

TRƯỜNG CAO ĐẲNG CÔNG NGHỆ BÁCH KHOA HÀ NỘI
BỘ MÔN KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH: LOGISTICS



BÀI TẬP NHÓM

MÔN HỌC: QUẢN TRỊ LOGISTICS KINH DOANH
Chuyên đề: PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ
VẬN TẢI CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO NHẬN
TOÀN CẦU DHL



Giảng viên hướng dẫn: Đặng Thanh Phương

Nhóm Sinh viên:

1. Nguyễn Thị Hà Vi
2. Hà Xuân Nguyên
3. Trần Nhật Minh
4. Lê Minh Vũ
5. Nguyễn Xuân Hiệp

Tp. Hà Nội, tháng 1 năm 2024

Phần 1: MỤC LỤC

CHƯƠNG I: Giới thiệu tổng quan	4
1.1 Tổng quan về DHL:	4
1.2 Lịch sử hình thành.....	5
1.3 Sơ đồ tổ chức và vị trí	7
1.3.2 Lĩnh vực hoạt động	8
1.4 Sản phẩm và Dịch vụ của DHL	9
CHƯƠNG II: Quy trình quản trị Logistics.....	13
2.1 Khái quát quy trình vận tải của DHL	14
2.2.1 Vận tải đường bộ.....	16
2.2.2 Vận tải đường sắt	17
2.2.3 Vận tải đường biển Dung lượng thị trường: Tỷ lệ đơn đặt đóng trên tổng hạm đội tàu vận tải:	20
Tấn hàng Container dư thừa (đơn vị TEU).....	21
2.2.4 Vận tải hàng không	23
2.3 Đánh giá	28
2.3.1 Ưu điểm.....	28
2.3.2 Nhược điểm.....	34
CHƯƠNG III: Giải pháp & bài học.....	35
3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp.....	35
3.1.1 Tầm nhìn	35
3.1.2 Sứ mệnh.....	36
3.1.3 Giá trị cốt lõi	36
3.2 Bài học.....	37
KẾT LUẬN	38
Phần mềm sử dụng.....	39
TÀI LIỆU THAM KHẢO	

Phần 2: BẢNG PHÂN CÔNG CÔNG VIỆC

STT	Họ và tên	Nhiệm vụ được phân công	Kết quả thực hiện nhiệm vụ	Đánh giá ý thức đối với các cv chung của nhóm	Chữ ký xác nhận
10	Nguyễn Thị Hà Vi	Tham gia vào công tác xây dựng, viết hóa báo cáo thường niên, viết kết luận và phân tích tình huống.	3	4	
19	Hà Xuân Nguyên	Tham gia vào xây dựng tổng quan công ty, đóng góp ý tưởng cho quá trình hoàn thiện.	4	3	
32	Trần Nhật Minh	Trưởng nhóm. Tham gia vào xây dựng các tình huống của tiểu luận, xây dựng danh sách công việc, hoàn thành bài phân tích hoạt động quản trị.	2	3	
76	Lê Minh Vũ	Là người đảm nhiệm xử lý phần hoạt động quản trị vận tải, rà soát lỗi tư duy của thành viên nhóm còn lại.	3	3	
78	Nguyễn Xuân Hiệp	Là người chỉnh sửa bài tập nhóm, có nhiều ý kiến phản biện tốt.	3	3	

Trong đó:

- Tiêu chí đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ (cột 6) từ 1-5 như sau:
Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao: 5
Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao: 4
Hoàn thành nhiệm vụ được giao: 3
Hoàn thành một phần nhiệm vụ được giao: 2
Không hoàn thành nhiệm vụ/ không tham gia: 1
- Tiêu chí đánh giá ý thức (cột 5) từ 1-5.

Phần 3: NỘI DUNG BÀI BÁO CÁO

CHƯƠNG I: Giới thiệu tổng quan

1.1 Tổng quan về DHL:

Công ty DHL là một trong những công ty hàng đầu thế giới trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ Logistics - có nhiều chi nhánh ở nhiều quốc gia. Mục tiêu của DHL là xây dựng các mối quan hệ lâu dài và bền vững với khách hàng thông qua các dịch vụ chuyên nghiệp và chất lượng cao.

Công ty DHL có nhiều chi nhánh và văn phòng trên toàn thế giới. Theo báo cáo của công ty vào năm 2023, có hơn 220.000 nhân viên làm việc cho DHL trên hơn 220 quốc gia và vùng lãnh thổ. Trong số đó, có khoảng 6.500 chi nhánh và khoảng 450 trung tâm, kho hàng và kho cuối. Công ty DHL cũng có hơn 240 cổng vào để kết nối các phương tiện vận chuyển và giao hàng. Ngoài ra, công ty DHL còn sở hữu hơn 420 máy bay và 76.200 xe vận chuyển.

Công ty DHL có hãng hàng không riêng là European Air Transport. Hãng này hiện hoạt động tại Sân bay Brussels ở Bỉ, nhưng hiện đã chuyển sang LeiCzig, Đức, cũng một số công ty khác như DHL Express, DHL Global Forwarding, hay DHL Supply Chain. Các công ty này cũng cung cấp các dịch vụ logistics cho các khách hàng khác nhau, từ cá nhân đến doanh nghiệp.

Tập đoàn DHL là một trong những tập đoàn đánh giá rất cao việc đặt lợi nhuận kinh doanh đi đôi với các hoạt động xã hội và bảo vệ khách hàng nhằm phát triển một cách bền vững và lâu dài.

Các khách hàng chính trung thành của DHL có thể kể đến như: Bell & Howell, Samsung, Caterpillar, Cole Vision, Gatorade, IBM, John Deere, Rodenstock Lens, Satis Vacuum, Xerox, Wal-Mart, Honda, Nissan, Pepsi, PPG... Trong gần 50 năm hoạt động của mình, DHL đã tạo nên những bước đột phá trong cả chính sách lẫn khoa học kỹ thuật.

Về phần chuyển phát nhanh hiện đang hoạt động tại Việt Nam, DHL Express hiện có hơn 100.000 nhân viên. DHL Express Việt Nam được thành lập vào năm 1988, thông qua một thỏa thuận đại lý giữa DHL International (Singapore) và Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT).

Thông tin doanh nghiệp:

Tên quốc tế : DHL GLOBAL FORWARDING (VIETNAM)
CORPORATION

Mã số thuế : 0305707643

Website : <http://www.dhl.com.vn>

Địa chỉ : Số 364 đường Cộng Hòa, Phường 13, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Người đại diện : LAURENCE CHEUNG

Điện thoại : 0838123888

Ngày hoạt động : 06-05-2008

Quản lý bởi : Cục Thuế Thành phố Hồ Chí Minh

1.2 Lịch sử hình thành

DHL là viết tắt của tên các sáng lập viên Adrian Dalsey, Larry Hillblom và Robert Lynn. Vào năm 1969, khi họ thành lập DHL, họ không ngờ rằng bản thân đang mở ra một chương mới cho công cuộc đại mạng về lĩnh vực dịch vụ logistics toàn cầu.



Frank Appel
Tổng Giám đốc Tập đoàn
Deutsche Post DHL



Steve A. Altman
Học giả Nghiên cứu Cấp cao kiêm Giám đốc
Sáng kiến DHL về Toàn cầu hóa của NYU Stern

Công ty TNHH Chuyển phát nhanh DHL - VNPT, hay còn gọi là DHL Express Việt Nam, là một doanh nghiệp liên doanh giữa Tập đoàn DHL và Tổng Công ty Bưu Điện Việt Nam. Công ty bắt đầu hoạt động vào ngày 01/01/2007, với tỷ lệ cổ phần của Tập đoàn DHL là 51%. Trước đó, từ năm 1988, DHL đã có mặt tại Việt Nam thông qua hợp đồng đại lý với Tổng Công ty Bưu Chính Việt Nam. Trong hơn 20 năm qua, DHL Express Việt Nam đã

đầu tư hơn \$20 triệu trong việc nâng cấp cơ sở hạ tầng và mạng lưới phân phối trong nước.

Dưới đây là một số **cột mốc quá trình hình thành** quan trọng của DHL tại Việt Nam:

1988, gia nhập thị trường Việt Nam

1989, ký hợp đồng đại lý chính thức với 5 nhân viên và Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT)

2007, thành lập liên doanh DHL- VNPT, và mở trung tâm khai thác ở Đà Nẵng.

2010, khánh thành trung tâm khai thác ở sân bay Tân Sơn Nhất –Tp. HCM với tổng giá trị đầu tư 120 tỷ đồng - \$10 triệu.

2011, DHL Việt Nam tiếp tục khai trương Trung tâm khai thác mới tại sân bay quốc tế Nội Bài (Hà Nội), củng cố và phát triển dịch vụ logistics, tạo điều kiện thuận lợi cho mở rộng quy mô kinh doanh trong khu vực này.

2017, DHL chính thức giới thiệu dịch vụ vận chuyển B2B cho lĩnh vực thương mại điện tử tại Việt Nam.

2020, DHL Express đã ra mắt 4 điểm giao dịch mới tại TP.HCM và Hà Nội, lọt vào danh sách "10 Doanh nghiệp Phát triển Bền vững hàng đầu Việt Nam năm 2020"

2023, DHL Express khánh thành Trung tâm khai thác mới gần 4.500m² tại Bắc Từ Liêm - Hà Nội, là minh chứng cho cam kết của DHL trong việc hỗ trợ mạnh mẽ sự phát triển của khách hàng và kết nối Việt Nam với thế giới.

2024, mang lại sự xuất sắc trong thế giới kỹ thuật số, tập trung nhất quán vào việc khai thác tiềm năng bền vững, tăng trưởng dài hạn trong các hoạt động kinh doanh vận tải cốt lõi tại Việt Nam.

Đến nay, DHL đã mở 2 trung tâm khai thác cửa khẩu tại Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội, cùng với 4 trạm trung chuyển và hơn 10 điểm cung cấp dịch vụ. Đội ngũ của họ bao gồm hơn 1000 nhân viên, 3 trung tâm giao dịch, 56.400m² nhà kho và 37 cơ sở hạ tầng. DHL phục vụ hơn 7000 khách hàng với hơn 1,5 tỷ chuyển hàng mỗi năm, và hàng tuần thực hiện hơn 77 chuyến bay nội địa và quốc tế.

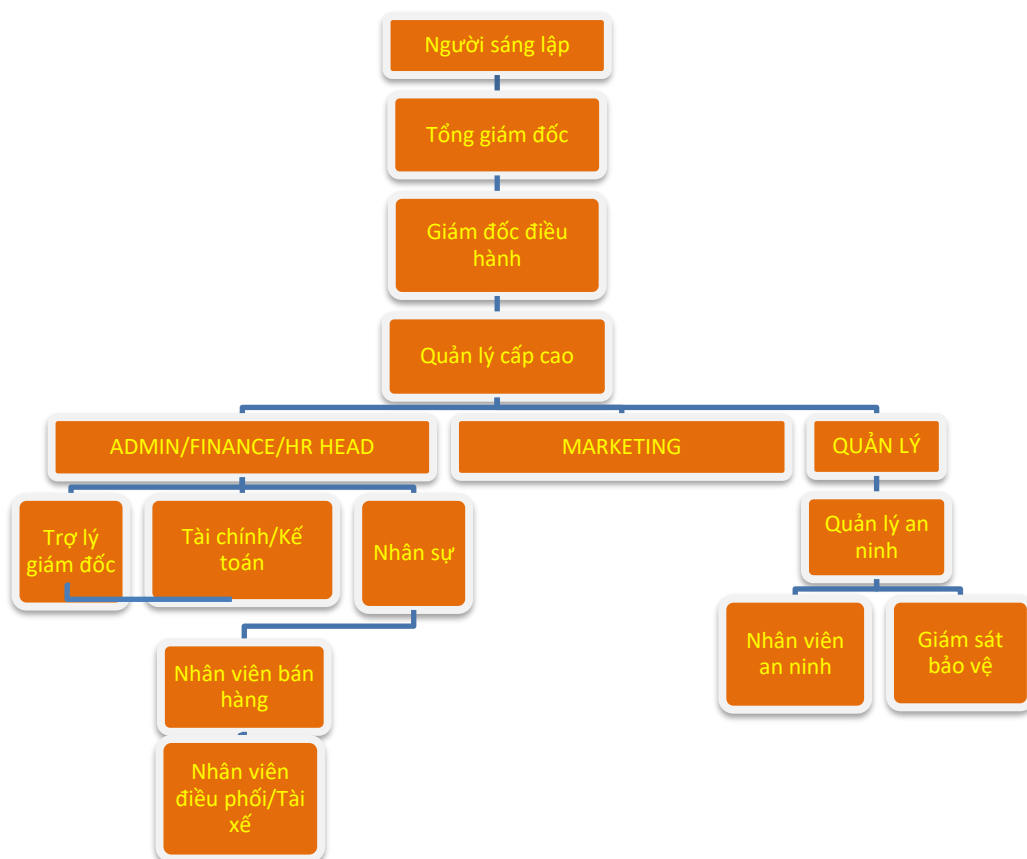
1.3 Sơ đồ tổ chức và vị trí

1.3.1 Cơ cấu tổ chức

Được biết đến như một trong những nhà tuyển dụng lớn và sáng tạo hàng đầu trên thế giới, DHL tự hào về đội ngũ nhân viên đa dạng, đầy hoài bão và có thái độ hợp tác tích cực. Chức năng quản lý cơ cấu quản lý được tập trung tại Trung tâm Doanh nghiệp. Các dịch vụ nội bộ hỗ trợ toàn bộ Tập đoàn được hợp nhất trong đơn vị Dịch vụ Kinh doanh Toàn cầu của DHL.



