

Joanna Wieczorek



## Polski Potencjał CARGO

Wywiad z Michałem Grochowskim, Dyrektorem Biura Cargo i Poczty w Polskich Liniach Lotniczych LOT

W obecnym trudnym czasie dzięki rejsom cargo flota LOT cały czas jest w użytku, a dodatkowo pełni bardzo ważną funkcję dla społeczeństwa – powiedział Michał Grochowski, dyrektor Biura Cargo i Poczty.

**Joanna Wieczorek:** Panie Dyrektorze, zaledwie kilka tygodni temu byliśmy świadkami setnego lotu w ramach przedsięwzięcia #CARGOdlaPolski. Jak Państwo czujecie się w nowej rzeczywistości, gdzie cargo odgrywa tak eksponowaną rolę w ramach biznesu PLL LOT?

**Michał Grochowski:** Dla każdego przewoźnika to nowa rzeczywistość biznesowa, dla LOT-u dodatkowo także misją do wypełnienia. LOT Cargo zrealizował już 166 rejsów w ramach operacji #CARGOdlaPolski – a będzie ich jeszcze więcej!

Nadrzędnym celem w dobie koronawirusa jest skuteczne przetransportowanie sprzętów i materiałów medycznych dla szpitali oraz placówek medycznych w całej Polsce. Do chwili obecnej przewieziliśmy łącznie aż 3596 ton lub 22 600 m<sup>3</sup> środków ochronnych i przelecieliśmy w tym celu 1 328 000 km. Realizujemy naszą misję konsekwentnie i z zapałem, który pokazują wszyscy pracownicy i nasi partnerzy zaangażowani w proces. Linia lotnicza jest machiną, która do sprawnego funkcjonowania potrzebuje przede wszystkim dobrych ludzi, działających z pasją i determinacją.

Z perspektywy funkcji Dyrektora Biura Cargo i Poczty, najbardziej cieszę się, że w tym pełnym wyzwań okresie mój zespół jest zaangażowany w pomoc dla służby zdrowia.

**J.W.:** Często słyszę że #CARGOdlaPolski jest przedłużeniem projektu #LOTdoDomu.

**M.G.:** #CARGOdlaPolski to odpowiedź LOT-u na sytuację epidemiczną – musimy przywieźć do Polski kombinezony ochronne, maseczki, rękawiczki i sprzęt medyczny przede wszystkim z Chin, gdzie są produkowane. Aktualnie transport jest obwarowany różnymi ograniczeniami, np. wizowymi lub

dotyczącymi załóg, zaś granice między wieloma krajami są nadal zamknięte. W związku z tym musimy mierzyć się z wieloma wyzwaniami. Od początku pandemii dostarczyliśmy towary i materiały niezbędne do walki z koronawirusem, współpracując z Ministerstwem Spraw Zagranicznych i agendami rządowymi.

W momencie, kiedy operacja #LOTdoDomu została zakończona, #CARGOdlaPolski przejęło pierwszoplanową rolę w biznesie LOT-u. Rejsy rozpoczęliśmy 17 marca, przywożąc pierwsze transporty materiałów ochronnych i sprzętu medycznego, a projekt ruszył w pełnym wymiarze 5 kwietnia. Cargo przywozimy głównie z Chin, m.in. z Szanghaju, który jest nowym lotniskiem dla PLL LOT, wróciliśmy także do Pekinu. Lot, który realizowaliśmy z Szanghaju 5 kwietnia, długo pozostanie w naszej pamięci, albowiem po raz pierwszy ładunek cargo przyleciał także na siedzeniach samolotu Boeing 787 Dreamliner. W tej specyficznej sytuacji, musieliśmy nauczyć się adaptacji długodystansowej floty do potrzeb biznesowych. Obecnie całe nasze samoloty wypełnia towar. Nad tym, aby cały proces przebiegał sprawnie, a wnętrza samolotów pozostały nienaruszone, czuwa wiele zespołów m.in. pracownicy działu produktu odpowiadający za zabezpieczenie jakości i zapewnienie wysokich standardów kabiny dla pasażerów.

**J.W.:** No właśnie – proszę nam zdradzić jakie zespoły są zaangażowane w organizację operacji lotniczych cargo?

**M.G.:** Zespół LOT Cargo globalnie liczy ponad 65 osób i rośniemy w siłę. Dodatkowo mamy zespoły współpracujące, działające wewnątrz struktury firmy, tj. Siatkę, Operacje czy - Technikę. Dzięki rejsom cargo możliwe jest zaplanowanie pracy wielu

zawodom z sektora lotniczego: pilotom, obsłudze lotnisk, spedytorom, kontrolerom ruchu, agentom handlingowym, a na potrzeby lotów powstają nowe funkcje, np.: na lotach long-haulowych zabezpieczamy nadzór ładunku w kabine Dreamlinera poprzez wynajmowanie specjalnej osoby, której zadaniem jest odpowiednie zaplanowanie rozmieszczenia towaru. Te osoby muszą posiadać także stosowną wiedzę, rekrutujemy je przede wszystkim wśród naszych pracowników, którzy znają wymagania i obostrzenia branży lotniczej. W obecnym trudnym czasie, dzięki rejsom cargo, flota LOT cały czas jest w użytku, a dodatkowo pełni bardzo ważną funkcję dla społeczeństwa.

