

# Pusula



İŞİNİZİ BÜYÜTMENİZE YARDIMCI LOJİSTİK HİZMETLER

SONBAHAR 2011

[ MERHABA ]

## Pusula ile yeni rotanızı çizin

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

Siz müşterilerimiz için hazırladığımız dergimiz *Pusula*'nın Avrupa'da yayınlanan ilk sayısını tanıtmaktan memnuniyet duyuyorum.

*Pusula*, lojistiğin değerini vurgulamayı amaçlıyor. Her sayıda size ilgi çekici makaleler, müşterilerimizin başarı hikayeleri ve kurumunuzun lojistiğini etkili ve verimli bir şekilde yönetmenize yardımcı olacak ürün güncellemelerini sunacağız.

*Pusula* eski yayınıımız olan *UPS Forum*'un yerini alıyor, sizin gibi şirketlerle olan iletişimimiz için küresel bir platform oluşturuyor. İngiltere, İtalya, Türkiye veya başka bir ülke: faaliyet gösterdiğiniz yer neresi olursa olsun, sektörde rekabet etmenize yardımcı olacak düzenli bir fikir kaynağı sunmak istiyoruz.

*Pusula* size nasıl rehberlik eder? Kapak hikâyemizde hıza ihtiyaç duyan şirketlere vurgu yapılıyor ve gönderilerin müşterilere zamanında ulaşmasını sağlamak için, bu şirketlerin UPS ile yaptıkları işbirliğinden öğrendikleri stratejiler paylaşılıyor. Ayrıca, iadelerin gelire dönüştürülmesiyle ilgili fikir veren ikinci bir makaleyi de ilginize sunuyoruz.

Bu karşılama ile birlikte sizleri görüş ve düşüncelerinizi bizlerle paylaşmaya davet ediyoruz. *Pusula* ve UPS ile ilgili görüş ve fikirlerinizi [editor@upscompass.com](mailto:editor@upscompass.com) adresine gönderebilirsiniz.

Bu arada, *Pusula*'yı incelerken keyifli bir zaman geçirmenizi ümit ediyoruz.

**Jim Barber**  
UPS Avrupa Bölge Başkanı



## HIZ İHTİYACI

Başarıları, ürünlerin hızlı taşınmasına bağlı olan üç şirketten ürünlerin nasıl hızlı gönderileceğine dair bilgi alın.

**TIKLAYIN.**

Müşterileriniz, internet sitenizdeki "satın al" düğmesine tıkladıktan veya telefonla sipariş verdikten hemen sonra, sizi beklemeye başlarlar. Gönderi söz konusu olduğunda beklentilerin yönetilmesinin oldukça güç olabileceği ve müşteri memnuniyetinin çok önemli olduğu bir kültürde yaşıyoruz.

Şirketler malları zamanında teslim edebilmek için uzman, deneyimi ve altyapısı güçlü bir lojistik vizyonuna daha önce hiç duymadıkları kadar çok ihtiyaç duyuyorlar. Burada, bu üç şirket en hassas, çabuk bozulabilir ve zaman açısından duyarlı ürünler için bile nasıl hızlı teslimat yapılabileceğiyle ilgili stratejilerini paylaşıyor. ▶

(Hız İhtiyacı, devamı)

## DÖNEMSEL İHTİYAÇLARA HAZIRLIK

Amerika merkezli Sun Harvest Citrus satış ve pazarlama müdürü David Nicely, “büyüyen” zorluklara alışkın.

Nicely “Açıkça gördüğümüz üzere, bozulabilir ürünlerimiz var”. Yıllık 22,6 milyon kilo portakal, tangelo ve greyfurtun hasat edildiğini söylüyor. “Ürünler müşterinin kapısına ne kadar çabuk ulaşır, taze kalma ihtimali de o kadar artıyor.”

Sun Harvest ürünlerinin yaklaşık yüzde 20’si, bir sanat eseri gibi düzenlenen meyve sepetleri ve kutularında şirketin özel ürünü olarak sunuluyor. Hediye paketi gönderileri, kış tatili döneminde tavan yapıyor. 2010 yılında, şirketin yıllık 67.000 adet siparişinin büyük bölümü Kasım ve Ocak ayları arasında alınmış.

