

# Paweł Fajfer

---

## Zarządzanie informacją w przesyłkach kurierskich

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 35, cz. 2, 333-339

---

2009

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

PAWEŁ FAJFER

Wyższa Szkoła Logistyki w Poznaniu

### ZARZĄDZANIE INFORMACJĄ W PRZESYŁKACH KURIERSKICH

W niniejszym artykule autor postara się znaleźć odpowiedź na pytanie jaką rolę ogrywa informacja w transferze przesyłek pomiędzy dostawcą (np. sklepem internetowym) a odbiorcą, którym może być na przykład klient zamawiający artykuł poprzez internet.

Z raportu przygotowanego przez Instytut Logistyki i Magazynowania w Poznaniu dotyczącego sklepów internetowych w Polsce<sup>1</sup> wynika, że coraz więcej transakcji odbywa się za pośrednictwem internetu (sklepy internetowe i aukcje internetowe). Zalet sklepów internetowych jest wiele. Z punktu widzenia klienta zaliczyć do nich można łatwość przeglądania dostępnego na stronie www asortymentu, relatywnie niższe ceny niż w tradycyjnych sklepach, łatwe formy płatności (np. przelewem czy kartą kredytową), a co najważniejsze, szybki czas dostarczenia zakupionego artykułu z miejsca siedziby sklepu do osoby kupującej.

Dokonując zakupu klient ma możliwość wyboru sposobu dostarczenia zakupionego artykułu. Jeszcze parę lat temu głównym dystrybutorem przesyłek była Poczta Polska. Dzisiaj często klient ma możliwość wyboru pomiędzy pocz-

---

<sup>1</sup> Więcej na temat: M. Kraska, *Sklepy internetowe w Polsce*, ILiM 2008, [http://e-fakty.pl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=5130&Itemid=77](http://e-fakty.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=5130&Itemid=77) oraz Praca zbiorowa red. M. Kraska, *Elektroniczna gospodarka w Polsce RAPORT 2006*, Biblioteka Logistyka, Poznań 2007, s.117-126.

tą a inną firmą świadczącą usługi kurierskie. Przez ten okres ceny usług obniżyły się, a termin ich realizacji skrócił się znacząco. W niejednym sklepie internetowym czas dostarczenia zakupionych towarów wynosi już 24 godziny. Jest to możliwe dzięki szybko rozwijającemu się sektorowi usług kurierskich jakimi są przesyłki ekspresowe.

Realizacjom przesyłek kurierskich należy przyrzeć się w dwojaki sposób: ze strony klienta i ze strony firmy realizującej zlecenie dostarczenia przesyłki. Oba te spojrzenia scala informacja z nimi związana. Poniżej autor postara się wskazać relacje pomiędzy informacją o przesyłce a jej rzeczywistym przemieszczaniem.

W sklepie internetowym, po dokonaniu zakupu przez klienta przygotowana zostaje paczka, która zostanie wysłana do klienta. W zależności od odległości jaką dzieli pomiędzy siedzibą sklepu, a miejscem przesłania przesyłki, istnieje kilka form jej nadania. Najpopularniejszą, dla przesyłek realizowanych w kraju jest zamówienie kuriera<sup>2</sup>. Polega ono na zalogowaniu się na stronie www firmy kurierskiej, wybraniu zleceniodawcy (jeśli jest inny niż podmiot zalogowany) i wprowadzeniu danych odbiorcy przesyłki. Określa się następnie kto pokrywa koszty związane z realizacją usługi i podaje się wagę i gabaryty przesyłki oraz jej zawartość. Kolejnym krokiem jest wybranie usługi oraz czasu, którym ma przybyć kurier.

Dla przesyłek zagranicznych firmy kurierskie przygotowały aplikacje pomagające przygotować listy przewozowe, dokumenty celne i inne, umożliwiające przygotowanie paczek do wysyłki.

Każda przesyłka nadawana przez klienta zostaje zaopatrzona numerem referencyjnym, który ma swoje odzwierciedlenie w postaci kodu kreskowego. Dzięki temu odczytując kod kreskowy, w dowolnym miejscu przeładunkowym, będzie on integrował informacje dotyczące zleceniodawcy i informacje dotyczące odbiorcy przesyłki. We wszystkich rodzajach wysyłek zleceniodawca ma możliwość śledzenia przesyłki w czasie rzeczywistym.

