

Νέα κανονικότητα στις μεταφορές και το last mile

Logistics on-line week, Day 3

08/07/2020

Νίκος Γκότζιας, Business Unit Manager, PLANNING SA

Ο COVID-19 και η επακόλουθη οικονομική ύφεση θέτουν καίρια ερωτήματα για τη νέα κανονικότητα των μεταφορών

Το δίδυμο των κρίσεων που διαμορφώνουν τις μεταφορές και το last mile



Οι διεθνείς μεταφορές σε μεταβατικό στάδιο

Μείωση διεθνοποίησης, και συνεπώς λιγότερες ροές

Μικρότερα φορτία ανά παραλήπτη & συχνότερες παραδόσεις

Διασυνοριακοί έλεγχοι και καθυστερήσεις

Και συνεπώς

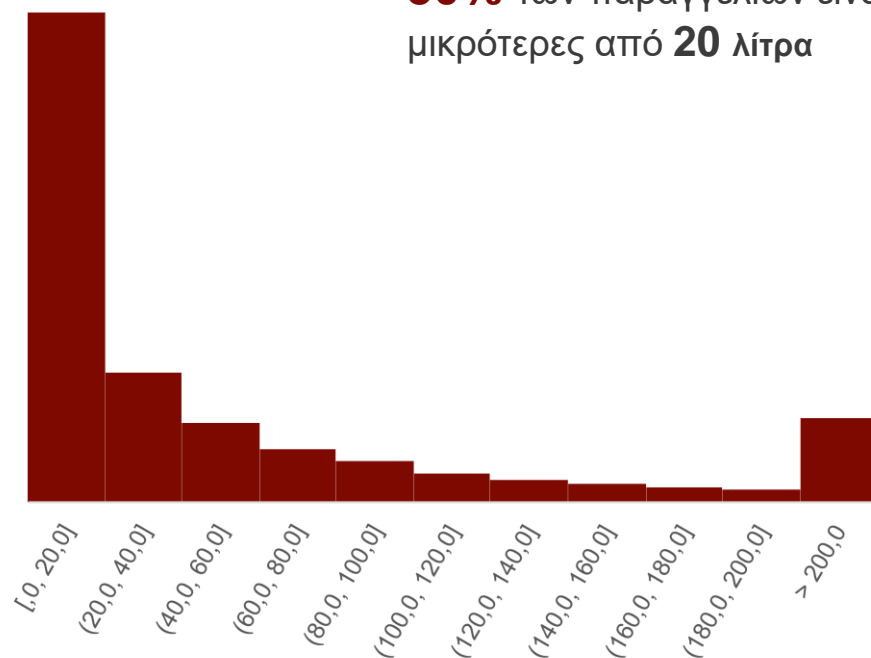
Λιγότερα φορτία

Επιβάρυνση της Ελλάδας λόγω απομακρυσμένης γεωγραφικής θέσης

Η Εθνική μεταφορά απαιτεί μεγαλύτερη ευελιξία

Κατανομή όγκου παραγγελιών διανομής για 15 εταιρείες retail

50% των παραγγελιών είναι μικρότερες από **20** λίτρα



Ενίσχυση των groupage φορτίων στην εθνική μεταφορά

Ακόμα μικρότερο drop size στη διανομή

Ανάγκη για υψηλότερη ευελιξία

Το μέγεθος των φορτηγών μειώνεται ειδικά στην αστική διανομή

Από τα φορτηγό στα VAN

Και μάλιστα σε πολύ μικρά van

<3.5 t GVW

Δεν απαιτείται επαγγελματικό δίπλωμα οδήγησης

¹ Πηγή ; Μελέτες PLANNING, ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ – ΙΟΥΝΙΟΣ 2020