Các vị trí trong sơ đồ tổ chức của DHL bao gồm:



Bên cạnh việc đầu tư vào cơ sở hạ tầng, Ban giám đốc công ty cũng quan tâm đến việc đầu tư vào chất lượng nguồn nhân lực và cải tiến quy trình dịch vụ. Mục tiêu của Công ty là mang đến cho khách hàng một trải nghiệm dịch vụ tốt nhất. Điều này phù hợp với chiến lược tập trung của Tập đoàn DHL Toàn cầu, dựa trên **bốn trụ cột chính**:

- Những con người năng động
- Dịch vụ chất lượng tuyệt hảo
- Khách hàng trung thành
- Mạng lưới kết nối hoạt động

1.3.2 Lĩnh vực hoạt động

Về lĩnh vực hoạt động kinh doanh, DHL được chia thành 4 lĩnh vực kinh doanh chính, là:

- **DHL Express:** chuyên về dịch vụ vận chuyển bưu phẩm và hàng hóa quốc tế nhanh chóng và an toàn.
- **DHL Global Forwarding:** chuyên về dịch vụ vận chuyển hàng không, đường biển, đường sắt, và đường bộ cho các lô hàng lớn và nặng.
- **DHL Supply Chain:** chuyên về dịch vụ quản lý chuỗi cung ứng, bao gồm kho bãi, phân phối, và dịch vụ giá trị gia tăng.
- **DHL eCommerce Solutions:** chuyên về dịch vụ vận chuyển hàng hóa thương mại điện tử trong nước và quốc tế, cũng như các giải pháp kỹ thuật số cho các nhà bán lẻ trực tuyến.

Mỗi lĩnh vực kinh doanh có một ban lãnh đạo riêng, chịu trách nhiệm trước Hội đồng quản trị của tập đoàn **Deutsche Post DHL**, là công ty mẹ của DHL. Lĩnh vực hoạt động của công ty cổ phần giao nhận toàn cầu DHL là cung cấp các dịch vụ và giải pháp Logistics cho các khách hàng từ các lĩnh vực khác nhau, như công nghiệp, thương mại, y tế, năng lượng, và hàng không.

Tại Việt Nam, DHL Express hiện tại đang vận hành 10 điểm giao dịch, 2 cửa khẩu, 9 trung tâm khai thác (trong đó 5 trung tâm đã đạt chứng chỉ TAPA - Transported Asset Protection Association của Hiệp hội Bảo vệ tài sản Vận chuyển, tiêu chuẩn “vàng” về an ninh trong ngành vận chuyển Logistics), 4 trạm trung chuyển và 211 phương tiện giao nhận trên cả nước. Bao gồm:

- **Giao hàng nhanh quốc tế:** DHL Express cho phép gửi hàng nhanh trong và ngoài nước để đáp ứng nhu cầu vận chuyển hàng hóa trong thời gian

ngắn. Công ty đảm bảo giao hàng đúng hẹn và đảm bảo chất lượng vận chuyển hàng hóa.

- **Dịch vụ Express Easy:** DHL Express cung cấp dịch vụ đơn giản và dễ sử dụng cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ để gửi hàng theo cách nhanh chóng và tiện lợi. Khách hàng có thể tự in nhãn vận chuyển và đặt lịch giao hàng trực tuyến.

- **Dịch vụ đặc biệt:** DHL Express cung cấp các dịch vụ đặc biệt như vận chuyển hàng siêu trường siêu trọng, hàng hóa quý, bảo hiểm hàng hóa và dịch vụ hàng hóa nguy hiểm. Công ty tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn an toàn quốc tế để đảm bảo an toàn cho hàng hóa.

- **Giao hàng ngược:** DHL Express cho phép khách hàng trả hàng hoặc đổi trả hàng nhanh chóng và dễ dàng. Điều này giúp cho quy trình giao nhận hàng hóa trở nên thuận tiện và linh hoạt.

DHL eCommerce tại nội địa Việt Nam quyết định dừng hoạt động, có thể, sau hơn 4 năm hoạt động, do không chịu được “nhiệt” của thị trường cạnh tranh khốc liệt của mảng logistic dành cho thương mại điện tử tại Việt Nam cũng như không thu lại kết quả kinh doanh thuận lợi, DHL eCommerce đành phải nói lời tạm biệt.

1.4 Sản phẩm và Dịch vụ của DHL

DHL Express :

Cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế tại Việt Nam trong lĩnh vực giao nhận hàng hóa từ Việt Nam đến hơn 200 nước trên toàn thế giới thuộc các khu vực Châu Á, Châu Âu, Châu Mỹ, Châu Phi. DHL cung cấp đa dạng các Dịch vụ – từ vận chuyển hàng gấp, vận chuyển theo yêu cầu và tùy chỉnh vận đơn.

DHL Express Worldwide :

Dịch vụ chuyển phát nhanh toàn cầu DHL Express Worldwide: Giao hàng được thực hiện vào cuối ngày làm việc kế tiếp đối với các gói lên đến 70kg và các lô hàng nặng hơn 1.000kg. Đánh giá là dịch vụ chuyển phát đáng tin cậy và nhanh chóng đến mọi điểm trên thế giới thông qua mạng lưới tích hợp.

DHL Express 12:00 :

Hàng hóa sẽ được giao đến tay khách hàng trước 12 giờ trưa vào ngày làm việc tiếp theo thông qua Dịch vụ DHL Express 12:00. Đây là một dịch vụ đảm bảo hoàn tiền và cho phép vận chuyển các gói hàng có trọng lượng lớn, có thể lên đến 70kg hoặc 300kg một lô hàng.

DHL Express 9:00 (10:30 tới Mỹ) :

Dịch vụ Chuyển Phát Ấn Định Thời Gian cao cấp của DHL đảm bảo giao hàng trước 9h sáng (10h30 đối với Mỹ) trên nhiều tuyến đường và cam kết vận chuyển đúng vào ngày làm việc tiếp theo hoặc thứ hai. Đảm bảo phục vụ tại nhiều trung tâm tài chính ở Châu Âu, Trung Đông, Châu Phi, Châu Á và Châu Mỹ, áp dụng cho gói hàng từ 30kg đến 300kg với điều khoản đảm bảo hoàn tiền.

Trong khi ở Việt Nam, gói dịch vụ phổ biến nhất là DHL Express Worldwide.

Thời gian vận chuyển hàng hóa tại DHL:

Tuỳ thuộc vào gói dịch vụ, loại hàng hoá và điểm nhận hàng, thời gian vận chuyển hàng hóa DHL sẽ khác nhau, thông thường:

**Đối với chứng từ*

Dịch vụ chuyển phát nhanh đến Châu Á mất khoảng 1-2 ngày, trong khi chuyển phát đến Châu Âu và Châu Mỹ có thời gian xấp xỉ từ 3-4 ngày.

**Đối với hàng hóa*

Giao hàng nhanh đến Châu Á mất khoảng 1-3 ngày, đối với Châu Âu và Châu Mỹ là 3-5 ngày, còn đến một số nước khu vực Trung Đông, thời gian vận chuyển có thể từ 4-6 ngày.

Khách hàng tại Việt Nam

Hệ thống theo dõi đơn hàng thông minh và minh bạch, giúp khách hàng dễ dàng kiểm tra và quản lý gửi hàng của mình.

**Khách hàng doanh nghiệp:*

- Giá ưu đãi: hưởng lợi từ mức giá hấp dẫn dành cho doanh nghiệp dựa trên khối lượng hàng hóa và tần suất gửi hàng.
- Dịch vụ hỗ trợ xuất sắc: nâng cao hiệu quả và kiểm soát các lô hàng với công cụ vận chuyển riêng biệt của DHL.

- Dịch vụ đẳng cấp: Lợi ích từ trải nghiệm toàn cầu và mạng lưới Logistics rộng lớn

*** Khách hàng cá nhân:**

Từ việc gửi túi đồ rơi quảng cáo, gói hàng nhỏ đến giao nhận hàng hóa lớn và hàng hóa chuyên chở, cũng như mọi nhu cầu vận chuyển khác đều được đảm bảo an toàn về chất lượng, giá cả phù hợp.

Dịch vụ chính của DHL tại thị trường Việt Nam bao gồm các hoạt động: chuyển phát nhanh bưu phẩm, hàng hóa, chứng từ... tới tận tay địa chỉ khách hàng trong thời gian ngắn nhất và mức chi phí tiết kiệm nhất. DHL là một dịch vụ chuyển về cơ bản để vận chuyển tài liệu khẩn cấp và đáng tin cậy.



Từ năm 2012, để tập trung phát triển chuyên sâu hơn nữa dịch vụ chuyển phát nhanh tại thị trường Việt Nam, DHL cung cấp **tiện ích tracking -Webshipping** cho phép các công ty, doanh nghiệp giám sát từ xa phương tiện, hàng hoá của mình thông qua hệ thống định vị toàn cầu GPS kết hợp hệ thống thông tin địa lý GIS. Dịch vụ này nhằm giúp doanh nghiệp tiết kiệm chi phí, tăng khả năng giám sát và điều phối hoạt động chuyên chở.

Để có thể đạt được thành công ổn định và to lớn như hôm nay, tất cả những gì mà DHL đã làm chính là mang lại cho khách hàng tin tưởng họ những quyền lợi to lớn. Ngoài ra, DHL Việt Nam còn tham gia vào các hoạt động thương mại điện tử (ecommerce) và những giải pháp giao nhận. Điều này cung cấp cái nhìn sâu sắc về chiến lược quản trị vận tải kết hợp sản phẩm và dịch vụ của DHL.

1.5 Kết quả hoạt động Logistics vận tải của DHL 2021 – 2023

Khi liên doanh DHL - VNPT Express được thành lập với số vốn điều lệ là \$5.8 triệu trong đó DHL sở hữu 51% và VNPT 49%.

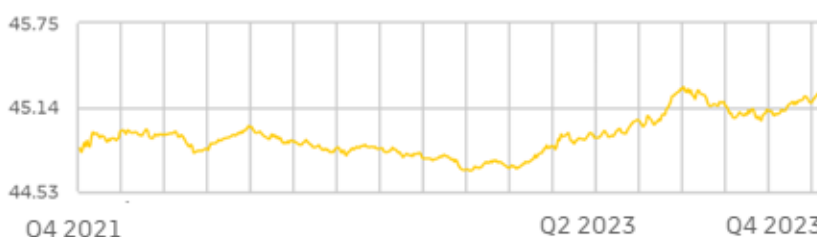
DHL được Interbrand xếp hạng 82 trong bảng xếp hạng các thương hiệu toàn cầu tốt nhất năm 2023 với giá trị thương hiệu là \$7518 triệu, tăng trưởng 11%.

Doanh thu DHL

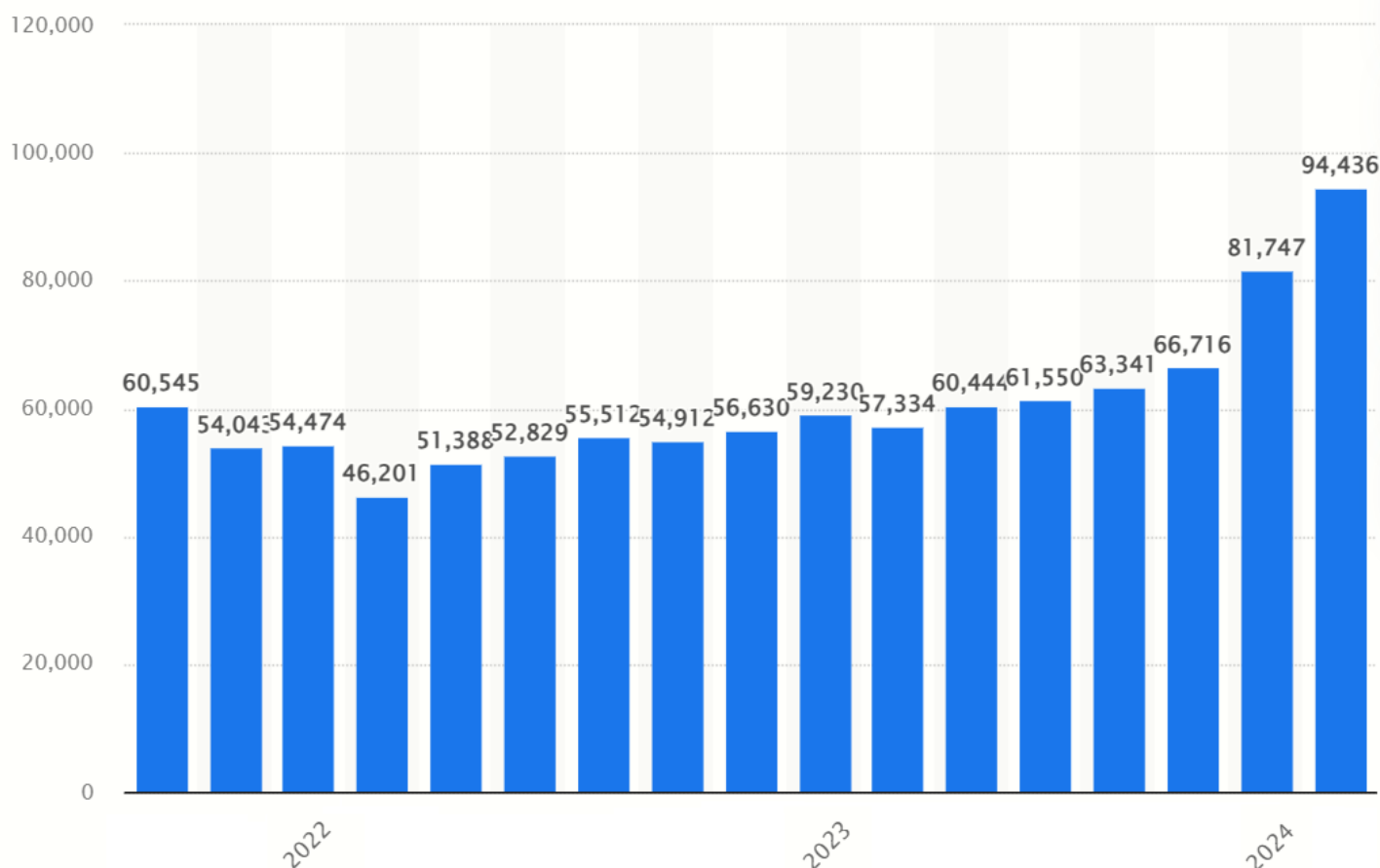
46,622 €m  11.67 %

EBIT 1,693

Quý 1 năm 2021 - Quý 3 năm 2023: CET



Trong quý 2 năm 2023, doanh thu vận tải của tập đoàn đạt 4,6 tỷ euro, tăng 40% so với quý 4 năm 2021. Số lượng tấn vận tải giảm 7,7% xuống còn

