raport specjalny

OPERATOR LOGISTYCZNY ROKU 2022

LISTOPAD 2022 • ISSN 1733-6066

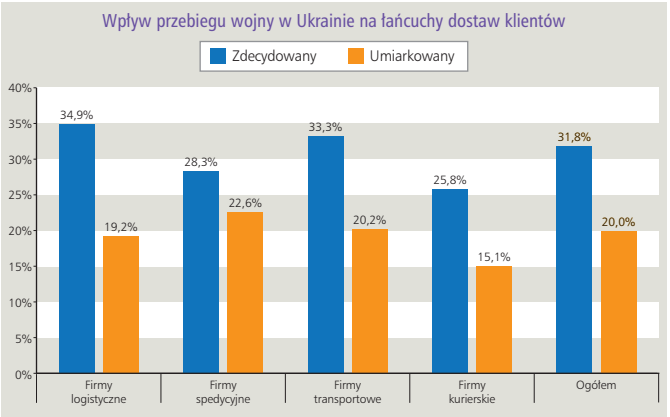
Qguar
skoncentrowany
na wydajności
Qguar WMS
quantum-software.com

Generalne perspektywy rynku usług logistycznych

„Kupujesz **więcej**, płacisz **mniej**", nawołuje reklama sieci sprzedaży Makro, Cash & Carry. Wśród ekonomistów w obecnych czasach panuje niewiara w skuteczność tym podobnych zaklęć rzeczywistości. Jak pokazują generalne wyniki sprzedaży detalicznej, konsumenci w Polsce kupują wyraźnie **mniej**, choć na skutek galopującej inflacji płacą coraz **więcej** (wybór tańszych zamienników jest przejawem tej strategii). Nie jest pocieszeniem ani wytłumaczeniem indolencji rządu, że mamy do czynienia z wyraźnym pogorszeniem koniunktury w wyniku pogłębiającej się niepewności, której głównym źródłem jest wojna w Ukrainie. Nie ulega też wątpliwości, że w perspektywie najbliższych miesięcy krajowa, regionalna czy globalna aktywność gospodarcza odnotuje zauważalny regres.

Wybuch wojny rosyjsko-ukraińskiej nie tyle może wywołał kryzys o światowym zasięgu, co go unaocznił i pogłębił. Weźmy chociażby pod uwagę bezpośredni i dotkliwy wpływ przebiegu wojny w Ukrainie na łańcuchy dostaw wielu polskich przedsiębiorstw. Konflikt zbrojny uczynił je ponownie niestabilnymi, podobnie jak to miało miejsce podczas pierwszych fal pandemii COVID-19[1]. Negatywny wpływ na organizację dostaw odczuła w sumie ponad połowa (dla 31,8% zdecydowanie negatywny) spośród 1044 respondentów badania **Operator Logistyczny Roku 2022**, menedżerów logistyki kluczowych klientów czołowych firm logistycznych, zlokalizowanych głównie w naszym kraju (92%), ale i wielu innych krajów europejskich. Dużo bardziej zagrożone zostały dostawy dla firm produkcyjnych niż handlowych bądź usługowych, firm dużych niż małych, przedsiębiorstw z obcym kapitałem niż czysto polskich, co zrozumiałe ze względu na różnorodność pod względem długości i stopnia skomplikowania łańcuchów dostaw. Najsilniejsze są jednak różnice pod tym względem z powodu geograficznego zasięgu działania. Klienci firm logistycznych skoncentrowanych na obsłudze rynku krajowego (np. firmy kurierskie) silnie nie odczuli rozchwiania łańcuchów dostaw (dominuje odpowiedź „Raczej nie") w odróżnieniu od klientów firm wyspecjalizowanych w logistyce kontraktowej (dominuje odpowiedź „Zdecydowanie tak").

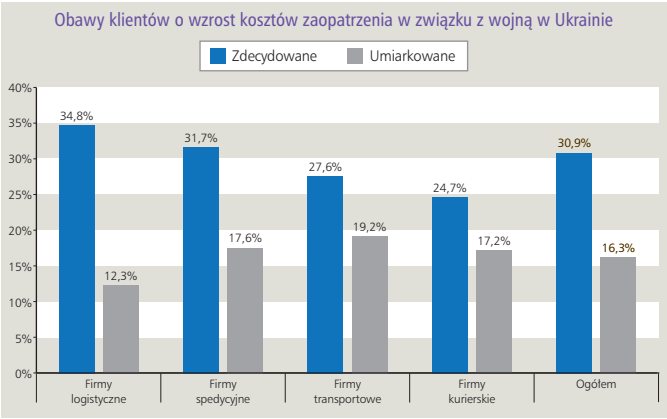
Jednakże to nie obawy o stabilność łańcuchów dostaw czy o wzrost kosztów zakupu towarów (surowców, podzespołów, części zamiennych) są najsilniej odczuwane przez przedsiębiorców w kontekście gospodarczych skutków tej wojny, lecz niepewność związana z dramatycznym skokiem kosztów energii (odpowiedź „Zdecydowanie tak" pada aż w 52,6% przypadków), a jeszcze bardziej – uwaga – niepewność związana ze wzrostem kosztów usług logistycznych (56,9% przypadków). Część klientów najwyraźniej obawia się, że firmy logistyczne będą się starały w sposób niewspółmierny obciążyć ich wzrostem kosztów przewozu towarów (takich obaw wydają się nie żywić jedynie klienci

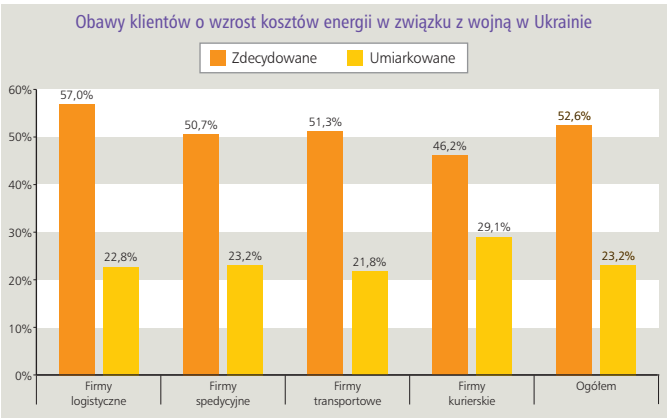


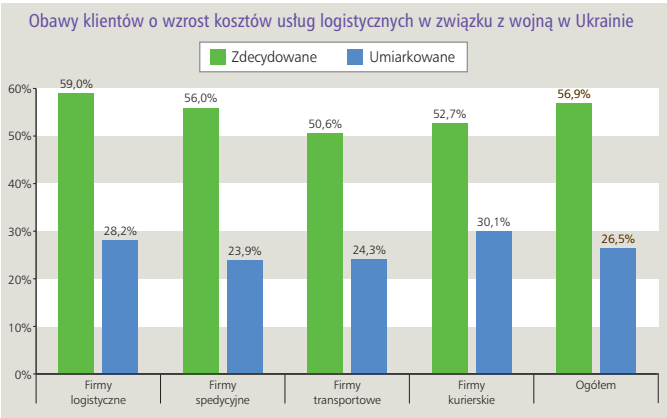
firm transportowych wprawieni w praktyce naliczania „dodatków paliwowych"). Natomiast obawy o odcięcie od rynków zbytu są wymieniane stosunkowo rzadko, jednoczą jeśli już, to raczej tylko przedstawicieli organizacji handlowych.

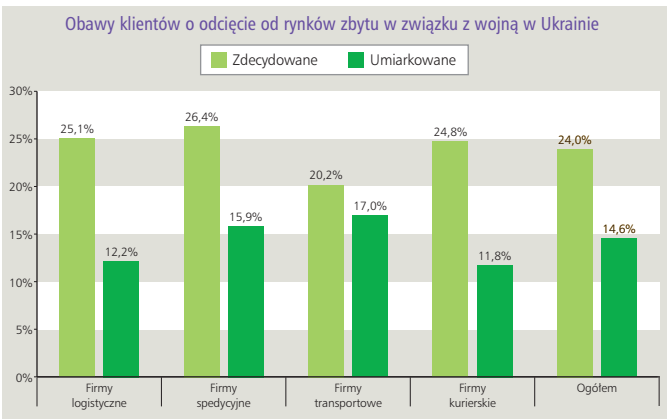
Geopolityka zmienia zatem nie tylko strukturę globalnych łańcuchów dostaw, wprowadzając blokady dla przewozów towarów na granicach z Rosją i Białorusią, czy embargo na dostawy surowców z wymienionych krajów, albo utrudniając wywóz towarów masowych z zaatakowanej Ukrainy, ale grozi załamaniem systemu dostaw na skutek niepohamowanego wzrostu cen paliw i kosztów obsługi logistycznej. Oznacza to – w kontekście logistyki – zaostrzenie kryzysu globalizacji gospodarki, procesu zastopowanego przez wybuch pandemii, wydawałoby się ledwie na chwilę. Jednakże proces integrowania się krajowych i regionalnych rynków w jeden globalny rynek po to, aby móc więcej sprzedawać i zarabiać, został ponownie zablokowany, bo ze swojej natury (?) prowadzi do wojen (nie tylko handlowych), a przynajmniej do gromadzenia zapasów na wypadek wojny. A gromadzenie zapasów jest sprzeczne z ideą dostępnych na zawołanie towarów w dowolnym miejscu na świecie. Zasadne są zatem pytania o porównanie kosztów dostaw sprzed wybuchu pandemii i sprzed ponownej napaści Rosji na Ukrainę, na równi z pytaniami o plany przeniesienia produkcji z Chin w inne regiony świata i poszukiwania strategii zaopatrzenia dla wytworzenia produktów i rynków zbytu dla tych produktów. Jeśli nawet

1 Sprawozdanie finansowe spółki zależnej JAS-FBG firmy Transbud–Katowice za 2021 r.: „Do największych zagrożeń dla branży transportowej w 2022 r. można zaliczyć wzrost inflacji, brak kierowców, rosnące ceny paliw, energii elektrycznej oraz gazu. Dodatkowo nastąpi duży wzrost kosztów wynagrodzeń, nawet przy utrzymaniu wynagrodzeń netto na dotychczasowym poziomie, spowodowanym wprowadzeniem kolejnych elementów pakietu mobilności i zmian w ustawie o czasie pracy kierowców. Dodatkowo konflikt zbrojny na Ukrainie spowoduje zwiększenie braku stabilności łańcuchów dostaw oraz przyczyni się do podwyżek materiałów eksploatacyjnych, cen surowców i półproduktów. Sprawia to, że przedsiębiorcy zaczną gromadzić zapasy, odchodząc od dotychczasowego modelu *just-in-time*".









wprowadzenie zmian w organizacji łańcucha dostaw w danym przypadku nie okazało się konieczne, to z całą pewnością musi być obecnie brane pod uwagę w razie ziszczenia się jednego z możliwych scenariuszy rozwoju sytuacji geopolitycznej.

Wybuch pandemii obnażył wrażliwość globalnego łańcucha dostaw na kryzys wywołany odcięciem któregoś z jego ważnych ogniw, zeszłoroczne gwałtowne ożywienie gospodarcze wykazało niewydolność tego systemu w przesyłaniu zwiększonej masy towarów, ujawniając wąskie gardła w globalnym łańcuchu dostaw. Perspektywa załamania systemu dostaw w związku z rozszerzeniem wojny w Ukrainie wydaje się o wiele poważniejsza. Jak branża logistyczna radzi sobie z ciągłą presją związaną z gwałtownymi zmianami zapotrzebowania na usługi, ciągłym wzrostem kosztów i strukturalnymi problemami własnej branży (niedobór kierowców)? Jakie strategie przyjmują z kolei odbiorcy usług logistycznych i czy nadążają za stale zmieniającą się dynamiką rynku?

Zarówno w trakcie pierwszej fali pandemii, jak i kolejnych, wielu przedsiębiorców wyrażało chęć dywersyfikacji swoich strategii zaopatrzenia, aby zmniejszać swoją ekspozycję na globalne kryzysy. Ale determinacja jednak z czasem słabła, nie odnotowaliśmy dalszego wzrostu zainteresowania takimi działaniami. Mogliśmy zasadnie oczekiwać wytworzenia się trwałej tendencji do skracania łańcuchów dostaw, żeby Europa nie była aż tak zależna od reszty świata, jeśli chodzi o dostęp do strategicznych surowców czy kluczowych półproduktów. Tym niemniej wola zmiany w tym zakresie objęła znaczną część klienteli czołowych firm logistycznych. Co więcej można powiedzieć, że początkowy zapał został potwierdzony w praktyce. Nieco ponad 1/3 badanych dokonało w poprzednich latach zmian w strategii organizacji dostaw w związku z pandemią, co potwierdziło siłę tej tendencji. Nie stanowiło jednak zapowiedzi jej rozszerzenia. Niepewność w gospodarce, która nastąpiła po 24 lutego tego roku, całkowicie zmieniła obraz rzeczy. Obecnie potwierdzenie zmian organizacji dostaw otrzymaliśmy aż od blisko 60% klientów czołowych firm logistycznych, co stanowi istotną różnicę w stosunku do stanu sprzed tej daty.

