



Forum

Ein neues Erscheinungsbild und erweiterte Möglichkeiten summieren sich bei UPS zu einer „synchronisierten“ Leistung



Der März 2003 war in der 96-jährigen Geschichte von UPS ein Monat von entscheidender Bedeutung und ein wichtiges Datum für Unternehmen in der ganzen Welt: UPS enthüllte seine neue, weltweit geltende Markenidentität – ein zeitgemäßes Erscheinungsbild, das die erweiterten Möglichkeiten des Unternehmens und seine Schlüsselrolle in einem als „Synchronisierung des Handels“ bezeichneten Prozess widerspiegelt.

Seit den Anfängen des Unternehmens in Seattle im US-Bundesstaat Washington hat sich UPS parallel zur Herausbildung und Ausweitung des weltweiten Handels entwickelt und ist entsprechend gewachsen. Kern der Geschäftstätigkeit von UPS sind nach wie vor die Zustelldienste, aber das ist natürlich nur der Anfang der Unternehmensgeschichte. Heute haben wir dank unseres technologischen Wissens und Könnens, der Präzision unseres Ingenieurwesens sowie unserer Kenntnisse im Bereich des Supply-Chain-Managements weitaus mehr zu bieten. Unser neuer Look bringt diese Weiterentwicklung auf zeitgemäße Weise zum Ausdruck; in ihm kommen besser als je zuvor die erweiterten Möglichkeiten zum Ausdruck, die bereits Teil unserer Erfahrung sind.

Was bedeuten diese erweiterten Möglichkeiten für Sie?

Das ist das Spannende hieran. UPS bietet Ihnen nicht nur ausgezeichnete weltweite Dienstleistungen im Bereich Distribution, sondern auch eine zunehmende Zahl von Serviceleistungen, die Ihr Unternehmen darin unterstützen können, effizienter zu arbeiten und größere geschäftliche Vorteile zu erlangen, indem wir für bessere Schnittstellen, Verbindungen und Beziehungen sorgen. Genau das ist der Kern des Konzepts des „synchronisierten Handels“ – das Grundprinzip hinter unserem neuen Erscheinungsbild und eine neue Art und Weise, wie wir uns unseren Kunden präsentieren.

■ Für **Versandleiter**, die die Zustelldienste von UPS nutzen, kann der einfache Vorteil darin bestehen, sich auf einen synchronisierten Versandprozess verlassen zu können, der ihnen das Leben erleichtert, weil sie es mit nur einem einzigen Zusteller, einer einzigen Abholung, einem einzigen Unternehmen und einem einzigen Netzwerk zu tun haben. Sie gewinnen hierdurch eine bessere Kontrolle, mehr Transparenz und letztendlich – Gelassenheit.

■ **Kleinen Unternehmen** können wir helfen, Zugang zu Kapital zu bekommen und sich neue Märkte zu erschließen, indem wir ihnen durch einen verbesserten Cashflow in Verbindung mit einem geringeren Risiko mehr Chancen eröffnen; wir sorgen dafür, dass Sie Ihr Geld bekommen und dass Sie es schneller bekommen. Unsere Serviceleistungen im Bereich Technologie ermöglichen es ferner, dass die Versandinformationen überall in Ihrem Unternehmen, auf Ihrer Website oder Ihren Kunden direkt zur Verfügung stehen, wodurch Sie wiederum Ressourcen gewinnen können, die ansonsten üblicherweise mit der Beantwortung von Kundenanfragen befasst sind.

■ **Expandierende Unternehmen** können wir dabei unterstützen, weiter zu wachsen und neue Märkte zu erreichen, ohne dass sie örtlich erheblich investieren, Infrastrukturen schaffen oder unbewegliche Lagerbestände aufbauen müssen. Wir können den Waren-, Informations- und Kapitalfluss synchronisieren, den Sie für Ihre Logistik und Distribution benötigen. Hierdurch wird Ihre

Versorgungskette zu einem Unternehmenswert von strategischer Bedeutung – nicht zu einem Kostenfaktor, den Sie unter Kontrolle halten müssen.

■ Unsere Dienstleistungen für **multinationale Unternehmen** umfassen Netzwerkanalyse und -gestaltung, Supply-Chain-Redesign, Transport- und Bestandsmanagement, Order-Fulfillment, Rückhollogistik und anderes. So können Sie den zeitlichen Aufwand und die Kosten ihres Distributionsprozesses verringern und Ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern.

Wie groß Ihr Unternehmen oder wie komplex Ihre Geschäftstätigkeit auch immer ist: Sie können UPS als einem globalen Partner vertrauen, der für Sie reibungslose Schnittstellen und Verbindungen schafft, die zum Kennzeichen unserer betrieblichen Prozesse geworden sind. So können Sie einfacher, zuverlässiger und effektiver arbeiten.

Worum geht es bei der Veränderung des UPS Markenzeichens?

Die Veränderung des Logos spiegelt das neue Verständnis von UPS wider; es repräsentiert das Unternehmen und wofür es heute steht in einer Art und Weise, die uns zeitgemäßer erscheint. Das neue Markenzeichen ist aber nicht allein eine Veränderung des Logos, sondern ein wichtiger Schritt in der Entwicklung der Welt des Handels, der – so hoffen wir – auch für Ihr Unternehmen von Vorteil sein wird.

Frage: Wann stellt eine Grenze ein Hindernis dar?

Antwort: Wenn die Ausfuhrdokumente fehlen.

Die Welt wird immer mehr zu einem Dorf und alles soll noch schneller gehen. Man setzt heute ganz selbstverständlich voraus, dass Waren auch in Übersee und im Ausland auf kürzestem Wege zugestellt werden. Eben diese Erwartung erfüllt UPS Tag für Tag für Tausende von Kunden.



