

www.ups.com

Die neuesten Nachrichten und Informationen von UPS-Sommer 2001

# UPS China Express – wir weiten unser globales Netzwerk mit einer neuen Direktverbindung nach China aus

Unsere neuen Direktflüge nach China sind ein "wettbewerbsfähiger und schneller Luftweg, der Unternehmen verbindet, den weltweiten Handel erleichtert, Arbeitsplätze schafft und die Laufzeiten für hochwertige Güter verkürzt." So beschreibt Jim Kelly, Vorstandsvorsitzender und Chief Executive Officer von UPS, die neuen UPS Flugrechte nach China.

Seit dem 11. Januar diesen Jahres besitzt UPS die Flugrechte nach China. Vom 1. April 2001 an fliegen UPS Transportflugzeuge an sechs Tagen in der Woche direkt von den USA nach China.

"China hat sich zu einem der wichtigsten Märkte für Express Dienstleistungen weltweit entwickelt. Die neuen Flugrechte sind wichtig für UPS, denn dadurch können wir unseren Kunden die notwendige Flexibilität und Kapazität bieten, um ihr Geschäft in dieser bedeutenden Region ausbauen zu können", so Kelly weiter.

Diese neue Flugroute ist für UPS Kunden in der ganzen Welt wichtig. Denn damit sind wir in der Lage, für China die gleichen Serviceleistungen anzubieten wie für andere asiatische Märkte.



**UPS will in China das führende Transport- und Logistikunternehmen werden.**

■ **Der neue Direktservice**

Erstmals seit der Zeit vor dem zweiten Weltkrieg hat die Volksrepublik China eine neue Genehmigung zur Beförderung von Luftfracht erteilt. UPS ist bisher die einzige US-amerikanische Frachtfluggesellschaft, die China Non-Stop von den USA aus anfliegt.

■ **Was bedeutet das für die UPS Kunden in Europa?**

Ende des vergangenen Jahres haben wir unseren Asien-Service verbessert und unser Flugangebot um einen täglichen Flug von Köln nach Taipeh erweitert. Durch die neue direkte Route von den USA verfügen wir nun über einen alternativen Weg nach China. Gleichzeitig – und das ist noch wichtiger – können wir unsere Präsenz und unsere Verbindungen in diesem wichtigen Markt weiter ausbauen.

■ **UPS Aktivitäten in China**

In China arbeiten wir seit 13 Jahren in einer Partnerschaft mit Sinotrans zusammen. Durch dieses Joint Venture mit Büros in Peking, Guangzhou, Shanghai und dem Sinotrans-Netzwerk, das sich über das gesamte übrige Land erstreckt, sind wir in der Lage, 120 Städte in China zu erreichen.

Zum Ausbau der geschäftlichen Aktivitäten in China werden wir unsere Infrastruktur erweitern. Es gibt bereits konkrete Pläne, die Zahl der größeren Städte in China, in denen wir unter dem Namen UPS zustellen, auf 40 zu erhöhen. Zusätzlich werden wir drei neue Repräsentanzen in Qingdao, Shenzhen und Amoy einrichten.

**Bis Ende des Jahres planen wir, an jede Adresse in China zuzustellen.**

■ **Neue Geschäftsmöglichkeiten für europäische Unternehmen in Asien**

In den vergangenen beiden Jahrzehnten hat UPS viel in seine Aktivitäten in China und in sein Asien-Netzwerk investiert. Durch die Möglichkeit, China direkt an unser Asien-Netzwerk anzuschließen, wird das weltweite UPS Netzwerk perfektioniert. Europäische Unternehmen, die in China expandieren wollen – sei es durch Export oder durch Investitionen – können so noch besser die Möglichkeiten nutzen, welche die wirtschaftliche Öffnung Chinas bietet. Pascal Lamy, Außenhandelsbeauftragter der Europäischen Kommission, meint dazu: **"Die EU arbeitet in Partnerschaft mit China und will ihre Erfahrungen innerhalb der WTO teilen, um China im Rahmen ihrer Möglichkeiten bei den Umstellungen zu helfen, die das Land im Zuge seiner fortlaufenden wirtschaftlichen Veränderungen durchführen und zementieren muss."**

■ **Chinas Aufnahme in die WTO**

China ist für viele Branchen ein wichtiger Produktionsstandort und gleichzeitig der wachstumsstärkste Markt der Welt. Jetzt bereitet sich das Land auf die Aufnahme in die Welthandelsorganisation gegen Ende des Jahres vor, und UPS nimmt als weltweiter Partner des Handels eine zunehmend wichtige Rolle in Chinas Bemühungen um wirtschaftliche Veränderungen ein. Es wird erwartet, dass durch die bevorstehende Aufnahme Chinas der Zugang zum chinesischen Markt und zu einer Bevölkerung von mehr als 1,2 Milliarden Menschen für europäische Unternehmen deutlich erleichtert wird. Die Kosten für Exporte nach China werden sinken, denn man darf eine deutliche Reduzierung der Zölle und Handelshemmnisse erwarten. Durch ein attraktiveres und berechenbares unternehmerisches Umfeld wird der Anreiz für Investitionen in China weiter steigen.

■ **Die Zukunft: Handel mit China**

Fünfzehn Prozent der chinesischen Importe und Exporte entfallen derzeit auf die EU. Nach unseren Erwartungen wird der Handel mit der wirtschaftlichen Öffnung Chinas deutlich zunehmen. Wahrscheinlich wird sich auch die Palette der Produkte ändern, die zwischen den beiden Regionen ausgetauscht werden. Deshalb wird nicht mehr nur einfache Luftfracht transportiert – es werden zunehmend auch höherwertige Waren befördert, die oft schnellere, zeitdefinierte Express Dienstleistungen erfordern.



