

Raport z badania ankietowego

Wspólny Manifest Logistyki 2020



O BADANIU

Akcja Twój Manifest Logistyki to badanie opinii będące częścią szerszego projektu Logistyka 2020 prowadzonego przez firmę ROHLIG SUUS Logistics – jednego z największych kompleksowych operatorów logistycznych na rynku TSL (więcej informacji na www.logistyka2020.pl).

Anonimowe badanie zostało przeprowadzone wśród menadżerów firm zarządzających logistyką kontraktową i łańcuchami dostaw oraz pozostałych osób decyzyjnych i korzystających z usług logistyki kontraktowej.

Ankieta miała charakter otwarty, co oznacza, że każdy z menadżerów mógł dobrowolnie i z własnej inicjatywy uczestniczyć w badaniu i wypełnić ankietę online.

Akcja trwała od 28 czerwca do października 2012 roku.

Patronat medialny nad projektem objęli:



Rozwój logistyki kontraktowej jako jednego z najbardziej zaawansowanych produktów logistycznych jest wyzwaniem zarówno dla operatorów, jak i klientów.

Badanie miało na celu:

- ogólną ocenę dotychczasowej współpracy z operatorami w logistyce kontraktowej,
- poznanie nastrojów klientów, ich potrzeb i oczekiwań odnośnie współpracy z operatorem w logistyce kontraktowej w przyszłości.

Poniżej prezentujemy zbiorcze wyniki badania opracowane na podstawie 115 ankiet.

KTO WZIAŁ UDZIAŁ W BADANIU?

Stanowisko

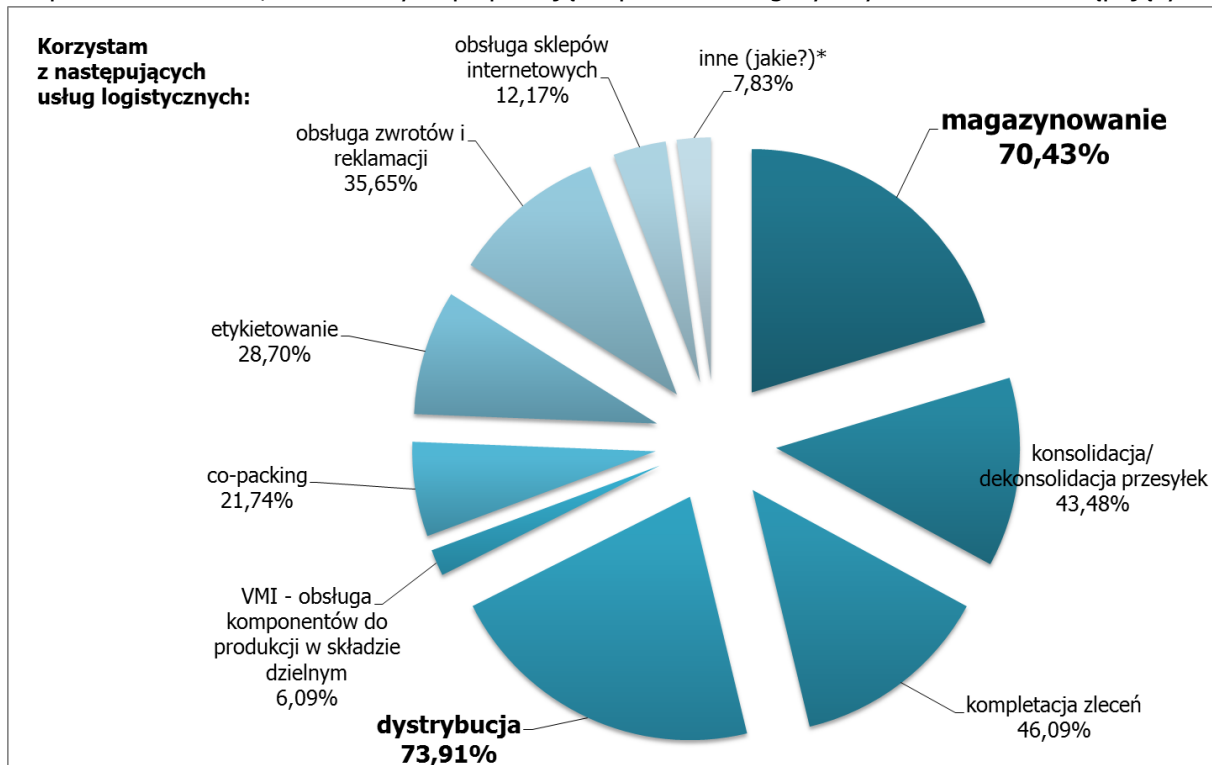
Badanie było skierowane do menadżerów zarządzających logistyką kontraktową i łańcuchami dostaw oraz pozostałych osób decyzyjnych i korzystających z usług logistyki kontraktowej.

