

SSL EXPRES

24.10.2025

ZE SVĚTA SPEDICE A LOGISTIKY

www.svazspedice.cz

✈️ 🌐 📺 SSL Express 24-10-2025 Air France KLM Martinair Cargo překonala 90 procent digitálních rezervací, dokončila globální zavádění CRM a rozšířila úspěšnou službu PLUS

Společnost Air France KLM Martinair Cargo (AFKLMP) dosáhla ve své probíhající obchodní transformaci tří významných milníků: 91 % všech rezervací je nyní realizováno prostřednictvím digitálních kanálů, globální zavádění CRM360 bylo dokončeno a úroveň služeb PLUS se pevně etablovala jako oblíbená u zákazníků.

91 procent rezervací je nyní digitálních: Během posledních osmi let AFKLMP transformovala svou nabídku pro zákazníky – vyvinula se z jednoduchého online nástroje pro cenové nabídky na myCargo, komplexní centrum digitálních služeb. Důsledným zaváděním nových funkcí a jejich začleněním do jasné vícekanálové strategie učinila společnost AFKLMP z digitalizace globální standard pro rezervace nákladu. Dosažení 91 procent rezervací prostřednictvím digitálních kanálů představuje významný úspěch, který odráží jak silné přijetí ze strany zákazníků, tak odhodlání celosvětových obchodních týmů AFKLMP. Posiluje pozici letecké společnosti jako průkopníka v oblasti digitálních nákladních služeb.

CRM360: jeden globální model služeb. Souběžně s tím AFKLMP pokračovala v investicích do vynikajících služeb. Po zavedení systému CRM360, vyvinutého ve spolupráci se společností Salesforce, nyní letecká společnost provozuje jednotnou platformu pro řízení vztahů se zákazníky na 68 servisních stanicích po celém světě. Nasazení – prováděné po dobu 16 měsíců v 15 vlnách – bylo zakončeno konečným spuštěním v Káhiře pro severozápadní Afriku a Levantu. CRM360 kombinuje pokročilou technologii s odbornými znalostmi místních servisních týmů, což umožňuje užší spolupráci, rychlejší odezvu a plynulejší zákaznickou zkušenost. Tato nová platforma CRM je v oboru jedinečná a otevírá dveře službám s umělou inteligencí, které týmům umožní soustředit se na interakce se zákazníky s největší přidanou hodnotou. Pro zákazníky to znamená optimalizovanou dobu uvedení na trh a ještě vyšší úroveň služeb. Průběžná zpětná vazba od zaměstnanců a zákazníků hrála klíčovou roli při formování a zdokonalování platformy.

Úroveň služeb PLUS: osvědčená hodnota pro zákazníka. Služba PLUS společnosti AFKLMP, která byla spuštěna teprve před dvěma lety, se rychle stala preferovanou volbou pro zákazníky, kteří hledají větší jistotu pro své zásilky. S tisíci již dokončenými rezervacemi PLUS důsledně plní svůj slib přednostního odbavení a rychlejšího vymáhání v případě provozních problémů. Proč si zákazníci vybírají PLUS:

Prioritní nakládka: Zásilky mají prioritu při nakládce.

Rychlá obnova: V případě nesrovnalostí jsou zásilky PLUS řešeny jako první.

Prokázaná spokojenost: Více než 90 procent zákazníků, kteří využili PLUS, říká, že by si jej rezervovali znovu.

PLUS je k dispozici v celé síti AFKLMP a lze jej rezervovat přímo prostřednictvím myCargo nebo prostřednictvím místních týmů zákaznických služeb. Služba se vztahuje na všechny kategorie produktů, od běžného nákladu až po specializovaná řešení.

Pokračující zaměření na transformaci: "Náš plán pokračuje. Naším cílem je poskytnout zákazníkům B2B zážitek s lehkostí B2C prostředí – obchodování s námi by mělo být rychlé, transparentní a jednoduché, aby zákazníci měli vše pod kontrolou 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Naším cílem je v konečném důsledku poskytovat nejlepší možné zkušenosti v oboru."



SSL Express 24-10-202 Evropská komise stáhla směrnici o kombinované dopravě

Další pokus o modernizaci směrnice EU o kombinované dopravě (KD) selhal: Evropská komise se rozhodla stáhnout svůj legislativní návrh z listopadu 2023. Vyplývá to z jejího ročního pracovního programu na rok 2026, který byl představen v úterý. Pozadím tohoto rozhodnutí bude pravděpodobně to, že legislativní proces nepokročil po celé měsíce.

