GLS.
Parcels to People

O sobie:

Marek Matysik– Operations Project Manager w GLS Poland

- Absolwent Wyższej Szkoły Logistyki.
- Od 13 lat związany z logistyką i firmą GLS.
- Aktualnie rozwijam i inicjuję nowoczesne rozwiązania logistyczne w procesach obsługi i doręczenia paczek w segmencie DOOR TO DOOR oraz OUT OF HOME.
- Za kluczowe uznaję dopasowywanie rozwiązań do potrzeb nadawców i odbiorców oraz dążenie do zapewnienia wysokiej jakości usług poprzez profesjonalizację kurierów. Stawiam na digitalizację świadczonych usług.
- Prywatnie: interesuję się motoryzacją, nowymi technologiami oraz ekonomią.

GLS
corriere espresso
101

Kluczowe informacje nt. Grupy GLS

- 840 milionów paczek (FY 2020/21)
- € 4.5 mld. przychodu (FY 2020/21)
- 250,000 klientów
- 70 sortowni
- 1 500 oddziałów & agencji
- 31 000 pojazdów kurierskich
- 21 000 pracowników

GLS.

Logistyka ostatniej mili w branży
KEP OD KUCHNI

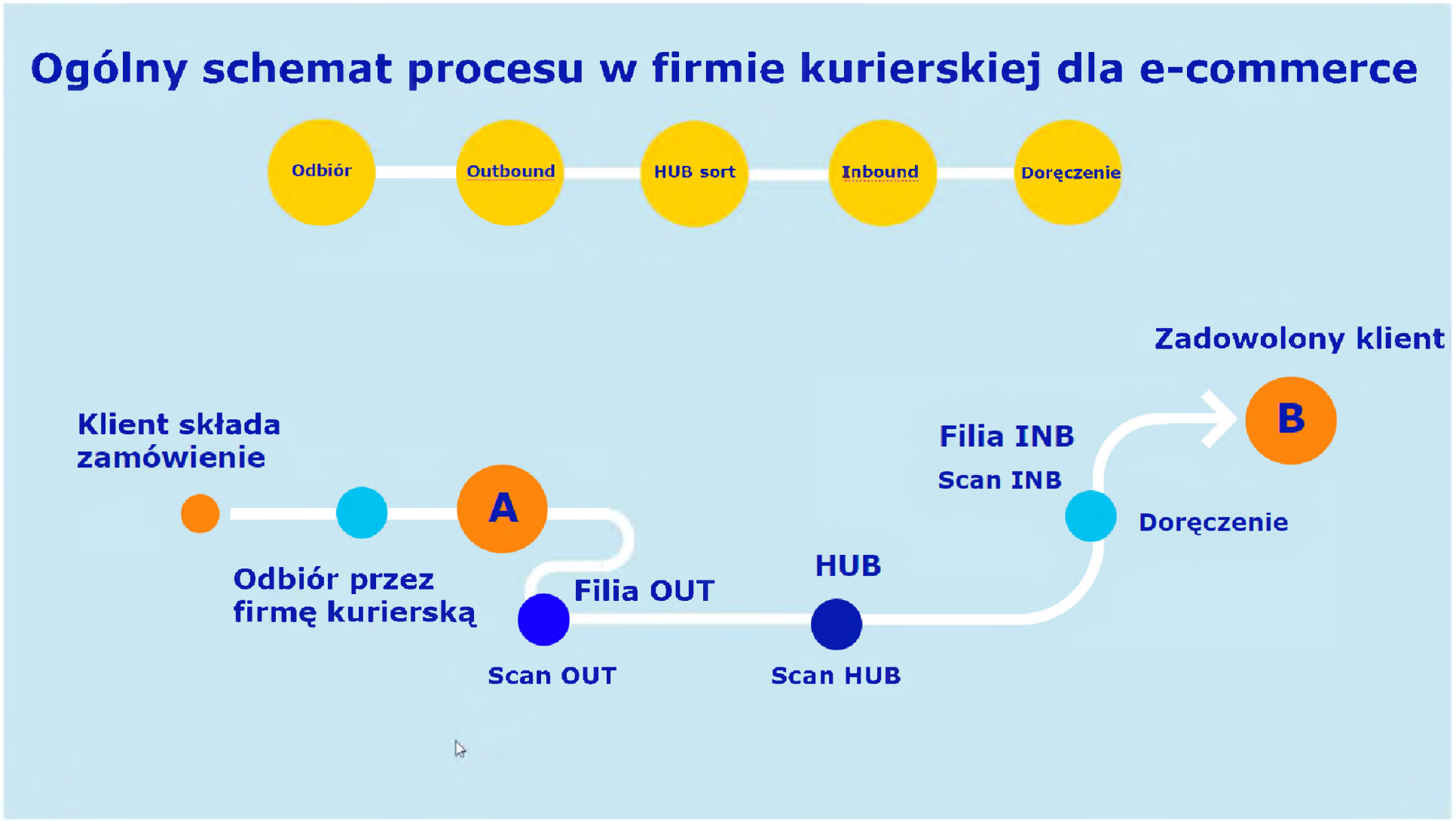
- Dynamiczne zmiany na rynku usług kurierskich i wzrost znaczenia E-COMMERCE powodują, że to właśnie na nim w głównej mierze koncentrują się działania wielu firm z branży

