

Hamburg, 31. Januar 2020

Hapag-Lloyd stellt erste Qualitätsversprechen und -ziele vor

Hapag-Lloyd hat ein Set von insgesamt zehn Qualitätsversprechen entlang wesentlicher Kundenbedürfnisse definiert. Die ersten drei dieser Versprechen und passende Ziele hat das Unternehmen nun vorgestellt: schnelle Buchungsbestätigung, schnelle und akkurate Ausstellung der Bill of Lading sowie korrekte Rechnungsstellung. Die ersten drei Versprechen zielen auf eine zeitnahe und genaue Dokumentation und optimieren den Dokumentenverkehr zwischen Hapag-Lloyd und seinen Kunden. Diese können dadurch Zeit und Geld sparen. Weitere sieben Qualitätsversprechen werden schrittweise in den nächsten Quartalen und bis Anfang 2021 veröffentlicht.

„Unsere Qualitätsversprechen bilden die Basis für die Partnerschaft mit unseren Kunden und ebnen den Weg für die erforderlichen Qualitätsverbesserungen in unserer Branche“, sagte Rolf Habben Jansen, Vorstandsvorsitzender von Hapag-Lloyd und ergänzt: „Die Versprechen sind konkret formuliert, machen unsere Erfolge messbar und schaffen Transparenz. Unseren Kunden bieten wir so direkten Mehrwert.“

Die Qualitätsversprechen und -ziele im Detail

Schnelle Buchungsbestätigung: Hapag-Lloyd hat sich zum Ziel gesetzt, dass Kunden ihre Buchungsbestätigungen zu 85 Prozent innerhalb von einer Geschäftsstunde und zu 98 Prozent innerhalb von acht Geschäftsstunden erhalten sollen. So können sie von einer höheren Planungssicherheit für ihre Lieferketten profitieren.

Schnelle und akkurate Ausstellung der Bill of Lading: Kunden von Hapag-Lloyd sollen eine vorläufige Bill of Lading in 80 Prozent der Fälle innerhalb von vier Geschäftsstunden erhalten und in 95 Prozent der Fälle innerhalb von acht Geschäftsstunden. Ein weiteres Ziel von Hapag-Lloyd ist, dass Kunden der finale Frachtbrief in 95 Prozent der Fälle spätestens einen Werktag nach der Abfahrt des Schiffs übermittelt wird. Auftraggeber können so zeitnah eine Versandbestätigung zur Weitergabe an Banken, Versicherungen oder Zollbehörden erhalten.

Korrekte Rechnungsstellung: Hapag-Lloyd hat sich zum Ziel gesetzt, dass Kunden in 97 Prozent der Fälle eine korrekte Rechnung über die vereinbarte Summe erhalten sollen. So können sie von einer erhöhten Kostentransparenz profitieren. Zudem lassen sich Umsatzeinbußen durch falsche Weiterberechnungen von Transportkosten vermeiden.

Fortschritt messbar machen

Hapag-Lloyd schafft zudem zusätzliche Transparenz: Mit dem neuen internetbasierten [Quality Promise Dashboard](#) können Kunden jederzeit den Status nachvollziehen, mit dem Hapag-Lloyd seine Qualitätsversprechen erfüllt. Darüber hinaus erhalten Hapag-Lloyd Online Business Nutzer im Laufe des Jahres 2020 einen Zugang zu einem gesonderten persönlichen Bereich. Hier können sie dann auf Basis ihrer eigenen Verschiffungen einsehen, wo genau Hapag-Lloyd bei der Umsetzung seiner Qualitätsversprechen steht.

Pressekontakte

Nils.Haupt@hlag.com +49 40 3001 2263

Tim.Seifert@hlag.com +49 40 3001 2291

Pressemitteilung



Über Hapag-Lloyd

Mit einer Flotte von 231 modernen Containerschiffen und einer Gesamttransportkapazität von 1,7 Millionen TEU ist Hapag-Lloyd eine der weltweit führenden Linienreedereien. Das Unternehmen ist mit circa 13.000 Mitarbeitern an Standorten in 129 Ländern in 392 Büros präsent. Hapag-Lloyd verfügt über einen Containerbestand von rund 2,6 Millionen TEU – inklusive einer der größten und modernsten Kühlcontainerflotten. Weltweit 121 Liniendienste sorgen für schnelle und zuverlässige Verbindungen zwischen mehr als 600 Häfen auf allen Kontinenten. Hapag-Lloyd gehört in den Fahrtgebieten Transatlantik, Mittlerer Osten, Lateinamerika sowie Intra-Amerika zu den führenden Anbietern.

Disclaimer

Diese Pressemitteilung enthält zukunftsgerichtete Aussagen, die mit einer Reihe von Risiken und Ungewissheiten einhergehen. Solche Aussagen stützen sich auf eine Reihe von Annahmen, Schätzungen, Prognosen oder Pläne, die ihrer Natur nach erheblichen Risiken, Ungewissheiten und Eventualitäten unterliegen. Tatsächliche Ergebnisse können deutlich von den zukunftsgerichteten Aussagen des Unternehmens und den erwarteten Ergebnissen abweichen.

Folgen Sie Hapag-Lloyd in den sozialen Medien:

