

PANNON EGYETEM
GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG

A Gartner Intertrans Hungária Kft.
fuvartervezés és járatoptimalizálási
tevékenységének bemutatása, fejlesztési
javaslatok megfogalmazása

Témavezető: Dr. Holczinger Tibor

Külső konzulens: Takács László

Mazur Lilla Anna

BA/BSC

Nappali

Gazdálkodási és menedzsment

Szolgáltatásmenedzsment

2022

**PANNON EGYETEM
GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG**

SZERZŐI NYILATKOZAT A DOLGOZAT BENYÚJTÁSÁHOZ*

Hallgató neve:	Mazur Lilla Anna		
Képzési szint:	alapképzés		
Szak:	Gazdálkodási és menedzsment		
Szakirány (ha van):	Szolgáltatásmenedzsment		
Neptun kód:	BS5XV3	Védés éve:	2022
Dolgozat címe:	A Gartner Intertrans Hungária Kft. fuvartervezés és járatoptimalizálási tevékenységének bemutatása, fejlesztési javaslatok megfogalmazása		
Egyetemi témavezető:	Dr. Holczinger Tibor		
Gyakorlóhelyi konzulens:	Takács László		
Öt kulcsszó a dolgozatról:	Elektronikus kereskedelem, Covid-19 hatásai, Futárszolgálat, Környezetvédelem, Gartner Intertrans Hungária Kft.		

Kérjük a szerzői döntésnek megfelelő opciót aláhúzni:

Hozzájárulok / nem járulok hozzá, hogy szakdolgozatom/záródolgozatomat az Egyetem az interneten a nyilvánosság számára repozitóriumában közzétegye.

A hozzájárulás szerzői feltételei:

- a dolgozat magáncélra letölthető, a forrás megjelölésével szabadon idézhető, de az idézés szokásos terjedelmét meghaladó felhasználás (átvétel) tilos,
- hozzájárulásom időtartamra nem korlátozott és bármikor visszavonható.

(Hozzájárulás hiányában a dolgozat csak az Egyetem arra kijelölt számítógépein, képernyős megtekintéssel kutatható. Egyéb hozzáférés, többszörözés nem engedélyezett.)

Büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom az alábbiakról:

- dolgozatom mindenben eleget tesz a vonatkozó és hatályos intézményi előírásoknak,
- a dolgozatban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, a leírtak saját, önálló munkám eredményei,
- a dolgozatban felhasznált adatokat, forrásokat a szerzői jog figyelembevételével alkalmaztam,
- a dolgozat nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén felsőoktatási szakképzés, diplomaszerezés vagy szakirányú továbbképzés során.

Tudomásul veszem az alábbiakat:

- a dolgozat szerzői jogtisztaságának ellenőrzésére az Egyetem szoftveres ellenőrzést (plágiumszűrést) végezhet és eredményét a dolgozat értékelésében felhasználhatja,
- a dolgozat elektronikus formában, az Egyetem repozitóriumában kerül elhelyezésre és a hatályos jogszabályok, intézményi szabályzatok szerint, valamint fentebbi szerzői rendelkezésemnek megfelelően biztosítható a kutatási célú hozzáférése,
- a dolgozat metaadatai és szerzői összefoglalója online nyilvánosak.

Zalaegerszeg, 2022.05.31


hallgató aláírása

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	4
1 A kereskedelem.....	6
1.1 A kereskedelem feladata.....	6
1.2 Vásárlói - Fogyasztói szokások.....	7
1.3 E-kereskedelem.....	8
1.3.1 Az elektronikus kereskedelem előnyei és hátrányai.....	10
1.3.2 Online kereskedelem a fiatalabb generáció szemszögéből.....	11
1.3.3 Online kereskedelem a kereskedő szemszögéből.....	12
1.4 Vásárló jogai.....	13
1.5 E-kereskedelem és a logisztika kapcsolata.....	14
1.6 Covid-19 hatása a kereskedelemre.....	16
1.6.1 A járvány hatása a logisztikai folyamatokra.....	17
1.7 Környezettudatosság.....	20
1.7.1 A környezetbarát vállalat.....	22
1.8 A vevői megrendelés - feldolgozása.....	24
1.8.1 A vevői megrendelés útja.....	24
1.8.2 A megrendelések feladása/felvétele.....	25
1.8.3 A kommunikációs funkció.....	26
1.8.4 A rendelési ciklus.....	26
1.8.5 Kommissiózás.....	27
1.8.6 Szállítások előkészítése, kiszállító járművek megrakása.....	31
2 A kiszállítás, raktári folyamatok.....	32
2.1 Közúti áru fuvarozás.....	32
2.1.1 Díjfizetés.....	32
2.1.2 Közúti áru fuvarozás előnyei és hátrányai.....	33
2.2 Légi áruszállítás.....	34
2.2.1 Díjfizetés.....	35
2.2.2 A légi áruszállítás előnyei és hátrányai.....	36
2.3 Vízi áru fuvarozás.....	37
2.3.1 Folyami áruszállítás.....	37
2.3.2 Tengeri áruszállítás.....	38
2.3.3 A vízi áruszállítás előnyei és hátrányai.....	39
2.4 Vasúti áru fuvarozás.....	40
2.4.1 Díjfizetés.....	40

2.4.2	A vasúti áruszállítás előnyei és hátrányai	41
2.5	Árufuvarozási fajták összehasonlítása	42
3	Gartner Holding bemutatása.....	43
3.1	Gartner Intertrans Hungária Kft.	44
3.1.1	Zalaegerszeg	44
3.1.2	Nagykanizsa – Gyál (logisztikai központok)	45
3.1.3	Budapest (képviselő)	45
3.2	Gartner Intertrans Hungária Kft. SWOT-analízise	46
3.3	Gartner Intertrans Hungária Kft. új szolgáltatási projektjének bemutatása (futárszolgáltatás Zala és Veszprém megye területére).....	50
3.4	A vevőrendelések kiszállításának rendszer által biztosított lehetőségei.....	51
3.4.1	Közvetlen vevői címre szállítás.....	51
3.4.2	Easybox kiszállítás	51
3.4.3	Easybox összehasonlítása.....	53
3.5	A kiépítés lépései.....	54
3.5.1	Régiós depó kiválasztása.....	55
3.5.2	Létszám (depóvezető, futárok) kiválasztása.....	55
3.5.3	Eszközök kiszállítási járművek kiválasztása.....	55
3.5.4	IT-eszközök, háttér megteremtése.....	56
3.5.5	Működési folyamat elkészítése	56
3.5.6	Tevékenység végzésének elemzése.....	57
3.5.7	Járatí útvonalak tervezése, költségvizsgálata	59
3.6	Javaslatok, alternatív megoldások vizsgálata, elemzése	61
3.7	További lépések, jövő tervezés, üzleti tevékenység bővítésének lehetőségei	62
	IRODALOMJEGYZÉK.....	65
	ÁBRAJEGYZÉK	69

Bevezetés

Szakedolgozatom témája a Gartner Intertrans Hungária Kft. egy új üzleti tevékenységének a futárszolgálati tevékenységének bemutatása, elemzése.

A téma választásakor figyelembe vettem, hogy egy olyan területet válasszak, mely szorosan kapcsolódik az egyetemen folytatott logisztika tanulmányaimhoz, valamint a szakmai gyakorlatom ideje alatt megismert folyamatokhoz. Dolgozatom célja, hogy bemutassam a társaság Magyarország egyik meghatározó webes kereskedő cégcsoportjának országos csomagkiszállítási feladatainak Zala és Veszprém megyei terítésének végzését, amelyet 2021. szeptemberében kezdett el. A Társaság eddig ebben a profilban még nem dolgozott, ezért a kezdetektől támogathattam és végig követhettem a cégen belüli folyamatok kialakítását és fejlesztését.

A megbízó a korábbi gyakorlattól eltekintve 2021. évben döntött arról, hogy a vásárolt futár-logisztikai szolgáltatás mellett saját céget és saját szervezésben kialakított rendszert hoz létre a futárszolgálati tevékenység és a vevői kiszolgálás végzésére. Az elképzelés alapján egy saját szervezésben működő magyarországi központi elosztó-depó létrehozása mellett a megyei-régiós szolgáltatásra alvállalkozó partnerek bevonásával kívánta az országos lefedettséget biztosítani. A projekt szervezése a partnerek kiválasztása 2021. május-júniusban kezdődött. A megbízó megkeresése és a tervezett megvalósulása, a társaság tevékenységéhez illesztési lehetőségének vizsgálata után döntött a cégvezetés a projektben való részvételről. Üzletpolitikai megfontolás miatt társaságunk a régiós szolgáltatásnál Veszprém és Zala megye kialakítását tervezte megvalósítani, vállalta a kialakítását. A megbízó a többi régióban a további jelentkezők közül kiválasztotta a szolgáltató partnereit. Nagyon szerencsés helyzetbe kerültem a gyakorlatom miatt, hiszen a Gartner Intertrans Kft.-nél a korábban jelzettek alapján ennek a szolgáltatási tevékenységnek a teljes bevezetését, kialakítását és a cég struktúrájába illesztését megfigyelhettem, munkámmal támogathattam.

A projekt megvalósítására a társaság egyes területeiről felelős vezetők és projektes kollégák bevonásával egy csapatot alakított ki, melynek az előkészítés a bevezetés és a folyamatos működtetés kialakításának levezénylése a feladata. Ezen belül az egyes részfeladatok (regiós depók kiválasztása, működési folyamat megtervezése, operációs tevékenység tervezése, eszközpark biztosítása, HR-személyzet biztosítása, kiválasztása, IT-s rendszerek kialakítása, támogatások megtervezése) megoldása volt a csapat feladata. A végső cél és a tevékenységnél kiemelten fontos a naponta változó csomagkiszállítási feladatok eltérősége, földrajzi

elhelyezkedése miatt az egyes irányzatok optimális kialakítása, gazdaságos működtetésének biztosítása. Ezen célok elérése érdekében szükségessé válik az útvonal, járatoptimalizálási elméleti lehetőségek megismerése, a társaságnál jelenleg működtetett rendszerekhez integrálása az esetleges bevezetése, a futárokkal való alkalmazás megismertetése.

Fontos és kiemelt feladat lesz ezen üzleti tevékenységének folyamatos költségelemzése, üzemeltetési, működtetési ráfordításoknak a hatékony fenntartása, a szolgáltatási színvonal folyamatos javítása, és a maximális ügyfélelégedettség kialakítása.

Dolgozatom három fő pillérre építem fel.

Az első részben bevezető jelleggel kifejezetten a kereskedelemre, online kereskedelemre helyezem a hangsúlyt. Kitérek a környezetvédelemre, illetve a Covid – 19 online kereskedelemre gyakorolt hatására, a Gartner belső folyamataira és környezettudatosságára. A kereskedelem alap logisztikai tevékenységét mutatom be.

Dolgozatom második felében a kiszállítás és a raktári folyamatokat említem. Részletesen kitérek a szállítmányozás mai legismertebb formáira, ahol kisebb elemzéssel bemutatásra kerültek az áruszállítási módzatok előnyei és hátrányai, némelyik szállítmányozási forma díjfizetési alapjai. A dolgozatom középső szakaszának végén összehasonlításra kerültek a közúti, a vízi, a légi és a vasúti áru fuvarozási fajták.

Dolgozatom harmadik szakaszában a Gartner Intertrans Hungária Kft. részletes bemutatása következik, ahol magyarországi képviselőket és központokat ismertettem. Ezek után egy SWOT – analízis szemléltetése, majd a Gartner új tevékenységi körére térek ki részletesen, ami egy futárszolgáltatás Zala és Veszprém megyében. Ehhez kapcsolódóan a szállítási módzatokkal foglalkoztam, aminek a végén egy potenciális konkurenciával való rövid összehasonlítást végeztem. A harmadik szakasz középső részében a Gartner új szolgáltatási projektjének kiépítésének lépéseinek ismertetéséről, tervezéséről, előkészületeiről, költségvizsgálatáról esik szó. Dolgozatom lezárását alternatív megoldások vizsgálatával, elemzésével töltöttem és ezek feldolgozása után javaslatokat tettem. Fontos volt számomra, hogy az üzleti tevékenység jövő tervezése érdekében további javaslatokat fogalmazzak meg, melyek a szakdolgozati munkám legvégén szerepelnek.

1 A kereskedelem

Kétféleképpen lehet értelmezni a kereskedelem fogalmát.

A kereskedelem egyrészt áruértékesítési tevékenység, másrészt a kereskedelem egésze áruértékesítéssel foglalkozó vállalkozásokra vonatkozik. Az emberek a felmerülő szükségleteik kielégítése miatt vásárolnak, azonban az áruk és szolgáltatások nagy része nem a termelőktől közvetlenül kerül a vevők - felhasználók részére átadásra, hanem kereskedelmi kapcsolatok beiktatásával, akár több csatornán is keresztül, jut el a vevő-felhasználó részére.

1.1 A kereskedelem feladata

Alapvetően a kereskedelem feladata a gyártó és a felhasználó közti termékáramlás, szolgáltatási igény közvetítés kereteinek, fizikai megvalósításának biztosítása. Ez a kereskedelmi feladat, tevékenység lehet közvetlenül a két partner között, illetve megvalósulhat a különböző kereskedelmi, szolgáltatási partnerek beiktatásával. Az eladás tárgya lehet az az áru, termék vagy szolgáltatás, amelyre a vevőnek szüksége van a piacon. A kereskedelmi szervezetek a gyártóktól, termelőktől vásárolják meg az árut, szükség esetén raktároznak, végül értékesítenek.

A kereskedelem egyik feladata a vásárolt termék, szolgáltatás térbeli és időbeli eltérésének áthidalása a vevői igényeknek megfelelő paraméterekkel való biztosítása. Ez szemléletesen azt jelenti, hogy a vevő által megvásárolni kívánt termék földrajzilag és időben is eltérő helyen keletkezhet, állhat rendelkezésre, és azt, hogy ezt a vevő a kívánt mennyiségben, minőségben és időben megkaphassa szükséges szolgáltatási tevékenység a tárolás, kezelés eljuttatás érdekében.

1.2 Vásárlói - Fogyasztói szokások

- Gyors alkalmazkodás az új körülményekhez
- Igényesség
- Kritikus szemlélet
- Tudatosság (fogyasztóvédelem, egészségtudatosság)

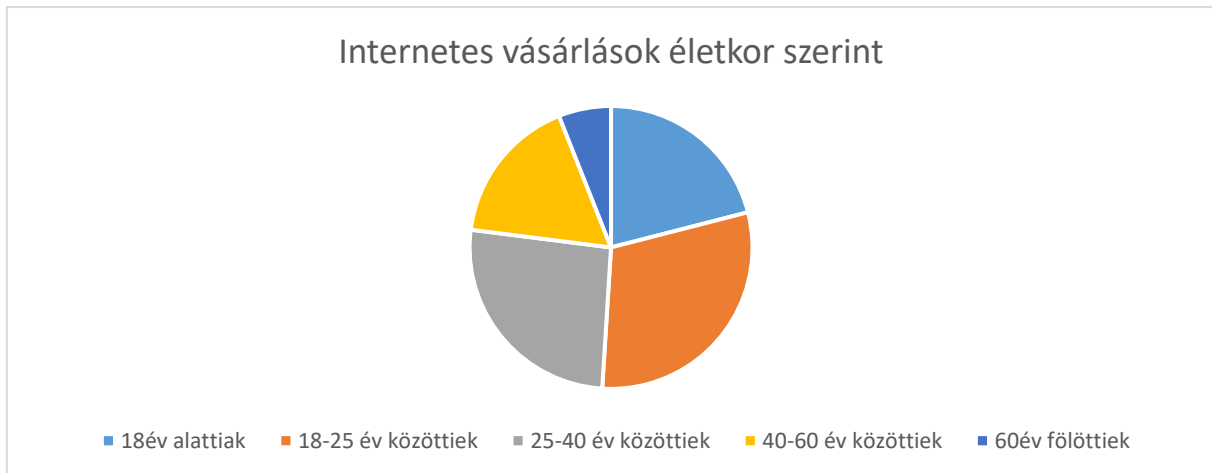
A minőségi és ár központú fogyasztók aránya: 53 – 47 % (kb. nyugat-európai érték).

Vásárlói lojalitás hiánya jellemzi az elektronikus vásárlást. Ez által új prioritásrendszer alakult ki.

Fogyasztókat összezavaró különböző tényezők:

- A bőség zavara \implies ugyanaz a termék több weboldalon is megtalálható, vagy sok hasonló termék ugyanazon az online felületen hasonló áron hirdetve
- Rendkívül erős konkurenciaharc a vevők kegyeiért \implies promóciók, kedvezmények
- Erőteljes reklámzaj \implies TV-s reklámok, plakátok, email hirdetések, rádiós hirdetések
- Növekvő árak, csökkenő reáljövedelem \implies növekvő beszerzési ár, infláció
- Információs zavar \implies nem megfelelő tájékoztatás, eltérő termék leírás
- Elbizonytalanodás \implies botrányok, mi az egészséges
- Ár/érték arányt, vagy olcsón sokat

Jelenleg az idősebbek még mindig nem olyan széles körben használják ki az internet adta lehetőségeket, mint a fiatalok, így nyilván az internetes vásárlások zömét is a fiatal vagy középkorú osztály tagjai kezdeményezik, ez meglátszik az általuk vásárolt termékek és szolgáltatások jellegén is.



