

Tavaraliikenne kaupungeissa

Express Jakelut

Juha Koskinen

Johtaja

Express Suomi, Itella Logistiikka

Sisältö

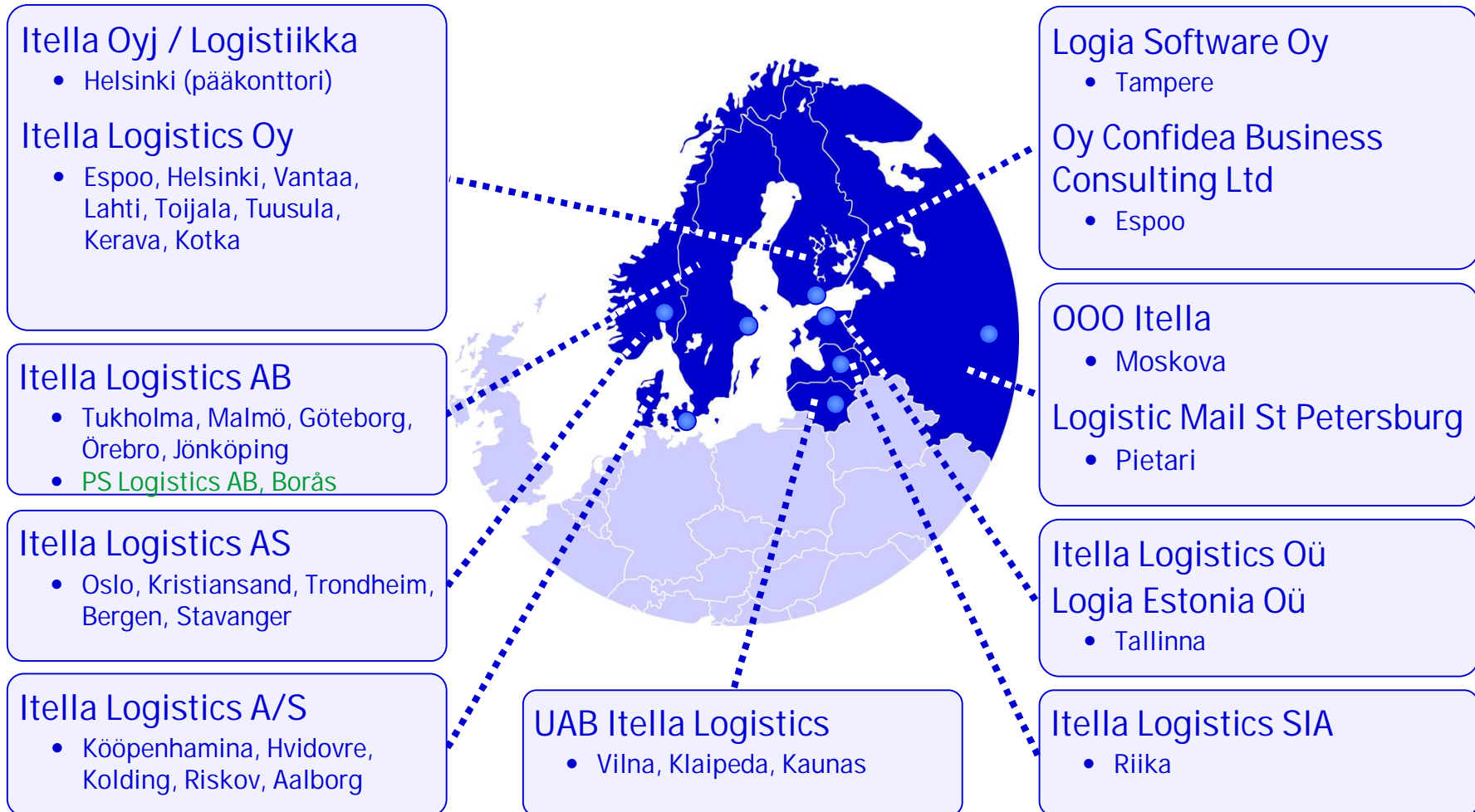
- Itella Logistiikka
- Express Palvelut
- Kaupunkilogistiikan yleiset haasteet
- Kuluttajajakelut
 - kaupankäynnin muutokset
 - muutosten vaikutukset jakeluihin
- Kuluttajajakelujen kehityskohteet
- Yhteenveto

