

# Compass

ROZWÓJ FIRMY DZIĘKI SPRAWNEJ LOGISTYCE

JESIEŃ 2011



# LICZY SIĘ SZYBKOŚĆ

Przykłady trzech firm pokazują,  
że czas to pieniądz 6

## ZWROTY I ZYSKI

Logistyka zwrotna  
przewagą konkurencyjną 5

## DODATEK

Budowa opakowania  
tekturowego 10

Przegląd świąt UPS 2012 11

[ 3 POWODY ... ]

## ... ABY KORZYSTAĆ Z UPS QUANTUM VIEW MANAGE



Specjaliści ds. obsługi klienta. Kierownicy działów wysyłki. Księgowi. Audytorzy. Kto nie korzysta z pełnej przejrzystości łańcucha dostaw? Quantum View® Manage daje użytkownikom możliwość pełnego przeglądu wszystkich przesyłek przychodzących, wychodzących i opłacanych przez stronę trzecią. Tego rodzaju aplikacja sieciowa pomaga również:

- 1** **Stworzyć najbardziej wydajny system pracowniczy w firmie** – możliwość utworzenia zespołu dostępnego w zależności od potrzeb, który można angażować w elastyczny sposób lub połączyć z pomocą tymczasową.
- 2** **Zlokalizować indywidualne przesyłki** – możliwość zapobiegania skargom klienta i wielokrotnym telefonom z pytaniem „gdzie jest moje zamówienie” – dzięki szybkiemu lokalizowaniu przesyłek w systemie UPS o dowolnej porze.
- 3** **Ustalić, gdy nieprzewidziane zdarzenie doprowadza do opóźnienia realizacji przesyłki**, aby dostarczyć klientom profesjonalną informację za każdym razem, gdy jest to konieczne.

Quantum View umożliwia monitorowanie procesu dostawy, a nawet odprawy celnej w przypadku wielu przesyłek realizowanych na różnych numerach klienta – bez potrzeby wprowadzania numerów monitorowania.

[ POWITANIE ]

# Nowy kurs z *Compass*

*Willkommen! Bienvenue! Benvenuto! Bienvenido! Witaj! Merhaba!*

Mam przyjemność zaprezentować pierwsze europejskie wydanie magazynu *Compass*, opracowanego specjalnie dla Państwa.

*Compass* ma na celu zaprezentowanie wartości logistyki. Każde wydanie będzie zawierać atrakcyjne zestawienie ciekawych artykułów, historii sukcesów naszych klientów oraz aktualnych wiadomości na temat produktów, które pomogą w skutecznym i wydajnym zarządzaniu logistyką Państwa organizacji.



*Compass* stanowi kontynuację naszej poprzedniej publikacji, *UPS Forum*. Jest także nowym rozwiązaniem, stanowiącym globalną platformę wymiany informacji z firmami podobnymi do Państwa organizacji. Naszym celem jest stałe przekazywanie wiadomości na temat pomysłów, które będą wspierać konkurencyjność Państwa firmy: zarówno w Wielkiej Brytanii, we Włoszech, Turcji jak i każdym innym miejscu.

Dokąd prowadzi *Compass*? Nasza historia z okładki przedstawia firmy, którym zależy na szybkości i prezentuje strategię, których nauczyły się one dzięki współpracy z UPS. Zachęcamy także do przeczytania drugiego artykułu przedstawiającego pomysły na zamianę zwrotów w zyski.

Powitanie to stanowi również zaproszenie. Czekamy na Państwa opinie o nowym *Compassie* i o *UPS*. Czekamy na kontakt pod adresem [editor@upscompass.com](mailto:editor@upscompass.com).

A teraz zapraszam do zapoznania się z treścią magazynu *Compass*.

**Jim Barber**  
Prezes – UPS Europe



#### [ NOWOŚCI W STYCZNIU ]

## Nowy i udoskonalony WorldShip

WorldShip® 2012 będzie oferować szereg nowych funkcji, które pomogą w prostszej realizacji przesyłek. Ulepszona wersja, dostępna do pobrania od 2 stycznia 2012 r. umożliwi przeglądanie dokładnych stawek i dopłat paliwowych. Podczas przetwarzania przesyłki paczkowej, w systemie WorldShip 2012 będzie widoczny czas tranzytu podany w dniach wraz z terminem dostawy dla wybranej usługi. Mogą Państwo dokonać szybkiego porównania z pozostałymi usługami UPS, aby upewnić się, że wybrali Państwo najlepszą opcję, jeśli chodzi o koszt i czas doręczenia.

System WorldShip umożliwia już realizację przesyłek frachtu lotniczego, ale wersja 2012 oferuje jeszcze więcej związanych z nim korzyści:

- Możliwość inicjowania wysyłek frachtu lotniczego z 17 nowych krajów nadania.
- Nowy projekt ekranu wprowadzania towarów, który pozwala na wyszukiwanie i potwierdzenie kodów celnych, a także szybsze wprowadzanie informacji do dokumentów celnych dzięki prostej tabeli.
- Faktura elektroniczna UPS (UPS Paperless® Invoice) umożliwi elektroniczne wypełnianie faktur handlowych dla celów frachtu lotniczego.

**SZYBKA INSTALACJA** WorldShip 2012 można pobierać od 2 stycznia ze strony [www.ups.com/worldship](http://www.ups.com/worldship). Dla dotychczasowych użytkowników WorldShip, instalacja powinna zająć około 15 minut. Jeżeli korzystają Państwo w wersji WorldShip 2009 (wersja 11.0) lub starszej, mogą Państwo uzyskać pomoc kontaktując się z numerem wsparcia technicznego, który jest dostępny na stronie [www.ups.com](http://www.ups.com).