## VORSICHT - GEFAHRGUT

Unternehmen sollten die Transportvorschriften für Gefahrgüter und ihre Pflichten in diesem Bereich genau kennen. In diesem Beitrag möchten wir deshalb wichtige Fragen klären, die bisher vielleicht für Verwirrung gesorgt haben.

Gefahrgüter werden definiert als Gegenstände oder Stoffe, die beim Transport ein beträchtliches Risiko für Gesundheit, Sicherheit oder Eigentum darstellen können. Sie werden nach detaillierten Kriterien klassifiziert, die in verschiedenen Versandvorschriften festgelegt sind.

UPS hält sich an die Transportvorschriften der internationalen Vereinigung der Luftfahrtgesellschaften IATA sowie europäische und nationale Regelungen und transportiert grundsätzlich sowohl national als auch international kein Gefahrgut.



Unternehmen, die Gefahrgut ohne die entsprechende Kennzeichnung, Dokumentation und Verpackung befördern, drohen erhebliche finanzielle und rechtliche Strafen.

Um Ihnen zu helfen, diese Vorschriften einzuhalten, geben wir Ihnen in der Rubrik „Fragen und Antworten“ auf Seite 4 weitere wichtige Informationen zu diesem Thema.

### Service News

**Surfen im Internet – à la UPS!**

Klicken Sie auf den Quick Cost Calculator, um Versandtarife online zu errechnen.

**UPS Europe Business Monitor**

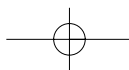
Gehen Sie auf Seite 3 und lesen Sie selbst, wie sich die moderne Technik auf die europäische Geschäftswelt auswirkt.

**Gefahrgut!**

UPS beantwortet Fragen zum Transport von Gefahrgut auf Seite 4.

**Serviceoptionen**

Sie haben die Wahl zwischen zeitdefinierten Serviceoptionen. Mehr erfahren Sie auf Seite 4.





## Kurzmeldungen

### UPS übernimmt MAIL BOXES ETC

UPS hat MAIL BOXES ETC (MBE), das weltweit größte Franchise-Unternehmen für unabhängig geführte Geschäfts-, Kommunikations- und Versandzentren übernommen.



Durch die Eingliederung von MBE in die UPS Strukturen schafft UPS die Grundlage für die Weiterentwicklung neuer Dienstleistungen für kleine Unternehmen sowie Firmen in den Bereichen E-Commerce und Finanzdienstleistungen. Darüber hinaus festigt UPS seine Kontakte zu einer wachsenden Zahl von Kunden aus dem Einzelhandelssegment, zu SOHO\*-Kunden und Endverbrauchern mit Internetanschluss.

MBE verfügt über 4.300 Zentren, darunter 900 in weltweit 29 Ländern. Weitere Informationen erhalten Sie auf der Website von MBE unter [www.mbe.com](http://www.mbe.com).

\*SOHO: Small-Offices/Home Offices

### UPS zum 18. Mal in Folge angesehenstes Unternehmen in Amerika \*\*

Das Fortune Magazine hat UPS im Bereich Post, Paket und Fracht erneut und inzwischen schon zum 18. Mal hintereinander zu Amerikas angesehensten Unternehmen des Jahres gewählt.

Fortune hat im Rahmen einer Umfrage 10.000 Führungskräfte, Vorstandsmitglieder und Analysten, eine Rangliste mit Amerikas besten Unternehmen aufzustellen. Das Ergebnis ist nach Auskunft der Zeitschrift ein nach Branchen geordnetes "Who is Who" der amerikanischen Unternehmen mit dem besten Ruf. Bereits im vergangenen Herbst wurde UPS bei einer ähnlichen Umfrage zum dritten Mal hintereinander in seiner Branche zum "angesehensten Unternehmen der Welt" gewählt. Zudem wurde UPS von Fortune zum ersten Mal in die branchenunabhängige Liste der 25 besten Unternehmen aufgenommen. Damit werden Unternehmen für ihre beispielhafte weltweite Führungsposition ausgezeichnet.

### UPS erwirbt durch die Übernahme von FRITZ COMPANIES INC zusätzliches Know-How im Bereich Frachttransport

UPS hat die Übernahme von Fritz Companies Inc., eines der weltweit führenden Unternehmen für Frachttransporte, Zollabwicklung und Logistik, abgeschlossen. Durch diese Akquisition wird UPS über noch mehr Flexibilität bei der Bereitstellung einer breiten Palette integrierter Transportdienstleistungen aller Art, vom kleinen Päckchen bis hin zu Fracht, verfügen.

## UPS im Internet

# UPS OnLine® Tools

Wenn Sie die UPS OnLine® Tools in Ihre E-Commerce-Website integrieren, können Ihre Kunden direkt auf Ihrer Site einkaufen, den Versand vorbereiten und Sendungen verfolgen – alles aus einer Hand. Das vereinfacht die Abwicklung Ihres elektronischen Handels entscheidend. Und Ihre Kunden haben einen zusätzlichen Grund, Ihre Website zu besuchen und bei Ihnen einzukaufen.

Mit den UPS OnLine® Tools haben Sie eine Vielzahl von Möglichkeiten bei der Einbindung und kundenspezifischen Anpassung von Versandfunktionen innerhalb des E-Commerce. UPS OnLine® Tools sind Anwendungsprogramm-Schnittstellen (API's), die Ihnen kostenlos sowohl im HTML- als auch im Data-Streaming-Format zum Herunter-laden zur Verfügung stehen. Zusätzlich bieten wir Ihnen einen Kundensupport via E-Mail.

Zur Zeit stehen unseren Kunden in Europa folgende Tools zur Verfügung:

#### ■ UPS Tracking:

Mit diesem Tool können Ihre Kunden die Lieferungen direkt von Ihrer Website aus verfolgen – auch über Ihre eigene Referenz- oder Auftragsnummer. Gleichzeitig können Ihre Mitarbeiter diese Funktionen über Intranet nutzen.