Das ist dennoch kein Grund zur Selbstzufriedenheit. Von außen betrachtet läuft alles wie am Schnürchen. Überall in unserem Unternehmen arbeiten Tausende von Mitarbeitern – einige von Ihnen in enger Zusammenarbeit mit den Zollbehörden – und werden Hunderte von Flugzeugen sowie Terabytes an Informationen eingesetzt, um einen reibungslosen und unverzüglichen Transfer zu gewährleisten – und in 99 Prozent aller Fälle läuft auch alles wie geplant. Aber schon einige nicht richtig oder nicht vollständig ausgefüllte Dokumente reichen aus, um das gesamte Räderwerk zum Stocken zu bringen.

Wir verpflichten uns Ihnen gegenüber zur Einhaltung von kurzen Laufzeiten. Dieser Verpflichtung können wir jedoch nur nachkommen, wenn Sie sich Ihrerseits verpflichten, alle für den internationalen Versand erforderlichen Unterlagen bereitzustellen. Andernfalls ist nicht auszuschließen, dass es bei der zollamtlichen Abfertigung zu Verzögerungen kommt.

Frage: Wie vermeide ich Verzögerungen bei der zollamtlichen Abfertigung?

Antwort: Der Versender muss jede internationale Sendung (mit Ausnahme solcher, die sich innerhalb der EU im freien Warenverkehr befinden) mit exakten Informationen zu Versender und Empfänger, Inhalt, Wert der Waren, Ursprungsland und

Endbestimmung (Verkauf, Muster, Warenrücksendung usw.) versehen und entsprechende Dokumente ausfüllen. All diese Angaben sind äußerst wichtig und tragen zu einer raschen zollamtlichen Abfertigung bei und können sogar eine Verringerung von Zöllen, Steuern und Abgaben am Bestimmungsort bewirken.

Fortsetzung auf der Rückseite.

Kurzmeldungen

Eine weitere UPS Dienstleistung zur Verbesserung des Cashflows.

UPS hat eine weitere Dienstleistung eingeführt, die den Cashflow beschleunigt: UPS Exchange CollectSM – eine neue Option für den Zahlungseinzug bei Sendungen mit einem Bestimmungsort außerhalb Europas.



UPS Nachnahmeservice:

Mit Hilfe dieser Dienstleistung können Sie bereits heute neue Märkte innerhalb der EU, Norwegens und der Schweiz betreten und dort mit neuen oder unbekanntenen Kunden Geschäfte tätigen – mit Sicherheit. Weil UPS den Nachnahmebetrag in Ihrem Auftrag bei der Zustellung einzieht, können Sie sich darauf verlassen, Ihr Geld innerhalb von sieben bis zehn Tagen zu bekommen – was Ihre Finanzbuchhaltung erfreut und Ihren Cashflow verbessert.

UPS Exchange Collect:

Diese Dienstleistung haben wir für Kunden eingeführt, die hochwertige Waren zu Bestimmungsorten außerhalb Europas versenden. Diese Dienstleistung ist eine neue Zahlungsalternative für internationale Handelspartner, weil mit UPS Exchange Collect der Fluss von Waren, Informationen und Kapital zusammengefasst wird.

Und so funktioniert UPS Exchange Collect:

Mit UPS Exchange Collect können Sie in neue internationale Märkte vordringen und mit Kunden, die Ihnen noch nicht vertraut sind, auf unkomplizierte und risikolose Weise Geschäfte tätigen. UPS sorgt dafür, dass Ihr Kunde bezahlt. Sobald die Zahlung bei uns eingegangen ist (in der Regel durch Banküberweisung), stellen wir die Sendung zu und leiten daraufhin das Geld an Sie weiter. So vermeiden Sie komplizierte Verfahren im Bankgeschäft und der Cashflow wird nicht beeinträchtigt.

Beide Dienstleistungen stehen unseren Kunden über UPS OnLineTM WorldShipTM 5.0, die kostenlose Versandsoftware von UPS, zur Verfügung. UPS Exchange Collect steht auf Vertragsbasis zur Verfügung. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem UPS Kundendienstmitarbeiter.

UPS OnLineTM WorldShipTM – das Konzept für einen einfacheren Versand



Die jüngste Version unserer Versandsoftware, UPS OnLineTM WorldShipTM 5.0, bietet unseren Kunden neue Dienstleistungen und Merkmale.

Neue Serviceleistungen und Softwareverbesserungen machen den Versand mit UPS OnLine WorldShip noch einfacher, intelligenter und effizienter. Wir haben die Versandsoftware auf Basis Ihrer Rückmeldungen verbessert und außerdem einige neue UPS Dienstleistungen integriert, die nur über UPS OnLine WorldShip zugänglich sind, das den Fluss der Sendungsdaten zwischen Ihnen und UPS managt.

Neue Dienstleistungen, die mit der Version 5.0 zur Verfügung stehen:

Quantum View NotifyTM

Stellen Sie sich vor, Ihre Kunden wären im Besitz aller Informationen, die sie benötigen, um den Weg der Sendungen anhand der UPS Kontrollnummer zu verfolgen – ohne Sie oder Ihre Kundendienstabteilung kontaktieren zu müssen.

All dies ist mit Quantum View Notify möglich, das die Funktion von Version 4.0 – die Übermittlung von Versandmeldungen per E-Mail – ersetzt und jetzt deutlich mehr bietet: eine Reihe pro-aktiver Benachrichtigungsservices für alle Ihre ausgehenden Sendungen.