Zasięg głównych opcji zmiany organizacji dostaw różni się oczywiście w poszczególnych grupach klienteli wydzielonych ze względu na sektor gospodarki, wielkość zatrudnienia, poziom wydatków na usługi logistyczne czy korzystanie z usług logistycznych w ponadgranicznym obrocie towarów. Przeciętny klient firmy wyspecjalizowanej w spedycji morskiej i lotniczej, czy firmy wyspecjalizowanej w logistyce kontraktowej, z reguły o wiele częściej dokonał zmiany organizacji dostaw niż klient firmy wyspecjalizowanej w transporcie i spedycji drogowej, czy firmy wyspecjalizowanej w usługach ekspresowych i kurierskich. Choć żadna z opcji zmiany organizacji dostaw nie dominuje, to szczególnie wśród klienteli firm spedycyjnych wyraźnie zaznaczyła się tendencja do zmiany priorytetowego kierunku przekształceń. Dominujący w poprzednich dwóch latach nacisk na rozłożenie zamówień dla bezpieczeństwa wśród większej niż dotychczas liczby dostawców zastąpiło dążenie do zmiany geografii źródeł zaopatrzenia. O ile w 2021 r. proporcje między obiema tymi strategiami w tej kategorii klientów miały się jak 28% do 18%, to obecnie wynoszą 31% do 45%. Dla jasności, klienci firm wyspecjalizowanych w logistyce kontraktowej stosują obie te strategie jednocześnie (proporcje odpowiednio 21% do 21% w 2021 r., 40% do 40% w 2022 r.). Charakterystyczne, że ta grupa klientów jako jedyna z każdym rokiem rozszerza zakres stosowania różnorodnych strategii w tym zakresie, także jeśli chodzi o dążenie do nawiązywania głębszych relacji z dostawcami kosztem ograniczenia ich liczby. W sumie aż 2/3 z nich dokonuje zmian liczebności dostawców, w o wiele większym stopniu niż inne grupy.

Raben

TRANSPORT CAŁOPOJAZDOWY

KRAJOWY I MIĘDZYNARODOWY ORAZ INTERMODALNY

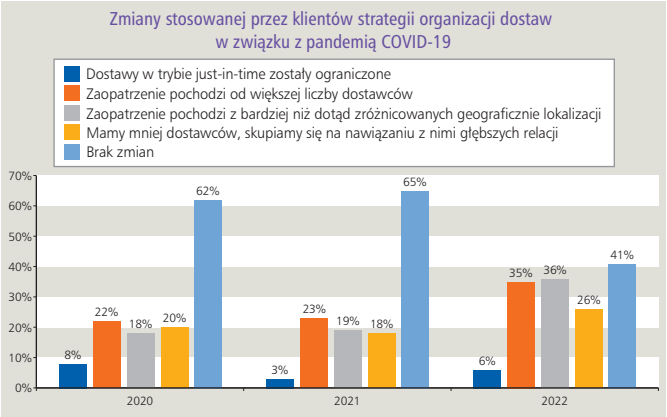
FTL Pełen zakres usług

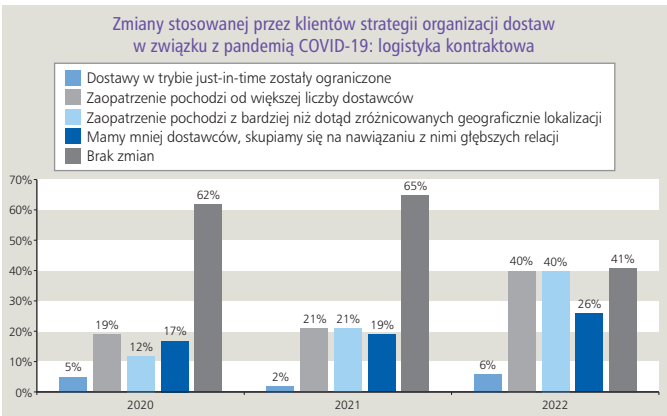
DEDYKOWANE ROZWIĄZANIA
elastyczne i szyte na miarę

JAKOŚĆ I BEZPIECZEŃSTWO

Skontaktuj się z nami: **www.raben-group.com**

FULL LOADS





Jeszcze większe zróżnicowanie pod tym względem dostrzeżemy pomiędzy przedsiębiorstwami produkcyjnymi a handlowymi. Jeśli chodzi o redukcję dostaw w trybie *just-in-time*, to generalnie klienci stosują ten ruch obecnie częściej niż przed rokiem, ale ciągle rzadziej niż na początku pandemii (odpowiednio 8%, 3%, 6%).

Wyrażone przed dwoma laty przeświadczenie znacznej części badanych menedżerów logistyki, że zaopatrzenie będzie pochodziło z bardziej niż dotąd zróżnicowanych geograficznie lokalizacji, okazało się trafną zapowiedzią głębokich zmian w tym zakresie. Przypomnijmy, że trzeba tu wziąć pod uwagę całą złożoność łańcuchów dostaw i ryzyko związane ze zmianą opcji dostaw. Szybkie znalezienie wiarygodnego rynku stanowi wyzwanie, sprostanie tym wyzwaniom wymaga czasu i inwestycji kapitałowych. Pod tym względem w ostatnim czasie dokonało się istotne zróżnicowanie. Wyzwanie to podjęła bowiem dużo większa część przedsiębiorstw produkcyjnych niż handlowych. Daje to wyobrażenie o odmienności skali ryzyka związanego z zerwaniem linii dostaw w czasie kryzysu u tych grup odbiorców usług logistycznych.

Alternatywą dla trudnego i kosztownego wyboru zróżnicowanych geograficznie lokalizacji jako podstawy zaopatrzenia jest rozwój lokalnych łańcuchów dostaw. Wtedy dla zapewnienia równowagi zaopatrzenia wchodzi w grę albo zwiększenie liczby dostawców, albo skupienie się na mniejszej liczbie dostawców, z którymi nawiązane zostaną bliższe relacje. O ile klienci firm wyspecjalizowanych w spedycji morskiej i lotniczej są tradycyjnie mniej skłonni rozwijać lokalne łańcuchy dostaw niż te odległe geograficznie, w pozostałych sektorach logistyki odbywa się to równolegle.

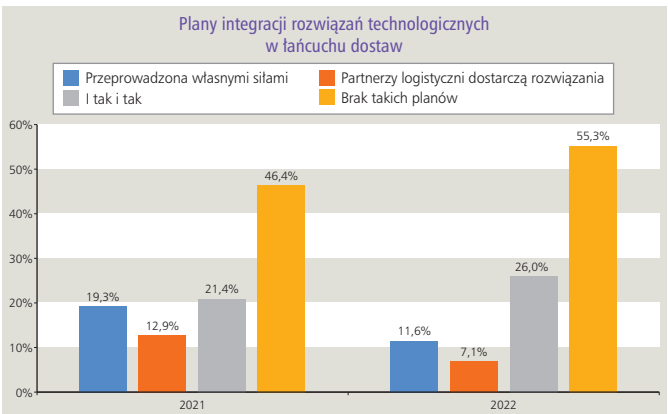
Ograniczenie dostawy w trybie *just-in-time* było postulowanym elementem zmiany strategii organizacji dostaw w związku z pandemią COVID-19. Ograniczenie tego rodzaju dostaw a tym samym zmniejszenie nacisku na elastyczność dostawców w zakresie terminu wyładunku wydawało się istotne szczególnie dla klienteli firm transportowych. Wydłużenie cyklu dostaw wynikało z obaw, że w czasach kryzysu nie udaje się mimo wysiłków zachować wymaganego poziomu minimum magazynowego. Wobec ponownego ograniczania dostaw w tym trybie pozostaje pytanie, czy rzeczywiście nastąpi powrót do normalności z czasów sprzed pandemii? Jeśli przedsiębiorcy zaczęli gromadzić zapasy powyżej minimum, to dostawy na określony czas w ogóle stracą na znaczeniu.

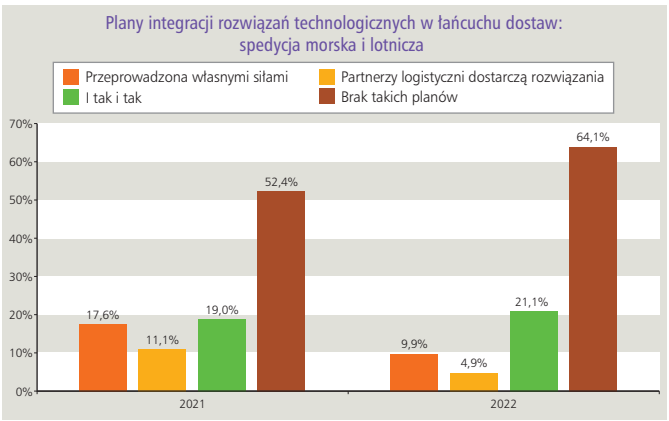
Skoro w szerokim zakresie wprowadzone zostały istotne zmiany strategii organizacji dostaw w odpowiedzi na kryzysy wywołane pandemią COVID-19 i wojną w Ukrainie, to otwartym staje się pytanie o ewentualne zmiany w strategii outsourcingu logistycznego. Czy zleceniodawcy usług logistycznych chcą jak

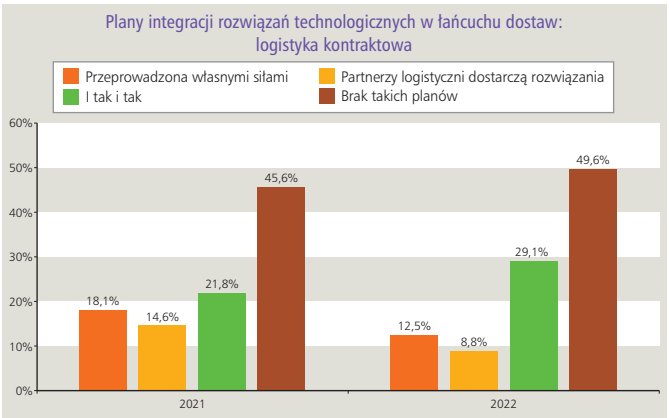
dotychczas zachować kontrolę nad zarządzaniem łańcuchem dostaw, czy odwrotnie – rozważają zlecenie tej funkcji na zewnątrz? Zgodnie z tradycyjnym podejściem zdecydowana większość z nich zawsze chciała zachować kontrolę nad zarządzaniem łańcuchem dostaw. Istotne będzie porównanie deklaracji na ten temat z trzech ostatnich lat. Większość organizacji nadal postrzega logistykę jako swoją krytyczną kompetencję i chce zachować nad nią kontrolę. Jeśli przed dwoma laty aż co czwarta badana firma rozważała pełen outsourcing operacji w przyszłości, przed rokiem co siódma, to obecnie już tylko co trzynasta. Jeśli przed dwoma laty aż 62% z nich deklarowało zamiar zlecania większej liczby pojedynczych operacji w łańcuchu dostaw na zewnątrz, przed rokiem tylko niewiele więcej niż co piąta, to obecnie tylko co siódma. Cofnięcie się kryzysu wywołanego pandemią i trwanie wojny w Ukrainie zweryfikowało zatem wygłaszane wcześniej opinie w kwestii outsourcingu. Nie po raz pierwszy zresztą, gdyż temat wraca w czasie każdego kolejnego kryzysu gospodarczego.

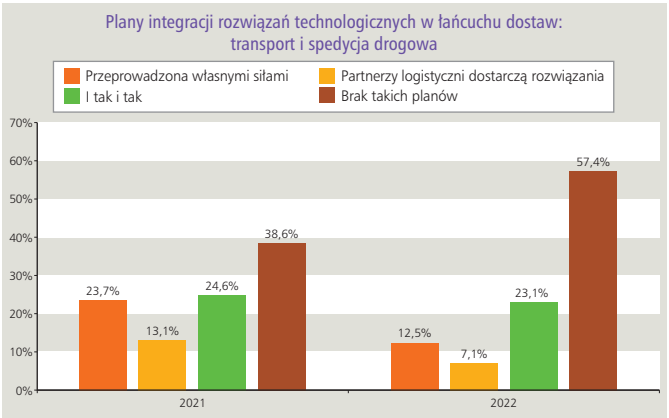
Po raz kolejny zbadaliśmy też kwestię zarządzania pulą dostępnych partnerów logistycznych. Strategia zarządzania łańcuchem dostaw poprzez zmianę liczby partnerów logistycznych przed dwoma laty znalazła wielu zwolenników (łącznie 41%), przed rokiem poparcie dla tej strategii znacznie się skurczyło (łącznie 32%), obecnie zwiększył się nacisk na zwiększenie liczby partnerów, zaś zmalało na ich zmniejszenie (łącznie 30%). Dążenie do zmiany (szczególnie ich zwiększenia) liczby partnerów logistycznych może wskazywać na słabość organizacji logistyki u zleceniodawcy usług. Może wynikać także z: konieczności redukcji zbędnych/zbyt kosztownych zasobów logistycznych w organizacji, potrzeby większej elastyczności i skalowalności działania w zakresie logistyki, zamiaru przeniesienia zarządzania ryzykiem operacji logistycznych na usługodawcę, chęci skoncentrowania się na podstawowych kompetencjach, poszukiwaniu niższych kosztów logistyki a także chęci uzyskania dostępu do nowych technologii[2]. Obie strategie mają swoje zalety i mogą pomóc zdywersyfikować ryzyko, więcej dostawców w czasach kryzysu może zapewnić zleceniodawcom lepsze możliwości przesyłowe, podczas gdy mniejsza liczba silniejszych – ma się rozumieć – relacji z większymi dostawcami może dać ten sam (lub podobny) skutek w zakresie przesyłu towarów za pośrednictwem sieci poddostawców. W tym pierwszym przypadku zleceniodawca zamierza sam kontrolować operacje, w drugim bardziej zdaje się na wiedzę i umiejętności partnera logistycznego, godząc się

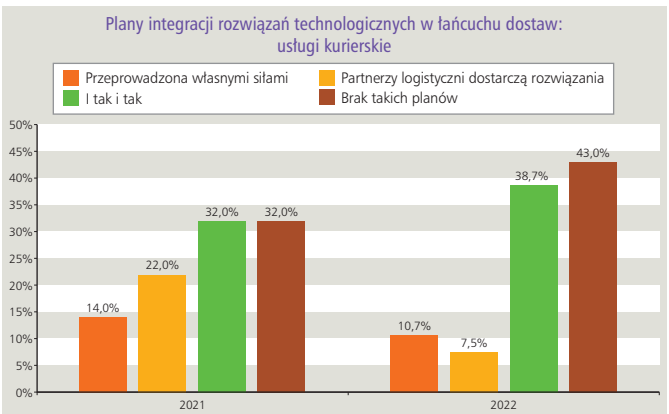
2 Godsmark, Jo; Richards, Gwynne: *The Logistics Outsourcing Handbook: A Step-by-Step Guide From Strategy Through to Implementation*, London-New York-New Delhi 2020.

