבחינתו, עצמאות זורמת בדם.

מלבד השירותים המסורתיים המהווים 70% מפעילותה, פיתחה Tigers התמחות בהובלת המייל האחרון בעבור לקוחות סחר מקוון

פלאנט הוקמה רשמית ב-1 בינואר 2016, אך כניסתה למשרדים באזור התעשייה הצפוני בלוד נחגגה רק ביוני. "במשך חמישה חודשים בנינו את העסק בשקט", מספר בן יוסף. "מארק בן יהודה, שהיה סמנכ"ל התפעול הוותיק של טורנסכלל בימיה הטובים ופרש לפני עשור, שימש לנו מנטור וסייע רבות להקמה".

וייס מוסיף, "העברנו לפלאנט את רוב הלקוחות שלנו שמלכתחילה ראו בנו מעין בוטיק בתוך חברה

אלה שצמחנו בהן אתה צריך לחכות לאישורים עד שיוצאת לך הנשמה, ויותר מדי פעמים מצאנו עצמנו מסבירים למה משהו לא ענה לשיחה מהלקוח או השלים הוראה פשוטה. כמו כן, אתה עשוי לבקש משהו - הצעת מחיר, בדיקת הייתכנות - ונדרש לחכות שבוע עד שאיש תפעול במדינה אחרת יענה לך. זה זמן שאין ללקוחות שלנו. אני חייב לציין שלפעמים הפסדנו עבודה בגלל ההמתנות המיותרות האלה.

"החלטנו שבחברה שלנו הכול ייחתך במקום. גייסנו עובדים בעלי שכר גבוה מהמוצע בענף, אבל כאלה המסוגלים לפתור בעיות בעצמם ולא מחכים שמשוהו יקרה, ושייהנו מיום העבודה וישאבו סיפוק מפתרון בעיות. לכל לקוח יש נציג אחד שאליו הוא יכול לפנות, והוא יהיה סמוך ובטוח שיקבל תשובה באותו היום. חשבנו איך מוצאים שותף בינלאומי שלא רק ייתן מענה בכיסוי גיאוגרפי אלא יחלוק אותה תפיסת עולם".

בן יוסף: "הלקוח רוצה פשטות. הוא מעוניין לקבל תשובות מידיות לשאלות שלו, ולכן גם הסלוגן שבחרנו לעצמנו הוא: Keep it Simple. לדוגמה, יש לנו לקוח בענף הקוסמטיקה, שכל היום עסוק בשיווק הסחורה ברשתות החברתיות - באינסטגרם, בפייסבוק ובגוגל - והדבר האחרון שמעניין אותו זה ההובלה. הוא לא רוצה להתעסק בזה. לכן גם הצעות המחיר שלנו מציגות שורה תחתונה שבה הכול כלול. רוב הלקוחות מעוניינים בשורה התחתונה עם יכולת פירוש חשבון, ובעולם שלנו היכולת הזו שייכת רק

איש השילוח הבינלאומי אורן בן יוסף וחברו, מומחה עמילות המכס עמית וייס, שניהם בשנות הארבעים המאוחרות לחייהם, הקימו חברת שילוח בשם פלאנט שחוגגת בימים אלה שנה. הם אף זכו לייצג את אחד הכוחות העולים בענף השילוח הבינלאומי - חברת Tigers מהונג קונג.

"יש לנו לקוח בענף הקוסמטיקה, שכל היום עסוק בשיווק הסחורה ברשתות החברתיות והדבר האחרון שמעניין אותו זה ההובלה. לכן הצעות המחיר שלנו מציגות שורה תחתונה שבה הכול כלול"

השניים עבדו כפרילנסרים בטורנסכלל והמשיכו לאחר מכן באופן טבעי בעקבות המיזוג ל-דט ישראל. בן יוסף מספר: "בשלב מסוים קונספט החברות הגדולות כבר לא דיבר אלינו ובעיקר מנע מאתנו לספק את החוויה העסקית בעבור הלקוחות שלנו שהתרגלו לשירות אישי. באחת מארוחות הצהריים, וכשרקע עוד רכישה ומיזוג של ענקיות, הסתכלנו זה על זה ואמרנו לעצמנו: למה שלא נקים חברה משלנו ונהיה אחראים לגורלנו? הערכנו שעדיין יש ביקוש לחברות קטנות ובינוניות המעסיקות אנשים מקצועיים הנותנים מענה כולל ללקוח, ואינן מפזרות את הטיפול בין שבעה אנשים. בחברות גדולות כמו

"הלקוחות שלנו מקבלים תשובה בו ביום"

המשך מעמוד 34

בממוצע לנפש. הסחר המקוון העולמי צמח ב-300% בחמש השנים האחרונות. ישנם אנשים שקונים און-ליין, ויש כאלה, כמו הסינים, שהולכים לחנות, בודקים את המוצר, חוזרים הביתה ורוכשים ברשת. התופעה נקראת 'מאוף-ליין לאון-ליין'. ביום הרווקים בלבד כ-2015 נמכרו בעליבאבא מוצרים כ-14 מיליארד דולר. ב-2016 נרשם שיא חדש: 23 מיליארד דולר ביום. חברת אופנה גדולה שהקבוצה שלנו מובילה בעבורה מטיסה מדי חודש 8,000 טון סחורות מבריטניה לארה"ב. זו תופעה שצומחת בממדים לא נתפסים, ואנחנו שם.

