



TSL biznes

KWIECIEŃ 2010 (2)

MIESIĘCZNIK INFORMACYJNY BRANŻY TRANSPORT-SPEDYCJA-LOGISTYKA

Cena 9,90 zł (7% VAT)

**Podniebny fracht
leczy rany po kryzysie**

Bałtycki hub coraz bliżej?

Dobre prognozy dla rynku nieruchomości

Logistyka w służbie medycyny

Współpraca DHL Express z firmą farmaceutyczną

Branża medyczna jest bardzo dynamicznie rozwijającą się częścią gospodarki. Największe firmy mają fabryki w wielu miejscach na świecie, skąd dystrybuują swoje produkty do większości krajów na świecie. Kluczowe jest terminowe i bezpieczne dostarczenie klientom towarów, których w danej chwili potrzebują. Rzadko kiedy producenci są w stanie zrobić to sami. Zlecają więc część lub całość zadań logistycznych zewnętrznym, wyspecjalizowanym firmom.

Obsługa logistyczna przesyłek branży medycznej ma wieloaspektowy wymiar. Obejmuje m.in. transport, magazynowanie, konfekcjonowanie, etykietowanie zarówno leków i szczepionek, ale także ulotek informacyjnych, aparatury medycznej, próbek biologicznych, a nawet organów ludzkich.

Poza bezpieczeństwem i czasem dostarczenia produktu w odpowiednie miejsce bardzo ważne są także warunki dotyczące przechowywania towarów w określonej temperaturze i wilgotności. Należy też wziąć pod uwagę obowiązujące normy prawne i spełnić wiele obwarowań. Jest to dość skomplikowane zadanie, którego realizacja wymaga zarówno doświadczenia, jak i specjalnych środków transportu, magazynów, wyszkolonych pracowników itp.



W obsłudze przesyłek medycznych poza bezpieczeństwem i czasem dostarczenia bardzo ważne są także warunki przechowywania towarów w określonej temperaturze i wilgotności. Służą do tego odpowiednie opakowania.

Coraz częściej producenci i dystrybutorzy z branży medycznej wolą skupić się zatem na swoich kluczowych kompetencjach, a działania logistyczne wydzielić na zewnątrz. Przynosi to wymierne korzyści, takie jak oszczędność czasu, zmniejszenie nakładów finansowych na logistykę czy możliwość pozyskania zasobów dotychczas niedostępnych. – *Branża medyczna szczególnie oczekuje wsparcia w organizacji i zarządzaniu, oraz ze względów na bezpieczeństwo, kontroli całego procesu. Może je zapewnić firma z doświadczeniem, rozwiniętą siecią logistyczną i wsparciem technologicznym* – mówi Edwin Osiecki, wiceprezes ds. marketingu i sprzedaży DHL Express (Poland).

Współpraca z operatorem logistycznym

W ostatnim czasie firmy logistyczne, w szczególności te z branży KEP, zaczęły oferować kompleksowe usługi dedykowane dla branży medycznej.

Wśród niewielu z nich jest DHL Express, który oferuje rozwiązania z zakresu zarządzania przepływem rzeczy i informacji dla firm farmaceutycznych, szpitali, hurtowni, laboratoriów, producentów wyrobów diagnostycznych, przedsiębiorstw biotechnologicznych, producentów sprzętu medycznego, instytutów i akademii medycznych.



DHL Express w ramach standardowych usług doręcza różnego typu przesyłki przedstawicielom medycznym. Z uwagi na to, że firm farmaceutyczne zatrudniają od kilkudziesięciu do kilkuset przedstawicieli handlowych, którzy są ciągle „w ruchu”, powstają specyficzne wymagania odnośnie do miejsc odbioru lub doręczenia przesyłki oraz samego procesu składania zleceń. – *W odpowiedzi na te potrzeby została zastosowana aplikacja e-powiadomienie, w ramach programu eCAS, czyli wysłanie z wyprzedzeniem e-mailem informacji o nadchodzącej przesyłce. Wprowadzony też został specjalny tryb składania zleceń* – dodaje Edwin Osiecki.

DHL oferuje swoim klientom specjalistyczne opakowania do transportu w kontrolowanej temperaturze, w tym również z suchym lodem powyżej 104 godzin. – *Standardową obsługę zleceń medycznych zapewnia dział Medical Desk. Za zlecenia wymagające natychmiastowej realizacji z zachowaniem specjalnych warunków odpowiada Sekcja Usług Niestandardowych. Dedykowane rozwiązania są przygotowane dla indywidualnych potrzeb przez Zespół Rozwiązań Logistycznych* – opowiada Edwin Osiecki.

Wsparcie globalne i lokalne

Przykładem zastosowania usług logistycznych w branży medycznej jest współpraca DHL Express z jednym z przedsiębiorstw, należącym do grona największych światowych koncernów farmaceutycznych. Firma jest renomowanym producentem leków, preparatów OTC i produktów weterynaryjnych, która opracowała kilka z najbardziej innowacyjnych obecnie medykamentów. Istnieje od wielu na naszym rynku. Tutaj ma centralny magazyn, z którego dostarczane są produkty do różnych odbiorców w całej Polsce. Standardowo DHL Express wspiera firmę globalnie i lokalnie w zakresie transportu dokumentów i materiałów promocyjnych na konferencje oraz dostaw próbek medycznych z laboratoriów. Nad sprawną obsługą czuwa opiekun dedykowany z działu Key Account Desk i Medical Desk. Sam proces usprawnia, wspomniany wcześniej, program do obsługi przesyłek krajowych eCAS.