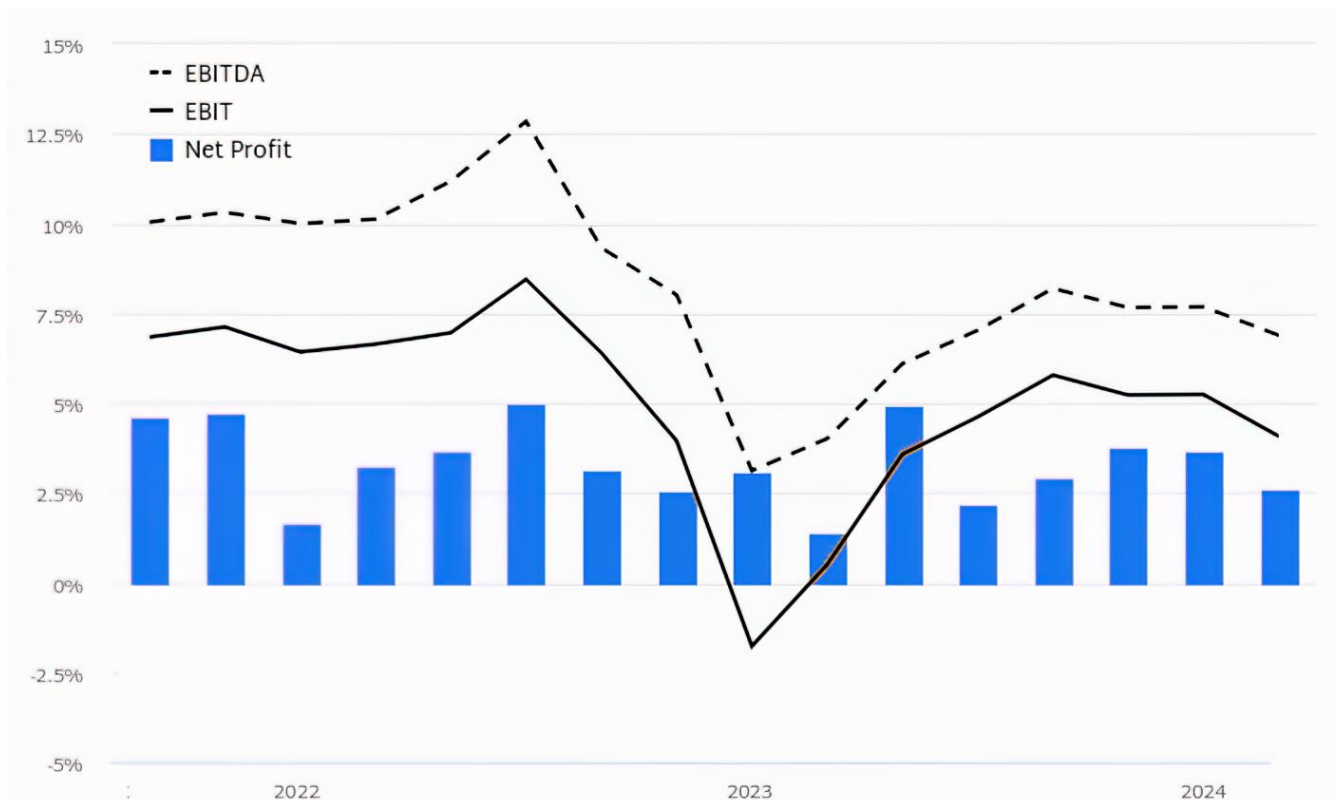


477.000 tấn, trong khi lợi nhuận gộp từ các dịch vụ vận tải đường bộ, đường

thủy, hàng không, đường sắt tăng 67,4% so với cùng kỳ năm trước, đạt 544 triệu euro. Cổ phiếu của DHL đã giảm 4% xuống còn 49,11 USD sau khi tập đoàn công bố doanh thu giảm hơn 16%, còn 22,07 tỷ USD chỉ trong ba tháng 4 - 6.

Tăng trưởng doanh thu và lợi nhuận chủ yếu đến từ việc áp dụng giá cước vận tải cao hơn, trong khi khối lượng hàng hóa bị giảm do ảnh hưởng của các hạn chế liên quan đến đại dịch Covid-19 và sự dịch chuyển trở lại của cơ cấu đại dịch đến quý 3 năm 2023.

EBIT - Earnings Before Interest and Taxes - Lợi nhuận trước lãi vay và thuế của bộ phận chuyển phát nhanh giảm nhẹ từ 1,2 tỷ euro của cùng kỳ năm 2022 xuống 1,1 tỷ euro, được DHL cho biết là kết quả của ảnh hưởng từ hậu quả của tình trạng phong tỏa do đại dịch COVID-19 trên toàn cầu.



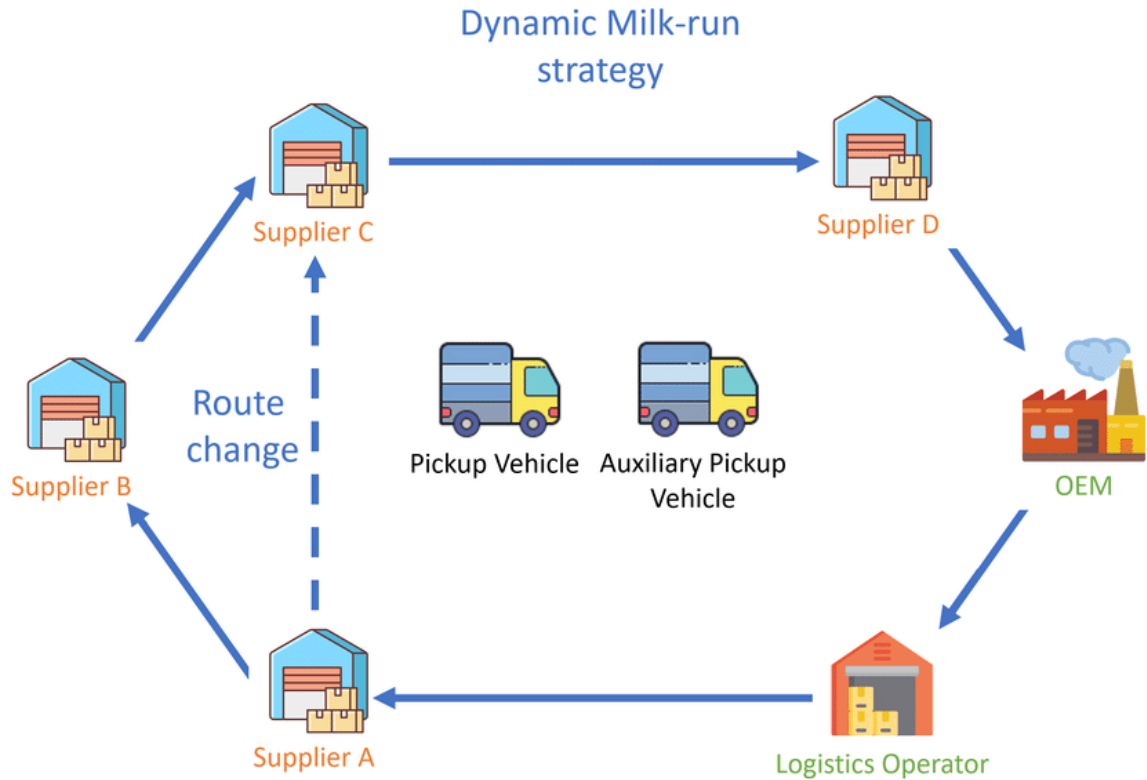
Tập đoàn Deutsche Post DHL cho biết họ đã đạt được tổng EBIT kỷ lục là 2,3 tỷ euro trong quý 3 năm 2022, so với 2,1 tỷ euro trong quý 2 năm 2021. Tập đoàn đã tăng doanh thu 23,4% so với cùng kỳ năm ngoái lên 24 tỷ euro.

CHƯƠNG II: Quy trình quản trị Logistics.

2.1 Khái quát quy trình vận tải của DHL

Cách thức hoạt động quản trị vận tải của DHL:

Hoạt động hợp nhất và lộ trình định sẵn (Milk-run)



1. Đặt hàng và Lập Kế Hoạch:

Khách hàng đặt hàng thông qua các kênh trực tuyến hoặc offline.

Hệ thống tự động tạo đơn hàng và kế hoạch vận chuyển.

2. Thu Thập Hàng Hóa:

Nhận hàng từ nguồn cung và kiểm tra chất lượng.

Gán mã vận đơn và thông tin liên quan.

3. Bao Bì và Đóng Gói:

Bao bì hàng hóa sao cho an toàn và hiệu quả vận chuyển.

Đóng gói đúng cách để đảm bảo tính toàn vẹn của sản phẩm.

4. Vận Chuyển:

Chọn phương tiện vận chuyển phù hợp (đường bộ, đường biển, đường hàng không).

Giao hàng theo lịch trình được kế hoạch từ trước.

5. Theo Dõi và Truy Xuất:

Sử dụng hệ thống theo dõi hàng hóa và vận chuyển trực tuyến.

Cung cấp thông tin về vị trí và tình trạng của hàng hóa đến khách hàng.

6. Bảo Dưỡng và Sửa Chữa Phương Tiện:

Thực hiện các công việc bảo dưỡng định kỳ cho phương tiện vận chuyển.

Xử lý sự cố và sửa chữa khi cần thiết.

7. Giao Nhận và Ký Gửi:

Giao hàng đến địa chỉ được chỉ định thông qua **DHL Outbound Transport Operations (Quản lý và Thực hiện Phân phối Xuất hàng)**

Người nhận ký nhận và xác nhận việc nhận hàng.

8. Xử Lý Thanh Toán và Hóa Đơn:

Xác nhận việc giao hàng thành công.

Tạo và gửi hóa đơn đến khách hàng.

9. Phản Hồi và Dịch Vụ Khách Hàng:

Thu thập phản hồi từ khách hàng.

Xử lý khiếu nại và cải thiện dịch vụ khi cần thiết.

10. Quản lý Dữ Liệu và Báo Cáo:

Thu thập và lưu trữ dữ liệu vận chuyển.

Tạo báo cáo thường kỳ về hiệu suất và chất lượng dịch vụ.

Dịch vụ này ghi điểm với sự **chuyên nghiệp và tận tâm**. Nhân viên không chỉ có kiến thức sâu rộng về sản phẩm và quy trình, mà còn thể hiện sự nhiệt huyết và thân thiện. Họ luôn sẵn lòng giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng, tạo cảm giác thoải mái và tin tưởng. DHL cung cấp các kênh liên lạc hiệu quả, đảm bảo sự thuận tiện khi cần hỗ trợ.

Tùy thuộc vào điểm đến cuối cùng nơi hàng hóa đã được hoàn thiện và đóng gói tùy loại và số tiền khách hàng trả, DHL sẽ sử dụng phương thức vận tải riêng lẻ hoặc kết hợp hai hay nhiều phương thức lại với nhau - vận tải đa phương thức. Một lần nữa, **vị trí địa lý và tốc độ chuyển giao hàng hóa** là những yếu tố mấu chốt để đưa ra sự lựa chọn cuối cùng trong viện nên lựa chọn phương thức vận tải nào. Ngoài ra, DHL sẽ cung cấp một giải pháp hậu cần thích hợp, giúp giảm tổng chi phí cho khách hàng.

2.2 Phân tích chi tiết hoạt động quản trị Logistics vận tải

2.2.1 Vận tải đường bộ

Đặc điểm:

- Mạng lưới vận tải đường bộ tích hợp của DHL hướng đến 5 thị trường trọng điểm của Châu Á và trung tâm Singapore, Malaysia, Thái Lan, Việt Nam và Trung Quốc qua mạng lưới giao thông đường bộ liên kết quốc tế cho dịch vụ vận chuyển hàng lẻ.

