

Patrycja WOJDA¹

ROZWÓJ SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH WYKORZYSTYWANYCH PRZEZ OPERATORÓW LOGISTYCZNYCH

Słowa kluczowe: system, logistyka, klient, systemy informatyczne, system ERP

STRESZCZENIE

Artykuł przedstawia podział systemów logistycznych oraz funkcjonowanie systemów informatycznych u operatorów logistycznych. Omówiono w nim możliwości rozwoju systemów, a także nowe systemy wprowadzane w celu uzyskania przewagi konkurencyjnej na rynku. Prezentuje korzyści wynikające z rozwoju systemów informatycznych.

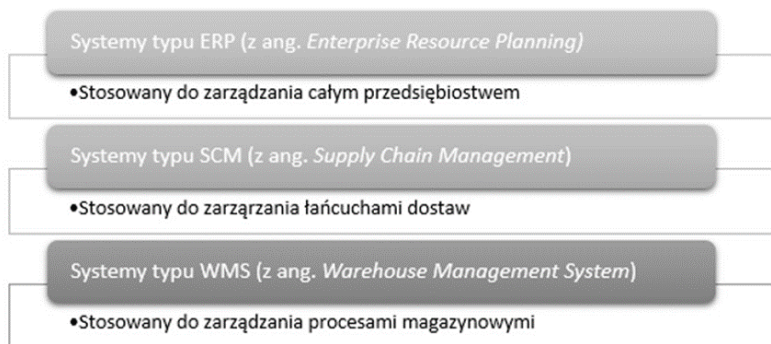
1. WSTĘP

W firmach występują różne rodzaje systemów – systemy komunikacji wewnętrznej, systemy obsługi klienta, systemy informatyczne i wiele innych. Systemy informatyczne to naprawdę silnie rozbudowane systemy umożliwiające reakcję na wiele sytuacji, a także dają dostęp do stałej kontroli nad konkretnymi zleceniami, a przede wszystkim u efektywniające działanie wielkich firm których zlecenia dzienne wyrażane są w dziesiątkach tysięcy. Nic dziwnego, że firmy decydują się na duże inwestycje w systemy informatyczne, które poprawiają pracę całego przedsiębiorstwa.

2. RODZAJE SYETEMÓW WYSTĘPUJĄCYCH W FIRMACH LOGISTYCZNYCH

Według spełnianych funkcji systemy podzielić na rodzaje. Według literatury podstawowy podział systemów ilustruje rysunek 1.:

¹ Koło Naukowe Logistyki Stosowanej, Wojskowa Akademia Techniczna



Rys. 1. Rodzaje systemów informatycznych

Źródło: Opracowanie własne na podstawie:

jem.pb.edu.pl/data/magazine/article/181/en/2.5_kanicki.pdf dostęp 04.11.2017

Fig. 1. Types of information systems

Source: Own elaboration based on:

jem.pb.edu.pl/data/magazine/article/181/en/2.5_kanicki.pdf access 04. 11. 2017

Jednak w funkcjonowaniu i codziennej pracy firm logistycznych możemy wyróżnić systemy działające bezpośrednio w firmie oraz te działające w zewnętrznym otoczeniu przedsiębiorstwa, czyli wykorzystywane przez klientów. Przykładem jest firma XYZ – operator logistyczny, gdzie klientom jest udostępniany program, w którym mogą rejestrować swoje zlecenia (nazwijmy go program Y), a wśród pracowników wykorzystywany jest inny program (nazwijmy go program X) typu ERP. Program X, który jest ogólnie przyjętym programem w firmie XYZ pobiera dane zlecenia z programu Y. Wiele firm decyduje się na stworzenie internetowej platformy, gdzie klienci rejestrują swoje zlecenia co ma swoje zalety i wady. Dużą zaletą takiej strony internetowej jest dostępność – tak naprawdę każdy klient może zarejestrować paczkę oraz nie musimy udostępniać programu klientom indywidualnie. Program, który jest zainstalowany bezpośrednio na komputerach klienta może dawać klientowi poczucie indywidualnego podejścia. Wadą może być natomiast obawa klientów o bezpieczeństwo ich danych oraz informacji o ich kontrahentach.