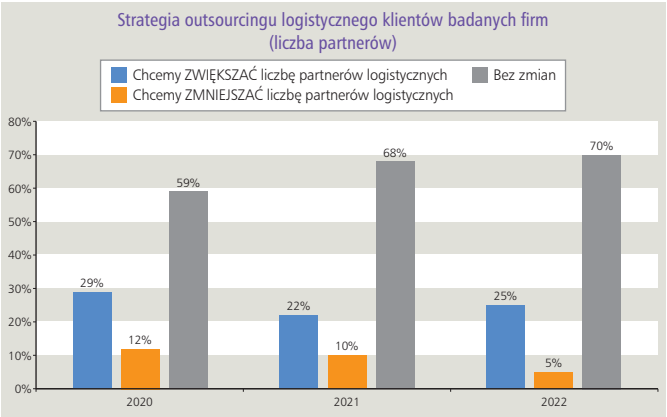


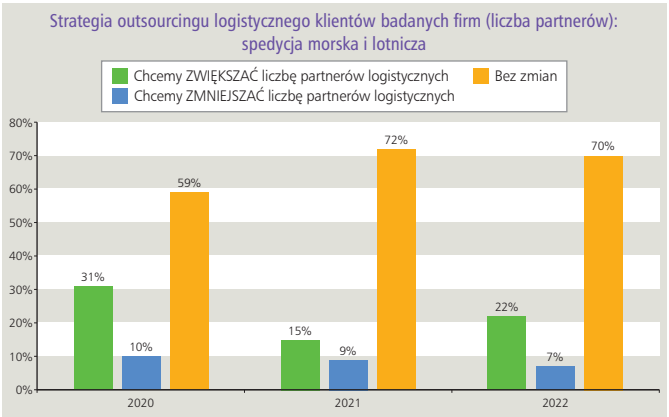






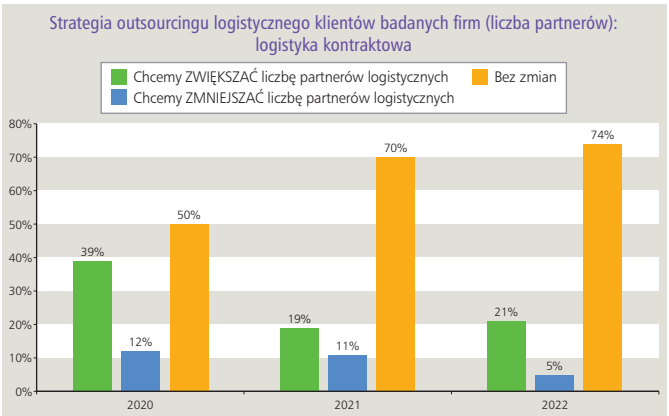


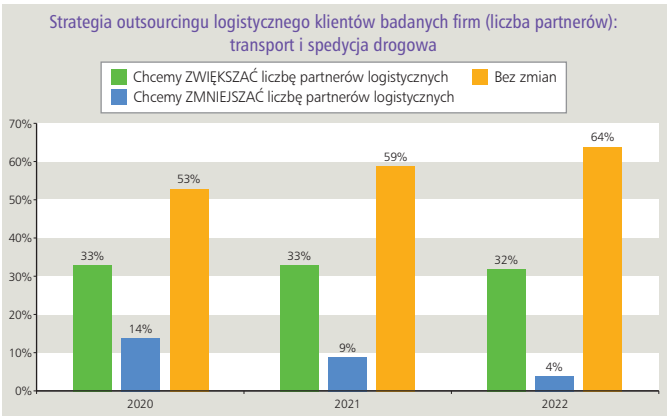


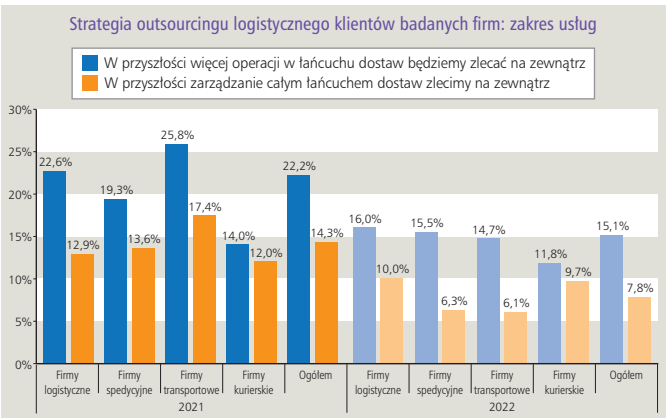


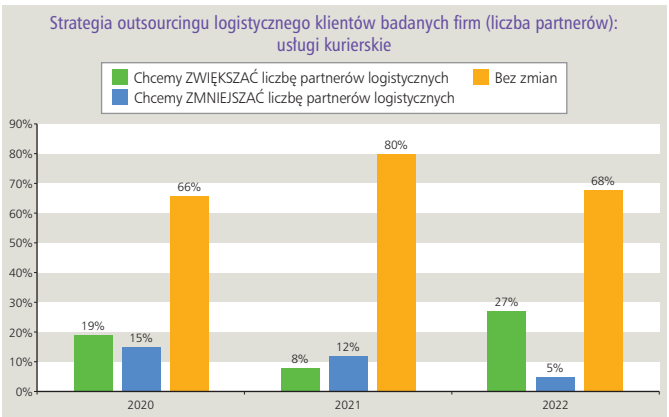
na dodatkowy koszt z tego tytułu. Zdecydowanie bardziej popularna jest ta pierwsza opcja, szczególnie wśród klientów firm specjalizujących się w transporcie i spedycji drogowej – aż co trzeci szuka lepszych możliwości przesyłowych. Ten wskaźnik utrzymuje się w tej grupie na tym samym poziomie trzeci rok z rzędu, w przypadku pozostałych firm logistycznych – znacznie się obniżył. Wyniki naszego badania pokazują, że w początkowej fazie pandemii klienci w rzeczywistości raczej ograniczali niż zwiększali liczbę zleceniobiorców, ale było to zjawisko krótkotrwałe, zaznaczyła się tendencja odwrotna (teraz na powrót jedenaście firm logistycznych obsługuje przeciętnego klienta, gdy przed dwoma laty tylko osiem). Nie jest wszakże powiedziane, że w razie zaostrzenia się kryzysu gospodarczego w wyniku rozszerzenia konfliktu zbrojnego, to ta druga strategia nie okaże się jednak dominująca.

Zarządzanie pulą dostępnych partnerów logistycznych to także kwestia uzyskania dostępu do nowych technologii, umożliwiając integrację rozwiązań technologicznych w łańcuchu dostaw. To właśnie partnerzy logistyczni, choć najczęściej przy udziale zleceniodawców, mają dokonać integracji systemów. Stopień zaawansowania w tym względzie w ciągu ostatniego roku obniżył się we wszystkich sektorach logistyki. Najbardziej zmalało oczekiwanie, że partnerzy logistyczni dostarczą własne rozwiązania, spadło także przekonanie, że integracja zostanie przeprowadzona samodzielnie przez klientów i przekazana firmom logistycznym do użytkowania. Znacznie natomiast wzrosło (najbardziej w przypadku klientów firm kurierskich i firm z sektora *Contract Logistics*), że integracja rozwiązań technologicznych dokona się wspólnymi siłami, co jest przejawem realizmu. Plany dalszej integracji rozwiązań technologicznych

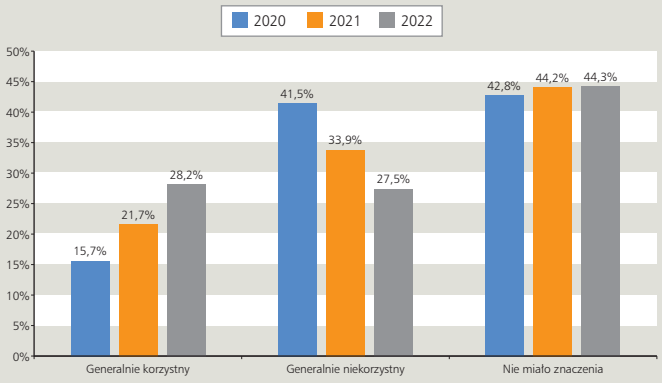




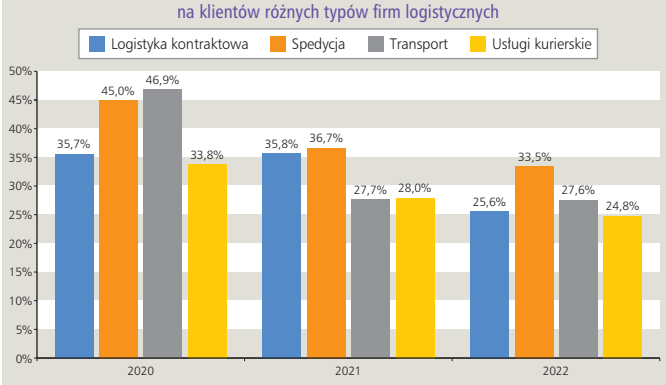




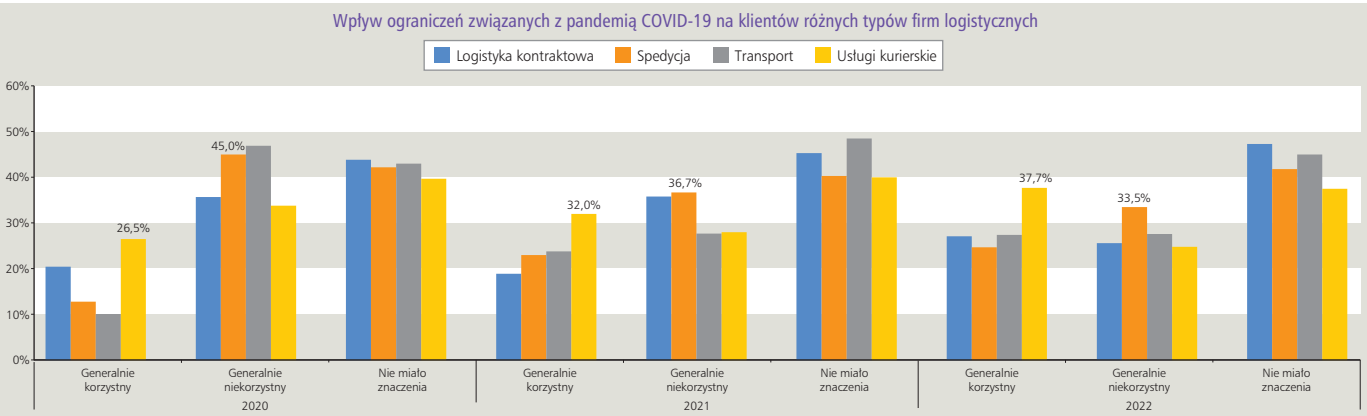
Wpływ ograniczeń związanych z pandemią COVID-19 na klientów firm logistycznych

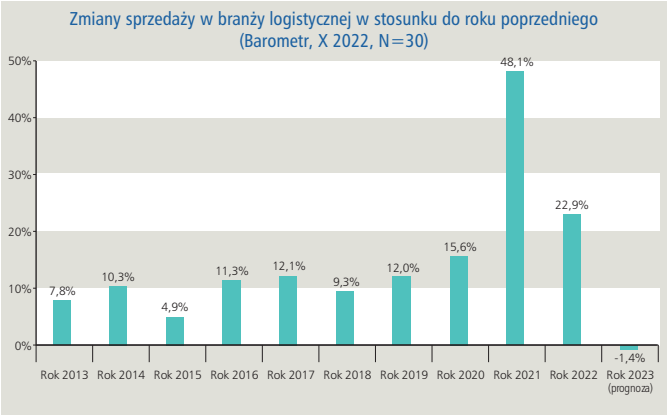


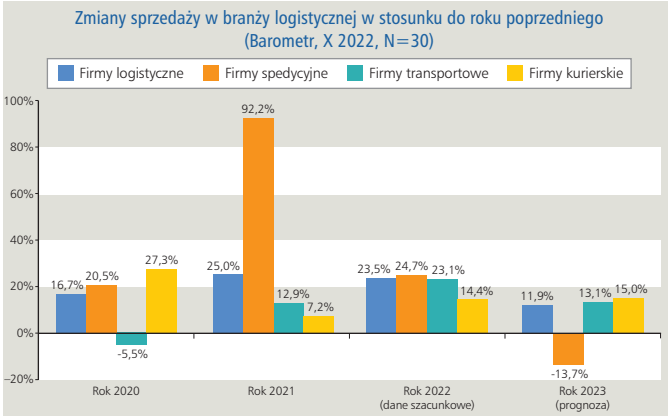
Niekorzystny wpływ ograniczeń związanych z pandemią COVID-19 na klientów różnych typów firm logistycznych

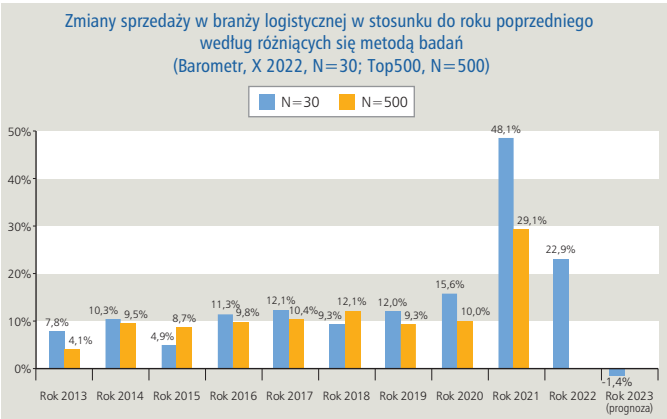


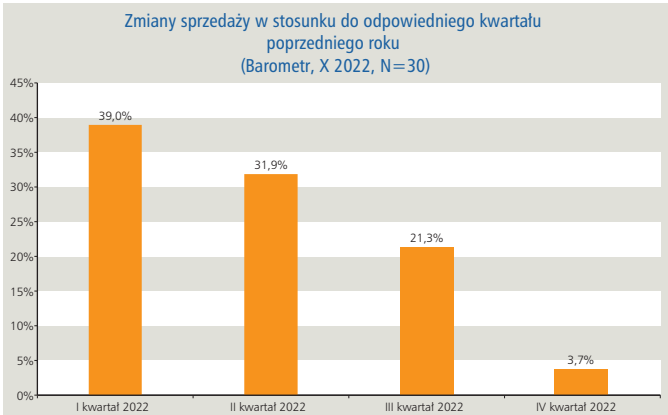
Wpływ ograniczeń związanych z pandemią COVID-19 na klientów różnych typów firm logistycznych











ma nadal znaczna część badanych firm. Wynik badania satysfakcji klientów firm logistycznych pokazuje zatem wyraźną wolę zmiany strategii organizacji dostaw, poczynając od geograficznego zróżnicowania źródeł zaopatrzenia, przez zmianę liczby partnerów logistycznych, po przekazanie operacji logistycznych całkowicie na zewnątrz tych przedsiębiorstw, w ramach outsourcingu.

