

CAPITOLO 1: L'ambiente della logistica di Last Mile Distribution

UNITÀ 3: Varietà dei flussi di prodotti nell'ecosistema LMD

Capsula 1.3.2

Servizi espressi, corrieri e postali



Da fare prima di questa capsula:

Questa capsula si basa sulle conoscenze acquisite nella capsula 1.3.1. Dovrebbe quindi essere fatto dopo la capsula 1.3.1.

Capsula collegata con:

Collegamento con gli argomenti delle capsule 1.2.1, 1.2.4, 1.4.1, 1.4.4, 2.1.1, 2.3.2, 2.5.3, 2.5.4, 2.5.5.

Autori:

AFT, partner del Consorzio SUSMILE



Obiettivi della Capsula

Introduzione alle specificità dei servizi espressi, di corriere e postali (CEP), con le loro particolarità in termini di organizzazione logistica.

Questa capsula è collegata ai contenuti sviluppati nella capsula 1.3.1, e presenta alcuni aspetti dei flussi di logistica urbana per gli operatori dedicati a questo settore di attività.

Categoria	E-learning	EQF		
		4	5	6
		X	X	X

Esercizi inclusi	Sì
------------------	----

Tempistiche per la capsula	Contenuto 25 Min.	Esercizi 15 Min.	Materiale extra 0 Min.
----------------------------	----------------------	---------------------	---------------------------

Contenuto della capsula

1. Storia dei servizi di corriere, espresso e postale
2. Organizzazione della logistica urbana per servizi espressi, di corriere e postali
3. Vincoli e innovazioni della logistica urbana per i servizi espressi, di corriere e postali

Elementi di comprensione

Questa capsule è un contenuto e-learning, con messaggi e contenuti animati. Per sfruttare appieno il suo contenuto, si prega di passare alla modalità "presentazione" per sfogliare tutti i messaggi chiave.

Quando cerchi una definizione o un contenuto aggiuntivo, fai clic sulla seguente icona:



Si aprirà una piccola finestra di messaggio per fornire ulteriori informazioni.

In caso di dubbio, puoi fare riferimento al tuo insegnante / professore o utilizzare i dettagli di contatto di questo team di designer MOOC.

Definizione

Corriere

Espresso

Pacchetto



Corriere, Espresso e Pacco (CEP) è l'attività logistica più conosciuta e visibile per i cittadini comuni.

Descrive il trasporto e la consegna di posta e pacchi, generalmente per spedizioni non pallettizzate e un peso massimo specifico.

Definition

L'attività CEP è un'estensione naturale dei servizi postali nazionali per far fronte alla mutevole reattività dei clienti e all'importante aumento delle attività di e-Commerce.

“Express” è in realtà una modalità specifica di tali servizi in cui la condizione legata al tempo è una parte fondamentale del servizio di un operatore..





Definizione

Corriere:

I servizi di corriere si concentrano sulla consegna di articoli (posta, scatole, ecc.) **porta a porta** con una vasta **gamma di opzioni** e funzionalità. I corrieri possono utilizzare mezzi di proprietà, privati o pubblici per fornire questi servizi.

Pacchetto:

La spedizione di pacchi si riferisce alla spedizione di **articoli più leggeri e più piccoli**. In genere, pacco significa pacchi che pesano 50 chili o meno e possono essere spostati senza assistenza. Tendono a standardizzare le loro pratiche e attrezzature per fornire un servizio entro un intervallo accettabile di prezzi e condizioni.

Espresso:

La consegna espressa è la **forma di spedizione più veloce**. Il cliente paga un costo di spedizione aggiuntivo per questo tipo di consegna, in quanto la spedizione verrà trasportata ovunque tra 24 e 72 ore, a seconda delle condizioni dell'operatore..

Definizione

Espresso



Definizione

Principali differenze delle condizioni di servizio

Corriere

Gli operatori CEP effettuano principalmente il ritiro e la consegna diretti e individuali (porta a porta).

La maggior parte delle spedizioni gestite dai corrieri vengono consegnate su brevi distanze, ma sono possibili servizi regionali e internazionali.

I trasporti di valore e denaro sono offerti da speciali corrieri di sicurezza.

Pacchetto

Restrizioni precise sul peso e sul volume delle spedizioni consentono operazioni standard, quindi un migliore controllo dei costi del servizio.

Il tempo di transito della spedizione è più lungo dei servizi espressi e non garantito.

Definizione

Principali differenze delle condizioni di servizio

Espress

Tempo di transito molto veloce e garantito per la spedizione.

Nessuna garanzia di consegna diretta come con il corriere, ma tramite centri di handling.