#### [ ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ ]

## Realizacja przesyłek z myślą o środowisku

Aby zwiększyć wydajność i chronić środowisko, firmy wszystkich rodzajów i wielkości zaczynają stosować proekologiczne strategie. Dzięki kopertom wielokrotnego użytku UPS Reusable Express Envelopes, realizowanie przesyłek w bardziej ekologiczny sposób polega tylko i wyłącznie na wybraniu odpowiedniej koperty.

Koperty wykonane z przetworzonej w 100 procentach makulatury w tym w 80 procentach z odpadów po-konsumenckich ograniczają odpady środowiskowe. Klienci otrzymują, a następnie zwracają, dokumenty w tym samym opakowaniu.

Lepsze dla środowiska? Z pewnością. Ale pomagają również zaoszczędzić czas. Klienci nie muszą tracić czasu na szukanie własnych kopert, co wpływa na zwiększenie szybkości i wydajności przesyłek zwrotnych.



#### PONOWNE UŻYCIE

Koperty UPS Express wielokrotnego użytku można zamówić przez Internet lub kontaktując się z lokalnym przedstawicielem handlowym UPS.

[ ZA KULISAMI ]

## Olimpiada Londyn 2012 i logistyka UPS



UPS jako oficjalny partner logistyczny Igrzysk Olimpijskich w Londynie 2012 oraz Paraolimpiady odgrywa aktywną i kluczową rolę w przygotowaniach do tego historycznego wydarzenia sportowego.

Rola UPS polega nie tylko na dostarczaniu przesyłek na Olimpiadę Londyn 2012, ale obejmuje również inne złożone zadania, takie jak planowanie łańcucha dostaw, zarządzanie zapasami i magazynami, a także zaawansowana logistyka wymagana do zrealizowania najlepszych Igrzysk Olimpijskich w historii.

UPS dostarczy 30 milionów przedmiotów, w tym 1 milion elementów wyposażenia sportowego, do 34 obiektów olimpijskich. Celem UPS jest terminowe dostarczenie każdego przedmiotu do odpowiedniego miejsca i przekazanie go do rąk właściwej osoby.



Więcej informacji na temat globalnych rozwiązań logistycznych UPS znajduje się na stronie [www.ups.com](http://www.ups.com).

[ CYFROWE POBIERANIE ]

## Dostęp do usług UPS z dowolnego miejsca



UPS uruchomił stronę dla urządzeń mobilnych, [m.ups.com](http://m.ups.com), która jest dostępna dla wszystkich klientów UPS posiadających smartfon i usługę transmisji danych. Strona ta łączy niezawodność usług internetowych UPS z wygodą dostępności smartfona.

Klienci odwiedzający stronę mogą tworzyć etykiety dla wysyłanych przesyłek, obliczać ceny przesyłki oraz czas dostawy, a nawet zlokalizować najbliższe centrum obsługi klienta UPS.

Strona ta pozwala również na monitorowanie przesyłek. A zatem w przypadku kolejnego telefonu klienta z pytaniem „gdzie jest moja przesyłka” uzyskanie odpowiedzi będzie możliwe z każdego miejsca na terenie całego kraju.

[ W PIERWSZEJ OSOBIE ]

## Otwieranie drzwi

” W styczniu ponad 100 paczek z towarami niezbędnymi do zrealizowania dużych zamówień łańcucha detalicznego w Stanach Zjednoczonych zostało zatrzymanych w Chinach w wyniku nowego rządowego programu kontroli. W ciągu kilku dni UPS zdołał zaplanować spotkanie z chińskimi urzędnikami, aby uzyskać informacje niezbędne do wydania naszych przesyłek i w przyszłości ograniczenia opóźnień do minimum. Bez interwencji UPS nie poradziłibyśmy sobie z nową procedurą w tak krótkim czasie. ”

— Vanessa Merit Nornberg,  
prezes Metal Mafia z siedzibą  
w Nowym Jorku



**W** działalności gospodarczej, to co powraca jest niemal tak samo ważne jak to, co zostaje wysłane. Niezależnie od tego, czy zwroty to ubrania, sprzęt elektroniczny lub inne towary, sposób zarządzania nimi, tj. strategia dotycząca zwrotów, może wpłynąć na różnicę między zyskiem a stratą. Poniższe cztery wskazówki pomogą w optymalizacji programu zwrotów, wpłyną na wzrost poziomu satysfakcji klienta, a także zwiększą zyski.

### 1. Utrzymanie kontroli

Dzięki portfolio usług zwrotnych UPS kierujecie Państwo całym procesem. Należy wybrać poziom usługi, która

pozwoli na szybki zwrot niewykorzystanych produktów do magazynu. Następnie wszystkie przesyłki zwrotne zostaną dostarczone do odpowiedniej lokalizacji z wykorzystaniem właściwej usługi oraz w czasie dostosowanym do kosztu – dając Państwu pełną kontrolę nad procedurą zwrotów.

### 2. Oferowanie wygody

Od dołączenia wydrukowanej etykiety zwrotnej do oryginalnego opakowania po jednoczesny odbiór i wymianę produktu –

UPS oferuje pełen asortyment usług zwrotnych, z których mogą z łatwością skorzystać Państwa klienci. Zadowoleni klienci z pewnością wrócą.

