

Awizacja odprawy granicznej samochodów ciężarowych — system eBooking TRUCK

Notification of trucks customs clearance — eBooking TRUCK system

Jednym z nowoczesnych rozwiązań wdrażanych w ostatnich latach przez Służbę Celną jest system awizacji odpraw samochodów ciężarowych — eBooking TRUCK, w którym można dokonać elektronicznej rezerwacji terminu odprawy pojazdu. Głównym celem wprowadzenia systemu jest skrócenie czasu odprawy ciężarówek (zmniejszenie kolejek na przejściach granicznych) i lepsza organizacja pracy służb granicznych. W artykule zaprezentowane są podstawowe informacje dotyczące tego systemu, sposób jego realizacji, udostępnione kanały komunikacji z klientem oraz charakterystyka działań pilotażowych.

Słowa kluczowe:

e-usługi, system awizacji, odprawa celna samochodów ciężarowych.

One of the innovative solutions implemented in recent years by the Customs Service is notification of trucks custom clearance system — eBooking TRUCK, where you can make electronic booking deadline for clearance of the vehicle. The main goal of introducing the system is to shorten the clearance time of trucks (reducing queues at border crossings) and better organisation of work of border services. In this paper are presented basic information about the system, the way of its implementation, available channels of communication with the customer and the characteristics of pilot actions.

Key words:

e-services, notification system, trucks customs clearance.

Wstęp

Wraz z coraz szerszym wykorzystaniem urządzeń komputerowych i mobilnych rośnie liczba e-usług, tzn. usług elektronicznych świadczonych za pomocą Internetu lub sieci elektronicznej, w sposób zautomatyzowany i wymagający niewielkiego udziału człowieka, których realizacja bez wykorzystania technologii informacyjnych jest niemożliwa (Flis i in., 2009). Intensywny rozwój e-usług jest obserwowany w wielu obszarach funkcjonowania zarówno przedsiębiorstw, jak i jednostek administracji publicznej. Wdrażane są liczne rozwiązania wykorzystujące zaawansowane technologie, które usprawniają procesy logistyczne, organizacyjne (Boyer i in., 2002). Do rozwiązań takich można zaliczyć elektroniczne systemy awizacji, notyfikacji o nadchodzących zdarzeniach, tj. systemy internetowej rezerwacji noclegów, wycieczek, biletów (lotniczych, autobusowych, kolejowych, na imprezy kulturalne, sportowe), system powiadomień o nadejściu przesyłki pocztowej, system rezerwacji załadunku węgla itp.

Systemy awizacji wprowadzane są również w polskiej Służbie Celnej, która jest jedną z instytucji

wprowadzających dużą liczbę ułatwień dla przedsiębiorców w ramach realizowanej strategii na lata 2014–2020 zakładającej *ułatwianie legalnej działalności przedsiębiorcom, uelastycznianie odpraw celnych i zmniejszanie barier biurokratycznych* (Służba Celna, 2013; Ułatwienia, 2014). Wdrożone są systemy awizacji odprawy granicznej statków (Stobierski i Piotrowska, 2001), autokarów — usługa eBooking BUS (Klimek, 2015; Klimek, 2016) oraz samochodów ciężarowych — usługa e-Booking TRUCK.

Ostatnią z udostępnionych usług awizacji jest wprowadzony pilotażowo od października 2015 roku na przejściach granicznych w Koroszczynie i Bobrownikach system elektronicznej rezerwacji terminu odprawy granicznej pojazdów ciężarowych eBooking TRUCK (w skrócie eBT). Systemy awizacji pojazdów ciężarowych przy przekraczaniu granicy nie są unikalnym polskim rozwiązaniem, ale są wykorzystywane również np. przy odprawach na granicy rosyjsko-estońskiej — awizacja dotyczy różnego typu pojazdów: samochodów ciężarowych, osobowych i autokarów (www.estonianborder.eu, 2016.04.01).