Klient sklepu internetowego, po dokonaniu zakupu otrzymuje informację o nadaniu przez sklep przesyłki wraz numerem jej nadania (numer referencyjny), dzięki któremu może na stronie www firmy kurierskiej śledzić położenie (status) zakupionego towaru. Informacje te mogą dotyczyć tego czy paczka jest w danej chwili w magazynie lub sortowni, bądź też zawierać informacje o

---

<sup>2</sup> Np. w DHL Express Poland <http://www.dhl.com.pl/publish/pl/pl.high.html>.

przewożeniu jej pomiędzy regionalnymi oddziałami firmy. Niektóre firmy podają również orientacyjną datę dostarczenia przesyłki i czas przybycia kuriera pod drzwi klienta.

Szczegółowe opisanie informacji, do których ma dostęp zleceniodawca jak i odbiorca usługi kurierskiej ma ściśle powiązanie z procesami zachodzącymi w firmie realizującej tę usługę. Poniżej autor opisał realizację przesyłki przez firmę kurierską.

Istotnym momentem jest nadanie przesyłki. Informacje o zleceniodawcy i odbiorcy wprowadzane są do systemu informatycznego. Jak już wspomniano wyżej możliwe jest wprowadzenie tych danych przez klienta – zleceniodawcę za pośrednictwem internetu. Potwierdzając wysłane informacje o paczce rozpoczyna się proces przesyłki. Wprowadzenie informacji o paczce związane jest z wygenerowaniem numeru referencyjnego (nadania) dla przesyłki. Od tej chwili system informatyczny na podstawie tego numeru będzie w stanie wskazać zarówno miejsce nadania jak i podmiot zlecający przesyłkę oraz cel realizowanej przesyłki (odbiorcę i jego adres).

System informatyczny, który będzie śledził ruchy wprowadzonych do niego zleceń musi być odpowiednio zdefiniowany. Zadaniem właściciela tego systemu jest precyzyjne określenie jakie funkcje mają być nadzorowane system IT. Spójność danych pomiędzy oddziałami również ma znaczenie. Przesyłka nadana w jednym oddziale firmy musi być rozpoznawalna w drugim oddziale. Stworzenie odpowiedniego narzędzia informatycznego, które zapewni wymagania firmy kurierskiej, wymaga od producenta systemu dużego wkładu pracy.

Wygenerowany przez system informatyczny numer referencyjny, dla przyspieszenia realizacji operacji, przedstawiony jest w postaci kodu kreskowego. Numer ten będzie wielokrotnie wykorzystywany, a dzięki jego formie, nie będzie potrzeby wprowadzania go do systemu ręcznie, co wyeliminuje prawdopodobieństwo wystąpienia błędów przy jego wprowadzaniu do systemu informatycznego.

Kurierzy zbierają u klientów przesyłki, które trafiają do sortowni. Tu są dzielone i po sortowaniu rozsyłane dalej. W zależności od firmy i ilości posiadanych oddziałów, liczba przesyłek może być różna – jest uzależniona od ilości regionów, z których spływają przesyłki. W sortowni, przesyłki trafiają na taśmociąg, gdzie zostają rozpoznane za pomocą skanera (szczytanie kodu kreskowego). Zeskanowany kod pozwala systemowi odnaleźć w bazie informacje

o paczce i w jaki region powinna ona trafić. Na tej podstawie każda zeskanowana przesyłka poddana zostanie automatycznemu sortowaniu.