#### ■ UPS Signature Tracking:

Binden Sie dieses UPS OnLine® Tool überall dort in Ihre internen Systeme ein, wo eine Zustellbestätigung einschließlich einer digitalen Unterschrift des Empfängers und die detaillierte Lieferadresse erforderlich ist.

#### ■ UPS Shipping:

Installieren Sie das internetbasierte Versandsystem von UPS auf den Rechnern Ihrer Mitarbeiter. Dieses System kann in Ihre eigenen internen Systeme oder in Ihr Intranet eingebunden werden, so dass Ihre Mitarbeiter, unabhängig davon, ob sie sich im Büro aufhalten oder unterwegs sind, die notwendigen Versandunterlagen erstellen können.

#### ■ UPS Rates & Service Selection:

Mit dieser Funktionalität werden alle Servicearten von UPS und die Tarife direkt auf Ihrer Website angezeigt. Dadurch können Ihre Kunden flexibel die Versanddienstleistung auswählen, die ihrem Bedarf und Budget am besten entspricht.

#### In Kürze werden erhältlich sein:

#### ■ UPS Laufzeiten:

Mit diesem Tool sind Ihre Kunden jederzeit genau darüber informiert, an welchem Tag und bis zu welcher Uhrzeit Ihre Sendung zugestellt wird.

#### ■ UPS Adressüberprüfung:

Durch dieses sehr nützliche OnLine® Tool,



das automatisch Stadt, Telefonvorwahl und Postleitzahl abgleicht, können Sie die Zahl der Fehler bei Versand- und Rechnungsadressen deutlich reduzieren.

#### Diese Vorteile bietet Ihnen die Einbindung der UPS OnLine® Tools:

**Verbesserung Ihres Kundendienstes:** Sie können Fehler direkt bei der Eingabe korrigieren, unterschiedliche Servicearten und kundenspezifische Referenznummern für die Sendungsverfolgung anbieten.

#### Erweiterung Ihrer Website um neue Funktionen:

Digitalisieren Sie Ihren gesamten Versandprozess und ermöglichen Sie den Online-Kunden, von ein und demselben Punkt aus – nämlich Ihrer Website – einzukaufen, den Versand zu veranlassen und die Sendung zu verfolgen.

#### Ihre Kunden verbringen mehr Zeit auf Ihrer Website:

Ein hoher Komfort sorgt dafür, dass Ihre Kunden wieder auf Ihre Website zurückkehren und dort mehr Zeit verbringen, denn mit der UPS OnLine® Unterstützung haben Ihre Kunden selbst die Auswahl über die beste Versandmöglichkeit. Dies führt unter Umständen zu Spontankäufen und eröffnet Möglichkeiten im Marketing-Bereich.

#### Reduzierung der Kosten:

Machen Sie Ihren Versand effizienter, reduzieren Sie die Zahl der Rücksendungen und der telefonischen Rückfragen Ihrer Kunden und verhindern Sie Fehler bei der Eingabe von Bestellungen. Mit den UPS Tracking Tools sind Sie in der Lage, eine Lieferung zu bestätigen. Zugleich können Sie die Rechnungs-Außenstände reduzieren.

#### Interne Flexibilität:

Integrieren Sie unsere OnLine® Tools in Ihre

internen Systeme, so dass Ihre Mitarbeiter von jedem Ort den Versand veranlassen und verfolgen können.

#### Die richtigen Werkzeuge für effektives Arbeiten:

#### Leicht zu implementieren:

Die UPS OnLine® Tools sind hoch entwickelt und lassen sich zugleich problemlos in Websites und Enterprise-Anwendungen integrieren.

#### Plattformunabhängig:

Ganz egal, welches Betriebssystem Sie haben – UPS OnLine® Tools arbeiten auf jeder Plattform, die HTTP unterstützt.

#### Flexibel und anpassungsfähig:

Die Tools sind äußerst flexibel und unterstützen sowohl Internet Storefronts als auch Enterprise-Anwendungen.

#### Umfassende Unterstützung:

UPS bietet Ihnen umfassende Unterstützung. Unser Technikteam liefert Ihnen sowohl die Dokumentation als auch die Hilfestellung, die Sie benötigen, um die Tools erfolgreich zu implementieren.

#### Wo erhalte ich die Tools?

Um UPS OnLine™ Tracking herunterzuladen und in Ihre Website zu integrieren, rufen Sie die entsprechende Seite für Ihr Land unter [www.ups.com](http://www.ups.com) auf und klicken auf den Abschnitt E-Business. Dort erhalten Sie alles, was Sie brauchen.

Wenn Sie sich dafür interessieren, UPS Signature Tracking, UPS Shipping und Rating Tools in Ihre Website zu integrieren, senden Sie eine E-Mail an:

[tellus@upsforum.com](mailto:tellus@upsforum.com).

Wir werden dann Kontakt zu Ihnen aufnehmen.

## Das UPS Tool Quick Cost Calculator jetzt im Internet auf der UPS Website Ihres Landes

Rufen Sie die UPS Seite Ihres Landes unter [www.ups.com](http://www.ups.com) auf und sehen Sie sich das neueste interaktive Tool von UPS an.



Mit dem UPS Quick Cost Calculator können Sie direkt online die Versandkosten für einzelne Pakete und Dokumente oder für Mehrpaket-Sendungen\* ermitteln. Sie möchten wissen, wieviel es kostet, mit UPS Express ein 10 kg schweres Paket von Ihrem Büro aus nach Mailand oder ein Dokument nach New York zu verschicken? Kein Problem: Geben Sie einfach die Postleitzahl des Ausgangs- und des Bestimmungsortes und ihre Versanddaten ein, und die Kosten für den von Ihnen gewählten Service werden direkt angezeigt. Sie brauchen nicht mehr bei der UPS Kundendienstabteilung anzurufen oder in der Service- und Tariftabelle nachzublättern. Die Kosten werden in der Währung des Ausgangslandes und übersichtlich in einer Tabelle aufgeführt.