En yoğun dönemde, çalışanların yüklemesi için tesise günde bir kamyon (Yoğunluğun fazla olduğu haftalarda iki kamyon) girmektedir. Şirketin WorldShip® yazılımıyla desteklenen sipariş alma sistemi personelin kutuları paketlerken gönderi etiketlerini yazdırmalarına imkan vermektedir. Özelleştirilmiş operasyon planı Orlando, Florida’daki yerel gönderi dağıtım merkezini atlayarak turuncuğilleri dağıtım için doğrudan Jacksonville’deki UPS dağıtım merkezine göndermektedir.

“Günümüzde insanlar anında memnuniyet istiyorlar,” diyor Nicely. “Bu yüzden lojistik planlamanın transitte kazandırdığı zaman çok önemli, özellikle çok uzak noktalara giden siparişler için.”

**SONUÇ:** Özelleştirilmiş operasyon planı yoğun dönemde en yüksek kârları elde etmenize yardımcı olur.

## TAM ZAMANINDA LOJİSTİĞE ‘EVET’ DEMEK

The Wedding Shoppe’nin ABD’nin St. Paul, Minnesota şehrindeki mağazası, her yıl binlerce gelinliğin görüldüğü, seçildiği, dikildiği, üretildiği ve gönderildiği sofistike, bir işletme. Sektördeki 34 yıl içerisinde terziler, evlilik sektöründeki

partnerler ve nakliyecilerle kurdukları iyi ilişkiler sayesinde, The Wedding Shoppe gelinlikleri 10 ila 12 hafta içerisinde hazırlayabilen birçok şirketin aksine telaşlı gelinlerin gelinliklerini 8 ila 10 hafta içerisinde teslim edebiliyor.

Hız avantajı internet sitesinde başlıyor; UPS’in API’si (uygulama programlama arabirimi) satıcılar ve gelinlerin masrafları önceden hesaplamasına ve teslimat bilgilerini belirtmesine yardımcı oluyor. “İnternette seçilen gelinlik, müşteriye düğünden haftalar önce ulaşıyor, günler önce değil,” diyor işletme sahibi James Fritz.

Gelinler genellikle gelinliklerini çok önceden sipariş ederler. Ancak düğünler genellikle değişim anlamına gelir – taşınma, adres değişikliği vs. “UPS yeniden yönlendirmede gerçekten harika. Gideceği adresin değiştiği gelinliklerin boşu boşuna mağazaya geri gelip buradan tekrar gönderilmesine gerek kalmıyor. Etkili yeniden yönlendirme süreci, bize üç veya dört gün kazandırıyor.” diyor Fritz

Peki ya erkekler? Damatlıklar en az gelinlikler kadar strese neden oluyor, diyor Fritz. Çünkü damatlar, damatlık siparişlerini düğüne bir veya iki hafta kalana kadar vermiyorlar.

**SONUÇ:** Teknoloji, ilişkiler, yeniden yönlendirme ve hazırlık, hız sağlar.

## TATLI BİR ÜZÜNTÜ OLMAYAN AYRILIK

Kai Berg, Finlandiya’nın en büyük ikinci havayolu firması Blue1’in teknik operasyon lojistik müdürü. Şirket, gerektiğinde en kısa zamanda eline geçmesi gereken ve genellikle ABD’den gelen uçak yedek parçalarına ve onarım parçalarına dayanmakta.

“Karadaki bir uçağın bakımı için hızlı olmak çok önemli.” diyor Berg. “Uçağımızı mümkün olduğunca hızlı şekilde hizmete sokmaya çalışırız.”

Elbette ki hız, hava seyahatinin temelini oluşturur. Yedek parça zamanında ulaşmazsa uçuşlar iptal olur, yolcular sinirlenir ve gelir diğer havayollarına kayar.

Blue1 çok değerli, şekilsiz ve zaman hassasiyeti olan parçalar için UPS Express® hizmetini kullanır.

“Değerli malların taşınması söz konusu olduğunda, lojistik partnerinize güvenebilmelisiniz,” diyor Berg. “Kilit nokta, etkili hizmetlere ve gelişmiş çevrimiçi takip çözümlerine erişmek. Lojistiği bunlar kolaylaştırıyor.”

Blue1, UPS’in ABD’den diğer ülkelere rakiplerinden daha hızlı teslimat yaptığını bilerek teslimatlarını güvenle gerçekleştiriyor.