W badaniu udział wzięły osoby pracujące na następujących stanowiskach:

Stanowisko	%	Liczba
Członek Zarządu	15,65%	18
Dyrektor ds. Logistyki / Zarządzania Łańcuchem Dostaw	15,65%	18
Kierownik ds. Logistyki / Zarządzania Łańcuchem Dostaw	33,91%	39
inne (prezes, właściciel, specjalista)	34,78%	40

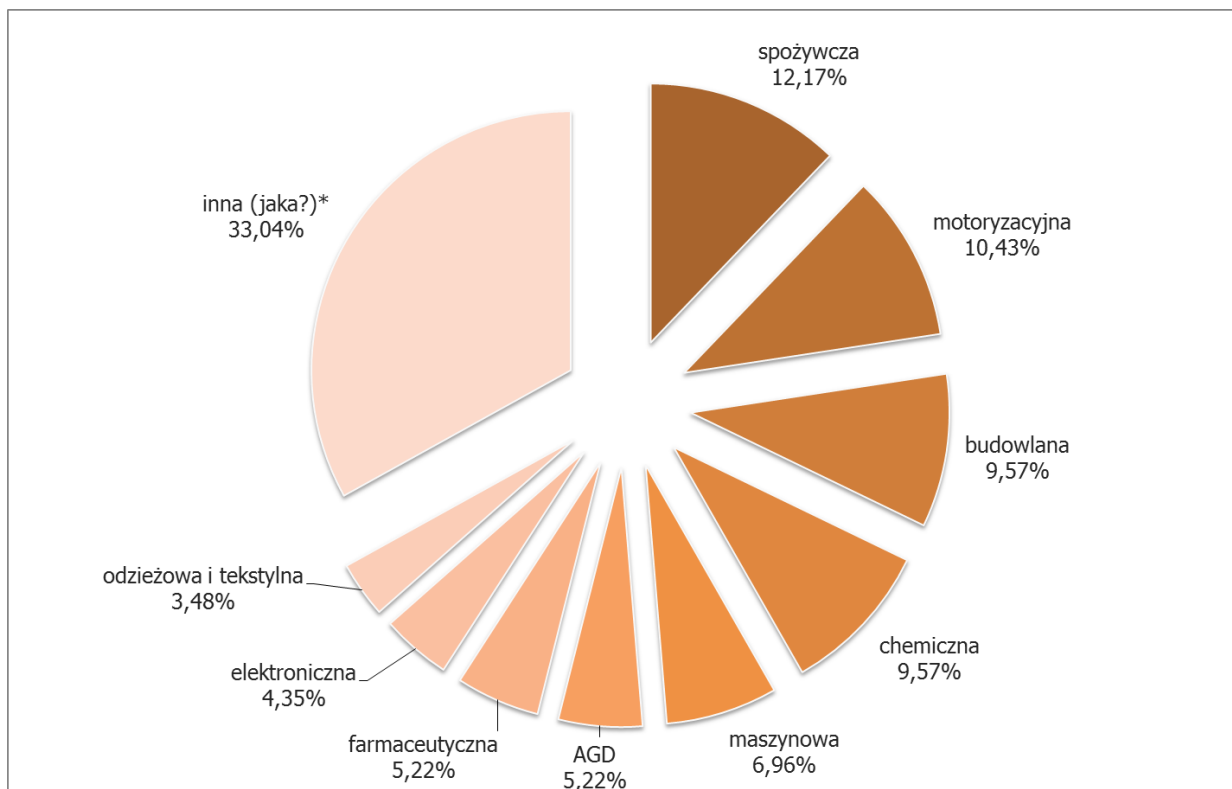
Usługi

Respondenci wskazali, że ich firmy współpracują z operatorem logistycznym w zakresie następujących usług:



Branża

W badaniu udział wzięli przedstawiciele różnych branż. Na podstawie wyników można zaryzykować twierdzenie, że logistyka kontraktowa jest domeną kilku głównych branż będących jednocześnie głównymi sektorami produkcji. Pomimo tego należy zwrócić uwagę na wynik 33,04% w rubryce Branża: Inna, który wskazuje na to, że logistyka kontraktowa ma również zastosowanie w wielu innych branżach. Wyznacznikiem jest tu bardziej charakter i zaawansowanie operacji oraz procesów logistycznych, aniżeli sam produkt.



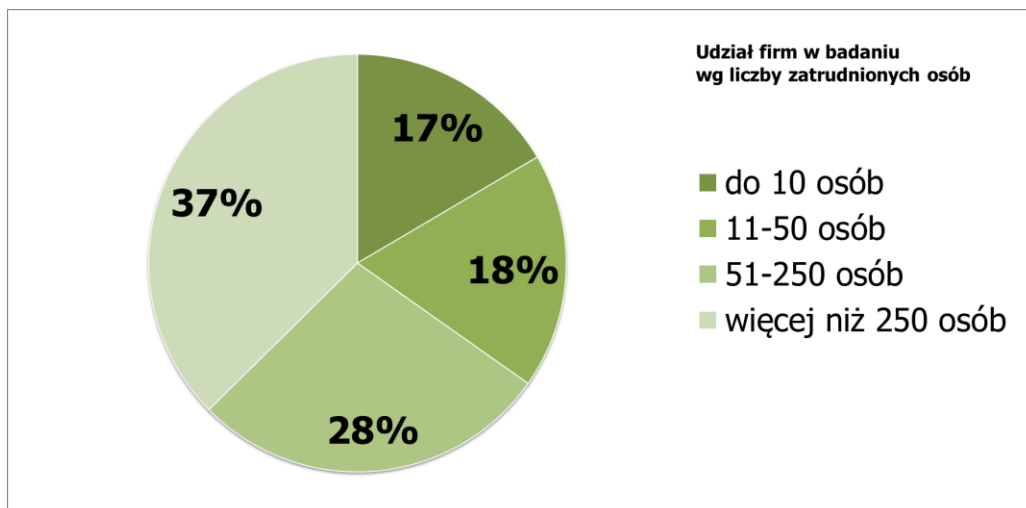
* Inne branże to:

Reklamowa, meblowa, kosmetyczna, opakowaniowa, maszynowa, telekomunikacyjna, surowce dla hutnictwa i galwanotechniki, wyroby ze stali, akcesoria, tworzywa sztuczne, IT i inne.

