

Ostatnia mila to więcej niż dostawa

Przedruk artykułu o logistyce ostatniej mili czyli o:

- wyzwaniach i trudnościach ostatniego etapu dostaw,
- funkcjonalnościach wspierających proces dostawy,
- korzyściach będących efektem wdrożenia aplikacji mobilnych do obsługi procesów ostatniej mili.

Artykuł ukazał się w magazynie iTwiz.

Zapraszamy do lektury.

Ostatnia mila w logistyce to już nie tylko dostawa

Logistyka ostatniej mili, choć to „tylko” dostarczenie zamówienia z magazynu lub centrum dystrybucyjnego do odbiorcy końcowego, jest jedną z najważniejszych części składowych łańcucha dostaw oraz kluczowym elementem przewagi konkurencyjnej. Ostatni etap procesu dostawy towaru do odbiorcy ma bowiem istotne znaczenie dla budowania pozytywnych doświadczeń klienta. Tym bardziej konieczna staje się troska o terminowość i sprawność dostawy. Spowodowany pandemią dynamiczny rozwój sektora e-commerce, znaczący wzrost zamówień czy coraz częstsze skracanie terminu dostarczenia zakupów, nie ułatwiają tego zadania. A to nie jedyne problemy, z jakimi trzeba się mierzyć.



Jak szacują eksperci rynku logistycznego, obsługa ostatniej mili stanowi często nawet 50% kosztów całego łańcucha dostaw. Skąd bierze się to obciążenie? Problem zaczyna się już od dużego rozdrobnienia punktów odbioru – klienci chcą bowiem odbierać przesyłki w domu, paczkomacie, punktach odbioru (PUDO) czy bezpośrednio w sklepie (model Click & Collect). Trzeba więc zagwarantować sprawną obsługę kilku kanałów dostawy.

Wyzwaniem staje się też sam transport przesyłek, zwłaszcza w mieście – wbrew pozorom, nie tylko o korki w ruchu ulicznym chodzi. Problematyczne są choćby zdarzenia losowe na drogach czy trudności z zaparkowaniem, ale także różnego rodzaju regulacje ograniczające możliwość rozładunku. Do tego dochodzi wzrost liczby adresów dostaw, liczby dostaw priorytetowych, przewóz towarów nietrawnych o krótkich terminach przydatności (żywność i leki), sezonowość dostaw (wyprzedaże, święta itp.), przepełnione paczkomaty (czy brak miejsca na paczki o określonych gabarytach), kilkakrotne nawet próby dostawy przy odbiorach bezpośrednich itd. Wszystko to powoduje opóźnienia, może doprowadzać do pomyłek i przede wszystkim generuje kolejne koszty.

Na samym końcu mamy zaś jeszcze kontakt bezpośredni – z kierowcą, czy też sprzedawcą w kiosku lub pobliskim sklepie – a ten jest swego rodzaju „stemplem” wierzącym, udaną lub nie, dostawę. Cały ten, jak widać, skomplikowany etap ma szczególne znaczenie dla końcowej satysfakcji klienta z otrzymanej usługi oraz dla kształtowania jego przyszłej lojalności i przywiązania do marki.

Pomoc niosą nowoczesne rozwiązania technologiczne

Aby zatem pozostać konkurencyjnymi na rynku, firmy muszą trzymać rękę na pulsie i nieustannie pracować nad odpowiednią wydajnością oraz jakością realizacji procesu ostatniej mili, tak aby zaspokoić rosnące wymagania klientów e-commerce. W celu usprawnienia ostatniego etapu doręczenia przesyłki do klienta, przedsiębiorstwa logistyczne, centra dystrybucyjne, firmy kurierskie, operatorzy pocztowi, ale też

50%

kosztów całego łańcucha dostaw stanowi obsługa ostatniej mili. Skąd bierze się to obciążenie? Problem zaczyna się już od dużego rozdrobnienia punktów odbioru – klienci chcą bowiem odbierać przesyłki w domu, paczkomacie, punktach odbioru (PUDO) czy bezpośrednio w sklepie (model Click & Collect). Trzeba więc zagwarantować sprawną obsługę kilku kanałów dostawy.

