
Spis treści

Wprowadzenie	11
--------------------	----

CZĘŚĆ I

Trendy rozwojowe w logistyce i zarządzaniu łańcuchem dostaw	17
--	-----------

Rozdział 1

Wprowadzenie do logistyki i zarządzania łańcuchem dostaw w obliczu trendów XXI w.	18
---	-----------

Barbara Ocicka

1.1. Logistyka i zarządzanie łańcuchem dostaw – istota, elementy, cele	18
1.1.1. Koncepcja łańcucha dostaw	18
1.1.2. Ewolucja logistyki i zarządzania łańcuchem dostaw	20
1.1.3. Elementy zarządzania łańcuchem dostaw	24
1.1.4. Zarządzanie wartością w łańcuchach dostaw	29
1.2. Trendy i ich wpływ na zarządzanie logistyką i łańcuchem dostaw w XXI w.	31
1.2.1. Niestabilność otoczenia biznesowego	31
1.2.2. Cyfryzacja w zarządzaniu łańcuchem dostaw	34
1.2.3. Hiperpersonalizacja wartości	40
1.2.4. Wyzwanie zrównoważonego rozwoju	43
Pytania do rozdziału 1	44

Rozdział 2

Wpływ technologii mobilnych na logistykę i zarządzanie łańcuchem dostaw	45
--	-----------

Barbara Ocicka

2.1. Rozwój technologii informacyjnych i komunikacyjnych	45
2.2. Era technologii mobilnych	49

2.3. Technologie mobilne w zarządzaniu cyfrowym łańcuchem dostaw	52
2.4. Zastosowanie technologii mobilnych w logistyce i zarządzaniu łańcuchem dostaw	54
2.5. Główne korzyści z zastosowania technologii mobilnych	64
2.6. Zarządzanie potencjałem technologii mobilnych	68
Pytania do rozdziału 2	71

CZĘŚĆ II

Zastosowanie technologii mobilnych – studia przypadków	73
---	-----------

Rozdział 3

Mobilna perspektywa rozwoju partnerstwa Grupy Raben z klientami na innowacyjnej platformie myRaben.com	74
---	-----------

Barbara Ocicka

3.1. Informacje ogólne o Grupie Raben	74
3.2. Analiza strategiczna sektora TSL i pozycja konkurencyjna Grupy Raben w Polsce ...	75
3.3. Usługi szyte na miarę	79
3.4. Zastosowanie technologii mobilnych	80
3.5. Platforma myRaben.com – rozwiązanie mobilne sterowane potrzebami użytkowników	82
3.5.1. Funkcjonalności modułu Magazynowanie	86
3.5.2. Funkcjonalności modułu Transport	89
3.5.3. Pozostałe funkcjonalności platformy myRaben.com	91
3.6. Ewaluacja potencjału platformy myRaben.com	97
3.7. Doskonalenie funkcjonalności myRaben.com	99
3.8. Podsumowanie	99
Pytania do rozdziału 3	100

Rozdział 4

Nowoczesne technologie mobilne w magazynowaniu w świetle koncepcji Internet of Things	101
--	------------

Piotr Sosnowski

4.1. Internet Rzeczy w gospodarce magazynowej	101
4.2. Rynek nowoczesnych technologii mobilnych w magazynowaniu	103
4.2.1. Przedsiębiorstwa polskie	104

4.2.2. Przedsiębiorstwa zagraniczne	104
4.3. Przegląd nowoczesnych technologii mobilnych w magazynowaniu	105
4.3.1. Identyfikacja radiowa RFID	106
4.3.2. Automatyzacja i robotyka w procesach magazynowych	108
4.3.3. Systemy zdalnego sterowania pojazdami w magazynie	109
4.3.4. Systemy zarządzania magazynem	110
4.3.4.1. Systemy WMS i MMS	110
4.3.4.2. Mobilne systemy WMS	112
4.3.4.3. Mobilne systemy WCS	114
4.3.5. System automatyzacji pracy magazynu	116
4.3.6. Pozostałe systemy STILL wykorzystujące nowoczesne technologie mobilne	117
4.3.7. Praktyczne zastosowanie systemu wielu robotów magazynowych	117
4.4. Rozwiązania typu iButton na przykładzie magazynu z kontrolowaną temperaturą ...	119
4.5. Podsumowanie	120
Pytania do rozdziału 4	121

Rozdział 5

Zastosowanie aplikacji mobilnej w zarządzaniu relacjami z klientami

w chmurze na przykładzie enxoo mobilo	122
---	-----

Marta Raźniewska

5.1. Działalność przedsiębiorstwa Enxoo	122
5.2. Rozwój rynku oprogramowania klasy Sales Force Automation (SFA)	124
5.3. Rola zastosowania systemów SFA w procesach logistycznych	125
5.4. Charakterystyka systemów SFA	126
5.5. Prezentacja technologii mobilnej enxoo mobilo	127
5.6. Efekty zastosowań systemu enxoo mobilo	134
5.7. Podsumowanie	140
Pytania do rozdziału 5	140