**SONUÇ:** Özel bir gönderi durumu, özel ihtiyaçları karşılayabilen özel bir gönderi ortağı gerektirir.

### [ İLK AĞIZDAN ]

## Kapılar açılıyor

“ Ocak ayında, Amerika Birleşik Devletleri’ndeki büyük bir tedarik zincirinin siparişinin karşılanması için gereken 100 kutudan fazla ürün, yeni hükümet denetim programı nedeniyle Çin’de takılıydı. UPS, gönderilerin gümrükten geçişinin sağlanması için gereken önemli bilgileri almak ve gelecekte gecikmeleri nasıl minimuma indirebileceğimizi öğrenmek için birkaç gün içerisinde Çin yetkilileriyle bir toplantı ayarladı. UPS’in müdahalesi olmasaydı, yeni süreçle bu kadar kısa bir süre içerisinde başa çıkamazdık. ”

— Vanessa Merit Nornberg,  
New York merkezli Metal Mafia Başkanı





## [ OCAK AYINDA HİZMETİNİZDE ]

# Yeni ve geliştirilmiş WorldShip

WorldShip® 2012 gönderilerinizi daha kolayca yapmanıza yardımcı olacak yeni özelliklerle geliyor. 2 Ocak 2012 tarihinde indirilebilecek bu yeni sürüm, doğru fiyatları ve ek yakıt ücretlerini görüntülemenize yardımcı olacak. Küçük paket gönderilerinde, WorldShip 2012 gün olarak transit süresini ve seçtiğiniz hizmet için teslimat zamanını gösterecek. Süre ve maliyet gereksinimlerinizi karşılayacak en iyi opsiyonu seçmeniz için diğer UPS hizmet seviyeleriyle karşılaştırma yapabileceksiniz.

Halihazırda WorldShip sisteminizi kullanarak hava kargo gönderilerinizi işleme alabilirsiniz, ancak 2012 versiyonu daha da fazla avantaj sunacak:

- 17 yeni menşe ülkeden hava kargo gönderisi yapabilme imkanı.
- Tarife kodlarını aramanıza, doğrulamanıza ve işlemleri hızlandırmak için kolay kullanımlı bir arayüzle gümrük doküman bilgilerini girmenize imkan veren, yeniden tasarlanmış ürün giriş ekranı.
- Hava kargo gönderileriniz için ticari faturaların elektronik dosyalanmasına imkan veren UPS Paperless® Fatura.

## [ NEDEN KULLANILMALI... ]

# ... UPS QUANTUM VIEW MANAGE UYGULAMASI



Müşteri temsilcileri. Lojistik müdürleri. Muhasebeciler. Uyumluluk görevlileri. Tedarik zincirinin tam görünür olmasından faydalanmayan kimse var mı? Quantum View® Manage, kullanıcılara gelen, giden ve üçüncü şahıs gönderileriyle ilgili kapsamlı bir görünüm sunuyor. Bu web tabanlı uygulama şunları yapmanıza da yardımcı oluyor:

- 1** **Şirketinizde mümkün olan en etkili personel sisteminizi oluşturmanıza** – gerektiğinde esnek bir şekilde görevlendirebileceğiniz zamanında müdahale ekibi kurmanıza veya geçici yardımcı ekibi büyütmenize.
- 2** **Gönderileri hemen bulmanıza** – istediğiniz zaman UPS sisteminde gönderilerin konumunu hızla görerek müşteri şikayetlerinin ve “siparişim nerede” aramalarının önüne geçmenize.
- 3** **Öngörülemeyen bir durum gönderiyi geciktirdiğinde konu hakkında önceden bilgi sahibi olmanıza**, böylece müşterileri profesyonel ve düzenli bir şekilde bilgilendirmenize.

Quantum View, takip numaralarını girmeden birden çok hesaptaki birden çok gönderi için teslimat süresini ve hatta gümrük işlemlerini takip etmenize fırsat sunar.



**HIZLI KURULUM** 2 Ocak 2012 itibarıyla, [www.ups.com/worldship](http://www.ups.com/worldship) adresinden WorldShip 2012'yi indirebilirsiniz. Mevcut WorldShip kullanıcıları için kurulum, yaklaşık 15 dakika sürecektir. WorldShip 2009 (sürüm 11.0) veya daha eski bir sürümü kullanıyorsanız, [www.ups.com](http://www.ups.com) adresinden bulabileceğiniz yerel teknik destek numarasına ulaşarak yardım alabilirsiniz.



