

Sono molteplici le soluzioni tecnologiche in grado di migliorare qualità, velocità ed efficienza della cosiddetta consegna dell'ultimo miglio. Non tutte, però, possono essere implementate da un giorno all'altro e - soprattutto - non tutte sono economicamente sostenibili per le piccole e medie imprese (o per le grandi aziende con budget limitato). Tuttavia, ci sono quattro cose che possono esser fatte per migliorare l'efficienza e i risultati delle operazioni di consegna dell'ultimo miglio quasi istantaneamente grazie a dispositivi mobile probabilmente già in uso in azienda.

Semplificare i percorsi di consegna

Il volume delle consegne su strada ha subito un'enorme accelerazione; ecco perché organizzare le spedizioni con ratio diventa un fattore molto importante. Gli autotrasportatori non dovrebbero mai essere lasciati soli nella scelta dei percorsi migliori per raggiungere le destinazioni della consegna, anche se si tratta di lavoratori autonomi della gig economy. Per questo, dotare i corrieri di dispositivi rugged aziendali in grado di gestire in modo semplice spedizione e navigazione è utile e strategico per garantire sicurezza e puntualità.

Ad esempio, un mobile computer o un tablet di grandi dimensioni con GPS potrebbero aiutare i conducenti a districarsi tra gli ingorghi stradali e inviare aggiornamenti sulla posizione in tempo reale sia agli addetti alle spedizioni sia al cliente, che può così monitorare lo stato della consegna. Semplici funzionalità vocali come il push-to-talk (PTT) abilitano comunicazioni istantanee e sicure con il punto vendita o il magazzino durante il transito. Inoltre, la giusta applicazione software può aiutare i driver a dirigersi tempestivamente nei punti di smistamento che inviano nuove richieste di ritiri e consegne.

Ridurre al minimo i tempi di consegna

I tempi di consegna sono costantemente monitorati da tutte le società di spedizione perché risparmiare anche solo un minuto può fare la differenza quando si ha il tempo contato. Ecco perché è così importante caricare correttamente i veicoli in anticipo. Fornire ai conducenti un dispositivo mobile che consenta una scansione rapida dei codici a barre aiuta anche ad aumentarne l'efficienza una volta che sono in viaggio. Per le consegne di articoli non provvisti di codice a barre (come piatti preparati da un ristorante o composizioni floreali) può essere utile disporre di un computer portatile dotato di fotocamera ad alta risoluzione e/o funzionalità di firma senza contatto per acquisire la prova di consegna.

Ridurre il contatto con il cliente senza per questo pregiudicarne la soddisfazione

Con il distanziamento sociale, che resta tuttora una sana abitudine, a molti corrieri viene

chiesto di lasciare gli articoli ordinati fuori dalla porta senza così entrare in contatto con il destinatario. Questo ha reso la tecnologia ancora più essenziale per l'evasione dell'ordine.

La funzionalità di tracciamento GPS e le notifiche push di dispositivi rugged mobile permettono ai driver di avvisare i clienti all'avvicinarsi della consegna. Così facendo il cliente può recarsi presso il punto di ritiro con le giuste tempistiche mantenendo la corretta distanza con il corriere.

Se risulta necessaria la firma in caso di articoli di valore o quantità elevate di articoli, come succede ad esempio con le vendite dirette in negozio (DSD), è utile prevedere una soluzione di ricevuta senza contatto per garantire la sicurezza degli addetti alle consegne e quella dei clienti nel rispettare delle regole di distanziamento sociale. I conducenti possono registrare la firma ed emettere ricevuta senza alcun contatto fisico con il destinatario della merce. Vi sono infatti, app che consentono ai clienti di confermare la consegna semplicemente scansionando con il proprio telefono il codice a barre o un QR code dallo schermo del terminale mobile del corriere. Le informazioni apposte sul pacco e la riga della firma possono quindi apparire sul dispositivo del cliente per l'accettazione dell'ordine. Si procede poi con la conferma dell'identità del destinatario e con la creazione della ricevuta di consegna che appare sul dispositivo del corriere in tempo reale.

Aumentare la fiducia e rafforzare l'affidabilità

Ogni azienda è giusto che si fidi del proprio team e dei propri fornitori terzi di servizi di consegna, ma i clienti potrebbero non farlo. In caso di segnalazione di problemi relativi a ritardi, ordini mancanti, manomissione o danni alla merce, si deve poter andare a fondo al problema rapidamente. In questo senso i corrieri possono utilizzare computer portatili rugged per documentare ogni azione intrapresa durante la gestione ed evasione dell'ordine.

Ad esempio, scansionare un codice a barre e/o scattare una foto dell'articolo consegnato nel caso non ci sia un passaggio diretto così da documentare esattamente quando, dove e in che condizioni si trovava l'articolo al momento della consegna. Il tracciamento GPS integrato può aiutare a confermare le tempistiche o a individuare i pacchi in caso di smarrimento. Scattare una foto al momento del ritiro agevola anche il controllo qualità e fornisce un timestamp secondario nel caso in cui vengano segnalati ritardi di consegna anche se l'ordine ha lasciato il negozio, il ristorante o il magazzino per tempo.

Assicurarsi che, indipendentemente dalla soluzione scelta, si possa restare connessi al Wi-Fi o a una rete dati è fondamentale, e questo, tutti gli attori coinvolti dovrebbero saperlo.

Clicca [qui](#) per saperne di più su come le tecnologie mobile possono aiutare a migliorare le operazioni di gestione delle consegne.

© riproduzione riservata pubblicato il 7 / 02 / 2022