"ברוטרום יש לנו מחסן של 40 אלף מטר מרובע שממנו אנו מספקים, בין השאר, מוצרי אופנה כמו שעונים והלבשה, ציוד ספורט וסקי בעבור החברות היוקרתיות בעולם, ולחנניות יוקרה כמו הרווס בלונדון, לחנניות מרכזיות בערים הגדולות, או לבית הלקוח שרכש ברשת".

עיאש מוסיף ומספר, "דוגמה נוספת לשינוי קונספציה מבחינת החברה וההתאמה שלה לשוק החדש היא משרדי Tigers הנמצאים ברחוב הראשי בעיר טיינג'ין בסין. שם יש לנו מבנה שבקומתו העליונה יושבים משלחים ומטפלים בשטרי מטען, ובקומה התחתונה ממוקמת חנות אופנה שמציגה דגמים של הלקוחות שלנו. לקוח נכנס לחנות, מודד, הולך הביתה ומזיין און-ליין.

"בסין חיברנו את 300 עובדי Tigers ל-WeChat, המקבילה הסינית ל-WhatsApp, ועודדנו אותם למכור מוצרים לבני המשפחות שלהם"

"Tiger e-shop" היא פלטפורמת מכירות דוגמת איביי, אמזון ועליבאבא. יבואן או יצרן ישראלי שנתקע עם מלאי סחורה בתום העונה, למשל, יכול להוביל את המוצרים למדינה אחרת, כמו סין או גרמניה, ולמכור אותם באמצעות האתר שלנו. למעשה, אם החליט בעל עסק שהוא רוצה להגיע לשווקים חדשים, אנחנו פותחים בעבורו חברה מקומית (Fiscal Rep), מציגים את המוצרים באתר, ואחרי הרכישות גובים בשביל את התשלומים ומקזזים את המע"מ.

"בסין חיברנו את 300 העובדים שלנו ל-WeChat, המקבילה הסינית ל-WhatsApp, ועודדנו אותם למכור מוצרים לבני המשפחות שלהם. זאת גישה מרתקת. גישה אחרת שתופסת תאוצה - המשלח פונה ללקוח ומציע לו פלטפורמה מקוונת ושירותי הובלה. בשלב הבא הוא גם מבין שאינו יכול להסתפק בהובלה, וממחר להציע לו שירותי אחסון והפצה".

עיאש מציין שפלאנט היא מהחברות היחידות ש-Tigers מיתגה את עצמה בשותף איתן. "זו הוכחה לאמון המלא בשותפות העסקית עם וייס ובן יוסף", הוא מסכם.

שלה מוחזקים בידי Geo Post, זרוע האחזקות של הדואר הצרפתי (La Poste) והשאר בידי חברת Jumbo Glory מהונג קונג שבבעלות, בין היתר, **אנדרו גילינגס**, לשעבר מנכ"ל Schenker-1 Bax Global אסיה. ל-Tigers משרדים ומחסנים לוגיסטיים באוסטרליה, בסין, בארה"ב, באירופה ובדרום אפריקה.

החברה נוסדה מאוחד של שתי חברות, Wako Logistics מטייוואן ו-Kamino האירופית-אמריקאית, אשר הוקמו שתיהן בשנות השישים של המאה הקודמת. בשנים האחרונות צמחה החברה גם דרך רכישות. מלבד השירותים המסורתיים - ים, אוויר, מחסנים לוגיסטיים והפצה בכל הערים המרכזיות בעולם - המהווים 70% מפעילותה, פיתחה Tigers התמחות בהובלת המייל האחרון בעבור לקוחות סחר מקוון, והיא מפעילה רשת שילוח בינלאומית מבחינת B2B ו-C2B על גבי אותה מערכת תפעולית. מבחינת פלאנט זו הייתה הזדמנות חד-פעמית, מאחר שאין הרבה שמות עולמיים פנויים בשוק, במיוחד עם התמחות בתחום הצומח בעולם הלוגיסטיקה.

"הקמנו מערך טכנולוגי בדרום אפריקה, שבו כבר עובדים יותר מארבעים מתכנתים שעמלים על מיצוב החברה בקדמת הטכנולוגיה", מספר עיאש. "היכולת של לקוחות להתחבר למערכות שלנו על ידי smart hub connect מאפשרת שקיפות מלאה בכל רגע נתון, כולל חיבור לא רק למערכות חברות תעופה או ספנות אלא גם לחברות הבלדרות, והכול במקום אחד וללא מאמץ גדול.

