



Αγορά

Η DHL κατέχει ηγετική θέση στον κλάδο των αεροπορικών ταχυμεταφορών και logistics παγκοσμίως. Το δίκτυό της εκτείνεται σε περισσότερες από 220 χώρες, με στόλο 250 αεροσκαφών, 75.000 οχημάτων και 170.000 άρτια εκπαιδευμένων εργαζομένων.

Η DHL αναλαμβάνει την ταχυμεταφορά εγγράφων και δεμάτων από πόρτα σε πόρτα, με προκαθορισμένη ημέρα παράδοσης σε περισσότερους από 120.000 προορισμούς. Οι σημαντικότεροι ανταγωνιστές της στην Ελλάδα και διεθνώς είναι η UPS, η FEDEX και η TNT.

Το συνολικό μέγεθος της ελληνικής αγοράς ταχυμεταφορών εκτιμάται για το 2004 στα € 290 εκατομμύρια, ενώ ο μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης των πωλήσεων για την περίοδο 2001-2004 κινήθηκε στο 16% (Πηγή: Hellstat). Οι εταιρίες courier στην Ελλάδα που κατέχουν Γενική Άδεια Παροχής Ταχυδρομικών Υπηρεσιών είναι περίπου 300 (Πηγή: EETT), δημιουργώντας έντονο ανταγωνισμό, ιδίως στις εγχώριες αποστολές. Από το σύνολο των αποστολών, το 70% περίπου είναι εσωτερικού, ενώ το υπόλοιπο 30% διεθνείς (Πηγή: ICAP).

Η DHL International Ελλάς Α.Ε. δραστηριοποιείται στην ελληνική αγορά για περισσότερα από 25 χρόνια. Σήμερα κατέχει το 68% της αγοράς των διεθνών αεροπορικών

της χώρας (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο, Λάρισα, Πάτρα).

Επιτεύγματα

Η DHL έχει αναπτύξει πρωτοποριακές μεθόδους ελέγχου των αποστολών και ηλεκτρονικής παρακολούθησης της πορείας τους. Κάθε πελάτης, χρησιμοποιώντας τα εργαλεία αναζήτησης που του παρέχει η DHL, μπορεί πολύ απλά, εισάγοντας τον αριθμό φορτωτικής της αποστολής, να παρακολουθεί ηλεκτρονικά την πορεία της. Τα ολοκληρωμένα προγράμματα διαχείρισης αποστολών προσφέρουν στους πελάτες της DHL πλήρη έλεγχο της αποστολής τους, είτε μέσω προγραμμάτων και εφαρμογών online (DHL Web Shipping, Web Tracking, DHL Connect), είτε διαμέσου της κινητής τηλεφωνίας (SMS και WAP).

Μία πολύ σημαντική καινοτομία που σχεδιάστηκε εξ ολοκλήρου από την DHL Ελλάς και εφαρμόστηκε πρώτα στην Ελλάδα είναι το σύστημα Radio Dispatch Application (RDA). Με αυτό, τα ηλεκτρονικά εργαλεία αναζήτησης αποστολών της DHL ενημερώνονται μέσω του ασύρματου δικτύου επικοινωνίας μέσα σε ελάχιστο χρόνο με τις τελευταίες πληροφορίες μεταφοράς κάθε αποστολής. Έτσι, οι πελάτες μπορούν μέσω του διαδικτύου και της κινητής

τηλεφωνίας να ενημερωθούν έγκυρα και άμεσα για την πορεία της αποστολής τους με ένα e-mail ή SMS, αλλά και με ένα απλό τηλεφώνημα στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών, 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Το σύστημα RDA εφαρμόστηκε στην Ελλάδα το 1999 και έκτοτε "ταξίδεψε" και σε άλλες DHL σε όλο τον κόσμο, αφού θεωρήθηκε ιδιαίτερα πρωτοποριακό και αποτελεσματικό.

Το 2005 η DHL τιμήθηκε με τον τίτλο "Best Express Operator" για 19η συνεχή χρονιά, στα φημισμένα βραβεία Asian Freight & Supply Chain Awards στο Χονγκ Κονγκ. Επιπλέον, η DHL

κέρδισε και το βραβείο Third Party Logistics, που απονέμεται για πρώτη φορά, ως αναγνώριση στην εμπειρία της DHL στην διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Ιστορία

Το 1969, οι τρεις ιδρυτές της DHL, Adrian Dalseg, Larry Hillblom και Robert Lynn, από τα αρχικά των οποίων προήλθε και το όνομα της εταιρείας, άρχισαν να πραγματοποιούν οι ίδιοι την αεροπορική μεταφορά εγγράφων μεγάλων

ναυτιλιακών εταιρειών, από το San Francisco στη Honolulu της Χαβάης. Σκοπός τους ήταν να διεκπεραιώνεται ο εκτελωνισμός των φορτίων των πλοίων πριν ακόμα αυτά φτάσουν στον προορισμό τους, μειώνοντας τον χρόνο αναμονής του πλοίου στο λιμάνι και κατά συνέπεια το κόστος. Αυτή η ιδέα γέννησε μια επιτυχημένη και καινοτόμο επιχειρηματική δραστηριότητα: τις διεθνείς αεροπορικές ταχυμεταφορές για την ταχύτερη παραλαβή και παράδοση εγγράφων και δεμάτων.