Wielkość firmy według liczby zatrudnionych osób

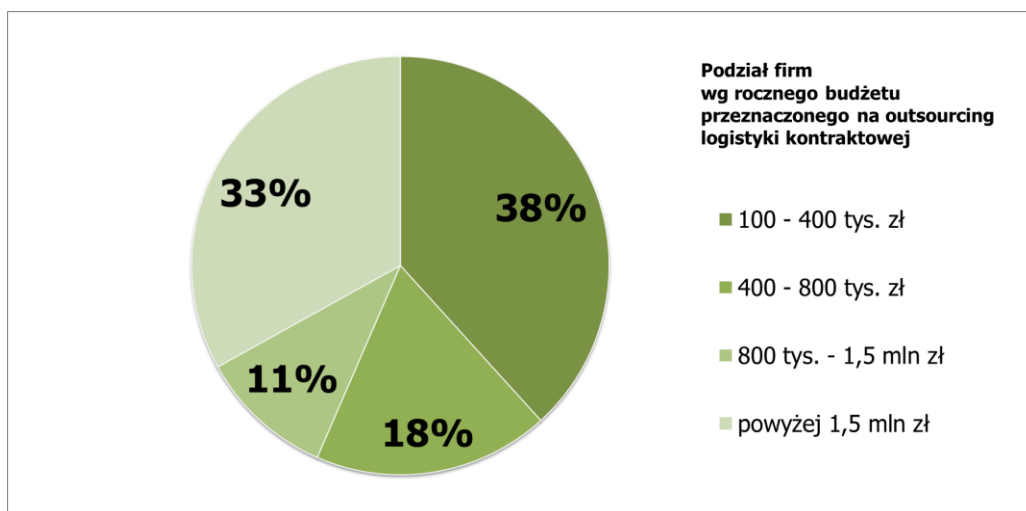
Respondenci stanowili przekrój firm małych, średnich i dużych. Statystycznie im większa firma, tym częściej korzysta z usług logistyki kontraktowej. Jednak małe firmy (do 10 oraz od 11 do 50 zatrudnionych) również nierzadko korzystają z tego typu usług.

Największe firmy biorące udział w badaniu najczęściej reprezentowały branżę spożywczą, elektroniczną, AGD, motoryzacyjną, budowlaną i chemiczną. Respondenci z najmniejszych firm najczęściej odpowiadali Branża – inna, taka jak kosmetyczna, odzieżowa i tekstylna, reklamowa.



Roczny budżet przeznaczony na usługi logistyki kontraktowej:

Respondenci wybierali jedną z 4 grup według budżetu przeznaczonego przez ich firmy na outsourcing usług logistycznych. Charakterystyczne jest, że trzecią co do wielkości grupę z budżetem 800 tys. – 1,5 mln reprezentowało najmniej firm. Przyczyny tej dysproporcji wyjaśniamy w dalszej części raportu.



KTO I JAK KORZYSTA Z LOGISTYKI KONTRAKTOWEJ ?

Magazynowanie versus pozostałe usługi uzupełniające kompleksową logistykę kontraktową

Dość naturalny jest fakt, że aż **70%** ankietowanych spośród firm outsoursujących usługi magazynowe wskazało, że **powierza operatorowi także dystrybucję towarów**, a ponad połowa korzysta z **konsolidacji i dekonsolidacji** przesyłek oraz **kompletacji** zleceń. Dla 43% istotna jest obsługa reklamacji i zleceń. Popularnością cieszą się także **usługi dodane** – korzysta z nich ok. 1/3 firm.

Korzystam z następujących usług logistycznych:	%	Liczba
magazynowanie	100,00%	81
dystrybucja	70,37%	57
kompletacja zleceń	59,26%	48
konsolidacja/dekonsolidacja przesyłek	55,56%	45
obsługa zwrotów i reklamacji	43,21%	35
etykietowanie	37,04%	30
co-packing	28,40%	23
obsługa sklepów internetowych	16,05%	13
VMI - obsługa komponentów do produkcji w składzie celnym	8,64%	7
inne (jakie?)*	7,41%	6

Korzystanie z usług logistycznych w zależności od wielkości firmy

Małe firmy częściej decydują się na outsourcing usług logistycznych niż firmy średnie. W badaniu wzięło udział 19 reprezentantów mikrofirm, 21 małych firm i 32 średnich. Z usługi magazynowania korzysta ok. 75% mniejszych firm (15 mikro i 16 małych), gdy tymczasem średnich firm zaledwie 60% (19).

Korzystam z następujących usług logistycznych:	Wielkość firmy:				Razem
	do 10 osób	11-50 osób	51-250 osób	więcej niż 250 osób	
magazynowanie	15	16	19	31	81
konsolidacja/dekonsolidacja przesyłek	9	10	13	18	50
kompletacja zleceń	10	12	12	19	53
dystrybucja	13	16	24	32	85
VMI - obsługa komponentów do produkcji w składzie dzielnym	1	1	2	3	7
co-packing	4	4	8	9	25
etykietowanie	5	5	12	11	33
obsługa zwrotów i reklamacji	7	6	10	18	41
obsługa sklepów internetowych	4	2	4	4	14
inne (jakie?)	0	2	2	5	9
Razem	19	21	32	43	115

Większa skłonność mniejszych firm do outsourcingu usług wynika prawdopodobnie z uwagi na fakt, że w przypadku niewielkiej, kilku czy kilkudziesięcioosobowej, działalności inwestowanie we własną infrastrukturę magazynową, tworzenie wewnętrznego działu logistyki, utrzymywanie zasobów potrzebnych do jej obsługi oraz ponoszenie kosztów stałych jest mało racjonalne biznesowo i kosztowne w stosunku do nakładów potrzebnych do utrzymywania pozostałej części działalności.