Je nach gewählter Benachrichtigungsoption erstellt das Programm automatisch eine an bis zu fünf Empfänger gerichtete E-Mail, die alle wichtigen Versandangaben enthält.

Diese Option der *Versandbenachrichtigung* ist ideal für die automatische Übermittlung der Trackingnummer an Ihre Kunden oder zur Unterrichtung Ihrer Kunden über in Kürze eintreffende Nachnahmesendungen oder über Rücksendungen, die sie für die UPS Zusteller bereithalten sollen.

Indem Sie die Optionen *Mitteilung über nicht zugestellte Sendungen* und / oder *Mitteilung über die Zustellung* wählen, werden außerdem pro-aktiv Informationen über Ausnahmen bzw. eine Zustellbestätigung übermittelt. Für die Nutzung einer oder beider Optionen wird pro Sendung ein Zuschlag in Höhe von €1,02 erhoben. *Quantum View Notify* ist hingegen ein kostenloser Dienst.

Weltweit konsolidierte Zollabfertigung

Mit UPS World EaseSM senken Sie die Kosten für den Versand in ausländische Märkte und vereinfachen dessen komplizierte Abwicklung.

Mit Hilfe von UPS OnLine WorldShip werden Sendungen, die für verschiedene Empfänger in ein und demselben Land bestimmt sind, in einer Sendung gebündelt und so bei der Zollabfertigung als eine Einheit behandelt. Danach wird diese Sendung

von UPS wieder „zerlegt“ und die einzelnen Sendungen zu den jeweiligen Bestimmungsorten befördert.

Das Ergebnis: kürzere Zustellzeiten, weniger Schreibarbeit, niedrigere Gebühren für die Zollabfertigung und zufriedene Kunden.

UPS Exchange Collect

verbindet den Waren-, Informations- und Kapitalfluss zu einer Dienstleistung für hochwertige Güter mit Bestimmungsorten außerhalb Europas. UPS zieht den zu zahlenden Betrag vor der Zustellung ein, sodass sich Ihr Cashflow verbessert und Sie in aller Ruhe mit neuen Kunden Geschäfte tätigen können. Weitere Informationen hierzu entnehmen Sie bitte der Rubrik „Kurzmeldungen“ auf dieser Seite.

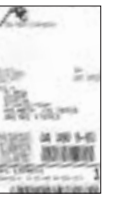
UPS Rückholservice – Bearbeitung von Mehrpaketsendungen

Zusätzlich zu den vorhandenen, einfach zu benutzenden und äußerst effizienten Möglichkeiten des UPS Rückholdienstes, die über UPS OnLine WorldShip zugänglich sind, gibt es jetzt auch die Option der Erstellung von Rückholaufklebern für verschiedene Versandstücke einer Mehrpaketsendung, sodass Sie nicht mehr jedes Paket einzeln bearbeiten müssen.

Des Weiteren können Sie gleichzeitig mit dem Versandaufkleber einen Rückholaufkleber erstellen, den Sie der ausgehenden Sendung beifügen.

Mit der Version 5.0 steht Ihnen eine ganze Reihe neuer Merkmale zur Verfügung:

Zu den zahlreichen Verbesserungen von UPS WorldShip Version 5.0 zählen auch viele neue, kostenlose Merkmale:



- **Drucken Sie Ihr Unternehmenslogo** auf die Thermoauflöcher für Ihre Sendungen, um Ihren Paketen noch mehr Markenpräsenz zu verleihen.
- **Drucken Sie Ihre Referenznummer** als Barcode, damit die eingehenden Sendungen leichter gebucht und gescannt werden können.
- **Erstellen Sie Rückholaufkleber mit nur einem Mausklick**, wenn Sie die Rückholung von Sendungen vorbereiten, die bereits mit WorldShip versandt wurden.
- **Drucken Sie bereits erstellte Rechnungen noch einmal aus**, falls dies für steuerliche Zwecke oder aus Gründen der Rechnungslegung erforderlich sein sollte.

So rüsten Sie Ihr System auf:

Die Installation von UPS OnLineTM WorldShipTM Version 5.0 bzw. das entsprechende Upgrade ist ganz einfach. Sofern Sie nicht bereits eine Kopie der Software erhalten haben, können Sie sie auf der Website www.ups.com auf der für Ihr Land vorgesehenen Seite unter „E-Business“ anfordern. Oder Sie senden – unter Angabe Ihres Namens, Ihrer Anschrift und Ihrer UPS Kundennummer – eine entsprechende E-Mail an tellus@upsforum.com

Nutzer von UPS OnLine WorldShip:

Wenn Sie die Version 4.0 bereits einsetzen, wird das Upgrade zur Version 5.0 problemlos sein: Sämtliche gespeicherten Daten werden automatisch importiert. Sofern Sie eine Version benutzen, die älter als 4.0 ist, und Ihre Daten in die neue Version importieren möchten, müssen Sie zunächst auf die Version 4.0 und dann auf die Version 5.0 aufrüsten. Beide Programme erhalten Sie auf Anfrage von UPS.

Neue Benutzer:

Wenn Sie UPS OnLine WorldShip bis jetzt noch nicht nutzen, investieren Sie vermutlich zu viel Arbeit in Ihren Versand. Fordern Sie also kostenlos das Programm an und folgen Sie den mitgelieferten einfachen Installationsanweisungen. Sollten Sie dennoch Hilfe brauchen, rufen Sie bitte den Technischen Kundendienst von UPS an.

Ein sich weiter entwickelndes Markenzeichen für eine sich weiter entwickelnde Marke

Das Logo von UPS repräsentiert eine Marke, die weltweit einen der höchsten Wiedererkennungswerte hat und von größter Beständigkeit ist; seine Entwicklung steht sowohl für den interessanten Verlauf der Geschichte als auch für den Erfolg des Unternehmens.



