



Hapag-Lloyd

Kalite Taahütlerimiz ve Yeni Hizmetlerimiz

Haziran 2025



2030 Stratejimiz: “Kalitede Tartışmasız Bir Numara” Olmak



STRATEGY 2030

Undisputed Number One for Quality

STRATEJİK
YÖNÜMÜZ

PurePlay-Plus Stratejisi

SAHAMIZ

En İyi 5 Konteyner Hattı

AMAÇ

**Kalitede
Tartışmasız Bir
Numara Olmak**

Sürdürülebilirlik
Odaklı

En Başarılı
Taşıyıcı

Kalite Taahhütlerimiz, 2030 Stratejimizin yön verici unsurları arasındadır.



Güvenilirlik



Verimlilik



Şeffaflık

Kalite Taahhütlerimiz, daha yüksek bir standart belirleyerek kararlı hedefler ve yeni hizmetler sunuyor; bunlar da sizin için gerçek bir değere dönüşüyor:

- Güvenilirliğinizi artırmak için operasyonel kalitede büyüyen gelişmeler.
- İhtiyaçlarınıza göre uyarlanmış gelişmiş **hizmet kalitesi**.

2030 Stratejimiz: Dokuz Kalite Taahhüdümüz ile Operasyonel Kalitede Büyük Bir Sıçrama ve Hizmet Kalitesinde Gelişim



OPERASYONEL KALİTE



Loaded As Booked

Konteynerlerin %95'inin rezervasyondaki şekilde yüklenmesi.



Schedule Reliability

- En büyük 13 taşıyıcı arasında ilk 3
- Gemini Ağı için >%90 gemi program güvenilirliği



Accurate Arrival Notification **New**

- Variştan önce %90 ETA doğruluğu (uzun mesafe) ¹
- Variştan önce %95 ETA doğruluğu (kısa mesafe) ²

SERVİS KALİTESİ



Fast Booking Response

- T1: 15 dakika içinde rezervasyonların %85'ine onay/ret
- T2: 1 saat içinde rezervasyonların %90'ına onay/ret



Swift BL Delivery

Draftların %80'ini 2 saat içerisinde oluşması



Always Accessible

- Çağrılarının %90'ının 12 saniyede yanıtlanması
- Çağrılarının %97'sinin cevaplanması



Effective Case Resolution

- T1: Caelerin (Vakaların) %80'i 4 iş saati içinde çözülmesi
- T2: Caelerin (Vakaların) %95'i 16 iş saati içinde çözülmesi



Accurate Invoicing

Fatura doğruluğunun %97 oradan sağlanması



Ease of Doing Business **New**

Gönderilerin %80'nin herhangi bir sorun ve çağrı olmadan tamamlanması

Verimli bir iş birliği için ortak adım – Sizlerle birlikte hareket etmemiz gereken noktalar

Taahhütlerimizi yerine getirmemiz sizlerle olan işbirliğimizden geçiyor.

Bunu, güçlendirmek istediğimiz gerçek bir **iş birliği** anlayışıyla birlikte yürütmemiz gerektiğine inanıyoruz.

Kalite Taahhütlerimiz

- Hızlı Booking Onayı/Reddi
- Efektif Case Çözümlemesi
- Rezerve Edildiği Gibi Yükleme
- ...



Sizlerden Beklentilerimiz

- Doğru ve eksiksiz yükleme bilgilerini iletmek
- Bildirimlerde tüm ilgili bilgileri paylaşmak
- Dolu konteynerlerin bize belirttiğiniz şekilde girişini sağlamak
- ...



Hedefimiz:

13 armatör
arasında
İlk 3

> 90%

Gemini Ağıyla beraber
Gemi Programı
Güvenilirliği



Kalite Taahhütleri ne anlama geliyor?

Amacımız, sektörde öncü bir sefer sürekliliği sağlayarak sorunsuz yük bağlantıları ve daha verimli uzun vadeli planlama imkânı sunmaktır.

Hedefimiz:

- Sea-Intelligence tarafından bildirildiği üzere, en büyük 13 taşıyıcı arasında ilk 3'te yer almak
- Gemini ağı için %90'ın üzerinde gemi programı güvenilirliği



Çıkarlarınız:

- Daha verimli ve uzun vadeli planlama için güvenilir varış bilgileri.
- İyileştirilmiş lojistik zinciri bütünlüğü, envanter ve maliyetlerin azaltılması.
- Kendi müşterileriniz için taahhütlerinizin yerine getirilmesi.



İşbirliğinize nerede ihtiyacımız var?