Itella Logistiikka lukuina

- Liikevaihto 530 milj. € (ennuste -07: 625 milj.€)
- Toimintaa kahdeksassa maassa
- Henkilökuntaa 3 000
- 27 miljoonaa pakettilähetystä/vuosi
- 900 000 rahtilähetystä/vuosi
- Palveluvarastotilaa noin 300 000 m²
- Markkinajohtaja pakettipalveluissa Suomessa
- Markkinajohtaja palveluvarastoalalla Suomessa



Kotimarkkina-alueena Itämeri



Express palvelut

- Tarkkaan määriteltyjä, standardoituja palveluja
- Jakelu suoraan asiakkaalle
 - laiturille
 - toimistoon
 - kotiin
- Jakelun lisäarvot
 - täsmällisesti oikeaan paikkaan
 - toimiston pöydälle, hyllyyn, kaappiin
 - täsmällisesti oikeaan aikaan
 - paluu logistiikka
 - palautukset, vanhojen laitteiden poisviennit, kierrätys

Kaupunkijakelun yleiset haasteet

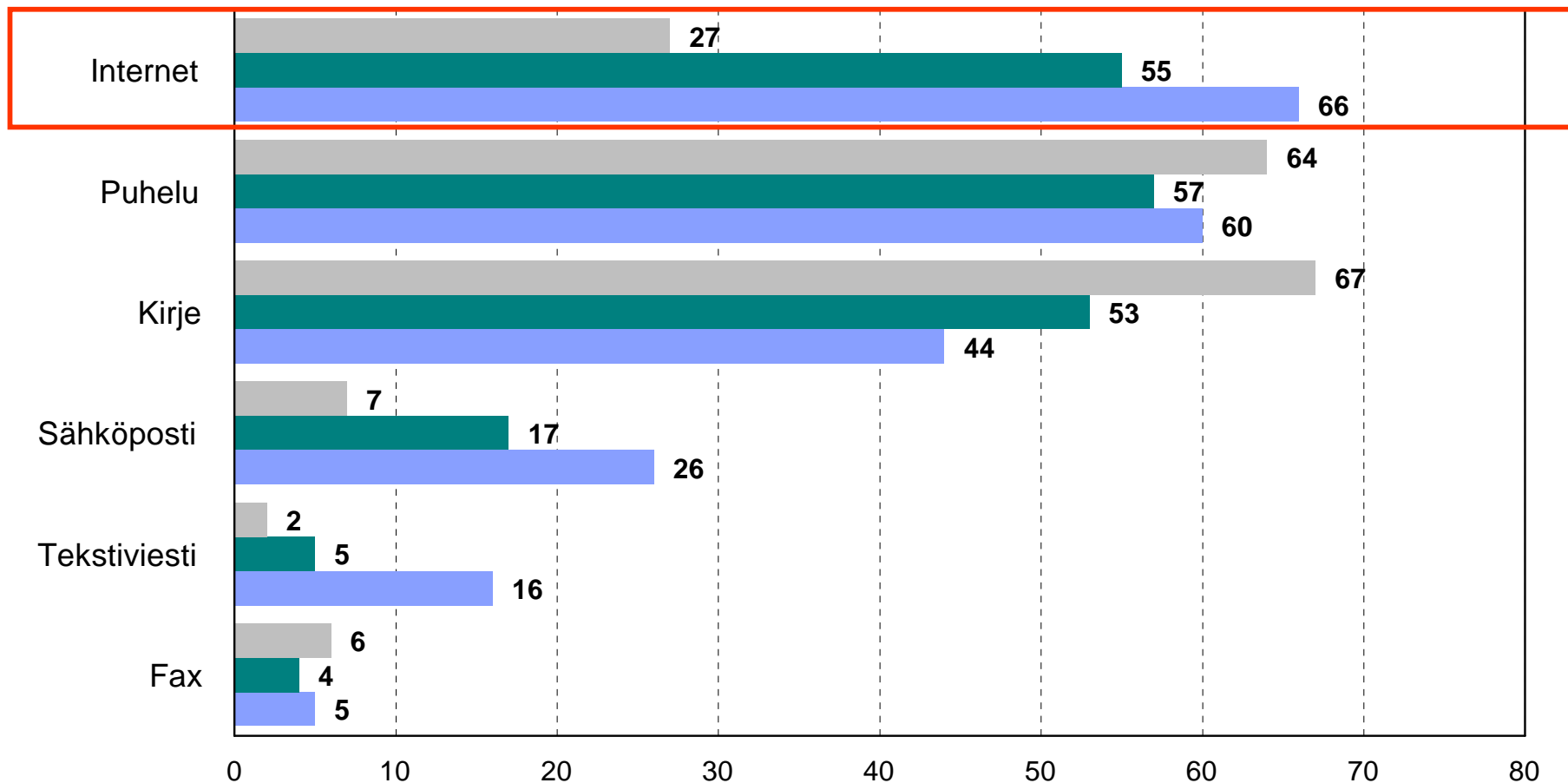
- Ruuhkat
 - tiukasti aikataulutettu jakelu suunniteltava tarkkaan
 - paljon ennakoimattomia tilanteita
- Infran haasteellisuus
 - huonot purkaustilat
 - kaluston sopivuus
 - ajoneuvot, siirtokalusto jne.
- Paljon kerrostalotoimituksia
 - jakelut talojen sisälle ovat aikaa vieviä
 - hankalat kulkuväylät, lisäarvopalvelut
- Ympäristöhaitat
 - raskaan kaluston liikkuminen kaupunkialueella tuottaa melua ja muita päästöjä
 - ruuhkaliikenne / päästöt
 - aamujakelu => meluhaitat

