



Tržište

DHL je globalni tržišni lider u logistici, koji pruža svojim klijentima široku lepezu usluga poput ekspres i pismonosnih pošiljki te prevoza teških tereta putem kopna, mora i zrakom, a sve u cilju pružanja najkvalitetnije usluge svojim klijentima.

Sa napretkom tehnologije današnja tržišta su sve bliža. Što je prije bilo nezamislivo, komplikovano i ekonomski neprihvatljivo, danas se radi sa lakoćom. Živimo u svijetu gdje poslovanje više nema granica. Postoje samo dobavljači i kupci. Uspješan je onaj koji što brže i što kvalitetnije može plasirati svoju robu i usluge na tržište blizu svojim kupcima, te u isto vrijeme na što ekonomičniji način.

Kao Grupa, Deutsche Post DHL je prisutan u 220 zemalja i teritorija širom svijeta. Transportuje oko 5% globalnog volumena kroz svoju mrežu te zapošljava preko 500.000 uposlenih. Ovo ih stavlja među deset najvećih poslodavaca u svijetu. Održavaju preko million kontakata sa klijentima svakog sata.

Dostignuća

DHL-ova stručnost se odnosi na međunarodni ekspres, zračni i okeanski kargo te cestovni i željeznički transport. Globalna mreža pruža klijentima vrhunski kvalitet usluga i poznavanje lokalnog tržišta kako bi zadovoljili njihove potrebe u lancu nabave. DHL pokriva 120.000 destinacija širom svijeta. Dio je Deutsche Post DHL i sastoji se od četiri divizije. DHL prihvata svoju društvenu odgovornost podržavajući zaštitu klime, pomoć u kriznim područjima i obrazovanju. Grupa je ostvarila prihod preko 52,8 milijardi eura u 2011. godini.

DHL je na ovim prostorima bio prisutan još u okvirima bivše Jugoslavije i to od 1984. godine preko agenta. Godine 1989. otvara vlastitu kompaniju. Početkom 1996. godine, putem direktne strane investicije u osnivanje prve i jedine ekspresne kurirske kompanije u BiH u to vrijeme, DHL osniva DHL International d.o.o. Sarajevo. Do danas to je jedina kompanija prisutna na domaćem tržištu kao integralni dio međunarodne ekspresne mreže u punom, stopostotnom vlasništvu, bez ikakvih lokalnih posrednika u vidu agenata ili slično.

Kompanija sa najdužim prisustvom na tržištu, opredijeljena je na investiranje u cilju kontinuiranog



poboljšavanja usluga. DHL već 12 godina ekskluzivno koristi avion sa 5 letova sedmično (svaki radni dan) u oba pravca, prevozeći isključivo robu klijenata DHL-a. Ovo DHL-u daje zavidnu prednost na tržištu, i omogućava da DHL pruža raniju dostavu uvoznih pošiljki, kao i najduži rok krajnjeg preuzimanja izvoznih pošiljki svojim klijentima. To u isto vrijeme daje DHL-u najveći stepen sigurnosti u transportu jer su na taj način pošiljke stalno u rukama jedne globalne kompanije.

DHL se oslanja na svoju široku i jaku mrežu i jedina je kompanija u Bosni i Hercegovini koja nudi vremenski ograničene dostave kao što su Express 9:00, Express 10:30 i Express 12:00 u skoro sve veće poslovne centre u Evropi i svijetu generalano, sa punom garancijom povrata novca. DHL je prisutan u svim većim poslovnim centrima u zemlji sa dnevnim konekcijama na svim rutama.

DHL u Bosni i Hercegovini, kao i u svim ostalim zemljama, pokazuje svoju društvenu odgovornost vodeći se primjerima u praksi. DHL-ove akcije uključuju aktivnosti u programima Dobro8, podršku Udruženju "Život sa Down Sindromom" i mnoge druge, uključujući slične aktivnosti i u raznim sportovima i kulturi, poput Sarajevo Film Festivala,

Mediterran Film Festivala i drugih. Među posljednje u nizu akcija društvene odgovornosti spada i "DHL Volonterska sedmica" koju DHL organizuje na globalnom nivou. U 2010. godini DHL je organizovao Volontersku sedmicu u saradnji sa Crvenim Križom/ Krstom Kantona Sarajevo. Akcija je uključivala dostavu paketa sa hranom i higijenskim potrepštinama, kao i motivisanje ljudi da kupe osnovne prehrambene namirnice u nekoliko shopping centara u Sarajevu, što je kasnije donirano u gradsku narodnu kuhinju, kao i prikupljanje odjeće za djecu i odrasle od strane DHL uposlenika. Donacija je dostavljena na Dan starijih osoba.