- Dostawy w odróżnieniu od klientów B2B nie odbywają się tylko w formule DOOR TO DOOR ale równie w formule OUT OF HOME

- Pomimo prężnie rozwijającego się segmentu OUT OF HOME, znaczną formułą doręczenia przesyłek pozostaje w dalszym ciągu opcja DOOR TO DOOR

GLS.
GLS

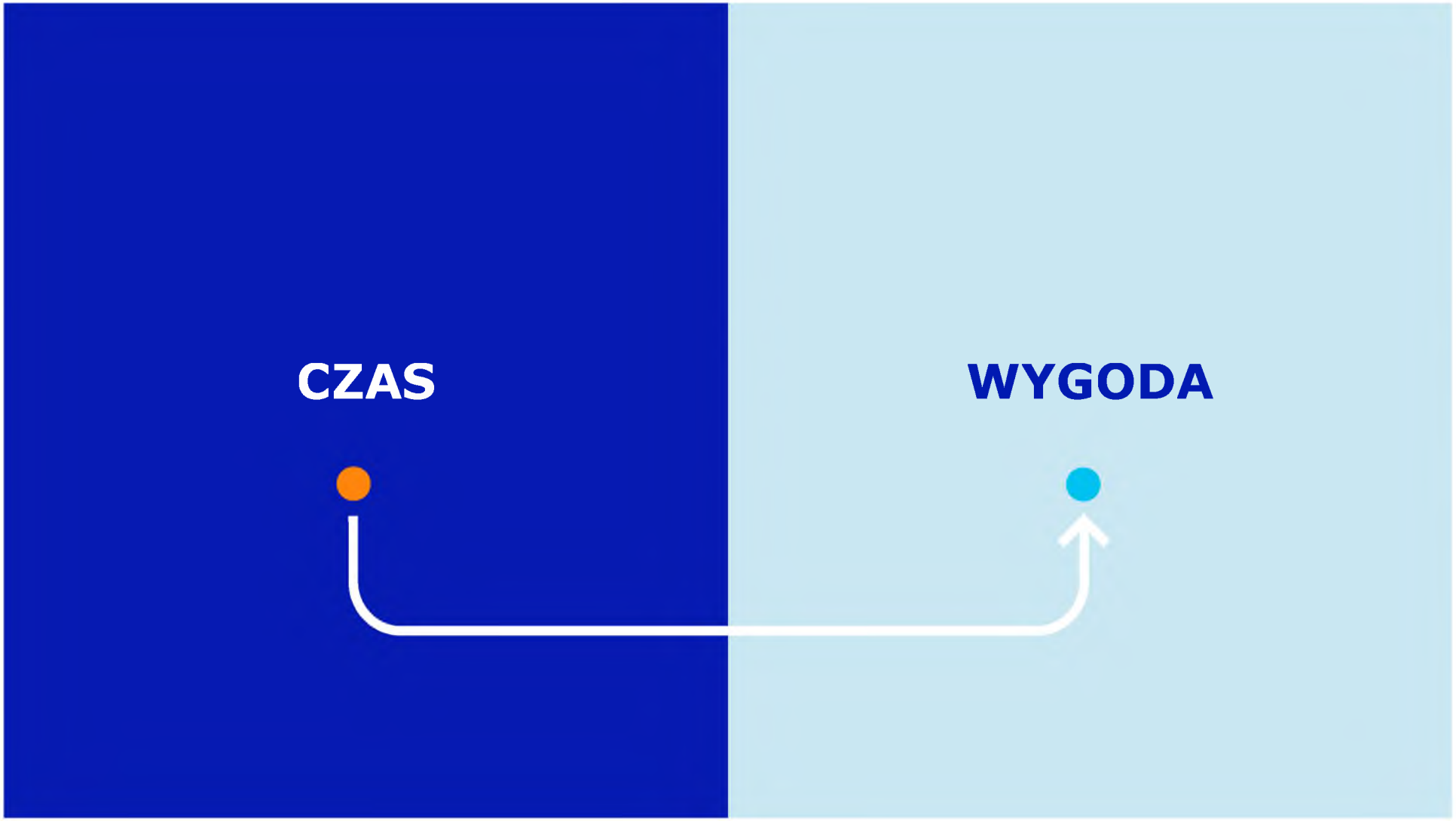
Ogólny schemat procesu w firmie kurierskiej dla e-commerce



Czym jest dla mnie ostatnia mila ?

- Podobnie jak w sztafecie na końcowy efekt pracuje wielu członków zespołu
- W logistyce paczkowej to ostatni element procesu doręczenia jest odpowiedzialny za to czy wysiłek i starania włożone w proces odbioru, sortowania i transportu odniosą zamierzony sukces
- W logistyce paczkowej to ostatnia zmiana jest decydująca
- Co powoduje natomiast, że proces doręczenia paczek jest nieustannie doskonalony ? Nasze oczekiwania…..