Celem wprowadzenia systemu eBT jest zmniejszenie kolejek pojazdów ciężarowych przed przejściami granicznymi na kierunku wywozowym z Polski oraz

- Parlby, D. (1998). *The Power of Knowledge. A Business Guide to Knowledge Management*. London: KPMG Management Consulting White Paper.
- Pfhol, H.Ch. (2011). *Systemy logistyczne — podstawy organizacji i zarządzania*. Poznań: ILiM.
- Pherson, P.K.M., Pike, S., Accounting (2001). Empirical measurement and intellectual capital. *Journal Intellectual Capital*, 2 (3).
- Poskrobski, B. (2001). Przedsiębiorstwo w okresie kształtowania zrównoważonego rozwoju. *Rozprawy naukowe*, nr 78. Wydawnictwo Politechniki Białostockiej.
- Prusak, R. (2013). *Kształtowanie struktury kapitału intelektualnego przedsiębiorstwa*. Częstochowa: Wydawnictwo WIPiTM.
- Rydzkowski, W. (2011). *Usługi logistyczne — teoria i praktyka*. Poznań: Biblioteka Logistyka.
- Skowronek, Cz., Sarjusz-Wolski, Z. (1995). *Logistyka w przedsiębiorstwie*. Warszawa: PWE.
- Skrzypek, E. (2005). Kapitał intelektualny oraz możliwości jego wyceny. W: E. Skrzypek (red.), *Kapitał intelektualny jako szansa na poprawę jakości zarządzania w warunkach globalizacji* (tom I). Lublin: Wydawnictwo UMCS.
- Skrzypek, E. (2009). Pomiar jako warunek skutecznego zarządzania kapitałem intelektualnym organizacji. W: W. Sitko (red.), *Zarządzanie przedsiębiorstwem w otoczeniu biznesowym*. Lublin: Wydawnictwo Politechniki Lubelskiej.
- Sołtysik, M. (1995). Podstawy zarządzania logistycznego. *Gospodarka Materialowa i Logistyka*, (5).
- Sowa, M. (2012). Informacja jako determinanta skutecznego realizowania procesów zachodzących w logistycznym łańcuchu dostaw. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu*, (21).
- Świerczek, A. (2006). Teoretyczne podstawy koncepcji zarządzania logistycznego — próba syntezy (cz. 2). *Logistyka*, (4).
- Toffler, A. i H. (1996). *Budowa nowej cywilizacji — Polityka trzeciej fali*. Warszawa: Zysk i s — ka.
- Wawrzyniak, K. (2009). Istota, rodzaje i funkcje logistyki. W: R. Kozłowski, A. Sikorski (red), *Podstawowe zagadnienia współczesnej logistyki*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska.
- Witkowski, J. (2010). *Zarządzanie łańcuchem dostaw — koncepcje, procedury, doświadczenia*. Warszawa: PWE.

Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne poleca

Bartosz Wachnik

WDRAŻANIE SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH WSPOMAGAJĄCYCH ZARZĄDZANIE

Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne

Książka jest adresowana do osób stykających się z problematyką wdrażania systemów informatycznych wspomagających zarządzanie klasy ERP, CRM, DMS, BI. Została napisana z myślą o wielu odbiorcach – od praktyków realizujących przedsięwzięcia informatyczne do studentów informatyki, ekonomii i zarządzania. Autor przedstawił wybrane zagadnienia występujące w projektach informatycznych, skupiając się na wyjaśnieniu:

- czym cechują się takie typy przedsięwzięć informatycznych, jak wdrożenie standardowego systemu informatycznego, wdrożenie rozwiązania wertykalnego, reimplementacja systemu informatycznego, wdrożenie typu roll-out, upgrade systemu informatycznego,
- czy rzeczywiście mamy kryzys realizacji informatycznych przedsięwzięć wdrożeniowych,
- w jaki sposób dokonać ekonomicznej oceny przedsięwzięć informatycznych wspomagających zarządzanie,
- co to jest asymetria informacji między dostawcą a odbiorcą w informatycznym przedsięwzięciu wdrożeniowym.