Kalite taahhütlerimizi sağlayabilmemiz için; doğru hacim tahminlerinize, erken uyarılarınıza ve rezervasyon planlarınızda herhangi bir değişiklik olması durumunda bizimle yakın iletişim kurmanıza güveniyoruz.

Hedefimiz:

Konteynerlerin
%95'inin
Rezerve Edildiği
Şekilde
Yüklenmesi



Bu Kalite Taahhüdü ne anlama geliyor?

Konteynerlerinizin en az %95'ini rezervasyon onayına göre yüklemeyi kendimize hedef olarak belirledik.



Çıkarlarınız:

- Eksik yüklemeler; gecikmelere, ekstra idari işlere ve daha yüksek maliyetlere yol açar.
- Bu sorunları önlemek için Hapag-Lloyd yükünüzün rezerve edildiği gibi yüklenmesini amaçlar.
- Daha az ötelemelerle tedarik zinciri akışını ve planlama güvenliğini artırır.
- Azaltılmış operasyon ve ticari maliyetler size zaman ve para kazandırır.
- Güvenilir bir lojistik veya iş ortağı olarak itibarınızı korumanıza yardımcı olur.



İşbirliğinize nerede ihtiyacımız var?

Yükünüzü sağlıklı bir şekilde teslim edebilmemize yardımcı olmak için, rezervasyon onayının hüküm ve koşullarında yer alan anlaşmaya uygun olarak konteynerlerinizin tamamını teslim etme konusundaki iyi işbirliğinize güveniyoruz.

Hedefimiz:

7 gün öncesinden(uzun
mesafe)

90%

ETA doğruluğu

3 gün öncesinden(kısa
mesafe)

95%

ETA doğruluğu



Bu Kalite Taahhüdü ne anlama geliyor?

Varış Bildiriminde iletilen gemi varış zamanlarının doğruluğunu iyileştirmeyi amaçlıyoruz:

- Uzun mesafeli gönderiler için %90 doğruluk
- Kısa mesafeli gönderiler için %95 doğruluk



Çıkarlarınız:

- Gönderinizin boşaltım limanına varışından çok önce bizden doğru **Varış Bildirimleri** alın - bilgi için birden fazla web sitesi ile uğraşmayın.
- Yenilikçi takip teknolojilerimizle desteklenen Varış Bildirimleri, kısa vadeli planlamanızı önemli ölçüde geliştirecektir.



İşbirliğinize nerede ihtiyacımız var?

Hapag-Lloyd Doğru Varış Bildirimini gerçekleştirir - sizden herhangi bir taahhüt talep etmez.

Hedeflerimiz:

15 dakika

içerisinde

%85

**Rezervasyon
sonuçlanması**

1 saat

içerisinde

%90

**Rezervasyon
sonuçlanması**



Bu Kalite Taahhüdü ne anlama geliyor?

Rezervasyon alımlarının %85'inde 15 dakika içinde ve %90'ında bir saat içinde onay ve ret vermeyi kendimize hedef olarak belirledik.



Çıkarlarınız:

- Hapag-Lloyd hızlı, kolay ve şeffaf bir rezervasyon süreci sunmayı amaçlamaktadır.
- Rezervasyon sonucunuzdan emin olma rahatlığını sağlar.
- Onaylanmış bir rezervasyon, diğer önemli görevlere ve önceliklere odaklanmanızı sağlar.
- Hapag-Lloyd her nerede olursa olsun ticari faaliyetlerinizi desteklemeye öncelik verir.



İşbirliğinize nerede ihtiyacımız var?

Teslimat yapmamıza yardımcı olmak için, her bir rezervasyon talebiniz için doğru ve eksiksiz gönderi bilgileri göndermeyi taahhüt etmeniz gerekmektedir.

Hedefimiz:

2 Saat
İçerisinde
%80
Oranında Doğru
Konşimento Taslağı



Bu Kalite Taahhüdü ne anlama geliyor?

Taleplerin %80'inde müşterilerimize iki iş saati içerisinde konşimento taslağı göndermek üzere kendimize hedef belirledik.



Çıkarlarınız:

- Hapag-Lloyd, konşimento taslağınızın doğru ve zamanında teslimatını garanti eder.
- Düzeltmeler için harcanan sürenin en aza indirilmesi, diğer günlük işlerinize odaklanmanıza olanak tanır.
- Doğru belgeler ile ilgili taraflardan ödemelerinizi daha hızlı almanıza yardımcı olabilir.



İşbirliğinize nerede ihtiyacımız var?