## Usługi zwrotne i zyski

**W obliczu zbliżającego się szczytu sezonu wysyłkowego, bezproblemowa procedura realizacji zwrotów staje się niezbędna. Aby odnieść korzyści ze skutecznej strategii wystarczy zastosować się do czterech wskazówek.**

### 3. Wypracowanie zaufania w celu zwiększenia sprzedaży

Pozytywne doświadczenia związane z przesyłkami zwrotnymi zwiększają zaufanie klienta do Państwa firmy. Dlatego dobra strategia dotycząca zwrotów może doprowadzić do zwiększenia sprzedaży. A ponieważ UPS oferuje opcje zwrotów międzynarodowych w ponad 135 krajach, wejście na nowe rynki może być znacznie prostsze.

### 4. Nacisk na efektywność

Usługi UPS w zakresie przesyłek zwrotnych pozwalają na zrównoważenie kosztów

i wygody. Natomiast technologie informacyjne UPS umożliwiają ścisłą kontrolę ilości zwrotów i odpowiednie zaplanowanie zasobów pracowniczych. Planowanie i kontrola oznaczają większą wydajność i mniejsze straty.

## Portfolio UPS Returns

**Zaspokojenie potrzeb klientów – a przy tym uproszczenie łańcucha dostaw – dzięki jednej z opcji przesyłek zwrotnych UPS.**

**UPS Returns®:** Proste przetwarzanie i monitorowanie przesyłek zwrotnych. Wystarczy wydrukować etykietę UPS Returns i załączyć ją do przesyłki wychodzącej, wysłać etykietę zwrotną oddzielnie lub zwrócić się do UPS o przesłanie e-mailem etykiety zwrotnej do Państwa klienta. Klient dołącza etykietę do przesyłki i umawia się z UPS na odbiór.

**UPS Returns® Plus:** Państwo inicjują proces odbioru. Po pierwsze należy określić liczbę prób odbioru (jedną lub trzy). Następnie kurier UPS dostarczy etykietę do klienta, przyklei ją na opakowaniu i przekaże przesyłkę do centrum UPS w celu jej dalszej dystrybucji.

**UPS Returns® Pack and Collect:** Specjalna usługa zwrotów, która nic nie pozostawia przypadkowi. Proszę umówić się z kurierem UPS, aby przywiózł do Państwa klienta etykietę zwrotną i opakowanie, spakował zwracany przedmiot i odwiózł do centrum UPS w celu dalszej dystrybucji.

**UPS Returns® Exchange:** Usługa ta upraszcza standardowy cykl zwrotów, umożliwiając kurierowi UPS dostarczenie zastępczego przedmiotu i odbiór przedmiotu zwracanego. A wszystko to podczas tej samej wizyty dzięki wykorzystaniu oryginalnego opakowania wysyłkowego.

Więcej na stronie [www.ups.com](http://www.ups.com).



# LICZY SIĘ SZYBKOŚĆ

Poznaj niezbędne strategie szybkiej realizacji przesyłek w trzech firmach, w których sukces zależy od szybkiego przesyłania produktów.

 **KLIKNIJ.**

Klienci czekają na Państwa działania od momentu kliknięcia przycisku „kup” na Państwa stronie lub odłożenia słuchawki po złożeniu zamówienia. Żyjemy w kulturze oczekiwania natychmiastowych rezultatów, więc czasem może być trudno poradzić sobie z wysokimi wymaganiami klientów w zakresie realizacji przesyłek.

To właśnie teraz firmy potrzebują wizji logistyki, która korzysta z wewnętrznej i zewnętrznej wiedzy, doświadczenia oraz infrastruktury w celu terminowej dostawy towarów. Poniżej trzy firmy prezentują swoje strategie szybkiej dostawy – nawet w przypadku towarów delikatnych, łatwo psujących się i o krótkim czasie dostawy.



David Nicely, Sun Harvest Citrus

## ABY ZASPOKOIĆ SEZONOWE POTRZEBY

David Nicely, dyrektor ds. sprzedaży i marketingu w amerykańskiej firmie Sun Harvest Citrus, dobrze zna wyzwania, jakie niesie ze sobą uprawa.

„Mamy tu do czynienia z łatwo psującym się produktem” – mówi Nicely o 22,6 milionach kilogramów pomarańczy, tangerynek i grejpfrutów zbieranych każdego roku. „Im szybciej dotrą do klienta, tym większe szanse, że zostaną dostarczone w idealnym stanie.”

Okolo 20 procent zbiorów Sun Harvest staje się wysokojakościowym produktem spółki – artystycznie zaaranżowanymi koszykami i skrzynkami z owocami. Szczyt realizacji przesyłek podarunkowych następuje zimą w okresie świąt. W 2010 roku większość z 67.000 rocznych zamówień spółki była składana w okresie od listopada do stycznia.

W szczyt sezonu do siedziby przyjeżdża jedna przyczepa do załadunku dziennie (w najbardziej intensywnych tygodniach dwie). Wewnętrzny system zamówień firmy, wspierany przez oprogramowanie WorldShip®, umożliwia pracownikom drukowanie etykiet wysyłkowych podczas pakowania skrzynek.

Indywidualnie dostosowany plan działań operacyjnych omija miejscowe centrum dystrybucji przesyłek w Orlando na Florydzie, kierując cytrusy bezpośrednio do dystrybucji w węzle przeładunkowym UPS w Jacksonville.

„Obecnie ludzie pragną natychmiastowych rezultatów” – mówi Nicely. „A zatem czas zaoszczędzony na dostawie dzięki planowaniu logistyki ma naprawdę duże znaczenie, zwłaszcza w przypadku zamówień przesyłanych do odległych miejsc dostawy.”