THỊ TRƯỜNG ĐÔNG NAM Á: CON ĐƯỜNG PHÁT TRIỂN



■ 5 khu vực Đông Nam Á với sự phát triển vượt bậc về thương mại điện tử

Sự tăng trưởng:



Tăng cường dòng chảy thương mại

- Hệ thống quá cảnh hải quan ASEAN
- Quan hệ đối tác kinh tế toàn diện
- Khu vực thương mại tự do ASEAN-Vành đai 8 con đường Trung Quốc



Thị trường này sẽ

70% tăng trưởng tại thị trường thương mại điện tử B2B vào năm 2027



Dự báo tăng trưởng thị trường

Giao nhận vận tải toàn cầu

11.6%

Châu Á - Thái Bình Dương

13.2%

- Các sản phẩm vận tải đường bộ của DHL cung cấp vận chuyển đường bộ chất lượng cao, từ các dịch vụ tiêu chuẩn như LTL (Less than truck load), PTL (Part) hoặc FTL (Full truck load) đến vận chuyển được kiểm soát nhiệt độ và bảo mật cao, hoạt động với lịch trình trên tất cả các tuyến đường chính trên thế giới để khách hàng có thể lên kế hoạch chắc chắn và trợ nên hiệu quả hơn. DHL cung cấp một loạt các sản phẩm rất linh hoạt cho phép lựa chọn tốc độ giao hàng phù hợp nhất với yêu cầu khách hàng.

2.2.2 Vận tải đường sắt

- Tùy vào hàng hoá mà đưa ra các dạng khác nhau, ví dụ với hàng hóa nặng, công kênh sẽ dùng toa xe giường thấp, toa xe có dung lượng lớn, cao cho các lô hàng lớn, toa xe có bồn chứa cho mặt hàng lỏng, toa xe xi-lô cho hàng hóa dạng hạt – nông sản.

+ Full-container-load (FCL): Khởi hành thường xuyên từ các trung tâm kinh doanh lớn trên khắp châu Âu và châu Á, áp dụng cho đơn hàng có lượng hàng lớn, có sẵn với các container đơn, rơ moóc, nhiều toa xe vận chuyển dễ dàng.

+ Less-than-container-load (LCL): Dùng cho các đơn hàng có lượng hàng ít hơn

Phân tích thông số:



China Hubs	Capacity	Rates
From China	●	+
From Europe	●	+

Trung tâm Châu Á



China Hubs	Capacity	Rates
From China	On demand	+
From Europe	On demand	+

Thổ Nhĩ Kỳ

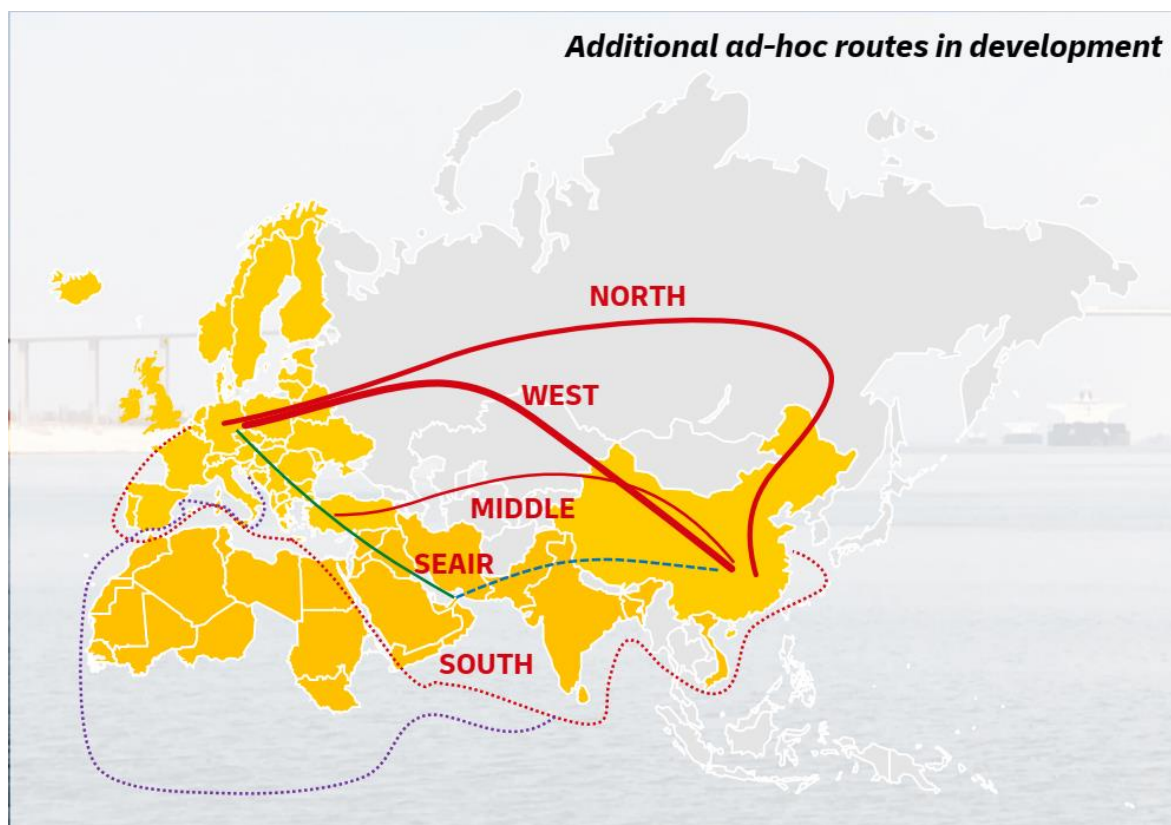


China Hubs	Capacity	Rates
General	On demand	+

Tuyến thương mại xuyên Caspian (tên gọi khác: **Middle Corridor** - Hành lang Trung Á)

▪ Tuyến từ Trung Quốc/Châu Âu đến Kazakhstan, Trung Á và Nam Kavkaz (ví dụ: Azerbaijan) có sẵn.

- Tuyến đi thẳng hướng Tây & Đông giữa Trung Quốc/Châu Âu và Thổ Nhĩ Kỳ; kết nối thay thế tới Thổ Nhĩ Kỳ qua hành lang phía Tây và Ba Lan/Hungary thường xuyên có sẵn.
 - **Tuyến thương mại xuyên Caspian** (2 tuyến qua biển Caspian và biển Đen) – có sẵn theo yêu cầu; với các chuyến dự kiến vào cuối tháng 2/đầu tháng 3
- Các hành lang đường sắt và đa phương thức chính kết nối Châu Âu và Châu Á**



Thời gian dự kiến:

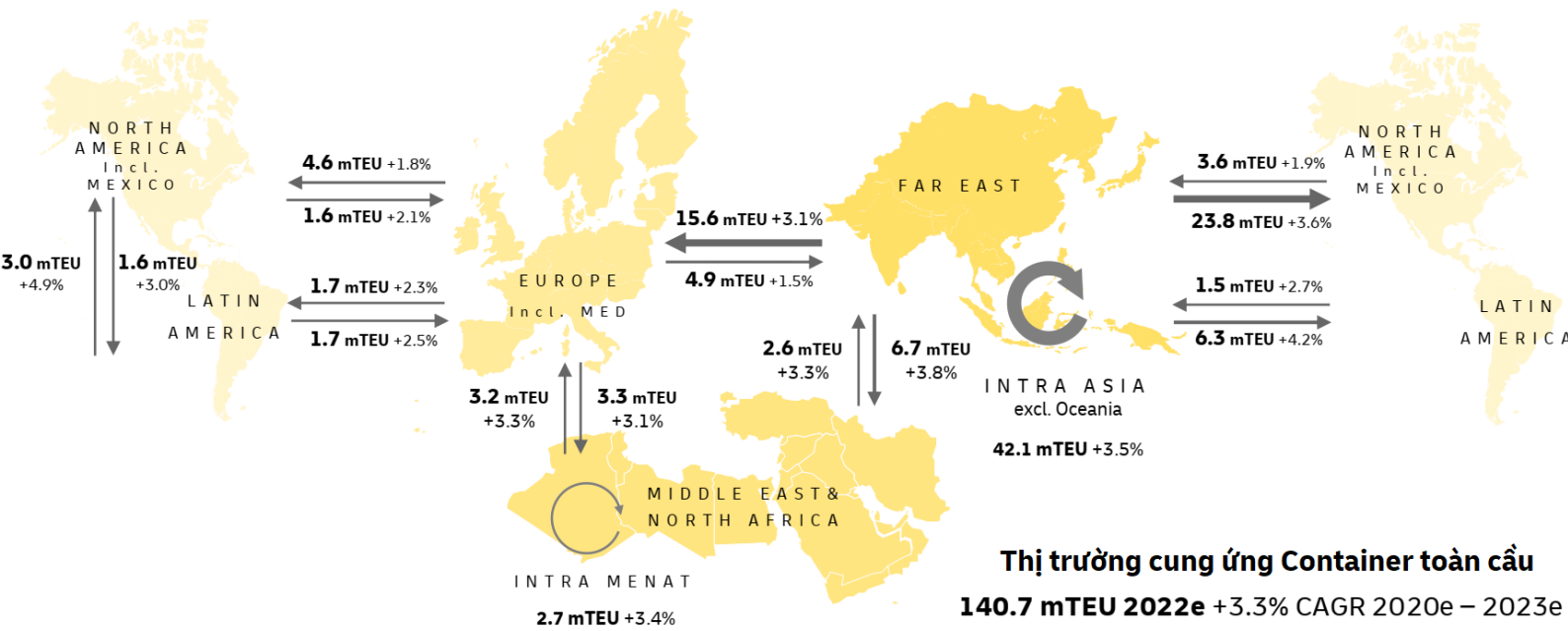


Tên	Tàu cao tốc hướng Đông Tây An	Tàu cao tốc hướng Tây Tây An	Tàu cao tốc hướng Thành Đô
Khởi hành	Duisburg, Hamburg,	DE Xi'an, Shaanxi, CN	Chengdu, Sichuan, CN

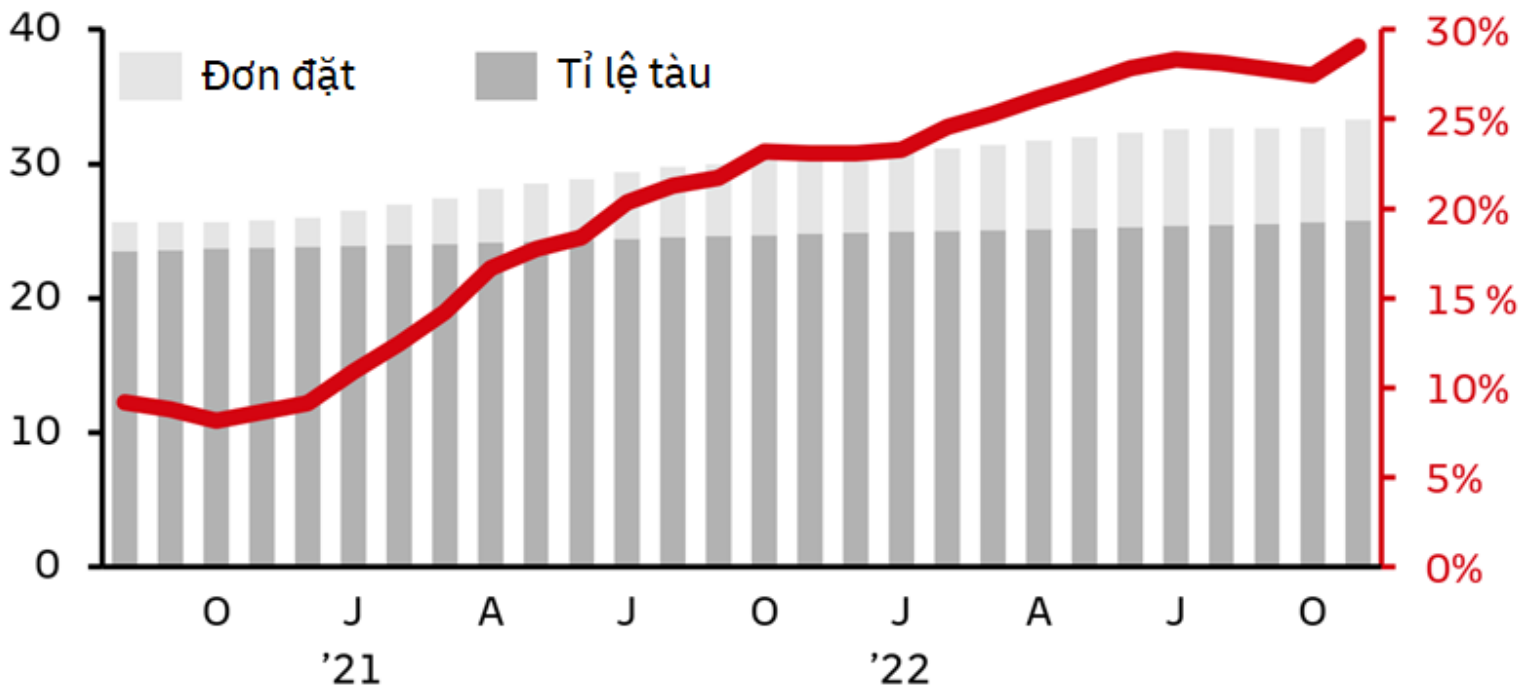
Điểm đến	Xi'an, CN Hamburg & Duisburg,	Hamburg & Duisburg, DE Malaszewicze, PL;	DE; Budapest, HU
Thời gian vận chuyển	13 ngày -Tây An	13 ngày – Hamburg / Duisburg	14 ngày – tới Malaszewicze 20 ngày – đến Hamburg & Duisburg 22 ngày – tới Budapest
Đánh giá	<ul style="list-style-type: none">• Dịch vụ nhanh chóng mới từ Châu Âu đến Trung Quốc• Dựa trên mô hình tàu cao tốc thành công của WB hoạt động từ tháng 11 năm 2022	<ul style="list-style-type: none">• Dịch vụ đường sắt nhanh nhất đến Đức và Tây Âu• 2 chuyến khởi hành mỗi tuần	<ul style="list-style-type: none">• Nhiều điểm đến ở Châu Âu• Giá cả cạnh tranh• Thích hợp cho những khu vực phía Nam Trung quốc