"אחת ההתמחויות הבולטות שלנו היא הובלת מוצרים פסידים (Perishables), תחום שפיתחנו בעקבות רכישה של חברה מפרת, אוסטרליה, בשם Word Link. אנו המשלחים הגדולים ביותר באוסטרליה של לובסטרים חיים, שרובם נשלחים לסין. בתוך 36 שעות מהרגע שהלובסטר נדוג, הוא מונח על הצלחת במסעדה בסין. הסינים ידועים כמי שמוכנים לשלם הון תועפות על לובסטר טרי, גדול ושלם. בכל יום יוצא פרייטר שלם של לובסטרים מפרת' ונוחת בדרום סין. אנו מחזיקים את הלובסטרים בתוך מקלי מי קרח גדולים במחסנים שלנו והם נמכרים און-ליין. יש לנו גם אופרציה דומה של הובלת בשר כבש טרי לשוק החלאל המוסלמי במזרח התיכון.

"בתוך המחסנים הלוגיסטיים שלנו בארה"ב, בגרמניה ובאוסטרליה יש מרתפי יין, ואנו מקימים כעת מרתפים נוספים בבריטניה. בעלי יקבים או משווקים מאחסנים יין אצלנו, ואנחנו מספקים אותו לחנניות או לבית הלקוח באמצעות פלטפורמת המכירות המקוונת שלנו הנקראת Tigers eShop או לאחר הוראה מהאתרים של הלקוחות. כשמתקבלת הזמנה, אנו אורזים את היין ושולחים אותו לבית הלקוח".

"צמיחה בלתי נתפסת"

"ה-e-Commerce וה-perishables הם עתיד הלוגיסטיקה", מסביר עיאש. "רק באחרונה התפרסם דוח שהראה שישראל מובילה במדינות ה-OECD ברכישות באינטרנט לנפש - ארבע רכישות בשנה

גדולה. הנאמנות הזו ריגשה אותנו". לגבי העתיד, מבטיח בן יוסף, "אנחנו גדלים ומוסיפים עובד בכל חודש, אבל נמשיך בשיטה של טיפול אישי בלקוח, גם אם יהיו פה 100 עובדים.

"זו המשמעות של חברת בוטיק. חברות גדולות עובדות על היקפים; אנחנו פונים ללקוחות תעשייתיים, בעלי פרויקטים או כאלה הנדרשים לטיפול מיוחד ומורכב במשלוח. גייסנו אנשים שיועדים לטפל בפרויקטים, בקידוחי נפט ובהובלות דחופות. יש לנו לקוח ששוכר ציוד קידוחים באירופה, מוביל לישראל לפעולה של שעתיים וחוזר. בכל יום השכירות של הציוד עולה לו אלפי אירו. הוא רוצה לחסוך זמן ולא לבזבז כסף".

"רק באחרונה התפרסם דוח שהראה שישראל מובילה במדינות ה-OECD ברכישות באינטרנט לנפש - ארבע רכישות בשנה בממוצע לנפש"

לגבי המבנה, מוסיף בן יוסף, "עמית ואני מכהנים כמנכ"לים משותפים בפלאנט עם שיעור בעלות זהה. אתנו מועסקים כיום בחברה 11 עובדים, **ותמי אזולאי**, מנהלת השילוח הימי, היא השם הבולט מכולם. היא ניהלה בעבר את השילוח הימי של דט ושל טרנסכלל, ומאז עזבה הספיקה גם לעבוד ב-ICL וב-ISLINE. עמית ואני משלימים זה את זה. אני מתמחה בשוק האמריקאי ועמית באסיה".

בן יוסף: "השוק גדול ותחרותי. לקוחות מבקשים הצעות מחיר, גם כשמדובר במשלוח יחיד של 70 ק"ג, ואנחנו מספקים להם אותן בתוך דקות. כל העובדים שלנו מחוברים מהבית ויכולים לתת מענה מידי. מבחינה זאת, Tigers מתאימה לנו מאוד. מדובר בחברה שטוחה עם שלושה מנהלים בכירים בלבד - באסיה, באירופה ובארה"ב - שמחזירים תשובה באותו היום".

הזדמנות חד-פעמית

מנכ"ל Tigers אירופה, **שחר עיאש**, שהיה סגן נשיא דט למכירות ולשיווק באזור אירופה, מכיר את שני מקימי פלאנט מאז 2003. עיאש, שבא לביקור מולדת ממטה Tigers בלונדון, סיפר כיצד נוצר שיתוף הפעולה עם שני המקימים.

"ההיכרות עם אורן ועם עמית החלה כשהייתי מנהל הדסק הישראלי של טרנסכלל ובקס גלובל באסיה. נוצרה בינינו חברות עסקית ואישית, מכיוון שתמיד סקרן אותי איך השניים האלה מצליחים לבנות חברה בתוך חברה, ולמרות הקשיים מעניקים שירות כל כך אישי ובונה אמון ללקוחותיהם. כשסיפרו לי על התכניות שלהם לא חשבתי פעמיים והצעתי להם לייצג את Tigers בישראל ושנאנחנו נייצג אותם בעולם. נדיר למצוא אנשים עם יושרה כזו ותשוקה למקצוע אחרי כל כך הרבה שנים".

Tigers היא חברת הפועלת מהונג קונג. 65% מהמניות