www.pwe.com.pl

Tabela 2

Charakterystyka najistotniejszych korzyści o charakterze zewnętrznym będących efektem wprowadzenia procesu

Odpowiedzi	Ogółem	Udział (%)	Wielkość przedsiębiorstwa		
			małe	średnie	duże
1. Ułatwienie kontaktów handlowych i zmniejszenie liczby niejasności oraz nieporozumień na etapie negocjacyjnym	10	13,89	2	4	4
2. Zwiększony prestiż rynkowy znajdujący odzwierciedlenie w relacjach z kontrahentami	12	16,67	2	5	5
3. Polepszenie marki rynkowej	9	12,50	4	4	1
4. Bardziej efektywne i szybsze dopasowywanie się do zmian rynkowych	7	9,72	2	2	3
5. Zwiększony poziom satysfakcji klientów	11	15,28	6	2	3
6. Zwiększenie efektywności stosowanych rozwiązań o charakterze marketingowym	4	5,56	1	2	1
7. Zwiększenie efektywności pozyskiwania nowych kontrahentów	10	13,89	2	5	3
8. Wzrost udziału rynkowego	7	9,72	2	3	2
9. Inne	2	2,78	0	1	1
Łącznie	72	100,00	21	28	23

Źródło: opracowanie własne.

Podsumowanie

Właściwe zarządzanie kapitałem intelektualnym powinno prowadzić do optymalizacji wszelkich procesów realizowanych w przedsiębiorstwie (w tym logistycznych) w efekcie pełniejszego wykorzystania zgromadzonego potencjału (materialnego i niematerialnego), intensyfikacji działań o charakterze innowacyjnym oraz zwiększania wiedzy o klientach.

W następstwie funkcjonowania wdrożonych mechanizmów wiedza i doświadczenie pracowników mogą zostać pełniej sprzęgnięte z celami przedsiębiorstwa, a ich wykorzystanie ukierunkowane zgodnie z aktualnymi i perspektywicznymi potrzebami oraz posiadanym zapleczem techniczno-technologicznym. Prowadzić to może do znaczącego usprawnienia procesów logistycznych w efekcie lepszego

zrozumienia potrzeb klientów oraz sposobów ich zaspokojenia, modyfikacji rozwiązań o charakterze marketingowym, sprzedażowym, logistycznym, bądź technologicznym, wyprzedzającego rozpoznania trendów i tendencji społecznych i kulturowych mogących wpłynąć na modyfikację sposobów konsumpcji, zmiany preferencji odbiorców lub w technikach wytwarzanych przez nich produktów. Przedstawione wyniki badań pozwalają na stwierdzenie, że wdrożenie mechanizmów zarządzania kapitałem intelektualnym prowadzić może do uzyskania rzeczywistych korzyści związanych z funkcjonowaniem systemu logistycznego zarówno o charakterze wewnętrznym, jak i zewnętrznym. Podejmowanie prób integracji tych dwóch systemów przyczyniać się może do ogólnej poprawy funkcjonowania przedsiębiorstwa oraz polepszenia jego wyników finansowych.