Espresso notturno

Opzione disponibile per la consegna al destinatario prima dell'inizio del lavoro la mattina successiva.

Una consegna durante la notte viene consegnata durante la notte il giorno lavorativo successivo.

Un po' di storia

I servizi di corriere sono più o meno sempre esistiti, ma si sono evoluti rapidamente negli ultimi decenni..

Nella storia antica, i messaggi venivano **consegnati a mano** usando una varietà di metodi, tra cui corridori, piccioni viaggiatori e cavalieri a cavallo.

Durante il 17 ° secolo, il **volume delle comunicazioni** è cresciuto per abbinare l'espansione degli imperi con nuove modalità di trasporto per **accelerare il trasferimento di informazioni**.

L'industria moderna ha portato all'introduzione di servizi di **corriere meccanizzati** e ha permesso lo sviluppo di modalità per avere più peso, come i pacchi.

Tutte le nazioni hanno iniziato a sviluppare i loro **servizi postali nazionali** tra il 18 ° e il 19 ° secolo, mentre gli attori specializzati del settore privato sono aumentati all'inizio del 20 ° secolo..

Cioè: UPS, TNT, DHL

Evolutioni recenti

In relazione al servizio postale nazionale, tutte le città hanno i loro servizi postali e le loro infrastrutture dedicate, mentre il settore privato sta costruendo la propria rete operativa per raggiungere i propri clienti..



Per la maggior parte degli operatori CEP, la quota B2B rimane superiore alle operazioni B2C:

- Consegna a piccoli negozi e mercati, uffici e istituzioni.

Evolutioni recenti

Concentrarsi sulle operazioni B2C a causa dell'aumento delle operazioni di e-Commerce ha fornito **opportunità** significative ma anche grandi **sfide**.

L'espansione dei servizi di e-Commerce ha generato un **aumento dei flussi**, soprattutto vicino alle grandi città, nonché una **diversità di modalità** che devono convivere.



Operatore CEP



Operazioni B2C



Clienti B2C

Il numero di sedi da consegnare è aumentato in modo significativo, mentre anche la loro accessibilità all'interno della città è diventata più complessa.

Quiz di autovalutazione

“CEP” sta per:

- Controllo pacchi espressi
- Pacchetto Courier Express
- Pacco espresso del corriere
- Prodotto Courier Express

Quiz di autovalutazione

Un'operazione di "Corriere" significa che l'azienda si occuperà di:

- mail e piccoli pacchi
- tutti i tipi di prodotti che devono essere consegnati porta a porta
- mail e documenti all'interno di una busta per clienti professionali
- merci condizionate in base a dimensioni e peso specifici

Modalità operative

Organizzazione della rete di distribuzione

Rispetto ai servizi di consegna tradizionali, in particolare B2B, sotto rapporto contrattuale tra le parti e di solito una frequenza ricorrente o di routine per le consegne, le operazioni CEP sono guidate dalla **risposta del servizio clienti**.

Significa che i **parametri di consegna** sono fondamentali per la valutazione delle prestazioni.

La padronanza dei **flussi informativi** è essenziale per monitorare con precisione dove si trovano i pacchi e le tempistiche previste per consegnare i clienti.