Jakiś czas temu DHL Express otrzymał od tej firmy dodatkowe zadanie, które polega na transporcie specjalistycznych środków medycznych do szpitali w całej Polsce. Przesyłki te wymagają ściślego czasu dostawy i warunków transportu, tj. w określonej i kontrolowanej temperaturze, w specjalnych opakowaniach, tzw. „lodówkach” z czynnikiem temperatury. Jeśli nie zostaną one spełnione, przesyłka ulegnie nieodwracalnemu zniszczeniu.

Dlatego też przedsiębiorstwo szukało zaufanego dostawcy usług logistycznych, oferującego wysoką jakość serwisu, z rozwiniętym zapleczem technologicznym oraz siecią logistyczną, która zapewni bezpieczny transport. – *Przy realizacji tego zadania istotne było zrozumienie potrzeb i elastyczność. Firma farmaceutyczna postawiła przed DHL Express zadanie zorganizowanie dedykowanego procesu logistycznego zgodnego z wszystkim wytycznymi, takimi jak: termin realizacji usług, ściśle określone i monitorowane warunki transportu, pełne bezpieczeństwo i śledzenie losów przesyłki na każdym etapie procesu logistycznego oraz przygotowanie planu postępowania w sytuacjach awaryjnych* – mówi Edwin Osiecki.

Rozwiązanie „szyte na miarę”

Koncepcja niestandardowego rozwiązania logistycznego zapewniającego bezpieczny transport przesyłki wrażliwej została przygotowana przez Zespół Rozwiązań Logistycznych DHL Express. Podstawę stanowiły wskazówki i liczne konsulta-

cje z klientem. Towarzyszyły mu liczne testy, w których uczestniczyły zarówno działy operacji, jak i obsługi klienta. – *Kto bierze udział w przygotowaniu rozwiązania, co należy uwzględnić? To tylko niektóre z pytań, na jakie musiał odpowiedzieć zespół* – dodaje Edwin Osiecki.

W projekcie dokładnie określono dwuetapowy proces obsługi „wrażliwych” przesyłek, w który zaangażowani są pracownicy działu operacji z terminali i sortowni w całej Polsce oraz obsługi klienta. Pierwszy etap obejmuje dostarczenie „wrażliwej” przesyłki z magazynu centralnego do odbiorcy w wybranym miejscu w całej Polsce, natomiast drugi następuje po doręczeniu i zawiera odbiór opakowań specjalnych oraz umieszczonego wewnątrz rejestratora temperatury i dostarczenie ich do dwóch miejsc wskazanych przez firmę.

Całość trwa nie dłużej niż 48 godzin. – *Proces został oparty o dostawy terminowe typu just in time, czyli doręczanie przesyłki do określonej godziny 9:00 lub 12:00. Zespół Rozwiązań Logistycznych przygotował też procedury postępowania dotyczącego każdego etapu tego konkretnego procesu logistycznego. Ustalono specjalne zasady transportu, dopasowane do specyfiki przesyłki. Każde z opakowań jest oklejone etykietami, wskazującymi na specjalny rodzaj sortu „Uwaga! Niska temperatura, doręczenie w pierwszej kolejności”, etykietami zapewniającymi transport w określonych warunkach, np. „Góra” i etykietami terminowymi. Ustalono także tak szczegółowe wskazówki, jak miejsce ułożenia w terminalach, np. z daleka od nawiewów ciepła. Wszystkie „wrażliwe” przesyłki, ze względu na swoją zawartość, są traktowane priorytetowo w sieci* – zapewnia Edwin Osiecki.

Zespół do zadań specjalnych

Zanim zostało wdrożone rozwiązanie DHL Express, poprzedzono je licznymi testami, a obecnie jest stale monitorowane przez Zespół Rozwiązań Logistycznych. Za jego realizację odpowiada specjalny zespół pracowników z Key Account Desk i Medical Desk oraz poszczególnych terminali i sortowni. Ze względu na specyficzny charakter usługi, aranżacja każdej przesyłki jest indywidualnie przygotowywana. Osoba bezpośrednio ją nadzorująca kontaktuje się z osobami odpowiedzialnymi za transport.

Zgodnie z wymogami klienta, przygotowany też został plan działania w sytuacjach awaryjnych, np. złych warunków pogodowych lub awarii samochodu.



Opracowano specjalne wskazówki dla kurierów i osób odpowiedzialnych za obsługę przesyłek wrażliwych w terminalach. – *Dzięki danym zapisanym on-line w systemie DHL „wrażliwa” przesyłka jest monitorowana na wszystkich etapach procesu. W przypadku nieprzewidzianych sytuacji, natychmiast uruchamiane są procedury postępowania w sytuacjach awaryjnych, na przykład kurier zastępczy. To pozwala na natychmiastową reakcję i zapewnia bezpieczeństwo. Zdajemy sobie sprawę z odpowiedzialności. Dzięki temu budujemy zaufanie u naszych klientów* – mówi Edwin Osiecki.

**Na podstawie materiałów
DHL Express (Poland)
Arkadiusz Kawa, KEP.pl
arkadiusz.kawa@kep.pl**



**Edwin Osiecki,
wiceprezes ds. marketingu i sprzedaży
DHL Express (Poland)**

Przy obsłudze branży medycznej najważniejsze jest bezpieczeństwo, indywidualne podejście i zaufanie. Często przewożone są próbki medyczne do analiz z określonym, najczęściej krótkim, terminem ważności. Każda próbka jest wyjątkowa, bez możliwości powtórzenia. Jeśli transport się opóźni, staje się bezużyteczna. To duża odpowiedzialność, dlatego klient, musi mieć pewność, firma kurierska jest przygotowana do tego typu obsługi.