In den 1920er Jahren wurde das der Heraldik entlehnte Symbol des Wappens sowie das Abbild eines Adlers, der ein Paket trägt, zum ersten UPS Markenzeichen. Das Paket trug die Inschrift „Safe, Swift, Sure.“ („sicher, schnell, zuverlässig“). Die Zustelldienste steckten zwar damals noch in den Kinderschuhen, aber die Verpflichtung, dem Kunden zu dienen,

war bereits fest in den Ursprüngen von UPS verankert.



Im Jahr 1937 wurde der Marke eine Botschaft hinzugefügt, die besser zu dem sich entwickelnden Geschäftsfokus passte – dem Einzelhandel. Ein vereinfachtes Wappen trug die Inschrift „The Delivery System for Stores of Quality“ („Das Zustellsystem für Qualitäts-Warenhäuser“). Damals war UPS bereits als bewährter Zustelldienst großer Warenhauskonzerne überall in den USA tätig.

Im Jahr 1961 nahm UPS schließlich die Umstellung auf das Logo vor, das heute den höchsten Wiedererkennungswert

genießt, um dem Übergang von einem Dienstleistungsunternehmen, das bisher



primär für den Einzelhandel tätig war, zum Zustelldienst für Unternehmen und Privathaushalte Rechnung zu tragen. Das Wappen wurde beibehalten, aber modernisiert. Das Paket kam erneut zu Ehren, da man die Kerntätigkeit des Unternehmens – die Zustellung von Paketsendungen – ebenfalls symbolisch darstellen wollte. Die Anfangsbuchstaben des Unternehmens, „UPS“, rückten in den Mittelpunkt.

Die jüngste Weiterentwicklung des UPS Markenzeichens hat soeben im Jahr



2003 stattgefunden. Das veränderte Logo – weiterhin zwar das bekannte Wappen mit den Anfangsbuchstaben, jetzt aber in einem moderneren Stil – spiegelt die erweiterten Möglichkeiten von UPS wider, zu denen mehr gehört als nur die Paketzustellung. Da der Schwerpunkt der Geschäftstätigkeiten jetzt darin besteht, die entscheidenden Elemente des Handels – nämlich Waren-, Informations- und Kapitalfluss – zu synchronisieren, spielt UPS eine Schlüsselrolle bei der Steigerung der betriebswirtschaftlichen Effizienz und Effektivität seiner Kunden im weltweiten Handel.

Die Dienstleistungen im Überblick

UPS hat das größte Angebot planmäßiger Zustelloptionen mit festen Laufzeiten, das die Branche bietet. Deshalb können wir Ihnen Dienstleistungen anbieten, die Ihre Ansprüche hinsichtlich Schnelligkeit und Wirtschaftlichkeit in perfekt aufeinander abgestimmter Weise erfüllen ... hinzu kommen Zuverlässigkeit und Einfachheit, weil Ihr gesamter Versandbedarf von einem einzigen Unternehmen gedeckt wird – nämlich von UPS.

UPS ist ein Unternehmen mit über alle Geschäftsbereiche hinweg einheitlichen Standards, das ein Höchstmaß an Technologie einsetzt und weltweit tätig ist. Deshalb können Sie an die Servicequalität von UPS höchste Ansprüche stellen. Die UPS Zusteller in ihrem braunen Dress sind nicht nur ein vertrauter Anblick, sondern auch absolut zuverlässig bei der Abholung und Zustellung Ihrer Sendungen – was immer auch deren Bestimmungsort sein mag. Der gesamte Prozess dazwischen befindet sich unter der vollen Kontrolle von UPS. Sie benötigen nur eine einzige Telefonnummer – sei es, um einen Fahrer anzufordern oder um eine Rechnung zu bearbeiten. UPS bietet Ihnen Gelassenheit, indem es alle Vorgänge rund um Ihren Versand synchronisiert.

Zustelloptionen

■ UPS Express Plus

Wenn Sie ganz sicher sein müssen, dass Ihre Sendung gleich zu Beginn des nächsten Arbeitstages ankommt ...

Wenn es entscheidend darauf ankommt, dann ist UPS Express Plus die richtige Lösung für Sie, denn diese Option beinhaltet die Zustellung mit Geld-zurück-Garantie² auf die Versandtarife am nächsten Morgen in den größeren Städten der EU¹ bis 8.30 Uhr ... Und damit Sie ganz sicher sein können, unterrichten wir Sie automatisch über die Zustellung Ihrer Sendung.

■ UPS Express

Wenn die Sendung am nächsten Morgen zugestellt werden muss – und zwar unbedingt ...

Wenn eine knappe Frist einzuhalten ist und Sie die Gewissheit haben möchten, dass die Sendung tatsächlich am nächsten Morgen zugestellt wird, wählen Sie UPS Express. Für die meisten Geschäftsadressen in der EU gilt eine Zustellung mit Geld-zurück-Garantie auf die Versandtarife². Die Sendungen werden entweder vor 10.30 Uhr, spätestens aber bis 12.00 Uhr zugestellt, je nach Bestimmungsort².

■ UPS Express Saver

Wenn Sie einfach sichergehen möchten, dass die Sendung morgen ankommt ...

Wenn Sie eine Zustellfrist einhalten

müssen, zugleich aber die Kosten so gering wie möglich halten wollen, sollten Sie UPS Express Saver zu Ihrer bevorzugten Versandoption machen – die perfekte Art und Weise, um überall in der EU Sendungen rasch und wirtschaftlich zustellen zu lassen. Wir bedienen alle Adressen in der EU¹, wobei die Zustellung der Sendungen mit Geld-zurück-Garantie auf die Versandtarife² an fast alle Geschäftsadressen am nächsten Tag erfolgt.

