

Patrycja KIELBASKA
Dominik WRONKOWSKI*

SPOSOBY POPRAWY OBSŁUGI KLIENTA W BRANŻY TSL

Słowa klucze: transport, ceny, ekonomia, rynek paliwowy, optymalizacja.

STRESZCZENIE

Zmiany w całej gospodarce w istotny sposób odbijają się na branży TSL. Odpowiednie zachowanie w czasie kryzysu, wzrostu cen paliw i innych czynników, które mogą wpłynąć na ceny usług logistycznych, powinno doprowadzić do tego, aby skutki zmian w gospodarce były w jak najmniejszym stopniu odczuwalne przez klientów. Pomocne w tym są narzędzia takie jak: karta flotowa, system TMS czy giełdy transportowe. Korzystanie z nich przynosi korzyści zarówno przedsiębiorstwom jak i konsumentom.

WSTĘP

W czasach, w których na rynku przewoźników panuje bardzo duża konkurencja, podstawowym celem działalności przedsiębiorstw z branży TSL powinno być nieustanne podnoszenie zadowolenia klienta. Klienci oczekują, że otrzymają produkt zgodnie z zasadą 7W. Oczywiście zależy im na otrzymaniu produktu we właściwym stanie i odpowiednim czasie, jednak czynnikiem, który może być decydujący przy wyborze towaru czy przewoźnika, jest cena. To właśnie ona sprawia, że przedsiębiorstwa mogą ze sobą konkurować, pozwala na budowanie trwałych relacji opartych na lojalności pomiędzy ogniwami łańcucha dostaw. Wzrost ilości przewoźników oraz wymagań klientów prowadzi do tego, że firmy muszą szukać innowacyjnych i unikatowych rozwiązań aby sprostać stawianym przed nimi wymaganiami i nie poddać się konkurencji.

* Studenckie Koło Naukowe Logistyki i Innowacji LOGIN, Uniwersytet Łódzki

W celu obniżenia kosztów transportu należy poszukać obszarów, w których traci się duże sumy pieniędzy i podjąć próby ich minimalizacji. Jednym z takich obszarów mogą być koszty paliw. Na przestrzeni kilkunastu ostatnich lat opracowano szereg innowacyjnych metod, które pozwalają obniżyć koszty lub zużycie paliwa lub w inny sposób zoptymalizować procesy transportu.

1. SYTUACJA NA RYNKU PALIWOWYM W POLSCE I SPOSOBY MINIMALIZACJI WPLYWU CEN PALIWA NA KOSZTY TRANSPORTU

1.1 WPLYW CEN PALIW NA KOSZTY TRANSPORTU

Wahania cen paliw to problem generujący duże koszty. Zwykli kierowcy narzekają na cenę paliw. W przypadku firm transportowych jest to jeszcze większy problem, ponieważ minimalna podwyżka powoduje duży wzrost kosztów. Ceny paliwa na rynku mają największy wpływ na koszty materiałów pędnych i eksploatacyjnych. Poziom tych cen istotnie wpływa na rentowność firmy przewozowej. Ceny materiałów pędnych i eksploatacyjnych w styczniu 2016 r. wynosiły 33% całkowitego kosztu. Koszty te zazwyczaj są największą częścią całkowitej ceny jednego wozokilometra.



Rys. 1 Ceny paliwa w Polsce za ON

Źródło: http://moto.money.pl/ceny-paliw/#polska,0,olej_napedowy
dostęp 07.11.2016r.

Jak widać w marcu cena za paliwo jest na bardzo dobrym poziomie, lecz w październiku można zobaczyć znaczny wzrost za czym idą większe koszty dla pracodawców.