U 2011. godini, DHL je proveo svoju Volontersku sedmicu u saradnji sa KJKP Sarajevo šume. Aktivnosti su uključivale pošumljavanje oblasti na planini Igman. Preko 90% uposlenika DHL-a redovno učestvuje u aktivnostima tokom DHL-ove Volonterske sedmice. Također, DHL je dao podršku i Centru "Edus-obrazovanje za sve".

Istoriijat/ Povijest

DHL je osnovan u San Franciscu 1969. godine od strane 3 poduzetnika: Adrian Dalsey, Larry Hillblom i Robert Lynn. Danas je to kompanija koja stoji visoko





kao globalni lider na tržištu međunarodne ekspres i logističke industrije.

Tri partnera su napravila istorijski korak, a da nisu ni sanjali da će promijeniti svijet poslovanja kakvog su ga oni poznavali. Te 1969. godine, DHL je krenuo malim koracima u izgradnju budućnosti, lično prevozeći dokumentaciju avionom iz San Franciska do Honolulua. Od tada, DHL mreža je rasla nevjerojatnom brzinom. Na dvadesetu godišnjicu postojanja kompanije, DHL je imao 175 ureda i 20.000 uposlenika.

U toku 2003. godine, Deutsche Post World Net je postao novi vlasnik DHL brenda. Iste godine, DPWN je spojio ekspres i logističke kompanije pod istim brendom. Od 2009. godine grupacija posluje po imenom Deutsche Post DHL ili skraćeno DP DHL.

U Bosni i Hercegovini usluge DHL-a koristi više od 3,500 kompanija, institucija i pojedinaca u svom svakodnevnom poslovanju, kako internacionalno, tako i u domaćem prijevozu.

Proizvod

DHL je globalno prisutan putem četiri velika sektora: DHL Express, DHL Global Forwarding & DHL Freight, DHL Supply Chain i DHL Global Mail.

DHL Express se proteže na više od 220 zemalja širom svijeta i više od 120 000 destinacija. Ovaj sektor je specijalizovan u dostavi "od vrata do vrata" međunarodnih paketa i dokumenata, kao i ekspres dostave u domaćem saobraćaju. Sa tri opcije dostave: Same Day (dostava isti dan), Time Definite (dostave unutar 1-2 radna dana) i Day Definite (dostave u okviru 3-5 radnih dana), moguće je pružiti klijentima široku lepezu usluga dizajniranih u skladu sa klijentovim potrebama transporta i vremena.

Kao tržišni lider za zračni i pomorski prijevoz, DHL Global Forwarding pruža mnoge usluge sa dodatnom vrijednošću, kao što je transport roba i teške opreme prema željenim destinacijama te osigurava prilagodljiva rješenja za velike logističke projekte i sveobuhvatne carinske procedure. DHL Freight je specijaliziran u međunarodnom i domaćem cestovnom i željezničkom prijevozu za puni ili tzv. zbirni utovar unutar Evrope. Sveobuhvatna carinska rješenja obezbjeđuju siguran i jednostavan protok roba između državnih granica. DHL Supply Chain je

odgovoran za logistička i prilagođena rješenja transporta za različite industrije kojima je potrebno efikasno upravljanje lancem nabave, što uključuje skladištenje i logistiku na jednoj strani, a na drugoj uključuje prodaju, proizvodnju i organizaciju narudžbi.

DHL Global Mail je svjetski lider na području međunarodnog poštanskog poslovanja i nudi najbolje savjete u posebno kreiranim rješenjima za Vaša pisma i B2C (business to customer) pakete.

U posljednjih nekoliko godina, DHL ulaže dosta na razvoju različitih eCom alata. Ovo omogućava DHL klijentima jednostavniji i brži pristup DHL uslugama. U Bosni i Hercegovini alati dostupni klijentima su: ImportExpressOnline (online alat koji omogućava naručivanje pošiljki iz inostranstva i direktni kontakt sa dobavljačem te jednostavan pregled uvoznih pošiljki u arhivi), WebShipping (online alat koji omogućava brzu pripremu potrebne dokumentacije za pošiljku, kao i naručivanje dolaska kurira i jednostavan pregled izvoznih pošiljki u arhivi) i eMailShip (alat koji omogućava jednostavnu pripremu tovarnog lista i prateće fakture slanjem e-mail poruke).

Nedavni razvoj

DPWN (Deutsche Post World Network) je pripojio DHL robnu marku 2003. godine. Od tada, DHL je postao istinski superbrand u logistici širom svijeta.

U 2006. godini, DHL je preuzeo kompaniju Exel i ojačao svoju poziciju logističkim partnerstvom sa Formulom 1®. To uključuje transport trkačkih bolida, motora, guma, rezervnih dijelova i TV opreme na prekontejnerske trkačke staze, kao i opskrbu više od 1 miliona litara goriva korištenih za vrijeme 18 utrka na četiri kontinenta. Za svaki vikend utrka DHL dostavi 300 tona opreme, dovoljno da popuni 100 kamiona. Na samoj stazi, DHL-ov centar mobilne logistike pruža uslugu 24 sata dnevno pokrivajući sve, od dostave paketa i dokumenata, do carinskog posredovanja i pošiljki opasnih materija, kao i robe na temperaturnom režimu. DHL također transportuje sav materijal za Paddock Club, ekskluzivnu VIP zonu.

