

Διεθνείς ταχυμεταφορές : Τάσεις και Προοπτικές

Ή άλλως

(Συγχρονισμένο Εμπόριο σε μια Παγκόσμια Αγορά)

Καλησπέρα σας Κυρίες και Κύριοι ,

Σκοπός μου σήμερα δεν είναι να αναφερθώ στις υπηρεσίες που παρέχει η UPS – όχι μόνο γιατί οι περισσότεροι από εσάς ήδη τις γνωρίζετε αλλά κυρίως επειδή θα ήθελα να αναλύσω , πολύ σύντομα, το **γιατί** η UPS έχει αναπτύξει αλλά και συνεχίζει να αναπτύσει την γκάμα των υπηρεσιών της .

[[Θα χρησιμοποιήσω ,δε , το παράδειγμα της εταιρείας μου και πως αυτή προσαρμόζεται στις νέες προοπτικές]] .

Για να το κάνω όμως αυτό , είναι σημαντικό να αναφερθώ στους παράγοντες που επηρεάζουν την δουλειά μας .

Λειτουργούμε σε ένα διεθνές επιχειρησιακό περιβάλλον. Η παγκοσμιοποίηση , η πιο δυνατή εμπορική τάση της σύγχρονης ιστορίας , έχει αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο δουλεύει όλος ο κόσμος.

Καθημερινά όλο και περισσότεροι άνθρωποι είναι σε επικοινωνία μεταξύ τους ή συναλλάσσονται , οι επιχειρήσεις αποκτούν διεθνή χαρακτήρα και οι οικονομίες γίνονται περισσότερο αλληλοεξαρτούμενες .

Αυτές οι τάσεις έχουν πολύ μεγάλο αντίκτυπο στις διεθνείς ταχυμεταφορές .

Και παρ' όλο που η UPS είναι μια εταιρεία πρωτοποριακή , αποτελεσματική και παρέχει μια από τις καλύτερες ποιοτικά υπηρεσίες ταχυμεταφορών , η επιτυχία της εταιρείας μας στο μέλλον δεν θα ήταν βέβαιη , εαν δεν είχαμε βρεί καινούριους τρόπους για να προσελκύσουμε , να κρατήσουμε και να διατηρήσουμε την προσοχή των πελατών μας , διεθνώς , των οποίων οι ανάγκες γίνονται όλο και μεγαλύτερες και πιο σύνθετες.

Είναι αφελές να πιστεύουμε ότι το μέγεθος της εταιρεία μας , η φήμη μας και τα επιτεύγματα του παρελθόντος μας θα λειτουργούσαν εκ του ασφαλούς για εμάς.

Είναι πραγματικά λυπηρό να συνειδητοποιούμε ότι το 93% από τις 100 επιχειρήσεις που ηγούνταν στο χρηματηστήριο της Αμερικής το 1980 , δεν υπάρχουν πλέον.

Το γεγονός ότι το πρώτο φορητό της UPS έκανε το πρώτο του ταξίδι πρίν 95 χρόνια περίπου , δεν διασφαλίζει την επιτυχία της UPS σήμερα και στο μέλλον.

Το σκληρό και ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον στο οποίο λειτουργούμε δεν θα μπορούσε να αντέξει συναισθηματισμούς και μόνο. Το διεθνές επιχειρηματικό περιβάλλον στο οποίο λειτουργούμε πλέον, είναι πολύ διαφορετικό από την εποχή που οι υπηρεσίες της UPS συνοψίζονταν στην εικόνα ενός οδηγού μας ο οποίος παρέδιδε ένα μικρό δέμα σε έναν ιδιώτη στην γειτονιά μας. Έτσι, ήταν επιτακτική ανάγκη να προσαρμοστούμε στα νέα δεδομένα.

Στην UPS το πελατολόγιο μας αποτελείται από πελάτες / εταιρείες, διαφορετικού μέγεθους, οι οποίοι προέρχονται από κάθε γωνιά της γης και έχουν σημαντικά διαφορετικές ανάγκες. Για να μπορέσουμε να συναγωνιστούμε, σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον, πρέπει συνεχώς να προσπαθούμε να προβλέπουμε και να προλαμβάνουμε τις μελλοντικές απαιτήσεις και ανάγκες τους.

Για όσους από εμάς λειτουργούμε έχοντας ένα πελατολόγιο που αποτελείται από επιχειρήσεις επι το πλείστον, τότε σίγουρα έχουμε συνηθίσει ότι αυτοί οι πελάτες μας έχουν να αντιμετωπίσουν την ίδια πίεση που έχουμε να αντιμετωπίσουμε και εμείς - την ανάγκη να ικανοποιήσουμε και να υπερκαλύψουμε τις προδοκίες των πελατών μας.