Στην Ελλάδα, η DHL International Ελλάς Α.Ε. ιδρύθηκε το 1978, αρχικά για να παρέχει τις εξειδικευμένες υπηρεσίες της σε μία τράπεζα του εξωτερικού που τότε άνοιγε υποκατάστημα στην Αθήνα.

Το 1985 γίνεται η έναρξη λειτουργίας του μεγαλύτερου και πιο σύγχρονου διαμετακομιστικού κέντρου (HUB) στο αεροδρόμιο των Βρυξελλών, στο Βέλγιο, όπου πραγματοποιείται η διαχείριση 700 τόνων αποστολών από όλες τις ευρωπαϊκές χώρες κάθε βράδυ.

Το 1999, η DHL Worldwide Express επενδύει πάνω από € 1 δισεκατομμύριο στην αντικατάσταση του στόλου των αεροσκαφών της για το δίκτυο της Ευρώπης και της Αφρικής, αγοράζοντας 44 νέα αεροσκάφη τύπου Boeing 757SF προηγμένης, αντιρρυπαντικής τεχνολογίας.

Το 2001, η DHL Ελλάς πραγματοποιεί επενδύσεις ύψους € 8,8 εκατομμυρίων για τις υπεσύγχρονες εγκαταστάσεις της στο Διεθνές Αεροδρόμιο "Ελ. Βενιζέλος", συνολικού εμβαδού 6.000 τ.μ. Το νέο αυτό διαμετακομιστικό κέντρο (HUB) της DHL Ελλάς ξεκίνησε τη λειτουργία του το 2001, παράλληλα με την έναρξη λειτουργίας του αεροδρομίου.

Προϊόν

Η DHL προσφέρει κύριες υπηρεσίες ταχυμεταφοράς, όπως την Υπηρεσία Παράδοσης εγγράφων και δεμάτων σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (European Community Express) και στον υπόλοιπο κόσμο (Worldwide Parcel Express & Worldwide Document Express), την Υπηρεσία Εισαγωγής εγγράφων και δεμάτων στην Ελλάδα αλλά και μεταξύ δύο άλλων χωρών (Third Party) με ένα τηλεφώνημα, ένα τιμολόγιο, σε ένα νόμισμα, για πλήρη έλεγχο του κόστους (Import Express), την Υπηρεσία Προκαθορισμένης Παράδοσης πριν τις 9:00 π.μ.



ταχυμεταφορών (Πηγή: AT Kearney), μερίδιο που την καθιστά ηγέτιδα εταιρεία στο χώρο. Το ποσοστό αναγνωρισιμότητας της DHL Ελλάς στις διεθνείς ταχυμεταφορές είναι 64% (Πηγή: Synovate 2004). Το 2004, οι ετήσιες πωλήσεις της ξεπέρασαν τα € 48 εκατομμύρια, ενώ πραγματοποίησε περισσότερες από 1 εκατομμύριο αποστολές.

Η DHL Ελλάς απασχολεί σήμερα 520 εργαζόμενους και διαθέτει 21 σημεία εξυπηρέτησης πελατών στις μεγαλύτερες πόλεις

ή πριν τις 12:00 μ.μ. στα μεγαλύτερα εμπορικά κέντρα του κόσμου (StartDay & MidDay Express), την Υπηρεσία Αποστολής εγγράφων και δεμάτων Εσωτερικού (Domestic). Ειδικά για την εξυπηρέτηση των αποστολών εσωτερικού, η DHL Ελλάς προέβη το 1996 σε στρατηγική συμμαχία με την ACS A.E., η οποία παραδίδει τις αποστολές πελατών της DHL στην Ελλάδα, ενώ η DHL Ελλάς πραγματοποιεί τις παραδόσεις εξωτερικού για λογαριασμό της ACS.