2.2.3 Vận tải đường biển

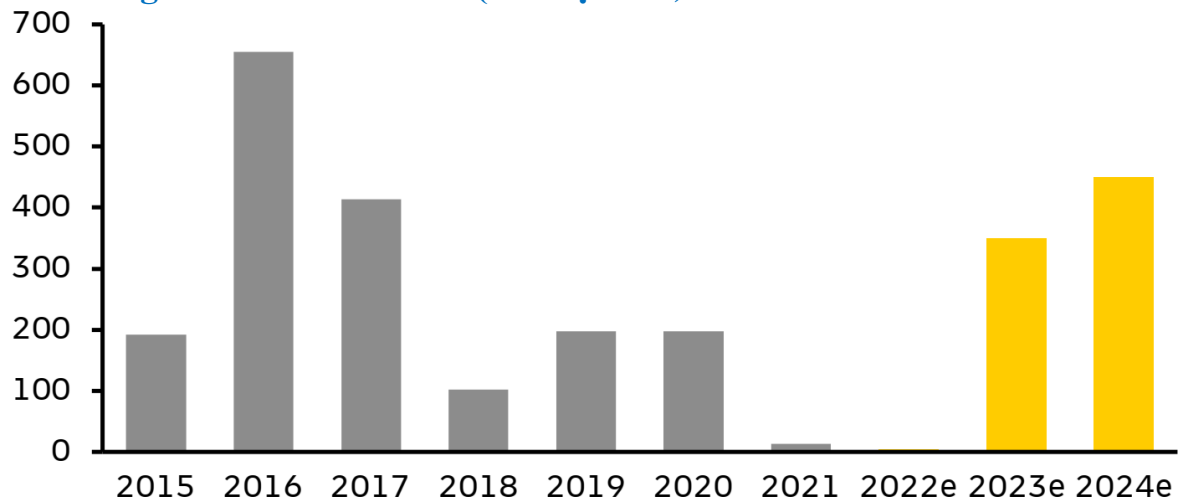
Dung lượng thị trường:



Tỷ lệ đơn đặt đóng trên tổng hạm đội tàu vận tải:



Tấn hàng Container dư thừa (đơn vị TEU)



- Các hãng vận tải đã chi rất nhiều lợi nhuận trên các tàu container mới. Khoảng 7,5 triệu TEU có trong sổ đặt hàng và 2,3 triệu TEU công suất mới dự kiến sẽ đến vào năm tiếp theo - 2024.
- Dung lượng thị trường dù đã bị tắc nghẽn sẽ dần quay trở lại hoạt động sôi nổi.
- Các biện pháp cần thiết tiếp theo để kiểm soát năng lực dự kiến sẽ được thực hiện, chẳng hạn như việc thuyền trống, tháo dỡ chậm, chạy không tải, hủy bỏ chuyến đi do thời tiết và trì hoãn quá trình giao hàng.

Quy trình quản trị Logistics vận tải đường biển của DHL bao gồm các bước sau:

- Thu thập và Chuẩn bị Hàng Hóa

Làm việc chặt chẽ với khách hàng để thu thập thông tin về hàng hóa cần vận chuyển, xác định loại hàng, khối lượng, kích thước, giá trị và các yêu cầu đặc biệt khác. Sau đó, hàng hóa được chuẩn bị cho quá trình vận chuyển, bao gồm đóng gói an toàn và gắn nhãn đúng cách.

- Đặt Dịch Vụ Vận Tải Biển

Sau khi xác định, công ty sẽ chọn đối tác vận tải biển phù hợp với yêu cầu cụ thể của khách hàng. Quá trình này bao gồm việc chọn tuyến đường biển tối ưu, xác định các dịch vụ và lựa chọn tàu vận chuyển phù hợp.

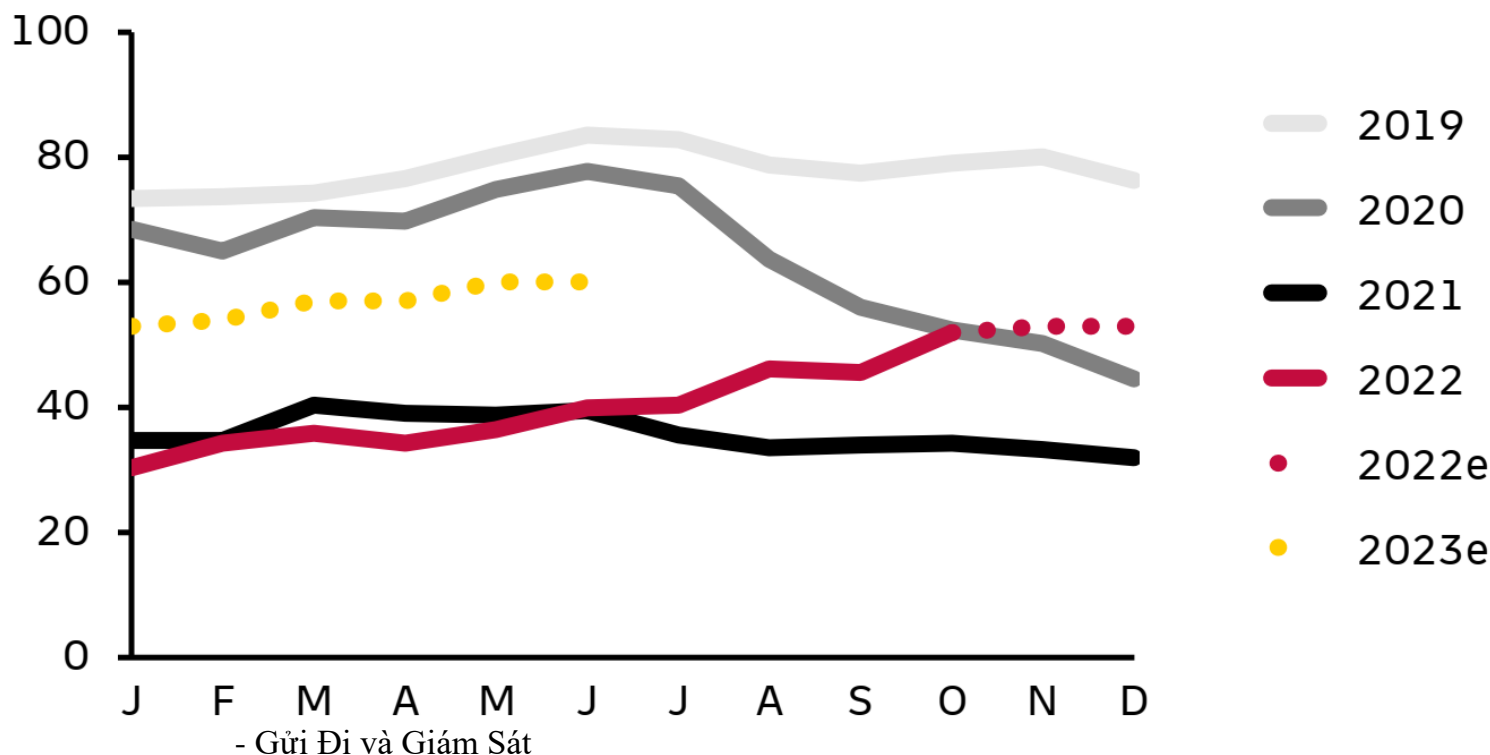
- Thực Hiện Khai Báo Hải Quan

Trước khi hàng hóa rời khỏi quốc gia xuất xứ, DHL sẽ thực hiện các thủ tục khai báo hải quan cần thiết. Điều này bao gồm việc xác định và đăng ký các loại hàng hóa, giá trị, và các thông tin liên quan khác để đảm bảo tuân thủ đúng các quy định của các cơ quan hải quan.

- Vận Chuyển Đến Cảng

Hàng hóa sau đó được vận chuyển đến cảng biển bằng các phương tiện giao thông đường bộ hoặc hàng không, tùy thuộc vào địa điểm xuất phát. Tại cảng, hàng hóa được tiếp nhận và chuẩn bị cho quá trình gửi đi.

Độ tin cậy về lịch trình trên toàn cầu của DHL:



DHL thực hiện việc gửi hàng hóa lên tàu vận chuyển biển theo kế hoạch đã xác định. Trong quá trình này, họ liên tục giám sát tình trạng và vị trí của hàng hóa thông qua hệ thống theo dõi và các công nghệ khác. Điều này giúp đảm bảo việc vận chuyển diễn ra mượt mà và an toàn.

- Quá Trình Hải Quan Tại Cảng Đến Nơi Nhận

Sau khi hàng hóa đến nơi đích, DHL thực hiện thủ tục hải quan đích để đảm bảo rằng hàng hóa có thể nhập khẩu một cách hợp pháp và nhanh chóng. Điều này bao gồm các thủ tục xác nhận và thanh toán các loại thuế và phí cần thiết.

- Giao Hàng Đến Đích Cuối Cùng

Cuối cùng, DHL sẽ giao hàng hóa đến nơi đích cuối cùng theo yêu cầu của khách hàng. Quá trình này bao gồm việc tiếp tục giám sát và thông báo cho khách hàng về tình trạng giao hàng.

Dịch vụ:

+ Containerized Shipping (Vận chuyển bằng Container):

FCL (Full Container Load): DHL cung cấp dịch vụ FCL cho những đơn hàng lớn, trong đó toàn bộ container được đặt riêng cho một khách hàng, giúp tối ưu hóa không gian và giảm chi phí.

LCL (Less than Container Load): Đối với hàng hóa có khối lượng nhỏ hơn và không đủ để lấp đầy một container, sử dụng dịch vụ LCL, tức là hàng hóa của nhiều khách hàng sẽ được gom vào cùng một container.

+ Roll-on/Roll-off (Ro-Ro):

DHL sử dụng phương thức vận chuyển Ro-Ro cho các loại hàng hóa có thể được lái lên và lái xuống tàu một cách thuận tiện, như ô tô, máy móc nặng, và các loại hàng hóa lớn khác.

+ Project Cargo (Vật liệu Dự án):

DHL cung cấp dịch vụ vận chuyển vật liệu dự án cho các dự án lớn và phức tạp, bao gồm việc quản lý các loại hàng hóa khó xử lý và đòi hỏi sự chuyên nghiệp cao.

+ Temperature-Controlled Shipping (Vận chuyển kiểm soát nhiệt độ):

Đối với hàng hóa nhạy cảm với nhiệt độ, dịch vụ vận chuyển kiểm soát nhiệt độ sẽ đảm bảo rằng hàng hóa đến nơi với điều kiện lưu trữ chính xác.

+ Door-to-Door Services (Dịch vụ Cửa đến Cửa):

Quý công ty cung cấp dịch vụ cửa đến cửa cho phép khách hàng nhận được hàng hóa tận nơi mà không cần phải quan tâm đến các vấn đề về vận chuyển trung gian.

2.2.4 Vận tải hàng không

Quy trình quản trị Logistics vận tải đường hàng không của DHL bao gồm các bước sau:

- Nhận đơn hàng từ khách hàng, xác nhận thông tin hàng hoá, địa điểm gửi và nhận, thời gian giao nhận, phương thức thanh toán, và các yêu cầu đặc biệt (nếu có).
- Lựa chọn hãng hàng không phù hợp, đặt chỗ chuyến bay, và lập hợp đồng vận chuyển.
- Tiến hành đóng gói, bảo quản, và chuyển hàng hoá đến kho hàng không của DHL hoặc của hãng hàng không tùy theo hợp đồng.
- Làm thủ tục hải quan xuất nhập khẩu, kiểm tra các giấy tờ liên quan như hóa đơn, danh sách hàng hoá, giấy chứng nhận xuất xứ, giấy tờ chuyên ngành, v.v...

