



IMT Oradea
2021
România

Îmbunătățire continuă în domeniul logisticii de livrări la domiciliu.

Firma GLOVOAPP SRL

ing. Gorgan Cristian Sorin și dr. ing. Pancu Rareș



Universitatea din
Oradea
România

Cuvinte cheie

livrare la domiciliu, comandă, îmbunătățire continuă, timp de livrare, cost de livrare, livrare rapidă

Introducere

În ultimii doi ani putem spune că a avut loc o adevărată revoluție care a schimbat modul în care se fac livrările la domiciliu cu ajutorul tehnologiei.

GLOVO este o aplicație de livrare rapidă, (un marketplace online) care permite utilizatorilor să comande, să trimită și să primească diverse bunuri, cu ajutorul unei aplicații de pe telefonul mobil, din și în orașul în care se află.

Înainte de îmbunătățire

În trecut comenzile pentru livrare se făceau în următorul mod:

- Clientul contacta furnizorul prin telefon pentru a plasa o comandă.
- Livrarea era efectuată de către o persoană angajată a furnizorului de la care se făcea comanda.
- Plata se făcea în numerar în momentul livrării la domiciliul clientului.

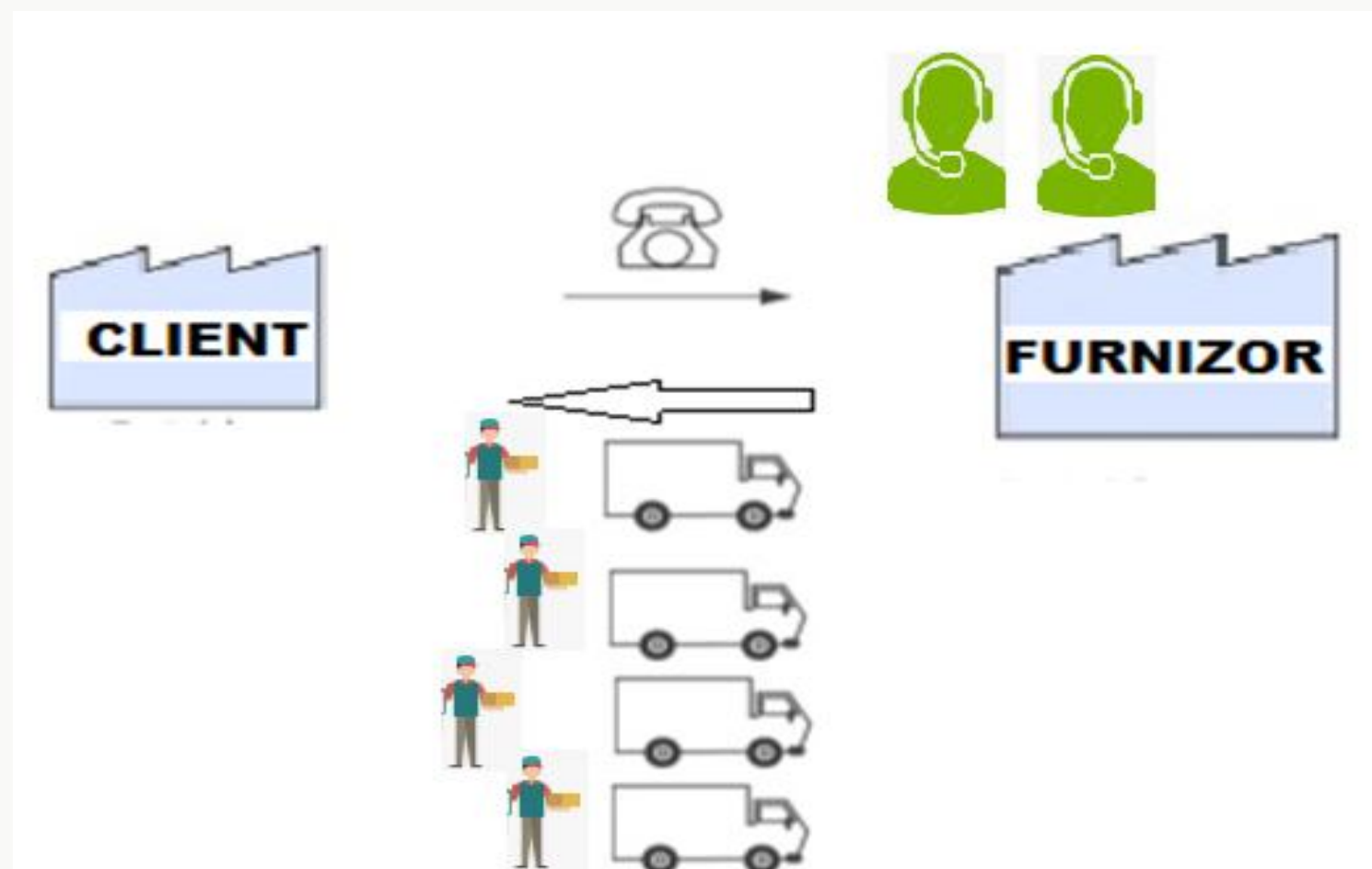


Figura 1. Prezentare modalitate livrare la domiciliu înainte de îmbunătățire

Îmbunătățirile aduse procesului de livrare

În prezent, comenzile pentru livrare de la restaurant se fac cu ajutorul aplicațiilor de pe telefonul mobil:

- Clientul descarcă aplicația pe telefonul mobil, alege furnizorul și produsele dorite și apoi plasează comanda.
- Comanda plasată este trimisă automat prin aplicație atât către furnizorul ales de client cât și către un curier independent care se află în apropierea locației furnizorului.
- Se poate urmări în timp real traseul curierului până în momentul în care ajunge cu comanda la destinație.
- Este posibil să se contacteze curierul în timpul livrării pentru nelămuriri sau informații suplimentare.
- Plata se face cu cardul în aplicație sau cu numerar la livrare atunci când curierul ajunge la destinație cu comanda.