Kuluttaja jakelut

- Etäkauppa
 - Perinteinen postimyynti kuponkitilauksineen on jäämässä taka-alalle
 - internet tilaaminen yleistyy
 - katalogit kuitenkin vielä pääasiallinen tuotteisiin tutustumiskanava
 - tilaaminen on nopeaa ja helppoa
 - tilaus on myyjällä välittömästi
 - asiakas näkee saatavuuden välittömästi
 - asiakas näkee toimitusajan tilatessaan
- Kivijalkakauppa
 - kotiin toimittaminen yleistyy
 - suurten ja hankalien tuotteiden kotiinkuljetukset
 - lisäarvopalvelujen, kuten asennus, kierrätys jne. kysyntä kasvaa

Etäkaupan top3-tilauskanavat 2001, 2006 ja tulevaisuudessa kuluttajilla

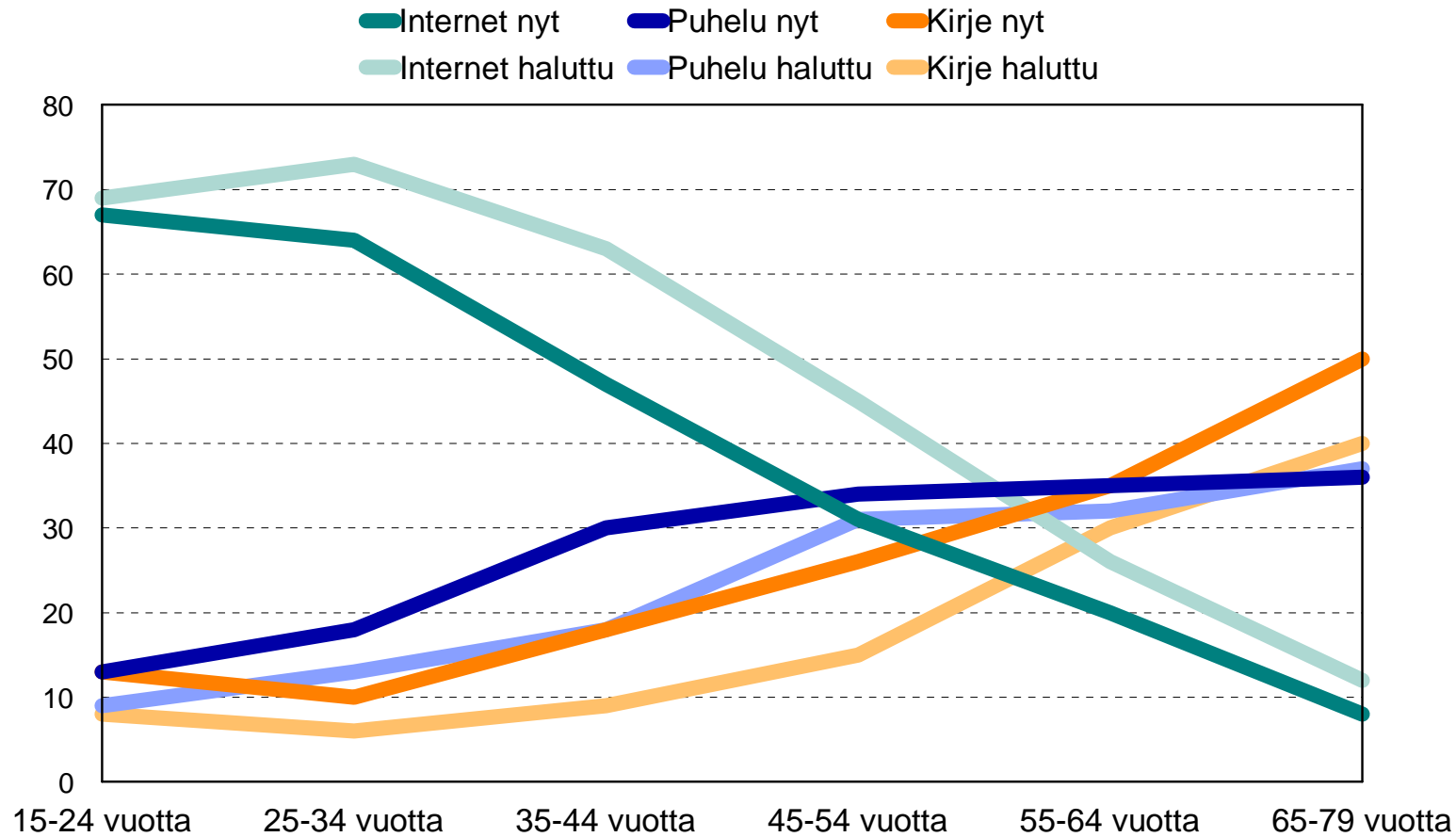
■ Käytti 2001 ■ Käyttää 2006 ■ Haluaa käyttää jatkossa



Suomen Posti Oyj Kari Elkelä 13.3.2006

Logistiikan asiakastarpeet kotitalouksissa 2006

Etäkaupan tärkeimmät nykyisin käytetyt ja jatkossa halutut tilauskanavat iän mukaan



