

Dariusz Babiuch  
Beata Mosór<sup>1</sup>



## Logistyka a usługi wirtualne

Procesy logistyczne nabierają szczególnego znaczenia, gdy mamy do czynienia z usługami wirtualnymi. Usługi internetowe nie istnieją fizycznie, jednak potrzebują działań logistycznych, równie rozwiniętych, jak inne usługi. Firmy oferujące usługi wirtualne (na przykład hosting czy rejestracja domen internetowych), niezwykle rzadko kontaktują się z klientem „twarzą w twarz”. Sprzedaż tych usług nie wymaga bezpośrednich spotkań przedstawiciela firmy z klientem. Dlatego wysoka jakość obsługi przed- i posprzedażowej to droga do osiągnięcia sukcesu rynkowego.

### Rola logistyki

Dział logistyki, podobnie jak Biuro Obsługi Klienta, pełni funkcję tak zwanego *touch point*. Jest punktem styku między klientem, a firmą świadczącą usługi wirtualne. Idea *touch point* polega na tym, że kładzie się szczególny nacisk na jakość pracy działów mających bezpośredni kontakt z klientem. W przypadku firm, o których mowa w artykule, dział logistyki odgrywa strategiczną rolę. Jest on odpowiedzialny za terminowe dostarczanie do klientów faktur oraz pozostałych przesyłek (pisma, materiały marketingowe). Odpowiada za zabezpieczenie całego zaplecza zapewniającego szybkie i terminowe dostarczenie przesyłek do klientów. Kadra działu logistyki ma tu szeroki zakres obowiązków – od negocjacji z firmami kurierskimi i Poczta Polska, poprzez hurtowy zakup kopert, papieru firmowego, zapewnienie sprawności maszyn pakujących, kończąc na przekazaniu przesyłek bezpośrednio do kurierów. Zachowanie wysokiego poziomu obsługi klienta, przy tak rozległym zakresie działań, wymaga współpracy działu logistyki z wieloma innymi działami. Graficznym opracowaniem na

przykład kopert czy papieru firmowego zajmuje się dział marketingu. Natomiast opracowanie oprogramowania odpowiedzialnego za wydruk i sortowanie korespondencji seryjnej, faktur, odpowiada dział rozwojowy. W zadania logistyczne zaangażowany jest nie tylko dział logistyki. Wysoka jakość obsługi klienta możliwa jest tylko dzięki ścisłej współpracy wszystkich działów. Dział logistyki w firmie NetArt doprowadził do wprowadzenia standardu, zgodnie z którym wszelkie dokumenty związane z bezpośrednią obsługą klientów wysyłane są w tym samym dniu, w którym zostały wytworzone. Jedną z największych przeszkód we wprowadzeniu takiego standardu był fakt, że NetArt posiada kilka lokalizacji, w których pracują różne działy.

### Marketingowa rola logistyki

Związek między działem logistyki a działaniami marketingowymi jest jednym z kluczowych dla zapewnienia efektywności działań promocyjnych. Działania logistyczne pośredniczą w tworzeniu wizerunku firmy, a w przypadku firm świadczących usługi wirtualne mają kluczową rolę. Obraz firmy, której produkty nie istnieją fizycznie, budowany jest na podstawie fizycznych elementów kontaktu firmy z klientem, czyli między innymi na podstawie przesyłek, faktur oraz materiałów reklamowych. Dlatego tak ważna jest ich estetyka oraz terminowość dostarczania. Za atrakcyjność graficznej strony materiałów odpowiada dział marketingu i public relations. Jednak projektowanie przez nich wszelkich materiałów promocyjnych, wykorzystujących tradycyjne drogi dotarcia do klienta, wymaga konsultacji z działem logistyki. Konsultacja tu jest niezbędna, ponieważ trzeba ocenić możliwości automatyzacji

kierowania materiałów reklamowych oraz faktur. W tym względzie pojawiają się kolejne zadania działu logistyki. Ma on znaczący głos w przypadku doboru kształtu i gramatury wysyłanych materiałów (wielostronicowych broszur, płyt CD, itd.). Udziela wskazówek pozwalających ograniczyć koszty związane z przekroczeniem kolejnych progów wagowych przesyłek pocztowych oraz testuje możliwość wykorzystania maszyn pakujących. Ponadto ocenia możliwości dostarczenia materiałów do klienta w sposób wykluczający uszkodzenia opakowań i zapewniający terminowość dostarczenia przesyłek.