**LEKCJA:** Indywidualnie dostosowany plan operacyjny pomaga osiągnąć rekordowe zyski w szczyt sezonu.

## POWIEDZ „TAK” TERMINOWEJ LOGISTYCE

Powiedz „Tak” terminowej logistyce. Praca na zapleczu The Wedding Shoppe w amerykańskim mieście St. Paul w stanie Minnesota jest skomplikowana i odbywa się w szybkim tempie. Co roku są tam oglądane, wybierane, dopasowywane, produkowane i wysyłane tysiące sukien ślubnych. Dzięki pielęgnowanym od 34 lat, dobrym relacjom firmy z krawcami, partnerami z branży ślubnej i firmami kurierskimi, The Wedding Shoppe realizuje zamówienia na suknie dla niecierpliwych panien młodych w ciągu 8-10 tygodni. Konkurencyjnym firmom zajmuje to od 10 do 12 tygodni.

Przewaga związana z szybkością zaczyna się od strony internetowej. Interfejs API firmy UPS pomaga detalistom i pannom młodym w obliczeniu kosztów oraz umożliwia poznanie szczegółowych informacji na temat dostawy.

„Suknia ślubna wybrana przez Internet dociera do klientki na kilka tygodni, a nie dni, przed ślubem” – mówi właściciel James Fritz.

Panny młode zazwyczaj zamawiają swoje suknie z dużym wyprzedzeniem. Ale śluby często wiążą się z przenoszeniem – przeprowadzkami, zmianami adresu itp. „UPS jest naprawdę doskonały, jeśli chodzi o zmiany trasy” – mówi Fritz. „Suknie skierowane na inny adres nie muszą wracać do sklepu, tylko po to, aby znów zostać wysłane. Skuteczna procedura zmiany trasy zaoszczędza nam trzy, cztery dni z realizowanego procesu.”

A jeśli chodzi o mężczyzn? „Smokingi przysparzają tyle samo stresów, co suknie ślubne” – mówi Fritz. „Dzieje się tak, ponieważ często przyszli mężowie wstrzymują się z zamówieniem do ostatniego tygodnia lub dwóch przed ślubem.”

**LEKCJA:** Dobre relacje, możliwość zmiany trasy i ciągła gotowość zapewniają szybką dostawę.

## UPS – NIEZAWODNA CZĘŚĆ

Kai Berg jest menedżerem ds. operacji technicznych w Blue1 – drugiej, co do wielkości linii lotniczej w Finlandii. Firma opiera się na szybko sprowadzanych częściach zapasowych i zamiennych dla swojej floty powietrznej, często ze Stanów Zjednoczonych.

„Uziemiony samolot zawsze stanowi sytuację, w której szybkość jest wyzwaniem” – mówi Berg. „Staramy się przywrócić nasze samoloty do pracy najszybciej jak to możliwe.”

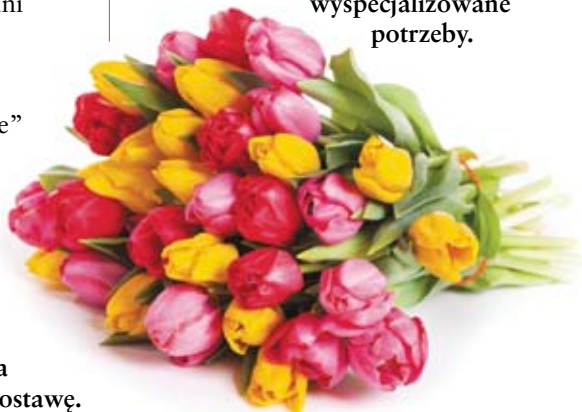
Z pewnością szybkość stanowi podstawę podróży lotniczych. Jeżeli dana część zapasowa nie zostanie dostarczona na czas, loty zostają odwołane, pasażerowie są zdenerwowani, a pozostałe linie lotnicze cieszą się z dodatkowych przychodów.

Blue1 wybiera usługę UPS Express® w przypadku części o wysokiej wartości, nieregularnym kształcie i bardzo krótkim terminie dostawy, aby utrzymać ciągłość lotów Blue1.

„Jeżeli chodzi o przesyłanie wartościowych towarów, zaufanie do partnera logistycznego jest niezbędne” – mówi Berg. „Kluczem jest dostęp do wydajnych usług i zaawansowanych rozwiązań w zakresie monitorowania przez Internet. To znacznie ułatwia działalność”.

Blue1 może dobrze prosperować, wiedząc, że UPS realizuje wcześniejszą dostawę ze Stanów Zjednoczonych do większej liczby krajów niż jakakolwiek inna firma kurierska.

**LEKCJA:** Wyzwanie związane z realizacją wyspecjalizowanych przesyłek wymaga kuriera, który będzie mógł spełniać wyspecjalizowane potrzeby.



# Z farmy na STÓŁ



**Realizacja przesyłek o neutralnym poziomie emisji dwutlenku węgla powoduje, że przesyłki Otto Gourmet są bardziej przyjazne środowisku.**



## OTTO GOURMET

Dostawcy wysokiej jakości mięsa oraz innych produktów luksusowych dla restauracji i konsumentów

**Rok założenia:** 2005

**Siedziba:** Heinsberg, Niemcy

**Pracownicy:** 25

**Strona internetowa:** otto-gourmet.de

**K**awałek świeżego melona zawinięty w delikatne prosciutto. Perfekcyjnie grillowany filet. Smażone przegrzeczki w białym sosie. Wyrafinowani smakosze z całego świata wymagają najlepszych składników, a Otto Gourmet ma wszystko, co potrzeba, aby zaspokajać ich pragnienia. Dostawca delikatesowych produktów spożywczych realizuje dostawy wykwintnych dań dla szefów kuchni z przewodnika Michelin'a w całej Europie – a także wielu domowych kucharzy poszukujących tej samej niezrównanej jakości. „Mięso” oferowane przez Otto Gourmet to takie produkty jak wołowina Wagyu Kobe z Japonii, amerykańska wołowina i mięso z bizona, wieprzowina Ibérico z Hiszpanii, mięso drobiowe Miéral z Francji oraz owoce morza z całego świata.