Suomen Posti Oyj Kari Elkelä 13.3.2006

Logistiikan asiakastarpeet kotitalouksissa 2006

KIINNOSTUS POSTIMYYNTIPALVELUJEN KÄYTTÖÖN 2006

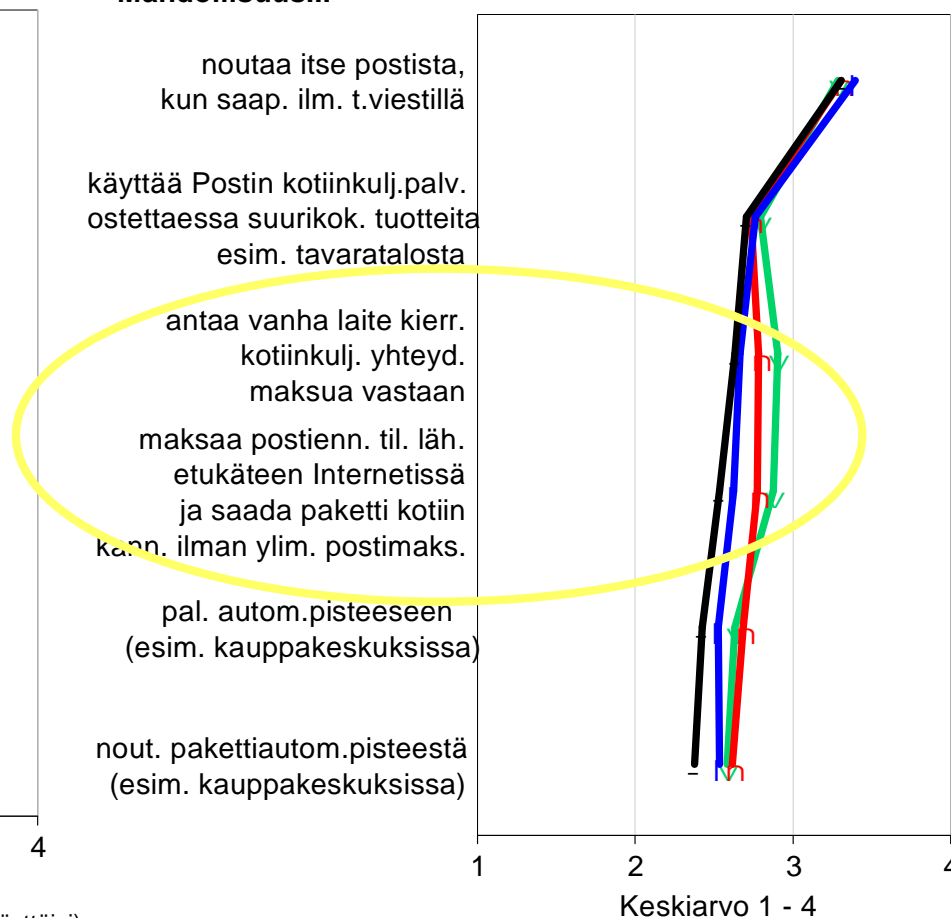
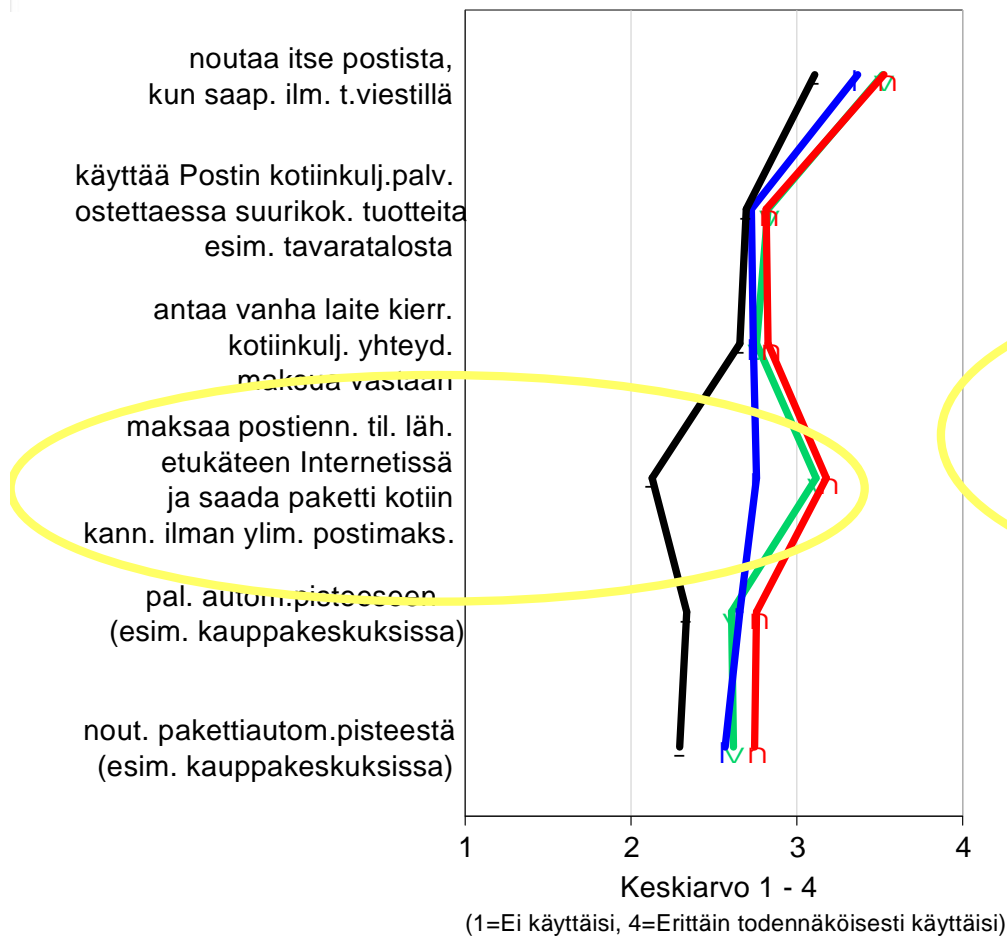


Mahdollisuus...