Czy zmiany te będą jedynie krótkotrwałe i zanikną po opanowaniu kryzysu cywilizacyjnego wywołanego pandemią COVID-19 oraz wybuchem prawdziwej gorącej wojny tuż za naszą granicą? Analiza ograniczeń związanych z pandemią wśród klientów firm logistycznych wskazuje, że ich wpływ jest w trzecim roku ciągle silnie odczuwalny przez znaczną część klientów, mimo że dla zwykłego człowieka gospodarcze skutki tego zjawiska nie są już zauważalne. Nie ma przy tym znaczenia, że obecnie odsetek tych klientów, dla których rozwój sytuacji okazał się „generalnie korzystny", po raz pierwszy jest wyższy od odsetka tych, dla których rozwój sytuacji okazał się „generalnie niekorzystny" (28,2% do 27,5%).

Ocena sytuacji jest zróżnicowana, zależąc od typu prowadzonej działalności i sposobu organizacji dostaw. Wpływ ograniczeń związanych z pandemią utrwalił się wśród klientów różnych typów firm logistycznych, klientów mających odmienne potrzeby w zakresie organizacji dostaw i różne kanały zbytu towarów. O ile znaczna część klientów niektórych grup firm (np. świadczących usługi ekspresowe i kurierskie) nie odczuwa poważnych dolegliwości związanych z pandemią, nie mówiąc już o spadku zamówień, to dla wielu spośród innych grup (np. dużych klientów firm świadczących usługi spedycji morskiej i lotniczej) realizacja dostaw jest ciągle dużo trudniejsza niż przed pandemią. Oceniają one swoją sytuację gorzej niż pozostali klienci tego rodzaju usług logistycznych, szczególnie firmy małe (do 50 pracowników), co łatwo odnieść do skali problemów z organizacją dostaw. Ważna linia podziału przebiega także pomiędzy sektorem handlu a sektorem produkcji. Wiele organizacji handlowych poprawiło swoją sytuację szczególnie w pierwszym okresie pandemii, w przypadku przedstawicieli przemysłu taka sytuacja jest rzadsza.

Wysoki poziom optymizmu przedstawicieli firm logistycznych pozostawał niezmącony dzięki utrzymującemu się przez długie miesiące od ubiegłego roku olbrzymiemu wzrostowi zamówień. Sądzimy, że dopiero tak naprawdę znajomość szacunkowych danych odnośnie sprzedaży w ostatnim kwartale tego roku, wskazujących na wyraźny spadek tempa wzrostu we wszystkich sektorach rynku, dokonały przeszacowania prognozy przyszłych przychodów (dane z października, badanie ciągłe **Barometr**, 2010–2022). Nie licząc sektora spedycji morskiej i lotniczej, gdzie w trakcie bieżącego roku dokonuje się stopniowe urealnianie stawek wyśrubowanych w okresie niedoboru środków transportu i co za tym idzie gwałtowne obniżenie przychodów, najbardziej wyraźny spadek tempa wzrostu zaznaczył się w grupie firm wyspecjalizowanych w logistyce kontraktowej (dynamika sprzedaży w kolejnych kwartałach wyniosła odpowiednio 28,9%, 22,3%, 20,8% i 8,7%). Nikt już (za wyjątkiem przedstawicieli sektora usług ekspresowych i kurierskich) nie liczy na to, że w przyszłym roku uda się utrzymać tegoroczne imponujące wyniki. Będzie to jednak ciągle, nie licząc firm spedycji morskiej i lotniczej, które prognozują dwucyfrowy spadek sprzedaży), wzrost przychodów o kilkanaście procent. Można mieć nadzieję, że prognozy przychodów zostały wyrażone przez uczestników sondażu w cenach stałych, gdyż inaczej okaże się, że na skutek inflacji realnie zarobią mniej a nie więcej niż w tym roku. Jeśli chodzi o sektor spedycji morskiej i lotniczej, to należy pamiętać, że obroty w porównaniu z okresem sprzed pandemii– mimo obecnej korekty – zwiększyły się bardziej (1,5 raza) niż w pozostałych sektorach.

Menedżer na nowe czasy

Paweł Trębicki, *Managing Director Rhenus Road – Central Cluster, Rhenus Freight Logistics*

Pamiętam, jakie przerażenie wywołała w branży logistycznej pierwsza fala pandemii. Po niej nadeszły kolejne oraz zupełnie nowe zakłócenia bezpośrednio związane z pandemią lub od niej niezależne. Zrozumieliśmy, w jak bardzo globalnym świecie żyjemy i jak wiele w nim wzajemnych współzależności. W przeszłości potrafiliśmy narzekać na niespokojne czasy, ale tamte czasy z dzisiejszej perspektywy nie wydają się aż tak bardzo „ciekawe". Prawie każdy kwartał, a czasami nawet miesiąc, przynosi całkowicie nowe wyzwania. Nie są to jednak wyizolowane problemy, ale zjawiska, które wywierają radykalny wpływ na całość. W ten sposób liczba zmiennych w równaniu ciągle się zwiększa i stale ewoluuje. Dodatkowo wiarygodność straciły prognozy ekspertów. Zamiast poważnych i wiążących opracowań mamy niewiążące opinie. Niestety często przeciwstawne w tej samej sprawie. Niestabilności niektórych poglądów trudno się zresztą dziwić.

Początkowo chciałem w swojej wypowiedzi odnieść się właśnie do prognoz rynkowych. Zmieniłem jednak zdanie. Takich wypowiedzi będzie pewnie więcej, a szanse na trafność przewidywań nie są duże. Oczywiście strzelać można. Przecież i tak nikt nikogo nie rozlicza z prognoz. Doszedłem jednak do wniosku, że dużo ważniejsze od tego, co faktycznie zdarzy się na rynku, jest to, jak będziemy do takich zmian przygotowani. Z tego punktu widzenia, rola menedżerów jest nie do przecenienia. To już nie tradycyjni „poganiacze stada", ale liderzy działający w bardzo niepewnym środowisku, inicjujący dopasowanie do nowych okoliczności. Niezmiennie ważne są długookresowe strategie, ale bez sprawnego zarządzania tu i teraz przedsiębiorstwo może nie dotrwać do czasu osiągnięcia wyznaczonego w strategii celu.

Widzę jak bardzo przeciążone są nasze zespoły. Jak wyczerpuje je codzienna walka „ze wszystkimi o wszystko". Jak trudno czasami dotrwać do końca dnia, przeskakując między kolejnymi spotkaniami *on-line*. Jak martwią przyziemne problemy egzystencjonalne i rosnące koszty utrzymania. Pracownicy są przeciążeni i ciągle liczą na spokojniejsze czasy, ale takie czasy nie nadchodzą. Sprawni liderzy potrafią w takich momentach utrzymać energię organizacji na wysokim poziomie oraz wskazać właściwy kierunek. Mogą i pewnie popełnią błędy, ale teraz potrzeba jest silnego przywództwa. Szczególnie teraz, kiedy wszystko wokół stało się takie niepewne.

Pamiętam, jak wiele lat temu typowy profil zarządzającego opierał się na twardych kompetencjach. Potem nadeszła fascynacja drugą stroną mocy i kompetencjami miękkimi. Mam wrażenie, że teraz właściwy menedżer to pełny człowiek. Rozumiejący liczby, wyczuwający trendy i bieżące okazje biznesowe, stale optymalizujący procesy, ale również doskonały komunikator budujący relacje z pracownikami, klientami i partnerami biznesowymi. Wierzę, że dzięki takim menedżerom firmy dostrzegą więcej szans niż zagrożeń, a z każdego wyzwania wyjdą wzmocnione. Alternatywą jest to, co również obserwuję w niektórych organizacjach. Zagubienie. Czekanie aż wszystko wróci do normy. Narzekanie na wysokie ceny albo generalnie na młode pokolenie. Strata czasu. Co było już nie wróci. Musimy odnaleźć się w tej nowej zmiennej rzeczywistości i ją dla siebie oswoić. To niełatwa droga, ale na pewno fascynująca. Właśnie takich dojrzałych i przygotowanych na nową rzeczywistość menedżerów życzę wszystkim na nowy rok. Cieszę się, że wielu menedżerów o takim profilu mamy w firmie Rhenus. Ciągle jest jednak miejsce dla kolejnych.

Podsumowanie wyników badania satysfakcji klientów

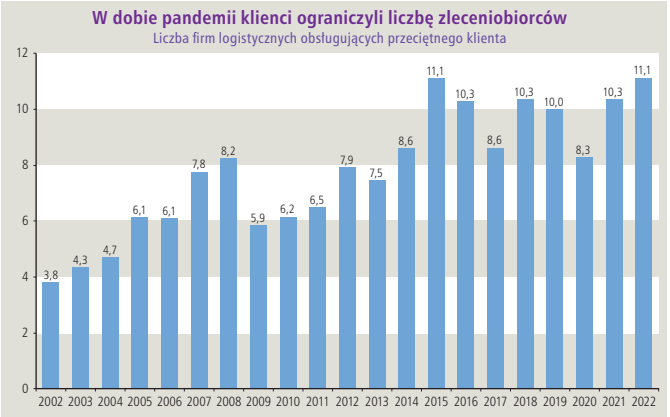
Cykliczne badanie satysfakcji klientów **Operator Logistyczny Roku** zostało przeprowadzone w zwykłym terminie: koniec maja – początek lipca, co podkreślamy, bo w poprzednich dwóch latach zostało zrealizowane w nadzwyczajnym trybie pomiędzy kolejnymi falami pandemii COVID-19, od lipca do końca września. Ówcześnie warunki nie były sprzyjające, nie było pewności, że prace terenowe uda się zakończyć. Wystarczy powiedzieć, że pomiar satysfakcji klientów w obydwu przypadkach został wykonany, ale publiczne ogłoszenie wyników pierwszego z nich z powodu sytuacji sanitarnej musieliśmy ostatecznie odwołać. Wymuszone okolicznościami przeprowadzanie wywiadów ankietowych w trakcie wakacji okazało się wtedy możliwe ze względu na ograniczenia w poruszaniu się poza miejscem zamieszkania, obecnie wszelkie próby zrealizowania wywiadów ankietowych w wakacje bądź w dni bliskie okresom świątecznym były skazane na niepowodzenie, gdyż wszyscy gremialnie wyjeżdżali, próbując nadrobić utracone w okresie pandemii przyjemności.

