

Anna Błażewicz

Menedżer ds. logistyki Trans-Południe Sp. z o.o.

Trans-Południe — strategia indywidualnej obsługi klienta

W ciągu ostatnich dziesięcioleci nastąpił wzrost znaczenia i złożoności zarządzania logistyką w przedsiębiorstwach produkcyjnych w Polsce. Właściwa organizacja procesów w całej sieci logistycznej jest gwarantem rynkowego sukcesu. „Paliwem” napędzającym silnik łańcucha logistycznego jest klient, który dokonując zakupu uruchamia kolejne działania, czyli produkcję tego, co zostało sprzedane, a nie jak wcześniej – sprzedawanie tego, co zostało wyprodukowane.

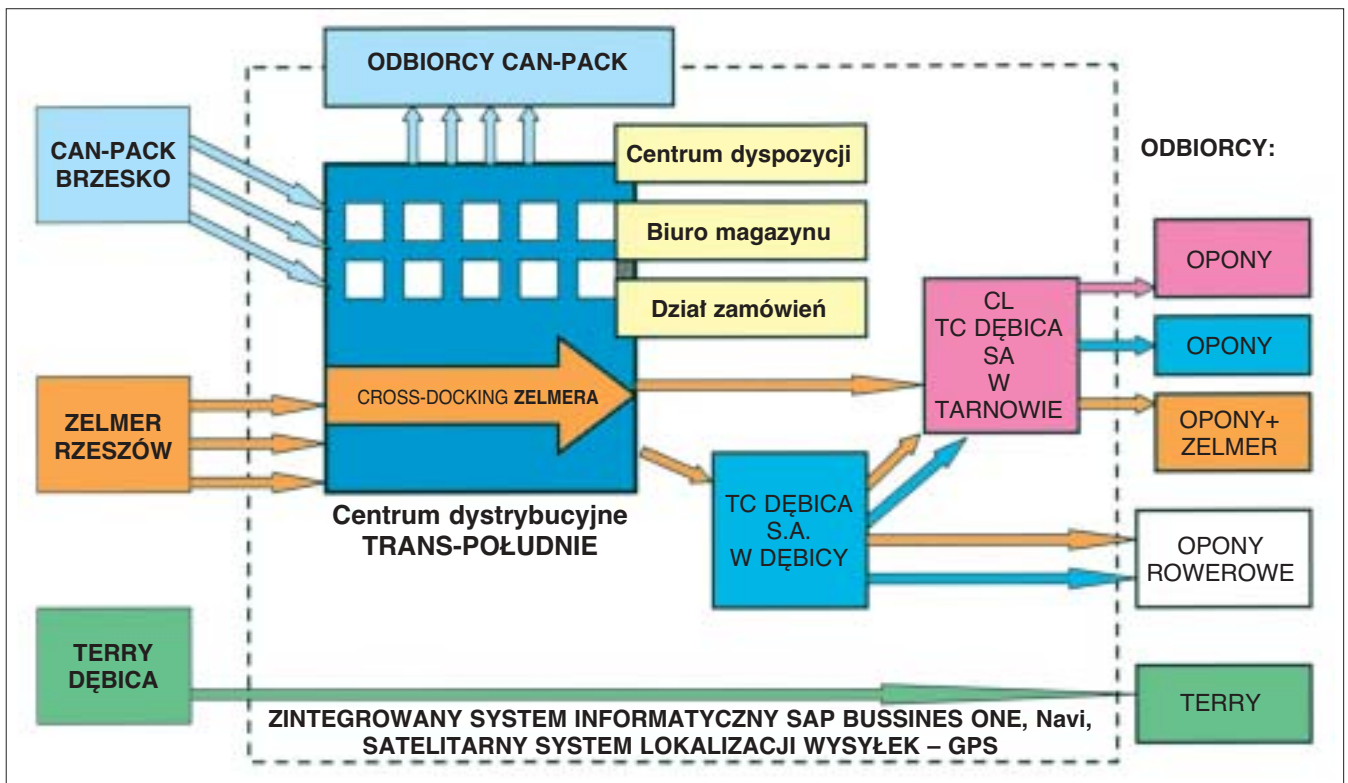
Obecnie, gdy wiele przedsiębiorstw oferuje produkty porównywalnej jakości, po zbliżonych cenach, podobnie je promując tym, co jest w stanie odróżnić ich ofertę od oferty konkurencji w sposób wyraźny i trwały, jest świetnie zorganizowana obsługa klienta. Jej poziom zależy od szeregu decyzji podejmowanych przez logistyków w sferze prognozowania popytu, zakupów, produkcji, transportu, magazynowania, a przede wszystkim od czasu. Menedżerowie