Η DHL προσφέρει Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας, όπως την Υπηρεσία Παράδοσης αποστολών το Σάββατο (Saturday Delivery), την Υπηρεσία Διαχείρισης Αποστολών που περιέχουν είδη υποκείμενα σε τελωνιακό έλεγχο και δασμολόγηση (Delivery Duty Service), την Υπηρεσία Ασφάλισης Αποστολών με κάλυψη 100% της πραγματικής αξίας για απώλεια ή ζημιά (Shipper Insurance Service), την Υπηρεσία Μεταφοράς Επικίνδυνων Αγαθών βάσει ειδικών διαδικασιών (Dangerous Goods), τις Υπηρεσίες Πληροφόρησης σχετικά με την πορεία της αποστολής, καθώς και τις ειδικές συσκευασίες DHL για πιο ασφαλή μεταφορά. Ειδικά για τις εξειδικευμένες ανάγκες ταχυμεταφοράς ιατροφαρμακευτικών προϊόντων και διαγνωστικών δειγμάτων, η DHL Ελλάς παρέχει στους πελάτες της από τον ιατροφαρμακευτικό κλάδο τις Συσκευασίες Ελεγχόμενης Θερμοκρασίας, ειδικά σχεδιασμένες για τη μεταφορά ευπαθών αγαθών, εφόσον διατηρούν το περιεχόμενό τους σε θερμοκρασίες συντήρησης ή βαθιάς ψύξης.

Η DHL Freight δραστηριοποιείται με επιτυχία στις μεταφορές φορτιών μέσω του οδικού και σιδηροδρομικού δικτύου, προσφέρει διεθνείς και εθνικές λύσεις για την μεταφορά ομαδικών και πλήρων φορτίων στην Ευρώπη, ενώ αναλαμβάνει και τη συσκευασία και μεταφορά Οικοσκευών & Εκθέσεων.

Πρόσφατες εξελίξεις

Τον Ιανουάριο του 2002, η Deutsche Post World Net (DPWN) γίνεται ο κύριος μέτοχος της DHL, ενώ το Δεκέμβριο του ίδιου έτους η DPWN ολοκληρώνει την εξαγορά κατά 100%, αλλάζοντας ουσιαστικά το τοπίο στον χώρο των ταχυμεταφορών. Η DPWN συνένωσε κάτω από την ομπρέλα της "νέας DHL", τρεις κορυφαίες εταιρείες: την DHL Worldwide Express (την πρώτη εταιρεία παγκοσμίως στις διεθνείς αεροπορικές ταχυμεταφορές), την DANZAS (ιστορική διαμεταφορική εταιρεία με εξειδίκευση στις εναέρια και θαλάσσιες μεταφορές φορτιών και στις ευρωπαϊκές οδικές μεταφορές) και την Deutsche Post Euro Express (εταιρεία παράδοσης δεμάτων στην Ευρώπη). Η DPWN αποφάσισε να διατηρήσει το λογότυπο της DHL καταργώντας τα υπόλοιπα, λόγω της παγκόσμιας αποδοχής και αναγνώρισης της DHL για την αξιοπιστία και την ταχύτητα των υπηρεσιών της. Οι επιχειρηματικές οντότητες που απαρτίζουν τη νέα DHL είναι η DHL Express, η DHL Freight



και η DHL Danzas Air & Ocean.

Το 2004 η DHL Ελλάς απέκτησε το πιστοποιητικό ασφάλειας "TAPA" (Technology Asset Protection Association) κατηγορίας "A", με σκορ 85%, για όλες τις διαδικασίες της στο επιχειρησιακό κέντρο διαλογής και διανομής (HUB) στο αεροδρόμιο "Ελ. Βενιζέλος". Ο TAPA είναι μια παγκόσμια συμμαχία κατασκευαστών και προμηθευτών προϊόντων υψηλής τεχνολογίας, που κύριο στόχο έχει την καταπολέμηση και την ελαχιστοποίηση της παρανομίας στη αγορά διεθνών αεροπορικών μεταφορών.

Τον Δεκέμβριο του 2004, η DHL προσέφερε σημαντική συνεισφορά προς τις περιοχές που έπληξε το καταστροφικό τσουνάμι. Η ανθρωπιστική βοήθεια (κυρίως τρόφιμα και φάρμακα) συνολικού βάρους 126 τόνων και αξίας € 350.000, μεταφέρθηκε με τα αεροπλάνα της εταιρείας, ενώ προσωπικό της DHL φρόντισε για τη διανομή και την ασφαλή αποθήκευσή τους.

Πρωώθηση

Ύστερα από τη συνένωση με την Danzas και την Euro Express, η DPWN πραγματοποίησε το 2003 μια καμπάνια marketing συνολικής αξίας € 130 εκατομμυρίων, προκειμένου να επικοινωνήσει παγκοσμίως το νέο λογότυπο της DHL, που σχεδιάστηκε στο γνωστό πλέον κίτρινο και κόκκινο χρώμα.