Kooperacja między działem marketingu i public relations, a działem logistyki ważna jest także na poziomie kolportażu materiałów reklamowych – głównie w kampaniach direct mailingowych. Już na etapie koncepcyjnym oraz produkcyjnym powinny następować konsultacje między marketingiem, a działem logistyki. Im bardziej niestandardową, nietypową formę przyjmują materiały reklamowe, tym większe znaczenie ma zabezpieczenie oraz zaplanowanie wysyłki. Współczesny marketing operuje szeroką gamą gadżetów promocyjnych, a ich kolportaż to ważne wyzwanie podejmowane przez dział logistyki. Każdy nowy materiał reklamowy musi być przeanalizowany, gdyż każda przesyłka reklamowa wymaga innego zabezpieczenia.

Lista obowiązków działu logistyki jest bardzo obszerna i należy w niej jeszcze uwzględnić automatyzację i usprawnienie procesu dystrybucji.

### Technologia w logistyce

Profesjonalne zabezpieczenie procesów logistycznych od strony technologicznej również jest bardzo istotne. W przypadku firm świadczących usługi

<sup>1</sup> D. Babiuch jest absolwentem katowickiej Akademii Wychowania Fizycznego i dyrektorem Działu Logistyki w firmie NetArt. Jest, odpowiedzialnym za logistykę, infrastrukturę techniczną oraz zaopatrzenie firmy. B. Mosór koordynuje współpracę między działami Logistyki oraz Marketingu i PR w NetArt oraz zajmuje się budowaniem wizerunku firmy w mediach i jej promocją. Grupa Kapitałowa NetArt działa na rynku komercyjnych usług IT od 1997 r., świadcząc usługi rejestracji domen, utrzymywania hostingów oraz serwerów wirtualnych i dedykowanych. Obecnie Grupa. obsługuje ponad 200 000 klientów mając 30% udziału w krajowym rynku komercyjnych usług internetowych (*przyp. red.*).

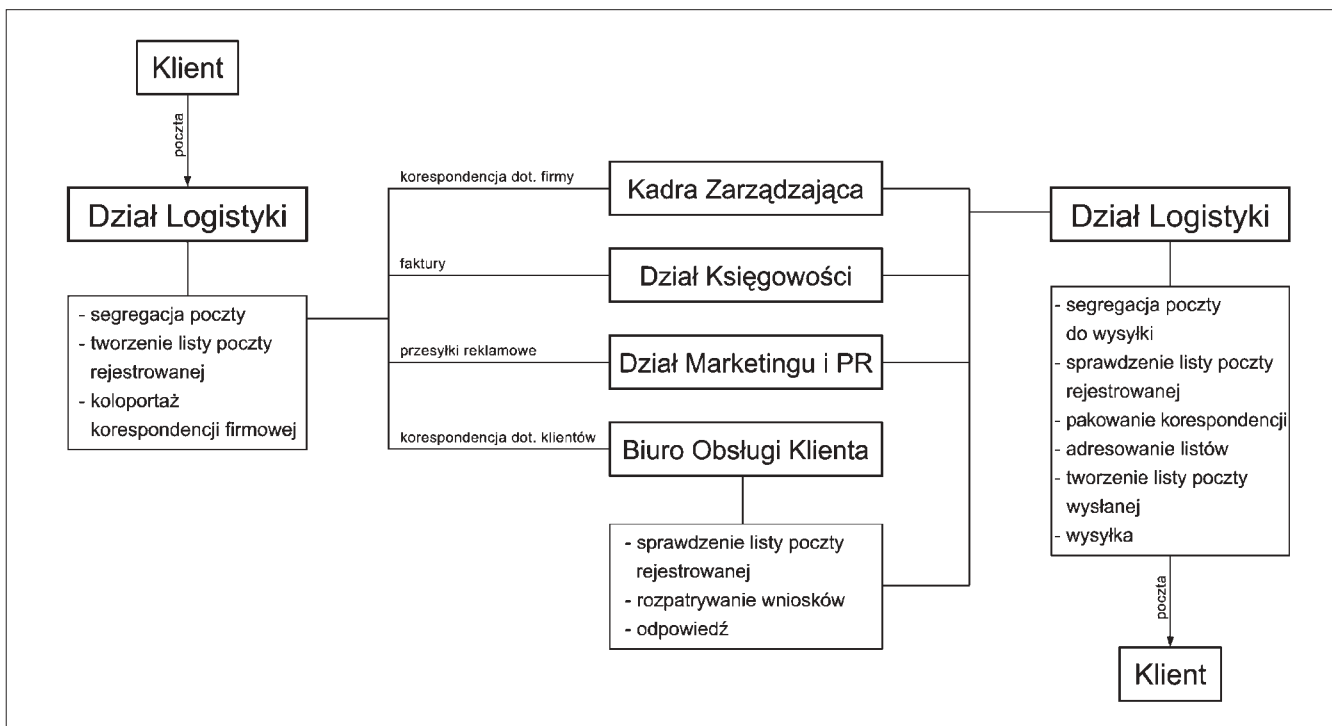
wirtualne liczba przesyłek wysyłanych do klientów jest znacznie wyższa, niż w firmach tradycyjnie komunikujących się z klientem. Przy dużej liczbie przesyłek niezbędny jest nowoczesny system kopertujący. Z takiego systemu korzysta NetArt (lider rejestracji domen oraz usług hostingowych w Polsce – *przyp. aut.*). Firma istnieje już 11 lat i obsługuje ponad 200 000 klientów, wyłącznie kanałem internetowym. Miesięcznie wysyła kilkadziesiąt tysięcy przesyłek, dlatego nie poddałaby oczekiwaniom klientów, gdyby nie wykorzystanie nowoczesnych technologii. Bez wysokiej klasy systemu kopertującego nie byłoby możliwe szybkie, a zarazem dokładne spakowanie i wysłanie takiej liczby korespondencji. Jednak, aby optymalnie wykorzystać możliwości