Bu süreci başarıyla yürütebilmemiz için, dokümantasyon cut-off'undan önce tek seferde doğru ve eksiksiz yükleme talimatı sağlamanızı bekliyoruz.

Hedefimiz:

97%
Fatura Doğruluğu



Bu Kalite Taahhüdü ne anlama geliyor?

Müşterilerimize en az %97 oranında doğru fatura sunmayı kendimize hedef olarak belirledik.



Çıkarlarınız:

- Hapag-Lloyd olarak karşılıklı olarak mutabık kalınan şartlara uygun şekilde doğru faturalandırma sağlamayı taahhüt ederiz.
- Şeffaf taşıma maliyetleri, finansal planlamanızı daha sağlıklı yapmanıza olanak tanır.
- Doğru ve açık fatura bilgileri, hatalardan kaynaklanabilecek olası gelir kayıplarının riskini değerlendirmenizi kolaylaştırır.
- Hataların azaltılmasıyla birlikte düzeltmelere harcanan süre kısılır, bu da ödeme süreçlerine daha fazla odaklanmanızı sağlar.



İşbirliğinize nerede ihtiyacımız var?

Bu sürecin etkin şekilde yürütülebilmesi için, fatura düzenlemesi öncesinde doğru ve eksiksiz veri sağlamanızı beklemekteyiz.

Hedefimiz:

4 saat
İçerisinde
%80

Case Çözümü

16 saat
İçerisinde
%95

Case Çözümü



Bu Kalite Taahhüdü ne anlama geliyor?

Tüm vakaların(caselerin) %80'ini 4 iş saati, %95'ini ise 16 iş saati içerisinde etkili bir çözümle sonuçlandırmayı hedefliyoruz.



Çıkarlarınız:

- Hapag-Lloyd, sektöre özel uzman müşteri temsilcileri aracılığıyla doğrudan ve etkin destek sunar.
- Yalınlaştırılmış süreçler ve yeni case yönetim sistemi, taleplerinizin hızlı şekilde ele alınmasını sağlar.
- Etkili case çözümü, gereksiz yazışmaları en aza indirir.
- Zamanında sunulan çözümler, paydaşlarınıza hızlı yanıt vermenizi kolaylaştırır.
- Hapag-Lloyd'un sunduğu üst düzey hizmet, günlük operasyonlarınıza kolaylık sağlar ve verimliliğinizi artırır.



İşbirliğinize nerede ihtiyacımız var?

Bu hizmetin sürdürülebilirliği için, ilk iletişiminizde tüm ilgili bilgileri eksiksiz olarak iletmenizi ve ilave detaylara ihtiyaç duyulduğunda temsilcilerimize destek olmanızı rica ediyoruz.

Hedeflerimiz:

12 saniyede
90%
çağrı yanıtlama oranı

97%
Çağrı yanıtlatma
oranı



Bu Kalite Taahhüdü ne anlama geliyor?

Çağrılarınızın en az %90'ına 12 saniye içinde yanıt vermeyi ve %97 oranında çağrıya cevap verme oranına ulaşmayı hedefliyoruz.



Çıkarlarınız:

- Case veya rezervasyon numarası ile doğru müşteri temsilcisine hızlı erişim sağlanır.
- Sektör uzmanları tarafından yetkin destek sunulur.
- Operasyonel verimlilik, çağrılardaki bekleme süresini azaltır.
- E-postalardaki "tıkla ve ara" özelliği, sizi doğrudan ilgili uzmana bağlar.
- Ek telefon menülerinde gezinmenize gerek kalmaz.
- Gelişmiş case yönetimi ve standartlaştırılmış global telefon sistemi, taleplerinizin hızlı çözümünü sağlar.



İşbirliğinize nerede ihtiyacımız var?

Bu sürecin verimli şekilde ilerleyebilmesi için, bizden destek alırken case ya da rezervasyon numarası paylaşmanızı ve bilgiyi girdikten sonra en az 12 saniye hatta kalmanızı rica ediyoruz.

Hedefimiz:

80%

Case ve Çağrı
Olmaksızın Teslimat



Bu Kalite Taahhüdü ne anlama geliyor?

Hapag-Lloyd, müşterilerimizin bizimle iletişime geçme ihtiyacını en aza indirmeyi, iş süreçlerini proaktif bir şekilde yöneterek sevkiyatların %80'inden fazlasını müşteri müdahalesine gerek kalmadan sorunsuz bir şekilde gerçekleştirmeyi hedefler.