1.2 KARTA FLOTOWA

Karta flotowa, zwana również *plastikowym pieniądzem*, jest rewelacyjnym sposobem na rozwiązanie prawie wszystkich podstawowych problemów zakupowych, takich jak paliwo, ale również opłaty za myto, autostrady, części wymienne czy pomoc w przypadku awarii. Posiadanie takiej karty jest komfortowe dla pracownika i dla pracodawcy, który ma możliwość obserwacji drogi swojego pracownika poprzez wgląd do odcinków dróg płatnych, po których poruszał się dany kierowca. Posiadasz karty ma również możliwość lustrowania statusu zwrotu podatku VAT, może dokonywać licznych raportów i zestawień w specjalnych programach. Użytkownik może również na bieżąco obserwować wydatki w trasie, a gdy zajdzie potrzeba, za pomocą strony internetowej blokuje lub udostępnia usługi. Bezpłatne serwisy on-line pokazują punkty na trasie, w których jest najniższa cena za paliwo. Kolejną korzyścią są rabaty, wystarczy tylko współpracować z jednym operatorem. Im większa ilość zakupionego paliwa u danego operatora, tym większy rabat.

2. SPOSOBY OPTYMALIZACJI TRANSPORTU

Pod pojęciem optymalizacji kryją się wszelkie dostępne metody redukcji czasu, odległości oraz kosztów transportu, a także sposoby na podnoszenie jego jakości.

2.1 MINIMALIZACJA PUSTYCH PRZEBIEGÓW

Puste przebiegi to bardzo popularny przykład marnotrawstwa w branży TSL. Każdy centymetr kwadratowy wolnej powierzchni ładunkowej to zmarnowana szansa na zysk, który w dodatku generuje koszty, których nie uda się już odzyskać. Sposobem na redukcję pustych przebiegów jest wydajne planowanie transportu. Gdy odpowiednio szybko zauważy się wolne miejsce w przestrzeni ładunkowej, można poszukać ładunku drobnicowego, który ją wypełni.

Z pomocą dla przedsiębiorstw logistycznych przychodzą giełdy transportowe, które pozwalają na wyszukanie frachtu pasującego do realizowanej trasy. Pozwala to uniknąć dodatkowych kosztów oraz zapewnić przedsiębiorstwu dodatkowy dochód. Powszechnie uważa się, że abonament za korzystanie z giełdy transportowej to dość kosztowna kwestia i niektórzy przedsiębiorcy rezygnują z używania tego narzędzia, jednak

korzyści finansowe, jakie można dzięki niemu otrzymać, są zdecydowanie większe niż wysokość uiszczonej opłaty.

2.2 TRADE OFF

Relacja typu *trade-off* (coś za coś) to dążenie do ładu pomiędzy transportem a zapasami. W logistyce idea ta związana jest z zarządzaniem procesami i zasobami. Jeśli dane działanie wykazuje korzyść systemu jako całości, to warto brnąć w to dalej. Jeśli występuje korzyść w jednej części systemu na niekorzyść drugiej części, wtedy wypadałoby zrezygnować z działania. Przykładem może być oferowanie wysokiego poziomu obsługi klienta, lecz wtedy musimy się pogodzić ze wzrostem kosztów np. transportu czy magazynowania. Jeśli chcemy ulepszyć jakość produktów, musimy zainwestować w surowce lepszej jakości. Kolejnym przykładem może być chęć ulepszenia dostaw. Musimy wtedy przyspieszyć linię produkcyjną, co da w rezultacie skrócony czas produkcji i oczekiwania na produkt. Często wtedy nie myślimy o konsekwencji takiej decyzji i nasz produkt jest niższej jakości, co najczęściej oznacza straty, nie zyski.

Na przestrzeni lat można zauważyć presję na redukcję zapasów w logistycznym łańcuchu dostaw. Pytanie tylko, czy dane rozwiązanie będzie najlepsze w tej sytuacji? Możemy zastanowić się nad zastosowaniem analizy tzw. punktów ciężenia lub analizy budowy sieci logistycznych. Być może to dobre rozwiązanie, ale najłatwiej będzie nam zastąpić *trade-off* relacją *trade-up*.

