



## System TMS &UP® jako fundament transportu liniowego DPD Polska

Przedruk wywiadu z Marcinem Michalakiem,  
Dyrektorem ds. Zarządzania Siecią w DPD Polska, czyli o:

- wyzwaniach w zarządzaniu transportem liniowym,
- znaczeniu i roli systemu TMS &UP® w procesach logistycznych,
  - przebiegu wdrożenia,
- korzyściach i przewadze konkurencyjnej z tego wynikających.

Wywiad ukazał się w magazynie ITwiz.

**Zapraszamy do zapoznania się z Case Study.**

Z **Marcinem Michalakiem**, dyrektorem ds. zarządzania siecią w DPD Polska, rozmawiamy o wpływie pandemii COVID-19 na działalność firm kurierskich, wyzwaniach związanych z zarządzaniem jedną z największych sieci transportowych w Polsce, a także o przebiegu wdrożenia oraz biznesowych efektach wykorzystania systemu klasy TMS dostarczonego przez Omecon.

# Przy naszej skali działania bez nowego systemu TMS byłoby trudniej

## ▼ Jak bardzo sytuacja branży usług kurierskich zmieniła się wraz z nadejściem pandemii COVID-19?

W czasie pandemii znacząco wzrosła rola kurierów, którzy stali się głównymi pośrednikami w bieżącym obrocie handlowym. Istotne wzrosty wynikały m.in. z nasilonej działalności w obszarze e-commerce. W całym 2020 roku przewieźliśmy 193,5 mln paczek. Jest to wartość o ponad 24% wyższa niż rok wcześniej, a w pierwszym półroczu – głównie za sprawą ograniczeń wprowadzonych w marcu 2020 roku – wzrosty sięgnęły nawet 30%. Codziennie w szczytowym okresie pracowało dla nas 7500 kurierów. Usługi kurierskie stały się w wielu przypadkach jedynym możliwym

kanalem dystrybucji, co przełożyło się na skalę działalności firm z branży KEP.

Zmieniła się też specyfika naszej działalności. Dotychczas główne piki obciążenia sieci obserwowaliśmy przede wszystkim na przełomie listopada i grudnia. Wskutek pandemii nasze stałe obciążenia przez cały drugi kwartał 2020 roku utrzymywały się na poziomie typowym dla grudnia. Jest to bardzo duża zmiana, bo jeśli każdego dnia obsługujemy 700 tys. przesyłek, to wzrost na poziomie 30% sugeruje, że do naszej sieci jednego dnia trafia 200 tys. paczek więcej. Przekładając to na transport ciężarowy, oznacza to, że z dnia na dzień potrzebowaliśmy dodatkowych 200 ciężarówek.

Sezonowość, która jest naturalnym i stałym elementem działalności kurierskiej, wymagała od nas umiejętności skalowania procesów. Te umiejętności – i możliwości techniczne – okazały się nieocenione w pierwszych tygodniach obowiązywania obostrzeń związanych z COVID-19.

## ▼ Jak bardzo zmienił się wówczas sposób działania DPD?

Przeskalowanie naszej działalności w krótkim czasie było możliwe dzięki systematycznym inwestycjom w rozwój infrastruktury oraz efektywności działania poszczególnych oddziałów. Dysponując rezerwowymi mocami, mogliśmy bardzo szybko dociążyć infrastrukturę tak, aby



Dzięki wdrożeniu nowego systemu TMS po wybuchu pandemii COVID-19 mogliśmy w krótkim czasie wprowadzić funkcjonalność elektronicznego listu przewozowego. Dokumenty w wersji cyfrowej, bezpośrednio z rozwiązania TMS trafiają do aplikacji dla kierowców, dzięki czemu cała odprawa transportu odbywa się bezkontaktowo. Wydaje mi się, że wdrożyliśmy taką funkcjonalność jako pierwsi na rynku. Było to możliwe właśnie za sprawą rozbudowanych możliwości platformy dostarczonej przez firmę Omecon. W czasie pandemii pracowaliśmy przez kilka miesięcy przy pełnej wydajności systemu 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu w trybie ciągłym, bez większych trudności i przestoju. W tym czasie wdrażaliśmy także nowe funkcjonalności i rozwiązania związane z pandemią w sposób szybki i skuteczny. To właśnie szybkość i skuteczność mają tutaj strategiczne znaczenie.

zapewnić wymaganą efektywność działania. Ponadto, przeorganizowaliśmy nasze procesy biznesowe pod kątem 24-godzinnego trybu pracy.

Z kolei w obszarze tzw. ostatniej mili wdrożyliśmy wiele usług i rozwiązań, które umożliwiły realizację procesu dostarczenia przesyłki odbiorcom w bezpieczny, ale sformalizowany sposób. Mam tu na myśli m.in. rozwiązania ułatwiające bezkontaktowe doręczanie oraz nadawanie przesyłek. Kurierów wyposażyliśmy także w nowe, wygodniejsze w użyciu terminale wspierające płatności bezgotówkowe.

