

E-commerce logistics: *Lessons learned & post COVID-19 preparation*

Τρίτη 5 Μαΐου 2020
(Ώρες διεξαγωγής: 17.00 – 18.30)



Διαχείριση υψηλού όγκου παραδόσεων σε κεντρικές αποθήκες supermarket για εξυπηρέτηση online & in-store παραγγελιών: Προκλήσεις και λύσεις



Χριστόδουλος Ηλιάδης
Διευθύνων Σύμβουλος, Iliadis Cargo SA



ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ ΣΕ ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΑΠΟΘΗΚΕΣ ΣΜ*

- ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟ ΚΑΝΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ

- Οι παραδόσεις σε κεντρικές αποθήκες ΣΜ απαιτούν ιδιαίτερη διαχείριση από τον μεταφορέα
- Κλείσιμο ραντεβού (time window) από την προηγούμενη τουλάχιστον ημέρα
- Απαρέγκλιτη τήρηση της ώρας άφιξης στην αποθήκη
- Normal ημέρα, 2 ώρες διαδικασία εκφόρτωσης – ολοκλήρωση παράδοσης

*ΣΜ: Σουπερμάρκετ

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΜΕΤΡΩΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΩΝ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ

- Demand + 50 % έως και + 100 %
- Έκτακτες παραγγελίες, αυθημερόν παραδόσεις, εκτός ραντεβού παραδόσεις
- Δέσμευση πόρων της εταιρίας σε παραγγελίες για ΣΜ
- Τήρηση μέτρων προστασίας οδηγών έναντι Covid-19

ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΣΜ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΟΥΝ

- Πολύ μεγάλες αναμονές
- Δυσκολία στην εκφόρτωση λόγω μη διαθέσιμου χώρου στις ράμπες παραλαβών
- Δυσκολία ολοκλήρωσης παραδόσεων λόγω φόρτου εργασίας υπαλλήλων αποθηκών

ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΟΥΝ

- Πίεση στην παραγωγή
- Έλλειψη πρώτων υλών και υλικών συσκευασίας
- Ακυρώσεις και αναβολές φορτώσεων
- Αδυναμία φόρτωσης τόσων παραγγελιών την ίδια ημέρα
- Εξοπλισμός, υποδομή και προσωπικό σχεδιασμένα για normal όγκους
- Πίεση, λάθη και τεντωμένα νεύρα

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

- Ανάκληση αδειών εργαζομένων
- Διεύρυνση ωραρίου λειτουργίας αποθήκης
- Προσεκτικός σχεδιασμός δρομολογίων και κλείσιμο ραντεβού
- Συνεχή παρακολούθηση εξέλιξης παραδόσεων μέσω της τηλεματικής. Άμεσες διορθωτικές ενέργειες.
- Προτεραιότητα σε ευπαθή προϊόντα και τρόφιμα

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

- Καλή συνεργασία με τα αρμόδια τμήματα αποθηκών ΣΜ
- Συνεχής επικοινωνία με πελάτες, ταξινόμηση/οργάνωση προτεραιοτήτων
- Προτεραιότητα εξυπηρέτησης μακροχρόνιων πελατών. Όχι καιροσκοπισμός.
- Bonus σε οδηγούς και υπαλλήλους της εταιρίας

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

- Οι παραδόσεις κύλησαν ομαλά
- Υψηλός βαθμός ικανοποίησης των πελατών
- Πολύ ευχαριστημένοι από την συνεργασία των υπαλλήλων και των οδηγών μας

ΕΠΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΑ

- Κάμψη της ζήτησης και στα ΣΜ
- Αν και εφόσον ανοίξει τον Ιούλιο ο τουρισμός, νέο διάστημα αυξημένη ζήτησης ιδιαίτερα προς τα νησιά
- Προσεκτικός σχεδιασμός θερινών αδειών προσωπικού
- Μοίρασμα δρομολογίων δίκαια στα συνεργαζόμενα ΔΧ στην περίοδο χαμηλής ζήτησης.

ΕΠΟΜΕΝΗ ΗΜΕΡΑ

- Οχύρωση εταιρίας με διασφάλιση ρευστότητας
- Στήριξη του προσωπικού μας – διατήρηση θέσεων εργασίας
- Ελπίδα για πρόσκαιρη ύφεση και μικρότερη των προβλέψεων
- Στάση αναμονής αλλά και αναζήτηση νέων συνεργιών – ευκαιριών