Zwierzęta na mięso są hodowane w humanitarny sposób, a trzech braci, którzy założyli firmę z siedzibą w Heinsbergu w 2005 roku, Stephan, Wolfgang i Michael Otto, pragnęli wdrożyć w swoim systemie prowadzenia biznesu tego rodzaju etyczną i przyjazną środowisku świadomą postawę.

„Klienci, którzy nabywają nasze produkty, oczekują mięsa o wysokiej jakości – przede wszystkim pod względem smaku,

ale także pod kątem ochrony środowiska” – mówi Stephan.

Dostawy mięsa Otto Gourmet muszą pozostać w stanie schłodzonym lub zamrożonym. Ponadto najlepsi szefowie kuchni wymagają terminowej dostawy. A zatem oprócz ochrony środowiska, drugą kluczową cechą kuriera jest niezawodność.

## W poszukiwaniu niezawodnych usług kurierskich

Będąc klientem UPS firma Otto Gourmet jako jedna z pierwszych postanowiła znaleźć przyjazną środowisku metodę realizacji przesyłek. Na stronie UPS „dowiedzieliśmy się, że firma oferuje realizację przesyłek o neutralnym poziomie emisji dwutlenku węgla [w Stanach Zjednoczonych]” – mówi Stephan. „Skontaktowaliśmy się z oddziałem UPS w Niemczech jeszcze zanim spółka uruchomiła tutaj tę usługę.”

W ramach realizacji programu przesyłek o neutralnym poziomie emisji dwutlenku węgla, UPS ocenia strategię firmy dotyczące przesyłek, identyfikując metody, które są niezbędne do zapewnienia sukcesu firmy przy jednoczesnym poszukiwaniu sposobów na ograniczenie emisji. Na przykład dyrektor ds. zrównoważonego rozwoju UPS może odkryć,

że firma mogłaby zacząć używać mniejszych opakowań. Następnie można wykorzystać instrumenty równoważące emisję dwutlenku węgla w celu złagodzenia wpływu pozostałych emisji.

### Indywidualne rozwiązanie

W przypadku Otto Gourmet wdrożenie realizacji przesyłek o neutralnym poziomie emisji oznaczało skorzystanie z usług UPS Express® i UPS Express Saver® w zakresie łatwo psujących się towarów. Plan ten umożliwił spółce zaspokajanie potrzeb związanych ze zrównoważonym rozwojem przesyłek bez szkody dla terminowych dostaw, których oczekują klienci.

Po zidentyfikowaniu najlepszej metody wysyłkowej, w celu obliczenia emisji dwutlenku węgla, UPS zmierzyła odległości, na jakie wysyłane są przesyłki oraz rodzaje wykorzystywanego transportu w skali rocznej, biorąc pod uwagę każdą przesyłkę. Société Générale de Surveillance kontroluje metody obliczeń i procedury UPS, natomiast firma CarbonNeutral Company certyfikuje proces równoważenia wpływu emisji dwutlenku węgla. Obliczenia powstają w oparciu o Protokół Gazów Ciepłarnianych – najpopularniejszą normę międzynarodową w zakresie rozliczeń i sprawozdań dotyczących emisji dwutlenku węgla.

Otto Gourmet wysłała od 22.000 do 24.000 paczek rocznie, a szczyt sezonu wysyłkowego przypada przed świętami, kiedy klienci wydają

duże kwoty kupując wysokiej jakości mięso na świąteczne obiady. Przy każdym zamówieniu spółka płaci niespełna 60 centów od przesyłki za jednostki neutralizujące emisję dwutlenku węgla. Ten koszt jest łatwy do zaakceptowania.

Z punktu widzenia klienta, logo UPS carbon neutral na opakowaniu pokazuje, że Otto Gourmet poważnie traktuje zaangażowanie w ochronę środowiska. „Naklejka na opakowaniu mówi klientom: „Realizujemy przesyłki o neutralnym poziomie emisji.” To pierwsze pozytywne zaskoczenie, gdy klient otwiera paczkę” – mówi Stephan. Logo UPS carbon neutral pojawia się również na stronie internetowej i w katalogu Otto Gourmet, dodatkowo podkreślając zaangażowanie spółki w zrównoważony rozwój.

### Jak może pomóc neutralizacja emisji CO<sub>2</sub>

Podobnie jak Otto Gourmet, firmy z całego świata zaczynają wdrażać strategie proekologicznego prowadzenia biznesu, szukając partnerów, którzy mogą pomóc im w zrealizowaniu celów przyjaznych środowisku. „Obserwujemy duże zainteresowanie ze strony klientów. W Niemczech i w całej Europie konsumenci z różnych sektorów poszukują przyjaznych środowisku usług kurierskich” – mówi Christian Enzinger, dyrektor ds. zrównoważonego rozwoju w UPS Europe.

Ich zaangażowanie ma wiele pozytywnych aspektów: jednostki UPS neutralizujące emisję CO<sub>2</sub>

wspierają takie projekty jak Garcia River Forestry w Stanach Zjednoczonych, który pomaga w kontrolowaniu emisji CO<sub>2</sub> wykorzystując nowe nasadzenia leśne, oraz La Pradera Landfill Gas w Kolumbii, którego celem jest ograniczanie emisji metanu do atmosfery. W Chinach projekt Fujian Landfill Gas generuje czystą energię z metanu, natomiast w Tajlandii UPS przekazuje dotacje dla Cholburi Wastewater Biogas-to-Energy, która generuje ciepło i energię z biogazu z oczyszczalni ścieków.

