

Studiu de caz

Cargus

Implementarea Novensys a susținut dezvoltarea operațională a business-ului Cargus

Companie: **Cargus**
 Line of business: **Curierat rapid**
 Industria: **Transport și Logistică**
 Web site: www.cargus.ro

Profil client

Cu o vechime de 17 ani pe piața de curierat românească, Cargus este unul dintre principalii jucători din piața privată de curierat domestic din România, înregistrând în 2007 o cifră de afaceri de 29,7 milioane de euro, din care 90% reprezentată de piața internă. Compania deține o rețea extinsă alcătuită din peste 90 de oficii și centre de expediții pe întreg teritoriul țării, deservite de o flotă de 600 de vehicule și mai mult de 1.800 angajați și colaboratori. De la începutul anului 2008, Cargus a fost achiziționată de către compania internațională de curierat DHL (al cărei acționar este Deutsche Post World Net). DHL deține pe piața locală o flotă de 250 de autovehicule care deservesc rețeaua proprie de centre de expediții și centre de servicii în peste 25 de orașe din țară. Volumul afacerilor realizat în 2007 de DHL prin activitatea de curierat din România a fost de 28 de milioane de euro. În urma achiziției, Cargus a devenit divizia de curierat intern a DHL.

Soluție implementată

Novensys for Track & Trace, o soluție dezvoltată de compania Novensys și dedicată companiilor cu activități de transport și logistică. Prin funcționalitățile specifice, aplicația permite eficientizarea operațiunilor de curierat, reducerea costurilor și mărirea nivelului de satisfacție a clienților, prin promptitudinea, flexibilitatea și diversificarea serviciilor de curierat.

Partener de implementare
 Novensys

Situație client

Cu o vechime de 17 ani pe piața de curierat românească și cu o cotă de piață de 35% pe curierat intern, respectiv de 10% pe cel extern, Cargus este unul dintre principalii jucători din piața privată de curierat domestic din România. Compania și-a dezvoltat una dintre cele mai extinse rețele de curierat pe plan local, deținând mai mult de 90 de oficii și centre de expediții pe întreg teritoriul țării, deservite de o flotă de peste 600 de vehicule și mai mult de 1.800 angajați și colaboratori. Oferta Cargus, alcătuită dintr-o gamă extinsă de servicii de curierat, transport și logistică, cu soluții dedicate în funcție de specificul și nevoile clienților, a permis companiei să obțină o poziție de lider pe piața locală, înregistrând zilnic peste 20.000 de expediții. Notorietatea brandului și calitatea serviciilor oferite, alături de creșterea constantă înregistrată de Cargus au consolidat poziția companiei pe piața locală de curierat (estimată la o valoare de 200 milioane de euro în 2007 și o rată anuală de creștere de 30-40%), piață care a atins un nivel ridicat de competitivitate odată cu intrarea gigantilor industriei internaționale de curierat. Conform analiștilor, aderarea României la Uniunea Europeană și liberalizarea serviciilor poștale (care ar putea crește valoarea pieței interne, în următorii doi ani, la aproximativ 500 de milioane de euro) au accelerat valul de preluări și achiziții a companiilor locale. Estimare confirmată și în cazul companiei Cargus, care a fost achiziționată la începutul anului 2008 de firma DHL, unul dintre principalii jucători pe piața de curierat internațională. Conform reprezentanților DHL (al cărei acționar este gigantul mondial Deutsche Post World Net), achiziția face parte din strategia de consolidare a poziției companiei pe piața de curierat din România, unde DHL este prezentă de 17 ani, deținând o flotă de circa 250 de autovehicule, o rețea proprie de centre de expediții și centre de servicii în peste 25 de orașe din țară. Volumul afacerilor realizat în 2007 de DHL prin activitatea de curierat din

România a fost de 28 de milioane de euro. În urma achiziției, Cargus a devenit divizia de curierat intern a DHL.