3. ROZWÓJ SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH W FIRMACH LOGISTYCZNYCH

W firmie XYZ występują dwa programy – Y który został stworzony specjalnie dla tej firmy, oraz program X który jest programem ogólnodostępnym i przedsiębiorstwo XYZ ma wykupioną licencję. Firmy rzadko decydują się na stworzenie całego systemu od podstaw, ponieważ wymaga to dużych środków finansowych oraz zajmuje czas wszystkich pracowników – testowanie programu, wykrywanie i likwidacja pojawiających

się błędów. Na rynku dostępnych jest wiele programów dedykowanych dla operatorów i firm logistycznych, przykładowe programy:

- iCargo program dla spedycji i transportu,
- SPEED TSL - obsługa zleceń spedycyjnych - krajowych i zagranicznych,
- TS program dla transportu i spedycji,
- SPEDTRANS 8 - zintegrowany system wspomagający zarządzanie spedycją i transportem,
- TS-WIN - program do obsługi transportu i spedycji,
- Soloplan Polska: Oprogramowanie dla spedycji, transportu oraz logistyki.

Powyższe programy posiadają funkcje i informacje takie jak:

- przyjmowanie zleceń transportu i spedycji,
- szczegółowe informacje o ładunkach,
- pełna dokumentacja ładunku w jednym pliku,
- obecna lokalizacja ładunku na podstawie skanowania kodów kreskowych,
- informacje o kontrahentach,
- umożliwiają wycenę tras,
- fakturowanie,
- rozliczenie przewoźników,
- planowanie linii.

Każdy program dostępny na rynku, w celu przyciągnięcia nowych użytkowników powinien nie tylko spełniać podstawowe funkcje i być wszechstronny w firmie logistycznej, ale także powinien oferować nowe rozwiązania i technologie. Programy muszą być przygotowane na dynamiczną zmianę rynku np. gdy firma wprowadza nową usługę spedycji lotniczej to program musi być na tyle elastyczny, aby móc dostosować się do nowego rodzaju transportu. Idealny program powinien być intuicyjny – wykrywać błędy użytkowników, a jednocześnie być prosty w obsłudze.

Wymiana oprogramowania działającego w firmie od kilku lub kilkadziesiąt lat nie jest sprawą prostą, wymaga inwestycji w program, często także wymianę sprzętu, przeszkolenie pracowników. Jest to proces kosztowny finansowo oraz czasowo i niektóre firmy nie potrafią się zdecydować na tak duży i ryzykowny krok. Jednak w dłuższej perspektywie może to znacząco wpłynąć na zyski firmy, ponieważ jedna osoba może mieć dostęp do wszystkich informacji w jednym miejscu i nie musi szukać danej przesyłki w różnych zakładkach programu – co oszczędza czas oraz pozwala na większą automatyzację procesów obsługi klienta. Jeżeli klient ma dostęp, do programu który pozwala mu „śledzić przesyłkę” nie będzie dzwonił do obsługi klienta w celu lokalizacji paczki – lecz sprawdzi to na stronie operatora logistycznego. Takie rozwiązania wprowadziły firmy kurierskie, których zyski bardzo zależą od „małych klientów” oraz użytkowników robiących codzienne zakupy przez Internet. Operatorzy logistyczni, którzy pracują głównie na kontraktach i umowach z klientami dopiero rozpowszechniają takie rozwiązania i prowadzą prace nad poszerzeniem takich usług.

4. NOWE SYSTEMY WPROWADZANE W LOGISTYCE DLA KLIENTA

Niektóre firmy decydują się na wprowadzenie całkowicie nowych systemów informatycznych, często nawet nie związanych z samym procesem realizacji zlecenia, lecz z udoskonaleniem procesu obsługi klienta.

Tworzenie zleceń transportu za pośrednictwem strony internetowej – nie ma konieczności udostępnienia klientowi oprogramowania, połączenie jest odpowiednio zakodowane, aby było w pełni bezpieczne. Klient z każdego komputera może się zalogować do swojego konta, tworzyć zlecenia, korzystać z zdefiniowanej listy odbiorców i nadawców co oszczędza czas na wpisywaniu każdego zlecenia. Bieżący podgląd na wszystkie zlecenia w jednym miejscu z prostą i przejrzystą obsługą.