1. ábra Internetes vásárlások életkor szerint

Saját szerkesztés

1.3 E-kereskedelem

A minden vállalkozás profitorientált, így az online tér adta lehetőségek kihasználása mára már nélkülözhetetlen szegmense egy jól funkcionáló cégnek, elképzelhetetlen, hogy ne használjuk ki az e-kereskedelem különféle szintjeit. Ez a kapcsolat lehet kereskedő-közvetítő cégen keresztül, de szinte megkerülhetetlen értékesítési útvonal a napjainkban. Ezzel a módszerrel könnyen, ezen kívül olcsón tudják növelni az ügyfelek számát. Cég indítása e-kereskedelem használata nélkül jelentős hátrány. Ehhez nem szükséges más, mint megnyitni az üzletüket a hatalmas internetes piacon. A sikere az, hogy sok ember érintett. Bárki könnyen átadhatja az információkat állampolgárok millióinak valamilyen technikai berendezésen keresztül. Rendszerint internetes vásárlást jelent. Az internetes áruházakban regisztráció után lehet vásárolni.

A termékeket általában közvetlen címre szállítással juttatják el a vásárló részére, de előfordulhat telephelyen való átvétel, vagy átvételi pontokon való felvétel. Előnye a kényelmes vásárlás-, és fizetés, amely történhet bankkártyával, illetve átutalással a termék

rendelésekor, vagy utánvétellel az áru átvételekor. Az utóbbi években egyre népszerűbb, elterjedt értékesítési forma.

Üzlethelység fenntartását nem teszi szükségessé.

Fontos, hogy a webáruház igényes kialakítású, az internetes felülete könnyen kezelhető legyen, és minden információ szerepeljen a weboldalon

- termékadatok,
- vásárlási és szállítási feltételek,
- fizetési és reklamációs feltételek stb.

Hátránya, hogy a vásárló nem kerül közvetlen kapcsolatba az áruval, illetve sok fogyasztó tart a bankkártyás, és az előre utalásos fizetési módtól.

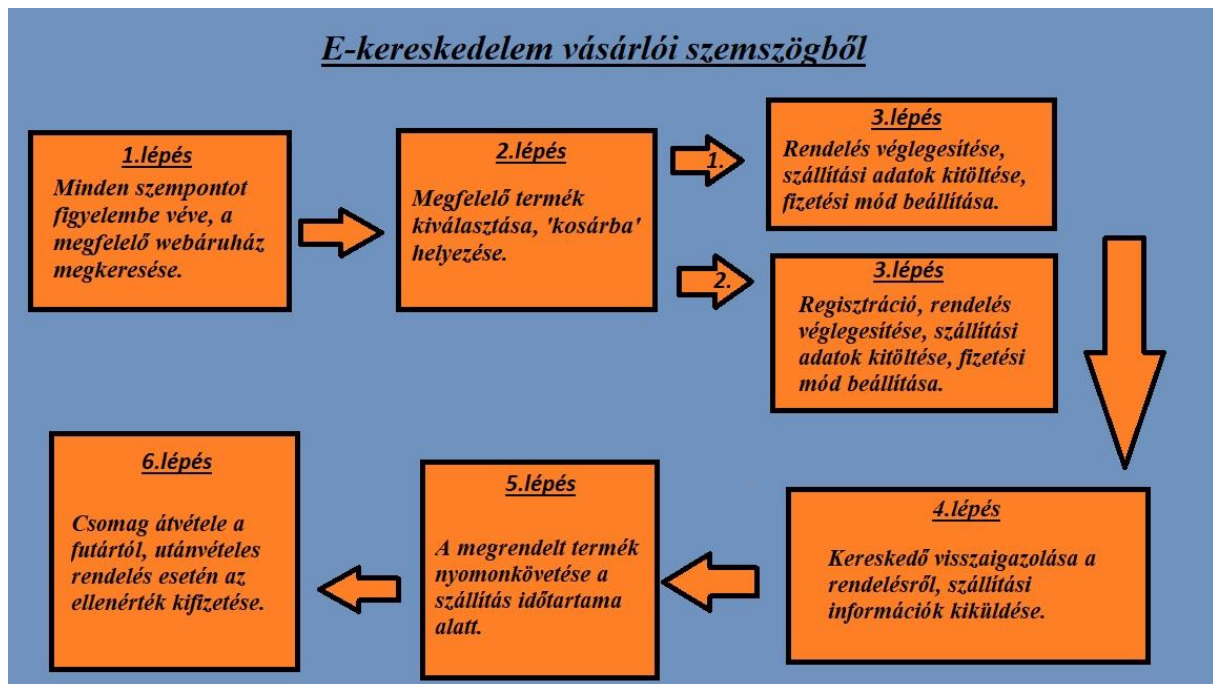
1.3.1 Az elektronikus kereskedelem előnyei és hátrányai

Az elektronikus kereskedelem előnyei és hátrányai:		
Belső tényezők	Erősségek	Gyengeségek
	<ul style="list-style-type: none"> + Az év minden egyes napján üzemel 7/24/365 + Kényelem + Hagyományos bolthoz képest alacsonyabb fenntartási költségek, költséghatékonyság [nincs üzlethelyiségi bérleti díj és rezsiköltség, nincs biztonsági kamera, nincsenek alkalmazottak (rakodómunkások, pénztárosok)] + Rugalmasság + Kiszállítási időtartam + Cégek, boltok a termékeiket az egész világon mindenféle demográfiai korlátok nélkül értékesíthetik + Interneten az információk mindig egyszerűen, gyorsan elérhetőek, s könnyen módosíthatóak 	<ul style="list-style-type: none"> - Összehasonlíthatóság - Biztonság - Weboldal függőség - Hatalmas elvárások - E-kereskedelemben szabott termékek - Kiszállítási időtartam
Külső tényezők	Lehetőségek	Veszélyek
	<ul style="list-style-type: none"> + Új technológia bevezetése + További piaci szegmensek felkutatása + Vállalatirányítási rendszer bevezetése 	<ul style="list-style-type: none"> - Új versenytársak megjelenése a piacon - Változó fogyasztói igények - A piac telítődése

Saját szerkesztés

1.3.2 Online kereskedelem a fiatalabb generáció szemszögéből

Az online vásárlás a mai generációnak már nem jelent problémát, lényegében beleszülettek ebbe a kereskedelmi rendszerbe. Sokkal könnyebben tanulnak meg kezelni egy online felületet, mint szüleik vagy nagyszüleik. Az internetes vásárlás az „Y és Z generáció” szemszögéből annyit tesz, hogy olcsón vagy olcsóbban tudják megrendelni a korábban kiszemelt terméket, és rövid határidőn belüli szállítást választanak hozzá.



2. ábra Online kereskedelem vásárlói szemszögéből

Saját szerkesztés

Vannak azonban a nagy kínai e-kereskedelemmel foglalkozó vállalatok, mely a termékeiket rendkívül olcsón kínálják, szállítási díj alig volt viszont a házhozszállítás időtartama meghaladhatta a 3 hetet.

A kínai gazdaság egyre nagyobbá és hatalmasabbá válása miatt, külön figyelmet biztosítottak az export termékek gyorsabb kézbesítésére. Tengeri és légi szállítás esetén akár már 5-7 nap alatt is itt lehet az áru. A kínai óriások a közelmúltban egyre több európai raktárat nyitottak, ahova rengeteg árut halmoztak fel, így a kiszállítás bizonyos termékek esetében nagyon rövid lett.

Ilyenkor lehet mérlegelni, hogy mennyire van szükségünk az árura, vagy éppen mennyire sürgős. Külföldről (rendszerint Kínából) való rendelés leadásakor minden esetben előre utalással kell fizetni. Bonyolultabb és költségesebb egy terméket megreklamálni, ha hibás, de

ezt a kereskedők is tudják. Esetek 90%-ban új terméket küldenek reklamáció esetén vagy visszafizetik a termék árát, így a mi elégedettségünk is megmarad és az ő statisztikáját se rontjuk egy esetleges negatív véleménnyel.

1.3.3 Online kereskedelem a kereskedő szemszögéből

Weboldal üzemeltetéssel a mai online világban egyszerűen lehet boldogulni. A pandémia alatt rengeteget fejlődtek az e-kereskedelemmel foglalkozó üzletek, hatalmas igény is lett rájuk.

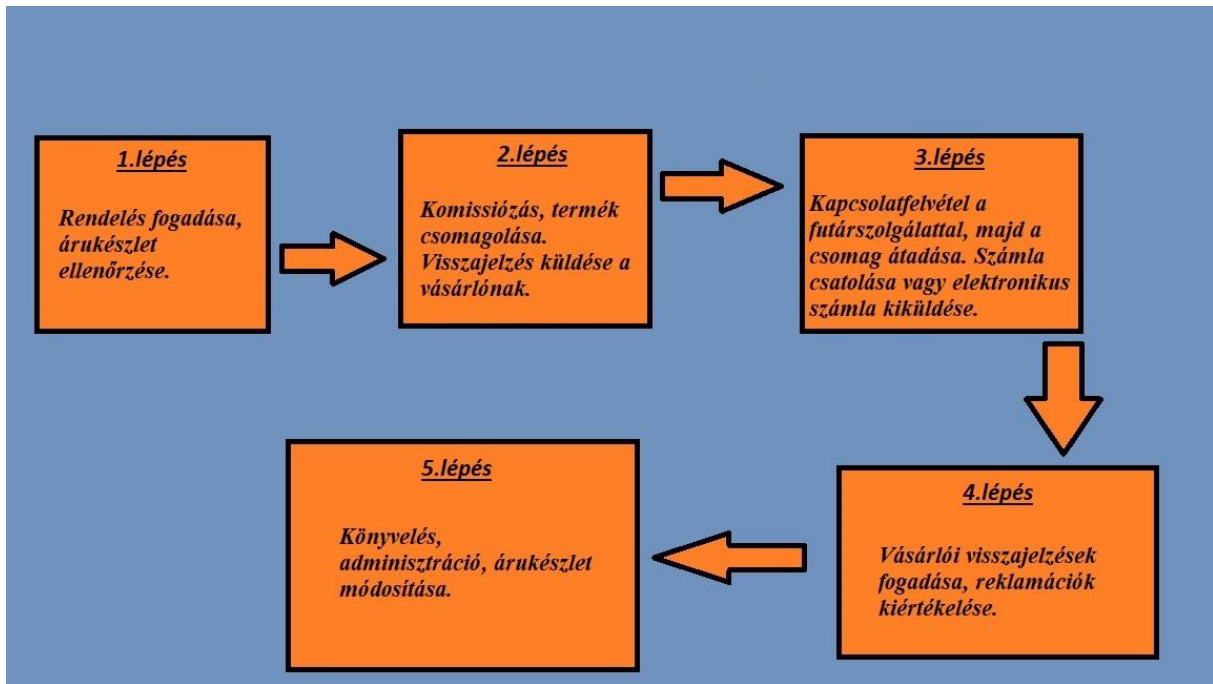
Előnyei:

- jelen életünkben viszonylag gyorsan és egyszerűen lehet webshopot létrehozni
- minimális befektetéssel akár hatalmas jövedelemre tehetünk szert
- nem szükséges saját készlettel, se saját üzlettel rendelkezni, elég, ha viszonteladóként működünk vagy előnyös partnerségi szerződést kötünk egy nagyobb vállalattal, ilyenkor a hozzánk beérkező rendeléseket egyből továbbítjuk a szerződött fél felé és a lehető leghamarabb a lehető legkisebb költséggel küldik vagy szerezzük be tőle a termékeket

Viszont, aminek van előnye, annak hátránya is van általában, így rengeteg hátulütője lehet a webáruháznak.

Hátrányai:

- minden kereskedelmi és e-kereskedelmi törvényt be kell tartani
- a fogyasztók jogaira is kifejezetten figyelni kell.
- megfelelő adózás, háttértámogatás, weboldalüzemeltetés, ellátási lánc, kiszállítási partnerek, csomag összekészítők nélkül nem működik semmi



3. ábra A kereskedő disztribúciós folyamata logisztikai oldalról

Saját szerkesztés

1.4 Vásárló jogai

Elállás joga

„A fogyasztó és vállalkozási közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet alapján úgynevezett elállási jog (a termék visszaküldésének joga, visszaküldési garancia) illet meg bennünket internetes vásárlás esetén, és e jogot néhány kivételtől eltekintve minden esetben gyakorolhatjuk.” (Kormányrendelet 45/2014. (II. 26.))

„Az elállási jog azt jelenti, hogy az interneten megkötött szerződéstől jogszabályi felhatalmazás alapján egyoldalúan visszaléphetünk és a termék visszaküldése esetén követelhetjük a kereskedőtől az általunk kifizetett összeg visszatérítését.”

Erre 14 napunk van a törvény szerint. Azon túl a kereskedőtől függ, de 24 napnál nagyon ritkán adnak több lehetőséget erre. 14 napon túl már nincs lehetőség elállásra azután a garanciális szabályok szerint történik az ügyintézés. Bolti vásárlás esetén ez az időtartam 72 óra.

„Az elállási jog kompenzálja azt, hogy a vásárlás előtt nem volt lehetőségünk a termék megvizsgálására és kipróbálására, továbbá, hogy kizárólag az eladó által egyoldalúan meghatározott információkra támaszkodhatunk a vásárlás előtt.”¹

1.5 E-kereskedelem és a logisztika kapcsolata

Az online kereskedelem alkalmazásakor és az ilyen értékesítési rendszerekhez kapcsolódáskor a logisztikai szolgáltató cégeknek is jelentős mértékben át kell alakítaniuk a szolgáltatási rendszerét, folyamatait, informatikai támogatottságát. Az E-kereskedelmet végző cégnek kiemelten fontos érdeke, hogy megfelelő háttérrel és szolgáltatási színvonallal rendelkező logisztikai rendszert tudjon a kereskedelmi tevékenysége mellé biztosítani, fenntartani, mert ezzel a szolgáltatással, jelentős mértékben növelheti kereskedelmi volumenét, minőségi szolgáltatást tud nyújtani, és a költségeit hatékonyra tudja tenni.

Vevők számára a webshopon keresztül sokkal könnyebben hozzáférhetővé válik az árukészlet és a vevőkiszolgálás.

Akciókról, készletváltozásról, egyéb eseményekről hamarabb tud értesülni a vevő az online felület segítségével.

Az e-kereskedelmi rendszer rögzíti a vevőkiszolgálási mutatókat.

Panaszkezelés gyorsabb, egyszerűbbé válása.

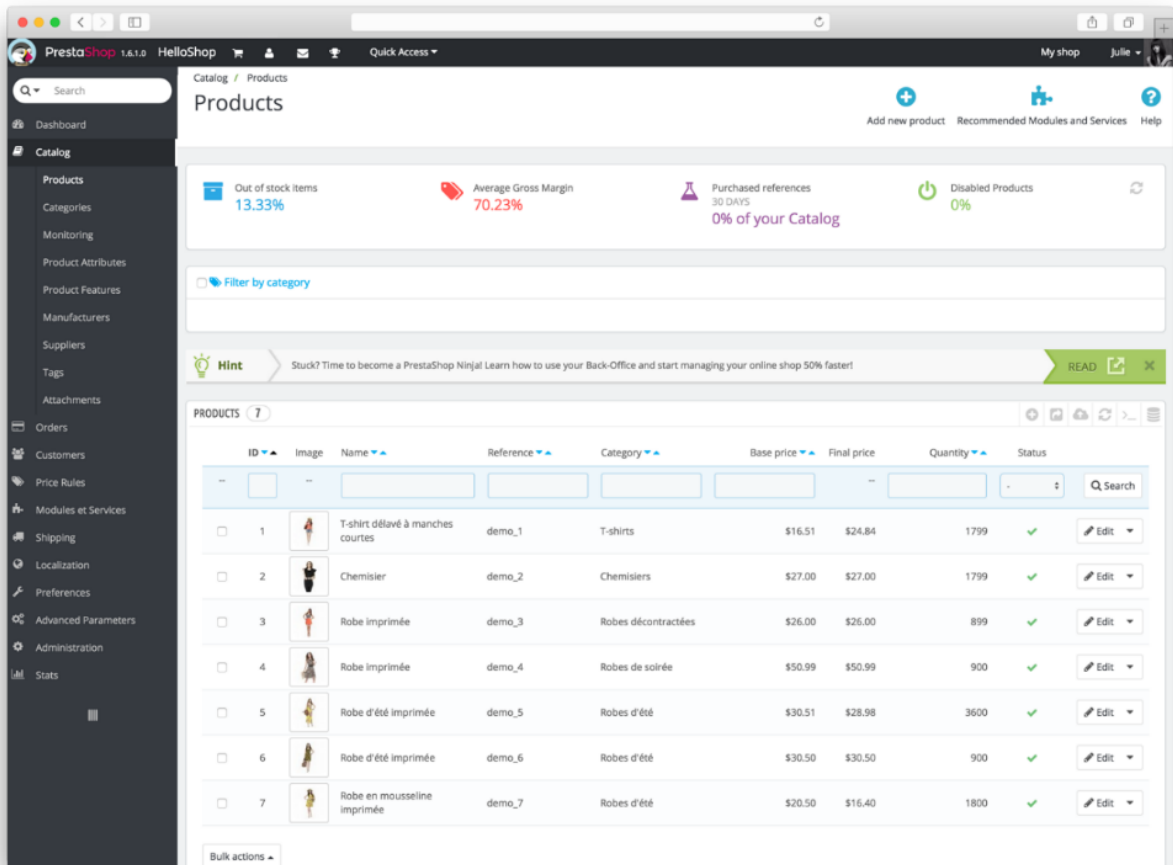
Adatbázis automatikus létrehozása a vásárlói követelésekről, panaszokról elektronikus panaszbejelentés után.