scedowane zostały na dział logistyki. Jego pracownicy negocjują warunki zakupu i najmu pomieszczeń biurowych, opracowują ich przystosowanie do specyficznych warunków firmy, odpowiadają za aranżację i wyposażenie wnętrza, zapewniają właściwą obsługę ze strony firm sprzątających, ochroniarskich, itd. Jednym z ważniejszych zadań w tym zakresie jest zapewnienie właściwej infrastruktury telekomunikacyjnej, dzięki której strategiczne lokalizacje biurowe posiadają przynajmniej dwa niezależne połączenia telekomunikacyjne i internetowe. Dzięki temu w przypadku awarii jednego z dostawców obsługa klientów NetArt może odbywać się praktycznie nieprzerwanie.

Jednym z odrębnych i najważniejszych zadań działu logistyki jest zabez-

## Kadra działu logistyki

Sprawna praca działu logistyki we wszystkich wymienionych obszarach wymaga zatrudnienia i szkolenia pracowników o specyficznych cechach osobowościowych i szerokiej orientacji w różnych dziedzinach. Niezbędni są pracownicy rozumiejący i znający podstawowe procesy marketingowe oraz zasady poprawnej obsługi klienta. Z drugiej strony konieczne jest zatrudnienie pracowników inżynierskich, którzy doskonale orientują się w kwestiach budowlanych, telekomunikacyjnych oraz specjalistycznych sieciach elektrycznych. Obie te grupy pracowników ponadto muszą posiadać znaczną wiedzę z zakresu mikroekonomii i negocjacji. Tylko połączenie tych różnych



sprzętowe niezbędna jest współpraca z działem rozwoju oprogramowania. Tu dział logistyki występuje najczęściej w postaci klienta zamawiającego poszczególne rozwiązania usprawniające wysyłkę materiałów.

## Logistyka a infrastruktura firmy

Oprócz zapewnienia sprawnej wysyłki materiałów do klientów, do zadań działu logistyki w NetArt należy zapewnienie obsługi pomieszczeń biurowych (w kilku lokalizacjach). Wszystkie procesy związane z zapewnieniem miejsc pracy dla pozostałych działów w firmie

pieczenie całej infrastruktury dla Data Center (centrum serwerowe). Data Center wymaga kilku niezależnych źródeł zasilania w energię elektryczną oraz dodatkowo systemu UPSów i agregatów prądotwórczych. Niezbędne jest też połączenie do sieci telekomunikacyjnych i internetowych kilku dostawców. Zapewnienie optymalnych warunków pracy serwerów wymaga od działu logistyki zapewnienia wysokiej jakości wyposażenia w odpowiednich pomieszczeniach (wysokiej jakości podłogi i sufity technologiczne), systemu kontroli temperatury i wilgotności oraz klimatyzacji precyzyjnej, itd.

dziejzin wiedzy gwarantuje, że decyzje podejmowane będą w sposób ekonomicznie racjonalny.

Zabezpieczenie wysokiej jakości obsługi, wspomaganie komunikacji z klientem, szeroko pojęta współpraca z działami marketingu i promocji, organizacja przestrzeni biurowej oraz systemów informatycznych, to wszystko należy do zadań działu logistyki w firmie świadczącej usługi wirtualne. Logistyka jest elementem kluczowym działalności każdej firmy, jednak w przypadku przedsiębiorstw takich jak NetArt, nacisk na sprawność działania działu logistyki jest jeszcze większa.