Bibliografia

- Bendkowski, J., Kramarz M. (2011). *Logistyka stosowana. Metody, techniki, analizy*. Gliwice: Wydawnictwo Politechniki Śląskiej.
- Bendkowski, J., Radziejowska G. (2005). *Logistyka zaopatrzenia w przedsiębiorstwie*. Gliwice: Wydawnictwo Politechniki Śląskiej.
- Blaik, P. (2014). *Logistyka — koncepcja zintegrowanego zarządzania*. Warszawa: PWE.
- Brennman, N., Connell, B. (2000). Intellectual Capital. Current Issues and Policy of Implications. *Journal of Intellectual Capital*, (3).
- Chong, Ch.W., Holden, T., Wilhelmij, P., Schmidt, R.A. (2000) Where does knowledge management add value? *Journal of Intellectual Capital*, 1 (4).
- Dwiliński, I. (2006). *Zarys logistyki przedsiębiorstwa*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej.
- Fitz-Enz, J. (2001). *Rentowność inwestycji w kapitał ludzki*. Kraków: Oficyna Wydawnicza.
- Grabowski, L., Rutkowski, I., Wrzosek, W. (1998). *Marketing — punkt zwrotny nowoczesnej firmy*. Warszawa: PWE.
- Karaszewska, H., Zarębski, M. (2013). Zarządzanie zasobami pracy z perspektywy logistyki. W: H. Karaszewska (red.), *Zarządzanie ludźmi. Wybrane problemy*. Toruń: Wydawnictwo Naukowe UMK.
- Kisperska-Moroń, D. (1999). *Wpływ tendencji integracyjnych na rozwój zarządzania logistycznego*. Katowice: Akademia Ekonomiczna Katowice.
- Krawczyk, S. (2001). *Zarządzanie procesami logistycznymi*. Warszawa: PWE.
- Krawczyk, S. (red.) (2011). *Logistyka — teoria i praktyka*. Warszawa: Difin SA.
- Lambert, D.M., Stock, J.R. (1993). *Strategic Logistics Management, Homewood*. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- Marr, B., Gray, D., Neely, A. (2003). Why Do Firms Measure Their Intellectual Capital. *Journal of Intellectual Capital*, (4).

- podejmowanie działań wpływających na zmniejszenie prawdopodobieństwa wejścia na rynek nowych konkurentów poprzez m.in. stosowanie niskich cen detalicznych, pogłębianie lojalności wobec marki, wykorzystywanie efektu ekonomii skali, stosowanie ochrony patentowej, budowanie sieci dystrybucji opartej na zasadach pogłębionej współpracy z kontrahentami prowadzącej do obniżenia kosztów całego łańcucha wartości.

Analiza wyników

Przedstawione wyniki stanowią wycinek szerszych badań dotyczących wpływu wdrażania mechanizmów zarządzania kapitałem intelektualnym na efektywność funkcjonowania przedsiębiorstw. W ramach prezentowanej części badania poddano 24 przedsiębiorstwa, które zadeklarowały posiadanie wdrożonych mechanizmów zarządzania kapitałem intelektualnym. Kadrom zarządzającym tych przedsiębiorstw zadano pytania dotyczące zaobserwowanych przez nie korzyści z wdrożenia tych mechanizmów w kontekście poszczególnych realizowanych procesów (w tym również logistycznych). Zestawienie odpowiedzi dla korzyści wewnętrznych i zewnętrznych przedstawiono w tabeli 1 oraz 2 (każdy ankietowany mógł wskazać trzy odpowiedzi).

W pierwszym obszarze szczególne znaczenie odgrywało zmniejszenie liczby błędów procesowych (ograniczenie pomyłek w dokumentacji, błędów w dostawach, sprawniejszy przepływ informacji wewnątrzorganizacyjnej oraz pomiędzy przedsię-

biorstwem a odbiorcą), posiadanie unikatowego *know-how* (dające w wybranym obszarze konkretną przewagę nad konkurentami oraz pozwalające na wyróżnienie w oczach klientów, np. w efekcie sprawniejszej realizacji zleceń, lepszego przewidywania potrzeb odbiorców oraz pełniejszego do nich dopasowania), podniesienie kompetencji pracowników (wpływające na lepszą obsługę klientów, sprawniejsze nawiązywanie i podtrzymywanie relacji, efektywniejsze budowanie dobrego wizerunku rynkowego) i podniesienie poziomu satysfakcji zawodowej pracowników (zwiększenie poziomu lojalności, częstsze uczestnictwo w pracach modernizacyjnych oraz innowacyjnych). Wprowadzenie zarządzania kapitałem intelektualnym przyczyniło się również do wprowadzenia usprawnień w ramach wytwarzanych produktów, co przynosiło efekty w postaci niższych kosztów wytwarzania, wyższego poziomu zadowolenia klientów lub mniejszej liczby reklamacji.