■ UPS Standard

Wenn es sich um weniger dringliche Sendungen handelt, Planung und Zuverlässigkeit jedoch für den Erfolg ausschlaggebend sind ...

Wenn die Sendung nicht ganz so dringend ist, Ihre Kunden und Sie aber dennoch vorausplanen müssen,

ist UPS Standard die richtige Lösung. Diese Option bietet die planmäßige Zustellung im gesamten Gebiet der EU sowie in anderen Ländern Europas². Die genauen Laufzeiten hängen von der jeweiligen Entfernung ab³.

■ UPS Worldwide Delivery

Noch mehr Zustelloptionen, damit Sie das Steuer fest in der Hand halten ...

Wenn Sie weltweite Zustelldienste benötigen, bietet UPS Ihnen – abhängig von Absende- und Bestimmungsort – eine Vielzahl von Optionen. Unsere Dienstleistungen sind weltweit verfügbar und beinhalten einen ausgezeichneten und garantierten Tür-zu-Tür-Service². So können Sie Tempo und Wirtschaftlichkeit in ein ausgewogenes Verhältnis setzen.

Und vergessen Sie nicht: Sollten Sie Ihre Ware zurückholen müssen oder die rasche Bezahlung der Ware wünschen – UPS bietet Ihnen Rückhol- und Nachnahmeservicearten im Rahmen sämtlicher für Europa geltender Versandoptionen.

Wohin geht die Sendung?	Wann muss die Sendung dort sein?	UPS Service
EU	Am nächsten Morgen vor 8.30 Uhr, mit Geld-zurück-Garantie ² .	UPS Express Plus ⁴
EU	Am nächsten Morgen vor 12.00 Uhr, mit Geld-zurück-Garantie ² .	UPS Express
EU	Am nächsten Tag innerhalb der üblichen Bürozeiten, mit Geld-zurück-Garantie ² .	UPS Express Saver ²
EU	Der exakte Zustelltermin hängt von der Entfernung ab.	UPS Standard
weltweit	Zu den meisten Bestimmungsorten binnen zweier Tage, mit Geld-zurück-Garantie ² .	UPS Express
weltweit	3 bis 7 Tage je nach Bestimmungsort.	UPS Expedited

¹ Mit Ausnahme Griechenlands.

² Auf der Website www.ups.com finden Sie weitere Angaben zu den genauen Laufzeiten, der Geld-zurück-Garantie, der Gebietsabdeckung und den Bedingungen.

³ Stellen Sie anhand der Laufzeitkarten auf der Website www.ups.com fest, an welchem Tag Ihre per UPS Standard oder UPS Expedited verschickte Sendung ankommt. Hier erhalten Sie eine unkomplizierte Übersicht über Gebietsabdeckung und Laufzeiten.

⁴ Diese Dienstleistung steht für ausgewählte Postleitzahlbereiche zur Verfügung, in denen eine Frühabholung möglich ist. Zur Information über die entsprechenden Bereiche verwenden Sie bitte das Regellaufzeiten-Tool auf der Website www.ups.com oder rufen Sie UPS an.

Kunden-Fallstudie

So wird UPS zu einem Bestandteil Ihrer Geschäftstätigkeit



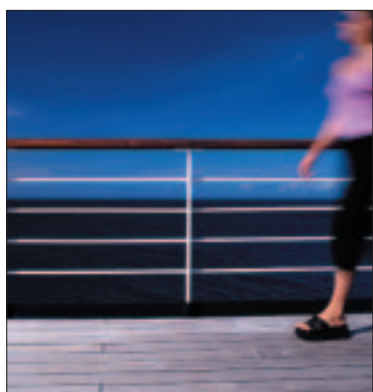
Abbildungen mit freundlicher Genehmigung von Cunard Line Ltd.

Viele von Ihnen sind wahrscheinlich schon einmal per Schiff gereist, nur wenige von Ihnen werden sich dabei viele Gedanken über dessen Bauweise gemacht haben.

Nehmen wir die Queen Mary 2 (QM2), die von Cunard in Auftrag gegeben wurde und im Januar 2004 auf Jungfernfahrt gehen soll. Der Bau dieses Kreuzfahrtschiffes wird gerade einmal zwei Jahre dauern, obwohl es sich um das größte Passagierschiff handelt, das jemals konzipiert wurde; es ist so lang wie 36 Busse, besteht aus 300.000 Metallplatten und sein Anstrich erfordert 250 Tonnen Farbe. Die hierfür erforderliche Versorgungskette (=Supply Chain) ist eine große Herausforderung – zumal in einem Bereich, in dem Logistikunternehmen bisher keine große Rolle gespielt haben.

■ Im Jahr 1997 war Alstom Marine, ein führendes französisches Schiffbauunternehmen, auf der Suche nach einem neuen Ansatz, um seine Werften auch weiterhin auszulasten. Mit einem ausgearbeiteten Plan und

einem definierten Ziel beauftragte das Unternehmen UPS bereits 1998 damit, ihm bei der Neuausrichtung der Versorgungskette im Bereich des Schiffbaus zu helfen. Die Logistikabteilung von UPS nahm die Herausforderung an, indem sie bewährte Prozesse aus dem Geschäftsbereich „Pakettransport“ auf dieses Projekt übertrug, um nicht nur ein Konzept zu entwerfen, sondern auch, um entlang dieses



Plans die visionären Logistikziele von Alstom zu verwirklichen.