Çıkarlarınız:

- Daha hızlı ve sezgisel bilgi akışı ile proaktif destek, sorunların hızla çözülmesine ve değerli zamanınızın korunmasına yardımcı olur.
- Daha az aktarım ve temas noktası içeren yalınlaştırılmış iş akışları, planlamayı kolaylaştırır ve gereksiz geri bildirim süreçlerini azaltır.
- Geliştirilmiş gezinme ve optimize edilmiş dijital süreçlerle sorunsuz bir dijital deneyim, günlük etkileşimleri daha kolay hale getirir.
- Bölge veya ticaret hattı fark etmeksizin tutarlı global standartlar ve güvenilir hizmet seviyeleri, sorunsuz bir deneyim sunar.



İşbirliğinize nerede ihtiyacımız var?

İş Yapma Kolaylığı süreci Hapag-Lloyd tarafından yönetilir – sizden herhangi bir taahhüt beklenmez.

Şeffaflık: Performansınızı günde 24 saat, haftada 7 gün, yılda 365 gün takip edin.



Kalite Sözlerimizi Tutuyor muyuz?

Hedeflerimize kıyasla Kalite Vaatlerimizi nasıl yerine getirdiğimizi sitemiz üzerinden detaylıca control edebilirsiniz.



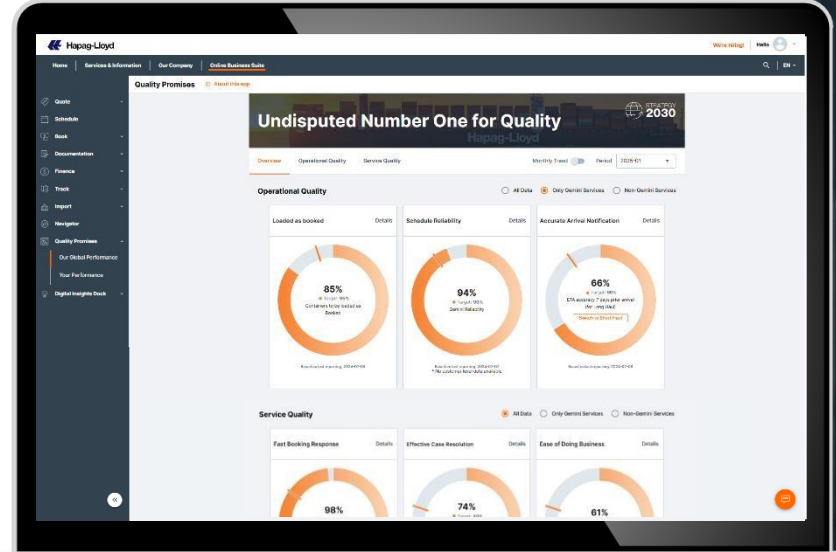
Size faydaları:

- Performanslarımız konusunda daha fazla şeffaflık.
- Ayrıntılı veriler.
- Hangi hizmetleri iyi sağladığımız hakkında fikir.
- Aldığınız hizmet ve ne için ödeme yaptığınıza dair net bir çerçeve.
- Hapag-Lloyd'un kalite performans taahhütlerinden yararlanma.