przedsiębiorstw produkcyjnych zdają sobie sprawę, że działalnością, w której oszczędności czasu mogą być najbardziej odczuwalne dla klientów, jest magazynowa i transportowa obsługa rynku. Konsekwencją jest to, iż logistyka jest najczęściej wyłączanym „na zewnątrz” obszarem funkcjonowania organizacji, dzięki czemu może ona prowadzić swoją kluczową działalność (*core activity*), dla której została powołana. Natomiast odpowiedzialność za właściwe funkcjonowanie procesów logistycznych przeszła na operatorów, specjalizujących się w obsłudze transportowej i magazynowej zakładów produkcyjnych.

Na początku lat dziewięćdziesiątych szereg przedsiębiorstw „pozbyło się” przede wszystkim działów transportowych. W wielu przypadkach polegało to na tworzeniu spółek transportowych na bazie posiadanego już potencjału. Taki też był początek działalności Trans-Południe (T-P), firmy, która powstała w roku 1993 jako spółka cywil-

na, w skład której wchodziłi indywidualni przewoźnicy świadczący usługi transportowe na rzecz TC Dębica SA, a następnie Grupy Goodyear. Z czasem dołączyli do grupy klientów T-P m.in. Huta Szkła Owens Illinois Polska SA oraz Grupa Can-Pack. Podejmowane w Trans-Południe decyzje zgodne są z koncepcją sprzedaży konsultowanej indywidualnie z klientem. Umożliwia to dostosowanie oferty usługowej do specjalnych potrzeb obsługiwanych załadowców i zamiast oferować jednolity, „zestandardyzowany” serwis, potrzeby klientów ustalane są w drodze konsultacji i analiz, by zwiększyć sprawność i efektywność ich funkcjonowania.

Warunki działania na dynamicznie rozwijającym się rynku usług logistycznych w Polsce w latach dziewięćdziesiątych skłoniły Trans-Południe do rozszerzenia wachlarza świadczonych usług o magazynowanie, które wraz z upowszechnieniem się filozofii *Just-in-Time*, partnerstwa i logistycznego łańcucha dostaw,



Schemat łączy łańcuchów przez Trans-Południe Sp. z o.o.

zaczęło odgrywać strategiczną rolę w osiągnięciu takich celów logistycznych, jak krótsze cykle realizacji zamówienia, niższy poziom zapasów, niższe koszty, a przede wszystkim lepszy poziom obsługi klienta. Usługa magazynowania dedykowana jest dla dwóch przedsiębiorstw produkcyjnych: Owens-Illinois oraz Can-Pack, których wyroby gotowe są składowane w centrach dystrybucyjnych obsługiwanych przez Trans-Południe. Magazyn nr 1, o powierzchni 6300 m² w Dębicy mieści wyroby szklane koncernu Owens-Illinois. Towary składowane w ok. 10 asortymentach na paletach w 3 warstwach. Magazyn nr 2 w Straszęcinie to obiekt wysokiego składowania o powierzchni 5 500 m², w którym wyroby Fabryki Puszek Napojowych Can-Pack z Brzeska (w 25 asortymentach) składowane są w 4 warstwach, na łączną wysokość 11 m.