Για μια εταιρεία η οποία λειτουργεί στο τομέα logistics , σημαίνει ότι πρέπει να βοηθάει τους πελάτες της να καταλάβουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα το οποίο μπορούν να κερδίσουν με την αποτελεσματική διαχείριση της αλυσίδας εφοδιασμού .

Αλλά υπάρχουν πολλές πραγματικές προκλήσεις στο να λειτουργείς σε μια διεθνή αγορά - και αναγνωρίζω ότι οι περισσότεροι από εμάς σήμερα αντιμετωπίζουμε αυτή την πρόκληση - με τα επίπεδα της πολυπλοκότητας να πολλαπλασιάζονται.

Είναι αλήθεια ότι οι εξελίξεις που έχουν γίνει στο τομέα των ταχυμεταφορών , πραγματικά ενθαρρύνουν και επιτρέπουν την παγκοσμιοποίηση των επιχειρήσεων - με την εύρεση παγκόσμιων πηγών , γραμμών παραγωγής , κατασκευής και μάρκετινγκ .

Αυτές οι εξελίξεις έχουν κάνει τις προσδοκίες των πελατών μας ακόμη μεγαλύτερες.

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι σήμερα οι πελάτες έχουν την απαίτηση να μπορούν να αγοράζουν φράουλες ... ακόμη και τον Δεκέμβρη . Επίσης θέλουν να μπορούν να παραγγείλουν έναν υπολογιστή μέσω διαδικτύου , σήμερα , από τις ΗΠΑ και να μπορούν να τον παραλάβουν στο σπίτι τους αύριο στην Αθήνα ...

Το να μπορέσουμε να ακολουθήσουμε και να ανταποκριθούμε σε αυτές τις προσδοκίες , έχει επιφέρει πολύ σημαντικές αλλαγές στην επιχείρησή μου τα τελευταία χρόνια.

Εχουμε διευρύνει τις υπηρεσίες που παρέχουμε έτσι ώστε να συμπεριλάβουμε και (την διαχείριση αλυσίδας εφοδιασμού) / supply chain management .

Γιατί ??? Διότι μας το ζητούν οι πελάτες μας. !!

Αυτό συμπεριλαμβάνει όχι μόνο την διακίνηση των προϊόντων αλλά και την διακίνηση των πληροφοριών που αφορούν τα προϊόντα αυτά , ακόμη και την διακίνηση των κεφαλαίων που απαιτούνται για την πληρωμή αυτών.

Εαν αυτοί οι τρεις παράγοντες (ΠΡΟΙΟΝΤΑ – ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ – ΚΕΦΑΛΑΙΑ) μπορούν να συνδιαστούν και να συνδεθούν ιδανικά , τότε τα πλεονεκτήματα για τους πελάτες μας είναι σημαντικά.

Ετσι , η μέχρι σήμερα παραδοσιακή εταιρεία ταχυμεταφορών έχει εξελιχθεί... από « το να μεταφέρει δέματα στο να διαχειρίζεται την αλυσίδα εφοδιασμού» των πελατών μας.

Το μέγεθος και η δύναμη μας , μας επιτρέπουν την αναπτυξη ενός παγκόσμιου δίκτυου το οποίο καλύπτει το 99% της παγκόσμιας οικονομίας. Ως αποτέλεσμα αυτής της διεθνούς υποδομής , η UPS έχει δημιουργήσει ένα ενοποιημένο οδικό και εναέριο δίκτυο , την τεχνολογική δυνατότητα και την υποδομή έτσι ώστε να μπορεί να προσφέρει στους πελάτες της το πιο ανταγωνιστικό πακέτο

εγγυημένων επειγόντων υπηρεσιών / ταχυμεταφορών , κάτω από την «ομπρέλλα» της UPS.

Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να γινόμαστε συνεχώς καλύτεροι , δίνοντας στους πελάτες μας αυτό που προσδοκούν και αυτό που έχουν ανάγκη από εμάς.

Είναι δουλειά μας να κάνουμε τους πελάτες μας πιο ανταγωνιστικούς , κερδοφόρους και έτοιμους να ανταποκριθούν στις ανάγκες των δικών τους πελατών , επικεντρώνοντας την δραστηριότητα τους στην διαχείριση της αλυσίδας εφοδιασμού , κάτι πολύ διαφορετικό από την απλή μεταφορά προϊόντων.

Ετσι μόνο μπορούν να προχωρήσουν μπροστά με την πεποίθηση και την σιγουριά ότι μπορούν να εκμεταλλευτούν τις καινούριες ευκαιρίες στην αγορά.