Spośród korzyści o charakterze zewnętrznym wskazywano przede wszystkim większy prestiż rynkowy (ułatwiający relacje zarówno z klientami, jak i innymi podmiotami zewnętrznymi, tj. dostawcy, banki, konkurenci), zwiększony poziom satysfakcji klientów (w następstwie wyższej jakości realizowanych przez przedsiębiorstwo procesów, zmniejszenia lub wyeliminowania opóźnień, pomyłek transportowych itp.), lepsze zrozumienie celów i potrzeb kontrahentów, co prowadziło do skrócenia etapu negocjacji, lepszej realizacji celów obu stron oraz większego zadowolenia. Istotną korzyścią w tym obszarze było również zwiększenie efektywności pozyskiwania nowych klientów.

Tabela 1

Charakterystyka najistotniejszych korzyści o charakterze wewnętrznym będących efektem wprowadzenia procesu

Odpowiedzi	Ogółem	Udział (%)	Wielkość przedsiębiorstwa		
			małe	średnie	duże
1. Zmniejszenie liczby błędów procesowych	10	13,89	4	4	2
2. Podniesienie poziomu kompetencji pracowników w ramach organizacji	11	15,28	2	5	4
3. Zwiększenie świadomości rynkowej i organizacyjnej pracowników	3	4,17	2	0	1
4. Podniesienie poziomu satysfakcji zawodowej pracowników	9	12,50	3	2	4
5. Posiadanie unikatowego <i>know-how</i> przynajmniej w jednym istotnym obszarze funkcjonowania	9	12,50	0	4	5
6. Zwiększenie się liczby rozwiązań o charakterze innowacyjnym	3	4,17	0	2	1
7. Zwiększenie się aktywności pracowników w kwestiach procesowych i zarządczych	3	4,17	2	0	1
8. Zwiększenie integracji pracowników oraz łatwiejsze przekazywanie wiedzy	6	8,33	3	2	1
9. Podniesienie poziomu jakości oferowanych produktów	8	11,11	2	4	2
10. Zmniejszenie liczby błędów administracyjnych i systemowych	4	5,56	1	2	1
11. Skrócenie czasu czynności administracyjnych	2	2,78	1	1	0
12. Polepszenie efektów ekonomicznych funkcjonowania przedsiębiorstwa	3	4,17	0	1	2
13. Inne	1	1,39	1	0	0
Łącznie	72	100,00	21	27	24

Źródło: opracowanie własne.

- systematyczna analiza portfela produktów w celu modyfikacji alokacji środków na działania promocyjne i formy sprzedaży;
- hierarchiczna integracja (równocześnie na wszystkich szczeblach i podsystemach zarządzania, w pełnym wymiarze strukturalnym wewnątrz przedsiębiorstwa i między jego rynkowymi partnerami) marketingowo-logistyczna wyrażająca się właściwym zsynchronizowaniem wymiarów tych procesów (formuły 4C i 7W) i ich instrumentów działania (marketing-mix, logistyka-mix; Blaik, 2014);
- charakterystyka kanałów dystrybucji, wskazanie możliwości obniżenia kosztów logistycznych lub przyspieszenia procesu przepływu wyrobów do klienta;
- analiza kosztów marketingowych prowadząca do wskazania elementów charakteryzujących się największą efektywnością.

5. Analiza zasobów ludzkich, w tym:

- analiza stabilności zatrudnienia, prowadząca do wskazania przyczyn ewentualnej niekontrolowanej fluktuacji kadr zakłócającej proces właściwego rozwoju kapitału ludzkiego;
- analiza logistyki personalnej rozumianej jako optymalna z punktu widzenia celów biznesowych czasowo-przestrzenna koordynacja procesów i zadań personalnych w jeden wewnętrznie zintegrowany system funkcjonujący na podstawie maksymalnie możliwego dopasowania do wewnętrznego i zewnętrznego kontekstu sytuacyjnego (Karaszewska, Zarębski, 2013);
- systematyczna analiza kompetencji pracowników połączona z właściwie opracowanym programem szkoleń pozwalającym na prawidłowe ukierunkowanie rozwoju poszczególnych pracowników oraz optymalne wykorzystanie ich potencjału zawodowego;
- badanie poziomu satysfakcji i zadowolenia z pracy w celu usprawnienia motywacyjnego oddziaływania na zasoby ludzkie, integrowania grup pracowniczych, zachęcania do wymiany wiedzy i doświadczeń.