Η μεγάλη αλλαγή έγινε στο last mile λόγω e-commerce

Το lockdown ανέδειξε τις κύριες προκλήσεις του κυκλώματος διανομής



+100%
delivery
orders per
day

**Courier και μεταφορείς
ξεπέρασαν τα όρια
δυναμικότητάς τους**

- Στόλος
- Ικανότητα cross-docking



**Σημαντικά ζητήματα στο
track & trace.**

Αδυναμία ενημέρωσης πελάτη
για κατάσταση και χρόνους
παράδοσης



**Avg delivery windows
> 6 days**

Χαρακτηριστικά παραδείγματα

Popular non-
food retailer 16 days delivery window

Household
goods retailer 15 working days

Consumer
electronics (1) > 6 working days

Consumer
electronics (2) 10 days additional delay

**Χρήση επιβατικών van και taxi για
την παράδοση αγαθών**



**Νέες συνεργασίες, ειδικά στα
groceries**



Είναι ωστόσο διατηρήσιμη η αλλαγή;

Πέντε λόγοι που δείχνουν ότι αλλαγή στο last mile ήρθε για να μείνει

1

Η ευκολία υπερισχύει της τιμής, ως ο κύριος λόγος που θα επέλεγε κανείς να αγοράσει online

2

Ο κίνδυνος για νέο κύμα πανδημίας οδηγεί **στη διατήρηση του social distancing**, ενισχύοντας τις online αγορές

3

Υψηλός ανταγωνισμός στο e-commerce για διατήρηση μεριδίων αγοράς και νέων αγοραστών που αποκτήθηκαν εντός lockdown– ειδικά από pure online shops

4

Οι μεγαλύτεροι σε ηλικία καταναλωτές έγιναν πιο familiar με τις online αγορές και παραμένουν σε αυτο-περιορισμό για περισσότερο χρόνο

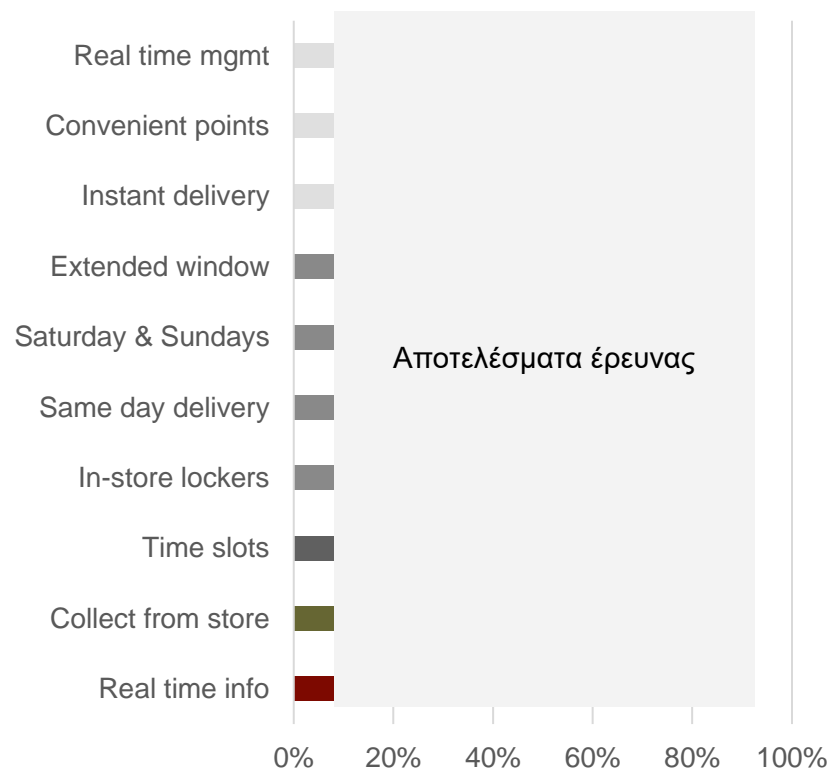
5

Δημιουργήθηκε **νέο capacity στη διανομή και στα logistics**, καθώς και νέα σχήματα και μοντέλα διανομής

Οφείλουμε να προσφέρουμε στον τελικό παραλήπτη πολλές επιλογές, συνεχή ενημέρωση και πλήρη έλεγχο του χρόνου και του τόπου παράδοσης

Ιεράρχηση προσδοκιών e-αγοραστή στη διανομή

Πόσο σημαντική κρίνετε την ακόλουθη υπηρεσία¹;