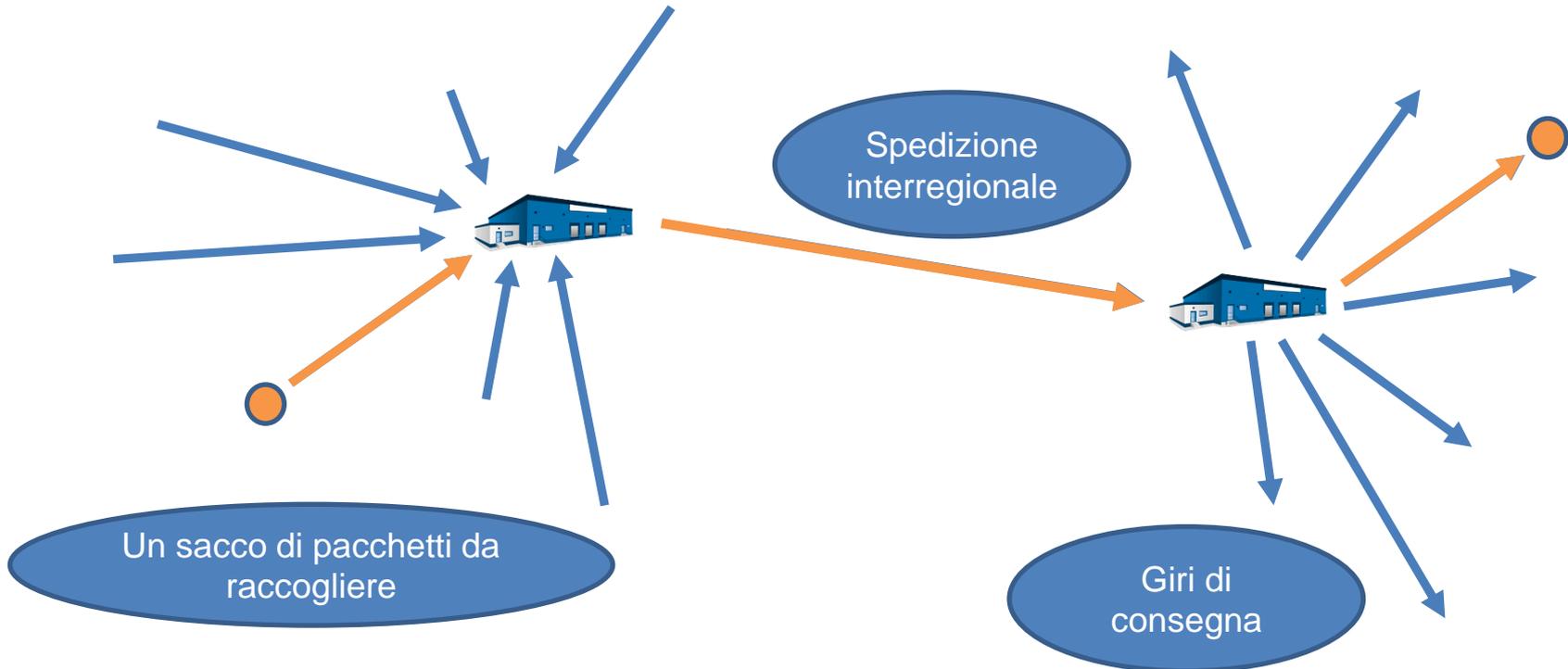
Inoltre, il **volume giornaliero di attività** è raramente noto in questo settore, in quanto è impossibile prevedere il numero di mail e pacchi che verranno spediti il giorno successivo..



Modalità operative

Organizzazione della rete di distribuzione

Per essere in grado di consegnare gli articoli, indipendentemente dalle loro dimensioni e dal loro peso, entro pochi giorni (entro poche ore se espresso), la messa in rete delle infrastrutture e la capacità di trasporto è essenziale per gli operatori CEP.



Modalità operative

Organizzazione dei turni di consegna

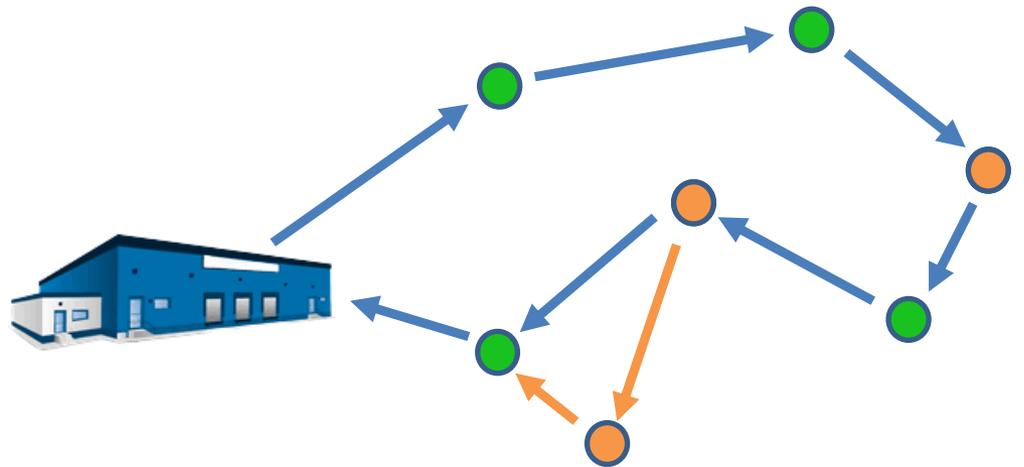
Un'ulteriore complessità durante la consegna degli articoli e il recupero di altri da rispedire nella rete CEP.

Non c'è mai un solo cliente da consegnare.

Da qui un piano di distribuzione completo da mettere in atto su base giornaliera in quanto i flussi di prodotti sono noti solo per i clienti B2B, e non garantiti al 100% in quanto volumi e quantità possono variare.