## [ PERDE ARKASI ]

# Londra 2012 ve UPS Lojistik

Londra 2012 Olimpik ve Paralimpik Oyunlarının resmi lojistik sponsoru olan UPS, bu tarihi spor etkinliğinin hazırlıklarında aktif ve etkili bir rol oynamaktadır.

UPS'in rolü, Londra 2012 Oyunları için malzemelerin teslimatından çok daha fazladır ve tedarik zinciri planlaması, envanter ve depo yönetimi ve gelmiş geçmiş en muhteşem oyunların gerçekleştirilmesini sağlayacak hassas lojistik hizmetleri gibi diğer karmaşık görevleri de kapsamaktadır.

UPS, 34 Olimpiyat alanına 1 milyonu spor ekipmanından oluşan 30 milyon malzeme teslim edecek. UPS'in amacı, her malzemeyi tam da istenilen zamanda doğru yerde doğru kişinin ellerine teslim etmek.



UPS'in küresel lojistik çözümleri hakkında daha fazla bilgi için, [www.ups.com](http://www.ups.com) adresini ziyaret edin.

## Sorularınızı ve yorumlarınızı lütfen bize bildirin!

Görüşleriniz bizim için çok önemli. Yorum ve önerilerinizi [editor@upscompass.com](mailto:editor@upscompass.com) adresine göndererek bu bülteni müşteri odaklı kılmamıza yardımcı olun. Bunun yanı sıra makale önerileriniz varsa veya şirketinizin vaka çalışması olarak Pusula'da yer almasını istiyorsanız, lütfen iletişim bilgilerinizi, hesap numaranızı ve şirketinizin UPS vaka çalışmasında neden yer alması gerektiğine dair kısa bir açıklamayı bize gönderin.

Pusula UPS tarafından Avrupa, Orta Doğu ve Afrika'da faaliyet gösteren firmaların müdürleri ve yöneticileri için yılda birkaç kez yayınlanmaktadır. Önceden izin alınmaksızın Pusula'dan alıntı yapmak kısmen veya bir bütün olarak basmak veya çoğaltmak yasaktır. Pusula içinde alıntı yapılan kişi veya yayıncı ve konuk yazarların görüşleri her zaman bir kurum olarak UPS'in görüşlerini temsil etmez. Okuyucularımızın bize ileteceği her türlü soru ve görüş kabulümüzdür ve bundan büyük bir memnuniyet duyarız. Yazışma adresimiz: Compass Editor, UPS Europe SA/NV, 5 Avenue Ariane, 1200 Brüksel, Belçika.

Bu bültenin bülteninin içeriği, doğruya en yakın şekilde hazırlanmıştır. Yine de bültendeki bilgilerin kesinlik ve tamlığı için garanti verilemez. Müşteriler, ilgili UPS ofisleri ile doğrudan bağlantıya geçmeden bülteninin içerdiği bilgiler doğrultusunda hareket etmemelidirler.

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, the UPS brandmark and the color/color brown are trademarks of United Parcel Service of America, Inc. All rights reserved.

TR-tr

## [ SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK ]

# Çevre dostu gönderiler



Türleri ve boyutları ne olursa olsun, tüm şirketler verimliliği artırmak ve çevreyi korumak için yeşil uygulamalara dönüyorlar. UPS'in Yeniden Kullanılabilir Ekspres Zarflarıyla, gönderinizin daha çevreci hale getirilmesi artık doğru zarfın seçilmesi kadar kolay.

%100 geri dönüşümlü fiber ve %80 'i tüketicilerin geri dönüşüme gönderdiği malzemeden yapılan yeniden kullanılabilir zarflar, çevresel atıkları azaltıyor. Müşteriler dokümanları aynı pakette teslim alıp gönderebiliyorlar.

Çevre için daha mı iyi? Elbette. Ancak zamandan da tasarruf sağlıyor. Müşterilerinizin kendi zarflarını aramasına gerek kalmıyor – geri dönüşlerin hızı ve etkinliği artıyor.



## AZALTIN. YENİDEN KULLANIN.

UPS'in Yeniden Kullanılabilir Ekspres Zarflarını, internet üzerinden veya yerel UPS satış temsilcinize ulaşarak sipariş edebilirsiniz.