Kényelmesebb lesz a megrendelés folyamata.

Elektronikus adatfeldolgozás során a hibákat minimálisra lehet csökkenteni.

Nyomon követési lehetőség a vevő részére, látja az általa megrendelt áru helyét és várható megérkezését.

¹ <https://www.magyarrefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok/internetes-vasarlas/elallasi-jog.html>



4. ábra E-kereskedelmi felület

Forrás: <https://www.supersoftware.net/wp-content/uploads/2017/05/ecommerce-design.png>

Megrendelési ciklusidő csökkentése elektronikus árajánlatkérésekor.

Vevő készletinformációk alapján látja, hogy mit tud azonnal megvásárolni és mi az, amit esetleg lehet helyettesíteni vagy a későbbiekben pótolni.

Az elektronikus kereskedelem és a logisztika partnersége végett, gyorsabbá, egyszerűbbé és kényelmesebbé tehető a vevők kiszolgálása.

1.6 Covid-19 hatása a kereskedelemre

A vírushelyzet alatt a futárszolgálatok a kiscsomagos szállításokat előtérbe helyezték, a tranzitidőket lerövidítették. A logisztikai szolgáltatás, szállítmányozás területén is jelentős átalakítások, folyamatváltoztatások történtek a személyes kontaktok, kapcsolatok minimalizálása, a vírus terjedésének csökkentése érdekében. Az E-kereskedelmet támogató logisztikai szolgáltatások területén is sok, korábban kevésbé használt módszert alkalmaztak:

- Cash on delivery (utánvetéses fizetési lehetőség csomagkiszállításnál) szolgáltatásnál bankkártyás fizetési lehetőségeket vezettek be, ezt nevezték érintésmentes átadásnak, mivel kézpénzzel nem kellett fizetni a futárnak.
- Csomagautomaták jöttek létre, illetve a forgalmuk is erősen megnőtt a pandémia idején (drop boxok), hisz akik nem szerettek volna személyes kontaktusba lépni a kiszállítóval, azok a megrendelt termékeiket ide kérték, nem mellesleg ez egy olcsóbb kiszállítási formává vált.

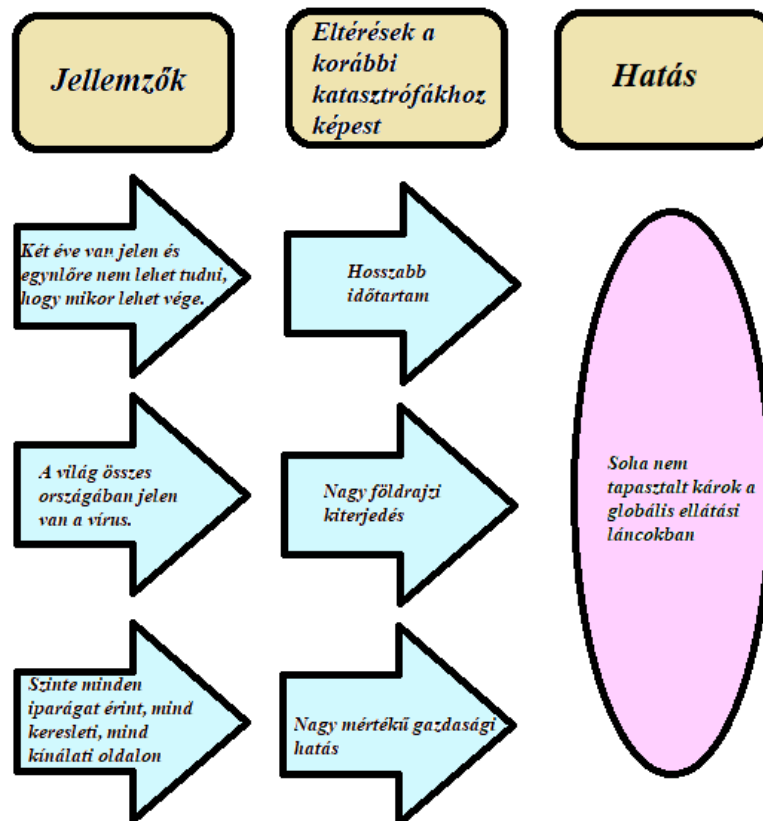
A hagyományos kiskereskedelem általános visszaesésével szemben a webshopok és az e-kereskedelem 104 százalékkal bővülni tudott, így ennek kiszolgálását, teljesítését biztosító logisztikai szolgáltató üzletág is rohamos növekedést produkált, futárszolgáltató cégek (Magyar Posta, GLS, Express One, DHL, TNT, FedEx stb.) jelentős fejlődésen mentek keresztül.

A kiszállítással – futárkodással foglalkozó vállalatok beszámolóí alapján 20-30%-kal nőtt a forgalmuk az előző évihez képest.

A COVID-19 alatt természetessé vált az érintésmentes kiszállítás.

1.6.1 A járvány hatása a logisztikai folyamatokra

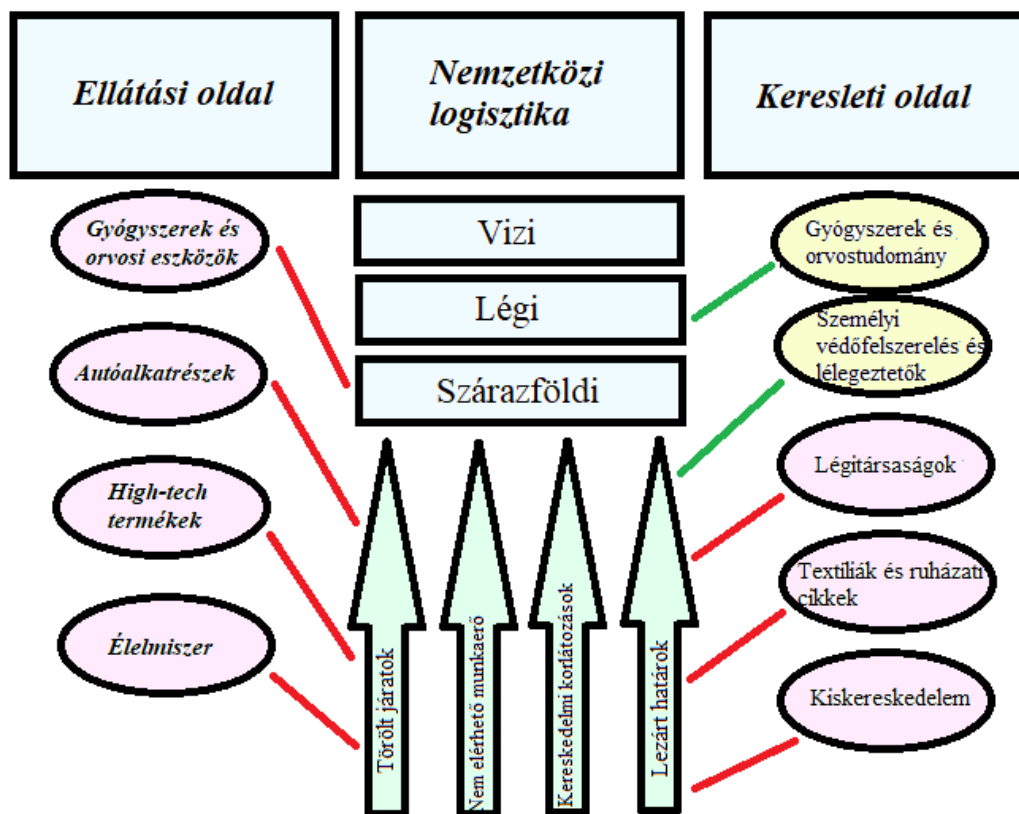
Az elmúlt években és évtizedekben nem talákoztunk olyan járvánnyal, mely akkora gazdasági rombolást okozott volna, mint a mostani. A Covid-19 hirtelen, gyorsan, megrázóan és súlyosan érintette a gazdaságot.



5.ábra Járvány hatása a logisztikai folyamatokra

Saját szerkesztés Nagy G. (2021) alapján 44. o.

A logisztikai cégeket is közvetlenül és súlyosan érintette a pandémia. A logisztikai cégek kulcsszerepet játszanak, hogy határon belül és kívül eljuttassák a termékeiket az ügyfelekhez, megrendelőkhöz. Az ágazatokhoz tartozó ellátási láncoknak a járványból adódó zavarai tehát hatással lehetnek a vállalatok versenyképességére, a gazdasági növekedésre és a munkahelyteremtésre.



6.ábra A Covid-19 eredményezte hatások a globális ellátási láncokra

Saját szerkesztés Nagy G. (2021) alapján

A járvány rávilágított arra is, hogy az emberi erőforrás mennyire is fontos. Sok cég egészségmegőrző programokat vezetett be, illetve motiválták az emberi munkaerőt az oltások felvételére. Szállítmányozó vállalatoknál, a Gartnernél is, a kamionok fülkéjébe „egészségládát” tettek, melynek tartalma orvosi maszkok, vitaminok, kézfertőtlenítők és gyorsteszték voltak. A logisztikai szolgáltató cégeknek, is és természetesen minden cégnek elemi érdekévé vált a dolgozói egészségmegőrzés, vírusmentes környezet megóvása, biztosítása a munkahelyeken. A cégek a vírus káros hatásainak csökkentése érdekében, a dolgozói egészségmegőrzés területén sok intézkedést vezettek be. (oltások szervezése, home office munkavégzés engedélyezése, extra fertőtlenítések, takarítások, munkaállomások átrendezése, maszkhasználatok, tesztelések végzése stb.)

A Covid-19 felgyorsította a digitalizációt és korszerűsítésre kényszerítette a lakosságot, a kereskedőket a vásárlási szokások javítására, és nem utolsósorban átalakításra ösztönözte a vásárlói szokásokat, így 2020-ban az online kereskedelem a korábbi évek folyamatos (16-18% közötti) bővülését alapul véve legalább 3 évet ugrott előre a fejlődésben.

Tekintettel arra, hogy a lakosság jövedelmi helyzete az év során tovább romlott, a többletkiadások a családi kasszáknak a csökkenéséhez vezettek, és a kiskereskedelem egészére jellemző gyenge évet is mérlegre téve, az online szektor teljesítménye 2020-ban még inkább kiemelkedőbbek.

Ennek oka az is, hogy más iparágakkal ellentétben az online szektort (és az azt szolgáltató logisztikát) nem akadályozta a tömeges fertőzés miatti leállások vagy bezárások 2020-ban.²

The logo for Banggood, featuring the word "Banggood" in a bold, sans-serif font. The "B" is black, "an" is black, "g" is orange, and "good" is black.

7.ábra, Banggood weboldal logoja

Forrás: <https://1000logos.net/wp-content/uploads/2020/08/Banggood-logo.jpg>

Az ázsiai nagyvállalatok az elmúlt három - öt évben egyre több raktárt nyitottak Európa szerte, főleg kikötőkben, ahonnan már vámmentesen tudják a termékeiket eladni és a kiszállítási idő is harmadára csökkent. Banggood, Aliexpress, Gearbest e-kereskedelemmel foglalkozó kínai nagyvállalatok, melyeknek Európán belül több raktáruk is található. Legnagyobbak Lengyelországban, Németországban, Spanyolországban, Olaszországban és Franciaországban találhatóak.

² <https://gkidigital.hu/2021/03/25/2020-online-kiskereskedelem/>

The image shows the Gearbest logo, which consists of the word "Gearbest" in a bold, black, sans-serif font centered on a bright yellow rectangular background.

8.ábra, Gearbest kínai weboldal logója

Forrás: <https://www.gizchina.com/wp-content/uploads/images/2021/03/Gearbest-Fraud-a.png>

Az elmúlt 2 év alatt rengeteget változott a világ. A Covid járvány alatt a tengeri, légi szállítványozási költségek közel tízszeresére nőttek. A kínai internetes láncok esetében is jelentősen nőtt az egy termékre jutó szállítási költség.

The image shows the AliExpress logo, which features the word "AliExpress" in a red, sans-serif font. The letter "i" in "Ali" is replaced by a yellow star icon.

9.ábra, Aliexpress, kínai weboldal logója

Forrás: <https://1000logos.net/wp-content/uploads/2021/04/AliExpress-logo.png>

1.7 Környezettudatosság

Környezettudatosság is jelen van már a gyártásban és a szállításban is. Sok árut újrahasznosított anyagokból állítanak elő, illetve lebomló anyagból van a csomagolás vagy egyéb környezetbarát megoldásokkal látják el termékeiket.

- zero - waste csomagolás
- fenntartható gyártás
- környezetbarát ellátási lánc

Bizonyos előrejelzések és kutatások alapján a következő 10-15 évben megkezdődik a gyárak teljes vagy nagyobb százalékban történő robotizációja, mesterséges intelligenciák használata.

A környezettudatosság erősen befolyásolja a logisztikai folyamatokat. Különböző károsanyagkibocsátási normáknak kell megfelelni a közúti szállítmányozásban. Elkezdődött, bár még gyerekcipőben jár a közúti fuvarozó vállalatoknál is az alternatív hajtású járművek tesztelése, gyártás előkészítése, ezeket bizonyos területeken már használják is (belső anyagmozgatási feladatokra). Ezek, lehetnek elektromos meghajtású és elektromos rásegítésű (hibrid) kamionok, LNG meghajtással rendelkezők (bár ez se a legtisztább energiafelhasználás, de környezetkímélőbb, mint a Dízel-es (gázolaj + AdBlue) társaik. Az LNG nem más, mint cseppfolyósított földgáz, ami tiszta, színtelen és nem mérgező folyadék. Ez a folyadék a földgáz -162°C -ra történő lehűtésekor képződik, és üzemanyagként használható teherautók és hajók számára). A tengeri hajózás területén is elkezdődött ez a folyamat. Egy norvég cég kifejezett célja, hogy csökkentse a tengeri hajózáshoz köthető károsanyag-kibocsátás mértékét, így belevágott egy olyan projektbe, melyben elektromos meghajtású teherhajókat fognak gyártani, némelyik önvezető is lesz.

A projekt jelenleg is kiváló ütemben halad és még ez év első negyedében megteheti első útját. A raktárlogisztikai területen hazánkban is egyre népszerű, hogy a vállalatok, napelemparkot építtnek, vagy a raktárépület tetején történik a beruházás. Az elektromos áramot így saját maguknak termelik, így környezetkímélőbbé „zöldd” vállhatnak. Hulladékgazdálkodási szempontból szerencsére, ösztönzés nélkül is a cégek hatalmas része külön válogatja és tárolja a keletkezett szemetet (papír, fa, fólia). Közúti fuvarozási eszközök esetében teherszállításnál 1 tonna árutömeg 1 km távolságra történő elszállításához szükséges energia a fajlagos energiafogyasztás. Jelenleg a legkörnyezetkímélőbb árutovábbítási forma ez alapján a vasúti áruszállítás és a legkárosabb a vízi szállítványozás. A vízi szállítványozásnál hiába alacsony a fajlagos energiaigény, nagyon korszerűtlen technikával közlekednek a hajók. Olyan nyers „dízel” olajjal közlekednek, melyek 99%-a mérgező hatású. Ami a finomítóknál a benzin, gázolaj, kerozin és könnyebb olajszármazékok leválasztása után marad (tömény kátrány), azt használják fel. Érdekesség képpen a szárazföldön sehol nem lehet önmagában ezt már felhasználni.

1.7.1 A környezetbarát vállalat

A Gartner Intertrans Hungária Kft. mindig a legkorszerűbb és legkörnyezetkímélőbb megoldásokra törekszik. A jelenleg hatályban lévő euro normák szerinti Euro EEV és Euro6D jelzésű kamionokkal és elektromos meghajtásúakkal is fuvaroz már, így megfelel a legújabb ökológiai irányelveknek.

A nemzetközi fuvarozás jelentős része Európában közúton történik, a gazdasági fejlődés mértéke miatt a szolgáltatási igény is jelentősen bővül, ezért annak ellenére, hogy a fajlagos értékek, és az egyes eszközök korszerűbbé válnak a CO2 kibocsátás is növekszik ebben a közlekedési ágazatban. A Gartner, mint az egyik legnagyobb magyarországi közúti fuvarozási vállalat igyekszik a lehető legalacsonyabb szinten tartani a CO2-kibocsátást. Folyamatosan fejlesztik a szállítóeszközök kihasználtságát, minimálisra csökkentik az üres kilométereket, korszerű eszközparkot használnak.

A közúti fuvarozás terén tett környezetvédelmi intézkedések mellett a Gartner az alternatív szállítás módok alkalmazásában is élen jár. Nemzetközi területen a cégcsoport szinten jelentős, közútról a környezetbarátabb vasútra áttérést valósít meg (irányvonatokat alkalmaz). Bevált gyakorlat a közúti eszközök kiegészítő RoLa szállítási mód.