Η DHL έχει επιλέξει να προβάλλει την ταχύτητα των υπηρεσιών της με χορηγίες σε αγώνες ταχύτητας. Μέχρι πρόσφατα, η DHL αποτελούσε το Μέγα Χορηγό για την ομάδα της Jordan στους αγώνες της Formula 1.

Η DHL Ελλάς πραγματοποιεί τουλάχιστον δύο διαφημιστικές καμπάνιες το χρόνο, οι οποίες περιλαμβάνουν καταχωρήσεις στον Τύπο, παρουσία στο ραδιόφωνο και direct mail στους πελάτες της, ενώ χρησιμοποιεί συνδυαστικά και άλλες προωθητικές ενέργειες.

Δύο σημαντικές χορηγίες της DHL Ελλάς κατά τη διάρκεια του 2004 ήταν το "3ο Συνέδριο Οικονομικών Διευθυντών της KPMG", ως Μέγας Χορηγός, καθώς και το "Human Resource Forum", που διοργανώθηκε από τον Σύνδεσμο Στελεχών Διοίκησης Προσωπικού. Ιδιαίτερα επιτυχημένη είναι η συνεργασία της DHL με τα Συνέδρια Economist, στα οποία η εταιρεία αναλαμβάνει την αποστολή των προσκλήσεων και συμμετέχει με εταιρικό περίπτερο.

Στα πλαίσια της εσωτερικής επικοινωνιακής στρατηγικής, η DHL πραγματοποιεί το Ευρωπαϊκό Πρωτάθλημα Ποδοσφαίρου μεταξύ των υπαλλήλων της από διάφορες χώρες του κόσμου. Ο θεσμός ξεκίνησε το 1982, ως ένα μικρό πρωτάθλημα μεταξύ των υπαλλήλων από το Βέλγιο, την Ολλανδία και την Αγγλία. Σήμερα αποτελεί ένα ετήσιο διεθνές αθλητικό γεγονός, στο οποίο συμμετέχουν 3.000 υπάλληλοι της DHL από διάφορες χώρες.

Αξίες

Διαρκής στόχος της DHL είναι να προσφέρει εξαιρετική ποιότητα υπηρεσιών, συμβάλλοντας στην επιτυχία των δραστηριοτήτων των πελατών της και να ενθαρρύνει την εξωστρέφεια, λειτουργώντας βάσει ξεκάθαρων



προτεραιοτήτων: την προσωπική ακεραιότητα και κοινωνική υπευθυνότητα. Το όραμα της DHL είναι να την εμπιστευτεί ο πελάτης ως συνεργάτη του στις ταχυμεταφορές και τα logistics.

Η ταχύτητα και η αξιοπιστία, η εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες, η χρήση νέων τεχνολογιών, το εξειδικευμένο προσωπικό και η κοινωνική ευαισθησία, είναι τα στοιχεία στα οποία η DHL επενδύει χρόνο και προσπάθεια και τα στοιχεία εκείνα που την έχουν καταστήσει ηγέτιδα εταιρεία στην ποιότητα, την κερδοφορία και το μερίδιο αγοράς του κλάδου.



Τον Ιούνιο του 2005, η DHL Ελλάς πραγματοποίησε ειδική εκδήλωση για τη στήριξη του προγράμματος "Αναδοχής Παιδιού" της ActionAid Ελλάς. Η συμμετοχή των εργαζομένων της εταιρείας ήταν μαζική και 437 από τους 520 συνολικά εργαζόμενους της DHL Ελλάς έγιναν "Ανάδοχοι Παιδιών" από δύο κοινότητες της Αιθιοπίας, τη Λεγκεκίντα και το Γιαμπέλλο.

www.dhl.gr

ΙΣΩΣ ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΑΤΕ ΟΤΙ...

DHL

- Η DHL είναι η ένατη μεγαλύτερη αεροπορική εταιρεία στον κόσμο. Υπολογίζεται ότι κάθε 58 δευτερόλεπτα απογειώνεται ένα αεροπλάνο της.
- Η DHL μεταφέρει περισσότερα από ένα δισεκατομμύριο δέματα κάθε χρόνο σε όλο τον κόσμο.
- Το 85% των εταιρειών της Ελληνικής ναυτιλίας συνεργάζονται με την DHL Ελλάς.
- Το 2003 η DHL μετέφερε την ασάβινη σφαίρα του Παγκοσμίου Κυπέλλου Ποδοσφαίρου του 2006 στις 12 πόλεις της Γερμανίας που θα διεξαχθούν οι αγώνες.