Zmiany nastąpiły również w obszarze transportu ciężarowego. Wprowadziliśmy elektroniczny list przewozowy, bezkontaktowe odprawy samochodów ciężarowych. Większość zespołu pracowała zdalnie, co wymagało modyfikacji w systemach IT. Byłoby to niemożliwe bez dobrego i wydajnego systemu klasy TMS (Transport Management System), który pozwolił na łatwe i szybkie zwiększenie skali działania.

# 12 mln km

miesięcznie pokonują przewoźnicy DPD Polska. Naszą sieć tworzy niemal 1500 ciężarówek i 2500 naczep wykorzystywanych w systemie dobowym, co obrazuje skalę operacji transportowych w firmie. Dział transportu jest więc krwiobiegiem firmy logistycznej. Od jego sprawności zależy terminowość i prawidłowość obiegu towarów między oddziałami, co ma kluczowe znaczenie dla jakości świadczonych usług spedycyjnych. Z kolei sercem działu transportu jest system TMS, dzięki któremu możemy w sposób planowy i skoordynowany zapewnić terminowość odbiorów i dostaw w poszczególnych oddziałach. Rozwiązanie odpowiada również za obsługę i efektywne zarządzanie operacjami transportowymi załadunku i rozładunku ciężarówek.

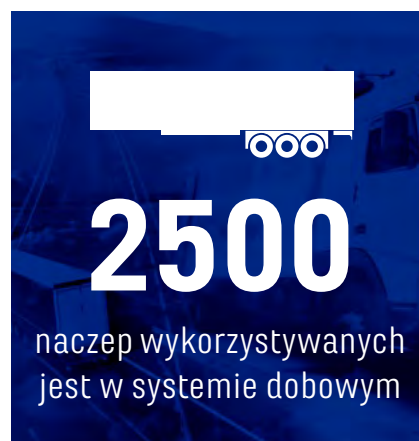
### ▶ Jak duże znaczenie biznesowe ma dla Państwa obszar transportu liniowego?

Dział transportu jest krwiobiegiem firmy logistycznej. Od jego sprawności zależy terminowość i prawidłowość obiegu towarów między oddziałami, co ma kluczowe znaczenie dla jakości świadczonych usług spedycyjnych. Z kolei sercem działu transportu jest system TMS, dzięki któremu możemy w sposób planowy i skoordynowany zapewnić terminowość odbiorów i dostaw w poszczególnych oddziałach. Rozwiązanie odpowiada również za obsługę i efektywne zarządzanie operacjami transportowymi załadunku i rozładunku ciężarówek.

Naszą sieć tworzy niemal 1500 ciężarówek i 2500 naczep wykorzystywanych w systemie dobowym, co obrazuje skalę operacji transportowych w firmie. Miesięcznie nasi przewoźnicy pokonują ok. 12 mln km, czyniąc nas jedną z największych sieci transportowych w Polsce. W centralnej sortowni DPD Polska w Strykowie obsługiwanych jest średnio 50 zestawów (naczepa i ciągnik) w ciągu godziny. Każdy przestój w operacjach obsługi przesyłek, a także rozładunku i załadunku ciężarówek ma swoje konsekwencje. Kwadrans opóźnienia przekłada się bowiem na kilka tysięcy nieprzesortowanych przesyłek, a nawet może prowadzić do utrudnień w okolicznym ruchu drogowym.

### ▶ Kiedy i dlaczego rozpoczęli Państwo działania mające na celu zmianę systemu TMS?

Pierwsze analizy pod kątem wyboru nowego rozwiązania klasy TMS przeprowadziliśmy w 2017 roku. Korzystaliśmy bowiem z napisanego specjalnie dla DPD Polska kilkanaście lat wcześniej rozwiązania, które nie gwarantowało wystarczającej skalowalności i elastyczności. Funkcjonalność tamtego systemu przestawała odpowiadać naszym potrzebom, a wydajność nie spełniała ówczesnych standardów rynkowych oraz technicznych. Jeszcze przed pandemią COVID-19 obserwowaliśmy systematyczny wzrost skali naszej działalności. Wiedzieliśmy więc, że w pewnym momencie spotkamy się z problemem niewystarczającej wydajności systemu. Brakowało nam również możliwości łatwego zintegrowania TMS ze specjalistycznymi rozwiązaniami wspierającymi nasze procesy, w tym z systemami automatyzującymi.