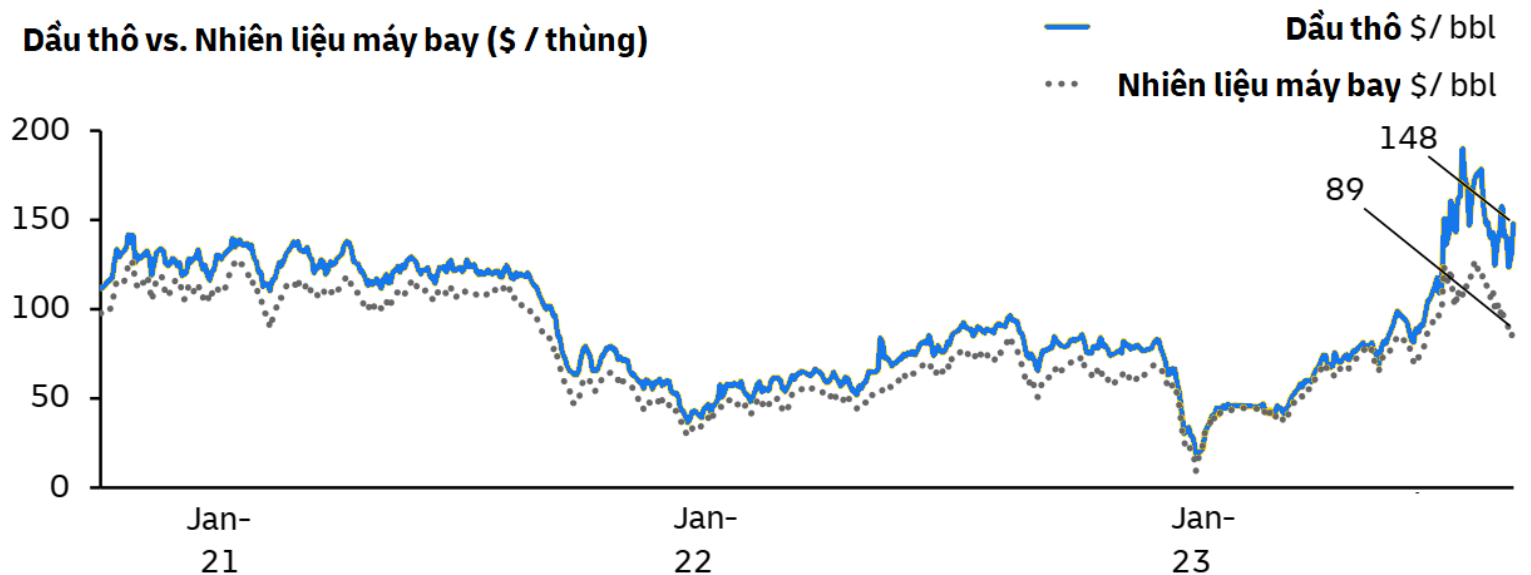
- Theo dõi và cập nhật tình trạng hàng hoá trên chuyến bay, thông báo cho khách hàng về thời gian dự kiến đến nơi.
- Nhận hàng hoá tại sân bay đích, làm thủ tục hải quan nhập khẩu, và giao hàng hoá đến địa điểm nhận của khách hàng theo yêu cầu.

Dịch vụ:

- + Dịch vụ vận tải khẩn cấp: Áp dụng cho khi khách hàng cần vận chuyển với thời gian nhanh nhất và chính xác nhất, các đặc điểm của dịch vụ này là:
 - o Đảm bảo chuyển hàng trên chuyến bay đầu tiên có thể chuyển tiếp trong vòng 2 ngày.
 - o Được ưu tiên từ đóng gói, xếp dỡ đơn giao nhận.
- + Dịch vụ vận tải hàng không tiết kiệm: Dành cho khách hàng muốn tiết kiệm chi phí nhưng vẫn muốn dùng phương thức hàng không, với các hàng hóa ít bị ảnh hưởng theo thời gian, các đặc điểm:
 - o Tiết kiệm nhiên liệu

Nhiên liệu

Dầu thô vs. Nhiên liệu máy bay (\$ / thùng)



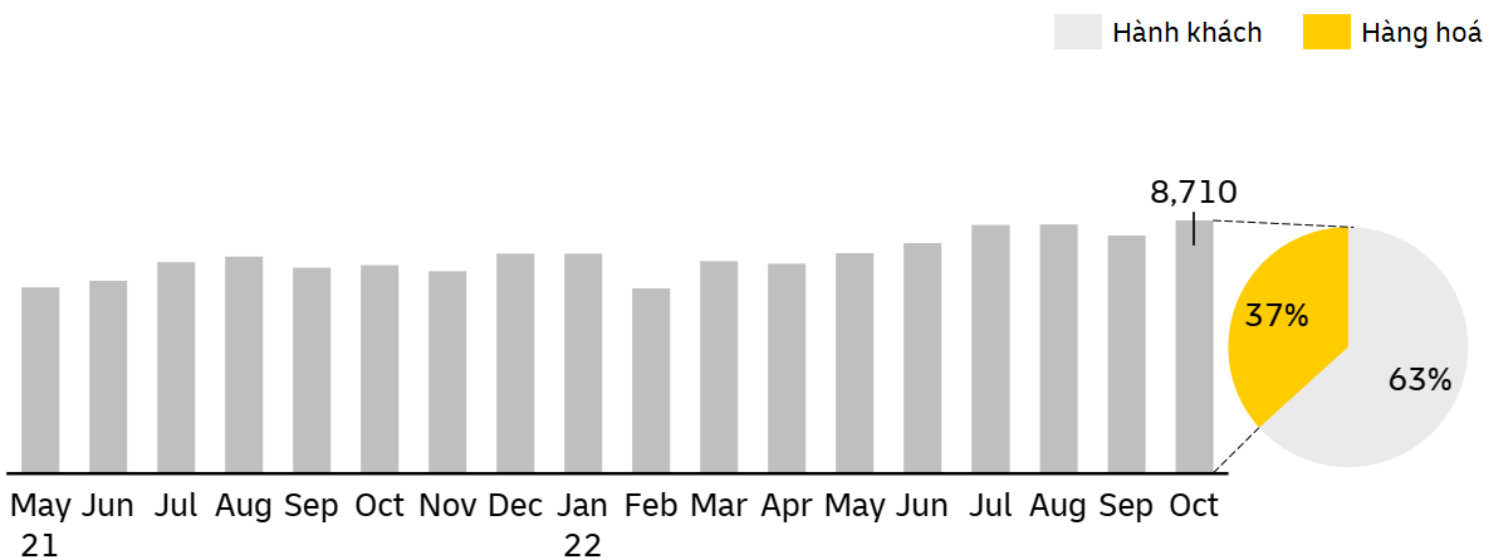
- o Thời gian vận chuyển được xác định
- o Chất lượng tin cậy
- o Giao nhận ở sân bay

+ Dịch vụ vận tải hàng không với ngân sách cố định trước: **ÁP DỤNG** khi khách hàng muốn giao hàng nhanh với ngân sách cố định. Các đặc điểm của hình thức này:

- o Sự bền vững cao của tần suất của sự tăng trưởng kinh tế.
- o Các kế hoạch vững chắc đảm bảo thời gian vận chuyển.
- o Dự báo trước được chi phí.
- o Hình thức giao nhận tăng thêm tính thuận lợi.

+ Dịch vụ “door – to – door”: Đây là sự kết hợp tất cả các khả năng tốt nhất của DHL vào vận tải quốc tế và mạng lưới nhà cung cấp nội địa của nó. Hình thức này giúp loại trừ chi phí xếp hạng vào kho. Sau khi hàng hoá được tiếp nhận, thì sẽ được chuyển cho bộ phận xuất khẩu, và vận chuyển nó thông qua đường hàng không cùng với đường biển hoặc chỉ sử dụng đường biển trước khi cung cấp chúng cho các người tiêu dùng cuối cùng tại nơi đến.
Ưu điểm là:

Nhu cầu vận chuyển



- o Hệ thống giao vận chuyển hàng hóa mà không cần lưu kho được thiết lập ở hầu hết các cửa ngõ chính tại Châu Á, Thái Bình Dương.
- o Phân phối đơn đa số các người tiêu dùng cuối cùng.
- o Không có giới hạn về kích thước trọng lượng cho hàng hóa tại điểm giao hàng trong nước.

- o Đơn giản hóa các hình thức thanh toán và lập hóa đơn. Được sử dụng công cụ theo dõi đơn hàng theo dõi lịch trình (Track and trace)
- o Các dịch vụ khách hàng chu đáo sẽ luôn luôn được cung cấp.
- + Dịch vụ vận chuyển đa thức: Kết hợp tốc độ vận chuyển của hàng không và chi phí thấp của vận tải biển. Một số đặc điểm của phương thức này là:
 - o Có tính kinh tế hơn hình thức hàng không bình thường.
 - o Nhanh hơn với hình thức đường biển.
 - o Kế hoạch vận chuyển linh hoạt dựa trên yêu cầu cá nhân của khách hàng.
 - o Các lộ trình và các địa điểm vận chuyển đóng gói được thông báo trước thể hiện được chất lượng và độ tin cậy của DHL.
- + Sea/Air: Thuê tàu vận tải hàng để bổ sung năng lực cho những mùa cao điểm hoặc mặt hàng quá khổ, giúp hàng được chuyển giao đóng lại.

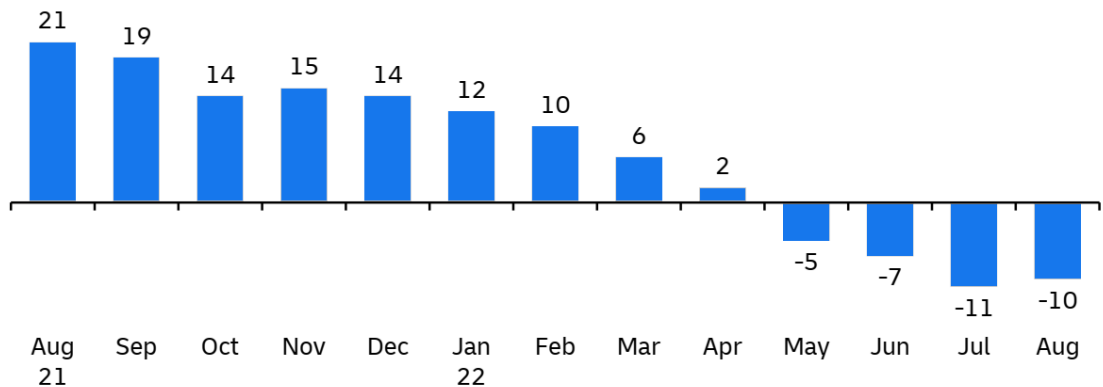
Phân tích thông số:

Tổng quan thu nhập

Thu nhập dựa trên các khu vực

	2022F	2023F	2024F	2025F	2026F	CAGR (2022-2026)
EURO	2.02%	0.73%	2.12%	1.78%	1.69%	1.58%
MEA	4.38%	3.36%	3.60%	3.14%	3.15%	3.31%
AMNO	1.64%	1.06%	1.75%	2.13%	2.02%	1.74%
AMLA	2.56%	1.58%	2.55%	2.73%	2.89%	2.44%
ASPA	3.80%	4.12%	4.36%	4.19%	4.18%	4.21%
Thế giới	2.75%	2.29%	2.99%	2.93%	2.90%	2.77%

Thu nhập

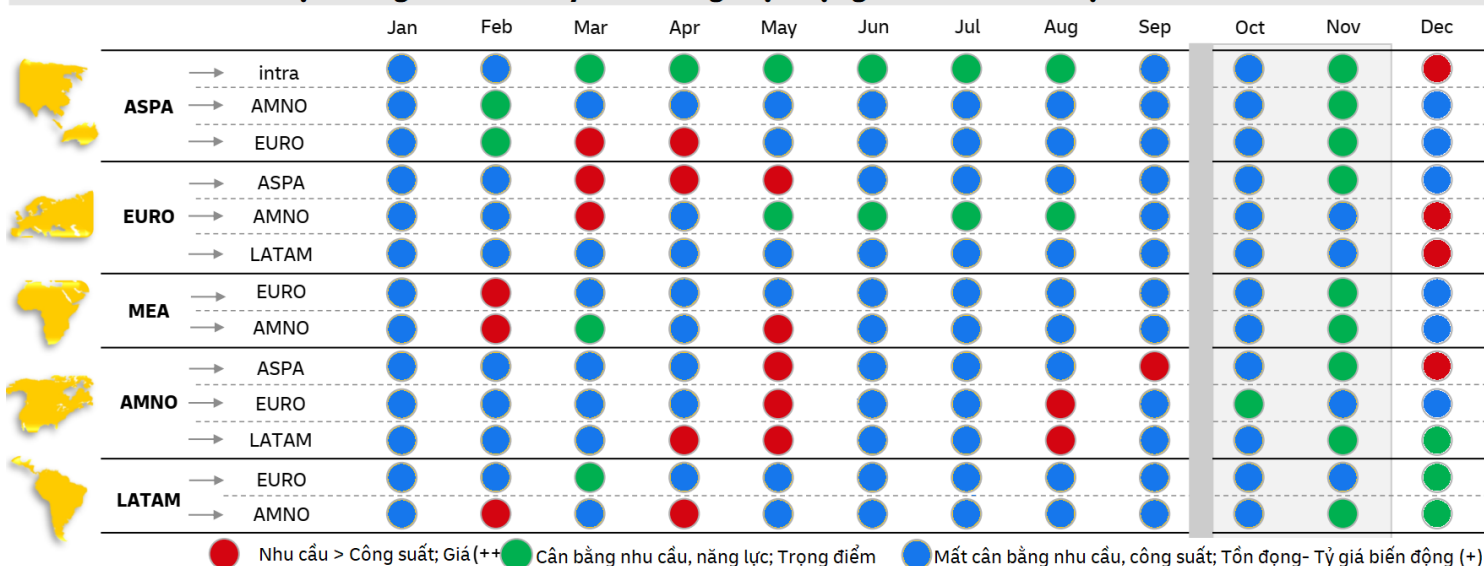


- Thu nhập dự kiến của công ty DHL đã tăng ~3% vào năm 2022; '23 tăng trưởng bị ảnh hưởng do lạm phát dai dẳng;
- Nhu cầu tiếp tục vẫn ở mức thấp trên hầu hết các làn đường buôn bán.
- Tổng công suất dự kiến: -5% vào ngày 22 tháng 10 so với cùng kỳ năm trước; Kể từ cuối tháng 02/2022, các căng thẳng xung đột giữa Nga - Ukraine và các biện pháp trừng phạt của Hoa Kỳ và phương Tây đối với Nga đã làm gia tăng hơn nữa bất ổn an ninh năng lượng toàn cầu. Sự gián đoạn nguồn cung dầu – nhiên liệu máy bay từ Nga tới các đường ống ở châu Âu đã gây ảnh hưởng tới nguồn cung năng lượng toàn cầu nói chung và việc mua lại nhiên liệu máy bay của DHL nói riêng.
- DHL đã cải thiện dần dần sức chứa hàng hóa nhưng việc **nhiên liệu máy bay tăng giá** vẫn là vấn đề then chốt, gây trở ngại cho việc làm mềm tỷ giá ở mức trước COVID-19, làm gia tăng lo ngại về triển vọng phục hồi kinh tế toàn cầu và nhu cầu tiêu thụ dầu.