Trade-up jest zupełnym przeciwieństwem *trade-off*. Nadal dotyczy ona zarządzaniem zasobami i procesami, lecz w zupełnie inny, efektywniejszy sposób. W relacji typu *trade-up*, kiedy w jednej części systemu występuje korzyść, taki sam efekt ukazuje się w drugiej części systemu. Zazwyczaj powinny być to dwa przeciwne sobie elementy ulegające poprawie poprzez oddziaływanie między sobą. Poszerzenie oferty obsługi klienta wiąże się z podwyższeniem kosztów, ale także z większym zyskiem. Kolejnym doskonałym przykładem będzie podniesienie jakości produktu i obniżka kosztów produkcji. Jest też możliwość rozwiązania typu *trade-up* poprzez jednoczesne obcięcie kosztów, które są ujemnie skorelowane. Polega to na obniżeniu jednocześnie kosztów np. transportu, magazynowania oraz utrzymywania zapasów.

2.3 ROZWIĄZANIA TMS

Inwestycja w rozwiązania TMS (Transportation Management System), czyli system informatyczny, dzięki któremu można niewielkim kosztem uzyskać oszczędności, jest bardzo dobrą metodą optymalizacji transportu. System TMS pozwala uzyskać oszczędności poprzez optymalizację tras, łączenie ładunków drobnicowych a także pomiary, bardziej efektywne planowanie tras, kontrolę oraz zarządzanie transportem.

Rozwiązanie TMS dotyczy wszystkich najistotniejszych procesów zarządzania transportem. Podczas planowania transportu jego główne zadania koncentrują się wokół wyboru najefektywniejszych rozwiązań, które w efekcie zminimalizują czas dostawy i koszty transportu. Działania TMS podczas realizacji przewozu dotyczą nie tylko samego procesu przewozu towarów, ale swoim zasięgiem obejmują także przepływ informacji pomiędzy uczestnikami przepływów materiałowych.

Kolejne obszary, w których dostrzec można działanie wyżej wymienionego systemu to kontrola transportu oraz pomiar efektywności. Dzięki nim proces transportu może zostać poddany analizie, a jego najłabsze punkty zostaną wyeliminowane.

System TMS pozwala również na korzystanie z szeregu dodatkowych modułów jak fakturowanie, planowanie tras przewozu, monitorowanie i zarządzanie zleceniami. Wykorzystując odpowiednie narzędzia możemy w sprawny sposób kontrolować i redukować koszty, zwiększać terminowości dostaw oraz redukować flotę.

2.4 PICK-PACK

PickPack to system przewozów paczek, który zespala kierowców i osoby zainteresowane nadaniem paczki. System ten działa na korzyść obu stron. Osoby, które chcą podróżować za tzw. grosze, dodają ogłoszenie z informacją, gdzie jadą i w jakie punkty mogą dowieźć przesyłkę. Kierowca zawozi paczkę i zmniejszają mu się koszty związane z transportem. Nadawca także nie płaci dużej kwoty za dostarczenie swojej paczki, dzięki *Bezpiecznej płatności* i potwierdzeniu SMS ma pewność, że jego paczka dotarła do właściwej osoby i pod właściwy adres. Dla kierowcy jest to sposób na zarobek, a przy okazji świetna okazja do zwiedzenia wymarzonych punktów. Ogłoszenie może dodać kurier jak i nadawca.

Najwięcej ofert jest kierowanych do nadawców. Jeśli pojawia się sytuacja, że nie ma oferty odpowiadającej danemu dostawcy, nie ma w tym żadnego problemu. Kurier dodaje ogłoszenie podlegające pod jego trasę i czeka na zainteresowanie ofertą

oraz zgłoszenia adresatów, którzy chętnie będą współpracować. Tak samo dzieje się w przypadku nadawcy. Kiedy ogłoszenia nie spełniają naszych oczekiwań, mamy możliwość dodania własnego ogłoszenia dotyczącego paczki i pozostaje czekać na propozycje.