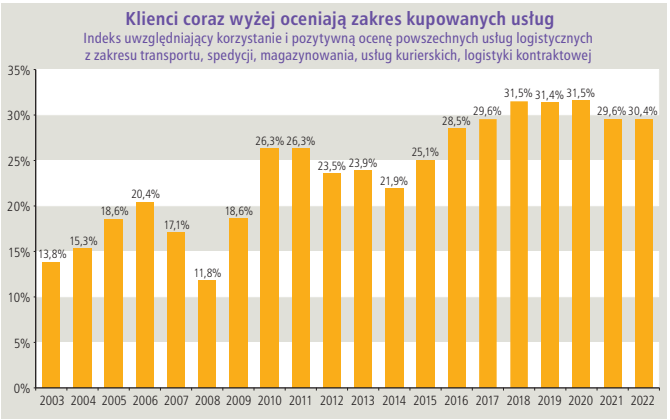
Udział w programie badawczym **Operator Logistyczny Roku** jest otwarty, ograniczony jedynie aspiracjami uczestników do zajmowania najwyższych miejsc w rankingu tworzonym w wyniku badania. Przyjęcie za cel zmierzenia pozycji rynkowej firm logistycznych jest w istocie rzeczy bardzo restrykcyjne i sprzyja wyłanianiu firm aspirujących do miana liderów w swoich specjalizacjach rynkowych (transport i spedycja drogowa, spedycja

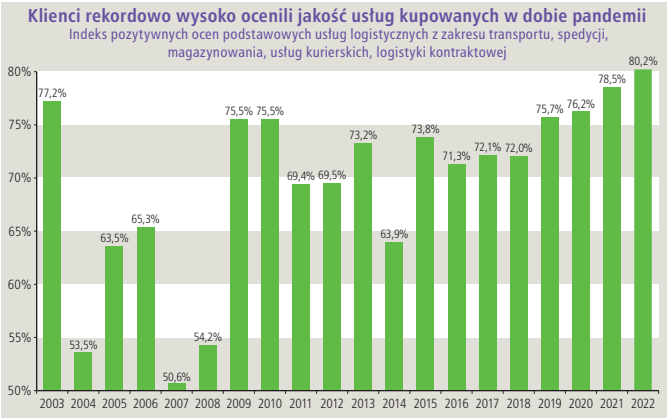
Najbardziej zasłużeni uczestnicy badania Operator Logistyczny Roku w latach 2002–2022[1]

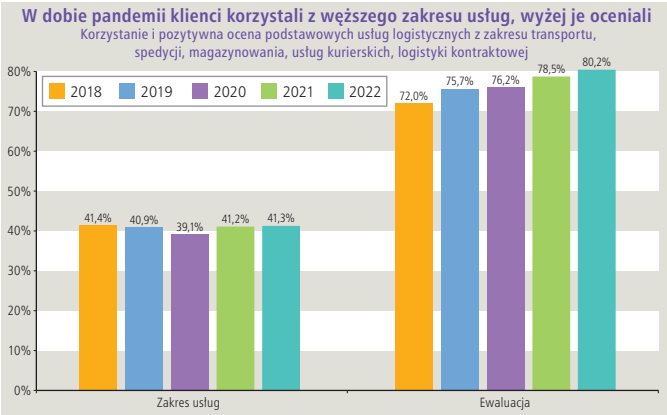
	Starty	Nagroda główna[2]	Nagrody za miejsca 1–3 łącznie	Pozostałe nagrody i wyróżnienia
TNT*[3]	13	5	13	0
Raben Logistics Polska	21	5	8	12
DHL Express	18	3	12	6
Maszoński Logistic	16	2	9	5
FM Logistic	18	1	6	10
GEFCO Polska	11	1	5	5
Schenker	3	1	3	0
General Logistics Systems Poland	20	1	2	10
Frans Maas Polska*	5	1	2	0
Hellmann Worldwide Logistics Polska	13	1	1	7
ID Logistics Poland	8	1	1	4
GEODIS Poland	11	0	3	6
Northgate Logistics	4	0	2	2
Panalpina Polska*	13	0	1	7
DPD Polska	13	0	1	4
Delta Trans	13	0	1	3
PEKAES	10	0	1	3
DSV Road	9	0	1	4
UPS Polska	2	0	1	1
Spedimex	20	0	0	5
DIERA	15	0	0	11
Omega Pilzno	15	0	0	6
Link	14	0	0	5
Fresh Logistics	13	0	0	8
CAT LC Polska	12	0	0	8
C. Hartwig Gdynia	11	0	0	3
ET Logistik*	11	0	0	2
Siódemka*	11	0	0	2

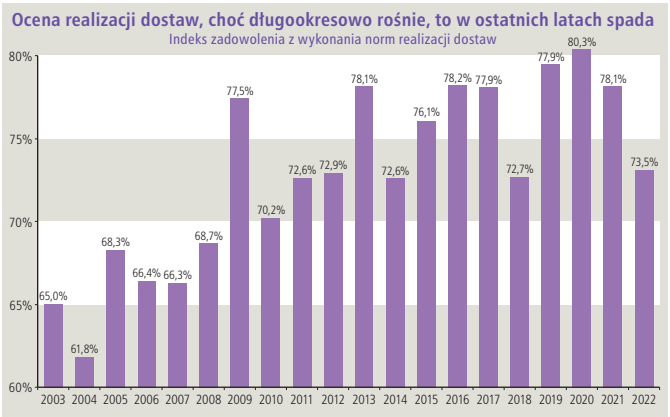
1 W badaniu brało udział od 19 (w pierwszym roku) do 43 firm (w 2008 r.), w całym okresie było ponad różnych 140 uczestników, nie licząc zmian nazw, przekształceń i łączeń firm.
2 Nagroda główna, podobnie jak i nagrody za zajęcie miejsc drugiego i trzeciego, była przyznawana *ex aequo*.
3 Firmy oznaczone znakiem * w wyniku fuzji i przejęć nie są już aktywne.



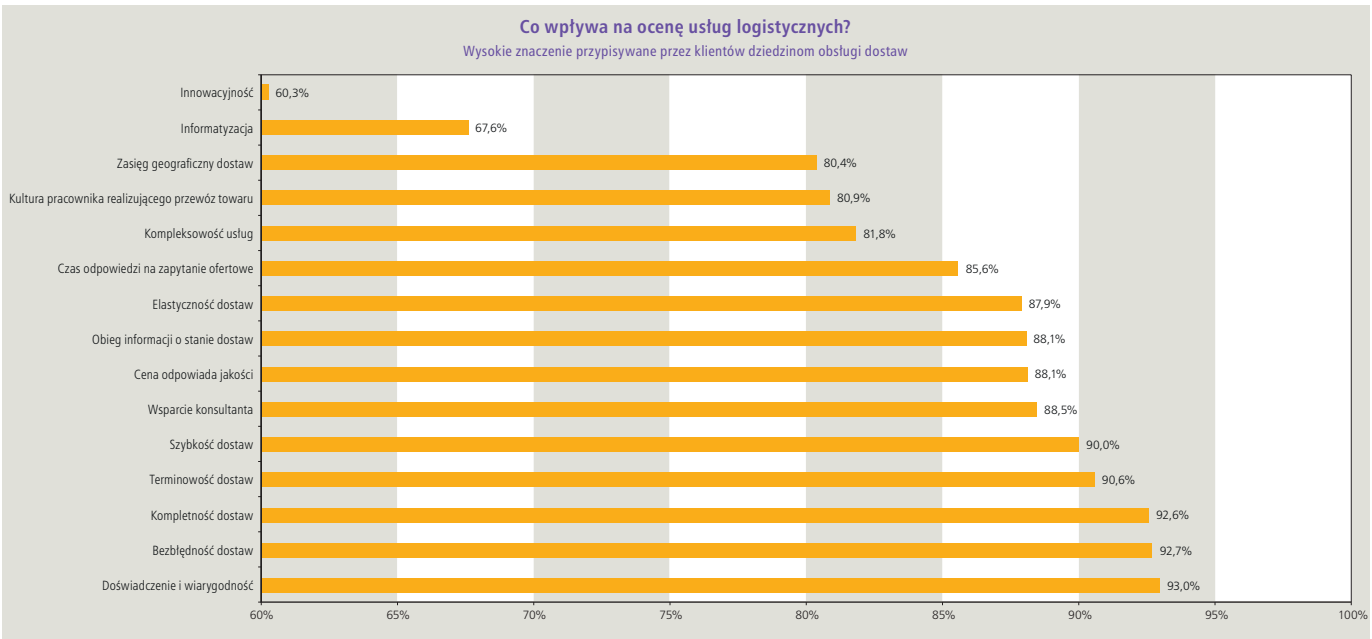


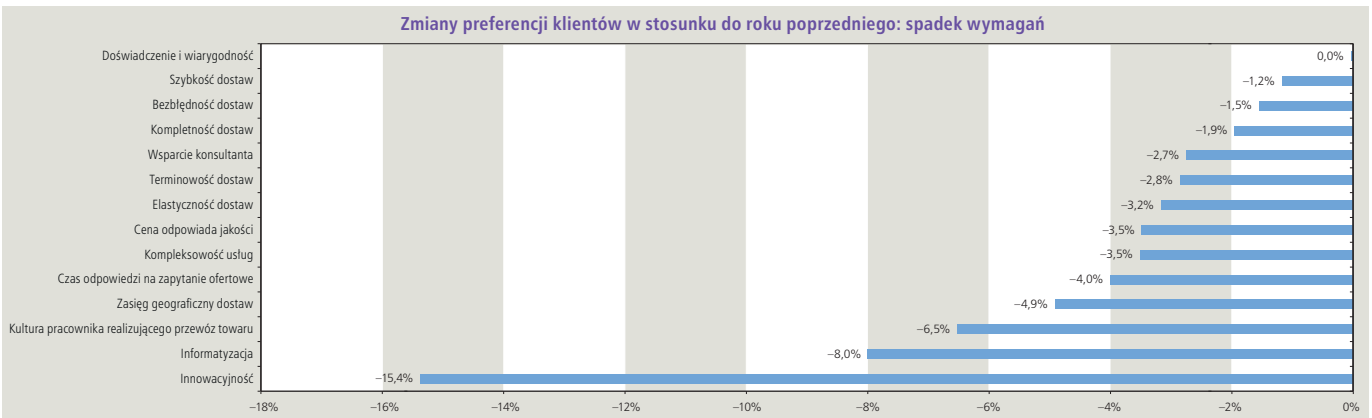


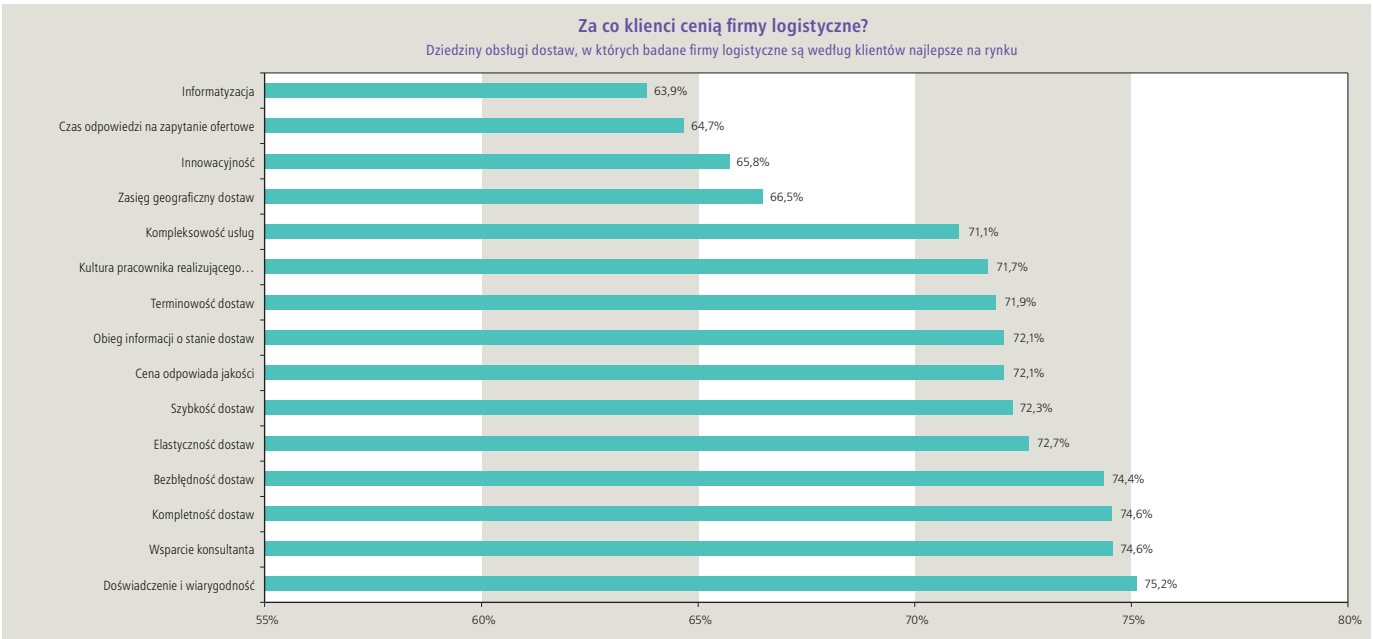


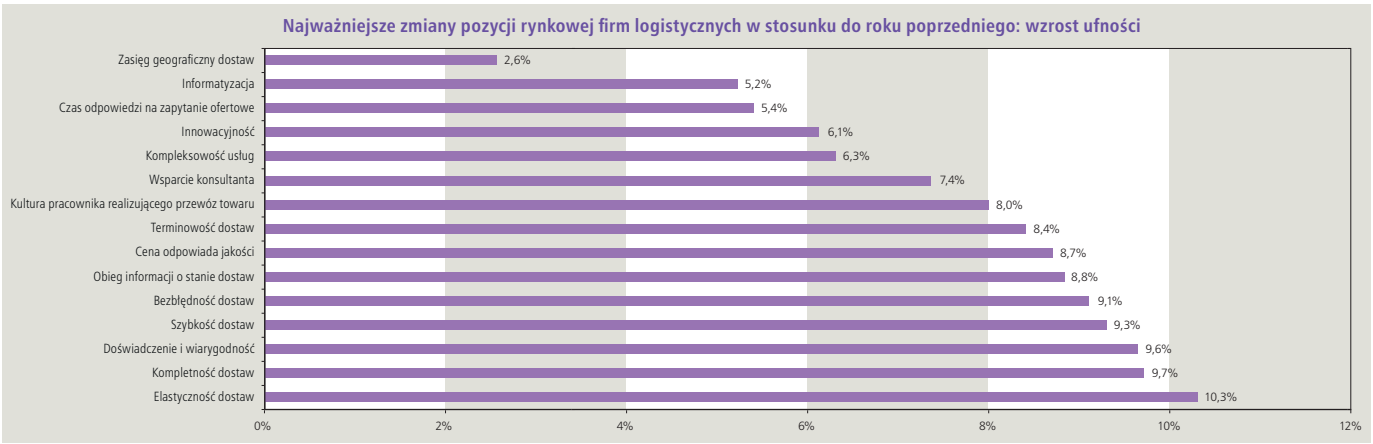


lotnicza i morska, usługi ekspresowe i kurierskie, logistyka kontraktowa, logistyka określonych towarów lub kanałów zbytu towarów), ale oczywiście tylko takich, które ogłaszanemu publicznie osądowi klientów chcą się poddać. Liczba takich firm jest oczywiście ograniczona, nie można więc oczekiwać, że liczba uczestników będzie rosła w sposób nieograniczony, a tym bardziej czynić z tego zarzut. W tak wyselekcjonowanym gronie siłą rzeczy liczebnie przeważa grupa kilkudziesięciu największych w kraju przedsiębiorstw, które odpowiadają za olbrzymią część obrotu rynku usług logistycznych w Polsce. Przeciwwagę stanowi grupa szybko rozwijających się mniejszych firm, stawiających sobie najbardziej ambitne cele.