P.S. Nikoliv. Pozadím je to, že politici v EK příliš tlačí na pilu



SSL Express 24-10-2025 Sigrid Nikutta zřejmě bude muset odejít (DVZ Eilmeldung)

Sigrid Nikutta, členka představenstva zodpovědná za divizi nákladní dopravy společnosti DB Cargo, která se stala kontroverzní kvůli svým restrukturalizačním plánům pro DB Cargo, údajně na konci měsíce společnost opouští. Informoval o tom zpravodajský časopis „Spiegel“ s odvoláním na zdroje ze společnosti. Jedná se o jedno z prvních významných personálních rozhodnutí nové generální ředitelky Deutsche Bahn Evelyn Pally. To bylo poněkud překvapivé: když spolkový ministr dopravy Patrick Schnieder 22. září 2025 navrhl Pallu na novou generální ředitelku Deutsche Bahn, uvedla, že si chce ponechat členku představenstva DB Cargo Sigrid Nikuttu.

Zpráva, kterou si nechala vypracovat Deutsche Bahn, nedávno kritizovala Nikuttin restrukturalizační plán jako nedostatečný. Odvolání manažerky musí ještě schválit dozorcí rada. Mimořádné zasedání představenstva je naplánováno na 30. října. Nikutta je v čele divize od roku 2020. Ohledně potenciálního nástupce zatím nebylo oznámeno žádné jméno.



SSL Express 24-10-2025 Velké přepravní společnosti se připojují k úsilí o standardizaci sledování emisí

Carbon Measures, nová globální koalice zastupující významné podniky z různých odvětví a geografických oblastí, včetně známých jmen z oblasti lodní dopravy, přístavů a velkých nájemců, byla založena tento týden s cílem vytvořit podle svých slov přesnější rámec pro výpočet uhlíkové stopy a prosazovat tržní řešení pro snížení emisí při co nejnižších nákladech. Koalice bude ve své práci využívat vědecké poznatky a zásady finančního

účetnictví, aby pomohla vytvořit přesný rámec pro účtování uhlíkových emisí založený na účetní knize, který eliminuje dvojí započítávání a řeší současné mezery v informacích. „Díky lepšímu sledování emisí v globální ekonomice pomůže tento nový rámec podnikům odlišit jejich produkty a vládám přijímat informovanější politická rozhodnutí,“ uvedla nezisková organizace v tiskové zprávě. Mezi 20 zakládajícími signatáři jsou japonské společnosti Mitsui OSK Lines, Mitsui & CO, ADNOC ze Středního východu, brazilská těžební společnost Vale, ExxonMobil a přístav v Rotterdamu.

Carbon Measures volá po nové politice, která uvolní inovace, konkurenci a sílu trhu, a argumentuje, že normy uhlíkové intenzity na úrovni produktů, založené na ověřitelných údajích získaných z vylepšeného rámce pro vykazování emisí, mohou vytvořit trhy, na kterých budou podniky odměňovány za investice do nízkouhlíkové výroby. Carbon Measures se zaměří na rozvoj rámce pro účtování uhlíku a na návrh standardů uhlíkové intenzity pro klíčové průmyslové produkty – jako je elektřina, paliva, ocel, beton a chemikálie –, které tvoří základ většiny dodavatelských řetězců a společně představují většinu globálních emisí. Amy Brachio přebírá vedení společnosti Carbon Measures jako generální ředitelka po téměř třiceti letech strávených ve společnosti Ernst & Young. „Dobrá data vedou k dobrým rozhodnutím, ale po desetiletí se přesná a srovnatelná data ukázala jako něco jako svatý grál v oblasti sledování emisí. Měla jsem možnost z první řady sledovat, jak se podniky potýkají se systémem, který se příliš spoléhá na odhady a závisí na dobrovolných závazcích a dobrých úmyslech, aby podnítl tržní aktivity. To do budoucna prostě nebude stačit,“ řekla Brachio a dodala: „Společnost Carbon Measures chce vytvořit systém, který uvolní trhy a konkurenci, odblokuje investice a zrychlí tempo snižování emisí – a nakonec povede k trvalé změně, kterou svět vyžaduje.“

Mezi další společnosti koalice patří Banco Santander, BASF, Bayer, Global Infrastructure Partners a Mitsubishi Heavy Industries. „Pokud to nelze změřit, nelze to řídit. Prvním krokem ke snížení globálních emisí je zjistit, odkud pocházejí – a v současné době nemáme k dispozici přesný systém, který by to umožňoval. Standardní metodika účtování emisí uhlíku poskytuje nezbytný základ pro rámec, který podpoří konkurenci, využije silné stránky každé společnosti a mobilizuje tržní síly k řešení problému rostoucí poptávky po energii při současném snižování emisí,“ řekl Darren Woods, předseda představenstva a generální ředitel společnosti ExxonMobil.