

ОНЛАЙН-СЕРВИСЫ В ТРАНСПОРТНОЙ ЛОГИСТИКЕ: ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ВОДИТЕЛЕЙ И ДИСПЕТЧЕРОВ НА НОВОМ УРОВНЕ

Современные технологии и онлайн-сервисы давно стали неотъемлемой частью нашей реальности. Сегодня невозможно представить ее без мобильных телефонов, которые позволяют не только разговаривать, но и использовать электронную почту, различные мессенджеры и множество приложений, упрощающих жизнь.

Современные тенденции не обошли стороной и транспортную логистику. Высокая конкуренция на рынке транспортно-логистических услуг заставляет компании активно развивать свои сервисы. Качество доставки и быстрота реагирования на различные изменения в заказе являются одним из факторов успеха и хорошим преимуществом перед конкурентами. Не последнее место в этом перечне факторов занимают быстрое получение товара и своевременное предоставление информации о состоянии доставки грузов.

Раньше диспетчер получал информацию о выполнении рейсов или наличии проблем только в тот момент, когда водитель возвращал документы, где была зафиксирована вся информация о доставке: время прохождения точек, отказ от товара в местах выгрузки, расхождения при разгрузке или погрузке товара. Некоторые компании до сих пор используют данный метод получения информации, поэтому о многих проблемах узнают постфактум и не могут оперативно изменить ситуацию, что сказывается на качестве доставки: возможны срывы поставок, опоздания к клиентам и пр.

Однако качество доставки значительно повысилось с появлением у водителей мобильных телефонов, которые позволяют сообщать диспетчеру о прибытии в точку назначения и возникших проблемах. Сегодня на смену обычным телефонам пришли смартфоны, а вместе с ними – приложения для водителей, позволяющие сделать еще один шаг к повышению качества оказываемых услуг.

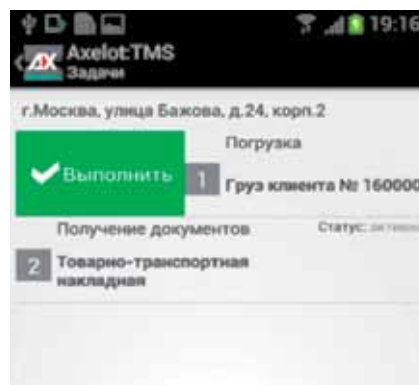
Мобильное приложение для водителей упростило взаимодействие с диспетчером, а также повысило ка-

чество данных для анализа и принятия управленческих решений.

Рассмотрим основные преимущества использования мобильного приложения.

1. Телефон как GPS-трекер

Современные мобильные телефоны оборудованы GPS-датчиком, который позволяет определять местоположение водителей во время рейсов, и это только один из плюсов!



Контролируя местоположение водителей и координаты точек доставки, с помощью данного приложения можно запретить водителям вносить отметку о начале работ в точке до фактического прибытия машины по адресу. Так без вмешательства диспетчера осуществляются контроль работы водителей и фиксация фактических данных о прибытии в точку и начале работ. Недобросовестные водители не смогут фиксировать некорректное время выполнения задач, а диспетчер будет видеть актуальную картину выполнения доставки.

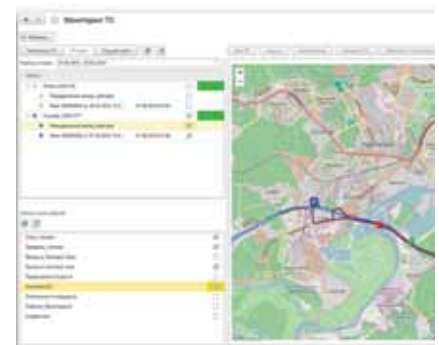
При отклонении водителя от планового маршрута диспетчер будет оповещен об этом, после чего сможет

оперативно связаться с водителем и уточнить причину смены маршрута.

Водитель находится под постоянным контролем, а диспетчер обрабатывает информацию в случае нестандартных ситуаций, что позволяет существенно экономить время на обработку данных маршрута.

2. Своевременное получение данных об исполнении задач

Мобильное приложение позволяет фиксировать исполнение задач водителем, например погрузочно-разгрузочные работы. Водитель отмечает в приложении, что было загружено или выгружено из транспортного средства, какие сложности возникли в ходе исполнения задач в точке. Информация в онлайн-режиме передается диспетчеру, что позволяет ему быть в курсе процесса выполнения задач водителем и оперативно реагировать на события.



Кроме информации о погрузке или разгрузке в мобильном приложении возможно фиксировать исполнение и других задач, которые также требуют контроля, например:

- получение и передача документов в точках – приложение помогает

отслеживать полноту комплекта пакета документов, который необходимо передать или получить в точках, а также контролирует качество заполнения этих документов;

- **инкассация** – водитель может отчитаться о получении фактической суммы наличных денежных средств в точке посещения. Диспетчер будет в курсе, какую фактическую сумму должен привезти водитель, сможет сравнить ее с плановой и сразу уточнить у водителя причину расхождения, если оно есть. Обмен информацией происходит в режиме реального времени, а не по прибытии водителя на базу;
- **дополнительные операции в точках** – вывоз мусора, подпись документов и прочие операции, которые требуют контроля исполнения со стороны диспетчера и своевременного получения информации об их исполнении.