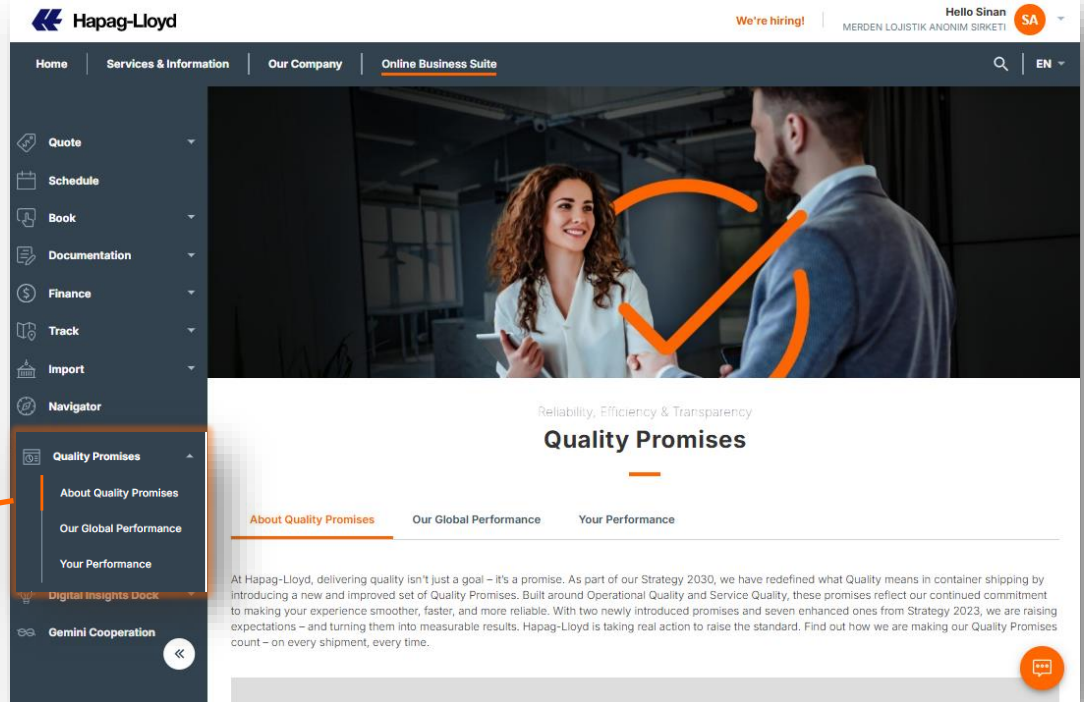
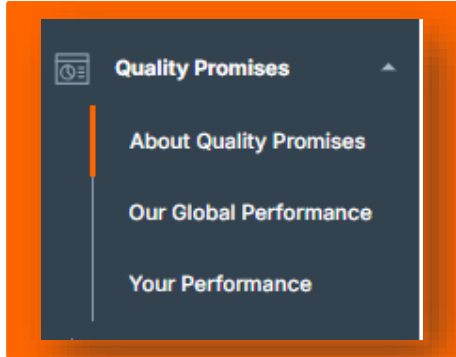
Nasıl kontrol edebilirim?

Kalite Taahhütlerimizin yer aldığı sayfaya Hapag-Lloyd Web Sitemiz üzerinden erişebilirsiniz. Kullanım kılavuzu için [buraya tıklayınız](#).



Kalite Taahhütlerinin Durmu Nasıl Kontrol Edilir?

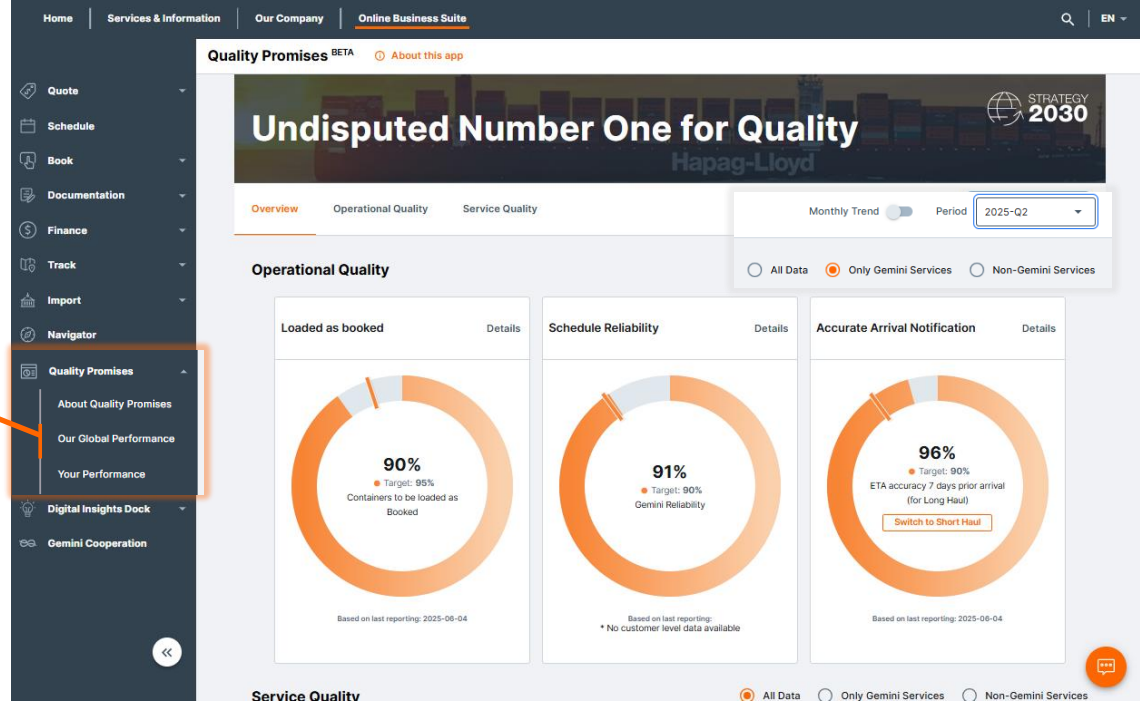
Online Business Suite'e girdiğiniz takdirde aşağıdaki şekilde "Quality Promises" kısmından detaylara ulaşabilirsiniz.