Przez odniesienie ocen jakości obsługi do potrzeb i oczekiwań klientów, oraz do postrzegania przez nich całego otoczenia konkurencyjnego, program badawczy pozwala uczestnikowi zmierzyć pozycję rynkową. Co więcej, poddanie się niezależnemu badaniu daje szansę uzyskania rekomendacji jakości świadczonych usług jako najlepszych na rynku. W tym celu sporządzany jest generalny ranking firm, który w sposób skondensowany przedstawia sumę opinii klientów na temat danej firmy w kontekście ocen uzyskanych przez inne, często bezpośrednio konkurujące, firmy. To podejście obrazuje pomiar pozycji rynkowej badanych firm, ich klienci nie tylko mają możliwość dokonania oceny znaczenia każdego istotnego aspektu obsługi, ale także mają wolny wybór wskazania, która firma najlepiej spełnia ich oczekiwania.

Ten program badawczy zakłada z jednej strony trwałość badanej próby firm, z drugiej wymusza jej zmienność. Im więcej nazw firm powtarza się na listach uczestników kolejnych badań, tym lepiej dla porównywalności wyników. I rzeczywiście udało się przyciągnąć do idei badania liczną grupę stałych partnerów, którzy zaświadczają, że badanie jest przeprowadzone rzetelnie a uzyskane wyniki są wiarygodne. Lista notowanych w rankingu firm zmienia się jednak w sposób nieuchronny, pozostała już tylko jedna firma (Raben Logistics Polska), która bierze udział w badaniu bez przerwy od samego początku. Trzeba zarazem nadmienić, że wielu z obecnych naszych partnerów ma równie długą historię uczestnictwa w badaniu czy to w niezmienionej formie organizacyjnej i tej samej nazwie, jak FM Logistic, Fresh Logistics, General Logistics Systems Poland i Spedimex, czy w wyniku przekształceń pod innymi już markami, jak DIERA (dawniej Frans Maas/Promexim) czy DSV Air & Sea (Panalpina, UTi Poland, Cargoforte, DFDS Transport, Frans Maas). Wszystko to potwierdza istnienie naturalnej selekcji kandydatur do zajmowania najwyższych pozycji w danych sektorach rynku. Liczba i skład uczestników odzwierciedlają panujące na rynku nastroje, gdy generalnie są lepsze, liczba pretendentów rośnie; gdy z kolei w danym sektorze usług sytuacja jest gorsza niż w innych, to udział reprezentantów tego sektora maleje. Jeśli wysokość frekwencji ma zatem ścisły związek z koniunkturą rynkową, to także z cyklicznością faz koniunktury. W bieżącym roku do badania przystąpiło ostatecznie 37 firm, o wiele więcej niż w dwóch poprzednich naznaczonych pandemią latach (odpowiednio 29 i 28 uczestników), więcej także niż przeciętnie w tym badaniu (33 uczestników).

Decydujące znaczenie dla powodzenia programu ma zainteresowanie uczestnictwem zupełnie nowych firm, przypuszczalnie takich, których kierownictwo uznało, że właśnie osiągnęły taki

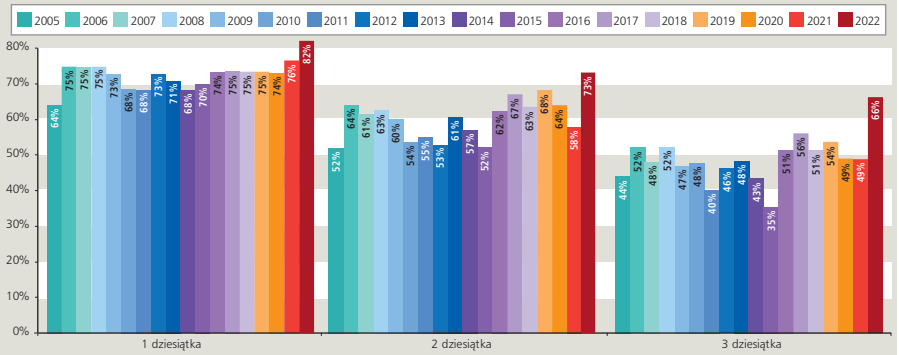
poziom rozwoju, że mogą bez obaw zmierzyć się z czołówką. Utrzymuje się niezmiennie od momentu rozpoczęcia badania, choć oczywiście z różnym nasileniem. Nabór ten pozwala uzupełnić ubytki spowodowane naturalnym procesem rezygnacji z udziału w badaniu tych firm, które nie osiągnęły zadawalających dla siebie rezultatów. W tegorocznym badaniu zadebiutowało aż pięć takich firm: Expeditors Polska, FF Fracht, LSP Group, OEX E-Business i Rhenus Freight Logistics, reprezentujących różne sektory logistyki, zarówno zagraniczny, jak i rodzimy kapitał, działających od lat, jak i przedsiębiorstw założonych stosunkowo niedawno. Równie znaczący jest udział w badaniu firm, które w programie debiutowały wcześniej, ale ostatnio do rywalizacji w badaniu satysfakcji klientów nie przystępowały (CAT LC Polska, DHL Parcel, DHL Supply Chain, Hegelmann Transporte, ID Logistics Polska i Raben Transport. Stabilizacyjny wpływ na frekwencję ma także ponowny udział reprezentujących tego samego korporacyjnego właściciela różnych dywizji międzynarodowych marek (w tym roku są to przedstawiciele grup DHL i Raben) jako osobnych uczestników.

Zmiany sytuacji rynkowej (relacja popytu do podaży, poziom konkurencji, wyspecjalizowanie w usługach) znajdują odzwierciedlenie w zmianach preferencji klientów, które są przedmiotem naszego badania. Warto przypomnieć, że zachodzi w tym względzie niezmienna sekwencja zdarzeń. W sytuacji niewydolności strony podażowej na rynku usług logistycznych, wywołanej rosnącym popytem, występuje wzrost zainteresowania klientów krytycznymi elementami w obsłudze logistycznej. Rosną wtedy obawy dotyczące realizacji dostaw. Klienci są skłonni przyznać większe niż normalnie znaczenie właściwie wszystkim branym w badaniu pod uwagę cechom realizacji dostaw (szybkość, terminowość, kompletność, bezbłędność). Kwestia ceny, o ile tylko odpowiada ona zakładanej jakości obsługi dostaw, schodzi jednak na drugi plan. Natomiast w razie odwrócenia relacji, osłabienia popytu aż do wystąpienia nadpodaży usług logistycznych, znaczenie przypisywane jakości obsługi dostaw generalnie ulega obniżeniu. Wtedy znaczenie ceny usług w relacji do jakości w stosunku do innych cech standardu obsługi rośnie, gdyż klienci są zmuszeni do szukania oszczędności.

Cykliczna zmiana preferencji wywiera określony wpływ na ewaluację. Krytyczne w danym momencie elementy obsługi logistycznej, najczęściej realizacja dostaw bądź cena, podlegają nadzwyczaj ostrej ocenie. Często dochodzi do efektu rozwarcia się nożyc, rosną oczekiwania a maleje subiektywna ocena tych elementów obsługi, mimo że standard obsługi zasadniczo się nie zmienił (np. nie podniesiono stawek za usługi). Budzi to czasami konsternację menedżerów badanych firm logistycznych, którzy uważają, że skoro w danym okresie mierzalny wynik obiektywnych wskaźników (np. odsetek niedostarczonych przesyłek) nie uległ zmianie, to ocena klientów „nie powinna" się pogorszyć. Proponujemy jednak przyjąć, że „klient ma zawsze rację", uznając dla przykładu, że stawki konkurencyjnych firm mogą być jednak niższe bądź bardziej odpowiednie w stosunku do jakości usługi itd. Zgodzimy się natomiast na pewno co do tego,

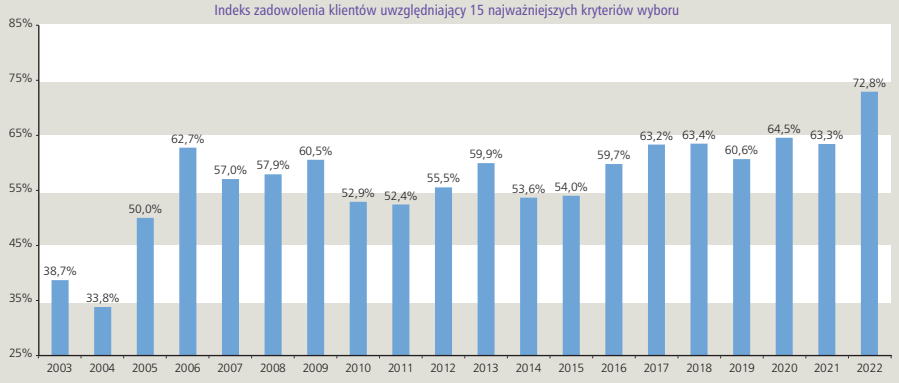
Dystans pomiędzy firmami z czołówki a ich zapleczem

Indeks zaufania klientów do standardu obsługi jako najlepszego na rynku



Pozycja rynkowa /zaufanie: ODSETEK KLIENTÓW UWAŻAJĄCYCH BADANĄ FIRMĘ ZA NAJLEPSZĄ

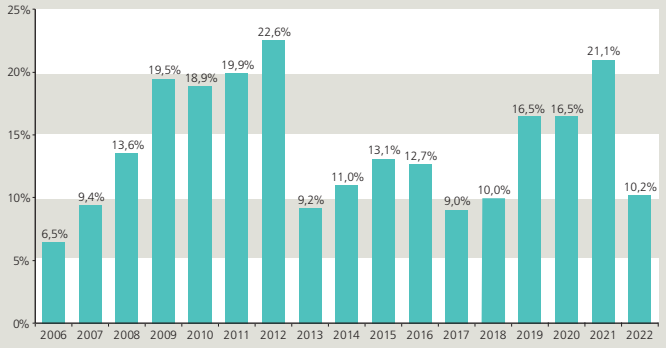
Indeks zadowolenia klientów uwzględniający 15 najważniejszych kryteriów wyboru



Pozycja rynkowa/brak zaufania:

ODSETEK KLIENTÓW NIE POTRAFIĄCYCH WSKAZAĆ NAJLEPSZEJ FIRMY

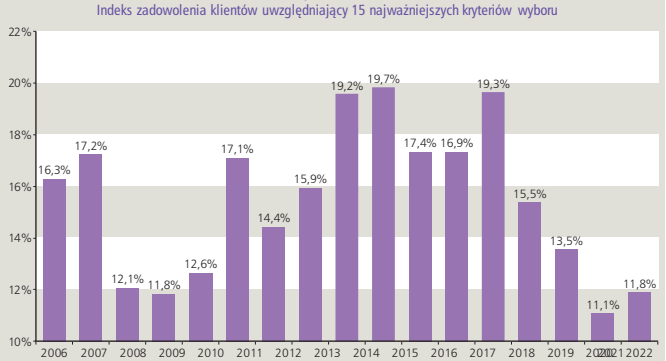
Indeks zadowolenia klientów uwzględniający 15 najważniejszych kryteriów wyboru



Pozycja rynkowa/brak zaufania:

ODSETEK KLIENTÓW WSKAZUJĄCYCH INNE FIRMY NIŻ GRUPA BADANA

Indeks zadowolenia klientów uwzględniający 15 najważniejszych kryteriów wyboru



że o wyjątkowo silnej pozycji rynkowej danej firmy świadczy, gdy wartość obu wskaźników w opisanej sytuacji równomiernie się powiększa (nożyce się zwierają).

W szczycie koniunktury wymogi dotyczące nie tylko jakości realizacji dostaw, ale i kosztów obsługi wydają się jednak słabnąć, sądząc po spadku przypisywanego tym cechom znaczenia. Liczy się zapewnienie ciągłości i sprawności dostaw. Jeśli pogłębia się nierównowaga pomiędzy popytem a podażą, to klienci bynajmniej nie oczekują przecież dalszego śrubowania ani norm jakościowych, ani tym bardziej kosztów, lecz szybkiej odbudowy potencjału wykonawczego, innowacyjności i kompleksowej oferty obsługi. Zdając sobie sprawę ze zmniejszającej się podaży usług logistycznych (np. z powodu braku kierowców), klienci poszukują w takiej sytuacji operatorów usług logistycznych, którzy potrafią zareagować na szybko zmieniające się zapotrzebowanie. Dało się zaobserwować, że mniejsze firmy (uczestnicy badania) nie były w stanie zagwarantować lepszych warunków dostaw niż potentaci, co w normalnych warunkach im się udawało (wyższe noty za realizację przyjętych norm logistycznych), a tylko dzięki temu przecież skutecznie rywalizowały na rynku.