10.ábra, RoLa szállítványozási módozat

Forrás: <https://m.blog.hu/vo/vonattal-termeszetesen/image/2017/rola/immer-wieder-schoen-deswegen-auch-956135.jpg>

A RoLa egy olyan szállítási rendszer, amelyben komplett teherautó - kamionszerelvények szállítása vasúton történik. A Gartner az elmúlt években tagja lett a Green Freight Europe kezdeményezésnek, amely egy olyan program, amiben a közúti áru fuvarozás okozta környezetkárosító hatásokat elemzik, vizsgálják és megoldásokat találnak ki rá.

A Gartner a jövőben is a fuvarozó flotta folyamatos megújítására összpontosít. Az elektromos mobilitás és a megújuló energiaforrások közlekedésben való felhasználása szintén fontos tényező lesz a jövőben.

A kehli telephelyen és a lambachi központban található napkollektoros berendezéssel a Gartner korszerű technológiát alkalmaz, és a környezet védelme érdekében az energiaigény nagy részét ezek segítségével állítja elő.



11.ábra, Napelemes rendszer a központi épület tetején

Forrás: <https://www.sun-contracting.com/wp-content/uploads/2020/12/SunContracting-PV-StaSpr-Lam-20191126.jpg>

1.8 A vevői megrendelés - feldolgozása

A kereskedelmi rendszerek központi eleme a megrendelések feldolgozását biztosító rendszer. A vásárló megrendelése az, ami működésbe hozza a kereskedelmi-logisztikai folyamatokat. A rendelésfeldolgozás magába foglalja az információáramlást és tényleges áruáramlási funkciókat is. Az információáramlás sebessége és minősége közvetlen hatással van az egész tevékenység költségére és hatékonyságára. Az akadozó és lassú összeköttetés nagy mértékben a vásárlók elvesztéséhez vezethet, illetve túlzott szállítási, készletezési és raktározási költségekhez is juthatunk. A hazai vállalkozások esetében ez olyan terület, amely napjainkban különösen kedvező lehetőségeket nyújt a kereskedelmi és logisztikai teljesítmény javítására. A megrendelt termék fizikai útja a gyártótól a vevőig több lépcsőben, szakaszon át más és más közlekedési ág fuvarozási mód beiktatásával történik. Jelentős lehet a különböző raktárokon belüli mozgás (gyártói, kereskedő, logisztikai).

1.8.1 A vevői megrendelés útja

A folyamat a vevő rendelésének feladásával kezdődik. Az első lépésben a vásárló felméri majd leadja rendelését bizonyos termékek iránt. A gyártó megkapja a rendelést és beviszi a rendelésfeldolgozási rendszerébe, különböző ellenőrzéseket kell végrehajtania:

- készletellenőrzés; a kívánt termék a megrendelt mennyiségben elérhető-e a készletről
- ellenérték ellenőrzése; a vásárló fizetőképessége kielégítő-e a rendelés elfogadásához
- gyártáslista ellenőrzése; tervezik-e a termék gyártását, ha éppen nincs raktáron

Ellenőrzések utáni rendelésfeldolgozás

- információ a számlázáshoz
- rendelés visszaigazolása
- kiválasztási és csomagolási instrukciók továbbítása a raktár felé
- szállítási, berakodási dokumentáció

Amint a terméket kivonják a raktárkészletből és a szállítást beütemezik, a dokumentációt átküldik a pénzügyi elszámolási részleghez, hogy megtörténhessen a számlázás.

Minimum készleteket kell fenntartanunk (korábbi rendelések alapján kiszámítva), hogy ne veszítsünk el üzleteket készlethiány miatt. Minden vevő, vállalat, partner szereti a megbízható, gyors szállítási határidőket, ami számukra és számunkra is pontosabb tervezésre ad lehetőséget.

1.8.2 A megrendelések feladása/felvétele

Rengeteg módja van annak, hogy a vásárló rendelését feladja és hogy a rendelés bekerüljön a szállító rendelésfeldolgozási rendszerébe. Korábban a vevők leírták megrendeléseiket, átadták azokat az üzletkötőknek vagy postázták a szállítónak. A technika következő lépcsőjeként már telefonon adták le a rendeléseiket, majd faxon. A mai, fejlettebb rendszerben a vásárlók a vevőszolgálatnak telefonon vagy e-mailen küldik el rendeléseiket, akiknek székhelye a vállalat központjában is lehet (célszerű), és online kapcsolatban vannak a raktárral vagy a gyártó, nagykereskedő, kiskereskedő erre kialakított online felületén.

A beérkező megrendelések feldolgozásáért felelős szakember számára a logisztikai és raktározási rendszer lehetővé teszi, hogy megállapítsa a megrendelt árukészleten van-e vagy sem.

Ezután az árucikkeket az adatbázisban kijelölik, hogy kivételezték a készletállományból, hogy ne ígérjék oda azokat egy másik vevőnek. Amennyiben az árucikk nincs raktáron, a kapcsolattartó megbeszélheti az esetleges termékhelyettesítést a vevővel vagy tájékoztathatja arról, hogy a termék mikor lesz elérhető.

1.8.3 A kommunikációs funkció

A rendelésfeldolgozási rendszer fő funkciója, hogy egy olyan kommunikációs hálózatot létesítsen, amely összekapcsolja a vásárlót és az eladót. A vállalatnak értékelnie kell a különböző rendeléstovábbítási módszereket (telefon, online kapcsolat, fax, e-mail) aszerint, hogy azok mennyire megbízhatóan közvetítik az üzenetet. A rendeléstovábbítás lassabb módszereinél általában kisebb a megbízhatóság. Az elektronikus továbbítás minimalizálja az emberi hiba kockázatát. A rendeléstovábbításnak a lehető legkövethetőbb, leggyorsabb és legpontosabbnak kell lennie.

Az online rendelés előnye, hogy 0-24 órás nyitva tartással rendelkezik, és a rendelt készletet automatikusan „foglaltba rakja”, és az másnak már nem értékesíthető.

A telefonos/ faxos/ személyes rendelés előnye a személyesebb eladás, a megértés, és könnyebb a visszakérdezés lehetőségével élni. Hátrányai közé tartozik viszont a nem megfelelő technikai kapcsolat esetén az információtorzulás veszélye, így akár egy cikkszám elmosódása hatalmas galibát tud okozni. Emberi igénye magas, nagyban függ az emberi tényezőktől/ képességektől/ készségektől.

1.8.4 A rendelési ciklus

A vevői rendelési ciklus az az idő, ami a rendelés feldolgozásától az áru átvételéig és a vásárló raktárában történő elhelyezéséig vagy kézhezvételéig eltelik. Az időtényezővel kapcsolatos a rendelésfeldolgozás definíciója.

Rendelésfeldolgozásnak nevezzük a vevői megrendelés és átvétele közötti tevékenységet és átfutási időt.

A rendelési ciklus elemei:

- vevői rendelés előkészítése és feladása
- a rendelés beérkezése és fogadása a rendszerben
- a rendelés feldolgozása
- kommissiózás (kiválogatás, összeállítás) és csomagolás a raktárban
- címkézés, egyéb információkkal való ellátása a csomagnak
- szállításra való előkészítés, kiszállításnak átadás
- kiszállítás, vevő kiszolgálása

Amennyiben a megrendelt termék a raktárban nem áll rendelkezésre, azt le kell gyártani vagy a beszállítótól be kell szerezni. Ilyen esetekben a listánk további elemekkel bővül:

- gyártás
- termék beszerzése

A rendelési ciklus minimalizálásnak gyakran korlátozó tényezői is vannak:

- a rendelésfeldolgozási prioritások
- a rendeléscsomagolási szabványai, szabályai
- a rendelést korlátozó tényezők

1.8.5 Kommissiózás

A kommissiózás nem más, mint a megrendelt áruk kigyűjtése és összeválogatása. Ennek első lépése a megrendelések átvétele, majd a megrendelt áruk kigyűjtésével, összeállításával folytatódik. A kommissiózás olyan raktári folyamat, mely során több áruajtából is álló rendelést kell összeállítani.

Két féle rendszere van a kommissiózási folyamatnak:

- Statikus
- Dinamikus

Statikus kommissiózási folyamatnak nevezzük, amikor a megrendelt árukat a raktárban lévő polcokról/állványokról gyűjtik ki, majd ellenőrzik és összeállítják a kiszállítási egységet. Ennél a folyamatnál a raktárban az árut az ember válogatja ki.

Dinamikus áru előkészítési folyamatnál a megrendelések összeállításához szükséges árukat tartalmazó tároló egységeket a kommissiózási térbe viszik és a megrendelt mennyiség kivétele után visszaszállítják a raktárba. Ennél a folyamatnál is az ember válogatja ki a megrendelt terméket, de nem a tárolótérben, hanem egy azon kívüli kommissiózási zónában. Tárolón kívüli kommissiózási folyamat.

Mindkét esetben nagyfokú precizitást igénye a különböző munkahelyek kialakítása (gyűjtő tér, osztályozó munkahely, csomagoló tér).

A rendelések összeállítása összefüggésben van a megrendelt áruk kigyűjtésével, így kommissiózási stratégiák vehetők számításba:

- soros vagy egylépcsős stratégia a megrendelésenként
- kétlépcsős vagy párhuzamos stratégia
- zónánkénti kétlépcsős stratégia

1.8.5.1 Soros vagy egylépcsős stratégia

Ha a soros vagy egylépcsős stratégiát vesszük figyelembe, ennél a folyamatnál a kommissiózó munkatárs a tárolóterület egy részét vagy teljes egészét bejárja és egy teljes rendelés összes árúját kigyűjti. A raktár bejárásakor követni kell a legrövidebb kigyűjtési utak elvét.



12.ábra Egylépcsős kommissiózási stratégia

Forrás: <https://docplayer.hu/docs-images/33/16605904/images/22-0.jpg>

Az egylépcsős kommissiózásnak előnyei:

- egy adott megrendelés tételei gyorsan összegyűjthetők
- kevés szervezési munkát igényel
- ha tévedés keletkezik, gyorsan korrigálható
- sürgős vevői igények gyors, akár azonnali kielégítése

Hátránya lehet:

- alacsony kommissiózási teljesítmény

1.8.5.2 Kétlépcsős vagy párhuzamos stratégia

Kétlépcsős vagy párhuzamos stratégia esetén a megrendelések feldolgozása időszakokra van osztva, egy bizonyos meghatározott időszakig csak a beérkező megrendelésekkel foglalkoznak.

A megrendelési tételeket folyosók, osztályok, raktárak szerint csoportosítják és ezek alapján készül egy kigyűjtési jegyzék.

Az azonos tételekkel rendelkező megrendelések összes áruja a kommissiózó zónában található.



13.ábra Kétlépcsős kommissiózási stratégia

Forrás: https://agraragazat.hu/wp-content/uploads/2019/08/kramp_mint_hatekony_logisztika_ertekesites_es_szak_ertelem_031.jpg

Előnye:

- nagyobb kommissiózási teljesítmény érhető el a kommissiózó eszközökkel (targonca, kézi raklapemelő, gyűjtő kocsi)

Hátránya:

- nagyfokú szervezési munkát igényel a rendelések összeállítása
- sürgős igények nehezebben kezelhetők

1.8.5.3 Zónánkénti kétlépcsős stratégia

A zónánkénti kétlépcsős kommissiózási stratégia esetében úgy dolgozzák fel a megrendeléseket, hogy a különböző megrendelésekben szereplő ugyanazon árukat összesítik egy gyűjtőjegyzékben, és csoportosítják tárolási zónánként.



14.ábra Állványos raktározás

Forrás:

https://lh3.googleusercontent.com/proxy/slUJeunbajfFwYRfvwVv5XoXUhg4iZ8hPU7DhvVfuv5ciw8JrHwVEZFbmuZxbJhl_ga2ZkEPFgZf0zemp7zVmv0YIXPGu2E

Az első lépcső az, hogy a gyűjtőhelyre szállítják a gyűjtőjegyzékben szereplő tételeket. Második lépcsőnek nevezzük, amikor a kiszállítási egységeket a gyűjtőhelyen rendelésenként válogatják össze.

Előnye:

- ennél a folyamatnál lehet a legnagyobb kommissiózási teljesítményt elérni, mivel egyszerre a gyűjtőhely és a tárolótér között nagyobb egységeket lehet mozgatni.

Hátránya:

- sokkal bonyolultabb a kommissiózási folyamat megszervezése az utólagos csoportosítás miatt, nehezebb összeállítani a gyűjtőjegyzéket és bonyolultabbá válik a megrendelések szerinti kiszállítási egység összeállítása.

1.8.6 Szállítások előkészítése, kiszállító járművek megrakása

A szállításra kerülő árumennyiség és az azokból készült rakományegységek szállításának előkészítésekor több feladatot is végre kell hajtani.

- a szállítandó áruhoz a jármű vagy járművek kiválasztása – felkészítése, megrendelése
- vasúti kocsi, szerelvény megrendelése vasúti szállítás esetén
- beérkező járművek átvizsgálása, megfelelő-e a fuvarozandó áruhoz, megfelelő műszaki állapot ellenőrzése, tisztasági szempontok figyelembevétele
- biztonsági előírásoknak megfelelő berakodás, áru rögzítése
- rakomány átvizsgálása, tételesen is, majd a rakodótér lezárása
- árukísérő okmányok elkészítése, átadása (fuvarlevél, számlák, vámárnyilatkozat stb.)

Az áruszállítási folyamatban van, hogy átrakodási helyen plusz rakodást vagy kirakodást vagy átrakást kell végrehajtani a kezdő és végpont között. A rakodást végző személy a felelős a különböző korlátozások követelményeinek megtartásáért és a járművek terhelésének egyenletes elosztásáért. Ezek a rakomány tömegével és méretével kapcsolatosak.

2 A kiszállítás, raktári folyamatok

Szállítmányozási fajták:

- Közúti
- Légi fuvarozás
- Vízi
- Vasúti

2.1 Közúti áru fuvarozás

A közúti fuvarozás elsősorban a viszonylag rövid távú helyi és regionális forgalomban gazdaságos, de távolsági forgalomban is elterjedt. A tehergépjárművel történő árutovábbítás vagy áruterítés a fuvarozási folyamatban jelentős feladat. A többi közlekedési ágazattal szembeni előnyei miatt választják a legtöbben ezt a fuvarozási formát.

2.1.1 Díjfizetés

A közúti áru fuvarozásnál nincs kötött díjszabás. A fuvardíj az önköltségtől és a piaci versenyhelyzettől függ. Az önköltséget befolyásoló tényezők:

- a jármű költségei (amortizáció vagy bérleti díj, karbantartás, vizsgáztatás, üzemanyag, gépjárműadó, járműbiztosítás),
- úthasználati költségek (fuvarozási engedélyek költségei, útadó, autópálya használata, komphasználat, kombinált fuvardíj (ROLA), parkolási díj, egyéb hatósági díjak (pl. állat- és növényegészségügy),
- munkaerő költségei (bér, napidíj, szállásköltség, képzési költségek stb.),
- általános költségek.

A közúti fuvardíjak alapvető kategóriái:

- teljes kocsirakományú díjak: amikor a küldemény továbbításához a teljes gépkocsit vagy szerelvényt igénybe veszi a fuvaroztató,
- részrakományú fuvardíjak: amelyeket nem teljes tehergépkocsit igénybe vevő árukra számolnak, általában 5000 kg-ot meghaladó küldeményekre (1 köbméter=300-330 kg) nem egymásra rakható küldeménynél rakméterben állapítják meg (1 rakméter=1650 kg),
- darabáru vagy gyűjtő díjtételek: 5000 kg-ot nem meghaladó küldemények.

A közúti fuvarozás kedvezőtlen ökológiai hatásai közé tartozik a jelentős károsanyag-kibocsátás, a nagy zajszint, a balesetveszélyesség, valamint a viszonylag nagy területigény. Ezeket a problémákat úgy lehet megoldani, hogy a forgalmat vasútra, illetve vízi útra terelik a kombinált áruszállítási rendszerek fejlesztésével.³

2.1.2 Közúti áru fuvarozás előnyei és hátrányai



15.ábra, Közúti áru fuvarozás

Forrás: <https://www.europarl.europa.eu/resources/library/images/20190404PHT35136/20190404PHT35136-pl.jpg>

³ http://www.agr.unideb.hu/ebook/logisztika/a_kzti_fuvarozs_jellemzi.html

Előnyei:

- a tehergépkocsik a fuvaroztatók telephelyét rendszerint közvetlenül ki tudják szolgálni, nincs átrakási igény, megvalósítható a háztól házig fuvarozás
- viszonylag rövid az áruk eljutási ideje
- rugalmasan tud alkalmazkodni a fuvaroztatók igényeihez
- szinte minden árufajta szállítását lehetővé teszi a szállító járművek széles választéka
- rugalmas szerződéskötés és tarifakialakítások

Hátrányai:

- nagyméretű függőség a külső környezeti hatásoktól (pl. időjárás, forgalmi akadályok)
- a vasúti szállításhoz képest nagyobb a szállítás fajlagos energia- és munkaerőigénye
- jelentős a környezetszennyező, illetve károsító hatása (zajterhelés, kipufogógázok)
- a nemzetközi forgalomban való bekapcsolódásuk az egyes országok közötti megállapodáson alapuló engedélykontingenshez kötött
- útvonal korlátozások, hétvégi szállítási tilalmak nehezítik a célba jutást

2.2 Légi áruszállítás

Amikor kis mennyiségű, nagy értékű árut akarunk eljuttatni rövid határidővel vagy nagy távolságra, akkor érdemes igénybe venni a légi fuvaroztatást. A légi szállítmányozás a fuvarlevél kiállításával jön létre és az áru átvételétől a címzett kiértékesítéséig tart. A légi fuvaroztató arra vállal felelősséget, hogy a megbízó telephelyéről, vagy az áru hollététől függően a terméket fuvardíj ellenében a rendeltetési repülőtérre szállítja és kiértékesíti a megrendelőt. A légitársaságok okmánya a légi fuvarlevél, ami a légitársaság nevében kötött szerződés az áru továbbításához.