Klicken Sie unter [www.ups.com](http://www.ups.com) auf das Symbol "Laufzeiten". Dann wird auf Grundlage der Postleitzahlen ermittelt, bis zu welchem Tag und zu welcher Uhrzeit die Zustellung mit der jeweiligen Serviceoption möglich ist.

\*Die Kosten werden für den Versand von bis zu fünf Paketen angegeben. Die Preisangaben entsprechen den jeweils letzten veröffentlichten Tarifen von UPS.

# UPS bietet über eine Kooperation mit Texaco eine neue Möglichkeit für E-Lieferungen an

Durch E-Commerce und den Handel über das Internet sind ein ganz neues Kaufverhalten und neue Kundenbedürfnisse entstanden. Während Einkauf, Bestellung und Bezahlung dabei in einer virtuellen Umgebung stattfinden, erfolgt die Lieferung der Ware nach wie vor über herkömmliche Kanäle.

Um den Online-Käufern dabei mehr Flexibilität zu bieten und das Angebot an Liefermöglichkeiten zu erhöhen, testet UPS in Kooperation mit Texaco in den Benelux-Staaten ein vollkommen neues, innovatives Lieferkonzept.

Über das System RelayStar® können E-Commerce Händler diese neue, alternative Liefermöglichkeit auf ihrer Website anbieten. UPS Kunden, die über eine Online-Präsenz verfügen, können ihren Kunden mit diesem System die Möglichkeit geben, sich ihre Sendungen zur nächstgelegenen Texaco-Tankstelle liefern zu lassen\*.

Mit dem Tankstellen-Suchsystem RelayStar® und den Serviceleistungen von UPS bieten sich sowohl für den Handel als auch für den Verbraucher klare Vorteile:

■ Höhere Kundenzufriedenheit, da die Kunden beim Online-Kauf unter günstigen und bequemen Liefermöglichkeiten wählen können.

■ Auftragstransparenz, weil die E-Commerce-Händler die moderne UPS Technologie zur Verfolgung von Sendungen in ihre eigene Website integrieren können. So können die Kunden den Status ihrer Sendung sofort online abfragen. Damit wird den Verbrauchern mehr Komfort beim Versand geboten und die Anzahl der Anrufe in den Kundenserviceabteilungen wird reduziert.

■ Neue Kunden, denn es wird eine Lösung für Kunden angeboten, die bisher von einer Nutzung des Internet für ihre Einkäufe absehen, weil sie die Ware zu Hause nicht in Empfang nehmen können.



#### Wie funktioniert RelayStar®?

■ Die Kunden geben auf der Website des E-Commerce-Händlers ihre Bestellung auf und wählen die Lieferung per UPS an einen RelayStar®-Standort. Sie lassen sich die Texaco-Tankstelle anzeigen, von der sie die Sendung abholen möchten.

■ Eine Auftragsbestätigung geht zusammen mit der UPS Tracking-Nummer für die Online-Verfolgung der Sendung per E-Mail an den Kunden.

■ UPS holt die Waren vom E-Commerce-Händler ab und liefert die Sendung an der gewünschten Texaco-Tankstelle ab. Mit ihren Handcomputern erfassen die UPS Fahrer die Lieferinformationen.

■ Der Kunde erhält per E-Mail (zukünftig auch per SMS auf dem Mobiltelefon) eine Nachricht über die Ankunft der Sendung und seine UPS Tracking-Nummer, die er bei Abholung seiner Sendung von der Texaco-Tankstelle angeben muss.

■ Die Sendung kann innerhalb von 14 Tagen von der angegebenen Texaco-Tankstelle abgeholt werden, danach wird sie automatisch an den E-Commerce-Händler zurückgeschickt.

Die Verbindung der Dienstleistungen von UPS mit RelayStar® ist eine innovative Lösung für E-Commerce-Händler und deren Kunden.\* Wenn Sie weitere Informationen wünschen, schicken Sie uns bitte eine E-Mail unter [tellus@upsforum.com](mailto:tellus@upsforum.com).

\*Zur Zeit nur in den Beneluxländern und Großbritannien.

**"Nach unserer Einschätzung besteht beim Online-Käufer heute ein erheblicher Bedarf an alternativen Liefermöglichkeiten. Diese Lösung ist für den sehr beschäftigten Online-Käufer äußerst komfortabel!"**

Michael White,  
UPS Technology Marketing Manager

UPS Gast

Dies ist der zweite Teil der Studie UPS Europe Business Monitor, die bereits zum 10. Mal durchgeführt wurde, kommentiert von Douglas McWilliams, CEO des Centre for Economics and Business Research. Der Autor geht auf einige allgemeinere Fragen ein, verfolgt die wichtigsten Trends und untersucht die Frage, wie sich Einstellungen und Gewohnheiten der europäischen Führungskräfte gewandelt haben. Er erläutert, wie die Unternehmen den raschen technologischen Wandel bewältigen. Und er findet heraus, dass wir zwar immer mehr zu Europäern werden, aber nach wie vor Loyalität und Vorlieben für unser eigenes Land zeigen.



# Sind wir wirklich schon Europäer?

## Der zweite Teil unserer Studie UPS Europe Business Monitor

Die 90er Jahre waren geprägt von einem raschen Wandel. Das Tempo in der Geschäftswelt hat sich spürbar erhöht. Nach Handys, E-Mail und Laptops kamen nun Hot Desking und die Telearbeit. Im Beruf wurde immer mehr Flexibilität erwartet und Stress wurde fast schon als Grundvoraussetzung für den persönlichen Erfolg angesehen.