Foto: Radosław Jóźwiak / Newspix


CZAS
WYGODA

Oczekiwania

W centrum wszystkiego co robimy

jest Klient.

GLS.

Czego oczekują klienci branży KEP?

Czas

Czas

Szybka trasa przesyłki z odpowiednim systemem informowania

- Przesyłka powinna być dostarczona do odbiorcy najlepiej już na drugi dzień od złożenia zamówienia
- Dostawy ekspresowe do określonego dnia/godziny
- Kontakt z kurierem, szybki i bezproblemowy
- Informacja o przewidywanym czasie doręczenia
- Druga bezpłatna próba doręczenia

GLS
Parcels to People

OTWARTE
OPEN

Czas

Nieważne, czy przed paczką krótsza, czy dłuższa droga - musi dotrzeć na czas.

Pomagają w tym:

Odpowiednio przygotowana flota pojazdów

Rozbudowana sieć dystrybucyjna

Nowoczesne rozwiązania w sortowniach centralnych/regionalnych

Innowacyjne narzędzia do planowanie tras kurierskich oraz algorytmów wyliczających optymalną kolejność dojazdu

Odpowiednia konfiguracja powyższych parametrów jest również kluczowa z punktu widzenia kosztów i wydajności

Czas

Dostawa kurierem to integralna część zakupów - kurier jest wizytówką firmy.

- Kurierzy muszą być punktualni oraz sumienni, a także dbać o to, aby przesyłka została dostarczona w dobrej jakości, bez żadnych uszkodzeń

  Terminowe doręczenie zgodne z deklaracją to nieodłączny element customer experience

  To kurier jest ambasadorem firmy kurierskiej

  To od niego zależy w jaki sposób Odbiorca zapamięta obsługę zamówienia, czy wróci do sklepu ponownie ?

  Kluczowe w tym obszarze jest nieustanne podnoszenie kwalifikacji kurierów

  Zapewnianie im niezbędnych szkoleń ale również sprzętu i technologii ułatwiającej realizację doręczenia

GLS.
Parcels to People

Wygoda

Wygoda

Elastyczność to pełna kontrola nad przesyłką

- Zarządzanie dostawą paczki dające Odbiorcom możliwość decydowania kiedy i gdzie ma zostać zrealizowana dostawa

  Bezpłatne przekierowanie o dowolnej porze, z dowolnego miejsca, w wygodny sposób

  Mnogość opcji doręczeń dopasowanych do potrzeb:

  - Doręczenie pod adres do rąk własnych
  - Doręczenie do wskazanego punktu odbioru
  - Doręczenie pod adres w trakcie nieobecności odbiorcy

  Funkcje live tracking oraz śledzie postępów w doręczeniu za pomocą dedykowanej aplikacji

  Cel: Minimalizacja procesu oczekiwania na kuriera

GLS.

Wygoda

Wyjątkowe doświadczenie Klienta poprzez stałe podnoszenie jakości usług

- Niezawodne rozwiązania logistyczne
- Nowe pomysły na usprawnienia operacyjne i informatyczne
- Polepszanie doświadczenia nadawców i odbiorców
- Certyfikaty potwierdzające jakość usług, np. Certyfikat ISO 9001:2015
- Rankingi jakościowe, regularne audyty, konkursy motywacyjne
- Badanie opinii Odbiorców za pomocą NPS – NET PROMOTOR SCORE

Czas i wygoda

Czas i wygoda

Rozwój bezpiecznych form doręczenia, a także kontrola przesyłki na każdym etapie

- Bezkontaktowa dostawa za pomocą PIN
- Płatności bezdotykowe za pomocą karty oraz systemu BLIK
- Pozostawienie przesyłki w bezpiecznym wskazanym przez Odbiorcę miejscu
- Jednolite standardy bezpieczeństwa
- Pełna transparentność poprzez skanowanie paczek we wszystkich ważnych miejscach przeładunku
- Regularne szkolenia pracowników i partnerów w zakresie bezpieczeństwa

GLS
GLS
Parcels to People

GLS.
100% Electric

Działanie w sposób zrównoważony

Działanie odpowiedzialne – społecznie, ekonomicznie i ekologicznie. Ochrona środowiska dla przyszłych pokoleń.

- Wdrażanie rozwiązań proekologicznych:

  Rozwój floty zero- i niskoemisyjnej, m.in. e-vanów oraz rowerów kurierskich. Wpływają one zarówno na aspekt środowiskowy jak i rozwiązują wyzwanie w postaci ograniczeń w coraz popularniejszych strefach czystego transportu

  Wprowadzanie zaawansowanych narzędzi cyfrowych, służących do optymalizacji procesów logistycznych, w tym do zarządzania trasami kurierskimi

  Wykorzystanie energii elektrycznej pochodzącej z OZE

  Instalacje fotowoltaiczne

Tanio?

W ostatecznym rozrachunku najważniejsza jest wartość, jaką klienci dostaną za określoną cenę.

- Relacja ceny i jakości usług
- W dobie szybkiego rozwoju rynku i zmian w nim zachodzących stanowi to coraz większe wyzwanie

Dziękuję !

Pytania ?