Ο συγχρονισμός του Παγκόσμιου Εμπορίου απαιτεί εύρωστες τεχνικές, αποδεδειγμένη επιδεξιότητα και εμπειρία στο πως τα προϊόντα και οι υπηρεσίες προμηθεύονται , κατασκευάζονται , διοχετεύονται στην αγορά και πωλούνται.

Η UPS έχει αναπτύξει όλα τα παραπάνω για να κάνει τους πελάτες της πιο αποτελεσματικούς , κερδοφόρους και ευέλικτους στις αλλαγές.

Βλέπουμε την αλυσίδα εφοδιασμού σαν έναν φακό μέσα από τον οποίο , μαζί, εστιάζουμε στις ανάγκες των πελατών μας και των πελατών τους.

Είτε ένας πελάτης μας είναι κατασκευαστής , έμπορος ή εταιρεία παροχής υπηρεσιών , η επιτυχία εξαρτάται στο να δώσουμε στους δικούς τους πελάτες ότι χρειάζονται , όταν το χρειάζονται , σε μια ελκυστική τιμή για αυτούς και ταυτόχρονα αποδεκτή από τους δικούς μας πελάτες. Η ποιότητα υπηρεσιών , η ταχύτητα και η συνεχόμενη εμπειρία είναι πολύ σημαντικοί παράμετροι για την επιτυχία των πελατών μας.

Για να αποκτήσουμε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στο σημερινό επιχειρηματικό περιβάλλον , πρέπει να βοηθήσουμε τους πελάτες μας να ορίσουν νέους τρόπους απόκτησης αυτών των πλεονεκτημάτων , εξετάζοντας προσεκτικά κάθε τομέα της επιχείρησής τους.

Θα πρέπει να αμφισβητήσουμε το παλιό τρόπο σκέψης (που δεν συμβαδίζει με την νέα εποχή) , να αντικαταστήσουμε τις αναποτελεσματικές διαδικασίες και να ξεπεράσουμε τα εμπόδια ,

που αποτρέπουν τους πελάτες μας από το να επικεντρώνονται στους δικούς τους πελάτες και στο τρόπο που θα πρέπει να τους εξυπηρετούν έχοντας κέρδος.

Σήμερα , ότι κάνουμε αποσκοπεί και επικεντρώνεται στο να αποφέρει **εμπορικό πλεονέκτημα στους πελάτες μας** , μειώνοντας τον χρόνο και το κόστος (που χρειάζεται) στην διαχείριση της αλυσίδας εφοδιασμού και εστιάζοντας στην ευελιξία και στην άμεση ανταπόκριση μας στις ανάγκες των πελατών μας.

Βοηθώντας τις εταιρείες να χτίζουν την επιχειρηματική δραστηριότητα τους γύρω από μια ευέλικτη αλυσίδα εφοδιασμού , δημιουργούμε νέες δομές επιχειρήσεων οι οποίες μπορούν να κινούνται εύκολα και να ανταποκρίνονται στις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες και προσδοκίες των πελατών και να μπορούν να εκμεταλλευτούν τις νέες ευκαιρίες που εμφανίζονται στην αγορά.

Αυτή η ευελιξία είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία τους στο μέλλον όπου οι νέες τεχνολογίες και οι καινοτομίες κάνουν τις καθιερωμένες / παγιωμένες διαδικασίες των επιχειρήσεων να φαίνονται απαρχαιομένες .

Αλλά πως ο συγχρονισμός της διακίνησης των προϊόντων , των πληροφοριών και των κεφαλαίων επηρεάζει το παγκόσμιο εμπόριο?

Σκεφτείτε για λίγο ότι : κάθε δευτερόλεπτο κάθε ημέρα , εκατομμύρια εμπορικών πράξεων διενεργούνται μέσω του δικτύου του τηλεφώνου , του δικτύου υπολογιστών , και άλλων ασύρματων τεχνολογικών εξοπλισμών . Αυτές οι πληροφορίες ενεργοποιούν την κίνηση των εμπορευμάτων και των κεφαλαίων μεταξύ των αγοραστών , των πωλητών και των ενδιάμεσων που κάνουν το εμπόριο να δουλεύει .

Ενας καταναλωτής στην Ελλάδα , θέλει ένα ζευγάρι παπούτσια που έχει δει σε κάποιο κατάστημα στην Αθήνα . Δυστυχώς , το κατάστημα δεν έχει στοκ και πρέπει να παραγγείλει ένα νεο ζευγάρι από τον κατασκευαστή του στην Κίνα ...