Heute sind moderne Technologien zum Schlüssel für ein erfolgreiches Geschäft geworden. Im Jahre 1997 war man noch besorgt darüber – besonders in Italien – dass die neuen Kommunikationstechnologien nicht ausreichend genutzt würden. Obwohl fast alle italienischen Unternehmen eine eigene Website hatten, hielt man das Internet im Marketing für unwichtig. Im Jahr 1998 nutzte die Mehrheit der europäischen Führungs-

kräfte E-Mail und das Internet – allerdings nur, um sich zu informieren. Aber bereits im Jahre 2000 wickelten ein Fünftel der befragten Unternehmen Geschäfte über das Internet ab. Großbritannien und Deutschland gelten im E-Business in Europa als Vorreiter. Im Jahre 2000 sahen 30% der Befragten Großbritannien und 28% Deutschland als führend in diesem Bereich an. Auf die Frage, in welchem Land man am besten ein E-Business aufbauen könnte, entschieden sich wiederum 28% für Großbritannien und 13% für Deutschland. Die meisten der interviewten Führungskräfte berichten, dass ihr Unternehmen die Strategie bereits geändert hat, um die neuen Herausforderungen im E-Business anzunehmen. Dennoch sehen 58% den Start-Up Boom der neuen dot.com Firmen als ein Phänomen, das nur einige Wenige überleben werden.

In immer mehr europäischen Unternehmen werden E-Business und die Kommunikation per E-Mail inzwischen für unverzichtbar gehalten. Noch 1999 erhielt ein Manager in Europa im Durchschnitt nur 17 E-Mails pro Tag – aber schon ein Jahr später stieg die Anzahl der E-Mails auf 27. Heute erhalten 12% der Führungskräfte in Europa bereits mehr als 50 E-Mails pro Tag.

### Was europäische Führungskräfte voneinander denken?

Die Deutschen werden noch immer als diejenigen wahrgenommen, die am härtesten arbeiten (obwohl der Arbeitstag eines normalen Angestellten in Deutschland einer der kürzesten in Europa ist). Man meint auch, dass in Deutschland am meisten verdient wird (obgleich britische leitende Angestellte oft besser bezahlt werden). Laut Umfrage gönnen sich die Italiener und Spanier am wenigsten Urlaub. Britische Führungskräfte verbringen im europäischen Durchschnitt am häufigsten ihre Nächte auf Geschäftsreisen. Auf die Frage, in welcher Stadt sich Europas Manager am liebsten treffen möchten, war Paris die eindeutige Antwort.

### Wo lebt es sich am besten?

Laut der Studie halten besonders die Befragten aus Deutschland und Großbritannien die Italiener für die zufriedensten Geschäftsleute. Wenn es um den Ruhestand geht, entscheiden sich europäische Führungskräfte für die Sonne. Frankreich, Italien und Spanien stehen ganz oben auf der Wunschliste, obwohl auch die USA und andere entfernte Ziele wie Australien, die Karibik und Lateinamerika in die engere Wahl kommen. Wenn sie vor der Entscheidung stünden, ihre Staatsangehörigkeit zu ändern, würden die meisten europäischen Geschäftsleute am liebsten Staatsbürger der Vereinigten Staaten von Amerika werden.

### Neue Arbeitszeiten

Die Arbeitswoche in Europa beträgt im Durchschnitt mehr als 50 Stunden. Eine wachsende Zahl leitender Angestellter

sucht inzwischen jedoch flexiblere Arbeitsverhältnisse. Bereits 1995 und 1997 hat die Studie gezeigt, dass der Anteil der Mitarbeiter, die mit Teilzeit- oder befristeten Arbeitsverträgen angestellt sind, zunehmen wird. Vor drei Jahren haben britische Führungskräfte einen deutlichen Trend zur legeren Kleidung und zur Arbeit zuhause erkannt. Französische Wirtschaftsführer sagen sogar eine Vier-Tage-Arbeitswoche vorher. Frauen waren noch 1999 nur in 7% der europäischen Vorstände vertreten. In den meisten großen Unternehmen in Italien, Deutschland und den Niederlanden fanden sich überhaupt keine Frauen in Spitzenpositionen.

### Mehr Stress

Im Millenium-Jahr wird auch dem Arbeitsstress mehr Aufmerksamkeit geschenkt. In den meisten europäischen Ländern (außer in den Niederlanden) wird die Bürokratie und Administration als eine wichtige Ursache für Stress gesehen. Aber auch Geschäftsreisen und die Fahrt zur Arbeit (in Großbritannien die meistgenannte Ursache), die Einstellung und Bindung von Mitarbeitern werden als aufreibend empfunden. Häufige Krankheit von Mitarbeitern wurde von holländischen und deutschen Führungskräften als zusätzlicher Stressfaktor wahrgenommen. Als gemeinsame Stress-Ursachen werden in allen Ländern die Büropolitik, Computerprobleme und die immer weiter steigende Zahl an E-Mails erkannt.

### Das ganze Bild

Trotz hohem Stressniveau – in der aktuellen Studie

des UPS Europe Business Monitor entsteht das Bild, dass europäische Führungskräfte die aktuellen Herausforderungen gut bewältigen und Optimismus vorherrscht. Zugleich ist ihnen bewusst, dass sie nur mit harter Arbeit ihr Ziel erreichen, Erster zu bleiben. Sie wissen genau, dass sie nur dann erfolgreich sein werden, wenn sie sich auf die ständig verändernde Situation einstellen.

Eine vollständige Zusammenstellung der früheren und aktuellen Ergebnisse des UPS Europe Business Monitor finden Sie unter [www.ebm.ups.com](http://www.ebm.ups.com).