Κάθε e-tailer διαβάζει με τον δικό του τρόπο τις προσδοκίες της αγοράς

Ενδεικτική στρατηγική customer experience σε εταιρεία retail

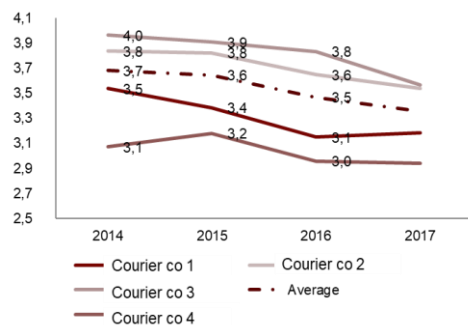
1	Αξιόπιστη ενημέρωση πελάτη	<ul style="list-style-type: none"> Αξιόπιστη και συνεχή πληροφόρηση του πελάτη
2	Νέα μοντέλα διανομής	<ul style="list-style-type: none"> Same day collect from store Time slots Extended delivery window Same day delivery
3	Διευκόλυνση καταναλωτή	<ul style="list-style-type: none"> Ευέλικτες επιστροφές Εναλλακτικές πληρωμές
4	Μεσο-πρόθεσμα	<ul style="list-style-type: none"> In store lockers (unmanned) Παράδοση Κυριακές

¹ Πηγή: Έρευνα της PLANNING για 15 retail πελάτες, ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ – ΙΟΥΝΙΟΣ 2020

Η αγορά φαίνεται να επαναπροσδιορίζει τους στρατηγικούς της στόχους δίνοντας μεγαλύτερη έμφαση στην εμπειρία πελάτη

Από μοντέλα χαμηλού κόστους διανομής...

Εξέλιξη μέσης τιμής πώλησης υπηρεσιών ταχυμεταφορών*
(€/ αποστολή)



*Περιέχει και κόστος αντικαταβολής

Μέσο κόστος ανά παράδοση

€yy - €XX

... οι retailers επενδύουν στο Customer experience

- Χρήση ιδιόκτητου στόλου
- Επιλογή μεταφορέων με track & trace και POD
- Time slots παραδόσεων
- Αποστολή μηνυμάτων στον πελάτη
- Μόνιμες συνεργασίες για διασφάλιση capacity στα peaks

Ενδεχομένως, και εις βάρος του κόστους

Κόστος ανά παράδοση

€yy - €XX

Η ρύθμιση της πρόσβασης στα αστικά κέντρα και η ηλεκτροκίνηση επιδρούν άμεσα στα νέα μοντέλα διανομής

Πως εξελίσσεται το νέο μοντέλο βιώσιμων αστικών μεταφορών;

City Logistics infrastructure



Ποιες κτιριακές υποδομές χρειαζόμαστε;

Που, πως και με ποιο καθεστώς θα διαμορφωθούν τα ΑΚΚΕ;

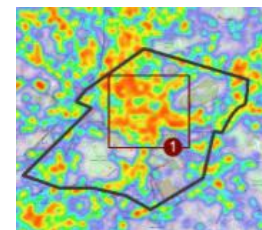
e-Vans



Προώθηση της ηλεκτροκίνησης

Ανάπτυξη υποδομών Ηλεκτροκίνησης;

Σύστημα ελεγχόμενης πρόσβασης



Εφαρμογή περιορισμών πρόσβασης στα αστικά κέντρα


Χρεώσεις πρόσβασης ανάλογα με εκπομπές ρύπων και κυκλοφοριακή επιβάρυνση

Βλέπουμε την ανάγκη άμεσης προώθησης ψηφιακών εφαρμογών σε τρεις κρίσιμες διεργασίες του last mile

Τρεις τομείς με άμεση επίδραση στο customer experience

Στόχος


1 Ψηφιοποίηση από την εισαγωγή της παραγγελίας



Να εκπληρώνεις κάθε παραγγελία και αποστολή χωρίς προβλήματα και με ενιαίο τρόπο από μία μόνο πλατφόρμα

- Πλήρης διασύνδεση συστημάτων με API ή SAAS
- Άμεση διασύνδεση παραγγελίας με διανομέα
- Αξιόπιστη εκτίμηση παράδοσης


2 Αμφίδρομη επικοινωνία με παραλήπτη real-time



Να ενημερώνεις και να δέχεσαι εντολές από τον τελικό παραλήπτη σε πραγματικό χρόνο