Chęć zmiany systemu TMS była też wynikiem polityki firmy. Zawsze staraliśmy się podejmować działania wyprzedzające faktyczne potrzeby tak, aby zagwarantować jak najlepszą obsługę klientów. Jesteśmy nastawieni na eliminowanie wyzwań, zanim faktycznie wystąpią. Takie podejście zaprezentowało w marcu 2020 roku. Pierwotnie skupiliśmy się na poszukiwaniu gotowego rozwiązania, które zagwarantuje odpowiednio wysoką wydajność i dostępność. Ważna była także jego elastyczność. Ostatecznie okazało się, że wobec tak dużej skali działalności i specyfiki sieci transportowej, żadne z dostępnych rozwiązań nie spełnia naszych oczekiwań. Konieczne stało się wdrożenie systemu dostosowanego do potrzeb.

Istotnym argumentem przemawiającym za wyborem dopasowanego do nas rozwiązania był fakt, że w naszej organizacji z systemem klasy TMS, w sposób rotacyjny, korzysta kilkaset osób pracujących w 60 oddziałach

i 3 sortowniach. Zależało nam na tym, aby od strony użytkownika nowe rozwiązanie było unowocześnione, ale podobne do wykorzystywanego wcześniej. Chcieliśmy w ten sposób uniknąć rewolucji na poziomie obsługi systemu.

## ▼ Ostatecznie wybrali Państwo rozwiązanie zbudowane na bazie platformy &UP firmy Omecon...

System, który dostarczyła nam firma Omecon, to nowe rozwiązanie, którego specyfikacja została dostosowana do naszych potrzeb i wzbogacona o konieczne dla nas funkcje. O wyborze oferty zdecydowało wiele czynników. Po pierwsze, zaproponowane nam rozwiązanie zapewniało oczekiwane zwiększenie wydajności, a także bezpieczeństwo i ciągłość działania biznesu. Doceniliśmy także zaangażowanie zespołu Omecon w rozwiązywanie wszelkich problemów czy wątpliwości z naszej strony.

Zbudowany przez zespół Omecon system klasy TMS jest dziś fundamentem transportu liniowego DPD Polska. Jest zasilany danymi operacyjnymi z systemów wspierających detaliczne operacje przewozowe. Odpowiada za dystrybucję rozkładów jazdy, generowanie potwierdzeń realizowanych operacji, a także zleceń transportowych i dokumentów przewozowych oraz bieżącą obsługę procesów przewozu przesyłek pomiędzy naszymi sortowniami i oddziałami. Wspiera też rozliczanie przewoźników i fakturowanie. Trudno dziś wyobrazić sobie funkcjonowanie naszej firmy bez tego rozwiązania.

Nie mniej ważna była też architektura rozwiązania i jego modułowa konstrukcja, która zapewnia możliwość stosunkowo łatwego rozwijania funkcjonalności systemu i wprowadzania zmian odpowiadających nowym potrzebom naszego biznesu. Dzięki budowie modułowej możemy szybko reagować na potrzeby rynku, a szerokie możliwości integracji z innymi rozwiązaniami wspierającymi obszar transportu gwarantują dodatkowe możliwości optymalizowania procesów.

## ▼ Jak wspomina Pan przebieg procesu wdrożenia nowego systemu TMS? Czy skala Państwa organizacji była dużym utrudnieniem?

Skala była tylko częścią wyzwania. Specyfika procesów powoduje, że w naszej działalności praktycznie nie występują okna serwisowe. Jak wspominałem, wszelkie przerwy w obsłudze transportu, a więc i w dostępności rozwiązania TMS, stanowią w tym przypadku kolejne wyzwania. Konieczne było zachowanie pełnej sprawności operacyjnej, dlatego wdrożenie systemu podzieliliśmy na dwa etapy. Pierwszy z nich zakładał równoległe wykorzystanie dwóch rozwiązań. Wszystkie operacje dublowaliśmy w dotychczasowym systemie oraz w narzędziu dostarczonego przez Omecon. Podstawą naszych operacji pozostawało wówczas starsze rozwiązanie, a nowsze pełniło rolę wspomagającą. Po stabilizacji nowego systemu i uzyskaniu pozytywnych opinii od użytkowników, odwróciliśmy ten układ. Nowe rozwiązanie stało się nadrzędnym, a starsze pomocniczym. Po weryfikacji wszystkich operacji wyłączyliśmy stary system.

Oceniam, że cały proces – pomimo swojej złożoności – przebiegł płynnie i bez większych niespodzianek, co zawdzięczam w dużej mierze obsługującemu nas zespołowi Omecon oraz specjalistom z DPD Polska. Start produkcyjny rozwiązania nastąpił w sierpniu 2020 roku. Wszystkie nasze założenia dotyczące funkcjonalności, wydajności czy szybkości reakcji producenta zostały spełnione zgodnie z założonymi wskaźnikami KPI i SLA. Ewentualne problemy – naturalne w przypadku tego typu projektów – były szybko i rzeczowo eliminowane.