Analiza elementów zewnętrznych powinna się koncentrować przede wszystkim wokół następujących obszarów:

1. Analiza konkurencji, w tym:

- wskazanie rzeczywistych konkurentów przedsiębiorstwa np. poprzez przeprowadzenie analizy grup strategicznych;
- zidentyfikowanie podstawowych silnych i słabych stron przedsiębiorstwa oraz konkurencji, a także wskazanie strategicznych kompetencji pozwalających na budowanie przewag rynkowych;
- systematyczna analiza trendów i tendencji rynkowych (wspomagana opiniami specjalistów branżowych) pozwalająca na wyprzedzające,

w stosunku do konkurencji, podejmowanie działań.

2. Analiza relacji z dostawcami, w tym:

- ciągła analiza dostępnych źródeł pozyskiwania surowców, materiałów i półproduktów pozwalająca na obniżanie kosztów, zwiększanie pewności dostaw, podnoszenie jakości oraz opracowywanie planów awaryjnych na wypadek niedotrzymywania warunków umów przez aktualnych kontrahentów;
- analiza realizowanych procesów zaopatrzenia nie tylko przez pryzmat zakupów, ale jako zarządzanie łańcuchem dostaw, zachodzące w nim procesy i powiązania z dostawcami połączone z odejściem od tradycyjnego postrzegania relacji dostawca-klient w kategoriach ciągłych antagonizmów i dążenia do wykorzystania siły przetargowej (Witkowski, 2010) i na myślenie o możliwościach dostawców (Bendkowski, Radziejowska, 2005);
- analiza zależności pomiędzy jakością poszczególnych dostarczanych materiałów a sprawnością przebiegu procesu produkcyjnego oraz jakością wyrobów, pozwalająca na optymalizację kosztów.

3. Analiza relacji z odbiorcami, w tym:

- segmentacja odbiorców pozwalająca na właściwą alokację posiadanych zasobów oraz optymalne dopasowanie działań do potrzeb poszczególnych grup odbiorców;
- analiza postaw, preferencji i stopnia satysfakcji aktualnych klientów w celu usprawnienia poziomu obsługi w kontekście polityki produktu (asortyment, procesy wytwarzania, składowanie, obsługa pogwarancyjna), polityki dostaw (ceny, koszty logistyczne, polityka rabatowa), polityki komunikacji (aspekty logistyczno-marketingowe) oraz polityki dystrybucji (konstrukcja kanałów dystrybucji; Pfohl, 2011);
- ciągły proces monitorowania rynku zmierzający do ewentualnego ujawniania grup nowych potencjalnych klientów w celu zainteresowania ich ofertą przedsiębiorstwa.

4. Analiza zagrożenia ze strony substytutów, w tym:

- określenie stopnia zadowolenia klientów z oferowanych im rozwiązań w aspekcie zarówno wartości użytkowych, jak i aspektów promocyjnych, cenowych lub dystrybucyjnych w celu zidentyfikowania ewentualnych przyczyn zainteresowania substytutami;
- zdefiniowanie podstawowej wiązki potrzeb zaspokajanych przez produkt i modyfikacja wyrobu w kierunku podnoszenia stopnia satysfakcji klientów.

5. Analiza możliwości wejścia do sektora nowych podmiotów, w tym:

- analiza aktualnych i potencjalnych barier wejścia do sektora oraz możliwości wpływania na nie przez przedsiębiorstwo;