In jüngster Zeit löste UPS Logistikprobleme in Bezug auf die QM2, indem das Unternehmen gleich von Anfang an das Ruder fest in die Hand nahm – natürlich nur im übertragenen Sinne. Anstatt es den Lieferanten zu überlassen, ihre Sendungen zur Werft zu befördern, was der üblichen, unkoordinierten Vorgehensweise entsprochen hätte, synchronisierte UPS den gesamten Prozess. Nahe der Werft wurden Lager errichtet, die neueste Supply-Chain-Technologie eingeführt und sämtliche Bewegungen von Gütern und Teilen gemanagt. UPS sorgte zusätzlich noch für das Tüpfelchen auf dem i, indem es auch die Abfallbeseitigung übernahm und auf diese Weise einen Beitrag für saubere und sichere Arbeitsplätze leistete.

Noch ungewöhnlicher war, dass UPS einen Schritt weiter ging und jede Stelle auf der QM2 kartierte und mit einem Barcode versah, sodass alle Lieferungen in der richtigen Reihenfolge zum

jeweiligen Montageort gebracht werden konnten. Diese Lösung sorgte für die korrekte und beschädigungsfreie Zustellung aller Lieferungen am richtigen Ort und zur richtigen Zeit und überdies für die Erstellung eines Zustellnachweises.

Dieses neuartige Vorgehen führte zu Veränderungen im Unternehmen Alstom, da es sich jetzt auf sein Kerngeschäft – den Schiffsbau – konzentrieren konnte. Nach dem Erfolg

üppige Ausstattung der prächtigen Räume, der Ballsäle und der exklusiven Kabinen wird zweifellos eine Atmosphäre von Exklusivität und Luxus erzeugen.

Enterprise & Art hatte Künstler in weit entfernt gelegenen Ländern wie Indien, Australien und China beauftragt und wandte sich an UPS, um den sicheren Transport von Vorschlägen, Skizzen und Zeichnungen, Verträgen, Probeabzügen usw. zu übernehmen. Mit Hilfe des UPS



des ersten Drei-Jahres-Plans hat sich die Produktionskapazität von Alstom von zwei auf sechs Schiffe pro Jahr gesteigert, während sich die Kosten um 30 Prozent verringert haben.

■ Ein weitere Facette des Leistungsspektrums von UPS im Rahmen des Baus der Queen Mary 2 ist der Transport von Kunstwerken im Auftrag des niederländischen Unternehmens Enterprise & Art, welches das Schiff mit mehr als 5.000 Kunstwerken auszustatten hatte. Mit 562 Originalen, die bei Künstlern in 16 Ländern in Auftrag gegeben wurden, dürfte die QM2 in Zukunft die größte schwimmende Kunstsammlung der Welt sein. Die

Rückholservice konnten die jeweiligen Eigentümer die zur Verfügung gestellten Gegenstände schnell zurückerhalten.

Derzeit sorgt UPS für den Transport der Serie von Giclee-Drucken, die von der Enterprise & Art-Druckerei hergestellt wurden, zum Künstler, damit dieser die Werke signiert, und anschließend zurück zu Enterprise & Art, wo sie gerahmt werden.

Wenn Sie sich also das nächste Mal an Bord eines Luxuskreuzfahrtschiffes befinden, sollten Sie es sich in Ihrer Kabine gemütlich machen und die dort ausgestellten Kunstwerke bewundern. Es könnte nämlich gut sein, dass Sie puren Luxus genießen, zugestellt von UPS!



Europäische Führungskräfte vereint durch ihre Unterschiede



Ob sie nun in Frankfurt, Madrid oder London leben – die Top-Manager Europas sind bezüglich der Aussichten für die Weltwirtschaft, die Zukunft der EU und die Vorteile des Binnenmarktes ganz ähnlicher Meinung... wenn es jedoch um Themen geht, die sich eher auf das eigene Land beziehen, zeigt sich schon bald das jeweilige nationale Erbe der Befragten. Der europäische Konsens stößt an seine Grenzen, wenn es um Gepflogenheiten beim Mittagessen, Pensionspläne und Unternehmensbeziehungen geht. Wo stehen Sie selbst? Finden Sie die Antwort in den Ergebnissen der Führungskräftebefragung, die wir in der 12. Ausgabe des UPS Europe Business Monitor zusammengefasst haben.

Zehn Jahre nach Maastricht

60 Prozent der führenden europäischen Top-Manager stimmen darin überein, dass sich von allen Initiativen im Rahmen des Binnenmarktes die Einführung des Euro auf die Wirtschaft am stärksten ausgewirkt hat. Am stärksten wurde diese Meinung von den Befragten in Deutschland, Belgien und Spanien vertreten. Wenn es jedoch darum geht, Kosten und Budget in Euro zu kalkulieren, fühlen sich nicht alle Wirtschaftsführer wohl. Während eine überwältigende Mehrheit von 79 Prozent der Befragten in den Niederlanden und von 75 Prozent der Befragten in Deutschland diese Umstellung mit Leichtigkeit vollzogen haben, bevorzugen es 45 Prozent der Befragten in Spanien und 36 Prozent der Befragten in Italien nach wie vor, in Peseten bzw. Lire zu rechnen!

Mehr europäische Integration...?

Überrascht es uns wirklich, dass nationale und kulturelle Unterschiede nach wie vor ausschlaggebend sind, wenn es darum geht, die bevorzugten Geschäftspartner zu nennen? Auf die Frage, mit welchen Unternehmen es am einfachsten sei, Geschäfte zu machen, nannten die europäischen Manager Deutschland an erster Stelle (37 Prozent aller Befragten).