Η αποτελεσματικότητα του εμπορίου σήμερα εξαρτάται από τις ακριβείς και αρμονικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ όλων των ανθρώπων και τις διαδικασίες της διεθνούς οικονομίας .

Δεν θα ήταν αποτελεσματικό εάν ο καταστηματούχος θα έπρεπε να περιμένει εναν μήνα για να παραλάβει τα συγκεκριμένα παπούτσια για τον πελάτη του ... που όπως συμβαίνει στις περισσότερες των περιπτώσεων ... τα χρειαζόταν ...χθές..

Γιατί .. εάν ο έμπορος δεν μπορέσει να ικανοποιήσει την ανάγκη του πελάτη του , τότε ο πελάτης θα απευθυνόταν σε άλλο κατάστημα..

Σε μια τέλεια συγχρονισμένη αλυσίδα εφοδιασμού , οι παραγωγοί χρησιμοποιούν μόνο τις απαραίτητες πηγές για να ικανοποιήσουν τις ήδη υπάρχουσες ανάγκες των πελατών τους .

Οι ενδιάμεσοι φορείς , όπως οι έμποροι , μεταφορικές εταιρείες , προμηθευτές , και κρατικοί φορείς , όλοι δουλεύουν μαζί ομαλά για να μεταφέρουν τα εμπορεύματα / προϊόντα αποτελεσματικά και εμπρόθεσμα.

Αλλα τα πράγματα δεν είναι πάντα έτσι . Πολλές φορές τα στοιχεία των εμπορικών συναλλαγών είναι λάθος . Οι ανάγκες των πελατών είναι πολλές φορές μη προβλέψιμες , οι αγορές αλλάζουν από λεπτό σε λεπτό , και πολιτικά ή οικονομικά γεγονότα μπορούν να αλλάξουν τα δεδομένα ανά πάσα στιγμή . Τα εμπορεύματα μπορεί να καθυσερήσουν οι παραγγελίες μπορεί να είναι λάθος και οι λογαριαμοί μπορεί να καθυστερήσουν επίσης .

Υπολογίζεται ότι το 10% του διεθνούς ΑΕΠ (GDP) αφιερώνεται σε δραστηριότητες της αλυσίδας ανεφοδιασμού για την διακίνηση των εμπορευμάτων στην αγορά . Ετσι ακόμη **και μικρές βελτιώσεις στην λειτουργία της αλυσίδας ανεφοδιασμού , μπορούν να έχουν τεράστιο αντίκτυπο .**

Είναι η δουλειά μας να εξασφαλίσουμε την αποτελεσματική επικοινωνία των πελατών μας με τους συνεργάτες τους έτσι ώστε ο καθένας να μπορεί να απολαμβάνει τα πλεονεκτήματα που απορρέουν από αυτήν την εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος.

Σίγουρα δεν θα μπορούσαμε να προβλέψουμε το μέλλον του κάθε πελάτη μας ή να γνωρίζουμε εαν και πότε μια παραγγελία θα αυξηθεί ή θα μειωθεί , μπορούμε όμως να κάνουμε τις απαραίτητες αλλαγές στις αποστολές του με την βοήθεια ενός μόνο πλήκτρου.

Και επειδή η UPS έχει εμπειρία σε όλα τα στάδια της αλυσίδας ανεφοδιασμού , είμαστε στην πλεονεκτική θέση να **συγχρονίζουμε το εμπόριο** διακινώντας ομαλά τα εμπορεύματα μεταξύ αγοραστών

και προμηθευτών - που έχει σαν αποτέλεσμα την ιδανική χρήση των μέσων κατά την διάρκεια των αποστολών τους.

Είτε διαχειριζόμαστε τα εμπορεύματα των πελατών μας μεμονομένα σαν προϊόντα , ή για αποθήκευση , ή σαν παραγγελίες και αποστολές μέσω του δικού μας διεθνούς συστήματος μεταφορών , που περιλαμβάνει οδικές αεροπορικές και θαλάσσιες μεταφορές , ο ρόλος μας στο Διεθνές εμπόριο είναι να διασφαλίζουμε ότι οι αποστολές των πελατών μας θα φτάσουν **στο σωστό μέρος , στην σωστή ώρα και στην σωστή τιμή.**

Και θα ήθελα να τελειώσω με αυτή την σκέψη :

Δεν έχει σημασία πόσο καλός είσαι ή νομίζεις ότι είσαι. Το μόνο που έχει σημασία είναι ποσο καλός πιστεύει ο πελάτης σου ότι είσαι !

Κυριές και Κύριοι ευχαριστώ για τον χρόνο και την προσοχή σας.