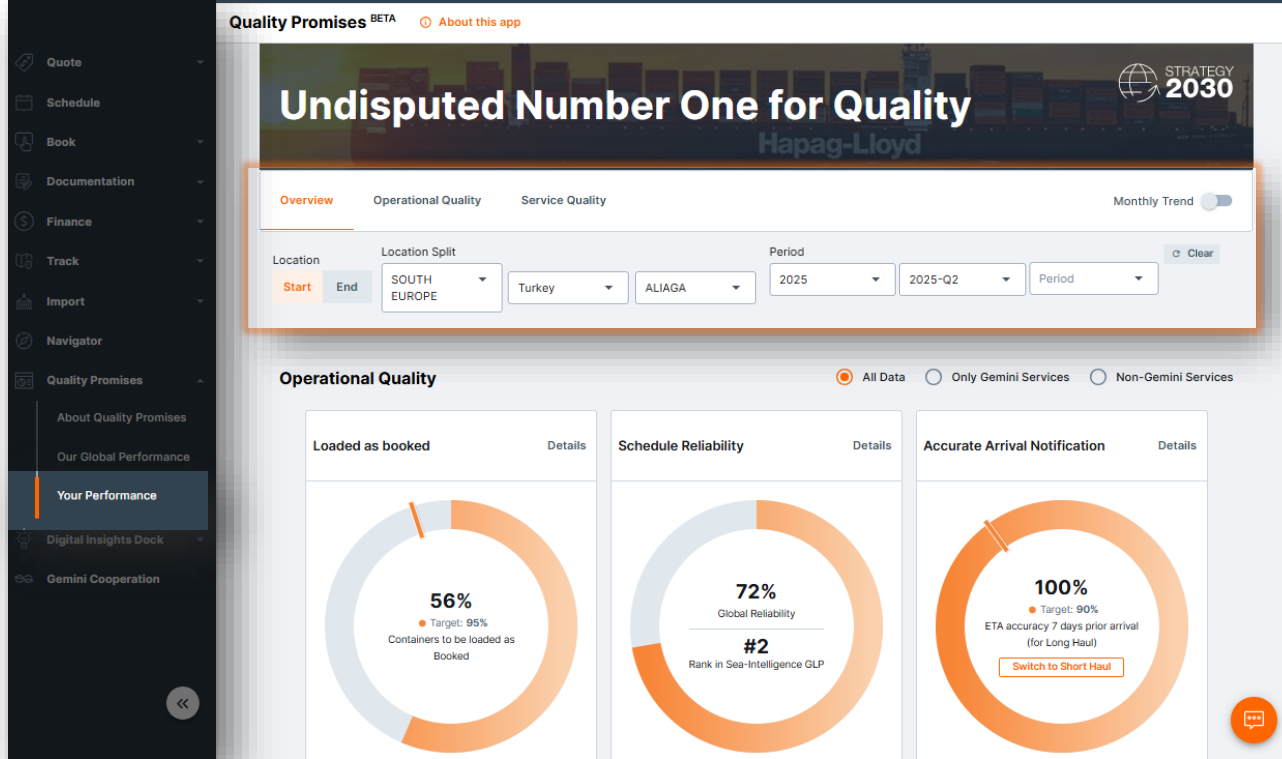
Kalite Taahhütlerinin Durmu Nasıl Kontrol Edilir?

Our Global Performance seçeneğine tıklayarak küresel çapta kalite taahhütlerimizi ne kadar sağladığımızı görebilirsiniz.

Ayrıca filtreleme aracılığıyla; *tarih*, *operasyonel ve servis kalitesi* bazında inceleme yapabilirsiniz.



Kalite Taahhütlerinin Durumu Nasıl Kontrol Edilir?



Your Performance menüsünde ise *firmanız özelinde* tutmuş olduğumuz sözleri ne kadar sağlayabildiğimizin oranını bulabilirsiniz.

Bu sayfada ise bölge, ülke, şehir ve tarih bazında daha detaylı filtrelemeler yapabilirsiniz.

Elektronik BL (e-BL)

Hızlı, güvenli ve kağıtsız bir dünya için eBL ile işlemlerinizi dijitalleştirin.