Przypuszczalnie średnie firmy (50-250 osób) ten etap rozwoju mają już za sobą, a przypadał on prawdopodobnie na okres funkcjonowania w znacząco odmiennych warunkach rynkowych, w których outsourcing logistyki kontraktowej nie był tak powszechny i istotny dla zachowania konkurencyjności oferty i pozycji firmy na rynku. Z tego powodu **średnie firmy wciąż stosunkowo często posiadają wewnętrzny dział logistyki i własną infrastrukturę**, którą nierzadko postrzegają jako wartość i taki model funkcjonowania logistyki są zdecydowane kontynuować, nawet jeśli utrzymywanie własnych zasobów blokuje efektywny rozwój biznesu podstawowego. Jednocześnie warto zauważyć, że outsourcing usług logistycznych jest naturalnym procesem w przypadku bardzo dużych firm, które najliczniej decydują się na zlecenie tych usług na zewnątrz organizacji. Fakt ten rodzi pytanie, czy przypadkiem opóźnianie decyzji o outsourcingu logistyki kontraktowej nie spowalnia rozwoju i wzrostu pozycji firmy na rynku.

Korzystam z następujących usług logistycznych:	Roczny budżet przeznaczony w mojej firmie na usługi logistyki kontraktowej:				Razem
	100 - 400 tys. zł	400 - 800 tys. zł	800 tys. - 1,5 mln zł	powyżej 1,5 mln zł	
magazynowanie	28	15	8	30	81
konsolidacja/dekonsolidacja przesyłek	22	5	5	18	50
kompletacja zleceń	23	8	5	17	53
dystrybucja	33	13	7	32	85
VMI - obsługa komponentów do produkcji w składzie dzielnym	3	1	1	2	7
co-packing	9	3	3	10	25
etykietowanie	10	6	4	13	33
obsługa zwrotów i reklamacji	14	8	4	15	41
obsługa sklepów internetowych	5	5	2	2	14
inne (jakie?)	2	1	1	5	9
Razem	44	21	12	38	115

DŁUGOŚĆ WSPÓŁPRACY I LOJALNOŚĆ WOBEC OPERATORA

Długość i częstość podejmowania decyzji o outsourcingu logistyki kontraktowej

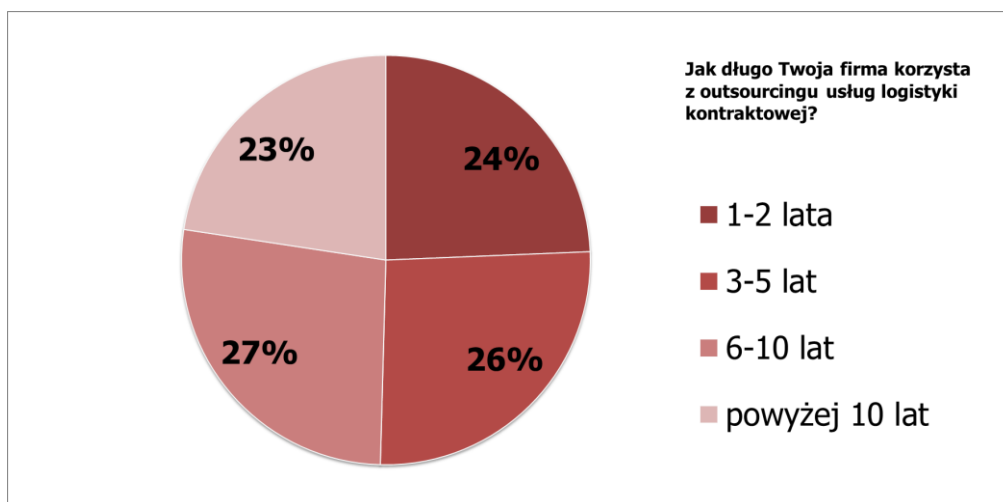
Na podstawie wyników obserwujemy przyspieszenie jeśli chodzi o liczbę firm decydujących się co roku na outsourcing logistyki kontraktowej.

Przez 10 ostatnich lat liczba takich firm **wzrosła 4,5-krotnie**.

Natomiast tylko w ciągu ostatnich **5 lat liczba firm wzrosła o 100%**, z czego **połowa tego wzrostu przypada na ostatnie 2 lata**.

Warto zauważyć, że kryzys przypadający na lata 2008-2009 nie wpłynął widocznie w negatywny sposób na zmianę tego trendu, a być może nawet był pozytywnym bodźcem do outsourcingu i tym samym ograniczania kosztów stałych.

W długim okresie trend outsourcingu usług logistycznych **jest rosnący i przyspiesza**.



Długość współpracy a wielkość firmy i poziomu budżetu na outsourcing

Badanie potwierdziło naturalną tendencję, że **im większa firma, tym dłużej korzysta** z outsourcingu usług logistycznych.

W ciągu 2 ostatnich lat największy udział w podjęciu decyzji o outsourcingu usług miały firmy średnie (51-250 pracowników) i duże pod względem wielkości zatrudnienia. Pamiętając, że firmy średnie w porównaniu do małych i dużych rzadziej korzystają z outsourcingu usług logistycznych, nasuwa się wniosek, iż firmy te coraz częściej zauważają korzyści biznesowe ze zlecenia obsługi logistyki na zewnątrz. Jeśli trend się utrzyma, w przyszłości będą one równie często outsourcowały logistykę co firmy małe i duże.