KORZYŚCI Z WDROŻENIA APLIKACJI DO OBSŁUGI OSTATNIEJ MILI:

- skrócenie czasu realizacji zleceń podjęć i doręczeń;
- podniesienie wydajności przewoźników dzięki planowaniu i optymalizacji tras;
- zwiększenie terminowości realizowanych doręczeń;
- podniesienie jakości obsługi klienta;
- poprawa bezpieczeństwa transakcji dzięki obsłudze bezdotykowych form płatności elektronicznych.

Źródło: Omecon

sieci usługowo-handlowe, sięgają coraz częściej po nowoczesne rozwiązania technologiczne.

I tak, na poziomie stacjonarnym – czyli w magazynie albo w centrum dystrybucyjnym – skrócenie czasu, który upłynął od momentu złożenia zamówienia przez klienta u sprzedawcy do chwili dostarczenia towaru do kupującego (lead time), osiągnąć można dzięki wdrożeniu systemu wspierającego całościowe zarządzanie procesami magazynowymi, a także rozładunkiem i załadunkiem. Na tym jednak nie koniec – sprawny przebieg procesów logistycznych

wymaga dziś bowiem integracji z wieloma innymi obszarami. Krytyczne znaczenie ma tu właśnie tzw. ostatnia mila, czyli proces związany z dostarczeniem towaru z centrum logistycznego do odbiorcy.

„Kluczową funkcją rozwiązań wspierających tzw. ostatnią milę jest dziś zapewnienie sprawnego komunikacji w czasie rzeczywistym pomiędzy indywidualnymi dostawcami a dyspozytorem odpowiedzialnym za efektywny przebieg procesu, a nierzadko też bezpośredni kontakt z odbiorcami przesyłek. Aby jednak taka koordynacja na dużą skalę była możliwa, rozwiązanie wykorzystywane przez kierowców musi wspierać m.in. rejestrację zleceń do realizacji, zapewniać dostęp do planu trasy i jego bieżącą obsługę oraz wspomagać w planowaniu optymalnej trasy przejazdu. Wszystko to – w czasie rzeczywistym i w skali sięgającej tysięcy jednoczesnych użytkowników” – mówi Paweł Garbacz, dyrektor ds. rozwoju w firmie Omecon.

Podręczne wsparcie w realizacji dostaw

Oczywiste jest, że aplikacje działające na urządzeniach mobilnych, z których korzystają osoby odpowiedzialne za realizację finalnej dostawy przesyłek, nie mogą działać w oderwaniu od centralnej infrastruktury IT. Ogromnego znaczenia nabiera tu więc także sprawna, dwukierunkowa integracja rozwiązań typu „last mile” z systemami wspierającymi procesy logistyczne zarówno na poziomie operacji, jak i planowania dostaw.

„System centralny pozostaje najistotniejszym elementem rozwiązań wspierających finalne etapy procesów logistycznych. To w ramach centralnego systemu realizowane są złożone operacje na danych wykorzystywanych i gromadzonych podczas realizacji procesów transportowych. Aplikacja mobilna pełni tu zatem funkcję podstawowego narzędzia pracy kierowców, ale też źródła danych w zakresie rejestracji przesyłek odbieranych od nadawców lub ładowanych na samochód i postępów realizacji zleceń” – dodaje Paweł Garbacz.