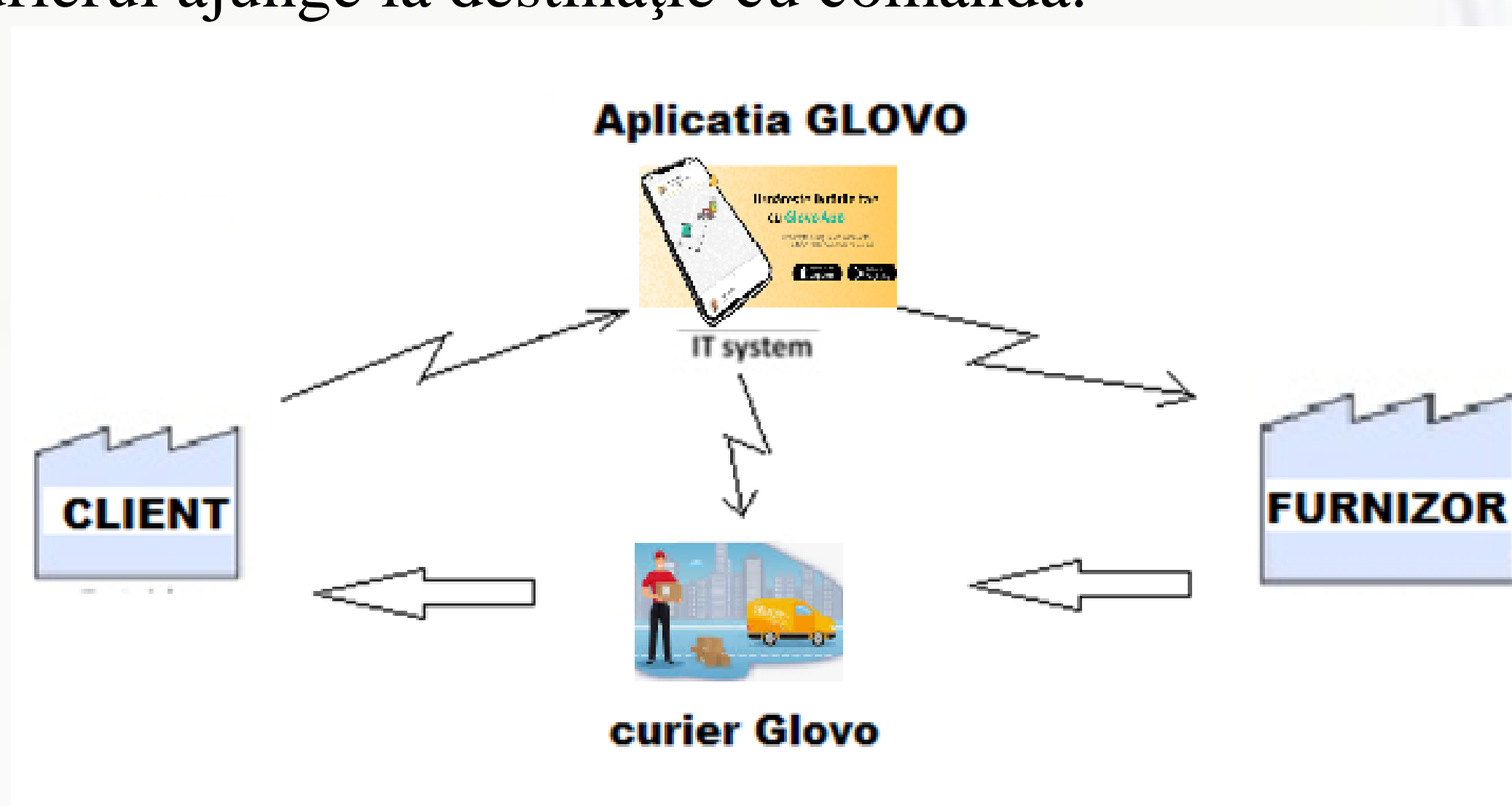


Figura 2. Prezentare modalitate de livrare la domiciliu după îmbunătățire

Implementarea tehnicii de management de îmbunătățire continuă

- În cazul firmei GLOVOAPP SRL metoda a constat în dezvoltarea unei aplicații mobile, soft informatic care să facă legătura între clienți și furnizori. Aceasta se folosește de localizarea GPS pentru a conecta clientul cu furnizorul de produse și cu curierul care este cel mai aproape de locație.

- Aplicația este într-o continuă actualizare ținând cont de necesitățile clienților, furnizorilor și ale curierilor care folosesc aplicația.

- Problemele cu care se vor confrunța pe parcursul implementării metodei vor oferi posibilitatea de a folosi cunoștințele acumulate pentru îmbunătățirea continuă a aplicației.

- Câștigul GLOVOAPP SRL rezultă din comisionul pe care îl ia de la furnizori parteneri și din taxa de livrare de la clientul final.



Figura 3. Captură de ecran din aplicația Glovo cu butoane active pentru plasare comandă

Avantaje economice

Cu ajutorul acestui sistem se obțin următoarele avantaje economice:

- Atât Glovo, cât și furnizorii de produse nu mai trebuie să aibă angajați proprii pentru livrări, deci se fac economii cu salariile.