- ikäryhmittäin -

Mahdollisuus...

- alueittain -



Kuluttajille tärkeintä on helppous

- Kuluttajat olisivat kiinnostuneempia etäkaupankäynnistä, jos vanhan laitteen kierrätys ja uuden laitteen asennus kuuluisivat palveluun.
- Melkein puolet kuluttajista preferoi kotiinkuljettamista
 - Silti vasta 5 % paketeista jaetaan koteihin
 - Palvelun jatkokehittäminen kuluttajan tarpeita vastaavaksi => koko toimitusketjua koskeva haaste
 - Kustannustehokkuutta on lisättävä houkuttavuuden lisäämiseksi
- Toinen puoli kuluttajista on sitä mieltä että luovutuspiesteverkko on riittävän kattava ja kätevä tapa vastaanottaa paketit
 - Pienten ja kevyiden lähetysten vastaanottajat
 - Haja-asutusalueella asuvat

Muutoksen vaikutus jakeluihin

- Myös kuluttajakeluihin pätevät samat toiminnallisuudet ja lainalaisuudet kuin yritysjakeluihin
 - nopeat toimitusajat
 - aikataulujen pitävyys, lisäarvopalvelut jne...
- Kuluttajakelun erityispiirteet
 - kohtaamisen ongelma
 - kuluttajalla ei ole säännöllistä kotonaoloaikaa
 - kerrostalojen lukitut pääsisäänkäynnit
 - suurten lähetysten toimittamisen haasteet
 - ahtaat kulkuväylät
 - Osaaminen
 - kuljettajilta vaaditaan paljon muutakin osaamista kuin ajoneuvon kuljettaminen
 - asiakaspalvelun merkitys kasvaa
 - Palautukset
 - kuluttajasuojalain mukainen palautusoikeus
 - kierrätys
 - Tehokkuuden haaste
 - keskusta-alueet tiiviitä ja olosuhteet kohtuullisen hankalia => jakelusuorituksen kesto usein pitkä
 - esikaupunkialueella asutus pirstoutunutta => kuljetussuorituksen määrä pitenee
 - lisäarvopalvelujen kysyntä kasvaa => jakelusuorituksen kesto kasvaa

Kuluttajajakelun kehityskohteet

- Kohtaaminen
 - vastaanottajan kontaktointi ja (riittävän) täsmällisen jakeluajankohdan sopiminen
 - asiakkaan kotiin tuleminen, asiakaspalvelullisesti herkkä tilanne
 - erilaisten luovutuspaikkojen kehittäminen
 - lokeroit, automaattit jne.
- Turvallisuus
 - ostettava ja toimitettava tavara yhä arvokkaampaa
- Poikkeamatilanteiden hallinta
 - koko toimitusketjun suunnittelu siten, ettei missään toimitusketjun vaiheessa synny pullonkauloja epäsäännöllisen jakelurytmin vuoksi
 - nopeiden muutosten hallinta
 - asiakkaan oman aikataulun peittäminen jakeluajankohdan osalta
- Kuljettajien osaamisen kehittäminen
 - moniosaaja tarve
 - kuljettaja – sähköasentaja – putkimies – elektroniikka-asentaja – atk-asentaja

Yhteenveto

- Kuluttajat arvostavat omaa vapaa-aikaansa yhä enemmän => Kuluttajakelu lähestyy palveluvaateiltaan yritysjakeluita, mutta jakelun kohderyhmänä kuluttajat ovat huomattavasti haasteellisempia kuin yritykset
- Lisäarvopalvelujen moninaisuus asettaa haasteita osaamiselle ja tehokkuudelle
- Kuluttajien sijoittuminen kaupunkialueella asettaa haasteita jakeluille
- Yleinen infrastruktuuri ei ole suunniteltu kuluttajille tehtävän jakelun tehokkaalle suorittamiselle

Smart Move

Itella Logistiikka