Godine 2007., DHL je napravio svoj Inovativni Centar koji okuplja akademike, stručnjake iz polja industrije i tehnologije, koji primjenom svojih znanja, unapređuju buduće mehanizme poslovanja na planu logistike. DHL je posvetio veliku pažnju razviku logistike i koristeći se prototipovima i pilot projektima, dizajnira samoodrživa i standardizovana sveobuhvatna rješenja, te samim tim drži korak sa najnovijim tehnološkim razvojem i prati promjene u potrebama klijenata.

U maju 2008., DHL je zvanično otvorio evropski sortirni centar u Leipzigu, na Halle međunarodnom aerodromu u Njemačkoj. Najnovija tehnologija u sortirnom centru omogućava DHL-u da nastavi

pružiti najbolju moguću uslugu, kvalitet i da stigne do svojih klijenata. Ovo je jedan od tehnički najsavremenijih sortirnih centara u industriji, sa svjetski najsophisticiranijom opremom za sortiranje, koji ujedno štiti i ojačava DHL-ovu vodeću poziciju u Evropi i globalno, ekspresno tržište. Količina tereta koja prolazi svaki radni dan trenutno je oko 1,500 tona svake noći, ali do 2012. godine ova cifra će narasti do 2,000 tona.

DHL Express u Bosni i Hercegovini koristi kapacitete ovog modernog sortirnog centra u svom svakodnevnom poslovanju.

Promocija

DHL predstavlja jednu od najpoznatijih robnih marki u svijetu. Između ostalog, razlog za to su dugogodišnje i visokokvalitetne marketinške kampanje. Prethodne godine obilježile su kampanje koje podržavaju logistička partnerstva kao npr. za film "Nemoguća misija III", utrke "Formula 1®", muziku "Leipzig Gewandhaus Orkestar", modu "New York Fashion Week" i mnogi drugi.

DHL-ov cilj je da postane logistička robna marka za cijeli svijet. Da bi podržali ovo, DHL je razvio novi dinamični, jedinstveni i vitalan izgled i osjećaj, kako bi jasno izdvojili DHL od svojih konkurenata. Novi brend imidž promovira i novi DHL slogan: "Izvršnost. Jednostavno isporučeno".

Vrijednosti robne marke

Snažna robna marka je dragocjen faktor unutar i van jedne kompanije. Unutar kompanije, potpomaže privrženost uposlenika, povećava motivaciju i poboljšava kvalitet usluge. Izvan kompanije, obećava klijentima kvalitet i kontinuitet, povećava njihovu lojalnost i može povećati više od polovine vrijednost dionica kompanije. Snažna DHL robna marka je ključ za uspjeh, kako same kompanije, tako i individualnih profesionalaca. Jačina DHL robne marke leži u 3 osnovna elementa: lične predanosti, proaktivnih rješenja i lokalne snage na globalnom nivou.

Visokokvalitetni proizvodi i procesi, znanje u konkretnim sektorima i široki portfolio proizvoda su izvor iz kojih se najbolja moguća rješenja dobijaju za konkretne potrebe klijenata. DHL kombinuje usluge širom svijeta sa jakim lokalnim prisustvom i time pokriva sve procese. Upravo tamo iza ugla, ma gdje god da se nalaze klijenti ili žele dostavu, DHL povezuje zemlje gdje mnogi njihovi konkurenti nisu ni prisutni. DHL je istinski globalni igrač, koji pristupa poslu sa razumijevanjem i poštovanjem za druge kulture.

www.dhl.ba



JESTE LI ZNALI...

DHL

- Dosta prije izuma bar kodova, DHL je razvio način da izbjegne pogrešno sortiranje pošiljki. U 1979. godini, DHL je počeo nuditi svojim klijentima višebojne vrećice za različite sektore. Pogrešno sortiranu vreću lako je bilo identifikovati i grešku ispraviti. Potrošnja vreća je bila toliko velika da je DHL otvorio vlastitu fabriku za vrećice u Hong Kongu.
- DHL je bio pionir koncepta "on-board" kurira dajući besplatne aviokarte uposlenicima i njihovim porodicama u zamjenu da dostave pošiljke kao DHL kuriri.
- DHL je napravio rani ulazak na tržišta u razvoju. DHL je bio prva internacionalna ekspres kompanija koja je ušla u Kinu 1980. godine, putem ugovora sa agentom Sinotrans, jedne od najvećih transportnih kompanija u Aziji koja je nudila pomorski, cestovni, željeznički i avio prijevoz.

