

与整合物流专员希玛尼·拉瓦特的访谈

<p>引言:</p>	<p>我们相信，德迅的广大员工以及他们的热情和智慧是让我们卓尔不群的原因，也正是这些因素为我们员工及客户的生活和我们生活工作的社会带来积极的影响。</p> <p>在这档播客中，我们将分享一些打动我们的故事，并邀请大家一起跟随德迅员工和客户的声音来探索物流世界。通过我们的故事了解我们，并帮助我们书写新的篇章。</p>
<p>简: 00:00:31</p>	<p>希玛尼·拉瓦特是驻印度的德迅整合物流部门的物流流程负责人。2021年3月23日，她因新冠疫情的防疫措施而转为居家办公。在此期间的一个问题给她带来了警示。这是个长达400米的令人头疼的大问题。世界上最大的集装箱船之一“长赐号”被困于苏伊士运河，完全堵塞了这条连接东西方贸易通路的大动脉。拥塞情况逐渐严重，而且无从得知这艘船究竟何时能顺利脱困。她的一个重要客户是一家全球制药公司。希玛尼在之前就曾服务于这个客户的货运操作，她了解供应链与患者的治疗结果息息相关。在接下来的六天里，希玛尼和她的团队夜以继日地工作，力争找到并落实替代方案，从而避免了危机的发生。</p> <p>我们向希玛尼了解她和团队当时的经历。你好，希玛尼。很高兴见到你。能否请你简要介绍一下你的职责以及你们团队的工作？</p>
<p>希玛尼: 00:01:38</p>	<p>很高兴与你见面。大家好，我是希玛尼。我是亚太的一名物流流程负责人。我在德迅工作已超过8年，曾任职于整合物流的不同岗位。我与客户、内部团队以及整个供应链涉及的其他利益相关方密切合作。我们为客户管理端到端的国际货物运输。我们的主要职责之一是履行交货的承诺。</p>
<p>简: 00:02:12</p>	<p>非常好。希玛尼，请跟我们说说你第一次听说长赐号被困苏伊士运河的情况。当时你在哪里？你当时想到的第一件事是什么？你当时是什么反应？</p>
<p>希玛尼: 00:02:25</p>	<p>实际上，当时印度的新冠病例数正激增中，因此我正处于居家办公状态。那是一个周二的晚上，我刚刚结束了当天和团队的最后一个会议。我当时非常吃惊。我让团队留在会议室里，等待我去核实消息的真实性。我一直在祈祷心想，这最好是假新闻，不然对我们而言这天将会非常漫长。</p>
<p>简: 00:02:57</p>	<p>那次你实际上希望自己听到的是假新闻，是吗？那么，在对情况有了初步了解之后，你采取的第一步是什么？你向团队说了些什么？团队有怎样的反应？</p>
<p>希玛尼:</p>	<p>说实话，有几分钟我一直在试图理解这条新闻的内容，这个事件将会对客户和患者的生命</p>

00:03:09	造成什么样的直接影响。我把这个消息告诉了团队，我当时说，这就是所发生的情况，我们得打起精神投入工作。这是一个令人担忧的情况，我们必须弄清是否有哪些货物属于医疗紧急用品或是目前处于缺货状态，如果是那样，这意味着有些生命将危在旦夕。我们必须搜寻更多的详情并做出相应的行动部署。这原本是平凡顺利的一天，而这个新闻犹如晴天霹雳。
简: 00:03:51	哇。你刚才说你当时正处于居家办公状态。整个事件从头到尾你是否一直都在居家办公？如果是，那当时是怎样的情形？那是不是反而带来了某种优势？你当时面对了哪些挑战？在家庭生活和长时间工作之间实现平衡是否很困难？
希玛尼: 00:04:13	是的，我当时一直居家工作。这带来了一些好处，因为我们可以有更多时间专注于解决问题，并节省了通勤时间。另一方面，我们工作的时间很长，无疑会失去一些个人时间，但我们作为一个团队来平衡这种压力，这样我们也可以在有需要的时候处理紧急的个人事务。不得不提到我们的家人也理解情况的严重性，而且都支持我们有效地开展工作。
简: 00:04:54	你刚刚谈到了你的团队。你当时是如何调动团队积极性的？你认为对他们来说什么是重要的？
希玛尼: 00:05:01	说实话，我当时并不需要给团队很多激励，时刻就绪是我们团队一直以来就具备的一种行为品质和思维模式。对团队来说最重要的是及时运送货物以拯救生命。不过，我们当时确实向自己承诺，等度过难关之后，我们一定会在合适的时间安排一次团队聚会。
简: 00:05:28	好极了。那么当时和客户沟通的情况如何？客户当时是什么心态？你是如何应对他们的焦虑或担忧？
希玛尼: 00:05:39	客户了解到情况后感到颇为紧张和焦虑。客户提出了一长串的问题，各种各样都有。客户想要了解自己所受影响的严重程度。形势已经超出了任何人能控制的范围。我们的客户也理解这一点。但他们期望我们能把危机的影响降到最低。那时，我们已经制订了行动方案，并提交给了客户。他们就多少有点放下心来，感觉交由我们操作他们的货物是正确的选择。我们完全能理解客户的感受，所以我们确保与他们在各个层面上都保持沟通。我们非常积极主动地制订危机化解计划，通过电话、会议和系统信息等方式告知客户。有一件事是肯定的，那就是我们始终和客户站在一起。
简: 00:06:41	好的。你和团队成功找到了多种解决方案，对吗？包括通过空运方式运送交付期紧急的货物，以及通过绕行好望角的海运路线运输其他货物。在意识到危机已经避免后，你是什么感受？
希玛尼: 00:06:57	我们在整个过程中一直在祈求好运。经过多日的混乱以及辛苦工作之后，我感到了解脱。看到所有紧急货物都按时按质运达目的地，无疑给了我们很大的成就感。我们团队如此高效地处理了这一突发情况，我为他们感到非常骄傲。这加强了我们对自身能力的信心。
简:	那么，客户给到你们什么反馈？最令他们感激的是什么？

00:07:26	
希玛尼: 00:06:59	他们非常赞赏我们应对突发事件的方式以及避免威胁到患者生命和库存的处理方法。我们所展现出的灵活性、使命感和透明度无一例外获得了客户的高度认可。
简: 00:07:48	那一定令人非常欣喜, 对吧? 我们总结一下, 你通过这次经历获得的最重要的经验是什么?
希玛尼: 00:07:57	特别是在过去的几年, 我们看到供应链中断的情况在类型和数量方面都有所增加。我们必须确保供应链韧性以维持高水平的客户服务。合适团队成员具备正确的思维方式, 以及最新技术的加持, 让我们得以创造差异化的服务。未来无法预见, 我们能做的就是以更好地方式去面对。
简: 00:08:22	这真是不可思议。希玛尼, 非常感谢你和我们对话并分享你的经历。你的洞察非常引人入胜。
希玛尼: 00:08:29	谢谢。不客气。



感谢大家收听我们的播客
了解感动我们的故事!

更多内容和资讯请见 stories.kuehne-nagel.com