Tworzenie zleceń magazynowych za pośrednictwem strony internetowej – analogicznie jak w tworzeniu zleceń transportowych, dostęp za pomocą stron internetowych. Klient ma aktualne informacje o stanie zapasów magazynowych, informacje o dokumentach, możliwość przygotowania szybkich raportów podsumowujących działania firmy logistycznej. Informacje o numerach partii, datach ważności produktów. Wszystko zamknięte w jeden system dostępny dla klienta w każdym miejscu na ziemi.

Śledzenie przesyłek on-line – podgląd na trasę przesyłki i jej lokalizację w danym momencie. Klient może mieć podgląd na przesyłki już dostarczone oraz te które są dopiero zarejestrowane w systemie. Poniżej rysunek 2. ilustrujący taki przykładowy system.



Rys. 2. System: Tracking and Tracing firmy ROHLIG SUUS Logistics

Źródło: <https://wb.suus.com/druid.php?m=project&picker=1&s=Tracking> dostęp 05.11.2017

Fig. 2. System Tracking and Tracing ROHLIG SUUS Logistics

Source: <https://wb.suus.com/druid.php?m=project&picker=1&s=Tracking> access 05.11.2017

Nowością na rynku usług logistycznych jest **system wcześniejszego informowania klientów o opóźnieniach przesyłek**. Jest to całkowicie nowa usługa na polskim rynku logistycznym, realizowana za pomocą kontaktu mailowego, SMS - owego lub telefonicznego. Klient jest informowany jest o ewentualnym opóźnieniu wcześniej i ma czas na reagowanie – ma możliwość poinformować adresata przesyłki o tym, że przesyłka zostanie dostarczona kolejnego dnia. Jeżeli jest to przesyłka bardzo ważna i jej dostarczenie jest kluczowe dla naszego klienta może być zorganizowany transport dedykowany. Niektóre firmy oferują taką usługę przy pomocy programu umożliwiającego „śledzenie przesyłek” - jednak to klient musi sprawdzać wszystkie przesyłki i analizować terminowość dostawy.

5. KORZYŚCI PŁYNĄCE Z USPRAWNIENIA I ROZWOJU SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH U OPERATORÓW LOGISTYCZNYCH

- Maksymalizacja zysków – wydajniejszy system umożliwia wykonanie większej ilości zleceń w tym samym czasie z zachowaniem terminowości,
- minimalizacja kosztów – systemy umożliwiają większą automatyzację oraz ograniczenie liczby zatrudnianych osób,
- zwiększenie konkurencyjności na rynku,
- elastyczność firmy na wprowadzanie nowych usług bez konieczności tworzenia nowych systemów,
- zapewnienie niezawodności,
- wydajniejsza praca przedsiębiorstwa,
- zwiększenie terminowości dostaw,
- pozyskiwanie nowych klientów,
- zwiększenie automatyzacji procesów w przedsiębiorstwie.

6. PODSUMOWANIE

Reasumując, rozwój systemów informatycznych w firmach logistycznych jest niezwykle dynamiczny. Firmy starają się zdobyć przewagę konkurencyjną, co nie jest to łatwe. Obecnie rynek usług logistycznych jest bardzo duży i stale się poszerza więc, aby firma wyróżniała się na tak trudnym rynku musi wprowadzać innowacyjne rozwiązania oraz wychodzić na „przeciw” klienta. Systemy informatyczne rozwijają się szczególnie w funkcji obsługi klienta, dąży się do tego, aby klient mógł wszystko zrobić zdalnie bez kontaktu z obsługą klienta. Systemy informatyczne spełniają również ważną rolę w zarządzaniu gospodarką magazynową, szczególnie w kontakcie z żywnością, gdzie daty ważności są stosunkowo krótkie i ważna jest kolejność towarów wychodzących z magazynów.

LITERATURA

- [1] Majewski J., Informatyka dla logistyki, Instytut Logistyki i Magazynowania, Poznań, 2008
- [2] Kanicki T., Systemy informatyczne w logistyce, Economy and Management – 4/2011
- [3] <https://www.suus.com/strefa-klienta>, dostęp 5.11.2017

THE DEVELOPMENT OF INFORMATION SYSTEMS USED BY LOGISTICS OPERATORS

Keywords: system, logistics, customer, information systems, ERP systems

ABSTRACT

The article presents the division of logistic systems and the operation of systems information in logistic operator. It discusses the possibilities of developing systems and new systems introduced in order to obtain a competitive advantage in the market. Presents the benefits from the development of information systems.