Solo giro di consegna

Punti di ripristino inclusi



Modalità operative

Diversi tipi di operatori CEP

I pacchi possono variare molto in termini di dimensioni e peso, quindi è molto difficile :

- Anticipare il volume delle operazioni
- Luoghi di consegna per raggiungere i clienti
- L'organizzazione del lavoro

Alcuni operatori si sono specializzati nella gestione dei servizi di "pacchi singoli", consentendo loro di imporre le loro condizioni ai loro clienti al fine di standardizzare e accelerare le operazioni, quindi ridurre il prezzo unitario per il loro servizio di consegna:

- Dimensioni massime
- Peso massimo
- Solo cartoni (senza bombole o contenitori specifici, difficili da impilare)

Modalità operative

Infrastrutture specifiche

Gli operatori dedicati CEP lavorano con diverse infrastrutture che classiche gli stakeholder della logistica e dei trasporti.

La necessità di smistare rapidamente le merci e consegnarle in luoghi lontani con un periodo di tempo limitato ha portato ad adattare i loro hub in una specifica tipologia di edificio.:

piattaforma logistica o centro di distribuzione

Modalità operative

Operatori e attrezzature

Poche tecnologie supportano attività specifiche del CEP come:

- Lettori di codici a barre,
- Terminali a radiofrequenza,
- Scanner ad anello



Eventualmente le informazioni digitali della scheda vengono visualizzate sopra le baie di carico / scarico, al fine di informare gli operatori sugli arrivi o le partenze a venire, la destinazione delle merci e il livello di priorità.

Modalità operative

Operatori e attrezzature

Specialisti di pacchi singoli:

Devono gestire pallet e cartoni in modo più efficiente e probabilmente investiranno in alcune attrezzature nelle loro piattaforme di transito, come:

- Trasportatori automatizzati,
- Sistemi Pick to light,
- Rilevatori di campo RFID, ecc.



Modalità operative

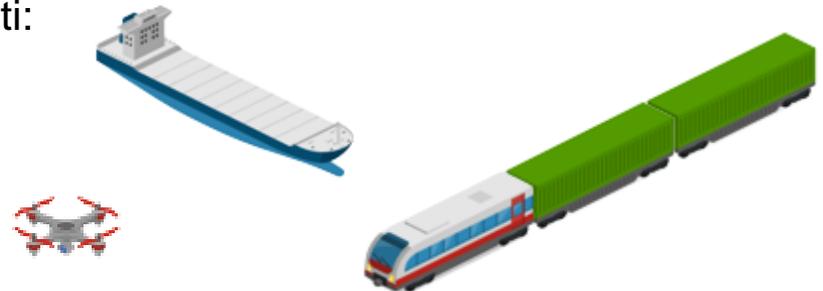
Modalità di trasporto

Le operazioni CEP, soprattutto per la consegna dell'ultimo miglio, possono essere composte da diversi mezzi di trasporto, come camion ovviamente, ma anche veicoli leggeri, cargocycle, ecc..



Con lo sviluppo di soluzioni e innovazioni durevoli, anche altri modi di trasporto tradizionali e nuove tecnologie sono sempre più considerati:

- Fluviale
- Rotaia
- Droni



Quiz di autovalutazione

Le operazioni CEP richiedono un'importante configurazione delle apparecchiature per funzionare:

Vero

Falso

Le attrezzature necessarie sono piuttosto semplici e mirano a facilitare le operazioni degli operatori in termini di ergonomia, garantendo al contempo la tracciabilità degli articoli.

Quiz di autovalutazione

I principali vincoli operativi del CEP sono definiti da:

- Parametri di consegna
- Tipo di attività dei clienti
- Risposta del servizio clienti
- Volume di attività

Sfide comuni

Difficoltà a gestire più clienti

Le società di e-commerce sono i principali clienti di un fornitore di servizi di corriere.

Poiché una società di corriere si associa a più aziende di e-commerce, è imperativo disporre di un sistema di gestione efficiente per gestire gli ordini, tenere traccia di tutte le fasi di distribuzione, follow-up delle richieste, ecc..

Ritardi nelle consegne

Consegnare le spedizioni nelle giuste finestre temporali è una vera sfida che potrebbe causare a una società di corriere di perdere i propri clienti o essere sanzionata da un distributore di e-commerce.

Aumenta il costo di spedizione complessivo, porta all'insoddisfazione del cliente e possibilmente ad alti tassi di reso (quindi extra-attività e costi).

Sfide comuni

Scarsa visibilità sulle operazioni di consegna

Trasparenza e visibilità sulle operazioni di consegna del corriere sono condizioni di servizio fondamentali che i distributori richiedono ai propri clienti finali per confermare che la merce viene consegnata senza alcun ritardo.