Jak długo Twoja firma korzysta z usług logistyki kontraktowej?	Wielkość firmy:				Razem
	do 10 osób	11-50 osób	51-250 osób	więcej niż 250 osób	
1-2 lata	6	3	9	10	28
3-5 lat	6	5	11	8	30
6-10 lat	4	10	5	12	31
powyżej 10 lat	3	3	7	13	26
Razem	19	21	32	43	115

Jednak pod względem wielkości budżetu spośród 28 firm, które zdecydowały się na outsourcing w ciągu ostatnich 2 lat:

- aż 13 przeznaczyło na to budżet od 100-400 tys. zł,
- 9 z nich 400-800 tys. zł,
- 3 firmy budżet wielkości 800 tys.-1,5 mln zł,
- 3 firmy powyżej 1,5 mln zł.

Jak długo Twoja firma korzysta z usług logistyki kontraktowej?	Roczny budżet przeznaczony w mojej firmie na usługi logistyki kontraktowej:				Razem
	100 - 400 tys. zł	400 - 800 tys. zł	800 tys. - 1,5 mln zł	powyżej 1,5 mln zł	
1-2 lata	13	9	3	3	28
3-5 lat	9	8	3	10	30
6-10 lat	15	1	3	12	31
powyżej 10 lat	7	3	3	13	26
Razem	44	21	12	38	115

To oznacza, że **wielkość firmy niekoniecznie idzie w parze z wielkością budżetu** przeznaczonego na outsourcing usług logistycznych. Średniej wielkości firmy, które zwykle dysponują pewną infrastrukturą logistyczną, prawdopodobnie na początek decydują się na outsourcing częściowy lub taki, który wprowadzany jest stopniowo.

Wielkość firmy a lojalność wobec operatora

Według wyników badania ogólnie przyjęte założenie, że im większa firma tym rzadziej decyduje się na zmianę dostawcy usług, okazuje się mitem. Duże firmy, zarówno pod względem zatrudnienia, jak i o największych budżetach, w ciągu ostatnich 2 lat zmieniały operatora logistycznego równie często jak firmy małe, pomimo ogólnie przyjętej tezy, że zwykle firmom takim zdecydowanie trudniej zmienić operatora z uwagi na zaawansowanie procesów logistycznych, połączenie systemów elektronicznej wymiany danych, itp.

Jak długo współpracujesz z obecnym operatorem?	Roczny budżet przeznaczony w mojej firmie na usługi logistyki kontraktowej:				Razem
	100 - 400 tys. zł	400 - 800 tys. zł	800 tys. - 1,5 mln zł	powyżej 1,5 mln zł	
1-2 lata	21	10	5	15	51
3-4 lata	11	8	2	8	29
5-6 lat	6	3	4	7	20
7-10 lat	5	0	1	4	10
powyżej 10 lat	1	0	0	4	5
Razem	44	21	12	38	115

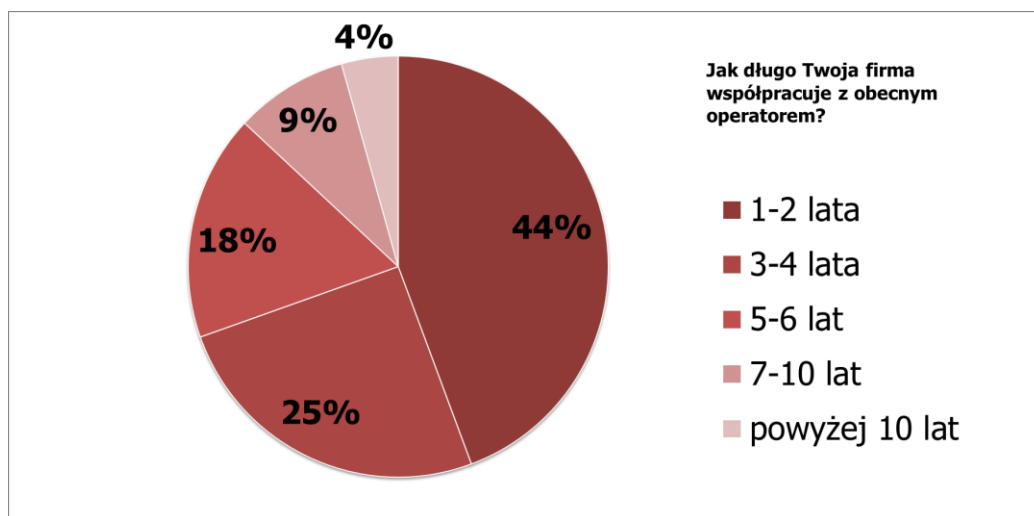
Jak długo współpracujesz z obecnym operatorem?	Wielkość firmy:				Razem
	do 10 osób	11-50 osób	51-250 osób	więcej niż 250 osób	
1-2 lata	9	5	14	23	51
3-4 lata	9	5	7	8	29
5-6 lat	1	8	7	4	20
7-10 lat	0	3	4	3	10
powyżej 10 lat	0	0	0	5	5
Razem	19	21	32	43	115

Długość współpracy a lojalność wobec operatora

Spośród ankietowanych aż 44% firmy w ciągu 2 ostatnich lat rozpoczęło współpracę z nową firmą logistyczną.

Jednocześnie niewiele ponad połowa z nich w tym okresie w ogóle rozpoczęła korzystanie z outsourcingu usług logistycznych. Ostatnią grupę tworzą firmy, które w ciągu ostatnich dwóch lat zmieniły operatora.