„W naszym systemie biznesowym wprowadzamy podejście zrównoważonego rozwoju. Uważamy, że nasi klienci tego oczekują” mówi Stephan.



### Wyzwanie

Otto Gourmet sprzedaje mięso wyprodukowane w sposób przyjazny środowisku. Firma oczekiwała podobnego rozwiązania w zakresie realizacji przesyłek.

### Rozwiązanie

Dzięki opcji realizacji przesyłek UPS carbon neutral, Otto Gourmet wdraża w swoich praktykach biznesowych zaangażowanie w ochronę środowiska. Firma neutralizuje emisję 22 ton dwutlenku węgla w ciągu pierwszego roku realizacji usług neutralnych pod względem emisji CO<sub>2</sub>.

## Kroki związane ze zrównoważonym rozwojem

### DWA SPOSOBY NA OGRANICZENIE EMISJI DWUTLENKU WĘGLA

UPS angażuje się w ograniczenie wpływu przesyłek na środowisko. Obecnie opcja UPS realizacji przesyłek o neutralnym poziomie emisji może pomóc w zmniejszeniu emisji dwutlenku węgla przy jednoczesnym wykazaniu zaangażowania w zrównoważony rozwój. Można wybrać jeden z dwóch poziomów uczestnictwa:

1

#### OPLATA ZA KAŻDĄ PACZKĘ

Podczas przygotowywania etykiety wysyłkowej UPS wystarczy wybrać opcję UPS carbon neutral. UPS dodaje minimalną opłatę – od 0,10 do 0,55 euro – w celu zakupu certyfikowanych jednostek równoważących emisję CO<sub>2</sub>. Kolejną dobrą informacją: UPS zobowiązał się dokupić liczbę jednostek równoważących emisję CO<sub>2</sub> zakupionych w ciągu 2011 roku tak by łączna wydana kwota wyniosła 1 milion dolarów.



Więcej informacji na stronie: [www.ups.com/carbonneutral](http://www.ups.com/carbonneutral).

2

#### PROGRAM KONTRAKTOWY

Daje możliwość pokazania klientom zaangażowania Państwa firmy w ochronę środowiska, poprzez nabycie jednostek neutralizujących wpływ CO<sub>2</sub> dla wszystkich przesyłek w ramach kontraktu. Państwa przedstawiciel handlowy UPS pomoże w zainicjowaniu tego procesu.

# BUDOWA PUDEŁKA TEKTUROWEGO

Pudełko wysyłkowe: dla Państwa może to być zwykłe składane opakowanie, ale jest to produkt będący efektem ponad 100 lat prac inżynierskich. Obecnie opakowanie z tektury falistej składa się z trzech warstw tektury zapobiegających uszkodzeniom w trakcie dostawy. Jednakże jego efektywność wciąż zależy od interakcji z umieszczaną w nim zawartością.

## WSKAZÓWKI – JAK PRAWIDŁOWO PAKOWAĆ

### KLAPY . . . . . WEWNĘTRZNE

Nie należy nakładać na siebie klap wewnętrznych opakowania – prowadzi to do szybszego zniszczenia tektury.

### PRZECHOWYWANIE W SUCHYM I CHŁODNYM MIEJSCU

Podczas korzystania z biodegradowalnych materiałów opakowaniowych, nie należy przechowywać ich w warunkach nadmiernej wilgotności lub podwyższonej temperatury, ponieważ może to doprowadzić do ich szybszego zniszczenia.

### WŁAŚCIWE OPAKOWANIE

Właściwy rozmiar opakowania pozwala na ograniczenie kosztów i strat związanych z materiałami opakowaniowymi. Najlepiej osłaniać produkt poprzez użycie materiału ochronnego o grubości co najmniej pięciu centymetrów z każdej z sześciu stron oraz upewnić się, że nie pozostawiono pustej przestrzeni. Szczegółowe wskazówki dotyczące opakowania, można znaleźć w Poradniku Pakowania dostępnym na stronie [www.ups.com](http://www.ups.com).

### ODPOWIEDNIA OCHRONA

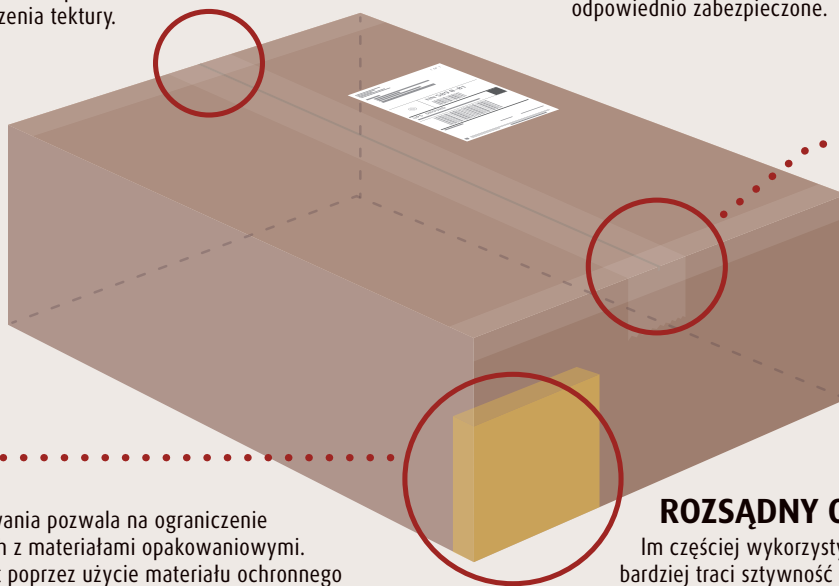
Aby upewnić się, że opakowanie zapewni właściwą ochronę, proszę zastosować się do porad dotyczących pakowania na stronie [www.ups.com](http://www.ups.com), które pomogą sprawdzić, czy wysyłane towary są odpowiednio zabezpieczone.