Rozdział 6

Technologiczne tajniki obsługi klienta w kanale m-commerce	141
--	-----

Emilian Gwiazdziński, Marta Raźniewska

6.1. Rozwój rynku m-commerce	141
6.2. Proces obsługi klienta w m-commerce	144
6.2.1. Faza przedtransakcyjna	144
6.2.2. Faza transakcyjna	145
6.2.3. Faza potransakcyjna	145
6.3. Główne trendy skutecznej obsługi m-klienta	148
6.3.1. Omnichannel	148
6.3.2. Darmowe dostawy i zwroty	150
6.3.3. Nowe kategorie sklepów	151
6.3.4. Doświadczenia użytkownika – UX	151
6.3.5. Marketing totalny	152
6.3.6. Personalizacja oferty i komunikacji	152
6.3.7. Analityka i targetowanie	153
6.3.8. Media społecznościowe	153
6.3.9. Wartościowe treści, czyli content	154
6.4. Technologie mobilne i efekty ich zastosowań w m-commerce	154
6.4.1. Aplikacja mobilna Curbside pickup	155
6.4.2. Aplikacja mobilna TESCO	156
6.4.3. Heppin.com „Wybierz, przymierz, kupuj”	156
6.4.4. Geolokalizacja jako technologia usprawniająca obsługę klienta	157
6.4.5. Wirtualizer jako technologia wspierająca obsługę klienta	158
6.5. Podsumowanie	160
Pytania do rozdziału 6	161

Rozdział 7

Rozwój technologii mobilnych na rynku przesyłek kurierskich, ekspresowych i paczkowych na przykładzie działalności DHL Parcel Polska.	162
<i>Jakub Brzeziński, Barbara Ocicka</i>	

7.1. Charakterystyka globalnej działalności DHL	162
7.2. Główne informacje o działalności DHL Parcel Polska	164
7.3. Analiza rynku przesyłek KEP i pozycja konkurencyjna DHL Parcel Polska	165
7.4. Usługi DHL Parcel Polska	167

7.5. Systemy i aplikacje stosowane w obsłudze klientów na rynku B2B i B2C	170
7.6. Mobilne wsparcie obsługi zleceń	172
7.7. Zwiększanie elastyczności usług dzięki mobilności	174
7.8. Perspektywa przyszłych zastosowań technologii mobilnych przez DHL	176
7.9. Podsumowanie	179
Pytania do rozdziału 7	179

Rozdział 8

Mobilny potencjał Inteligentnego Systemu Transportowego

firmy Sprint S.A. w Łodzi	181
--	-----

Jakub Brzeziński

8.1. Główne informacje o firmie Sprint S.A.	181
8.2. Analiza rynku ITS i pozycja konkurencyjna firmy Sprint S.A.	183
8.3. Mobilne systemy informacji o organizacji ruchu miejskiego w Łodzi	186
8.4. Działanie Inteligentnego Systemu Transportowego w Łodzi	195
8.5. Efekty wdrożenia ITS w Łodzi dla interesariuszy	200
8.6. Perspektywy rozwoju łódzkiego ITS	202
8.7. Podsumowanie	203
Pytania do rozdziału 8	204

CZĘŚĆ III

Stan obecny i perspektywy rozwoju technologii mobilnych

w przyszłości – wywiady z ekspertami	205
---	-----

Rozdział 9

Obecny i przyszły zakres zastosowań technologii mobilnych

w świetle polskiej praktyki gospodarczej	206
---	-----

Barbara Ocicka

9.1. Rola technologii mobilnych w działalności operatora logistycznego	206
<i>Grzegorz Lichocik</i>	
9.2. Cyfryzacja w towarowym transporcie lotniczym	212
<i>Wojciech Ryglewicz</i>	
9.3. Wyzwania zastosowań technologii mobilnych w logistyce kontraktowej	215
<i>Paweł Trojanowski</i>	

9.4. Doskonalenie technologii mobilnych w zarządzaniu łańcuchem dostaw	219
<i>Marek Jędra</i>	
9.5. Znaczenie technologii mobilnych w logistyce dystrybucji	223
<i>Anna Lewandowska</i>	
9.6. Beneficjenci mobilnej rewolucji w logistyce i zarządzaniu łańcuchem dostaw	227
<i>Zbigniew Kępiński</i>	
9.7. Korzyści zastosowania technologii mobilnych w logistyce i zarządzaniu łańcuchem dostaw	229
<i>Tomasz Dzideczek, Rafał Leszczyński</i>	
9.8. Rynek usług telekomunikacji mobilnej	234
<i>Jarosław Wojciechowski-Boruta</i>	
9.9. Przyszłość technologii mobilnych w strategii 2020	239
<i>Mariusz Horodniczy, Piotr Pierzak, Magda Zięba</i>	
Bibliografia	242
Spis tabel	254
Spis rysunków	255