

Inteligentní skřínky na balíky přetvářejí elektronický obchod



Nová síť uzamykatelných skříněk na balíky přetváří tzv. „poslední míli“ dodávek v Jižní Africe, protože se v zemi rozšiřuje elektronické obchodování.

Silná konkurence, globalizace a technologické změny způsobily za posledních 10 let na jihoafrickém trhu výrazné změny a je nepravděpodobné, že by se to v blízké budoucnosti změnilo. Už nejde o to, kdo má největší flotilu vozidel, skladů nebo nejlepší cenu - nyní se jedná o schopnost odhadnout budoucí vývoj a úspěšně na něj reagovat v lokálním kontextu.

„Maloobchodní trh je nestálý a tak to bude i nadále,“ říká Brett Sauerman generální manažer elektronického obchodu ve společnosti DSV South Africa. „Úspěšná rozhodnutí o nákupu a opakovaný prodej ještě více než kdy dříve závisí na zkušenostech se značkou, hodnotou obchodní značky a cenou. Logicky je toto odvětví pod tlakem, aby zajišťovalo konzistentnost a diferenciaci, zatímco komoditizace služeb vede k dalšímu snižování nákladů. Dnes je úspěšná spolupráce s klienty velmi ovlivňována schopností poskytovatele logistiky předložit nové technologie s přidanou hodnotou, aniž by jej o to musel klient žádat.“

Podle Sauermana společnost DSV Jižní Afrika se včas připravila na transformaci od B2B (převážně na balíkových službách) na B2C. V roce 2013 společnost investovala do inteligentních uzamykatelných skříněk, i když věděla, že bude nějakou dobu trvat, než se služba uplatní na trhu, ale věděla, že ji zákazníci nakonec přijmou za svou.

Na začátku roku 2018, po rozsáhlé hloubkové kontrole, započala DSV partnerskou spolupráci s TZ Limited a Ricoh South Africa s cílem vylepšit a rozšířit svou síť uzamykatelných skříněk. Díky mnoha příkladům efektivního zavedení po celém světě společnosti TZ a Ricoh úspěšně prokázaly schopnost inovace technologií těchto služeb.

Pokračuje: „Díky aplikaci inovativního myšlení v rámci celé organizace byla společnost DSV schopna komercializovat svá

řešení zaměřená na zákazníky během velmi krátké doby. Důležitá rovnováha mezi konzistentním poskytováním základních služeb spolu s investicemi do nových technologií se ukázala jako strategie nesoucí ovoce pro DSV i její zákazníky.“

Sauerman je přesvědčen, že to, do jaké míry trh chytré uzamykatelné skřínky přijme, přímo souvisí se schopností zákazníků uvědomit si hodnotu nabídky a schopností naučit veřejnost tuto službu používat. Čili srozumitelně informovat, že online maloobchodní služba byla rozšířena a nyní nabízí každému spotřebiteli nekomplikovaný přístup ke kurýrním službám prostřednictvím systému uzamykatelných skříněk DSV.

Plány do budoucna

V prosinci 2018 bylo nasazeno přibližně 200 inteligentních skříněk - s cílem do konce roku 2019 rozšířit celostátní distribuci. Většina uzamykatelných skříněk DSV se nachází v obytných zónách.

Nové služby se již připravují a mají být podle Sauermana spuštěny na začátku roku 2019. „Nový vývoj bude přinášet velké výhody různým průmyslovým odvětvím a jsme velmi nadšení, že můžeme prezentovat náš pokrok a sdílet výhody s našimi zákazníky i jejich spotřebiteli,“ vysvětluje.

Aby si DSV svou pozici v Jižní Africe udržela, je třeba zachovat současný vývoj. To je o něco snadnější, protože si trh uvědomuje výhody, které inteligentní uzamykatelné skřínky DSV nabízejí. „Uvědomujeme si však také to, že přípravou trhu na inteligentní skřínky vytváříme rovněž příležitost pro konkurenci v této oblasti,“ dodal Sauerman.

„Jsme odhodláni držet krok s požadavky trhu prostřednictvím inovací a neustálého vývoje a poskytováním služeb založených na technologické inteligenci. Je to sblížení této inteligence s našim osvědčeným provozním know-how a schopnostmi, které nás drží před konkurencí.“

KLÍČOVÁ FAKTA

- Poskytovatelé logistických služeb musí nabídnout technologie s přidanou hodnotou, aby zůstali konkurenceschopní
- Společnost DSV South Africa investuje do inteligentních uzamykatelných skříněk od roku 2013
- Do prosince 2018 bylo nainstalováno 200 inteligentních uzamykatelných skříněk DSV