### Über die Studie

Der UPS Europe Business Monitor führt die Studie mit 1.500 Topmanagern aus 15.000 führenden Unternehmen Europas durch. Die Untersuchung wird einmal jährlich in Belgien, Frankreich, Deutschland, Italien, den Niederlanden, Spanien und Großbritannien durchgeführt.

Die Befragten gehören der Geschäftsleitung an. Die im Jahre 2000 befragten Unternehmen hatten einen durchschnittlichen Umsatz von 1,64 Milliarden US \$ (1,94 Milliarden Euro); die durchschnittliche Zahl der Angestellten liegt bei 3.310. Die Befragung wird in der jeweiligen Landessprache durchgeführt.

TNS Harris, ein internationales Unternehmen mit Sitz in London, führt die Untersuchung durch.



# Zustellung nicht möglich – was dann?

UPS hat ein neues Verfahren zum Umgang mit Sendungen entwickelt, die nicht ordnungsgemäß zugestellt werden können.

Das neue Verfahren wurde entwickelt, um einen einheitlichen Service anzubieten, bei dem die Aufbewahrungszeit von Sendungen in den UPS Niederlassungen verkürzt wird. Je nachdem, ob eine Sendung innerhalb oder außerhalb der EU zugestellt werden soll, sind zwei unterschiedliche Verfahrensweisen vorgesehen.

### Das Verfahren bei Sendungen innerhalb der EU:

■ Wenn die Sendung aufgrund der unter 1 und 2 genannten Ursachen nicht zugestellt werden kann (nachdem versucht wurde, die korrekte Adresse zu ermitteln, und nach Hinterlassen von Nachrichten bei der Lieferadresse) wird eine Postkarte an den Empfänger geschickt, auf der nach weiteren Lieferanweisungen gefragt wird. Wenn der Empfänger innerhalb von fünf Werktagen nicht darauf reagiert, schickt UPS die Sendung an den Absender zurück.

■ Wenn der Empfänger die Annahme der Lieferung verweigert, weil er die unter Punkt 3 genannten Kosten nicht tragen will, wird die Sendung automatisch an den Absender zurückgeschickt. Wenn es sich jedoch um eine Sendung

Gründe, weshalb Sendungen nicht zugestellt werden können:

1. Falsche oder unvollständige Adressangaben.
2. Auch beim dritten Zustellversuch durch den UPS Fahrer war niemand vor Ort, um die Sendung entgegen zu nehmen.
3. Der Empfänger weigert sich, das Paket anzunehmen oder die Transport-, Zoll- oder Nachnahmegelder zu zahlen.

handelt, bei der der Empfänger Frachtzahler ist, hält UPS Rückfrage beim Absender, wie mit der Lieferung zu verfahren ist und informiert ihn über die Kosten der Rücksendung.

### Bitte beachten Sie:

- Unzustellbare Sendungen innerhalb der EU werden per UPS Standard zurückgesendet. Die Sendungen tragen einen gelben Aufkleber, auf dem der Grund für die Rücksendung vermerkt ist.
- Die Rücksendung bei Unzustellbarkeit erfolgt kostenlos (es sei denn, der Empfänger ist Frachtzahler).
- Sendungen werden von UPS nicht länger als zehn Werktage aufbewahrt.

### Das Verfahren bei Sendungen außerhalb der EU:

- Unzustellbare Sendungen werden bei UPS aufbewahrt. Wir nehmen telefonisch Kontakt mit dem Absender auf, um ihm den Grund für die Nichtauslieferung mitzuteilen, sich von ihm die Empfängerangaben bestätigen zu lassen, alternative Zustellanweisungen zu erfragen oder Anweisungen für die Rücksendung entgegenzunehmen.



Absender anweist, keine weiteren Zustellversuche zu unternehmen und keine Rücksendung durchzuführen, geht die Sendung an eine zentrale UPS Abteilung, die sich um die Verwertung kümmert. Mit diesem neu eingeführten Verfahren wird sichergestellt, dass alle unzustellbaren Sendungen unver-

Zugleich informieren wir über mögliche Kosten für die Rücksendung. Gleichzeitig wird eine Postkarte an den Empfänger geschickt, auf der dieser alternative Zustellanweisungen oder eine neue Lieferadresse angeben kann.

- Wenn sich der Empfänger nach zehn Werktagen nicht gemeldet hat, oder der

zünftig zurückgesendet werden, nachdem verschiedene Versuche unternommen wurden, zuzustellen. Dadurch erhalten Sie Ihre Pakete in kürzerer Zeit zurück. Für den Absender entstehen keine unnötigen zusätzlichen Aufwendungen und minimale oder überhaupt keine Kosten.



## Serviceoptionen

# Wählen Sie die optimale Zustellzeit für Ihre innerdeutschen Sendungen

Eine schnelle und zuverlässige Zustellung ist immer dann wichtig, wenn Termine unbedingt eingehalten werden müssen. Der frühestmögliche Zustelltermin ist jedoch nicht immer automatisch der Beste.

Mit Sicherheit muß ein dringend benötigtes Ersatzteil so früh wie möglich beim Kunden ankommen. Für ein Kostenangebot ist es jedoch zumeist ausreichend, wenn es etwas später am Vormittag ankommt. Und die Kollektionsmuster für die Modenschau am Abend werden ohnehin nicht vor Mittag benötigt.

Deshalb bietet Ihnen UPS die Möglichkeit, für Ihre Express Sendungen die jeweils optimale zeitdefinierte Zustelloption zu wählen.

Damit können Sie die für Sie und Ihre Kunden beste und kostengünstigste Variante wählen.