2.2.1 Díjfizetés

A díjak jellemzően az IATA díjszabásai alapján történnek. A fuvardíjat az indulási repülőtéren megállapított súly és méret alapján kell megfizetni. A meghirdetett fuvardíj az 1 kg/6 dm³ terjedelmet meg nem haladó küldeményekre érvényes. A nemzetközi díjszabásokat négy különböző kategóriába sorolhatók:

1. Darabáru díjtételek
2. Egyedi díjtételek alapja a darabáru díjtétel: meghatározott áruajtakra vonatkozik, adott tömeghatáron belül.
3. Osztálydíjszabás alapja a darabáru díjtétel
4. Egységgrakományok díjszabása ⁴



16.ábra, Légi fuvarozás

Forrás: https://www.hrtsped.hu/wp-content/uploads/2021/03/sz_legi.jpg

⁴ http://www.agr.unideb.hu/ebook/logisztika/a_lgi_rufuvarozs_sajtossgai.html

2.2.2 A légi áruszállítás előnyei és hátrányai

Előnyei:

- nagy szállítási távolságok esetében viszonylag rövid az áruk tranzit ideje
- a többi közlekedési ágazathoz képest viszonylag kicsik az árukat érő igénybevételek
- a szállítási határidők jól tervezhetőek, betartásukat egyedül a szélsőséges időjárási viszonyok zavarhatják

Hátrányai:

- az áruk a repülőtérre való fel- és elfuvarozása miatt, gyakran többszöri átrakásra és átmeneti tárolásra van szükség
- csak az áruk egy jól behatárolható köre esetén vehető számításba, viszont vannak egyedi megoldások minden árutípusra
- mennyiségi korlátozás fordulhat elő, mivel a reptéri raktár nem akkora, mint a vasúti vagy tengeri szállítás esetében
- környezetvédelmi szempontból kedvezőtlen lehet a zajhatás, különösen akkor, ha a repülőtér lakott terület közelében van
- legköltségesebb áruszállítási megoldás

2.3 Vízi áru fuvarozás

A vízi áru fuvarozás tudja a legnagyobb árutömeget egyszeri megrakással megmozgatni. A nemzetközi kereskedelem egyik legfontosabb kereskedelmi és szállítási folyamata.

A vízi áru fuvarozás lehet:

- tengeri vagy
- folyami



17.ábra, Vízi áruszállítási módozat

Forrás: <https://logisztika.com/wp-content/uploads/2016/09/tengeri-aruszallitas.jpg>

2.3.1 Folyami áruszállítás

A leggazdaságosabb szállítási útja a nagyobb mennyiségű vagy ömlesztett áruknak nagy távolságra a folyami szállítás. Természetesen erre kizárólag ott van lehetősége a szállítmányozással foglalkozó vállalatoknak, ahol a földrajzi és vízi adottságok lehetővé teszik, nem mindenhol hajózhatóak a folyók. Európában Németország, Belgium és Hollandia azok az országok, ahol a legjobban használják ki a folyami áruszállítás előnyeit. Ezen országok rendelkeznek megfelelő mennyiségű és minőségű kikötőkkel, megfelelőek a vízi útjaik. Hatalmas hajó parkkal rendelkeznek és versenyképesek nemzetközi szinten. Az európai folyami áruszállításnak legfontosabb szakasza a Duna-Majna-Rajna-csatorna, ami teljesen behálózza Európát és összeköti az Északi tengert a Fekete tengerrel.

2.3.2 Tengeri áruszállítás

A legnagyobb forgalmú közlekedési ágazat a tengeri áruszállítás, a megmozgatott árutömeg és a távolságok miatt. A világ kereskedelmének, áruforgalmának kb. 60%-65%-át tengeren bonyolítják le. Az ENSZ tengerjogi képviselője szabályozza a tengeri alapjogokat, melynek alappilléreit már a XVII. században is használták. Ezek a jogok biztosítják minden kereskedelmi hajónak, hogy:

- szabadon végezhesse az árurakodását
- akadálytalan közlekedést biztosít a tengereken
- szabad bejárás biztosítása a tengeri kikötőkbe
- azonos elbánás minden hajóval szemben, akár hazai vagy külföldi

Legnagyobb tengeri teher kikötők a világon:

- Sanghaj, Kína
- Szingapúr, Szingapúr
- Sencsen, Kína
- Hongkong, Kína
- Ningbo , Kína
- Puszan, Dél-Korea
- Csingtao, Kína
- Kanton, Kína
- Dubaj-Dzsebel Ali, Egyesült Arab Emírátságok
- Tencsen, Kína
- Rotterdam, Hollandia⁵

Európa legnagyobb teher kikötői:

- Rotterdam, Hollandia
- Antwerpen, Belgium

⁵ <https://hajozas.hu/magazin/kulfold/a-vilag-legnagyobb-teherkikotoi-teherhajozas-kikoto/>

- Hamburg, Németország
- Pireusz, Görögország
- Valencia, Spanyolország⁶

2.3.3 A vízi áruszállítás előnyei és hátrányai

Előnyei:

- a többi közlekedési ágazathoz képest a legkisebb a szállítás fajlagos energiaigénye
- legolcsóbb szállítási forma

Hátrányai:

- hosszú az áruk eljutási ideje
- kiegészítő szállítási megoldásokra van szükség
- a folyók vízállása befolyásolja a szállítási jellemzőket (pl.: hajó terhelés), vagy a teljes közlekedést is akadályozhatja
- díjszabások nem rugalmasok
- környezetkárosító hatása óriási, jelenleg a legelavultabb áruszállítási forma
- jelentős a szállítás közbeni áru igénybevétel (tengeri áruszállítás esetében kedvezőtlenek a klimatikus hatások is), ezért fokozott figyelmet kell fordítani az igénybevételekre érzékeny áruk csomagolására

⁶ <https://www.worldshipping.org/top-50-ports>

2.4 Vasúti áru fuvarozás

A vasúti áru fuvarozásnak elsősorban a tömegárak továbbításának területén van kimagasló jelentősége. A közúttal szemben viszonylag elmaradott ez a szállítványozási forma, pedig az Európai Unió 2030-ra kitűzött céljai között szerepel, hogy egy áru, amelyet 300 km vagy nagyobb távolságra kell szállítani, 30%-os részesedésben vasúton oldják meg a vállalatok. Ennek természetesen klímavédelmi okai vannak. A vasút hátránya technológiai kötöttségekből is fakad. Kevés vasútvonal van villamosítva.

2.4.1 Díjfizetés

A COTIF CIM a szabad fuvardíjfizetés elvét rögzíti, azaz elvben a feladóra bízta, hogy a fuvardíjat az útvonal melyik pontjáig fizeti ki.

A fuvardíj alakulását befolyásoló tényezők:

- a fuvarozás távolsága,
- a fuvarozás módja (teheráru, gyorsáru),
- a fuvarozandó áru súlya és egyéb tulajdonságai (tömeg alapján darabáru, kocsirakományú áruk),
- a fuvarozandó áru osztálya.

Az alapidíjon kívül a vasúti fuvardíj tartalmazhat a hatóságok előírása vagy a fuvaroztató kérésére elvégzett szolgáltatások ellenértékeként felszámított mellékdíjat.⁷

⁷ http://www.agr.unideb.hu/ebook/logisztika/a_vasti_rufuvarozs_jellemzi.html



18.ábra, Vasúti áruszállítás

Forrás: https://www.yusen-logistics.com/sites/default/files/global/services/road_and_railtransport.jpg

2.4.2 A vasúti áruszállítás előnyei és hátrányai

Előnyei:

- egyszerre nagy árumennyiség továbbítható
- független a külső, általános jellegű környezeti (időjárás) hatásoktól
- a közúti szállításhoz képest kisebb a szállítás fajlagos energiaigénye és környezetkárosító hatása
- menetrend szerinti közeledés, előre kalkulálható tarifák

Hátrányai:

- ha a feladó és/vagy címzett nem rendelkezik iparvágánnyal közúti fel- és elfuvarozásra, az áru átrakására, esetleg közbenső tárolásra van szükség, kivéve, ha a szállítványozó tud adni komplett megoldásokat, így a feladónak nincs szüksége ezekre
- hagyományos vasútiüzemi technológiák mellett hosszú az áruk eljutási ideje kevésbé tud alkalmazkodni a fuvaroztatói igények változásaihoz

2.5 Árufuvarozási fajták összehasonlítása

	Közúti	Vasúti	Légi	Vizi
Előnyök	<ul style="list-style-type: none"> - Kötetlen pálya - Háztól-házig szállítás - Konténerszállítás - Gyors - Elfogadható költségek - Rugalmas díjszabás - Fuvarozási szerződés - Átrakás nélküliség - Elfogadható kockázat 	<ul style="list-style-type: none"> - Nagy tömegű és kiterjedésű áru egyszerű továbbítása - Kedvezőbb díjak - Környezetkímélő - Kiterjedt vasúthálózatok - Menetrendszerinti gyakoriság, rögzített fuvarozási idő - Konténeres és kombinált fuvarozási lehetőségek - Zárt rendszerű forgalom, mely gyorsabb és biztonságosabb közlekedést biztosít 	<ul style="list-style-type: none"> - Gyors - Nagyfokú biztonság - Alacsony biztosítási díj 	<ul style="list-style-type: none"> - Nagy tömegű áru továbbítására képes - Kedvező díjak - Az áruknek megfelelő hajók bérelhetők - Kombinált fuvarozás lehetősége - A fuvarozásra feladott árurol az azt megtestesítő értékpapírt adnak ki (B/L)
Hátrányok	<ul style="list-style-type: none"> - Környezetszennyezés - Magas energia és munkaerő igény - Utak határállomások zsúfoltsága, szűk áteresztő képessége - Visszfuvar nem mindig biztosított - Út és vonal-engedélyezés - Forgalmi korlátozások, balesetek - Rakomány tömeg méret határai - Rossz minőségű utak 	<ul style="list-style-type: none"> - Kötött pálya miatt nincs háztól-házig szállítás - Rugalmatlan ár kalkuláció - Hosszabb továbbítási idő - Kis távolságon gazdaságtalan - Feladási ponthoz közeli elágazás vagy iparvágány szükséges 	<ul style="list-style-type: none"> - Magas fuvardíj - Szigorú méret- és súlykorlátozás - Veszélyes anyagok fuvarozásának tilalma - Környezetszennyezés 	<ul style="list-style-type: none"> - Hosszú fuvarozási idő - Magas biztonsági költségek - Magas csomagolási költség - Kikötők távolsága - Kiseb kikötők zsúfoltsága, nem megfelelően korszerű
Erős- ségek	<ul style="list-style-type: none"> - Legközvetlenebb 	<ul style="list-style-type: none"> - Legnagyobb tömeg szállítására képes 	<ul style="list-style-type: none"> - Leggyorsabb 	<ul style="list-style-type: none"> - Legolcsóbb
Gyenge- ségek	<ul style="list-style-type: none"> - Forgalmi korlátozások 	<ul style="list-style-type: none"> - Kötött pálya 	<ul style="list-style-type: none"> - Súlykorlát 	<ul style="list-style-type: none"> - Hosszú fuvarozási idő, a környezetre nagyon káros

Fuvarozási módok előnyei, hátrányai

Saját szerkesztés Körmenyi (2008), Vakhalné (2008) alapján

3 Gartner Holding bemutatása

Szakmai gyakorlatomat a Gartner Intertrans Hungária Kft. zalaegerszegi telephelyén töltöttem, mely a Gartner Holding cégcsoport tagja. Szakdolgozatomat az említett cég futárszolgálati tevékenységgel foglalkozó részleg munkájára építem. Először a teljes cég felépítését ismertetem, beleértve a fióktelepeket, illetve a nagy központi céget. A Gartner központja Lambachban található. A központi irodaterület mellett egy 16 000 négyzetméter alapterületű raktár található, amely széleskörű raktározást képes ellátni, és egész évben üzemel. A raktár tevékenység teljes IT-támogatással rendelkezik, minden mozgás a használt raktári szoftverben kezelve van, visszakereshető, és ellenőrizhető. A tárolási típus szerint magaspolcos állványrendszer, tömbös száraz - hűtöttáru, valamint veszélyesáru-raktárból áll. A cég saját vasúti konténerterminálja közvetlenül a B1-es úton található, amely a legjobb közlekedési kapcsolatokat és ideális infrastruktúrát kínálja.



19. ábra Konténerterminál Lambachban

Forrás:<https://www.gartnerkg.com/en/services/international-transport/>

A hatékony be- és kirakodást szolgáló iparvágány, illetve 42 rámpa teszi lehetővé az áruk gyors mozgását. A cégnek van saját szerviz területe, így eszközeinkre javítását házon belül megoldható. A flotta legjobb karbantartása érdekében több mint száz munkatárs felel a műszaki követelményekért. A flotta működésének fenntartása érdekében a cég területén önálló, négysávós benzinkút is működik.⁸

⁸ <https://www.gartnerkg.com/hu/vallalatunk/telephelyek/ausztria/lambach/>

3.1 Gartner Intertrans Hungária Kft.

A vállalat rövid bemutatása

A Zala Volán Árufuvarozási Igazgatóságából,

1991-ben létrejött a Gartner Intertrans Hungária Kft. 1993-ban a cég állami tulajdonait felvásárolta Ausztria egyik leglényegesebb fuvarozási vállalkozása, a Gartner KG. Innentől fogva teljes mértékben magántulajdonban lévő, többségében osztrák tulajdonú gazdasági társaságként működik.⁹

Európa szerte terjeszkedik a Gartner Transport Holding GmbH., és fejleszti szolgáltatásait, mint, ahogy a képen is látszik, az anyavállalat Magyarországon több telephellyel is rendelkezik.

20. ábra Gartner Intertrans magyarországi telephelyei



Saját szerkesztés

3.1.1 Zalaegerszeg

A Gartner Intertrans Hungária Kft. zalaegerszegi központi telephelyén végzik a fuvarozási flotta irányítását, szervezését, a szállítmányozási tevékenységet és a központi volta miatt a HR-tevékenységet, gazdasági tevékenységeket. A telephelyen saját szerviz és üzemanyagkút áll rendelkezésre a saját flotta és az alvállalkozó flotta műszaki problémáinak megoldása, illetve üzemanyag-vételezési igényeinek kielégítése érdekében.

A társaság célja, hogy eddigi tevékenysége, a tulajdonosi háttere következtében folyamatosan fejlődjön, mindenkor a magyarországi szolgáltató cégek meghatározó szereplője legyen.

⁹ https://www.emis.com/php/company-profile/HU/Gartner_Intertrans_Hungaria_Kft_hu_2413914.html

3.1.2 Nagykanizsa – Gyál (logisztikai központok)

Nagykanizsán és Gyálon rendelkezik a társaság 20-20 ezer m² területű logisztikai központtal, mely elsősorban 2 magyarországi nagy multi cég késztermékeinek európai elosztóközpontjaként funkcionál, másodsorban pedig több egyéb cég részére végez termeléstámogató, vagy késztermék kezelési logisztikai szolgáltatást. A két logisztikai központ a legkorszerűbb eszközparkkal, és IT-rendszerrel felszerelten, magas színvonalú szolgáltatást nyújt megbízóinak. Az egyes megbízóknak, specifikusan kialakított és kidolgozott folyamatok szerint biztosítja a leghatékonyabb termék-kezelést, gyártásba, vevőhöz való eljuttatást.



21. ábra Állvány nélküli tárolási rendszer a Kanizsai Gartner-ban

Forrás:https://www.gartnerkg.com/fileadmin/_processe_d_/1/csm_gartner-transport-logistik-standorte-nagykanizsa-lager_9949439e9c.jpg



22. ábra Gartner kanizsai raktára felülnézetből

Forrás:

https://www.gartnerkg.com/fileadmin/media_gartner/unternehmen/standorte/gartner-transport-logistik-standorte-nagykanizsa-luftaufnahme.jpg

3.1.3 Budapest (képviselő)

Budapesten, hasonlóan a zalaegerszegi irodához, nemzetközi és belföldi szállítmányozó tevékenység is folyik, adminisztrációs tevékenységgel egybekötve, mint például raklapkezelés, számlázás, bizonylatkezelés. Megbízói körük is két kategóriába sorolható, vannak eseti és szerződéses ügyfelek. Itt is hasonló módszereket alkalmazva adják ki a feladatokat a foglalkoztatott gépjárművezetők számára az irányítók, online fuvarbörzén történő kereséssel, az állandó megbízói kört igénybe véve.