### WŁAŚCIWE ZAPIECZĘTOWANIE PACZKI

UPS zaleca „metodę sześciu pasków” polegającą na zastosowaniu nylonowej taśmy odpornej na nacisk i aktywowanej wodą lub odpornej na duże obciążenia na łączeniach górnych i bocznych (góra i dno opakowania).

### ROZSĄDNY OBRÓT WTÓRNY

Im częściej wykorzystywane jest dane opakowanie, tym bardziej traci sztywność – a tym samym zapewnia nawet o 50 procent słabszą ochronę. Jeżeli muszą Państwo ponownie skorzystać z opakowania, proszę upewnić się, że jest sztywne i w dobrym stanie (brak dziur, rozdarć, zarysowań, lub uszkodzeń rogów, wszystkie boki nienaruszone).



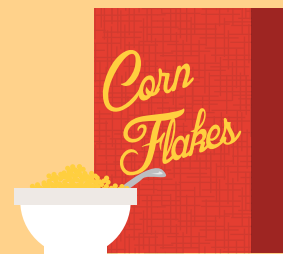
## CIEKAWOSTKI NA TEMAT OPAKWAŃ



Materiał falisty – który składa się z trzech warstw tektury – jest stosowany jako materiał opakowaniowy od 1871 roku. Został opatentowany w Anglii w 1856 roku jako wkład do cylindrów.



Fascynujesz się opakowaniami? Zapraszamy do The Musée du Cartonnage et de l'Imprimerie (Muzeum opakowań z tektury) w Valréas, we Francji, które śledzi historię opakowań tekturowych od 1840 roku, kiedy były one używane przez producentów jedwabiu do transportu ciem jedwabników i ich jaj z Japonii do Europy.



To dzięki płatkom śniadaniowym opakowania tekturowe są tak wszechobecne. Kiedy bracia Kellogg ze Stanów Zjednoczonych wynaleźli na początku XX wieku opiekane płatki kukurydziane, popularność opakowań tekturowych gwałtownie wzrosła.

## CIEŻAR WYMIAROWY A WAGA RZECZYWISTA

Cieężar wymiarowy uwzględnia wysokość, długość i szerokość wysyłanego opakowania zamiast jego wagi brutto. A zatem transport większego, ale lżejszego opakowania, które zajmuje więcej przestrzeni niż mniejszy, bardziej zwarty karton – może kosztować więcej. Więcej informacji na temat ciężaru wymiarowego na stronie [www.ups.com](http://www.ups.com).



# Przeгляд Kalendarz świąt na rok 2012

## STYCZEŃ

M	T	W	T	F	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

## LUTY

M	T	W	T	F	S	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29			

## MARZEC

M	T	W	T	F	S	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

## KWIECIEŃ

M	T	W	T	F	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

## MAJ

M	T	W	T	F	S	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

## CZERWIEC

M	T	W	T	F	S	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

## LIPIEC

M	T	W	T	F	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

## SIERPIEŃ

M	T	W	T	F	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

## WRZESIEŃ

M	T	W	T	F	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

## PAŹDZIERNIK

M	T	W	T	F	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

## LISTOPAD

M	T	W	T	F	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

## GRUDZIEŃ

M	T	W	T	F	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

## STYCZEŃ

- 1 AT BE BG CA CH CN CY CZ DE DK EE ES FI FR GR HR HU IT LT LU LV MT NG NL NO PL PT RO RU SE SI SK TR UA ZA
- 2 CH IE NG RO RU SI UK US ZA
- 3 RU UK (tylko Szkocja)
- 4 RU
- 5 RU
- 6 AT CY DE ES FI GR HR IT PL RU SE SK
- 7 RU UA
- 8 RU
- 9 RU
- 22 CN
- 23 CN

## LUTY

- 4 NG
- 5 NG
- 6 NG
- 8 SI
- 10 MT
- 16 LT
- 20 CA
- 21 DE PT
- 23 RU
- 24 EE
- 27 CY GR

## MARZEC

- 3 BG
- 8 RU UA
- 11 LT
- 15 HU
- 17 IE
- 19 ES MT UK (tylko Płn. Irlandia)
- 21 ZA
- 25 CY GR
- 31 MT

## KWIECIEŃ

- 1 CY NO
- 4 CN
- 5 DK NO
- 6 CA CH DE DK EE ES FI LV MT NG NO PT SE SK UK ZA
- 7 NG
- 8 AT BE CH DE DK EE FI FR GR HR HU IT LT LU LV NG NL NO PL PT SE SI SK
- 9 AT BE CH CZ DE DK FI FR GR HU IE IT LT LU LV NG NL NO PL SE SI SK UK ZA
- 13 BG CY GR
- 15 BG CY GR RO UA
- 16 BG CY GR RO
- 23 TR
- 25 IT PT
- 27 SI ZA
- 30 NL

## MAJ

- 1 AT BE BG CH CN CY CZ DE EE ES FI FR GR HR HU IT LT LU LV MT NG NO PL PT RO RU SE SI SK TR UA ZA
- 2 SI UA
- 3 PL
- 4 DK LV
- 6 BG LT
- 7 IE UK
- 8 CZ FR SK
- 9 RU UA
- 17 AT BE CH DE DK FI FR LU NL NO SE
- 19 TR
- 21 CA
- 24 BG
- 27 AT BE CH DE DK EE FI FR HU LU NL NO PL SE
- 28 AT BE CH DE DK FR HU LU NL NO US
- 29 NG