**UPS Express Plus\*** ist die schnellste Zustelloption, mit der Ihre Sendungen bis 8:30 Uhr am nächsten Arbeitstag in Deutschland zugestellt werden – mit automatischer telefonischer Zustellbestätigung. Mit UPS Express Plus stehen Ihren Kunden und Partnern bereits zu Arbeitsbeginn alle Informationen und Materialien zur Verfügung.

**UPS Express\*** ist die optimale Variante, wenn Ihre Sendungen am Vormittag eintreffen müssen. Mit UPS Express werden Ihre Sendungen bis 10:30 Uhr am nächsten Arbeitstag oder am Samstag bis 12:00 Uhr überall in Deutschland ausgeliefert.

**UPS Express Saver\*** ist die kostengünstigste Option für die Zustellung Ihrer Sendungen bis 12:00 Uhr am nächsten

Arbeitstag in ganz Deutschland. UPS Express Saver bietet ein optimales Preis-Leistungsverhältnis für weniger dringende Sendungen.

Natürlich bieten wir diese Zustelloptionen auch für Wirtschaftszentren in Europa, Kanada und den USA.

Wenn Sie Fragen zu den UPS Zustelloptionen haben, rufen Sie bitte unsere Kundendienstzentrale unter :

**0800-8826630** (Deutschland)

**0810-006630** (Österreich)

**0800-558833** (Schweiz)

oder besuchen Sie uns im Internet unter **www.ups.com**.

\* Für diese Zustelloptionen gilt die UPS Express Geld-zurück-Garantie.

## Fragen & Antworten

### Gefahrgut und Transportvorschriften



#### ? Welche Güter werden für den Versand als Gefahrgut eingestuft?

**A** Sie werden eventuell überrascht sein, welche Gegenstände und Stoffe tatsächlich als Gefahrgut eingestuft und daher von UPS nicht transportiert werden können.

#### Gefahrgüter sind zum Beispiel:

- **Benzin**, denn bei Entzündung brennt es sofort,
- **Säuren**, da sie Haut, Metalle oder andere Materialien verbrennen oder angreifen können,
- **Streichhölzer**, denn sie können sich leicht durch Reibung entzünden und ein Feuer verursachen,
- **Lacke**, da sie oftmals entzündbare flüssige Stoffe enthalten,
- **alle Arten von Spraydosen**, da sie sich entzünden und explodieren können,
- **Feuerzeuge**, da sie entzündbare flüssige Stoffe enthalten und dadurch einen Brand verursachen können,
- **Verdünnungsmittel**, da sie hoch entzündlich sind,
- **einige Typen von Rauchmeldern**, da sie möglicherweise radioaktive Stoffe im Detektorsensor enthalten,
- **einige starke Bleichmittel**, denn diese können organische Peroxide enthalten, die bei Augenkontakt schwere Verletzungen verursachen können,
- **Trockeneis** (Kohlendioxid, Feststoff) – wird häufig zur Kühlung verderblicher Waren verwendet.

#### ? Warum transportiert UPS kein Gefahrgut?

**A** Gefahrgüter erfordern während des gesamten Transports eine spezielle Handhabung. Damit UPS seine Lieferzusagen einhalten kann und Mitarbeiter, Ausrüstung und andere Transportgüter nicht gefährdet werden, transportieren wir kein Gefahrgut.

#### ? Gibt es Ausnahmen, in denen UPS Gefahrgut annimmt?

**A** UPS befördert sehr begrenzt und kontrolliert risikoarme Gefahrgüter für einzelne Vertragskunden, mit denen

dies zuvor vereinbart wurde. Dies ist jedoch nicht Teil unseres regulären Serviceangebots. Derzeit ist nicht geplant, unser Angebot entsprechend zu erweitern.

#### ? Was besagt die Gefahrgutverordnung?

**A** Die Beförderung von Gefahrgut auf Straße, Schiene und dem See- und Luftweg ist durch verschiedene detaillierte Vorschriften geregelt. In diesen Vorschriften sind die Pflichten für Absender und Transporteure von Gefahrgütern festgelegt.

#### Die wichtigsten Gefahrgutverordnungen:

**Luftweg:** die von der International Civil Aviation Organisation (ICAO) herausgegebenen technischen Anweisungen zur sicheren Beförderung von Gefahrgütern und die vom internationalen Verband der Luftverkehrsgesellschaften (IATA) herausgegebenen Gefahrgutvorschriften.

**Straße:** ADR (Accord Européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route – europäisches Abkommen zum internationalen Gefahrguttransport auf der Straße). Darüber hinaus können spezifische, von Land zu Land verschiedene nationale Vorschriften gelten.

**Seeweg:** der von der International Maritime Organisation herausgegebene International Maritime Dangerous Goods Code.

#### ? Kann ich auch dann haftbar gemacht werden, wenn ich nichts über die entsprechende Gefahrgutverordnung weiß?

**A** Ja, die Vorschriften sehen die Verantwortung für den Transport von Gefahrgut bei Absendern und Transporteuren. Der Absender ist verpflichtet, festzustellen, ob er Gefahrgut versendet.

Er ist außerdem verpflichtet, den Inhalt ordnungsgemäß zu klassifizieren, entsprechend zu verpacken und die jeweiligen Formulare für Gefahrgüter auszufüllen.

Zusätzlich besteht die Pflicht, das Beförderungsunternehmen zuvor über den Inhalt einer Gefahrgutsendung zu informieren. Unabhängig davon, ob Sie selbst die Vorschriften kennen, können bei Nichteinhaltung dieser Vorschriften hohe Strafen, in einigen Fällen sogar Haftstrafen für den Absender oder Transporteur drohen.