Oprócz samego składowania towary podlegają czterem głównym procedurom: przyjmowania do magazynu ze środków transportu, przemieszczaniu do określonego miejsca w magazynie, skonfigurowaniu odpowiednich zestawów towarów w celu realizacji zamówień klientów oraz ładowaniu ich w celu wysyłania do klienta. Przemieszczanie jest funkcją charakterystyczną dla magazynów dystrybucyjnych, jakimi są opisywane obiekty. Sprawność wszystkich procesów zapewniona jest poprzez właściwe rozplanowanie poszczególnych stref w obiektach: strefy przyjęć, składowania, kompletowania i wydań. Dodatkowo, w magazynie w Straszęcinie stosuje się technikę *cross-dockingu* najczęściej dla wyrobów firmy Zelmer SA. Dzięki temu nie ma konieczności ich ma-

gazynowania, a większe partie wyrobów Zelmera odbierane z zakładu produkcyjnego są przenoszone bezpośrednio do strefy wydań, gdzie oczekują na dostarczenie do odbiorcy. Przykładowy schemat kompletowania ładunków przez Trans-Południe pokazuje rysunek.

Transport z zakładów produkcyjnych do centrów dystrybucyjnych, a z nich do poszczególnych odbiorców odbywa się za pośrednictwem Trans-Południe, co w znacznym stopniu ułatwia koordynację procesów logistyki dystrybucji. Jak wspomniałam wcześniej, kluczowym klientem Trans-Południe jest Firma Oponiarska Dębica SA, członek Grupy Goodyear, dla której Trans-Południe świadczy usługi dystrybucji krajowej. Jest to średnio ponad 30 wysyłek dziennie w każdą stronę Polski. Kubatury samochodów dedykowanych Firmie Oponiarskiej są różne (od 15 m³ do 120 m³), a to pozwala na łączenie wysyłek opon z innymi, nawet jeżeli są to niewielkie ładunki; np. jedna paleta przeznaczona do odległego miejsca w Polsce. Konfekcjonowaniu, ze względu na zróżnicowaną wielkość wysyłek, które w większości przypadków nie są całosamochodowe, podlegają m.in. wyroby firm Zelmer, Terry. Koniecznym zaznaczenia jest fakt, iż same wysyłki na rzecz Grupy Goodyear są łączone, gdyż w wielu przypadkach najpierw ładowane są opony rowerowe z magazynu mieszczącego się w Dębicy, a następnie ma miejsce doładunek opon z Centrum Logistycznego w Tarnowie. Dodatkowym utrudnieniem jest to, iż średnia ilość odbiorców ogumienia, do których kierowany jest jeden samochód, to 8 miejsc. Do tego należy doliczyć ewentualny rozładunek towaru Zelmera.

Firma Trans-Południe zobligowana jest do świadczenia serwisu 24-godzinnego, z czego wywiązuje się w 98%. Budowa systemu transportowego wokół centrum dystrybucyjnego w Dębicy i Straszęcinie prowadzi do centralizacji kontroli nad całym procesem dystrybucji dóbr w obrębie jednej struktury organizacyjnej – przedsiębiorstwa transportowego, jakim jest Trans-Południe i stwarza możliwości zarówno do lepszego dopasowania systemu transportowego do istniejącej infrastruktury, jak również budowy i wykorzystywania zintegrowanych komputerowych systemów informacyjnych. Centrum dystrybucyjne, obok magazynu, składa się z: 1) dwóch centrów dyspozycji, których zadaniem jest koordynacja przewozów ładunków poprzez kierowanie pracami terminalu i parku samochodowego, mieszczące się w Dębicy oraz w CL TC Dębicy SA w Tarnowie; 2) biura magazynu – koordynującego prace związane z procesami opisanymi wcześniej oraz ewidencję towarów; 3) dwóch działów zamówień – jeden ogólny w Dębicy i drugi, dedykowany Firmie Oponiarskiej, w Tarnowie.

Systemem wspomagającym zintegrowane zarządzanie centrami dystrybucyjnymi obsługiwanych przez Trans-Południe jest SAP Business One, który w połączeniu z systemem do obsługi zleceń – Navi, umożliwia koordynację przyjmowanych zleceń. Nad sprawnością funkcjonowania procesów transportowych czuwa system nawigacji satelitarnej – GPS, dostarczający informację zwrotną o tym, w jakiej fazie realizacji w danej chwili znajduje się analizowana przesyłka.