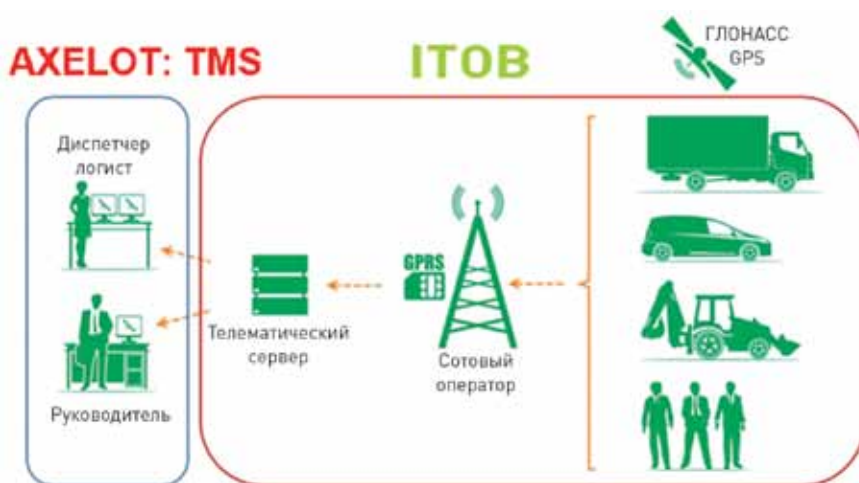
3. Использование камеры мобильного телефона

Сегодня в каждый смартфон встроена видеочкамера, и ее функционал широко используется в мобильных приложениях для водителей. Например, водитель может отчитываться за груз или документы, просто просканировав штрихкод, указанный на них. Это сводит на нет возможность ошибки при передаче груза или документа в точке. Система контролирует, какие грузы и документы должны быть сданы в конкретных точках, и при наличии ошибки сообщит водителю, что он пытается загрузить, выгрузить или передать не тот груз или документ.

Преимуществом использования камеры в мобильном приложении является возможность фотографировать груз в точках погрузки или разгрузки, что позволяет фиксировать брак при доставке или, наоборот, доставку в надлежащем качестве. При наличии претензий подобные фотографии также помогут быстро разобратся в ситуации.

4. Корректировка маршрута во время исполнения рейса

Во время исполнения рейсов часто возникает необходимость скорректировать маршрут следования: добавить дополнительные точки загрузки и выгрузки, назначить дополнительные



задачи в точках доставки или отменить доставку в какую-то из точек.

Для этого диспетчеру достаточно скорректировать маршрут в системе – и все изменения отразятся у водителя в приложении. Оповещение об изменении маршрута или наличии новых задач на маршруте водитель получит в режиме реального времени. Таким образом уменьшается время на взаимодействие между диспетчером и водителем, а водитель точно не забудет про изменение маршрута.

5. Обмен сообщениями между водителем и диспетчером

Мобильное приложение позволяет водителю и диспетчеру обмениваться сообщениями в режиме реального времени. При этом водитель может использовать шаблонные сообщения или писать их в произвольной форме. Диспетчер, получив запрос от водителя, может оперативно направить ему инструкции или дополнительную информацию. Вся переписка водителя и диспетчера сохраняется в системе и может быть использована для анализа различных ситуаций в дальнейшем.

6. Гибкость настройки работы с приложением

Для разных категорий водителей и перевозчиков могут быть заданы свои настройки исполнения задач на мобильном клиенте: возможность пропуска точек на маршруте, необходимость сделать фотографии в точках, запрет исполнения задач вне точек посещения и пр. При этом разные ограничения могут действовать как для конкретных водителей, перевозчиков, так и для адресов посещения,

что позволяет гибко выстраивать процесс доставки и минимизирует возможное негативное вмешательство сторонних лиц в процессы прохождения рейса.

7. Построение маршрутов в приложении с учетом текущей дорожной обстановки

Еще одним из плюсов использования мобильного приложения для водителя является возможность построить маршрут следования до точки с учетом текущей дорожной обстановки. Водителю достаточно нажать одну команду, чтобы приложение построило маршрут с учетом пробок, ремонта дорог, аварий и пр. Это позволяет осуществлять доставку в срок и максимально оперативно реагировать на изменение дорожной ситуации.

Все указанные преимущества мобильного приложения для осуществления доставки помогают вывести качество оказываемых услуг на принципиально новый уровень: снизить количество срывов сроков доставки, получать актуальную информацию для анализа и принятия необходимых управленческих решений в режиме онлайн, а также лучше контролировать исполнителей рейсов.

Мобильные приложения в современной транспортной логистике также позволяют значительно сокращать время взаимодействия между водителем и диспетчером, помогают контролировать большее число водителей, не снижая качества контроля.

Мария ЧЕВОРДАЕВА,
руководитель отдела автоматизации
транспортной логистики
компании AXELOT