Quốc tế:

Trong đợt dịch Covid-19, DHL Express đã hỗ trợ vận chuyển thành công lô Vaccine ngừa Covid-19 của Pfizer-BioNTech do chính phủ Mỹ hỗ trợ cho Việt Nam thông qua Cơ chế COVAX. DHL Express đã sắp xếp việc vận chuyển các vaccine này trên chuyến bay từ Hoa Kỳ về Việt Nam và sau đó giao đến các địa điểm được chỉ định trong nước.

Phát triển thị trường trên các tuyến thương mại trọng điểm của khu vực



2.3 Đánh giá

2.3.1 Ưu điểm

Thương hiệu nổi tiếng toàn cầu – mạng lưới rộng khắp:

DHL là một trong những công ty quản trị vận tải Logistics lớn nhất và nổi tiếng nhất trên thế giới, với mạng lưới hoạt động rộng khắp tại hơn 220 quốc gia và vùng lãnh thổ, thu hút hơn 300.000 nhân viên để cung cấp dịch vụ đáng tin cậy và nhanh chóng cho người tiêu dùng. DHL cũng thu hút nhân viên của mình tham gia các chương trình đào tạo khác nhau nhằm phát triển kỹ năng giao tiếp và các kỹ năng khác của họ - lấy con người làm trọng tâm, tập trung vào nhân viên cũng như khách hàng của mình.

Dịch vụ vận tải đa dạng:

Công ty cung cấp một loạt các dịch vụ vận tải và hậu cần, bao gồm vận tải hàng không, vận tải đường biển, vận tải đường bộ, vận tải đường sắt. Sử dụng chương trình chuyển đổi mềm để đo thời gian cần thiết cho việc xếp dỡ hàng hóa. Thông tin thu thập được được sử dụng để thông báo cho khách hàng về việc vận chuyển hàng hóa của họ. Công ty sử dụng bảng câu hỏi để đo lường mức độ hài lòng của khách hàng. Các lượt ghé thăm và báo cáo bán hàng của khách hàng được ghi lại thông qua chương trình IDHL (TRACK & TRACE) cũng có các dịch vụ đặc biệt cho các ngành khác nhau tùy theo từng ngành.

Chấp nhận chi phí cao để duy trì lòng trung thành của khách hàng ngay cả trong trường hợp khách hàng phạm sai lầm. Điều này giúp cho khách hàng có thể lựa chọn được dịch vụ phù hợp nhất với nhu cầu của mình.

Chất lượng dịch vụ xuất sắc:

Cam kết cung cấp các dịch vụ vận tải và hậu cần chất lượng cao cho khách hàng với một hệ thống vận chuyển toàn cầu rộng lớn, giúp công ty cung cấp dịch vụ đa dạng và toàn diện. Ở đây, dân số hiện nay của Việt Nam là hơn 99 triệu người và mật độ dân số là 320 người/km², DHL nhận thức rõ sự đa dạng và động đổi của thị trường Việt Nam với việc thành thị chiếm 38,05% dân số (37.198.000 người vào năm 2022), và độ tuổi trung bình là 33,3 tuổi. Dự kiến đến năm 2025, dân số Việt Nam sẽ tăng thêm 784.700 người, đạt 99.300.000 người. Tăng trưởng tự nhiên dự kiến là tích cực, với số người sinh ra dự kiến nhiều hơn số người mất đi khoảng 879.000 người.

Việt Nam đang trong thời kỳ **“cơ cấu dân số vàng”** khi mà cứ một người phụ thuộc thì có hai người trong độ tuổi lao động. Dự báo đến khoảng năm 2040, Việt Nam sẽ kết thúc thời kỳ “cơ cấu dân số vàng”. Dân số đông và tăng không ngừng qua mỗi năm và tập trung **chủ yếu ở các thành phố lớn**, đồng bằng dẫn đến việc người dân thường có tâm lý lựa chọn các dịch vụ vận chuyển nhanh, tiết kiệm được chi phí và thời gian. Đặc biệt là chất lượng của dịch vụ.

Do đó, về chất lượng, DHL cung cấp cho khách hàng dịch vụ vận chuyển nhanh, chất lượng cao cấp hỗ trợ tới mặt hàng cần vận chuyển. Tuy nhiên thì chất lượng đi đôi với giá cả, chi phí cho dịch vụ là không hề rẻ, dẫn tới việc DHL thực hiện chính sách giá cả cạnh tranh trong chiến lược quản trị Logistics kinh doanh & vận tải hỗn hợp của mình và đặt các mức giá rất tương đương với các đối thủ cạnh tranh.

Paczka XS do 1 kg	Paczka S do 25 kg	Paczka M do 25 kg	Paczka L do 25 kg	Paczka XL do 31,5 kg	Paczka XXL do 31,5 kg
	HIT CENOWY				NOWOŚĆ
18,60 PLN	20,80 PLN	23,90 PLN	37,50 PLN	41,00 PLN	57,00 PLN
Maksymalne wymiary to 35 x 26 x 8 cm . np. dokumenty, telefon, zegarek	Maksymalne wymiary to 64 x 38 x 8 cm . np. aparat fotograficzny, książka	Maksymalne wymiary to 64 x 38 x 15 cm . np. tester, pudełko z butami	Maksymalne wymiary to 64 x 38 x 41 cm . np. odkurzacz, robot kuchenny	Maksymalne wymiary to 80 x 60 x 40 cm . np. walizka	Maksymalne wymiary to 120 x 60 x 60 cm . np. stół kawowy

Thông thường, giá của dịch vụ DHL theo yêu cầu của khách hàng, thay đổi tương ứng với độ xa của điểm đến. Điều này có thể được xem xét là một ưu điểm nổi bật, đặc biệt là trong bối cảnh dân số đông, tỷ lệ thành thị cao và thu nhập người dân gia tăng, khiến cho nhu cầu sử dụng các dịch vụ vận chuyển nhanh tăng lên. Quy trình này cho thấy, đối với người tiêu dùng, chất lượng dịch vụ là yếu tố quyết định quan trọng, sự chuyên nghiệp và tận tâm của đội ngũ nhân viên DHL, điều này đã đảm bảo quá trình vận chuyển diễn ra một cách suôn sẻ.

Công nghệ tiên tiến – Luồng thông tin:

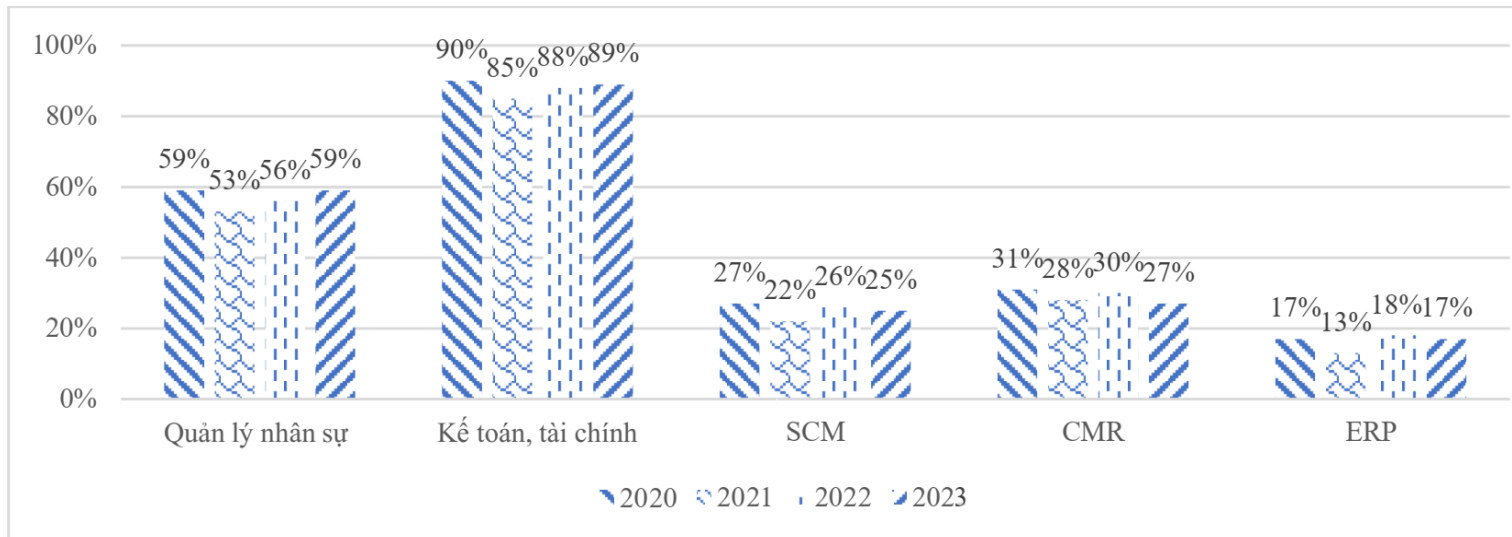
DHL sử dụng **công nghệ tiên tiến APIs** để quản lý và vận hành các dịch vụ vận tải. Cụ thể là quy trình vận chuyển và dựa trên các đơn đặt hàng này, sản phẩm liên quan từ kho được chuyển đến nhà cung cấp dịch vụ giao hàng.

APIs in Scope

Out of Scope	Planned Scope	Current Scope
API Architectural Style / API Type		
SOAP		
EDI		
File-based, others...		
Web APIs		
- REST		
- HTTP		
Real-time APIs		
- MQTT		
- WebSub (former PubSub)		

		Recommended to Follow	In Scope	
Standards & Guidelines Compliance				
X-BU	BU specific			
		DPDHL internal	Public – Other	Public – Published on group developer portal

Có thể **xác định chính xác một địa điểm cụ thể theo yêu cầu** nhờ một hệ thống Logistics chặt chẽ và tiên bộ. Thông tin là cơ sở quan trọng để lập ra chiến lược, ra quyết định và tích hợp các hoạt động chính, do vậy, việc kiểm soát và nắm vững thông tin một cách nhanh chóng và chính xác làm gia tăng lợi thế và giá trị doanh nghiệp.



DHL nhận thức rõ ràng được tầm quan trọng của việc phối hợp các thông tin chính xác, họ nhận định “các luồng thông tin phối hợp là xương sống của toàn bộ hệ thống thông tin”. Toàn bộ hoạt động kinh doanh của DHL dựa trên nguyên tắc giao hàng kịp thời, **Hệ thống Quản lý Vận chuyển - Transport management system (TMS)** là phần mềm chuyên dụng để lập kế hoạch, thực hiện và tối ưu hóa việc vận chuyển hàng hóa:

- Tìm và so sánh giá và dịch vụ của các hãng vận chuyển,
- Để giao đơn đặt hàng của khách hàng, đặt hàng,
- Sau đó theo dõi giao hàng.

Tích hợp hoặc được kết hợp với các thiết bị phần cứng Internet of Things (IoT); được sử dụng để chuyển tiếp nhiều hơn là chỉ theo dõi GPS đơn giản. Tích hợp công nghệ giúp tạo ra các đơn hàng nhanh chóng, đảm bảo thông tin đơn hàng chính xác 100%, cung cấp cho chủ hàng khả năng hiển thị đơn hàng hoàn chỉnh, giúp chủ hàng nắm được chi phí hàng hóa phải tính toán chính xác lượng thời gian cần thiết để hàng hóa đến tay người tiêu dùng cuối cùng, ngay từ khâu thu nhập hàng hóa, vận chuyển, giao nhận. Thậm chí, họ cũng phải quan tâm xem xét đến cách tiếp cận của khách hàng như thế nào, giấy tờ, thủ tục cần xử lý ra sao...

> Tiến hành chuyên môn hóa cao từng hoạt động riêng lẻ như tiếp nhận hàng, xử lý giấy tờ, thuê thiết bị vận chuyển.

2.3.2 Nhược điểm

Tính tập trung hóa:

DHL là một công ty quản trị vận tải Logistics lớn và phức tạp, với các hoạt động khủng bố, thiên tai, hay thậm chí là sự cố hệ thống xảy ra liên tục trên khắp thế giới, dẫn đến tính tập trung hóa trong hoạt động ra quyết định, khiến cho việc xử lý vấn đề nhanh chóng và hiệu quả trở nên khó khăn, ảnh hưởng đến khả năng cung ứng và làm giảm tính đồng đều trong dịch vụ.

Với số lượng nhân viên hơn 460.000 người, DHL hiện là 1 trong 10 công ty vận chuyển có nhiều nhân viên nhất thế giới ở thời điểm hiện tại.

Doanh thu trên mỗi nhân viên: \$148.000

Lợi nhuận trên mỗi nhân viên: \$8.350

Tuy vậy, số nhân viên toàn thời gian của công ty chuyển phát nhanh DHL đã giảm khoảng 7,5% so với tổng số 455.000 lao động của năm 2005. Điều này được cho là bởi xu hướng sử dụng Email thay vì thư viết tay như trước đây.