3.2 Gartner Intertrans Hungária Kft. SWOT-analízise

Választásom azért esett a SWOT-analízisre, mert úgy vélem, hogy a témámhoz legjobban ez az elemzés passzol, ez alapján szeretném bemutatni a Gartner Intertrans Hungária jelenlegi erősségeit, helyzetértékelését, gyengeségeit, módszereit, a benne rejlő lehetőségeket, valamint veszélyeit.

A SWOT-analízis egyfajta elemző keret, amely magában foglalja a Porter-féle iparágelemzés és a PESTEL-elemzés eredményeit (ezeket találjuk a külső tényezők, azaz a környezeti feltételrendszerből és az abban várható változásokból származó lehetőségek és veszélyek között), illetve a belső elemzésen alapuló tényezőket (az erősségek és gyengeségek kategóriákban). (Szörös Krisztina, Kresalek Péter 2013)



23. Ábra: SWOT mérési rendszer

Forrás: Dr. Garaj Erika (2012)

Erősségek – Strengths

Tapasztalat: Regionális és országos szinten a versenytársakkal szemben előnyt élvez a Gartner Intertrans Hungária Kft. abban, hogy Magyarországon már 30 éve jelen van és fő profilja a szállítmányozás. Az alkalmazottak többsége hosszú távú munkaviszonnyal rendelkezik már a cégnél, mivel nagyra értékelik a munkatársak hűségét, becsületességét és munkáját, számít a munkáltatónak minden egyes személy elégedettsége. Az új és meglévő alkalmazottak többsége már dolgozott hasonló területen - cégnél, tehát rendelkezik saját

tapasztalattal, versenytársaknál szerzett információkkal így a cég hatékonyságának növelését elő tudják segíteni.

Lefedettség: A Gartner Intertrans Hungária Kft. igyekszik olyan alvállalkozókkal együtt dolgozni, akiket már régóta jól ismer, csökkentve így annak kockázatát, hogy újonnan belépők a szállítás egyes fázisában kudarcot valljanak. Hatalmas nemzetközi és belföldi kapcsolatrendszere lehetővé teszi, hogy a Gartner teljes mértékben kielégítse partnerei igényeit.

Kapcsolattartás: A cég mindig is törekedett a megfelelő partnerkapcsolatok ápolására. Legfontosabb partnereivel napi telefonos kapcsolattartásuk van, de minden alvállalkozóval és partnerrel korrekt és tisztelettudóan beszélnek meg problémákat és fejlesztési javaslatokat. Bizonyos időközönként személyes látogatásra is sor kerül, elkerülve így, hogy egy esetleges félreértés vagy nem tökéletes kapcsolat fenntartása miatt másik szállítmányozó céghez pártoljanak át.

Globális növekedés: Ahogyan azt a cégtörténete is bizonyítja, folyamatosan igyekszik a dinamikus globális növekedésre, gyorsan terjeszkedik a kezdetektől napjainkig; eléri az egyesülést hasonló cégekkel még több ügyfelet tudva így magáénak.

Erős pénzügyi háttér: 2021-es pénzügyi beszámolók alapján a Gartner 41 milliárd forintos nettó árbevétellel rendelkezett. Ennek köszönhetően rugalmas pénzügyi feltételeket tud biztosítani az ügyfelek számára. Béremelésekkel és plusz bónuszokkal motiválja dolgozóit, így elkerülve, hogy máshol vállaljanak munkát.

Raktározási szolgáltatások: A Gartner Intertrans Hungária Kft. Magyarországon komoly raktári kapacitással rendelkezik Nagykanizsán és Gyálon. De természetesen a megbízói igényeknek megfelelően kész bármely régióban kapacitásbővítésként szolgáltatás végzésére alkalmas területet bérelni, vagy vásárolni. Ahogy ezt tette az új futárszolgáltatási tevékenység beindításához kapcsolódóan Zalaegerszegen és Veszprémben.

Gyengeségek – Weakness

Sofőrhiány: A nyugati bérekhez képest még mindig el van maradva a vállalat. Kevés a szakképzett vagy megfelelő tapasztalattal rendelkező sofőr. Kevesen bírják a távollétet és a nagy teherbírásra sincsnek felkészülve.

Cégcsoportból származó előnyök kevésbé kihasználtak: A társaság működése során még nem teljes mértékben tudja hasznosítani a cégcsoport működésében rejlő általános lehetőségeket (beszerzések, járműirányítás, partnerkezelés, megbízói kör bővítése, kapacitás hatékonyabb kihasználása stb.)

IT-támogatás, háttér: A cégcsoport informatikai központja Ausztriában Lambach-ban működik, a használt szoftverek folyamatosan javításra, fejlesztésre szorulnak, a mai kor követelményeinek nem mindenben megfelelő támogatást biztosít az operációs tevékenység végzéséhez.

Lehetőségek – Opportunities

IT újra reformálása: Ahogy azt a gyengeségeknél említettem a vállalatirányítási rendszert nagymértékben lehetne javítani, egy újra reformálással, ami ugyan erőfeszítést igényel, viszont a leegyszerűsítésével nagymértékben növelné a hatékonyságot.

Sofőrképzés: A cégnél felismerték és folyamatosan szervezik a gépjárművezetői képzés lehetőségének hatékonyabb kialakítását. A közúti fuvarozási tevékenység napjainkban kritikus eleme a gépjárművezető. Ennek biztosítása komoly feladat, de lehetőség is arra, hogy a cégek az eddigi gyakorlatot felülírva új, egyedi megoldásokat alkalmazzanak a létszám biztosítása érdekében. (pl. külföldi munkavállalók, iskolai képzésben részvétel, egyedi képzések, továbbképzések, versenyképes jövedelemrendszer stb.)

Képzés - Oktatás: A nemzetközi szintű jelenlét lehetővé teszi a munkavállalók nemzetiségi sokszínűségét. Ehhez kapcsolatosan nagy lehetőség van és folyamatosan kihasználásra kerül a dolgozói kör régiós és munkakör szerinti képzésére.

Fenyegetettségek - Threats

Gépjárművezetői munkavállalók elvándorlása: A gépjárművezetői létszámprobléma kezelésében a nemzetközi munkavállalói kör a lehetőség mellett jelentős veszélyt is jelent. A munkavállalók továbblépése, elvándorlása sokkal nagyobb, mint a korábbi magyarországi belső létszámnál.

Ügyfelek megtartása: Folyamatos fókuszot kell biztosítani erre a területre. A konkurencia és az esetleges dolgozói elvándorlás is fokozottan veszélyes a megbízói kör megtartására. Ehhez minden lehetséges módon biztosítani kell az ár-érték arány megfelelését a szolgáltatási területen, illetve a magas színvonalú szolgáltatás biztosítását.

Gazdasági területen jelentkező inflációs nyomás: A magyarországi gazdasági környezet jelenleg a korábbiaktól eltérő módon növekvő inflációt kalkulál, ezért ez a társaság részére is komoly fenyegetettséget jelent az üzleti tevékenységek gazdaságos végzésének fenntartásához.

3.3 Gartner Intertrans Hungária Kft. új szolgáltatási projektjének bemutatása (futárszolgáltatás Zala és Veszprém megye területére)

A Gartner Intertrans Hungária Kft. jelenleg is Magyarország meghatározó közúti szolgáltatója, amelyik a logisztikai egyéb területeken is jelentős fejlődésen ment át az utóbbi időkből is, raktár logisztikai tevékenységét, szállítmányozási tevékenységét, egyéb kiegészítő tevékenységét fejleszti. Felismerte és vallja, hogy a több lábbon állás és a folyamatos fejlesztés, fejlődés a túlélés záloga. Ennek keretében keresi folyamatosan a potenciális fejlődési lehetőségeket és a korábban is leírtak szerint találta meg a magyarországi e-kereskedelmi meghatározó szereplőjét és az általa vázolt koncepciót érdekesnek ítélve a futárszolgáltatási tevékenység végzését kezdte el, mint egy újabb szolgáltatási szegmens.

Gartner Intertrans Hungária új üzleti tevékenységének a futárszolgálati rendszere a gyakorlatban. A Gartner új megbízója az Emag és az Edigital közös tulajdonosa egy román nagyvállalat.



24.ábra, Emag-Extreme digital logo

Forrás: https://i.cdn29.hu/apix_collect_c/1903/extreme-digital-emag/extreme_digital_emag_screenshot_20190322101144_1_original_560x313_cover.jpg

Az új megbízó korábban is vázolt célja, hogy az e-kereskedelemhez kapcsolódóan saját logisztikai rendszer működtetését is kiépítse Magyarországon. A rendszer kialakítását régiós, megyei szinten gondolják, és ezzel azonosulva találkoztak a Gartner Intertrans elképzeléseivel, így Zala és Veszprém megye kiszolgálási feladatainak megvalósításában megállapodtak. A 2 hónapos előkészítő fázis után a szerződés aláírásra került és 2021.

szeptemberében elkezdődött a közös felépítése a rendszernek. A megbízó feladata volt a központi elosztórendszer kialakítása, és a gerincjáratok biztosítása a megyék felé, a partnerek feladata a helyi, megyei szolgáltatások megszervezése, feltételek (tárgyi személyi IT-s feltételek) biztosítása.

3.4 A vevőrendelések kiszállításának rendszer által biztosított lehetőségei

3.4.1 Közvetlen vevői címre szállítás

A rendelésen szereplő, vevő által megadott címre direkt szállítás biztosítása a megyei depóból. A Gartner, illetve a többi partner feladata, hogy a gerincjárat által leszállított terméket ezeknek megfelelően kiszállítsa. A vevő értesítése, és a címre szállítást 3 alkalommal kell próbálni, utána többször már nem. Az átadás tényét bizonylatolni kell, amennyiben a csomag utánvétes, a díjat is be kell szedni a vevőtől.

3.4.2 Easybox kiszállítás

Az E-kereskedelem fontos logisztikai láncává vált, és folyamatosan növekszik az automatás átvétel szerepe. Az Emag és az Edigital is létrehozott egy olyan saját csomagautomata hálózatot, mely kényelmes, nincs sorban állás és nem kell várakozni. Bankkártyás fizetési lehetőséget biztosít az automata.

Jelenleg Magyarországon 350db automata található, de folyamatosan újakat telepítenek.

Az Easybox automata egy olyan csomag átvételi pont, amit vásárláskor egyedi QR kóddal látnak el, majd az automatánál SMS kód beírás után csak az adott személy tudja kinyitni. Jelenleg bevásárlóközpontokban, nagyobb üzletekben van telepítve.

Az automatákban maximum 44,5 x 47 x 39 cm nagyságú és maximum 20kg súlyú terméket lehet átvenni, vagy feladni (visszaküldeni). Vásárlásnál a szállítási feltételeknél és kiválasztásánál lehet ellenőrizni, hogy az adott terméket tudják-e szállítani Easybox csomagautomatába. Utánvételi kezelés költséget nem számolnak fel az Easybox csomagautomatáknál.



25.ábra, Easybox

Forrás: https://www.emag.hu/blog/wp-content/uploads/2020/09/easy-hl-1240-02_qkvfklea.jpg

Amennyiben az Emag vagy Edigital saját termékét rendeljük meg és nem a partnerei termékei közül választunk, akkor szállítási költséget sem számolnak fel az automatás rendelések esetén. Minden Emag és Extrem digital által forgalmazott termék esetén a termék vagy termékek visszaküldése díjmentes a boxoknál.

3.4.3 Easybox összehasonlítása

	Easybox	Foxpost
Főbb partnerek	Emag, Extreme digital	Jófogás, Vatera, Facebook marketplace
Szállítás	Belföld	Belföld
Maximum feladható csomagméret	44,5 x 47 x 39 cm és 20 kg	60 cm x 36 cm x 61 cm és 25 kg
Automaták száma	350 db	348 db
Díjszabás	Saját termékeknél ingyenes, partnereknél 990 Ft-tól 4990 Ft-ig.	790 Ft-tól 3999 Ft-ig
Csomag automatánál fizetési lehetőségek	Bankkártyával és utalvánnyal	Bankkártyával és utalvánnyal
Használata	Emagtól és Edigitaltól, valamint a partnereiktől küldemények fogadása és visszaküldése	Bárkitől bárkinek, csomagfeladás automatától automatához, automatától házig, csomagvisszaküldési szolgáltatás
Szállítási idő	1 – 5 munkanap	2 – 3 munkanap

Easybox és a Foxpost összehasonlítása

Saját szerkesztés

Összehasonlításom eredménye a főbb paraméterek alapján az, hogy a Foxpost szolgáltatás jelenleg fejlettebb szinten áll. A két szolgáltatás 90% -ban megegyezik egymással, különbség, hogy míg a Foxpost szolgáltatásaival bárkinek tudok csomagot küldeni az országban addig az Easybox szolgáltatásával nem.



26.ábra: Foxpost automata

Forrás:

<https://www.foxpost.hu/uploads/kepek/szazhalombatta01.jpg>



27.ábra: Easybox csomagautomata

Forrás: <https://markamonitor.hu/wp-content/uploads/2020/09/Easybox-csomagautomata.jpg>

A feladható csomagméret számomra a másik fontos tényező, ebben mind a két automata hasonlít egymásra. Harmadik fontos szempont a szállítási idő, de ebben is hasonló a két fejlesztés. A közeljövőben az Easybox csapata további automatákat fog telepíteni az ország különböző pontjaira s megnyitja a szolgáltatást is, melyben magánszemély is tud magánszemélynek csomagot feladni. Mind a két csomagküldő szolgáltatás a rugalmas, a környezettudatos és az érintkezésmentességével fog elsősorban kitűnni a kisebb tömegből.

3.5 A kiépítés lépései

A megállapodás előtt, már az egyeztetési időszakban elkezdődött az üzleti lehetőség megvalósításának folyamattervezése is. Ennek keretében a korábbiak szerint összeállt a „projektcsapat”. Meghatározták a rendszer elindításához szükséges feltételeket, főbb pontokat, területeket:

- Régiós depó kialakítása
- Létszám, (depóvezető, futárok felvétele)
- Eszközök (kiszállító autók kiválasztása)
- IT-s eszközök, háttér megteremtése
- Működési folyamat elkészítése

3.5.1 Régiós depó kiválasztása

Ebben a pontban a megye területének kiszolgálási feladatainak megoldásához legjobban társítható központi helyet kellett kiválasztani. A projekt alapján a Zala megyeinek Zalaegerszegen, a Veszprém megyeit Veszprémben volt a kijelölt helyszíne. Zalaegerszegen pedig fontos döntési szempont volt, hogy a saját telephelyen, vagy közelében legyen. A veszpréminél vizsgáltuk azt is, hogy Veszprémben hol találunk megfelelő bérletet, megfelelő költséggel és kiszolgálási háttérrel. Mindkét helyen fontos volt a cross-dock jellegű raktárterület megléte, ehhez tartozóan minimális iroda és szociális blokk. A veszprémi kiválasztásnál felmerült alternatív jelleggel nem veszprémi helyszín is, de elvetésre került a többlet közlekedési teljesítmény miatt (a napi járatok indulása, érkezése, a dolgozói kijutás miatt).

3.5.2 Létszám (depóvezető, futárok) kiválasztása

A projekt keretében Zalaegerszegen napi, rendszeres 5 futárjárat üzemeltetése és a depó működtetésének biztosítása. a fő cél. Ehhez szükségessé vált minimum 6 fő felvétele, a felvételi interjúk szervezése, a felvételi szempontok alapján a korábbi gyakorlatok figyelembevételével. Veszprémben pedig ugyanebben a konstrukcióban 9 futárjárat folyamatos üzemeltetése és ehhez szükséges 11 fős létszám felvétele, biztosítása szükséges. Sajnos mindkét területen nehézségekbe ütközött a megfelelő létszám kiválasztása, illetve felvétele. Elsősorban a gyakorlat és a földrajzi jelentkezések miatt. Ezért közben változtatott a cég az eredeti koncepcióján és alvállalkozók bevonásának lehetőségét is megvizsgálta. Így időközben az alvállalkozói foglalkoztatási feltételeket is ki kellett dolgozni. Veszprémben sikerült is alvállalkozót bevonni.

3.5.3 Eszközök kiszállítási járművek kiválasztása

Az egyik legfontosabb része a projektnek a létszám mellett a járművek kiválasztása. A költségek tekintetében és kalkulációja során meghatározó eleme a projektnek. A helykihasználás, üzemeltetési szempontok figyelembevételével miatt kétfajta járműtípust kezdtünk el bérelni. A bérletnél először a rövid táv volt a fő szempont és a versenyeztetés is

ebben az irányban ment el figyelembe véve, hogy induló projekt és a szerződés szerint a feleknek van az indulás során is megszüntetési lehetőségük.

3.5.4 IT-eszközök, háttér megteremtése

A folyamat működéséhez a partner által biztosított PDA-k és az általa kialakított szoftvert kell használni, mellette a működéshez szükséges kiegészítő eszközök, gépek beszerzése volt a feladat. Fontos elvárás a vagyonvédelemhez szükséges rendszer kialakítása, és folyamatos felügyeletének biztosítása is. A futárokkal és a központtal való kommunikáció a PDA-k használatával történik.