Die spanischen und niederländischen Führungspersönlichkeiten haben hierzu eine besonders positive Meinung, denn 59 Prozent der Befragten in beiden Ländern setzten deutsche Unternehmen an die Spitze der Liste. Wie sich außerdem zeigte, stehen Unternehmen in Großbritannien an zweiter Stelle der Beliebtheitskala; sie wurden insbesondere von den Befragten in den Niederlanden (52 Prozent) und in Deutschland (36 Prozent) favorisiert.

Wenn es jedoch um die Beantwortung der Frage geht, in welchem Land die schwierigsten Geschäftspartner zu finden seien, zeigen sich die alten nationalen Gegensätze. Unternehmen in Frankreich gelten insgesamt als die schwierigsten Geschäftspartner (28 Prozent der Befragten). Diese Auffassung wird insbesondere von niederländischen und britischen Managern (54 bzw. 51 Prozent) geteilt. Umgekehrt sind 37 Prozent der französischen Spitzenmanager der Meinung, dass Unternehmen in Großbritannien schwierige Geschäftspartner seien.

Guten Appetit!



Gleich und gleich gesellt sich gern ... auch beim Mittagessen. Insgesamt nimmt ein großer Teil der europäischen Führungskräfte das

Mittagessen am liebsten in der Firmenkantine ein (40 Prozent) – von dieser Möglichkeit machen besonders gerne niederländische (69 Prozent) und deutsche Manager (62 Prozent) Gebrauch. Hingegen bevorzugen es die Manager in Frankreich, Italien und Spanien, das eigene Büro zum Essen zu verlassen, wobei für die spanischen Manager ein gutes Mittagessen zu Hause besonders wichtig ist. Keine Gaumenfreuden gibt es allerdings für die Manager in Großbritannien: 63 Prozent der Befragten essen am Schreibtisch zu Mittag, wobei sie sich entweder über die neuesten Nachrichten

oder über persönliche Angelegenheiten informieren oder – schlimmer noch – einfach weiterarbeiten!

Für jeden kommt der Zeitpunkt, an dem er in Rente geht ... oder auch nicht

Freuen sich die europäischen Führungskräfte auf ihren Ruhestand, wenn es so weit ist? Dies war bei weniger als einem Drittel der Befragten der Fall und die Mehrzahl hatte sogar ganz andere Pläne! Die meisten Manager in Großbritannien (70 Prozent) würden gerne früh in Rente gehen, und 38 Prozent von ihnen planen dies tatsächlich, während in Italien 34 Prozent der Befragten auch nach Erreichen des Rentenalters weiterarbeiten wollen... In Spanien würden gerne 40 Prozent dem Beispiel ihrer britischen Kollegen folgen und früh in Rente gehen, sie befürchten jedoch, dass dies nicht möglich sein wird.

Und Sie... teilen Sie die Ansichten Ihrer Landsleute? Wenn Sie mehr über diese und andere Ergebnisse wissen möchten, die wir für die neueste Ausgabe des UPS Europe Business Monitor zusammengetragen haben, besuchen Sie uns unter www.ebm.ups.com.

Über die Führungskräftebefragung:

Im Rahmen der jährlichen Erhebungen für den UPS Europe Business Monitor werden etwa 1.500 Führungskräfte aus den europäischen Top-15.000-Unternehmen befragt. Dieses Ranking erfolgt nach Umsatz; an der Umfrage beteiligt sind Belgien, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien, die Niederlande und Spanien. Alle Befragten haben Positionen auf Vorstandsebene inne. Der durchschnittliche Umsatz der Unternehmen, in denen die Befragten tätig sind, belief sich im Jahr 2002 auf 1,66 Milliarden Euro, und die durchschnittliche Anzahl der Beschäftigten je Unternehmen betrug 3.600.

Fortsetzung der Rubrik

„Frage und Antwort“ von der ersten Seite

Die Laufzeit bestimmen Sie!

Frage: Was ist, wenn ich keine Ahnung von Ein- und Ausfuhrbestimmungen habe?

Antwort: UPS ist stets über die jüngsten Änderungen der Ein- und Ausfuhrregelungen informiert und kann Sie beraten, wenn Sie Fragen bezüglich Ihrer Sendungen haben. Andere Organisationen wie Ihre örtliche Handelskammer, das Zollamt usw. sind ebenfalls gute Informationsquellen.

Frage: Wie kann ich den Prozess vereinfachen und dafür sorgen, dass ich bei Zöllen, Steuern und Abgaben keine böse Überraschung erlebe?

Antwort: Wir haben hoch qualifizierte Sachbearbeiter, die für die Zollabfertigung zuständig sind. Sie kümmern sich um alle schwierigen Fragen und sorgen für die exakte Berechnung aller Zölle, Steuern und Abgaben für alle Sendungen, die Sie verschicken oder empfangen – vorausgesetzt, dass die Informationen, die Sie uns übermitteln, korrekt und vollständig sind.

Ob Sie also hochwertige Waren, ein Standardproduktangebot oder an regelmäßige Destinationen versenden: Wir können den Versand für Sie noch schneller und einfacher erledigen, wenn Sie uns vorab einige wenige Informationen zur Verfügung stellen. Wenn Sie beispielsweise regelmäßig Sendungen an einen Stammkunden verschicken oder regelmäßig Sendungen von einem festen Lieferanten erhalten und uns die entsprechenden Angaben im Voraus mitteilen, können wir ein Rechnungsverfahren für die Zollgebühren einrichten, wodurch die Einziehung von Nachnahmen überflüssig wird.

Sofern Sie regelmäßig dieselbe Produktpalette verschicken oder über eine Liste mit Standardprodukten verfügen, können wir häufig den entsprechenden Tarif / Zoll im Voraus berechnen. Wir geben diese Zahlen in unser System ein und jedes Mal, wenn Sie eine Sendung durch UPS befördern lassen, greifen wir automatisch hierauf zurück.