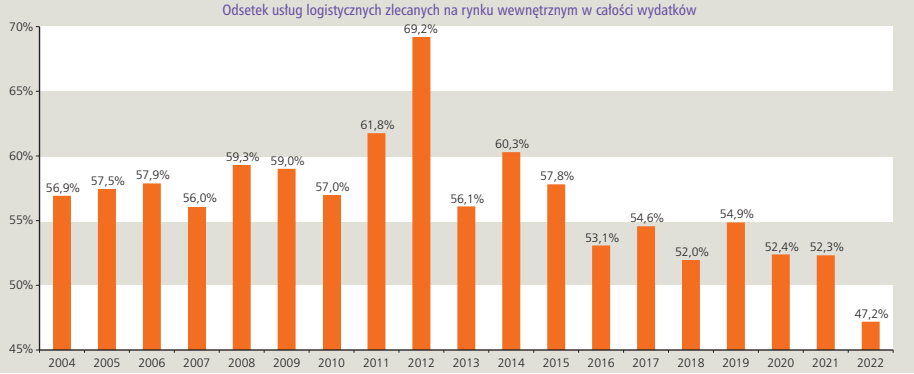
W okresach spadku popytu lub niepewności co do utrzymania tempa wzrostu popytu (2009, 2013, 2019–2021) zadowolenie klientów z jakości obsługi wyraźnie się podnosi. Zaznacza się też wtedy wzrost pozycji rynkowej ogółu badanych firm, mierzony poziomem zaufania klientów uważających swoich partnerów logistycznych za najlepsze firmy na rynku (indeks zadowolenia uwzględnia 15 najważniejszych kryteriów wyboru). Rośnie też lojalność w stosunku do operatora, bo nie ma powodu do jego zmiany. W tej grze popytu i podaży ogromne znaczenie odgrywa potencjał wykonawczy firm logistycznych, deficyt bądź nadmiar mocy przerobowych.

Każdy gwałtowny wzrost zapotrzebowania, taki jaki odnotowujemy w ostatnim czasie, przynosi jednak zwykle spadek zadowolenia z jakości obsługi (indeks zadowolenia z realizacji norm logistycznych z poziomu 78,1% obniżył się do 73,5%). Podobną sytuację mieliśmy w 2018 r., kiedy indeks zadowolenia z realizacji norm logistycznych z poziomu 77,9% obniżył się do 72,7%. Łatwo to wytłumaczyć, bo norm realizacji dostaw przy zwiększonym popycie trudniej dotrzymać i odwrotnie, kiedy spadek zapotrzebowania przynosi wzrost zadowolenia z obsługi, bo norm łatwiej dotrzymać. Spada lojalność w stosunku do operatora, bo z powodu jego niepowodzeń w dotrzymaniu zobowiązań zaczynamy szukać alternatywy. Można by się zatem spodziewać, że zgodnie z powyższą regułą spadnie też zaufanie do wykonawcy obsługi logistycznej jako najlepszej na rynku. Rzecz jednak w tym, że obecnie klientom nie udaje się znaleźć alternatywnych wykonawców (w 2022 r. tylko 10,2% klientów nie umiało wskazać operatora logistycznego odpowiadającego wymaganiom, podczas gdy jeszcze rok wcześniej takich firm, które najprawdopodobniej w ogóle nie szukały/nie potrzebowały takiego operatora było 21,1%). Pozostało im oprzeć swoje nadzieje na dotychczasowym operatorze. W efekcie, poziom zaufania do dotychczasowych wykonawców usług logistycznych podniósł się do rekordowego poziomu 72,8%. Klienci w okresie tak niepewnym jak obecny skupiają się wokół operatora obsługi logistycznej („efekt flagi"), ale wzajemna komunikacja kuleje, zarówno ta bezpośrednia (wsparcie konsultanta), jak i za pomocą oprzyrządowania informatycznego. Wskutek braku porozumiewania się nie udaje się wzmocnić więzów lojalności.

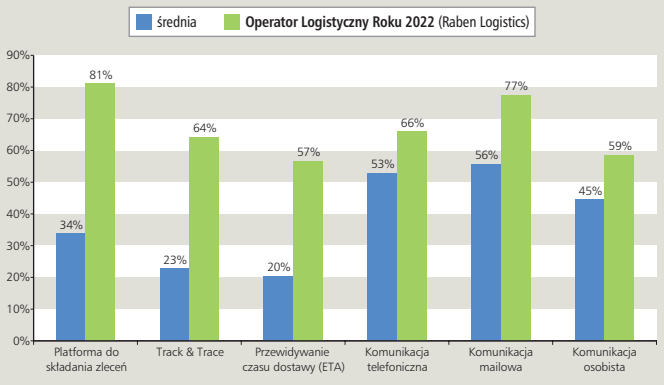
Znaczenie przypisywane jakości realizacji dostaw w latach 2020–2021 wzrastało, co oznaczało brak zaufania do wykonawców usług. Obecnie znaczenie to spadło a poziom zaufania znacznie się podniósł. W obu przypadkach chodzi nie o skuteczne wynegocjowanie jak najniższych cen i ustalenie wyśrubowanych norm wykonania usług, lecz o podtrzymanie relacji, o współpracę z wiarygodnym partnerem. Gra idzie o zmianę w zakresie zarządzania informacją, o szybsze wprowadzanie nowych rozwiązań organizacyjnych i technologicznych, ofertę bardziej kompleksowej obsługi, wreszcie poszerzenia geograficznego zakresu usług.

Zapotrzebowanie na dostawy krajowe maleje w stosunku do zapotrzebowania związanego z wymianą międzynarodową

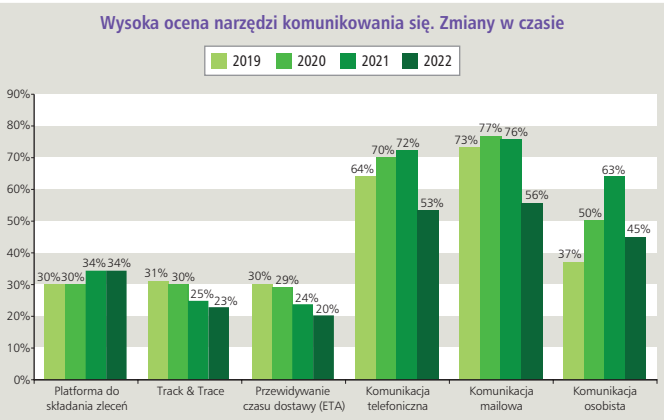
Odsetek usług logistycznych zlecanych na rynku wewnętrznym w całości wydatków

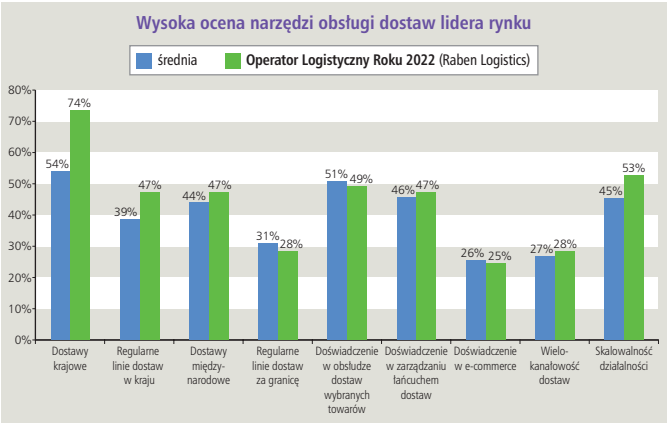


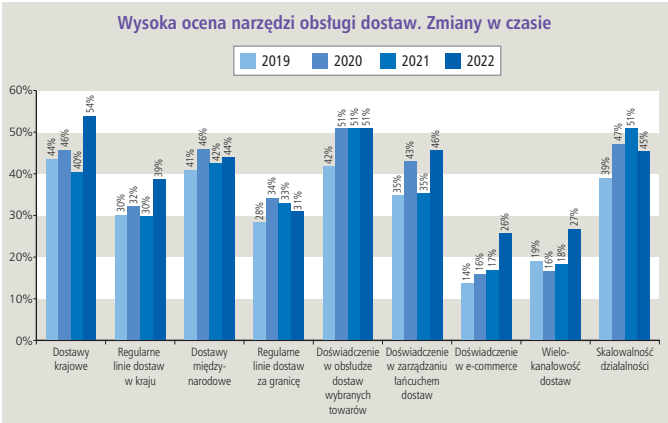
Wysoka ocena narzędzi komunikowania się



Wysoka ocena narzędzi komunikowania się. Zmiany w czasie







Deregulacja rynku w skrajnych sytuacjach, z nagromadzeniem których w krótkich odcinkach czasu mieliśmy do czynienia ostatnio, wydaje się przebiegać podobnie. Aby zapewnić ciągłość dostaw, jesteśmy w stanie zaakceptować gorszą jakość obsługi a przede wszystkim wyższe stawki, tak jak to się dzieje obecnie. W dobie pandemii ze względu na kruchość łańcuchów dostaw ogromnie zyskali liderzy dostaw o szerokim geograficznie zasięgu oraz kompleksowej obsługi dostaw. Obecnie jednak zaznaczył się generalny spadek wymagań, w tym odnośnie informatyzacji i innowacyjności, które ogromnie zyskiwały na znaczeniu w porównaniu z okresem sprzed pandemii. Najwyżej generalnie oceniane firmy to już nie takie, które w latach 2020–2021 wyróżniały się posiadaniem cech obsługi dostaw odnoszących się bardziej do umiejętności zarządzania procesem logistycznym (informatyzacja, komunikacja) i oferowanych warunków obsługi dostaw (zasięg geograficzny) niż bezpośrednio do jakości realizacji dostaw (terminowość). Obecni liderzy rankingu **Operator Logistyczny Roku** to firmy, które są w stanie sprostać ogromnemu wzrostowi oraz zmienności popytu na usługi, zapewniając odpowiednią jakość realizacji dostaw. Czołówka firm logistycznych koncentruje się na organizacji obsługi dostaw: krajowych i międzynarodowych, obsłudze dostaw wybranych grup towarów, zarządzaniu łańcuchem dostaw, obsłudze *e-commerce*, skalowalności działania. Klienci nie obawiają się raczej, że realizacja dostaw będzie niesprawna a usługi zbyt drogie, gdyż dokonali wyboru liderów jakości obsługi, z całą pewnością nie liderów polityki cenowej.

Wydawca: DGC
ul. Sielecka 48/69 • 00-738 Warszawa • www.dgc.com.pl • e-mail: piotr.szreter@dgc.com.pl • tel. kom.: 505 121 345
Opracowanie graficzne: INK GRAF s.c. Sławomir Ląkocy i Łukasz Ląkocy

Prognozy ekspertów

Artur Ratajczak, prezes zarządu Arra Group: „Postęp w zakresie digitalizacji i automatyzacji w naszej branży został wymuszony ograniczeniami wprowadzonymi w trakcie pandemii. Innym ważnym polem przystosowania się są regulacje prawne działalności na rynku europejskim ujęte w Pakiecie Mobilności. Wyzwaniem w tym względzie będzie niedobór kierowców samochodów ciężarowych, z którym mierzymy się już od dłuższego czasu. Branża nie będzie mogła także przejść obojętnie obok inicjatywy Europejskiego Zielonego Ładu, którego celem jest skierowanie UE na drogę transformacji ekologicznej. Ograniczanie emisji gazów cieplarnianych stanie się wymogiem, niebagatelny wpływ będzie tu miało optymalne zaplanowanie ostatniego etapu w całym łańcuchu dystrybucji, ostatniej mili. Zmiany technologiczne oraz wymagania interesariuszy dotyczące zrównoważonego rozwoju istotnie wpłyną na branżę. Wierzę, że pojazdy autonomiczne, megaciężarówki czy paliwa alternatywne to nie melodia przyszłości, a całkiem bliska rzeczywistość.

Artur Ratajczak: budżetowanie karkołomnym przedsięwzięciem

Dynamika zmian w branży TSL jest odczuwalna przez wszystkich przedstawicieli łańcucha wartości. Weźmy pod uwagę wzrost wynagrodzeń kierowców oraz ceny paliw. Czynniki te wpływają na koszt przewozów a finalnie na ceny produktów. Z danych Inelo wynika, że w 2021 r. wypłata netto dla kierowcy w przewozach międzynarodowych i mieszanych była aż o 11 proc. wyższa niż rok wcześniej. Miało to bezpośredni wpływ na stawki przewozowe. Była to tylko przygrywka do obecnego gwałtownego wzmożenia inflacji i cen paliw, czyniąc budżetowanie karkołomnym przedsięwzięciem".

Tomasz Kosik, prezes zarządu Colian Logistic: „W ostatnich latach przedstawiciele branży TSL musieli poradzić sobie z wieloma zdarzeniami, które całkowicie zmieniły naszą rzeczywistość biznesową. Pandemia, wojna oraz inflacja w znaczny sposób utrudniły funkcjonowanie przedsiębiorstw nie tylko w obszarze transportu, ale na wszystkich poziomach gospodarki. Nie zawsze przewidywania ekspertów dotyczące rynku okazywały się trafne – dziś możemy zaobserwować zupełnie inne wskaźniki, niż te, o których mówiono w prognozach jeszcze kilka miesięcy temu. W perspektywie roku prawdopodobnie będziemy nadal borykać się z inflacją, wzrostem cen paliwa, surowców, opakowań, energii czy gazu. Nadchodzący czas oznacza dla wielu firm w branży TSL walkę o utrzymanie się na rynku. Przyczynią się do tego przede wszystkim coraz wyższe koszty utrzymania oraz konieczność podnoszenia stawek logistycznych, magazynowych czy transportowych. Nadal mogą występować problemy z pozyskiwaniem zasobów w postaci surowców, mediów czy nawet kadry pracowniczej. Prawdopodobnie będziemy obserwować powolne obniżenie popytu, ograniczenie produkcji i sprzedaży w wielu branżach, co w konsekwencji przełoży się na spadek obsługiwanych przez firmy logistyczne zleceń.