- Πλήρης εικόνα για στόλο οχημάτων και κατάσταση παραδόσεων
- Σύστημα και εφαρμογές ενημέρωσης πελάτη σε πραγματικό χρόνο

3 Εξαιρετική υπηρεσία παράδοσης



Να παρέχεις στον καταναλωτή **εξαιρετική εμπειρία και άνεση** στην παράδοση, με πληθώρα επιλογών

- Συστήματα και εφαρμογές δρομολόγησης
- Δυνατότητα δυναμικής προσαρμογής real time

Ικανότητες

Διασύνδεση συστημάτων και online διαμοιρασμός πληροφοριών από την παραγγελία μέχρι την παράδοση

1 Ψηφιοποίηση από την εισαγωγή της παραγγελίας



Πορεία εκτέλεσης της παραγγελίας
Εκτέλεση παραγγελίας

Μεταφορά πληροφοριών

- Capacity,
- ETA,
- Στοιχεία δρομολογίου, κλπ



Ε-αγοραστής να έχει πλήρη εικόνα και επιλέγει το επιθυμητό customer service από την αρχή

Κόστος, ETA, time slots, τόπος παράδοσης

E-invoicing

One integrated box label

E-Transport Docs

ETA: Estimated Time of Arrival*

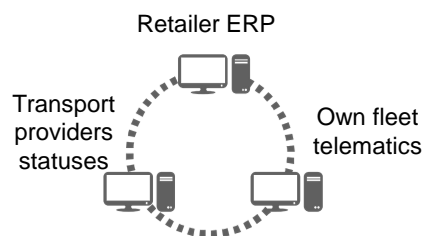
Η αγορά αλλάζει μορφή, τα Logistics προσαρμόζονται

Logistics **on-line week**

Χρειάζεται να έχουμε μία ενιαία και συνολική εικόνα για τις λειτουργίες logistics στο last mile

2 Αμφίδρομη επικοινωνία με παραλήπτη σε πραγματικό χρόνο

Επενδύσεις στον στόλο οχημάτων



Ενοποίηση με logistics providers

Σύστημα ελέγχου status παράδοσης

Κόστος € 150-200 per vehicle

Status
Ολοκληρώθηκε σωστά
Αδυναμία παράδοσης
Ακύρωση παράδοσης
Order damaged
Παραγγελία χάθηκε

Web Services, Control Tower

Γεφύρωση με πληροφορίες συνεργατών

(3PLs courier-μεταφορείς)

Status
Προς Παράδοση
Αποθήκη/Hub
Προσπάθεια παράδοσης
Κατάσταση παράδοσης
Επιστροφή

Εφαρμογή ενημέρωσης παραλήπτη



- Real time ενημέρωση παραλήπτη
- Real time απόκριση παραλήπτη

POS και POD στην παραλαβή



- POS
- Ψηφιακή υπογραφή

Πόσο έτοιμοι είναι οι courier και οι μεταφορικές να παρέχουν στοιχεία για χρόνους και κατάσταση παραδόσεων;

Ευελιξία και υψηλή απόδοση μέσω δυναμικής διαχείρισης πόρων και έξυπνης δρομολόγησης

3 Εξαιρετική υπηρεσία παράδοσης



Υψηλής ποιότητας routing & scheduling

Δυναμική ανάθεση εργασιών βάσει φόρτου παραδόσεων και pickup



Οργάνωση περιοχών σε ζώνες ευθύνης

Αυτόματη διόρθωση διευθύνσεων



Data analytics & AI



+115% δυναμικότητα υφιστάμενων πόρων με αποτελεσματικότερη διαχείριση στόλου και εργασιών



4X μείωση χρόνων παράδοσης- αποφυγή κενών χρόνων



Αποτελεσματική διαχείριση στόλου και οδηγών



Έγκαιρη ακύρωση ή επανακαθορισμός παράδοσης

Λόγος
αστοχίας/
απόρριψης

- Δεν είμαι σπίτι
- Δεν αποδέχομαι δέμα
- Δεν πλήρωσα
- Λάθος αντικείμενο
- Λάθος δ/νση