Wir können außerdem genau erfassen, welche Art der Zollabfertigung Sie bevorzugen – so können wir Ihren Auftrag noch schneller ausführen. Ob es sich um Unternehmen der New Economy oder traditioneller Wirtschaftszweige handelt – wir haben immer die Kapazitäten, um auch Ihren Bedarf an Zollabwicklungen zu befriedigen; je mehr Informationen wir von Ihnen bekommen, desto besser ist unser Service für Sie.

Frage: Wie verhindert UPS Verzögerungen bei der Zollabfertigung?

Antwort: Sobald wir die erforderlichen Ausfuhrdokumente von Ihnen erhalten haben (die Ihre Sendung begleiten sollten), übermitteln wir die Daten der zollpflichtigen Sendungen an die entsprechende Zollbehörde. Dies geschieht zumeist auf elektronischem Wege und bevor die Waren im Bestimmungsland ankommen. Folglich überwachen wir nicht nur den Status Ihrer Sendungen Schritt für Schritt und mit Hilfe unserer Sendungsverfolgungssysteme, sondern wir übermitteln auch alle erforderlichen Informationen über diese Sendungen an den Zoll und an unsere Niederlassung im Bestimmungsland, damit es nicht zu unnötigen Verzögerungen bei der Abfertigung kommt.

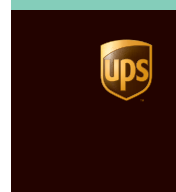
Frage: Es ist eigentlich doch klar, für welche Länder Ausfuhrdokumente benötigt werden, oder?

Antwort: Ja, in der Regel schon. Allerdings gibt es einige kleinere Gebiete (die innerhalb der EU gelegen sind oder zu einem Mitgliedstaat der EU gehören), für die ebenfalls Ausfuhrdokumente erforderlich sind, was jedoch häufig übersehen wird. Schauen Sie sich die nachstehende Auflistung an und notieren Sie sich die Bestimmungsorte, für die im Fall ein- bzw. ausgehender Sendungen Ausfuhrunterlagen erforderlich sind. Diese Orte sind häufig nicht als Orte bekannt, die eine Exportdokumentation erfordern.

BESTIMMUNGSRORTE, FÜR DIE AUSFUHRDOKUMENTE ERFORDERLICH SIND (diese werden häufig übersehen)		
Bestimmungsort	Hohheitsgebiet	Postleitzahlbereich
Ahvenanmaa / Åland	Finnland	22100-22950
Andorra	Frankreich, Spanien	keine Postleitzahlen
Büdingen	Deutschland	78263, 78266
Campione d'Italia	Italien	22060
Ceuta	Spanien	51000-51009
Faröer-Inseln	Dänemark	3800-3899
Französisch-Guyana	Frankreich	97300-97399
Gibraltar	Großbritannien	keine Postleitzahlen
Grönland	Dänemark	3900-3999
Guadeloupe	Frankreich	97100-97199
Guernsey	Großbritannien	GY1-8
Jersey	Großbritannien	JE
Kanarische Inseln	Spanien	35000-35999 38000-38999
Livigno	Italien	23030
Martinique	Frankreich	97200-97299
Melilla	Spanien	52000-52009
Reunion	Frankreich	97400-97499
San Marino	Italien	47031 47890-47899
Vatikanstadt	Italien	00120

Und denken Sie daran... sofern Sie UPS OnLine™ WorldShip™, unsere kostenlose Versandsoftware, benutzen, werden Ihnen die Informationen, die für die Erstellung der Ausfuhrrechnung erforderlich sind, automatisch angezeigt. Anschließend generiert das Programm die Rechnung für Sie.

Wir würden uns freuen, von Ihnen zu hören!



Denken Sie daran – dieser Newsletter ist speziell an SIE gerichtet! Ihre Meinung ist uns wichtig und wir würden uns freuen, wenn Sie uns sagen, was Sie von UPS Forum halten. Haben Sie Vorschläge oder möchten Sie uns etwas berichten (sei es ernsthaft oder humorvoll)? Unsere Adresse lautet tellus@upsforum.com. Sollten Sie ferner weitere Personen kennen, die UPS Forum regelmäßig beziehen möchten, nennen Sie uns deren Anschrift, und wir sorgen dafür, dass sie keine Ausgabe verpassen!

Deutschland: United Parcel Service Deutschland Inc. & Co. OHG, Görtzler Str. 1, 41460 Neuss Tel.: 0800 8826630 Fax: 02131-947.2222 Österreich: United Parcel Service Speditionsges.mBH Cargo Nord, Objekt 1 Postfach 124 1300 Flughafen-Wien Tel.: 0810 006630 Schweiz: UPS United Parcel Service (Schweiz) P.O.Box 155 4030 Basel Flughafen Tel.: 0800 55 88 33
UPS Forum wird mehrmals im Jahr von UPS für die Führungskräfte von Unternehmen veröffentlicht, die in Europa, dem Nahen Osten und Afrika tätig sind. Jegliche Form der Wiedergabe von UPS Forum ist ohne schriftliche Genehmigung wieder ganz noch auszugsweise gestattet. Zitierte Personen bzw. Veröffentlichungen, aus denen zitiert wird, sowie Gastbeiträge stellen nicht notwendigerweise die Meinung des Unternehmens UPS dar. Fragen und Anmerkungen unserer Leser sind uns herzlich willkommen. Die Postanschrift lautet: Forum Editor, UPS Europe S.A./N.V., 5 Avenue Ariane, 1200 Brüssel, Belgien.