Un'azienda senza visibilità sulle operazioni del corriere potrebbe incontrare difficoltà nel consegnare gli ordini in tempo e perdere traccia dei suoi prodotti e dei reclami dei clienti.

Dipendenza dalle risorse umane

Ridurre al minimo la dipendenza dalle risorse umane è una delle maggiori sfide per gli operatori CEP. Il costo delle risorse umane influisce notevolmente sulla loro redditività.

Mantenere aggiornati i clienti

Mantenere aggiornati sia l'e-Commerce che il cliente finale sullo stato del corriere è necessario per mantenere la trasparenza. Riduce il numero di chiamate al centro di assistenza clienti ma richiede importanti investimenti su strumenti digitali.

Sfide comuni

Consegna della merce senza alcun danno

Consegnare le merci in modo sicuro a casa dei clienti rimane una grande sfida per gli operatori CEP. Qualsiasi danno al prodotto potrebbe non solo influire sulla reputazione del fornitore di servizi di corriere, ma potrebbe anche dover pagare per questo..

Costi di consegna elevati

La gestione delle operazioni di corriere, come la segregazione degli ordini, l'assegnazione degli ordini, la selezione del veicolo di consegna giusto, l'assegnazione dei conducenti, la pianificazione dei percorsi di consegna e altro ancora manualmente potrebbe richiedere un importante team di operatori.

Inoltre, richiede anche una quantità proporzionale di tempo incompressibile per coordinare queste operazioni. Questa sfida di controllo dei costi ha portato a operatori specializzati "single parcel".



Innovazioni e soluzioni

Gli operatori CEP sono i principali innovatori logistici.

Hanno bisogno di cercare nuove idee per raggiungere meglio i clienti finali all'interno della città, a un ritmo crescente e costi limitati.

Devono essere:

- Efficienza in termini di tempo
- Conveniente
- Ecologico
- Trasparente per i loro partner

Sono loro che cercano soluzioni come il click & collect negli armadietti di raccolta, che siano esclusivi o in luoghi pubblici, ecc..

Innovazioni e soluzioni

Gli operatori CEP sono i più colpiti dai **resi dei pacchi**, quindi devono essere strettamente correlati ai loro clienti al fine di gestire tali merci senza influire sul loro spazio operativo e sul loro ritmo..

La necessità di software interconnesso è molto alta.

Le operazioni extra sulle merci consentono loro di fornire servizi e tariffe extra, come:

- Rietichettatura
- Ricondizionamento
- Smantellamento
- Selezione fino alla distruzione o riciclaggio
- Ecc.

Quiz di convalida della capsula

Il seguente quiz rappresenta 5 domande a cui dovrai rispondere per confermare la tua comprensione della presente capsula.

Ogni risposta corretta vale 1 punto. Nessun punto per gli errori.



Quiz di autovalutazione

Domanda n°1 :

Cosa rende le operazioni CEP difficili da anticipare ?

Operazioni B2C, principalmente clienti e-commerce

Varietà di merci da gestire

Tipo di veicoli disponibili per i giri di consegna

Volume di operazioni B2B

Quiz di autovalutazione

Domanda n°2 :

Qual è l'aspetto più essenziale su cui gli operatori CEP devono investire per rimanere competitivi e redditizi?

Nuove tecnologie, in particolare modi di trasporto

Posizionamento geografico

Gestione dei reclami dei clienti

Tracciabilità delle merci durante tutte le loro operazioni

Quiz di autovalutazione

Domanda n°3 :

In che modo gli operatori CEP gestiscono meglio le loro operazioni quando lavorano sui servizi pacchi?

Fornire container ai propri clienti prima di operare

Gestione delle operazioni di carico e scarico

Imporre i loro criteri di condizionamento prima delle
operazioni

Investire in attrezzature per accelerare i ritmi di lavoro

Quiz di autovalutazione

Domanda n°4 :

Indicare di seguito quali sono le principali sfide per gli operatori CEP:

Visibilità sulle operazioni

Garantire i costi operativi

Gestire le norme di circolazione

Prevenzione dei danni alle merci

Clienti a basso budget con cui
avere a che fare

Investimenti in nuove tecnologie

Dipendenza dalle risorse umane

Tracciabilità di tutte le operazioni

Quiz di autovalutazione

Domanda n°5 :

Qual è la differenza tra i servizi di corriere ed espresso?

I servizi espressi si concentrano sulle condizioni di consegna limitate nel tempo

Il corriere ha stabilito limitazioni sui prodotti che gestisce

Entrambi impongono i loro criteri di condizionamento prima delle operazioni

Entrambi i servizi gestiscono tutti i tipi di prodotti



**Convalidare e chiudere la
capsula**