**J.W.:** Wspólnie z Kamilem Rarakiem, Kierownikiem Działu Produktów Specjalnych i Szkoleń, zainicjowali Panowie projekt LOT cargo cool chain solution. Dlaczego jest to jeden z ważniejszych projektów dla Państwa linii lotniczej?

**M.G.:** PLL LOT stanął na czele grupy firm zorientowanych na rozwój oferty w zakresie transportu farmacji w kwietniu 2018 r. Był to element strategii wypracowanej zimą 2017 roku, zainicjowaniem tego działania było zaproszenie ze strony IATA. Proces ubiegania się o certyfikację IATA CEIV Pharma przez Biuro Cargo i Poczty PLL LOT rozpoczęliśmy formalnie w listopadzie 2018 r.

Poprzez szereg specjalistycznych szkoleń oraz audytów IATA, wdrażaliśmy w naszej firmie system jakości, bazujący na licznych procedurach oraz instrukcjach dotyczących obsługi przesyłek temperaturowych, w tym przesyłek farmaceutycznych.

Naszym nadrzędnym celem było przygotowa-

nie zarówno dla polskiego, jak i zagranicznego rynku farmaceutycznego, niezawodnego produktu spełniającego wymogi IATA, GDP oraz WHO. Dzięki temu – w 2019 r. przewieźliśmy ponad 1600 ton produktów temperaturowych, a wśród nich ponad 350 ton leków i produktów farmaceutycznych.

**J.W.:** Czy planują Państwo dalszy rozwój LOT Cargo Cool chain solution i w jaki sposób będziecie go realizować?

**M.G.:** Naszym najważniejszym celem w tym zakresie jest pozytywne przejście audytu końcowego IATA, którego zwieńczeniem będzie uzyskanie Certyfikatu IATA CEIV Pharma. Z uwagi na globalny kryzys epidemiologiczny, proces ten musiał zostać przesunięty z marca na lipiec tego roku. Dzięki tym uprawnieniom – wejdziemy do pierwszej ligi linii lotniczych zajmujących się przewozami produktów PIL (z ang. oraz IATA TCR – PIL to kod handlingowy dla produktów farmaceutycznych). Będziemy też jednocześnie pierwszą linią lotniczą w Europie Środkowo-Wschodniej, która będzie posiadała taki Certyfikat. Proszę także pamiętać, że nasi podwykonawcy świadczący usługi w zakresie handlingu, obsługi terminalowej czy też firmy przewozowe realizujące w naszym imieniu przewozy RFS, również muszą spełniać nasze wymogi w zakresie obsługi przesyłek temperaturowych.

W dobie globalnego kryzysu gospodarczego, staramy się wspierać naszych partnerów biznesowych zarówno w zakresie importu jak i eksportu farmaceutyków realizowanych w oparciu o siatkę połączeń PLL LOT S.A.

**J.W.:** Jakie są bariery rozwoju projektu LOT Cargo Cool chain solution – mam na myśli te legislacyjne, rynkowe, ale także technologiczne?

**M.G.:** Produkty farmaceutyczne z natury rzeczy należą do grona towarów najbardziej wartościowych – zarówno pod względem ich ceny za kg, ale przede wszystkim tego, że nierzadko są to leki ratujące ludzkie życie.

Dostawa takich towarów w jak najkrótszym czasie (wykorzystując np. loty bezpośrednie) przy zachowaniu odpowiednich warunków temperaturowych, to kluczowy element całego łańcucha logistycznego na końcu którego stoi pacjent.

Aby ten mechanizm działał sprawnie, każde z ogniw tegoż łańcucha musi spełniać szereg wymogów oraz stosować jednakowe zasady i procedu-

ry (od nadawcy, przez firmy spedycyjne i agentów handlingowych po linię lotniczą).

Ograniczeniem w tym zakresie są przepisy prawne i branżowe wytyczne, a czasem ich brak (jak np. w przypadku obsługi towarów niebezpiecznych czy przewozu żywych zwierząt), co wymusza na podmiotach zajmujących się obsługą przesyłek PIL chociażby konieczności szkolenia personelu, czy – selekcji podmiotów mogących organizować takie transporty. Konsekwencją zbyt liberalnego podejścia do tego tematu mogą być m.in. przekroczenia temperaturowe spowodowane niewłaściwą obsługą oraz niewidzialne ludzkim okiem uszkodzenia leków powodujące zmiany ich właściwości fizykochemicznych. Bardzo dbamy, aby takie rzeczy nie miały miejsca.

**J.W.:** Jakie rozwiązania polegające na machine learning i artificial intelligence (AI) stosuje Dział Cargo PLL LOT? Łukasz Kachaniuk – Starszy Specjalista ds. sprzedaży cargo w rozmowie ze mną, podkreślał, że Państwo bardzo inwestowali i inwestują w transformację cyfrową procesów CARGO.