## CZERWIEC

- 2 IT
- 3 RO UA
- 4 CY IE RO UK
- 5 UK
- 6 SE
- 7 AT DE HR MT PL PT
- 10 PT
- 12 RU

- 16 ZA
- 22 HR SE
- 23 CN EE FI LU LV SE
- 24 CA EE FI LT LV
- 25 HR SI
- 28 UA
- 29 MT

## LIPIEC

- 1 CA
- 4 US
- 5 CZ SK
- 6 CZ LT
- 12 UK
- 14 FR
- 21 BE

## SIERPIEŃ

- 1 CH
- 5 HR
- 6 CA IE UK (tylko Szkocja)
- 9 ZA
- 15 AT BE CY ES FR GR HR IT MT LT LU PL PT RO SI
- 18 TR (pół dnia)
- 19 NG TR
- 20 EE HU NG TR
- 21 TR
- 24 UA
- 27 UK (za wyjątkiem Szkocji)
- 29 SK
- 30 TR

## WRZESIEŃ

- 1 SK
- 3 CA US
- 5 LU
- 6 BG
- 8 MT
- 15 SK
- 21 MT
- 22 BG
- 24 ZA
- 28 CZ
- 30 CN

## PAŹDZIERNIK

- 1 CN CY NG
- 3 DE
- 5 PT
- 8 CA HR
- 12 ES
- 23 HU
- 24 TR (pół dnia)
- 25 TR
- 26 AT NG TR
- 27 NG TR
- 28 CY CZ GR NG TR
- 29 IE NG TR
- 31 SI

## LISTOPAD

- 1 AT BE DE ES FR GR HU IT LT LU PL PT SI SK
- 3 FI SE
- 4 RU
- 11 BE CA FR PL
- 17 CZ SK
- 18 LV
- 22 US
- 23 US
- 30 UK (tylko Szkocja)

## GRUDZIEŃ

- 1 PT RO
- 6 ES FI
- 8 AT ES IT MT PT
- 13 MT
- 16 ZA
- 17 ZA
- 24 BG CA CY CZ DK EE FI LT LV SE SK
- 25 AT BE BG CA CH CY CZ DE DK EE ES FI FR GR HR HU IE IT LT LU LV MT NG NL NO PL PT RO SE SI SK UK US ZA
- 26 AT BG CA CH CY CZ DE DK EE FI GR HR HU IE IT LT LU LV NG NL NO PL RO SE SI SK UK ZA
- 31 CA LV RU SE US



## Pytania? Uwagi? Chętnie je usłyszemy!

Państwa opinia jest dla nas niezwykle ważna. Chcemy, aby ten biuletyn koncentrował się na sprawach ważnych dla klientów. Proszę nam w tym pomóc przesyłając swoje propozycje i uwagi na adres [editor@upscompass.com](mailto:editor@upscompass.com). Ponadto, jeśli macie Państwo propozycje artykułów lub chcielibyście zobaczyć swoją firmę przedstawioną w magazynie Compass, prosimy o przesłanie nam danych kontaktowych, numeru klienta i krótkiego wyjaśnienia, dlaczego Państwa zdaniem Wasza firma powinna zostać opisana jako case study UPS.



## Chcą Państwo otrzymywać aktualne informacje o UPS?

**UPS może wysłać na e-mail przydatne powiadomienia, zawierające:**

- Powiadomienia o nowych produktach i udoskonaleniach istniejących produktów oraz usług.
- Oferty i promocje związane z Państwa potrzebami biznesowymi
- Najnowsze wiadomości dotyczące zmian przepisów
- Specjalne newslettery z informacjami i reportażami

**Rejestracja jest prosta i szybka.**

Wystarczy wejść na stronę [www.ups.com](http://www.ups.com), kliknąć link „Zamów e-mail UPS” i zastosować się do instrukcji podanych na ekranie.

Compass jest biuletynem wydawanym kilka razy do roku przez UPS dla menedżerów i kadry kierowniczej firm obejmujących swoją działalnością Europę, Bliski Wschód i Afrykę. Kopiowanie biuletynu w całości lub w części dozwolone jest wyłącznie za uprzednią zgodą na piśmie. Cytowane wypowiedzi i publikacje oraz komentarze osób piszących gościnnie dla naszego biuletynu nie zawsze są zgodne ze stanowiskiem UPS. Wszelkie pytania i uwagi ze strony czytelników są bardzo mile widziane. Korespondencję prosimy kierować na adres: Compass Editor, UPS Europe SA/NV, 5 Avenue Ariane, 1200 Brussels, Belgium.

Dołożono wszelkich starań, aby treść niniejszego biuletynu była możliwie dokładna. Jednakże dokładność i kompletność jego treści nie może być zagwarantowana. Klientom odradza się podejmowania działań w związku z treścią biuletynu bez uprzedniego kontaktu z właściwym pracownikiem UPS.

UPS Europe SA/NV | Siège social/Statutaire zetel: Avenue Arianelaan 5, B- 1200 Bruxelles/Brussel, Belgique/België - RPM/RPR (Bruxelles) 0458.890.865 - T.V.A./B.T.W. BE 0458-890-865 - West LB AG Dusseldorf 1 293 414

© 2011 United Parcel Service of America, Inc.  
UPS, znak firmowy UPS i kolor brązowy są znakami towarowymi United Parcel Service of America, Inc. Wszystkie prawa zastrzeżone.