Po porównaniu danych okazuje się, że **w ciągu 2 ostatnich lat co 3 firma korzystająca wcześniej z outsourcingu usług zmieniła operatora logistycznego.**



KLUCZOWE WARUNKI EFEKTYWNOŚCI, CZYNNIKI WYBORU I SATYSFAKCJI ZE WSPÓŁPRACY Z OPERATOREM

Kluczowe warunki efektywności współpracy

Uszereguj warunki jakie powinien zapewnić operator, aby współpraca była maksymalnie efektywna, zaczynając od najważniejszych:								
Odpowiedź / Pozycja	1	2	3	4	5	6	7	Średnia pozycja
Sprawność operacyjna (terminowość, kompletność zleceń itp.)	57,39%	21,74%	7,83%	3,48%	5,22%	1,74%	2,61%	1.93
Kreatywne rozwiązania zamiast wtłaczania w sztywne schematy	11,30%	18,26%	14,78%	26,96%	14,78%	9,57%	4,35%	3.62
Błyskawiczny proces decyzyjny	8,70%	18,26%	29,57%	12,17%	11,30%	11,30%	8,70%	3.68
Bezpośrednia komunikacja ekspertem i doradcą	8,70%	12,17%	17,39%	17,39%	14,78%	15,65%	13,91%	4.2
Szybkie nabywanie kompetencji i adaptacja do potrzeb	2,61%	10,43%	11,30%	22,61%	22,61%	17,39%	13,04%	4.57
Nowoczesny system WMS, który idealnie odzwierciedla i optymalizuje Twoje procesy logistyczne	5,22%	11,30%	10,43%	7,83%	20,00%	26,09%	19,13%	4.81
Globalne możliwości działania	6,09%	7,83%	8,70%	9,57%	11,30%	18,26%	38,26%	5.2

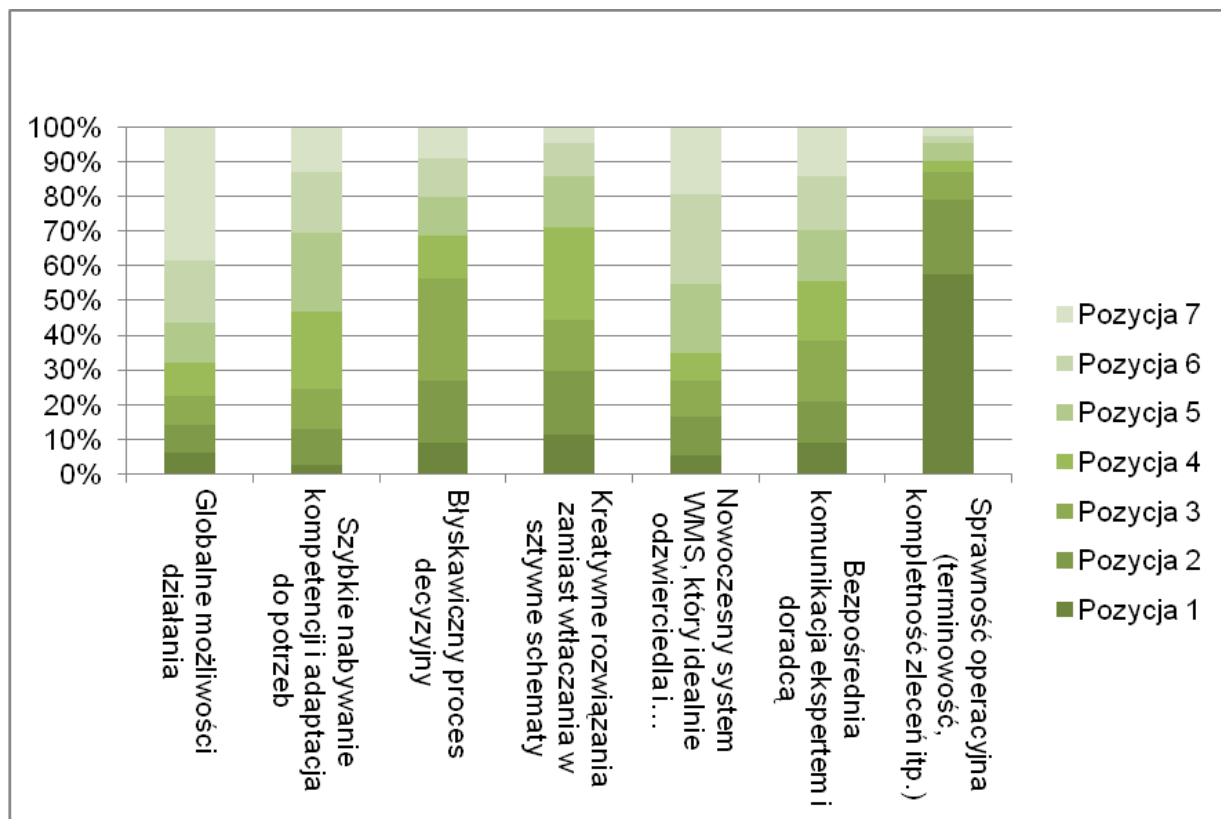
Zdecydowanie i niezmiennie najbardziej istotnym czynnikiem pozostaje jakość usług, którą operator musi mieć na najwyższym poziomie, jeśli chce, aby współpraca była dobrze oceniana przez klienta.

Kolejną grupę czynników stanowią kreatywne rozwiązania oraz szybki proces decyzyjny, co jest odpowiedzią na potrzebę szybkiego reagowania w warunkach zmienności i niskiej przewidywalności współczesnych rynków, kiedy to elastyczność, zwinność, szybka reakcja na zmiany oraz zdolność do szybkiej

reorganizacji procesów przez operatora jest warunkiem zbudowania przewagi konkurencyjnej klienta, a nierzadko nawet przetrwania na rynku pełnym wyzwań.