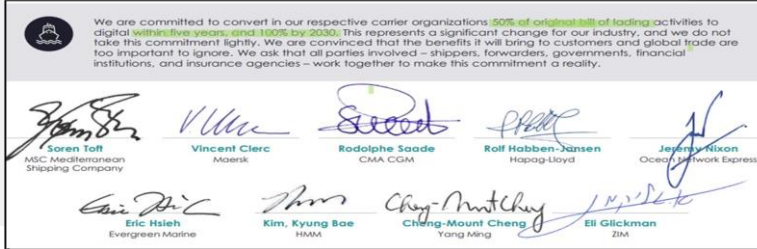
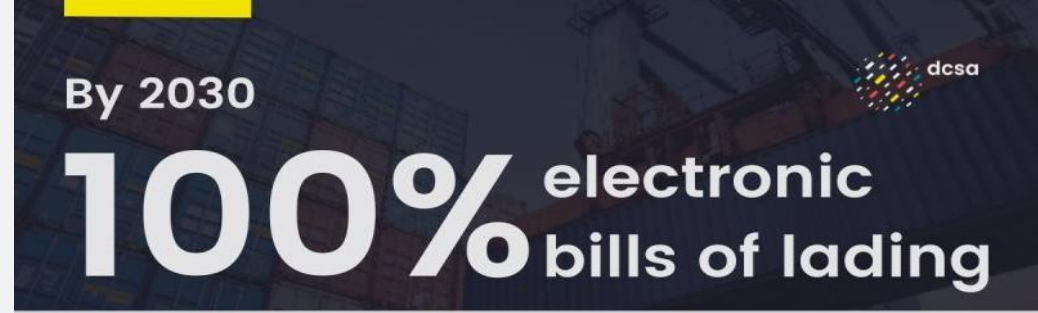


Elektronik BL (e-BL)

Fiziksel evraklarla uğraşmak zahmetli, zaman alıcı ve hatalara açık süreçlere yol açabiliyor. Bu nedenle Hapag-Lloyd olarak, konşimentolarınızı kağıt kullanmadan dijital olarak teslim etmenizi sağlayan **Electronic Bill of Lading(eBL)** hizmetimizi kullanmaya davet ediyoruz.

Önde gelen 10 armatörden 9'u :

Orijinal BL'lerin %50'sinin 2027'ye, **2030'a kadar**
ise %100'ünün dijitale aktarılmasını
taahhüt etmiştir.



Elektronik BL (e-BL)

Sık Sorulan Sorular (FAQ)



- **eBL ile kağıt konşimento ya da SWB arasındaki fark nedir?**
- eBL tamamen dijitaldir, fiziksel belge yoktur. Bu sayede belge kaybı, gecikme veya sahtecilik riski azalır ve süreçler hızlanır. **eBL**, dijital bir konşimentodur ve mülkiyet hakkı taşır, ciro edilerek başkasına devredilebilir. **SWB** ise sadece taşıma belgesidir, mülkiyet içermez ve yük, alıcıya belge ibrazı olmadan teslim edilir.
- **eBL güvenli midir?**
- Evet. eBL platformları blockchain teknolojisi gibi ileri güvenlik önlemleriyle çalışır ve belgeye sadece yetkili kişiler erişebilir.
- **eBL ile ithalatçı nasıl yükü teslim alır?**
- eBL platformunda hak sahibi olarak tanımlanan kişi ya da firma, limanda yükü teslim alabilir. Gerekli bilgiler taşıyıcıya sistem üzerinden aktarılır.
- **Tüm limanlar ve gümrükler eBL kabul ediyor mu?**
- Giderek artan sayıda liman ve gümrük otoritesi eBL'i tanımaktadır. Ancak ülkeye ve limana göre değişiklik gösterebilir; öncesinde bizlerle control sağlayabilirsiniz.
- **eBL'in maliyeti nedir?**
- Platforma ve taşıyıcıya bağlı olarak değişir. Genellikle kağıt gönderim ve kurye masraflarına göre çok daha avantajlıdır.
- **eBL nasıl düzenlenir ve transfer edilir?**
- eBL'ler genellikle taşıyıcı veya dijital platform tarafından düzenlenir ve elektronik olarak göndericiye, alıcıya veya diğer yetkili taraflara transfer edilir.

Elektronik BL (e-BL)



Sağlayıcılarımız **WAVE** ya da **IQAX** platformları üzerinden eBL hizmeti almanız durumunda aşağıdaki faydalardan yararlanıyor olacaksınız.

**Daha Hızlı
Transfer**



Evrak transfer sürecini
günlerden dakikalara indirin.

**Sürdürülebilir
Yaklaşım**



Kağıt kullanmayarak doğaya
katkıda bulunun.