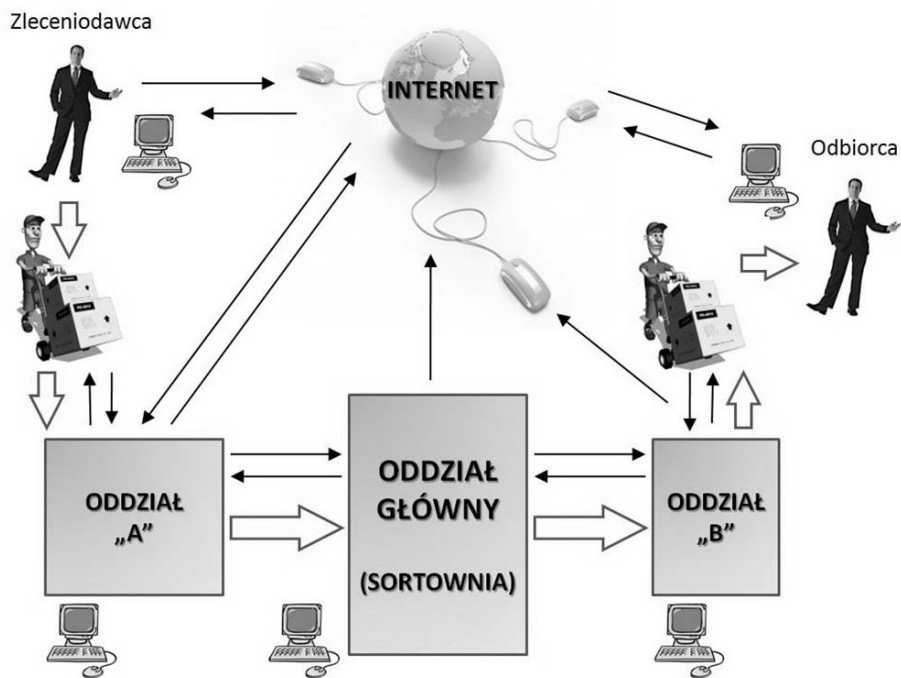
W sortowni widać kolejne powiązanie informacji – tym razem współpraca zautomatyzowanych taśmociągów i układów optycznych z systemem informatycznym. Cały układ mechaniczny jest podzielony na odpowiednie strefy, które są zdefiniowane w systemie informatycznym. Każda strefa ma przydzielone regiony do których wysyłane są przesyłki. W ten sposób za pomocą specjalnych podsystemów współpracujących pomiędzy automatyką taśmociągów a systemem informatycznym, przesyłane są specjalne zadania umożliwiające takie skierowanie przesyłek (przy wykorzystaniu skanerów), by trafiły do odpowiedniej strefy.

Gdy przesyłki trafią do odpowiedniej strefy zostają kompletowane i ładowane na środek transportu. Wszystkie operacje rejestrowane są w systemie informatycznym. W ten sposób powstaje historia przesyłanej paczki. Dzień i godzina przyjęcia do sortowni, termin kompletacji i załadunku na samochód. Wszystkie te informacje możliwe są do podglądu przez zleceniodawcę jak i odbiorcę. W momencie wprowadzenia numeru referencyjnego w odpowiednim polu na stronie internetowej firmy kurierskiej, pojawia się informacja, gdzie w danej chwili znajduje się przesyłka. Każdy kolejny ruch przesyłki, np. potwierdzenie kompletacji przesyłek wysyłanych do docelowego regionu, spowoduje zmianę statusu przesyłki w oknie na stronie www widocznej przez klienta.

Skompletowane nośniki transportowe (np. palety), w momencie załadunku na pojazd generują w systemie kolejną informację, którą jest kolejny oddział bliższy docelowemu miejscu dostarczenia przesyłki. W oddziale pojawia się informacja o planowanym przybyciu nośnika z paczkami. W ten sposób, w momencie dostarczenia palety z paczkami, osoba rozładowująca będzie wiedziała co powinno się na niej znajdować. Informacja niejako wyprzedza fizyczne dostarczenie przesyłek. Kolejne zeskanowanie paczek powoduje zaktualizowanie statusu przesyłki.

W chwili dotarcia przesyłki do najbliższego odbiorcy oddziału, paczki dzielone są na rejony. Zostają przydzielone do rozwiezienia przez kuriera. Rozpoczyna się proces doręczenia przesyłki. Po dostarczeniu przesyłki kurier potwierdza dostarczone paczki. Polega to na wprowadzeniu do systemu informacji o zamknięciu zlecenia (czyli dostarczeniu przesyłki odbiorcy). Większość firm korzysta ze specjalnych formularzy, które podpisywane są przez odbiorcę i

stanowią podstawę do zakończenia transportu przesyłki. Wprowadzenie informacji o jej dostarczeniu powoduje zmianę statusu przesyłki na zakończoną (zamkniętą). Przepływ informacji został również przedstawiony schematycznie na rysunku 1. Jasnymi strzałkami przedstawiony został ruch paczki od zleceniodawcy do odbiorcy. Ciemne strzałki przedstawiają przepływ informacji. Informacje przesyłane są pomiędzy serwerami poszczególnych oddziałów. Wszelkie ruchy zostają zapamiętane przez system informatyczny, dzięki czemu w każdej chwili, zarówno zleceniodawca jak i odbiorca może sprawdzić status przesyłki.



Rys. 1. Schemat przepływu informacji w relacji zleceniodawca-firma kurierska-odbiorca.

Coraz częściej firmy kurierskie korzystają z przenośnych terminali, dzięki którym kurierzy otrzymują informacje o zleceniach i je wysyłają w czasie rzeczywistym. Tego typu rozwiązania mają również zalety ekonomiczne. Dzięki terminalom zmniejszają się koszty utrzymania rozbudowanej infrastruktury

serwerowej, a informacje wysyłane są na terminal bezpośrednio z głównego serwera firmy.