Komunikacja bezpośrednia wg ankietowanych nie ma tak dużego znaczenia dla wrażenia posiadania efektywnej współpracy, ale warto zauważyć, że równolegle zła komunikacja staje się jednym z głównych powodów rezygnacji z usług (o tym w dalszej części badania).

WMS rzadko kiedy jest postrzegany wśród najbardziej istotnych warunków efektywnej współpracy, ale jednocześnie jak wynika z kolejnych pytań, jest najbardziej pożądanym elementem w przypadku, gdy respondent jest pytany o to, czego najbardziej mu brakuje w obecnej współpracy z operatorem.



Pozostałe kluczowe warunki satysfakcjonującej współpracy wskazywane w pytaniu otwartym jako bardzo ważne, **to cena oraz elastyczność**, przy czym elastyczność jest przez respondentów rozumiana jako szybkość reakcji na trudne i awaryjne sytuacje oraz możliwość realizacji niestandardowych zleceń.

Tak więc podstawowym warunkiem efektywnej współpracy jest cena i jakość, które są jednocześnie najłatwiej porównywalnym i mierzalnym kryterium. Jakościowe wskaźniki współpracy (KPIs) są łatwe do zweryfikowania i jednoznaczne w ocenie.

Kreatywność liczy się w idealnej i efektywnej współpracy bardziej niż komunikacja czy rozwiązania informatyczne, co zdaje się potwierdzać kierunek zmian na rynku w stronę rozwoju kompetencji miękkich, w przeciwieństwie do sztywnego trzymania się schematów we współpracy.

Z drugiej strony nieliczni ankietowani uznali komunikację i system WMS za ważne. Te czynniki są jednak z punktu widzenia operatora warunkami wstępnymi i koniecznymi, by zapewnić serwis wysokiej jakości stanowiący główny element satysfakcji ze współpracy.

Co zadecydowało o wyborze obecnego operatora – pytanie otwarte

W pytaniu otwartym najczęściej wskazywane przez klientów czynniki podjęcia współpracy z obecnym operatorem to **cena i jakość**, które w sumie stanowiły 60% wszystkich odpowiedzi. Trzecia co do wielkości grupa opierała swój wybór także na **kompleksowości usług**, ale wpływ tej cechy na wybór zdecydowanie odbiegał poziomem od powyższych dwóch – wybrało go bowiem jedynie 11% odpowiadających.

Kluczowe czynniki zerwania współpracy

Podobnie jak przy wyborze operatora, głównymi powodami zerwania współpracy była **cena i jakość**, a dokładnie: **nieterminowość, błędy w realizacji zleceń, uszkodzenia i braki**. Co ciekawe, szybka decyzyjność wskazywana często jako warunek efektywnej współpracy z operatorem, rzadko kiedy była przyczyną jej zerwania.

Z kolei **komunikacja**, rzadko wskazywana jako istotny warunek efektywnej współpracy, **jest jednym z głównych powodów niezadowolenia i rezygnacji** i była prawie tak często wskazywana jak jakość i cena.

Zdarzyło mi się zakończyć współpracę z operatorem logistycznym z uwagi na:	%	Liczba
zbyt wysokie stawki	51,30%	59
nieterminowość	50,43%	58
błędy w realizacji zleceń	43,48%	50
złą komunikację i obsługę klienta	40,87%	47
wysoki współczynnik uszkodzeń, braków	26,96%	31
brak aktywnego podejścia do moich wymagań	26,96%	31
długi proces decyzyjny	22,61%	26
niewystarczające rozwiązania IT	14,78%	17
problem w nabywaniu nowych kompetencji	9,57%	11
nie zdarzyło mi się	16,52%	19
inne	4,35%	5

Najbardziej wrażliwe na jakość usług są największe firmy, w mniejszych firmach najczęściej zrezygnowano z usług z powodu ceny.

Zdarzyło mi się zakończyć współpracę z operatorem logistycznym z uwagi na:	Wielkość firmy:				Razem
	do 10 osób	11-50 osób	51-250 osób	więcej niż 250 osób	
błędy w realizacji zleceń	9	7	12	22	50
wysoki współczynnik uszkodzeń, braków	5	6	9	11	31
nieterminowość	9	10	19	20	58
zbyt wysokie stawki	11	12	18	18	59
niewystarczające rozwiązania IT	1	5	6	5	17
złą komunikację i obsługę klienta	10	7	13	17	47
problem w nabywaniu nowych kompetencji	0	3	4	4	11
brak aktywnego podejścia do moich wymagań	3	3	12	13	31
długi proces decyzyjny	6	3	7	10	26
nie zdarzyło mi się	3	3	6	7	19
inne - jakie?	1	1	1	2	5
Razem	19	21	32	43	115

Spełnienie oczekiwań klienta przez obecnego operatora

Najczęściej spełnianymi przez operatorów oczekiwaniami są **globalne możliwości działania, bieżąca i sprawna komunikacja oraz sprawność operacyjna**. O ile sprawność operacyjna jest najbardziej pożądaną cechą operatora, a komunikacja niemalże równie istotną, to z kolei globalne możliwości i obsługa całego łańcucha dostaw są według klientów najmniej istotne dla efektywnej współpracy. W związku z tym spełnienie tego warunku jest nadmierne wobec wymagań, choć warto zwrócić uwagę, że potencjalna kompleksowość usług buduje w oczach klienta wizerunek wiarygodnej firmy, co również nie pozostaje bez wpływu na wybór operatora.