**M.G.:** Tak zgadza się. Aktualnie w codziennej pracy w LOT Cargo wspieramy się narzędziami analitycznymi takimi jak szeroko rozumiane Data Analytics, które umożliwiają zespołowi wykonywanie pogłębionych analiz, a także korzystanie z pełnego zakresu zasobów danych, które ułatwiają tworzenie transformatywnych rozwiązań w skali firmy. Wyniki są prezentowane w czasie rzeczywistym w postaci różnego rodzaju zestawień zarządczych. W znacznym stopniu ułatwia to pracę menadżerom, i pozwala przede wszystkim na szybkie reagowanie w zmieniającym się świecie biznesu cargo. Rozwiązanie umożliwia też dostarczanie naszym partnerom biznesowym przetworzonych danych w formie statystyk na temat konkretnych analiz, co pozwala na poprawę działań marketingowych i zwiększenie sprzedaży.

Jednocześnie w procesie ofertowania wspomagamy się systemem Quote Module firmy Champ. Dzięki temu uszytemu na miarę rozwiązaniu możemy w efektywny sposób uwzględnić potrzeby naszych klientów, a tym samym maksymalizować sprzedaż, przy jednoczesnym udroźnieniu komunikacji pomiędzy sprzedażą, a operacjami. Moduł ten, usprawnia proces tworzenia ofert, autoryzacji, dystrybucji stawek do klientów, co po szybkiej autoryzacji pozwala na automatyczną konwersję oferty na rezerwację.

Kolejnym narzędziem jest DG Autocheck IATA. Jako pierwsza linia w Europie wdrożyliśmy to narzędzie w naszej codziennej obsłudze towarów DGR. Wdrożenie narzędzia, które umożliwia cyfrową akceptację i weryfikację materiałów niebezpiecznych sprawia, że LOT jest jednym z niewielu przewoźników na świecie, który gwarantuje najwyższy światowy poziom bezpieczeństwa przewozu tych materiałów, zwiększa też efektywność ich transportu. Wszystkie te rozwiązania to wyraz naszych dążeń do tego, by mieć najnowocześniejsze, najskuteczniejsze i najbardziej korzystne dla klientów narzędzia.

**J.W.:** Czy planują Państwo dalsze zmiany w duchu transformacji cyfrowej w związku ze wzrostem znaczenia Cargo?

**M.G.:** W obecnej sytuacji rynkowej spowodowanej COVID-19, ciężko mówić o planach krótkoterminowych i wdrożeniach IT. Z pewnością jednak, gdy tylko sytuacja na to pozwoli, będziemy dalej rozwijać nasze produkty, tak by mogły być jak najefektywniejszym narzędziem dla naszych klientów.

LOT Cargo dynamicznie się rozwija i stawia na innowacyjne rozwiązania, dzięki którym szybko reagujemy na potrzeby rynku i klientów. A to jest dla nas podstawa w funkcjonowaniu i w spełnieniu celu jakim jest bycie liderem rynku CEE w przewozach towarów.

**J.W.:** Cargo PLL LOT w najbliższej przyszłości – proszę podzielić się z czytelnikami „Lotnictwo Aviation International” planami?


**M.G.:** Cargo zawsze było ważne dla LOT-u. Nie wszyscy wiedzą, ale w 2019 r. zostaliśmy największym przewoźnikiem cargo w Polsce i drugim największym w Europie Środkowej i Wschodniej. Dolny pokład naszych Dreamlinersów latał zawsze pełny, obroty rosły, a także pojawiały się nowe kategorie produktów, jak wyżej wspomniane farmaceutyki.

W związku z epidemią koncentrujemy się głównie na long-haulach medical cargo realizowanych z Chin, natomiast szukamy szans biznesowych także w krajach europejskich. Mogę tutaj wskazać transporty realizowane do Budapesztu czy operacje samolotami typu Dash Q400 w Europie.

Eksperti wiedzą, że globalnie 85% towarów jest transportowana w dolnej części kabiny samolotów w ramach rejsów pasażerskich. W wyniku ograniczenia tych przewozów, podaż przestrzeni cargo drastycznie spadła. Tym samym pojawił się gigantyczny popyt, powodujący wzrost cen za transport.

Nasza obecna działalność to więc próba dopasowywania się do zmieniających warunków i wykorzystywanie szans jakie daje nam nowa sytuacja. Mamy plany, aby latać do miejsc, do których do tej pory nie lataliśmy nawet z pasażerami. Często powtarzam mojemu zespołowi, że kryzys to jest ten czas, kiedy słabi odpadają, a mocni rosną w siłę. Wierzę, że mój zespół jak i spółka PLL LOT właściwie czerpie z potencjału LOT Cargo. Naszym celem i ambicją jest pozyskanie i utrzymanie pozycji lidera cargo w tej części świata i to jest nasz kurs na najbliższy czas.

**J.W.:** Dziękuję za rozmowę.

Joanna Wiczorek   
Kancelaria Dentons  
Praktyka Prawa Lotniczego

◉ Rozładunek Dreamlinera na Lotnisku Chopina w Warszawie w ramach #CargoDlaPolski. Fot. PLL LOT