W kontekście efektywności procesów bardzo przydatna okazała się możliwość szybkiej integracji rozwiązania TMS Omecon z innymi specjalistycznymi systemami. Po jego wdrożeniu, w krótkim czasie mogliśmy wykorzystać też funkcjonalność tzw. elektronicznej plomby, która została w całości z nim zintegrowana. Dzięki temu w dowolnym momencie dysponujemy aktualnymi informacjami o faktycznej lokalizacji każdej naszej przyczepy. Możemy kontrolować pokonywane przez nie trasy oraz ewentualne ingerencje w przestrzeń ładunkową.

Na naszą efektywność operacyjną wpłynęła również ergonomia pracy z nowym rozwiązaniem oraz dodatkowe funkcjonalności i możliwości integracji. Mając doświadczenia w pracy z systemem &UP, zdajemy sobie sprawę, że w obliczu zmian związanych z pandemią COVID-19 i przy takiej skali działania, gdybyśmy zostali przy starym systemie TMS, nasze możliwości operacyjne byłyby ograniczone.

## ▼ W jaki sposób wdrożenie dostarczonego przez Omecon rozwiązania TMS wpłynęło na efektywność procesów biznesowych w Państwa firmie?

Zbudowany przez zespół Omecon system klasy TMS stał się fundamentem transportu liniowego DPD Polska. Jest zasilany danymi operacyjnymi z systemów wspierających detaliczne operacje przewozowe. Odpowiada za planowanie i dystrybucję rozkładów jazdy, generowanie potwierdzeń realizowanych operacji, a także zleceń transportowych i dokumentów przewozowych oraz bieżącą obsługę procesów przewozu przesyłek pomiędzy naszymi sortowniami i oddziałami. Wspiera też rozliczanie przewoźników i fakturowanie.



 **KRONE**

W czasie pandemii znacząco wzrosła rola kurierów, którzy stali się głównymi pośrednikami w bieżącym obrocie handlowym. Istotne wzrosty wynikały m.in. z nasilonej działalności w obszarze e-commerce. W całym 2020 roku przewieźliśmy 193,5 mln paczek. Jest to wartość o ponad 24% wyższa niż rok wcześniej, a w pierwszym półroczu – głównie za sprawą ograniczeń wprowadzonych w marcu 2020 roku – wzrosty sięgnęły nawet 30%. Codziennie w szczytowym okresie pracowało dla nas 7500 kurierów. Usługi kurierskie stały się w wielu przypadkach jedynym, możliwym kanałem dystrybucji.

W kontekście efektywności procesów bardzo przydatna okazała się możliwość szybkiej integracji rozwiązania TMS Omecon z innymi, specjalistycznymi systemami. Po jego wdrożeniu, w krótkim czasie mogliśmy wykorzystać również funkcjonalność tzw. elektronicznej plomby, która została w całości z nim zintegrowana. Dzięki temu w dowolnym momencie dysponujemy aktualnymi informacjami o faktycznej lokalizacji każdej naszej przyczepy. Możemy kontrolować pokonywane przez nie trasy oraz ewentualne ingerencje w przestrzeń ładunkową.

Wdrożenie nowego systemu TMS już na początku pandemii pozwoliło w krótkim czasie wprowadzić funkcjonalność elektronicznego listu przewozowego innego dostawcy. Dokumenty w wersji cyfrowej bezpośrednio z rozwiązania TMS trafiają do aplikacji dla kierowców. Dzięki temu cała odprawa transportu odbywa się bezkontaktowo. Wydaje mi się, że wdrożyliśmy taką funkcjonalność jako pierwsi na rynku.

▀ **Jakie są Państwa główne plany w obszarze modernizacji systemów wspierających funkcjonowanie sieci transportowej?**

W obszarze zarządzania siecią transportową pracujemy m.in. nad szerszym wykorzystaniem automatyzacji najbardziej powtarzalnych operacji. Stawiamy na bezobsługowe procesy odpraw, usprawnienie obsługi kierowców, a także cyfryzację dokumentów. Dążymy do sytuacji, w której kierowca regularnych linii transportowych DPD Polska będzie samodzielnie wjeżdżał na teren placu przeładunkowego, odprawił się w aplikacji, która poprowadzi go na konkretne stanowisko, ale też wskaże, kiedy odpiąć jedną naczepę i pobrać następną. Wszystkie informacje będą automatycznie pobierane z systemu, a każdy etap obsługi będzie weryfikowany. W ramach współpracy z zespołem Omecon rozwijamy też system TMS. Jesteśmy m.in. w trakcie tworzenia interaktywnych, samoobsługowych portali dla naszych oddziałów i przewoźników.

Wywiad przeprowadził  
Piotr Waszczuk