3.5.5 Működési folyamat elkészítése

A futárszolgáltatási tevékenység kialakításának, működtetésének alapja a folyamat leírása. Ennek elkészítése az induláskor egy első verzióban, később folyamatosan javítva kell, hogy legyen a tapasztalatok és a változások lekövetése alapján:

- Gerincjárat érkeztetése (a járat fogadása a járat dokumentáció kezelése a plombák vizsgálata, a járatokkal kapcsolatos szoftveres érkeztetés elvégzése)
- A gerincjárat hozott csomagok depóra érkeztetése (PDA-val az egyes csomagokon lévő vonalkódok olvasása, a depóra megérkezés tényének szoftveres kezelése)
- A kiszállítandó csomagok megyei járatokra szortírozása (fizikai és rendszerbeli szortírozás PDA- használatával)
- A kiszállító járművekre való csomagfelrakás
- A járhoz tartozó csomagok kiszállítási útvonalának megtervezése (útvonaltervező szoftver használatával)
- A vevői kiszállítások során a kiszállítókkal kapcsolatos kommunikáció, vevő értesítése
- A termék vevőnek, vagy Easyboxban való átadása
- Az utánvétel összegének kezelése
- A depóra való visszaérkezés
- Az át nem vett csomagok, problémás csomagok depóra visszavétele

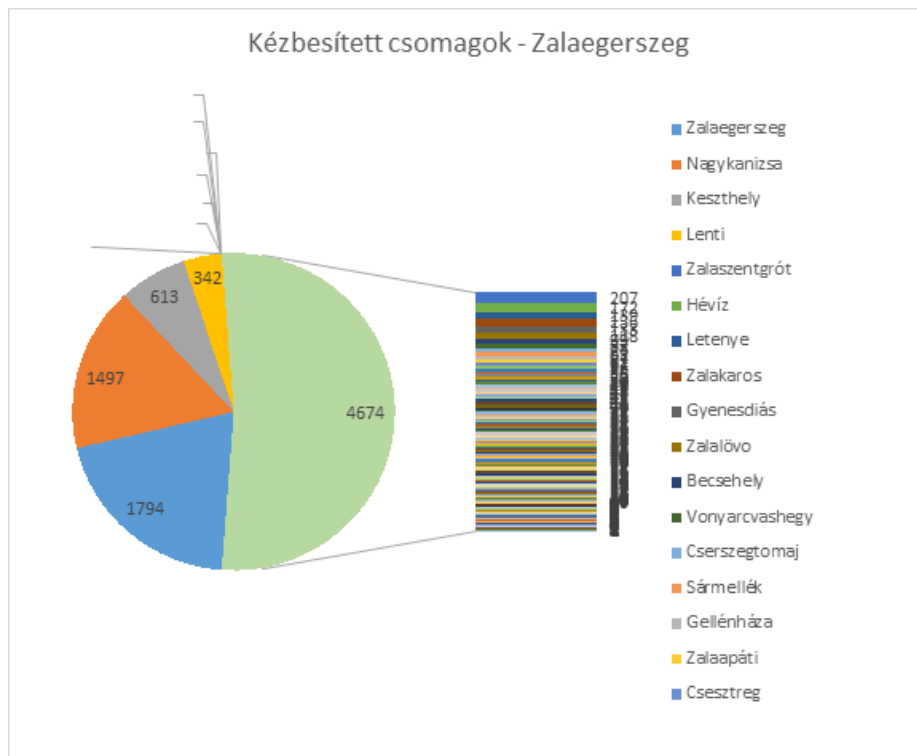
- Az utánvéttel és a kiszállított csomagokkal való elszámolás
- A központi depóba való visszaküldés rendezése a gerincjárat indítása
- A futárok elszámoltatása, az utánvét összegének befizetése

3.5.6 Tevékenység végzésének elemzése

Fontos feladat, hogy a fenti folyamatleírás alapján a tevékenység kontroll alatt legyen a tapasztalatok és a módosítási igények figyelembevétele mellett. Az elmúlt időszak teljesítése során több olyan változtatás is volt a működésben, ami tapasztalatok alapján szükségessé vált. Azonban a társaság projekttel kapcsolatos álláspontja szerint ezeknek a végleges módosítása és értékelése a 2022. január hónapot követően fog megtörténni. És ennek eredményeként az operációs tevékenység is változni, fog a tapasztalatok új dolgok is bevezetésre kerülnek.

Ilyenek lesznek:

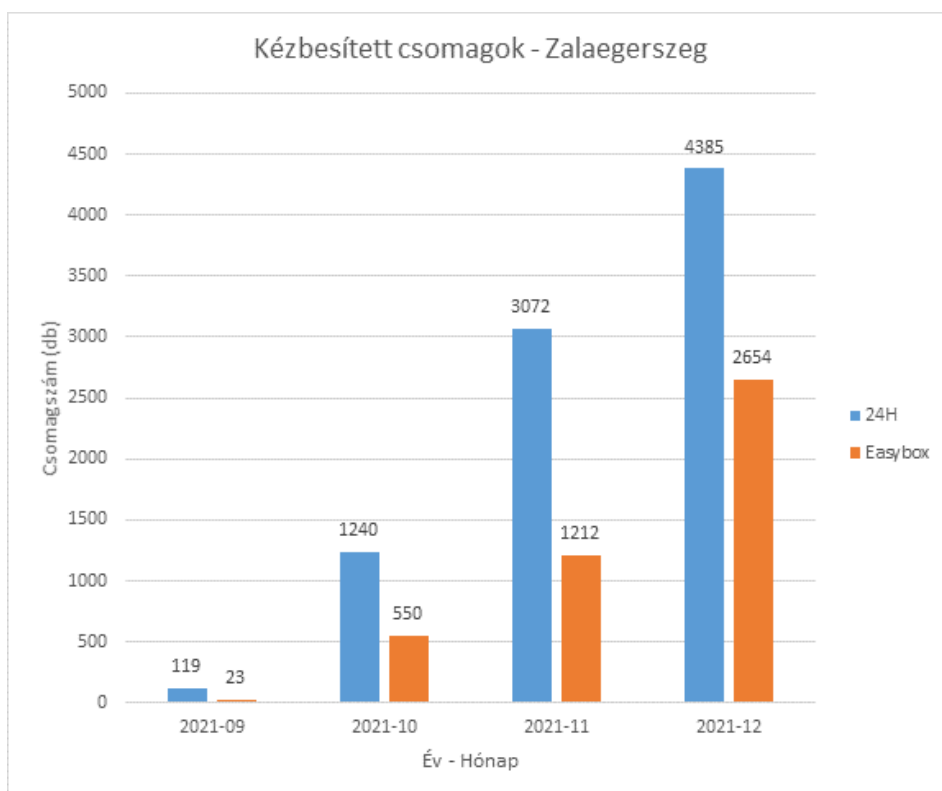
- Eszközpark típusának és a bérleti konstrukcióknak a felülvizsgálata
- Saját – alvállalkozó futártevékenység arányának változtatása (milyen mértékben támaszkodunk saját és milyen mértékben alvállalkozókra)
- Készpénzkezelés rendszerének felülvizsgálata átdolgozása
- Költségoptimalizálás, útvonaloptimalizálás
- Járatí útvonalak újra osztása (a kezdeti útvonala kiosztásának újra tervezése, földrajzi helyek járatra osztásának áttervezése)



28. ábra: Zala megyében kiszállított csomagok helységei szerint

Forrás: Belső cég anyag

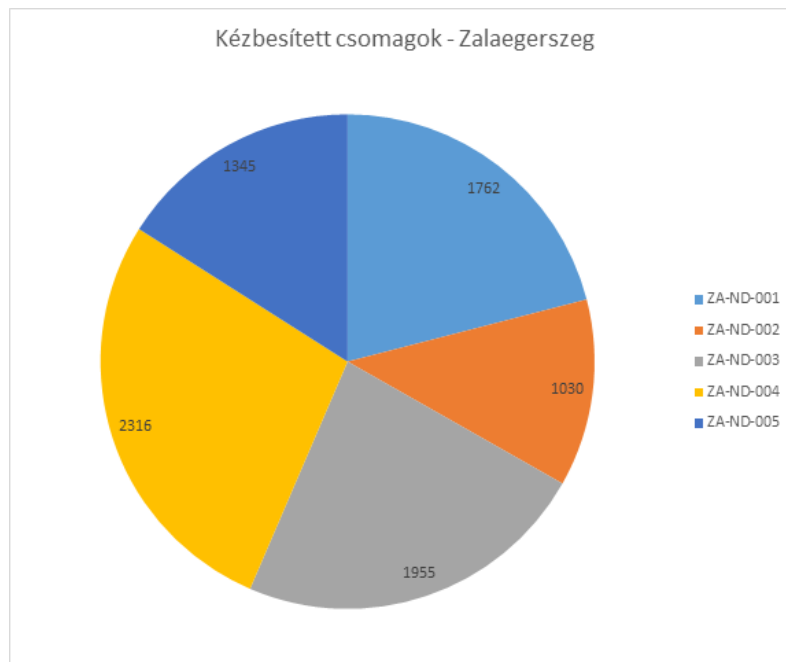
Mint, ahogy a belső statisztikai elemzésen is látszik, Zala megye városaiba történt a kiszállítások közel fele.



29. ábra: Kézbesített csomagok arányának havi összehasonlítása

Forrás: Belső cég anyag

A Gartner belső információt felhasználva, statisztikát készítettem a kiszállítandó csomagok mennyiségéről, havi leosztásban. Ez alapján látszik a Gartner új tevékenységi körének növekvő mutatói. Külön bontásban látható, hogy milyen arányban viszonyulnak egymáshoz a háztól-házig szolgáltatás és a csomag automatába történő kiszállítás. Ahogy a statisztikai képen látható, a vásárlók kétharmada választja továbbra is a csomagok személyes átvételét, de az Easybox csomagautomata korlátaihoz képest sem kevesen a másik szolgáltatást.



30. ábra: Zala megyei kiszállítások régiók szerint

Forrás: Belső cég anyag

3.5.7 Járatí útvonalak tervezése, költségvizsgálata

Útvonaltervezés optimalizálása, előnye:

- Az utazási idő csökken 15%-kal
- Alacsonyabb üzemanyag költségek 15%-kal
- A szükséges járművek számának csökkenése 25%-kal
- Kedvezőbb szállítási idő 30%-kal
- Szállítási költségek csökkenése 30%-kal
- Megtett út hossza csökken 40%-kal

Az útvonaloptimalizálásnak 3 fontos eleme van:

- járművek

Figyelembe kell venni a legális súly és magasság korlátozásokat, a járművek kapacitását (térfogat és tömeg), munkaidő teljes tartamát mely a telephelyről való beérkezéstől a telephelyre történő visszaérkezésig tart, valamint a jármű költségeket (távolsági díj, kopás összege, üzemanyag költségek).

- ügyfelek

Nagyon fontos a szállítási időintervallum betartása, a szállított termék hiánytalan átvétele, raktározása, kiszállítása. Megbízóknak fontos, hogy nyomon tudják követni a terméküket, és rá lássanak a saját készletükre is. Szállítási prioritások figyelembevétele kézbesítéskor.

- közlekedési feltételek



31. ábra: Forgalmi korlátozás

Forrás: <https://api.hvg.hu/Img/981ba3b7-9144-4244-a8b1-39094b1840d5/cf1b02c0-9cf1-4037-917b-716fd26be2a7.jpg>

Járatoptimalizálásnál figyelembe kell, hogy vegyük a közlekedési sebesség határértékeket, esetleges forgalmi korlátozásokat (baleset, útépítés, rakomány súlya miatti útvonalopciók), bele kell kalkulálni a fuvardíjba és az optimalizáláshoz is szükséges az útdíj, mivel ez alapján

tudjuk megmondani, hogy merre költséghatékonyabb közlekedni a járművel. Fontos szempont még, a forgalom feltárása az útszakaszon, így kalkulálhatunk a szállítás időtartamára.

3.6 Javaslatok, alternatív megoldások vizsgálata, elemzése

A projekt kialakítása, megvalósítása során a további elemzések, vizsgálatokhoz a javaslataim:

- Futárteljesítmények mérésének egységesítése, ösztönző rendszerek bevezetése (az eddigi gyakorlat szerint a futárok teljesítményének mérése, nyilvántartása a két megyében eltérő módon történik, ami biztosítja, a 2 módszer összehasonlíthatóságát és a jövőbeni döntés előkészítéshez megfelelő információ biztosítását). A véglegesítést meg kell tenni és egy rendszert kell használni. A futárok ösztönzőrendszerét az eddigi teljesítmények, járási útvonalak, alapján ki kell dolgozni.
- A gépjárművek hosszútávú kiválasztását el kell dönteni (a kisebb méretű eszközök használhatóbbak, de a rövid távú bérletet felül kell vizsgálni és esetlegesen a hosszabb távú bérlet, vagy a saját beszerzést is meg kell fontolni és vizsgálni kell.
- Hibrid és elektromos futárcamionok lízingelése, vagy saját eszközpark létrehozása, a fentarthatóbb és zöldebb jövő érdekében. Amennyiben ez megvalósulna, alacsonyabb lenne a szén-dioxid (CO₂) kibocsátás. Alternatív lehetőségként, még a hidrogén üzemű gépjárművek forgalomba és munkába állítása lehetne megoldás, de ehhez szükség lenne hidrogén töltő állomásokra, illetve kúthálózatra.
- A gerincjáratok kezelését, érkeztetését fel kell gyorsítani, időben korábbra kell tenni, és a lehető legrövidebb időn belül a depón a csomagokat át kell engedni és járatokra kell rakni.
- A megbízó felé való teljesítményelszámolást saját oldalról is biztosítani kell a megbízói kontroll, ellenőrzés szempontjából,
- Az időszaki költségkalkuláció elvégzése alapján a 2022. évi díjváltoztatásokat a megbízó felé meg kell tenni.
- Futárszolgálati marketing fejlesztése, megfelelő kampánytípus kiválasztása. Először is a vállalatnak célokra van szüksége, ami alapján a jövőjét tudja tervezni. Célközönség kiterjesztése, jelenlétének felismertetése van szükség. Regionális platform és/vagy reklám létrehozása után a potenciális ügyfelek érdeklődésének mérése majd ennek elemzéséből a szolgáltatások javítása következne. Folyamatos szolgáltatás bővítés a vállalat érdekében állna, amennyiben a piac meghatározóbb tagjává tudna válni.

Expressz és 24 órán belüli szállítások vállalásának kiépítése. Későbbiekben hűségprogram indítása szolgáltatások vásárlása után. Egyszerű, -letisztult, - könnyen kezelhető weboldalra van szükség, ami mindenki számára elérhető lenne. Vállalkozások és magánszemélyek is, regisztrációval vagy nélküle is tudnák használni. Minél felhasználó barátabb az online értékesítési oldal, a vásárló visszajelzés annál pozitívabb lesz. Megfelelő marketing kommunikációval és irányítással a vállalat fellendülése és nyereségessé válása következik be.

- Saját raktár és - fuvar logisztikai rendszer létrehozása majd fejlesztése. A beérkezett csomagok kiszállításra történő áthelyezésekor, a címetek egy rendszerben kellene rögzíteni. A fuvarokmány elkészítésekor járatoptimalizálási lehetőségként a rendszer a lehető legrövideb útvonal szerint állítja össze a listát. A kiszállítás megkezdése előtt a futár GPS-es rendszerére lenne feltöltve a fuvarlista, így azon az útvonalon tudna haladni, amit a járatoptimalizálásért létre lett hozva.

3.7 További lépések, jövő tervezés, üzleti tevékenység bővítésének lehetőségei

Fontos, hogy a jelenlegi működés a Társaság elképzelése szerint is csak egy induló alaptevékenység, melynek folyamatos növekedését, bővülését is kell biztosítani.

Ezt a fejlesztést, növekedést javaslom megtenni:

- a jelenlegi megbízói körben a volumennövekedés közös biztosítása
- a kicsomagos kiszállítás mellett a fehérárús (nagy csomagos) kiszállítás kialakítása
- a meglévő partneri körben a futárszolgáltatási tevékenység bemutatása és az ilyen feladatok bevonása a jelenlegi működéshez
- új partnerek felé reklámozása a tevékenységnek és feladatok bevonása a rendszerbe
- korszerű kontrollíng-rendszer kialakítása és a vállalati kontrollínghez kapcsolása

Összefoglalás

Szakedolgozatom célja az volt, hogy bemutassam a Gartner Intertrans Hungária Kft. új fuvarozási tevékenységét, illetve a logisztika fontosságát, amely elengedhetetlen terület egy nagyvállalat mindennapi életében. Mivel a szállítmányozási piac rendkívül vevő- és ár érzékeny, ezért a megfelelő járatoptimalizálás, raktározás és a tökéletes partnerségi kapcsolatok fontossága egyértelmű. Szakedolgozatom egyik alappillére az online kereskedelem, ami a mai világunk és életünk meghatározó részét teszi ki. A Gartner új tevékenységi köre számomra fontos, hisz a mindennapi életem folyamatos résztvevője, mind a logisztikai része, mind a rendelés és kiszállítás. A gyakorlati tevékenységi időm alatt az elejétől figyelhettem, segíthettem és vizsgálhattam meg a folyamatot. Vizsgálataim során kiderült, hogy a már megszerzett ügyfél megtartása nem egyszerű folyamat, és az, hogy a maximális elégedettséget elérhessük a befektetett energiánk 110%-át kell nyújtanunk.