Coraz istotniejszym elementem tego typu rozwiązań jest zapewnienie obsługi płatności za przesyłkę przy odbiorze w formie go-

Na poziomie stacjonarnym – czyli w magazynie albo w centrum dystrybucyjnym – skrócenie czasu, który upłynął od momentu złożenia zamówienia przez klienta u sprzedawcy do chwili dostarczenia towaru do kupującego (lead time), osiągnąć można dzięki wdrożeniu systemu wspierającego całościowe zarządzanie procesami magazynowymi, a także rozładunkiem i załadunkiem. Na tym jednak nie koniec – sprawny przebieg procesów logistycznych wymaga dziś bowiem integracji z wieloma innymi obszarami. Krytyczne znaczenie ma tu tzw. ostatnia mila, czyli proces związany z dostarczeniem towaru z centrum logistycznego do odbiorcy.

tówkowej, a coraz częściej też elektronicznej. Warto dodać, że całe środowisko musi zapewniać wysoką elastyczność wspierających procesów, która staje się niezbędna np. w razie konieczności przekierowania paczki na inny adres lub zmiany terminu doręczenia.

Aplikacje napędzają wzrost efektywności

Zatem przykładem rozwiązań, z którymi „wychodzimy” już z magazynu czy centrum dystrybucyjnego, są aplikacje działające na różnego rodzaju urządzeniach przenośnych. Wyposażeni w takie rozwiązania kierowcy mają przy sobie kompleksowe narzędzia wspierające ich w codziennej pracy. Co ważne, do ich uruchomienia w wielu przypadkach wystarczy dziś typowy smartfon.

Aplikacje takie pozwalają na komunikację w czasie rzeczywistym – poprzez przenośne terminale – pomiędzy przebywającymi

mi w terenie wspomnianymi pracownikami a dyspozytorem. Urządzenia te wspierają wykonywanie działań operacyjnych, takich jak planowanie i generowanie optymalnej trasy dostaw, realizacja zleceń doręczeń, podjęć i zwrotów; rejestracja przesyłek do dostarczenia, zwrotnych i podjętych, czy aktualizacja statusów oraz bieżący monitoring postępów dostaw. Rozwiązania tego typu zwiększają efektywność działań operacyjnych, podnoszą wskaźnik terminowości, a także poprawiają jakość kontroli przebiegu procesów.

Nie tylko dostawa

Potrzeby w obszarze rozwiązań wspierających tzw. ostatnią milę w ramach procesów logistycznych rosną – tym bardziej że ostatni etap dostaw stwarza wiele nowych możliwości w zakresie sprzedaży, świadczenia usług i zapewnienia wartości dodanej dla odbiorców. Warto zaznaczyć, że nie dotyczy to jedynie sektora e-commerce. Model ten z powodzeniem wykorzystują dziś choćby duże sieci sprzedające elektronikę użytkową, która – poza samym dostarczeniem do klienta – wymaga dodatkowych kompetencji oraz materiałów na potrzeby instalacji lub konfiguracji.

„Rosnące zapotrzebowanie na usługi dodatkowe ogranicza realizację dostaw wprost przez firmy kurierskie, co sprawia, że przybywa organizacji decydujących się na powołanie własnych zespołów od-

Dostawa
Wniesienie
Montaż
Uruchomienie
Płatność

powiedzialnych za dostarczenie towaru i usługi bezpośrednio w terenie. Realizacja usług dodatkowych względem samej dostawy wymaga jednak innego podejścia do planowania zleceń, kompletacji towaru czy komunikacji z klientem niż w ramach typowej działalności spedycyjnej. Nasze rozwiązania z powodzeniem mogą być wykorzystywane również i w takim kontekście. Co więcej, zapewniają też efektywne wsparcie wszelkiego rodzaju działań realizowanych w terenie, w tym procesów serwisowych i instalatorskich” – zapewnia Paweł Garbacz.

Jako konsumenci stajemy się coraz bardziej wygodni – i skłonni za wygodę dodatkowo zapłacić. Sprawia to, że wszelkiego rodzaju procesy, związane ze świadczeniem rozmaitych usług bezpośrednio w miejscu wskazanym przez klienta, będą nabierały dodatkowego znaczenia. Można też spodziewać się, że zaplecze logistyczne takich operacji stanie się jeszcze bardziej złożone niż obecnie, a potrzeby w zakresie rozwiązań IT dodatkowo się zwiększą.

Piotr Waszczuk



Mikołaj Marszycki