Najbardziej deficytowym czynnikiem jest WMS i kreatywne rozwiązania, pomimo że kreatywność była wskazywana jako cecha istotnie pożądana dla uzyskania efektywnej współpracy z operatorem.

Na ile Twój obecny operator spełnia poniższe oczekiwania ? (1 oznacza sytuację najgorszą, a 10 najlepszą)

	Ma globalne możliwości działania	Szybko nabywa kompetencje i adaptuje się do potrzeb	Ma szybki proces decyzyjny	Proponuje kreatywne rozwiązania	Zapewnia nowoczesny WMS	Zapewnia bieżącą i skuteczną komunikację	Ma możliwość obsługi całego łańcucha dostaw	Jest sprawny operacyjnie (terminowość, kompletność dostaw itp.)
10	20,00%	6,96%	6,09%	6,96%	3,48%	15,65%	11,30%	10,43%
9	13,04%	12,17%	17,39%	13,04%	11,30%	19,13%	19,13%	22,61%
8	13,04%	17,39%	17,39%	12,17%	15,65%	22,61%	15,65%	26,96%
7	15,65%	18,26%	12,17%	11,30%	13,04%	13,04%	13,04%	11,30%
6	11,30%	13,91%	9,57%	13,04%	16,52%	10,43%	10,43%	13,91%
5	5,22%	12,17%	15,65%	17,39%	19,13%	8,70%	13,04%	7,83%
4	5,22%	6,09%	7,83%	6,09%	3,48%	5,22%	5,22%	2,61%
3	8,70%	7,83%	10,43%	8,70%	3,48%	3,48%	6,96%	2,61%
2	4,35%	3,48%	2,61%	5,22%	6,96%	0,87%	2,61%	0,87%
1	3,48%	1,74%	0,87%	6,09%	6,96%	0,87%	2,61%	0,87%

Pożądane zmiany we współpracy z obecnym operatorem – pytanie otwarte

Najczęściej wskazywaną odpowiedzią w pytaniu otwartym była **cena oraz jakość - 19,1%**.

Ciekawym wynikiem uzyskanym w tym pytaniu jest wskazanie **systemu IT** jako elementu do zmiany – na taką potrzebę wskazało **aż 17,4% respondentów**. Były to głównie firmy, które od wielu lat korzystają z szerokiej gamy usług logistyki kontraktowej: magazynowania, dystrybucji, VAS. Należą one do grupy firm, które dosyć często zmieniają operatora, a większość z nich dysponuje rocznym budżetem na logistykę kontraktową poniżej 400 tys. zł.

Analizując wcześniejsze odpowiedzi respondentów - WMS nie był ważnym czynnikiem wyboru obecnego operatora logistycznego, nie był także wskazany jako istotny czynnik zerwania współpracy przez większość uczestników badania. Natomiast wprowadzenie systemu tego typu jest jedną z najbardziej pożądaných zmian w trakcie współpracy. To istotny kierunek, zwłaszcza z uwagi na fakt, że sprawna obsługa i wysoka jakość jest ściśle związana z dostępem do systemu zarządzającego operacjami. Może to oznaczać, że rola WMS przy wyborze operatora logistycznego będzie w przyszłości rosła. Warto zauważyć, iż WMS i nowoczesne rozwiązania IT nie są najważniejszymi kryteriami przy wyborze operatora (patrz: Kluczowe czynniki efektywności współpracy), jednocześnie po podjęciu współpracy ważność tych elementów zdecydowanie wzrasta.

PODSUMOWANIE BADANIA

W długim okresie trend outsourcingu usług logistyki kontraktowej jest rosnący i przyspiesza. Przez 10 ostatnich lat liczba firm współpracujących z operatorami logistycznymi wzrosła 4,5-krotnie. Tylko w ciągu ostatnich 5 lat wzrost ten wyniósł 100%, z czego połowa przypada na ostatnie 2 lata.

Logistyka kontraktowa najczęściej idzie w parze z dystrybucją - aż 70% respondentów zadeklarowało, że obok magazynowania korzysta również z usług dystrybucyjnych. Najliczniej na outsourcing decydują się duże firmy (powyżej 250 osób). Drugie w kolejności są małe firmy (do 50 osób), które częściej wybierają zlecenie tych usług na zewnątrz niż firmy średnie (50-200 osób). Można więc zaobserwować, że wielkość firmy nie zawsze idzie w parze z wysokością budżetu przeznaczanego na outsourcing usług logistycznych.

W ciągu 2 ostatnich lat co 3 firma korzystająca wcześniej z outsourcingu usług zmieniła operatora logistycznego. Duże firmy robiły to równie często jak firmy małe. W mniejszych firmach najczęściej rezygnowano z usług z powodu ceny, duże firmy są z kolei najbardziej wrażliwe na jakość usług.

Najbardziej istotnym czynnikiem satysfakcji ze współpracy jest jakość usług, kolejne to kreatywne rozwiązania oraz szybki proces decyzyjny. Natomiast najczęściej spełnianymi przez operatorów oczekiwaniami są globalne możliwości działania, bieżąca i sprawna komunikacja oraz sprawność operacyjna. Najbardziej deficytowym czynnikiem jest WMS i kreatywne rozwiązania.

Jeśli chodzi o pożądany kierunek zmian, najczęściej wskazywaną odpowiedzią w pytaniu otwartym była cena oraz jakość - 19,1%, a zaraz potem system IT (WMS) - 17,4% respondentów.

WSPÓLNY
MANIFEST
LOGISTYKI
2020