Az első részben a kereskedelem alapjait mutattam be, ami szorosan kapcsolódik a fogyasztók szokásaihoz, elvárásaihoz. Online világunk kereskedelmi szempontjait, előnyeit és hátrányait is szerepeltettem a dolgozatban, a kereskedelmet összeköttem a logisztikával. Sajnálatos módon a Covid-19 hatása is érzékelhető volt mindennapjainkban, a szállítmányozásban a logisztikában, a kereskedelemben a szolgáltatásokban, így a pandémia hatását is feldolgoztam a dolgozatomban. A környezetvédelem manapság igen fontos tényező, minden vállalat és magánszemély életében nagy szerepet tölt be. A Gartner hozzáállását is bemutattam, hogyan lehet óvni a környezetet, hogyan kapcsolódik a környezettudatosság a vállalat arculatához, alternatív energiaforrások szemügyre vételezése, bemutatása. Első fejezetem végpontjához érve a rendelésfeldolgozást boncoltam fel, melyben a Gartner Intertrans Hungária Kft. e rendszerét mutattam be, valamint a rendelésfeldolgozás logisztikai és adminisztratív folyamatait.

Dolgozatom második szakaszában a kiszállítás alapjaival ismerkedhettünk meg, ahol az áru fuvarozási fajtákra tértem ki részletesebben. Bemutattam a közúti áru fuvarozást, a vasúti áru fuvarozást, a légi és vízi szállítmányozást. Kitértem az áru fuvarozási fajták előnyeire és hátrányaira, valamint a díjfizetés alapjaira. A szállítási módok bemutatása után megvizsgáltam a tevékenységi köröket és összehasonlítottam ezeket a fuvarozási fajtákat. A logisztika egyik legfontosabb részét járhattuk körbe, hiszen a szállítmányozás nélkül a termékek nem jutnának el a gyártótól, a kereskedőtől a termelőtől a vevőig.

A szakdolgozatom harmadik részére hagytam a legfontosabb részt. Bemutatásra került a Gartner Intertrans Hungária Kft. magyarországi telephelyei. Folytatásként egy SWOT-analízist választottam, mert úgy véltem, hogy a témámhoz ez az elemzés illik leginkább, amiben a vállalat jelenlegi erősségeit, gyengeségeit, módszereit és veszélyeit olvashattuk. A SWOT-analízis egy komplex elemzési forma, egy keret mely körül írja a cég jellemét. A vizsgálat után javaslatokat is tettem a hibák, gyengeségek és veszélyek elkerülése érdekében. Következett a Gartner új kiszállítási rendszerének jellemzése, amiben megismerkedtünk egy új partnerrel, megbízóval, elvárásaival és azok teljesítésével. Természetesen az emberi erőforrás, munkatársak kiválasztása - összeállítása, eszközei és a támogatói háttér is említésre került. Összehasonlító elemzést végeztem az új partner konkurens csomagküldési formájával, ahol kifejtettem véleményemet és javaslatomat is. Részletesen beszéltem az új partner magyarországi elszántságáról és az új megbízatás eszközeiről.

Figyelembe vettem a járási útvonalak megtervezéséhez szükséges alapokat és költségvizsgálatát, diagramok és kimutatások segítségével mutattam be a folyamatot.

IRODALOMJEGYZÉK

Szakirodalom

- Halászné Sipos E. (1998): Logisztika. Szolgáltatások, versenyképesség. Logisztikai Fejlesztési Központ - Magyar világkiadó. (Hely Nélkül)
- Dr. Körmendi Lajos – Dr. Pucsek József (2008): A logisztikai elmélete és gyakorlata, Saldo Zrt. Budapest
- Brusztne Kunvári Enikő (2015): A kereskedelmi egység működtetése, az áruforgalom lebonyolítása
- Vakhalné P. M. (2008): Nemzetközi szállítmányozási és fuvarozási szakismeretek II. PC-Line Stúdió Kft. Budapest.
- Kormányrendelet 45/2014. (II. 26.), A fogyasztó és vállalkozási közötti szerződések részletes szabályai
- Kormányrendelet 22/1965. (XI. 14.), Légifuvarozás szabályzata
- Közúti Árufuvarozás Szabályzata 2/1981. 01.31.
- Polgári Törvénykönyv [514. § (1).], Szállítási szerződés
- Polgári Törvénykönyv [520. § (1).], Szállítmányozó felelőssége

Internetes Forrás

- Kresalek Péter – Szörös Krisztina (2013): Üzleti tervezés

Link:

http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/0007_d1_1075_1077_uzletiterv/borit_o_arNPvUwfmN8RkuyM.html
(Letöltve: 2021.10.14)

- Dr. Garaj Erika (2012): Projektmenedzsment

Link:

http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0017_35_projektmenedzsment/ch02s03.html

(Letöltve: 2021.11.20)

- Novák Nándor: Árutovábbítási technikák, technológiák

Link:

https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ertekelesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/17_0118_002_101030.pdf
(Letöltve: 2021.10.30)

- Nagy Gábor – Bányainé Tóth Ágota – Illés Béla – Varga Attila Károly (2021): A világvilágjárvány hatása a globális logisztikai folyamatokra

Link:

https://www.researchgate.net/publication/349619530_A_vilagjarvany_hatasa_a_globalis_logisztikai_folyamatokra
in.: Multidiszciplináris Tudományok 11. Évfolyam 4. szám, 2021 42.-52. o.
(Letöltve: 2021.11.03.)

https://agraragazat.hu/wp-content/uploads/2019/08/kramp_mint_hatekony_logisztika_ertekesites_es_szakertelem_031.jpg
(Letöltve: 2021.10.16)

<https://docplayer.hu/docs-images/33/16605904/images/22-0.jpg>
(Letöltve: 2021.10.16)

https://lh3.googleusercontent.com/proxy/sIUJeunbajfFwYRfywVv5XoXUhq4iZ8hPU7DhyVfuy5cjw8JrHwVEZFbmuZxbJhl_ga2ZkEPFgZf0zemp7zVmy0YlXPGu2E
(Letöltve: 2021.10.16)

<https://www.magyarefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok/internetes-vasarlas/elallasi-jog.html>
(Letöltve: 2021.10.20)

<https://www.supersoftware.net/wp-content/uploads/2017/05/ecommerce-design.png>
(Letöltve: 2021.10.20)

<https://gkidigital.hu/2021/03/25/2020-online-kiskereskedelem/>
(Letöltve: 2021.10.25)

<https://1000logos.net/wp-content/uploads/2020/08/Banggood-logo.jpg>
(Letöltve: 2021.10.25)

<https://www.gizchina.com/wp-content/uploads/images/2021/03/Gearbest-Fraud-a.png>
(Letöltve: 2021.10.25)

<https://1000logos.net/wp-content/uploads/2021/04/AliExpress-logo.png>
(Letöltve: 2021.10.25)

http://www.agr.unideb.hu/ebook/logisztika/a_kzti_fuvarozs_jellemzi.html
(Letöltve: 2021.10.30)

http://www.agr.unideb.hu/ebook/logisztika/a_lgi_rufuvarozs_sajtossgai.html
(Letöltve: 2021.10.30)

http://www.agr.unideb.hu/ebook/logisztika/a_vasti_rufuvarozs_jellemzi.html
(Letöltve: 2021.10.30)

https://www.hrtsped.hu/wp-content/uploads/2021/03/sz_legi.jpg

(Letöltve:2021.10.30)

<https://logisztika.com/wp-content/uploads/2016/09/tengeri-aruszallitas.jpg>

(Letöltve: 2021.10.30)

<https://www.europarl.europa.eu/resources/library/images/20190404PHT35136/20190404PHT35136-pl.jpg>

(Letöltve: 2021.10.30)

https://www.yusen-logistics.com/sites/default/files/global/services/road_and_railtransport.jpg

(Letöltve:2021.10.30)

<https://www.timocom.hu/blog/koronav%C3%ADrus-j%C3%A1rv%C3%A1ny-hat%C3%A1sai>

(Letöltve: 2021.11.02.)

<https://www.gartnerkg.com/hu/vallalatunk/telephelyek/ausztria/lambach/>

(Letöltve: 2021.11.04)

https://www.emis.com/php/company-profile/HU/Gartner_Intertrans_Hungaria_Kft_hu_2413914.html

(Letöltve:2021.11.04)

https://www.gartnerkg.com/fileadmin/_processed_/1/3/csm_gartner-transport-logistik-warehousing-hochregallager_c0d37beeff.jpg

(Letöltve: 2021.11.04)

https://www.gartnerkg.com/fileadmin/_processed_/1/c/csm_gartner-transport-logistik-standorte-nagykanizsa-lager_9949439e9c.jpg

(Letöltve: 2021.11.04)

https://www.gartnerkg.com/fileadmin/media_gartner/unternehmen/standorte/gartner-transport-logistik-standorte-nagykanizsa-luftaufnahme.jpg

(Letöltve:2021.11.04)

https://i.cdn29.hu/apix_collect_c/1903/extreme-digital-emag/extreme_digital_emag_screenshot_20190322101144_1_original_560x313_cover.jpg

(Letöltve:2021.11.18.)

https://www.emag.hu/blog/wp-content/uploads/2020/09/easy-hl-1240-02_qkvfklea.jpg

(Letöltve:2021.11.18)

<https://www.foxpost.hu/uploads/kepek/szazhalombatta01.jpg>

(Letöltve:2021.11.18)

<https://markamonitor.hu/wp-content/uploads/2020/09/Easybox-csomagautomata.jpg>

(Letöltve:2021.11.18)

https://www.zalamedia.hu/images/articles/2013_02/gartner_kamion1.jpg

(Letöltve: 2021.11.20.)

https://www.carnet.hu/images/2019/11/05/peugeot-e-mobility_large.jpg

(Letöltve: 2021.11.20)

<https://api.hvg.hu/Img/981ba3b7-9144-4244-a8b1-39094b1840d5/cf1b02c0-9cf1-4037-917b-716fd26be2a7.jpg>

(Letöltve: 2021.11.29.)

<https://www.sun-contracting.com/wp-content/uploads/2020/12/SunContracting-PV-StaSpr-Lam-20191126.jpg>

(Letöltve: 2021.12.28.)

<https://m.blog.hu/vo/vonattal-termeszetesen/image/2017/rola/immer-wieder-schoen-deswegen-auch-956135.jpg>

(Letöltve: 2021.12.28)

<https://www.worldshipping.org/top-50-ports>

(Letöltve: 2022.01.02)

<https://hajozas.hu/magazin/kulfold/a-vilag-legnagyobb-teherkikotoi-teherhajozas-kikoto/>

(Letöltve:2022.01.02)

ÁBRAJEGYZÉK

1.ábra: Internetes vásárlások életkor szerint	7
2.ábra: Online kereskedelem vásárlói szemszögből	10
3.ábra: A kereskedő disztribúciós folyamata logisztikai oldalról	12
4.ábra: E-kereskedelmi felület	14
5.ábra: Járvány hatása a logisztikai folyamatokra	16
6.ábra: A Covid-19 eredményezte hatások a globális ellátási láncokra.....	17
7.ábra: Banggood weboldal logója	18
8.ábra: Gearbest kínai weboldal logója.....	19
9.ábra: AliExpress kínai weboldal logója	19
10.ábra: RoLa szállítmányozási módozat	21
11.ábra: Napelemes rendszer a központi épület tetején	22
12.ábra: Egylépcsős kommissiózási stratégia	27
13.ábra: Kétlépcsős kommissiózási stratégia.....	28
14.ábra: Állványos raktározás.....	29
15.ábra: Közúti áru fuvarozás	32
16.ábra: Légi fuvarozás.....	34
17.ábra: Vízi áruszállítási módozat.....	36
18.ábra: Vasúti áruszállítás	40
19.ábra: Konténerterminál Lambachban.....	42
20.ábra: Gartner Intertrans magyarországi telephelyei.....	43
21.ábra: Állvány nélküli tárolási rendszer a Kanizsai Gartner-ban	44
22.ábra: Gartner kanizsai raktára felülnézetből	44
23.ábra: SWOT mérési rendszer	45
24.ábra: Emag – Extreme Digital logo	49
25.ábra: Easybox.....	51
26.ábra: Foxpost automata	52
27.ábra: Easybox csomagazutomata	53
28.ábra: Zala megyében kiszállított csomagok helységek szerint	57
29.ábra: Kézbesített csomagok arányának havi összehasonlítása.....	57
30.ábra: Zala megyei kiszállítások régiók szerint.....	58
31.ábra: Forgalmi korlátozás	59
1. táblázat: Az elektronikus kereskedelem előnyei és hátrányai	9
2. táblázat: Fuvarozási módok előnyei, hátrányai	41
3. táblázat: Easybox és a Foxpost összehasonlítása.....	52

**PANNON EGYETEM
GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG**

SZERZŐI ÖSSZEFOGLALÁS

A dolgozat címe: A Gartner Intertrans Hungária Kft. fuvartervezés és járatoptimalizálási tevékenységének bemutatása, fejlesztési javaslatok megfogalmazása	
Hallgató neve: Mazur Lilla Anna	NEPTUN kód: BS5XV3
Képzési szint: alapképzés	
Szak: Gazdálkodási és menedzsment	Szakirány: Szolgáltatásmenedzsment
Témavezető neve: Dr. Holczinger Tibor	Beosztása: egyetemi docens
Tanszék: Logisztika és Menedzsment Informatika Tanszék	

Szakmai gyakorlatomat a Gartner Intertrans Hungária Kft.-nél töltöttem, melynek fő tevékenységi köre a belföldi és nemzetközi szállítmányozás. Munkám során megismerkedhettem a logisztikai folyamatokkal, főként a belföldi áru fuvarozási tevékenységekkel. A témaválasztásomat különféle tényezők motiválták és befolyásolták, így döntöttem az elektronikus kereskedelem és a logisztika együttműködése és a Gartner Intertrans Hungária Kft. új kiszállítási tevékenységének bemutatása mellett.

Dolgozatom célja, hogy bemutassam a társaság Magyarország egyik meghatározó webes kereskedő cégcsoportjának országos csomagkiszállítási feladatainak Zala és Veszprém megyei terítésének végzését, amelyet 2021. szeptemberében kezdett el. A Társaság eddig ebben a profilban még nem dolgozott, ezért a kezdetektől támogathattam és végig követhettem a cégen belüli folyamatok kialakítását és fejlesztését.

A projekt szervezése a partnerek kiválasztása 2021. május-júniusban kezdődött. A megbízó megkeresése és a tervezett megvalósulása, a társaság tevékenységéhez illesztési lehetőségének vizsgálata után döntött a cégvezetés a projektben való részvételről. Üzletpolitikai megfontolás miatt társaságunk a régiós szolgáltatásnál Veszprém és Zala megye kialakítását tervezte megvalósítani, vállalta a kialakítását. A megbízó a többi régióban a további jelentkezők közül kiválasztotta a szolgáltató partnereit. Nagyon szerencsés helyzetbe kerültem a gyakorlatom miatt, hiszen a Gartner Intertrans Kft.-nél a korábban

jelzettek alapján ennek a szolgáltatási tevékenységnek a teljes bevezetését, kialakítását és a cég struktúrájába illesztését megfigyelhettem, munkámmal támogathattam.

Fontos és kiemelt feladat lesz ezen üzleti tevékenységének folyamatos költségelemzése, üzemeltetési, működtetési ráfordításoknak a hatékony fenntartása, a szolgáltatási színvonal folyamatos javítása, és a maximális ügyfélelégedettség kialakítása.

A munkámat három alappillére építettem fel és dolgoztam ki.

Az első részben bevezető jelleggel kifejezetten a kereskedelemre, online kereskedelemre helyezem a hangsúlyt. Kitérek a környezetvédelemre, illetve a Covid-19 e-kereskedelemre gyakorolt hatására, a Gartner belső folyamataira és környezettudatosságára. A kereskedelem alap logisztikai tevékenységét mutatom be.

Dolgozatom második felében a kiszállítás és a raktári folyamatokat említem. Részletesen kitérek a szállítmányozás mai legismertebb formáira, ahol kisebb elemzéssel bemutatásra kerültek az áruszállítási módok előnyei és hátrányai, némelyik szállítmányozási forma díjfizetési alapjai. A dolgozatom középső szakaszának végén összehasonlításra kerültek a közúti, a vízi, a légi és a vasúti áru fuvarozási fajták.

Dolgozatom harmadik szakaszában a Gartner Intertrans Hungária Kft részletes bemutatása következett, ahol magyarországi képviseltek és központokat ismertette. Ezek után egy SWOT-analízis szemléltetése, majd a Gartner új tevékenységi körére térnek ki részletesen, ami egy futárszolgáltatás Zala és Veszprém megyében. Ehhez kapcsolódóan a szállítási módokkal foglalkoztam, aminek a végén egy potenciális konkurenciával való rövid összehasonlítást végeztem. A harmadik szakasz középső részében a Gartner új szolgáltatási projektjének kiépítésének lépéseinek ismertetéséről, tervezéséről, előkészületeiről, költségvizsgálatáról esik szó. Dolgozatom lezárásaképp alternatív megoldások vizsgálatával, elemzésével töltöttem és ezek feldolgozása után javaslatokat tettem. Fontos volt számomra, hogy az üzleti tevékenység jövő tervezése érdekében további javaslatokat fogalmazzak meg, melyek a szakdolgozati munkám legvégén szerepelnek.