Khả năng thích ứng:

DHL là một công ty lớn, với các quy trình và hệ thống đã được thiết lập rõ ràng. Nếu không có đủ các quy trình dự phòng mạnh mẽ hoặc không đủ nguồn nhân lực và tài nguyên để đối mặt với sự gia tăng đột ngột trong lượng đơn hàng, có thể xuất hiện tình trạng chậm trễ, gặp khó khăn trong việc theo đuổi thời gian giao hàng hoặc không đảm bảo chất lượng dịch vụ như thường lệ. Thiếu khả năng thích ứng có thể phản ánh sự không linh hoạt trong quy trình vận hành hoặc hệ thống thông tin, dẫn đến tình trạng không đồng đều trong việc xử lý tăng cường nhu cầu.

Giá cả và chất lượng dịch vụ không đồng nhất:

DHL là một công ty quản trị vận tải logistics cao cấp, với các mức giá cao hơn so với các đối thủ cạnh tranh, sự không đồng đều trong chất lượng dịch vụ tại các khu vực khác nhau - đặt ra các thách thức cạnh tranh và khả năng tồn tại cho các doanh nghiệp ở các khu vực mới. Trong một số trường hợp, có thể xảy ra sự chậm trễ trong quá trình xử lý và giao hàng, đặc biệt là tại những khu vực có nhu cầu lớn. Cản trở một số doanh nghiệp để có thể tiếp cận được với các dịch vụ của DHL.

Các vấn đề về môi trường:

Với lượng khí thải đáng kể, đặc biệt là các phương tiện hàng không và xe tải, gây ra một lượng lớn carbon dioxide và các hoạt chất khác. Mặc dù mang lại sự nhanh chóng và linh hoạt, nhưng các chuyến bay thường tiêu thụ một lượng lớn năng lượng và tạo ra khí thải carbon dioxide, tác động đáng kể đến

tình trạng biến đổi khí hậu toàn cầu. Sự gia tăng của lưu lượng hàng hóa và sự phát triển của thương mại điện tử đã làm tăng cường nhu cầu vận chuyển đường bộ, từ đó, gia tăng lượng khí thải và đối mặt với nhiễm bụi cùng chất ô nhiễm từ các phương tiện vận chuyển.

Phụ thuộc vào đối tác bên thứ ba:

DHL phụ thuộc vào nhiều đối tác bên thứ ba để cung cấp các dịch vụ hậu cần, điều này có thể dẫn đến sự chậm trễ, mất hàng và các vấn đề khác. Kết hợp với việc xử lý khiếu nại cần thêm thời gian, khách hàng của DHL có thể gặp khó khăn khi giải quyết các vấn đề về dịch vụ vận tải của công ty.

CHƯƠNG III: Giải pháp & bài học

3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1 Tầm nhìn

Tầm nhìn của quản trị logistics vận tải DHL là trở thành công ty cung cấp dịch vụ logistics vận tải hàng đầu thế giới, kết nối mọi người, doanh nghiệp và hình thành nên một thế giới gắn kết hơn. DHL mong muốn cung cấp các giải pháp logistics sáng tạo, hiệu quả và bền vững, giúp khách hàng đạt được thành công trong kinh doanh. Với các đặc điểm:

- Vận tải là động lực của thương mại và thương mại là động lực của sự phát triển. Bằng cách kết nối mọi người và doanh nghiệp trên khắp thế giới, DHL giúp cải thiện cuộc sống và giúp thế giới trở nên thịnh vượng hơn.

- Cam kết xây dựng một tương lai bền vững cho ngành vận tải. Điều này bao gồm việc giảm tác động đến môi trường, tạo ra các công việc mới và đầu tư vào các cộng đồng mà DHL hoạt động.

Để đạt được tầm nhìn này, DHL tập trung vào một số lĩnh vực chính:

- Khách hàng: DHL đặt khách hàng lên hàng đầu trong mọi việc làm. Điều này bao gồm việc cung cấp dịch vụ khách hàng xuất sắc, lắng nghe phản hồi của khách hàng và đổi mới để đáp ứng nhu cầu thay đổi của khách hàng.

- Nhân viên: DHL coi trọng nhân viên của mình và tin rằng họ là tài sản giá trị nhất của công ty, đề cao sự đánh giá và ghi nhận nỗ lực của nhân viên cũng như các cơ hội đào tạo và phát triển để giúp đạt được tiềm năng đầy đủ của bản thân. Yếu tố then chốt mang đến thành công của chiến lược này là chương trình **Chuyên viên quốc tế được chứng nhận** (Certified International Specialist - CIS).

- **Đổi mới bền vững:** DHL cam kết đổi mới trong mọi khía cạnh của hoạt động kinh doanh. Điều này bao gồm việc đầu tư vào nghiên cứu và phát triển, phát triển các giải pháp hậu cần mới và tìm ra những cách mới để cải thiện hiệu quả, xây dựng một tương lai bền vững cho ngành hậu cần. Điều này bao gồm việc giảm tác động đến môi trường, đầu tư vào năng lượng tái tạo và tạo ra các công việc mới trong nền kinh tế xanh.

DHL tin rằng tầm nhìn này sẽ dẫn đến một tương lai tươi sáng cho công ty và cho thế giới. DHL sẽ tiếp tục làm việc chăm chỉ để đạt được tầm nhìn này và để tạo ra sự khác biệt tích cực trong

3.1.2 **Sứ mệnh**

Trách nhiệm xã hội, với cam kết thực hiện trách nhiệm xã hội của mình, bao gồm bảo vệ môi trường, hỗ trợ cộng đồng và thúc đẩy phát triển bền vững:

- **Kết nối thế giới:** DHL cam kết kết nối mọi người, doanh nghiệp và chính phủ trên toàn thế giới thông qua các dịch vụ logistics và vận tải.
- **Cung cấp dịch vụ chất lượng cao:** DHL luôn cố gắng cung cấp dịch vụ chất lượng cao, đáng tin cậy và hiệu quả, nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng và đối tác.
- **Đổi mới và phát triển:** DHL luôn không ngừng đổi mới và phát triển để mang đến những giải pháp logistics tiên tiến và hiệu quả hơn, giúp khách hàng và đối tác đạt được thành công.

3.1.3 **Giá trị cốt lõi**

1. **Tập trung vào cải tiến công nghệ:** Tiếp tục đầu tư vào các công nghệ mới và sáng tạo để cải thiện hiệu quả và năng suất của hoạt động logistics và vận tải. Điều này bao gồm các công nghệ xử lý đơn hàng tự động, theo dõi hàng hóa theo thời gian thực và các nền tảng dữ liệu lớn để phân tích và đưa ra quyết định.
2. **Mở rộng mạng lưới toàn cầu:** Đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng về dịch vụ logistics và vận tải quốc tế, tiếp cận nhiều thị trường hơn và tăng thị phần của mình.
3. **Cải thiện dịch vụ khách hàng:** Nâng cao sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng. Thực hiện thông qua việc cung cấp các kênh dịch vụ đa dạng, phản hồi nhanh chóng và giải quyết các vấn đề của khách hàng một cách hiệu quả.
4. **Phát triển các dịch vụ mới:** Mở rộng danh mục dịch vụ logistics và vận tải của mình để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, bao gồm các dịch vụ

nhanh, vận chuyển hàng hóa đặc biệt và dịch vụ vận tải cho thương mại điện tử.

5. Tăng cường hợp tác với các đối tác cùng đào tạo và phát triển nhân viên: DHL tăng cường hợp tác với các đối tác trong ngành logistics và vận tải để mở rộng thị trường và tận dụng các nguồn lực và năng lực của nhau. Đầu tư vào việc đào tạo và phát triển nhân viên để nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng của họ. Hỗ trợ việc cải thiện hiệu quả hoạt động và tăng thị phần của mình.

3.2 Bài học

1. **Hòa bình và an ninh** là những nền móng cơ bản nhất để xây dựng sự kết nối toàn cầu. Nói cách khác, tình trạng nguy hiểm là yếu tố gây mất kết nối mạnh mẽ, khiến các quốc gia không thể tương tác hiệu quả với phần còn lại của thế giới. Xung đột biển Đỏ là ví dụ điển hình cho nhận định này. Ở cả hai quốc gia, mức độ kết nối tăng lên nhanh chóng sau khi các cuộc nội chiến tàn khốc chấm dứt.

2. **Môi trường kinh doanh** trong nước hấp dẫn có thể thúc đẩy mạnh mẽ quá trình kết nối toàn cầu. Nói cách khác, con đường để hòa mình vào dòng chảy quốc tế bắt nguồn từ chính quê nhà. Các số liệu đo lường tập trung trong nước theo Chỉ số năng lực cạnh tranh toàn cầu do Diễn đàn Kinh tế Thế giới đưa ra, chẳng hạn như số liệu theo dõi khả năng tiếp cận tài chính của khu vực tư nhân và tổ chức công hiệu quả, là những chỉ báo đặc biệt mạnh mẽ về năng lực kết nối.

3. **Cởi mở đón nhận các dòng chảy quốc tế** cũng có thể gia tăng sự kết nối toàn cầu của một quốc gia. Nói cách khác, chính phủ có thể thúc đẩy sự kết nối bằng cách giảm bớt rào cản đối với các dòng chảy quốc tế. Tuy nhiên, không có công thức chuẩn mực nào cả: các quốc gia có thể tập trung vào khía cạnh cạnh tạo ra nhiều cơ hội nhất trong dòng chảy thương mại, vốn, thông tin và con người. Hãy xây dựng tư duy cởi mở về những khía cạnh như thuế quan, hỗ trợ thương mại và logistics, quy định về dòng vốn và chính sách thị thực.

4. **Hội nhập khu vực** không thay thế cho toàn cầu hóa, mà là nền tảng tự nhiên và hiệu quả để xây dựng thế giới gắn kết hơn. Nói cách khác, việc gia nhập và củng cố các khối khu vực sẽ tạo thuận lợi cho hoạt động thương mại, đầu tư và các dòng chảy khác với nước láng giềng, qua đó thúc đẩy sự kết nối. Khoảng một nửa dòng chảy quốc tế diễn ra bên trong thay vì giữa các khu vực trên thế giới.

5. Sự ủng hộ của công chúng đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì các chính sách tác động đến sự kết nối. Nói cách khác, các quốc gia không nên xem nhẹ sức mạnh của dư luận. Họ cần phải cân nhắc quan điểm và ưu tiên của công chúng, chứng minh lợi ích của sự kết nối toàn cầu và khuyến khích các cuộc tranh luận về chính sách dựa trên dữ kiện thực tế. Sau cùng, mọi người thường nghĩ thế giới đang toàn cầu hóa vận tải ở mức cao hơn nhiều so với thực tế.

KẾT LUẬN

Sau thời gian nghiên cứu, tìm hiểu lý luận và thực tiễn nhóm đã hoàn thành bài tiểu luận của mình.

Trong bài tiểu luận này, chúng em đã trình bày về hoạt động quản trị Logistics vận tải của Công ty chuyển phát nhanh quốc tế DHL. Xuyên suốt quá trình hoạt động của mình, Công ty liên tục có các quan hệ thương mại, hoạt động tập trung vào cải thiện quy trình vận chuyển, giảm thời gian giao hàng và tối ưu hóa tích hợp công nghệ thông tin cùng hệ thống theo dõi để cung cấp dịch vụ chính xác cũng như kí kết các hợp đồng vận tải nhằm đảm bảo các hoạt động luôn được diễn ra liên tục. Trên cơ sở đó, chúng em đã khai thác các hoạt động vận tải như sau:

Nhóm vô cùng đánh giá cao khả năng làm việc với nội dung đa dạng và sự tương tác cao không chỉ trong nội bộ trong nhóm mà còn ngoài phương diện học tập.

Mặc dù đã nỗ lực trong quá trình thực hiện bài tiểu luận, nhóm chúng em, do hạn chế về thời gian, tài liệu và kiến thức, không tránh khỏi những thiếu sót. Chúng em rất mong nhận được ý kiến đóng góp từ giảng viên và đồng học để hoàn thiện bài tập nhóm của mình.

Cuối cùng, chân thành cảm ơn sự tận tâm và nhiệt huyết của giảng viên, cũng như những thông tin hữu ích mà cô đã chia sẻ, giúp nhóm chúng em hoàn thành được công việc của mình.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. THE LOGISTICS TRANSPORT EVOLUTION: THE ROAD AHEAD
https://dhlinsights.dhlsupplychain.dhl.com/ao_product_transportation
2. DHL Annual reports 2021 / 2022 / 2023 Half-year
<https://reporting-hub.group.dhl.com/ecomaXL/files/DPDHL-2021-Annual-Report.pdf>
3. Lessons from 10 Years of the DHL GCI

<https://www.dhl.com/content/dam/dhl/global/dhl-spotlight/documents/pdf/gci-2021-translations/10yr-lessons-learned-2021-key-highlights-vn.pdf>

4. Bộ Công Thương (2022), Báo cáo Logistics Việt Nam, Nxb. Công Thương.
5. Đặng Đình Đào, Trần Văn Bảo, Phạm Cảnh Huy, Đặng Thị Thúy Hồng (2018), Quản trị Logistics.
6. IATA, Seabury, WorldACD Market Data, Economic Data Factbook 2021 / 2022 / 2023, IMF
<https://www.dhl.com/global-en/home/insights-and-innovation/events/global-forwarding/global/2023/dhl-webinar-market-update.html>
7. Niên giám thống kê của Việt Nam 2022/ 2023

Phần mềm sử dụng

Microsoft PowerBI

Adobe Illustrator cc