- Furnizorii nu mai trebuie să aibă un angajat care să preia comanda telefonic, deoarece aceasta va apărea pe aplicația de pe dispozitivul furnizorului, deci din nou economie cu salariul.
- Nu mai trebuie să se aibă flotă proprie de mașini pentru livrare, deci zero costuri de achiziții, zero costuri de întreținere, zero costuri pentru taxe și asigurări aferente.
- Timpul de livrare este mai rapid deoarece fiecare comandă este atribuită curierului care este localizat prin GPS ca fiind cel mai aproape de locație.

Concluzii

În urma intrării pe piața românească a acestei noi metode de livrări la domiciliu, foarte multe restaurante au acceptat să folosească această metodă utilizând aplicația GLOVO, făcând o economie semnificativă atât cu salariile cât și cu flota proprie.

Bibliografie

1. Bășanu ,Gh., s.a., Managementul aprovizionării și desfacerii, Editura economică, București,1996.
2. Cursul de Tehnici Avansate de Management Operational, Universitatea Oradea (e.uoradea.ro)
3. <https://glovoapp.com/ro/faq/>
4. <https://www.zf.ro/business-international/startup-ul-spaniol-glovo-prezent-si-in-romania-ajunge-la-statutul-de-unicorn-dupa-ultima-runda-de-finantare-18672583>