Jak to działa? Nic trudnego. Najważniejszym krokiem do nadesłania paczki poprzez PickPack lub chęci dostarczenia paczki jest rejestracja na stronie www.pickpack.pl. Rejestracja w systemie jest bezpłatna, ponadto nie jest obowiązkowa. Warunkiem rejestracji jest posiadanie pełnej zdolności do czynności prawnych, trzeba być osobą pełnoletnią. Po zarejestrowaniu się, możemy już w pełni korzystać z systemu. Najpierw szukamy oferty właściwej dla nas jako kuriera lub nadawcy. W wyszukiwarce wystarczy wpisać dogodne dla nas parametry, kliknąć *szukaj* i wybrać najlepszą ofertę. Gdy już wybierzemy najdogodniejszą ofertę, płacimy poprzez system *Bezpieczna płatność*. Pieniądze te przelane są na *chmurę* PickPack, a adresat przesyłki otrzymuje SMS z kodem dla danego odbiorcy. Kierowca jedzie w podane przez adresata miejsce i dostarcza paczkę. Podczas transakcji dostarczenia paczki odbiorca przekazuje kod SMS. Kurier wysyła kod SMS na numer 4628 i otrzymuje wiadomość zwrotną z potwierdzeniem prawidłowości kodu. Pieniądze, które czekały w *chmurze* są oddane kierowcy i wtedy paczka dostarczona jest dosłownie do rąk odbiorcy.

Jak zoptymalizować proces takiej transakcji? Przede wszystkim ze strony kierowców powinno być to ułożenie perfekcyjnej trasy, którą pokona w dobrym czasie i za niewielką cenę. Kolejnym optymalnym wyjściem jest skrócenie odbioru paczki. Odbiorca zamiast podawać kod kurierowi, który musi wysłać SMS, mógłby zrobić to sam.

PODSUMOWANIE

Branża TSL nazywana jest niekiedy krwioobiegami gospodarki – to na niej najszybciej odbijają się wszystkie zmiany ekonomiczne i polityczne. Sztuką jest umieć im przeciwdziałać lub znosić je w taki sposób, aby wyrządzały jak najmniej szkód. Mimo wszystkich przeciwności zawsze w centrum uwagi powinno stawać się klienta, bo on, jako finalne ogniwo łańcucha dostaw, daje impuls do działania przedsiębiorstw logistycznych.

Wahania cen paliw czy działanie w sposób nieoptymalny nie może w negatywny sposób odbijać się na konsumentach, ich lojalność względem przedsiębiorstwa jest niezbędna do długookresowego działania firmy. Należy więc podjąć wszelkie możliwe dzia-

łania, aby sytuacja gospodarcza nie dotykała w znaczący sposób nabywców oferowanych przez przedsiębiorstwa dóbr.

LITERATURA

- [1] <http://www.logex.pl/blog/2013/03/01/2-sprawdzonych-sposobow-na-obnizanie-kosztow-transportu-pomimo-rosnacych-cen-paliw/> dostęp: 07. 11. 2016
- [2] <http://www.institutintl.pl/pl/aktualnosci/item/118-jak-wyeliminowac-puste-przebiegi-w-transportie-drogowym> dostęp: 07.11.2016
- [3] <http://www.pracujwlogistyce.pl/11-tydzien-1/3744-koszty-pracy-a-rentownosc-transportu-drogowego-w-europie> dostęp 07.11.2016
- [4] <https://wortale.net/biznes,ac150/logistyka,ac256/5-najwiekszych-problemow-branzy-logistycznej-w-polsce,2518> dostęp 07.11.2016
- [5] <http://www.kadry.abc.com.pl/czytaj/-/artykul/jakie-wyzwania-stoja-przed-branza-tsl-w-polsce/print/> dostęp 07.11.2016
- [6] <http://edukacja.e-logistyka.pl/logipedia/tms.html> dostęp 07.11.2016

CUSTOMER SATISFACTION DETERMINANT CHANGES IN INDUSTRY TSL

Key words: transport, prices, economy, fuel market, optimization

ABSTRACT

Changes in the overall economy in a significant way reflected the industry TSL appropriate behaviour in time of crisis, increase in fuel prices and other factors which may affect at prices of logistics services, should lead to the fact that effects of changes in economy were as little as possible felt by customers. Helpful in this are the tools such as Fleet card, TMS system or transport Exchange. Use them to benefit both businesses and customers.