“Cargus a înregistrat performanțe deosebite pe piața românească și datorită promovării unei abordări proactive a afacerii, asemănătoare culturii de business a DHL. Ne așteptăm ca DHL și Cargus să devină numărul unu pe piața de curierat intern din România, atât din punctul de vedere al poziționării pe piață, cât și din punctul de vedere al calității serviciilor oferite”, a declarat Gian Sharp, director general la DHL International România, cu ocazia anunțării oficiale a achiziției. Nivelul superior al serviciilor furnizate de Cargus și abordarea proactivă a afacerii, citate de directorul general la DHL International România, au fost consolidate prin implementarea în 2006 a unei soluții informatice complexe de management a operațiunilor în cadrul companiei. Fără o soluție de automatizare a activităților de recepție și livrare a comenzilor, fără un instrument care să permită gestionarea centralizată a volumelor mari de documente și, mai ales, fără o aplicație de trasabilitate și urmărire a livrărilor, care să indice în timp real situația din teren, o companie de curierat nu poate funcționa coerent și competitiv. Astfel, principalele motive care au justificat decizia Cargus de a implementa o soluție informatică complexă au fost:

- reducerea duratei și costurilor operațiunilor;
- automatizarea proceselor de recepție și livrare;
- creșterea calității serviciilor oferite, care să genereze un nivel crescut de satisfacție a clienților;
- creșterea productivității curierilor, asigurându-le acestora accesul în timp real la toate informațiile de care au nevoie, dar și printr-un control mai precis al activităților desfășurate de aceștia.



Studiu de caz

Cargus

O investiție care permite dezvoltarea pe plan operațional

"Implementarea acestei aplicații este o investiție care permite dezvoltarea afacerii în primul rând din punct de vedere operativ. De la colectare, până la livrare, soluția furnizează toate datele necesare. Am obținut astfel o serie de indicatori de performanță, prin care putem eficientiza constant activitatea de la nivel de centru, la cel de curier. Înainte vorbeam de eficiență la nivel general, acum însă ne dăm seama că erau foarte multe gap-uri (diferențe) pe care le-am putut corecta prin intermediul modului de Track & Trace ale soluției Novensys, care permite un control superior al expedițiilor". Florin Vlad, Business Development & Projects Coordination Manager.

Soluția Novensys

Pentru Cargus, toate aceste deziderate au fost acoperite de soluția de Track & Trace, furnizată și implementată de compania Novensys, unul dintre principalii furnizori de soluții informatice pe această verticală. "Stabilitatea cu privire la volumul de date a fost principala problemă pe care am dorit să o rezolvăm. Iar acest lucru l-am reușit prin implementarea soluției integrate «Novensys for Track & Trace», care s-a dovedit a fi alegerea optimă pentru nevoile companiei noastre. Lucru demonstrat de eficiența superioară a aplicației", ne-a declarat Florin Vlad, Business Development & Projects Coordination Manager. Novensys for Track & Trace este o aplicație verticală dedicată industriei de curierat, cu funcționalități superioare de trasabilitate și management, care acoperă toate ariile funcționale ale lanțului operațional, asigurând integrarea facilă cu aplicațiile informatice din cadrul companiei și cu infrastructura hardware specifică activităților de transport și logistică. Soluția se adresează companiilor de curierat care își desfășoară activitatea la nivel național, livrând centrelor de livrare și colectare și sediului central o suită de aplicații destinate optimizării activității și oferind posibilitatea creării unui sistem informatic omogen, alcătuit din soluții integrate, care comunică eficient între ele. În cazul companiei Cargus, Novensys for Track & Trace a oferit încă din primele faze ale procesului de implementare avantajele integrării centralizate a operațiunilor desfășurate în Front Office cu cele din Back Office, ceea ce a contribuit semnificativ la creșterea eficienței managementului întregului lanț operațional, prin:

- disponibilitatea crescută a datelor, furnizate la un nivel superior de acuratețe;
- eliminarea redundanțelor din sistem;
- posibilitatea efectuării de analize complexe și rapide, precum și obținerea de rapoarte complexe;
- reducerea timpului de răspuns în obținerea de analize și statistici.