Nadany przesyłce numer referencyjny scala wszystkie procesy związane z jego przemieszczeniem od zleceniodawcy do odbiorcy. na podstawie informacji przypisanych do tego numeru system informatyczny w pełni nadzoruje przesyłkę. Wpływa to niewątpliwie na jakość, świadczonych przez firmy kurierskie, usług. Dzięki zautomatyzowaniu najbardziej złożonego procesu, jakim jest sortowanie paczek, firmy wyeliminowały prawdopodobieństwo pomyłek i przede wszystkim skróciły czas realizacji zlecenia.

Konkludując, rynek przesyłek kurierskich ciągle się rozwija. Jest to uzależnione wieloma czynnikami. Rośnie ilość sklepów internetowych, a już istniejące poszerzają oferowany asortyment. Klienci odwiedzający te sklepy coraz chętniej korzystają z tej formy zakupów. Ilość paczek, która trafia na rynek usług kurierskich powiększa się. Firmy te, chcąc zachować swój udział w rynku, zauważają ten stan i robią wszystko by utrzymać swoich klientów.

Poczta Polska w 2006 roku otworzyła nowoczesny węzeł, a paczki do niego trafiające nadzorowane są przez system informatyczny<sup>3</sup>. Operatorzy prywatni często nie mogą konkurować z polskim gigantem w obszarze atrakcyjnych cen świadczonych usług. Szukają więc innych rozwiązań, wprowadzając na rynek nowe usługi, np. InPost<sup>4</sup>. Innymi przykładami rozwijających się firm, to UPS, która oddała w 2006 roku nowoczesne centrum dystrybucji przesyłek na lotnisku w Kolonii. Hub lotniczy w Kolonii jest pomostem łączącym Europę, USA i Azję, w którym w ciągu godziny można sortować 165 000 paczek. Firma TNT wprowadziła tańsze usługi (które wiążą się z wydłużeniem czasu realizacji), które cieszą się dużym zainteresowaniem klientów. TNT zainwestowała również nowoczesne technologie i w ramach efektywniejszego przekazywania informacji wyposaża swoich kurierów w przenośne terminale umożliwiające łączność z głównym serwerem w Wielkiej Brytanii.

Na rynku przesyłek ekspresowych można zaobserwować tendencję związaną z rozbudową oraz rozszerzeniem sieci i infrastruktury. Celem jest dalsze skracanie czasu realizacji zleceń. Przewidywany jest także dalszy rozwój usług z deklarowaną godziną dostawy.

---

<sup>3</sup> Więcej na temat: Przesyłka rejestrowana, *Logistyka a jakość*, 01/2006.

<sup>4</sup> Więcej na temat: Pozycja krajowego monopolisty a rozwój krajowego rynku przesyłek, *Logistyka a jakość*, 04/2008.

## Literatura

1. 165 tys. paczek na godzinę, Logistyka a jakość, 02/2006.
2. Elektroniczna gospodarka w Polsce RAPORT 2006, Praca zbiorowa, red. M. Kraska, Biblioteka Logistyka, Poznań 2007.
3. [http://e-fakty.pl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=5130&Itemid=77](http://e-fakty.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=5130&Itemid=77).
4. Informacja o zleceniu, Logistyka a jakość, 05/2006.
5. Jurczak M., Pomarańczowa ewolucja, Logistyka a jakość, 06/2007.
6. Jurczak M., Pozycja krajowego monopolisty a rozwój krajowego rynku przesyłek, Logistyka a jakość, 04/2008.
7. Kawa A., Rynek KEP w Polsce, Logistyka 05/2008.
8. Kraska M., Sklepy internetowe w Polsce, ILiM 2008.
9. Logistyka w Polsce RAPORT 2007, Praca zbiorowa, red. I. Fechner, G. Szyszka, Biblioteka Logistyka, Poznań 2008.
10. Przesyłka rejestrowana, Logistyka a jakość, 01/2006.

## MANAGEMENT OF INFORMATION IN EXPRESS TRANSPORT

### Summary

Information in business plays a significant role. Transmission of information in the proper place for a specified period of time improves the efficiency of the company. Fast pace of the transfer from the payer to the recipient requires an adequate management information. In this article the author presented the relationship between information items and the actual movement. They were presented from the point of view of the customer and the company pursues an order. There were presented trends in the sector of Express transport.

*Translated by Paweł Fajfer*