**Masrafları
Azaltın**



Kurye ve transfer
masraflarından kurtulun.

Bölgemizdeki müşterilerimiz tarafından **WAVE BL firmasının daha sık kullanılması nedeniyle sizlere de bu yolu önermekteyiz. Wave BL kullanarak;**

- Sadece sizin ödeme ve üyelik oluşturmanız yeterli olacaktır. Alıcının herhangi bir işlem yapması gerekmeyecektir.
- Kolay bir arayüz ile hızlı bir işlem yapabilirsiniz.
- İlk kullanımlarda ücretsiz deneme hakkında sahip olacaksınız.
- Tanıtım ekipleri ve bizlerin yer alacağı özel bir toplantıda konu hakkında detaylı bilgi alacaksınız.

Cargo Shield

Ekstra Güvence - Sıfır Endişe



Cargo Shield

Yeni hizmetimiz **Cargo Shield** sayesinde yükleriniz artık daha güvende. İçiniz rahat olsun!

Üç farklı koruma paketi ve net fiyatlandırma yapısıyla ihtiyacınıza en uygun seçeneği anında görebilir, herhangi bir temsilciye ihtiyaç duymadan işlemlerinizi tamamlayabilirsiniz.

Üstelik hasar durumlarında hızlı ve zahmetsiz çözümlerle sizi yormayan bir süreç sizi bekliyor.

Cargo Shield ile yükünüz emin ellerde, siz de içiniz rahat bir yolculuk planlayın.



Esneklik



Cargo Shield'ı gemi kalkışına kadar ekleyebilir, tüm seçenekleri tek bakışta görebilirsiniz.

Çevrimiçi Fiyatlandırma



Tüm fiyatlandırma detaylarını aynı anda inceleyerek ihtiyaçlarınıza uygun korumayı seçebilirsiniz.

Üç Farklı Seçenek



Yükünüzün ihtiyaç duyduğu korumayı sağlamak için üç farklı koruma seçeneği arasından seçim yapabilirsiniz.

Buradan Cargo Shield'ı Deneyin!

Cargo Shield – Sık Sorulan Sorular (SSS)



❖ Cargo Shield ile *sigorta* arasındaki fark nedir?

Cargo Shield bir sigorta ürünü değildir. Bu ürün, konşimentomuzun taşıma hüküm ve koşullarını genişleten, ek bir güvenlik katmanı sunan genişletilmiş bir sorumluluk ürünüdür. Yükünüze gelebilecek hasar durumlarında ek koruma sağlanmasını amaçlar.

❖ Cargo Shield'ı en geç ne zaman satın alabilirim?

Cargo Shield, ilk yükleme limanından (POL) gemi kalkışından en geç 1 gün öncesine kadar satın alınabilir.

❖ Rezervasyondaki sadece belirli konteynerler için Cargo Shield satın alabilir miyim?

Hayır, Cargo Shield tüm rezervasyon için geçerlidir; bu nedenle, ilgili rezervasyondaki tüm konteynerler satın alınan koruma kapsamı dahilinde korunur.

❖ Cargo Shield satın aldıktan sonra rezervasyonumdaki konteyner sayısını değiştirebilir miyim?

Rezervasyon Değişiklik politikamıza bağlı olarak, Cargo Shield yalnızca ilk yükleme limanından (POL) yükleme sırasında rezervasyona bağlı olan konteynerler için geçerli olacaktır.

❖ Cargo Shield'ı satın aldıktan sonra Standart üründen Premium ürüne (ya da tam tersi) geçiş yapabilir miyim?

Hayır, Cargo Shield satın alındıktan sonra koruma tutarı değiştirilemez.

[Daha fazla SSS için tıklayınız.](#)





Sorularınız için aşağıdan bizlere ulaşabilirsiniz!

- Müşteri Hizmetleri: turkiye@service.hlag.com
- Satış: turkiye@sales.hlag.com
- Reefer Satış: TRREEFERSALES@hlag.com
- Özel Ekipman: trspegsales@hlag.com
- Telefon: 444 4 524

Sorumluluk Reddi:

Bu sunum, çeşitli riskler ve belirsizlikler içeren geleceğe yönelik beyanlar içermektedir. Bu tür beyanlar, doğası gereği önemli risklere, belirsizliklere ve öngörülemeyen durumlara tabi olan varsayımlar, tahminler, projeksiyonlar veya planlara dayanmaktadır. Şirketin geleceğe yönelik beyanlarında öngörülen sonuçlar ile fiili sonuçlar arasında önemli farklılıklar olabilir.