Beneficii client

Aplicația Novensys implementată în cadrul companiei Cargus a generat o serie de câștiguri operaționale directe, vizibile încă din primele etape de implementare, materializate în creșterea eficienței activității. "De la colectare, până la livrare, soluția furnizează toate datele necesare. Am obținut astfel o serie de indicatori de performanță, prin care putem eficientiza constant activitatea de la nivel de centru, la cel de curier. Înainte puteam vorbi de eficiență la nivel general, acum însă ne dăm seama că erau foarte multe diferențe pe care le-am putut corecta prin intermediul modului de Track & Trace ale soluției Novensys, care permite un control superior al expedițiilor. Iar prin dezvoltări ulterioare, cum ar fi de exemplu integrarea cu modulul de call-center de preluare a datelor în timp real de pe terminalele mobile ale curierilor, sperăm să obținem un plus de experiență în operațiuni", a precizat Florin Vlad, Business Development & Projects Coordination Manager. Flexibilitatea aplicației Novensys for Track & Trace a reprezentat totodată răspunsul optim la creșterea volumului de afaceri al companiei Cargus. În opinia reprezentantului Cargus, acest lucru a fost asigurat de caracteristicile intrinseci ale aplicației: "În primul rând e vorba de scalabilitate, se mulează pe activitatea noastră, ceea ce generează un cadru propice pentru aplicarea unui sistem standard de lucru. Apoi de fiabilitate, nici o cădere de la implementare și până în prezent, și, nu în ultimul rând, de ușurința în utilizare, aplicația putând fi folosit și de personal nespecializat pentru că necesită perioade de training reduse. La toate acestea se adaugă prețul foarte bun, comparativ cu celelalte firme, precum și timpul de implementare redus. Acest ultim aspect a putut fi realizat prin intermediul timpului scurt de răspuns la solicitările noastre, a pregătirii profesionale a echipei Novensys, cu care am colaborat excelent și care a asigurat un training foarte bun pentru utilizatorii aplicației." Problema recuperării investiției este în opinia dlui Florin Vlad în strânsă corelație cu



Studiu de caz

Cargus

Novensys for Track & Trace

Novensys for Track & Trace este o aplicație verticală dedicată industriei de curierat, cu funcționalități superioare de trasabilitate și management, care acoperă toate arile funcționale ale lanțului operațional, asigurând integrarea facilă cu aplicațiile informatice din cadrul companie și cu infrastructura hardware specifică activităților de transport și logistică. Novensys for Track & Trace se adresează cu precădere companiilor de curierat care își desfășoară activitatea la nivel național, livrând centrelor de livrare și colectare și sediului central o suită de aplicații destinate optimizării activității. Aplicația dezvoltată de Novensys asigură o creștere a eficienței operaționale prin managementul coletelor de la preluare până la livrarea către clientul final; reducerea duratei și costurilor de procesare a datelor prin descentralizarea procesării informației; flexibilitate la nivelul serviciilor; reducerea redundanței sistemului și creșterea calității serviciilor prestate. Soluția oferă posibilitatea creării unui sistem informatic omogen, alcătuit din soluții integrate, care comunică eficient între ele.

creșterea business-ului: "Se va recupera în funcție de creșterea pieței și activității. Însă trebuie subliniat că implementarea acestei aplicații este o investiție care permite dezvoltarea afacerii în primul rând din punct de vedere operativ."

Astfel, soluția integrată de Track & Trace implementată de Novensys în cadrul companiei Cargus a simplificat și eficientizat operațiunile din teren prin:

- automatizarea repartizării comenzilor prin intermediul call centerului, unde se realizează înregistrarea acestora;
- implementarea unui modul de transmisie de date către curieri care a simplificat și eficientizat operațiunile din teren;
- configurarea produselor pe tipuri de servicii și posibilitatea procesării mai multor tipuri de comenzi;
- operarea automată a notelor de depozit și a celor recepție colectate de la clienți;
- identificarea în timp real a poziției unui colet în lanțul de distribuție.

La nivelul întregii companii, soluția Novensys a contribuit la creșterea eficienței managementului coletelor de la preluare până la livrarea către destinatarul final, reducerea duratei și costurilor de procesare a datelor prin descentralizarea procesării informației și diminuarea redundanței sistemului. Aceste câștiguri au generat o creștere a calității serviciilor prestate, materializate într-un nivel de satisfacție superior al clientului.

Avantajele integrării hardware

Toate aceste câștiguri operaționale furnizate de aplicația Novensys for Track & Trace au fost posibile și datorită terminalelor de ultimă generație PPT8800 furnizate de compania implementatoare. Portofoliul de soluții software & hardware al Novensys permite eliminarea problemelor generate de necesitatea dezvoltării unei infrastructuri hardware specifice și integrarea acestei cu aplicațiile existente în cadrul unei companii. De altfel, în opinia dlui Florin Vlad, viteza de scanare și procesare a datelor sunt elemente care au contribuit decisiv la creșterea eficienței aplicației, care permite

multiple niveluri de agregare (colet, notă de transport, sac, container, MAWB).

Acest lucru a fost asigurat prin dotarea cu terminalele Motorola MC9090-G și LS2208, care au permis creșterea mobilității și randamentului lucrătorilor.