#### ? Wie finde ich heraus, ob meine Produkte als Gefahrgut eingestuft wurden?

**A** Der Absender ist gesetzlich verpflichtet, Güter korrekt zu klassifizieren. Sie können sich über die oben aufgeführten Verordnungen informieren oder sich an das Verkehrsministerium Ihres Landes wenden. UPS darf laut Gesetz keine Beratung oder Klassifizierung im Namen des Absenders vornehmen.

Für viele Gegenstände und chemische Produkte – besonders für solche, die als Gefahrgut eingestuft werden – sind spezielle Formulare (**Safety Data Sheets**) vorgeschrieben.

Die wichtigsten Informationen zur Klassifizierung von Transportgütern finden Sie im Abschnitt "Transport" dieses Formulars.

Wenn dort Informationen fehlen, sollten Sie sich an den Hersteller oder Lieferanten der Güter wenden.

#### Woran muss ich noch denken, wenn ich mit UPS verschicke?

**1)** Wenn Sie gebrauchte Verpackungen oder Kartons verwenden, sollten Sie alle alten Aufkleber entfernen.

Alte Gefahrgutaufkleber auf einer Verpackung führen dazu, dass die Sendung aufgehalten und inspiziert wird.

Bereiten Sie deshalb die Sendung sorgfältig vor und vermeiden Sie damit Verspätungen und Unannehmlichkeiten.

**2)** Wenn Sie Güter versenden, die aufgrund ihres ungewöhnlichen Namens oder Aussehens irrtümlich als Gefahrgüter angesehen werden könnten, dies aber nicht sind, sollten Sie in der Versanddokumentation eindeutig vermerken, dass diese Güter "nicht als Gefahrgut eingestuft" werden. Damit beugen Sie unnötigen Verzögerungen vor. Falschdeklarationen allerdings können strenge Strafen für den Absender nach sich ziehen.

**3)** Bitte denken Sie daran: UPS transportiert kein Gefahrgut.

## Internationale Feiertage Sommer 2001

### JUNI

- 1 Madaraka-Tag, Kenia  
Kindertag, China
- 4 Pfingstmontag, in den meisten christlichen Ländern  
Geburtstag des Propheten, islamische Länder
- 6 Flaggtag, Schweden
- 9 Geburtstag der Königin, Antigua
- 10 Nationalfeiertag, Portugal



- 14 Fronleichnam, Österreich, Schweiz (Lugano), Deutschland (Bundesländer mit vorwiegend katholischer Bevölkerung)
- 16 Tag der Jugend, Südafrika
- 17 Nationalfeiertag, Island
- 23 Ligo-Tag, Lettland
- 29 Peter und Paul, Schweiz (Lugano)

### JULI

- 1 Tag der Republik, Ghana  
Kanada-Tag, Kanada
- 4 Unabhängigkeitstag, USA
- 5 St. Cyrillus und Methodius, Tschechische Republik
- 6 Krönungstag, Litauen
- 7 Saba-Saba- oder Bauerntag, Tansania  
Unity-Factory-Tag, Jemen
- 14 Sturm auf die Bastille, Frankreich



- 17 Verfassungstag, Südkorea
- 24 Geburtstag Bolívars, Venezuela

### AUGUST

- 1 Nationalfeiertag, Schweiz
- 2 Tag der Jungfrau Maria der Engel, Costa Rica
- 6 Tag der Bauern, Sambia  
Tag der Verkäufer, Island
- 13 Frauentag, Tunesien
- 15 Unabhängigkeitstag, Indien  
Maria Himmelfahrt, in vielen christlichen Ländern wie Andorra, Argentinien, Chile, Kolumbien, Zypern, Italien, Polen, Portugal, Spanien, Österreich, Schweiz, Deutschland (Bayern, Saarland)

- 17 Tag des Generals San Martín, Argentinien
- 20 Verfassungstag, Ungarn
- 27 Bank Holidays, in den meisten Regionen Großbritanniens und Australiens
- 29 Tag der slowakischen Unabhängigkeit, Slowakische Republik



### SEPTEMBER

- 3 Tag der Arbeit, USA
- 6 Unabhängigkeitstag, Swasiland  
Jeune genevois, Schweiz (Genf)



- 7 Unabhängigkeitstag, Brasilien
- 8 Mariä Geburt, Luxemburg
- 12 Nationalfeiertag, Kapverdische Inseln
- 15 Tag des Respekts vor dem Alter, Japan
- 18-19 Rosh Hashanah, Israel
- 24 Nationalfeiertag, Saudi-Arabien
- 25 Kamarampaka-Tag, Ruanda
- 27 Yom Kippur, Israel
- 28 Tag des Lehrers, Taiwan



### Für weitere Informationen zu Produkten und Dienstleistungen von UPS:

Deutschland:  
United Parcel Service  
Deutschland Inc. & Co. OHG  
Görlitzer Str. 1  
41460 Neuss

Tel.: 0800-882 663 0  
Fax: 02131-947 2222

Österreich:  
United Parcel Service  
Spezialionsges.m.b.H.  
Am Concorde Park 1/B4  
A-2320 Schwechat

Tel.: 0810 - 00 66 30  
Fax: (01) 70 161-2600

Schweiz:  
United Parcel Service Schweiz  
PO Box 155  
CH-4030 Basel Flughafen

Tel.: 0800 55 88 33

UPS Forum wird drei bis viermal jährlich von UPS herausgegeben. Es richtet sich an alle UPS Kunden in Europa, dem Mittleren Osten und Afrika. Ein Nachdruck von UPS Forum im Ganzen oder auszugsweise ist ohne schriftliche Genehmigung nicht gestattet. Benannte Artikel und Personen sowie Gastartikel entsprechen nicht notwendigerweise der Meinung von United Parcel Service. Wir freuen uns über Fragen und Kommentare unserer Leser. Bitte senden Sie Ihre Zuschriften per E-Mail an: [tellus@upsforum.com](mailto:tellus@upsforum.com)