Computerul mobil MC9090-G permite o conectare flexibilă la aplicațiile de afaceri, fiind echipat cu cele mai avansate tehnologii mobile care asigură capturarea și accesarea informațiilor critice în timp real. Considerat deja un standard de fiabilitate și usability în industrie, MC9090-G prezintă capabilități superioare de conectare în rețele LAN wireless, oferind prin intermediul rețelelor PAN suport pentru printare wireless, căști etc. Design-ul ergonomic al mânerului tip pistol asigură un nivel sporit de confort în utilizare, asigurând totodată capacități superioare de scanare și reducere a erorilor. Terminalul mobil MC9090-G (Motorola Symbol), care rulează sub sistemele de operare Windows Mobile 5.0 sau Windows CE, permite extragerea informațiilor din punctele-cheie ale lanțului operațional, oferind opțiuni avansate de captare a datelor, în timp real, în medii cu nevoie de scanare intensive.

Printre principalele beneficii oferite de acest terminal se numără:

- Standardul oferit de radioul 802.11 a/b/g WLAN integrat care maximizează productivitatea lucrătorilor de pe teren și este compatibilă cu orice WLAN din lume;
- Fiabilitate sporită: terminalul a trecut cu succes cele mai exigente teste de duranță, ceea ce reduce drastic costurile cu reparațiile și pierderile datorate nefuncționării;
- Opțiunea de comunicare prin Bluetooth v1.2, care permite conectarea la căști, sincronizarea și tipărirea wireless;
- Autonomie ridicată și durată lungă de viață a bateriei;
- Tastatura modulară, panou de comandă solid și un display ușor de citit.



Studiu de caz

Cargus

Implementări Novensys

Novensys își susține clienții în toate etapele implementării unei soluții de management al informațiilor - de la etapa de consultanță la recomandarea soluțiilor, implementarea sau mentenanța lor. Iar printre cei alături de care Novensys s-a implicat în implementări de soluții pentru managementul informației se numără cu succes clienți din industrii precum:

- **distribuție** (Agricover, Aline Distribution, Aquila, Becker Acroma, Ferroli, Konica, Danubius, Saint Gobain, Siad, Siv'tel, Storact, Termoport, Wiebe);
- **retail** (AIC Finance, Brithouse, BSB Fashion, Dedeman, Flanco /Flamingo, GEDP, Graftex /Millenium, Man Manetti, Selgros, Spar, Sprider, Tornado, Chilli Pizza);
- **servicii** (Arval, Cupon Pro, KBC).

Scannerul LS2208 asigură viteza și acuratețea scanării, generând o creștere de productivitate și eficiență în timp. Prin arhitectura fiabilă, scannerul Motorola este ușor de integrat în infrastructură și de folosit, grație designului ergonomic. Construit pentru a rezista la utilizarea în condiții grele de lucru, rezistența la șocuri și la zgârieturi asigură scanarea cu acuratețe și garantează reducerea costului total de proprietate (TCO). LS2208 este un scanner bidirecțional, care operează cu o frecvență de 50 Hz, realizând 100 de scanări pe secundă, suportând multiple interfețe (RS232, Keyboard Wedge, Wand, IBM 468X/9X, USB, Synapse și Undecoded). Cablul cu compatibilitate universală și suportul oferit pentru orice problemă legată de produs garantează protecția investiției precum și compatibilitatea cu evoluția tehnologiilor.

Despre Novensys

Înființată în 1999, Novensys a devenit unul dintre cei mai importanți integratori de soluții inteligente pentru managementul informațiilor de pe piața din România. Portofoliul Novensys reunește soluții inteligente pentru automatizarea proceselor de business, de la sisteme hardware, consumabile și infrastructură hardware la platforme software pentru Enterprise Resource Planning, Supply Chain Management, Customer Relationship Management, Business Intelligence etc.

Novensys este Certified Gold Partner pentru Microsoft, este Premier Business Partner pentru Motorola Symbol pentru zona EMEA în domeniul Enterprise Mobility Solutions și business partner pentru lideri din industrie precum Psion, Zebra, Current, Avery Berkel, Carl Valentin, Tally Genicom, Printronix, Datalogic și Wherenet.

Sediul central al companiei Novensys se află în București, compania având alte două puncte de lucru în Cluj Napoca și Timișoara.

Mai multe informații despre Novensys pot fi obținute accesând site-ul companiei www.novensys.com sau la adresa de mail cornelia.ureche@novensys.com. Persoană de contact : **Cornelia Ureche**, Marketing Manager, Novensys.