Tomasz Kosik: (przewiduję) konsolidację rynku usług logistycznych

Trudno jednoznacznie przewidzieć sytuację rynkową w perspektywie następnych lat. Ostatnie wydarzenia na świecie pokazały, że nagłe sytuacje mogą zmienić wszelkie plany dotyczące strategii i rozwoju firm. Najbardziej pozytywnym scenariuszem bez wątpienia byłoby zakończenie wojny w Ukrainie, zmiana rządów w Rosji, oraz ponowny dostęp do tańszych zasobów. Spadek kosztów mógłby wpłynąć pozytywnie na wzrost popytu oraz realizowanych inwestycji,

co przyczyniłby się do sukcesywnego rozwoju gospodarki. Jeśli jednak taka sytuacja nie nastąpi, będziemy musieli przygotować się do dalszej podwyżki cen oraz obniżenia popytu. Scenariusz ten wiąże się ze wzrostem bezrobocia oraz dalszym pogłębianiem się spadku zapotrzebowania na towary i usługi. Mniejsza liczba zleceń może również spowodować problemy z płynnością i rentownością, a co za tym idzie – z utrzymaniem się na rynku. Na pewno dalej będziemy obserwować ciągły rozwój automatyzacji, cyfryzacji i robotyzacji. Popularne stanie się poszukiwanie wszelkich rozwiązań obniżających koszty funkcjonowania przedsiębiorstw, np. aut z napędem alternatywnym. Obecnie przewidzieć można także konsolidację rynku usług logistycznych. Największe firmy będą zwiększały swoje udziały, przez co spadnie ogólna liczba firm w tej branży. Jeśli wojna szybko się nie zakończy, to spadek zleceń spowodowany inflacją, problemami z rentownością, płynnością finansową czy obniżeniem popytu może negatywnie wpłynąć na zachowanie tempa rozwoju. Zjawisko będzie to dotyczyć wszystkich segmentów rynku w transporcie, spedycji czy logistyce kontaktowej".

Dariusz Michalak, kierownik projektu DIERA: „Czeka nas nieprzewidywalny wzrost kosztów, braki w zatrudnieniu zarówno w transporcie, jak i w logistyce magazynowej. Spowolnienie w polskiej gospodarce może skutkować zakłóceniem łańcuchów dostaw i redukcją zapasów. Spadek realnych dochodów może stać się przyczyną zahamowania zapotrzebowania na usługi kurierskie w sektorze klientów indywidualnych. Dużo będzie zależało od tego, co zastanie nowy rząd po poprzednikach i jakie kroki będzie w stanie podjąć, żeby gospodarka wskoczyła na normalne tory. Nie wiemy, jak rozwinie się agresja Rosji na Ukrainę i jakie skutki dla gospodarki europejskiej przyniesie. Dziś jesteśmy w takim punkcie, że bardzo trudno planować z miesięcznym wyprzedzeniem, bardziej daleko idące plany należy odłożyć na przyszłość …".

Dariusz Michalak: Dużo będzie zależało od tego, co nowy rząd zastanie po poprzednikach

Przemysław Mormul, dyrektor sprzedaży DSV Air & Sea: „Niepewność gospodarcza i geopolityczna, rosnące ceny i spadający popyt wystawiają na próbę wiele dotychczas prężnie działających firm. Jak to wpływa na rynek usług logistycznych i czy w takiej sytuacji jest jakaś recepta na sukces? Z mojej perspektywy, bycie bardzo blisko naszych klientów jest dziś ważniejsze niż kiedykolwiek wcześniej. Tylko to daje nam możliwość szybkiej reakcji i dostosowania się do gwałtownie zmieniającej się sytuacji rynkowej. By ta strategia faktycznie działała, pracownicy muszą być ekspertami w swoim fachu, wsłuchującymi się w wyzwania i potrzeby poszczególnych branż. Nie bez kozery mówi się, że branża spedycyjna oparta jest o relacje i o ludzi, którzy te relacje potrafią budować i utrzymywać. W oparciu o zebrane i przeanalizowane dotąd dane wiemy, że konkretny spedytor robi największą różnicę dla poziomu satysfakcji klienta w całym procesie realizacji transportu. Dlatego właśnie ci specjaliści to kluczowy element, który decyduje zarówno o sile, jak i słabości organizacji. To, czy cała firma będzie postrzegana pozytywnie czy negatywnie zależy od poszczególnych pracowników, którzy mają bezpośredni kontakt z klientem.

Przemysław Mormul: konkretny spedytor robi największą różnicę dla poziomu satysfakcji klienta w całym procesie realizacji transportu

Jako DSV działamy globalnie, jednak skala nie jest dziś jedynym czynnikiem decydującym o przewadze konkurencyjnej. W mojej ocenie, ważniejsze niż kiedykolwiek dotąd jest to, aby tworzyć kulturę wspierania i kreowania lokalnych bohaterów, liderów opinii i relacji z klientami. To właśnie dzięki tym ludziom organizacje są blisko klientów, mają zdolność do wsłuchania się w to co mówią i czego oczekują.

Jeśli chodzi o zmiany na rynku usług logistycznych, ze szczególnym uwzględnieniem rynku frachtów morskich i lotniczych, to obserwowany jest spadek

wolumenów u wielu importerów. Poza oczywistymi negatywnymi aspektami tej sytuacji są też pewne pozytywy, jak na przykład udrożnienie wąskich gardeł na całym świecie, unormowanie czasów tranzytów i ustabilizowanie serwisów. To perspektywa kilku miesięcy. To, co czeka nas w perspektywie kilku lat, w obecnej sytuacji geopolitycznej, jest niemożliwe do przewidzenia, z uwagi na poziom niepewności i liczbę zmiennych, które wpływają na rynki globalne. Pandemia, wojna, globalny kryzys… i co dalej? W takich czasach *Może i dobrze, że człowiek nie wie, co go jeszcze czeka* [Jaromír Nohavica]".

Patrycja Mamińska, prezes zarządu DTA: „Najbliższy rok to czas wyzwań dla logistyki. Obecna sytuacja gospodarcza, kryzys energetyczny, szalejąca inflacja, zmiany kursów walut, wojna w Ukrainie, mają ogromny wpływ na wszystkie decyzje podejmowane zarówno w biznesie, jak i przez każdego z nas. Widać już pierwsze sygnały spowolnienia na rynku i w mojej ocenie właśnie taki będzie najbliższy rok, pełen niepewności i spowolnienia. W dłuższej perspektywie pozwolę sobie na odrobinę optymizmu, zakładam unormowanie się sytuacji geopolitycznej, co wpłynie pozytywnie na rynek logistyczny.

Patrycja Mamińska: Zmieniają się dostawcy, ale odprawy celne są ciągle niezbędne

Głównym obszarem działania DTA jest obsługa celna. Odprawy celne są elementem każdej gałęzi transportu. W czasie, gdy maleje liczba odpraw na kolei, wzrasta liczba odpraw dla transportu morskiego. Zmieniają się dostawcy, ale odprawy celne są ciągle niezbędne. Dużym zainteresowaniem cieszą się składy celne, bo pozwalają na składowanie towarów przed odprawą celną, a należności celne pobierane są dopiero przy wyprowadzaniu towarów z magazynu. Nadal widzimy rozwój w obszarze *e-commerce*, potrzebne są dla tych towarów nowe powierzchnie magazynowe, ale połączone z dobrą infrastrukturą informatyczną. Niezmiennie musimy być gotowi na zmiany, szybkie adaptowanie się do zmiennych warunków zewnętrznych".

Paweł Kornasz, Contract Logistics Manager Ekol Polska: „Kilka czynników może mieć w najbliższej perspektywie negatywny wpływ na rynek logistyczny w Polsce. Mimo, iż Ekol Ukraina ciągle świadczy usługi magazynowe czy transportu międzynarodowego, generalnie wojna znacząco zmieniła logistykę w regionie państw w nią zaangażowanych. Dodatkowo warto zwrócić uwagę na spowolnienie gospodarki Polski i rekordową inflację. Zmiany w polityce płacowej dotyczące wzrostu płacy minimalnej w naszym kraju zapowiadane przez rząd, połączone z brakami kadrowymi w obszarze logistyki i transportu, także nie napawają optymizmem. Warto też wspomnieć o ogromnym wzroście cen energii i paliw kopalnych. W dłuższym horyzoncie czasowym istnieje nadzieja na złagodzenie kryzysu ekonomicznego i geopolitycznego. Warto opracować różne scenariusze i być gotowym na zmiany, które są jedynym pewnikiem. Umiejętność adaptacji i wykorzystania nadarzających się okazji jest wpisane w DNA logistyki i przedsiębiorczości Polaków. Każdy kryzys ma swój początek i koniec, wierzę że znajdziemy rozwiązania i nowe drogi, które pozwolą wyjść z aktualnych problemów silniejszymi, a także lepiej przygotowanymi na przyszłość.

Paweł Kornasz: Każdy kryzys ma swój początek i koniec

W ciągu ostatniej dekady można zauważyć niepowstrzymany wzrost zapotrzebowania na usługi logistyczne. Dynamiczny rozwój *e-commerce* szczególnie widoczny w trakcie pandemii, jak również rosnący popyt na usługi związane z handlem transgranicznym w Europie, dają wiele możliwości dla budowy nowych centrów dystrybucyjnych i powiązanych z nimi usług. Dla przykładu w Ekol Polska powiększyliśmy powierzchnię magazynową w ciągu ostatnich pięciu lat prawie dziesięciokrotnie. Warto także pamiętać o przyszłym wsparciu naszych sąsiadów z Ukrainy w odbudowie ich kraju. Z pewnością popyt na usługi logistyczne będzie znacznie większy niż dotychczas we wschodnich regionach naszego państwa".

Kinga Przytocka-Krupa, dyrektor zarządzająca FF Fracht: „ Nadchodzący rok będzie czasem wyjątkowo trudnym i wymagającym aktywnej reakcji na bieżącą sytuację rynkową. Niepewność związana z kryzysem gospodarczym będzie miała negatywny wpływ na zachowania konsumentów, co przełoży się na spadek w obrocie towarów. W najbliższych latach będziemy mieli do czynienia z niestabilnością gospodarki światowej, która umieszczona będzie w realiach zawirowań geopolitycznych. Do tego dochodzi presja stosowania nowych rozwiązań, zmierzających do eliminacji zagrożeń środowiskowych oraz dopasowania modelu działalności do oczekiwań rynkowych. Dobrze zorganizowane usługi logistyczne są gwarancją stabilnego przepływu towarów i wymagają współdziałania wielu podmiotów. Dlatego też logistka stanie w obliczu wielu złożonych wyzwań, wymagających wypracowania rozwiązań stawiających w równym stopniu na stabilność oraz dynamikę. Strategia powinna skupiać się na zarządzaniu relacjami w łańcuchu dostaw oraz integracje w obszarze zarządzania, informatyki i technologii, z jednoczesnym zaangażowaniem w ochronę środowiska naturalnego.

Kinga Przytocka-Krupa: Kluczowym zadaniem jest szybkie reagowanie na pojawiające się zagrożenia

Rynek usług transportowych będzie stale ewaluował. Transport drogowy to najbardziej powszechna forma świadczenia usług, nie tylko, ze względu na szybkość przewozu, a także ze względu na wysoką elastyczność oraz dostępność środków transportowych. Trudna sytuacja ekonomiczno-gospodarcza spowoduje zmniejszenie pracy przewozowej na terenie całej Europy. Będziemy obserwować konsolidację, która wzmocni pozycję dużych przedsiębiorstw, i w tym zakresie musimy się zastanowić nad budowaniem właściwej strategii, zmierzającej do optymalizacji nie tylko kosztów, ale całego procesu transportowego. Wyzwań jest wiele, brak kierowców, reorganizacja przewozów międzynarodowych, w związku ze zmianą przepisów unijnych, digitalizacja procesów oraz industrializacja branży w zakresie wymiany środków transportu na te z napędami alternatywnymi czy też autonomicznymi. Kluczowym zadaniem jest zdolność adaptacji oraz możliwość szybkiego reagowania na pojawiające się zagrożenia".

Tomasz Przybył, dyrektor ds. sprzedaży i marketingu Fiege: „Po raz pierwszy od wielu lat nie jestem w stanie w miarę jednoznacznie odpowiedzieć na pytanie o przyszłość rynku usług logistycznych w perspektywie ani roku, ani trzech lat, bo kilka ostatnich miesięcy pokazało, jak bardzo zależy ona od czynników zewnętrznych, całkowicie niezależnych od operatorów. Doświadczyliśmy i w wielu przypadkach wciąż doświadczamy gwałtownie rosnących czynszów magazynowych, cen paliw, cen zakupu regałów, wózków widłowych i innych elementów infrastruktury magazynowej. Mamy wysoką inflację, która wywołuje zmniejszony popyt na dużą część produktów, a co za tym idzie, zmniejszenie aktywności handlingowych w magazynach i wolumenu w transporcie. Mamy niepewność dotyczącą płynności zaopatrzenia w surowce energetyczne. To wszystko wpływa nie tylko na zwiększenie się wyzwań związanych ze wzrostem kosztów bieżącej działalności, ale w wielu przypadkach skutkuje również zawieszeniem rozmów z potencjalnymi klientami na usługi logistyczne, dla których tak turbulentne i nieprzewidywalne czasy nie są właściwym momentem na przeprowadzenie zmian w ich łańcuchach dostaw. Dopóki występują czynniki opisane powyżej, dopóty przyszłość rynku usług logistycznych widzę w ciemnych barwach. Różowe barwy mogą się pojawić, jeśli zakończy się wojna w Ukrainie, wysoka inflacja zostanie opanowana, podaż i ceny surowców energetycznych ustabilizują się na rozsądnym poziomie. Ponieważ nie wiem, kiedy to nastąpi, przewidywanie przyszłości w jakiejkolwiek perspektywie czasowej byłoby wróżeniem ze szklanej kuli".

Tomasz Przybył: (zawieszenie rozmów z potencjalnymi klientami, dla których) tak turbulentne i nieprzewidywalne czasy nie są właściwym momentem na przeprowadzenie zmian w łańcuchach dostaw

Tomasz Oczkowski, Central Europe Commercial Director FM Logistic: „Ze względu na niepewną sytuację geopolityczną i makroekonomiczną trudno jednoznacznie określić przyszłość logistyki. Moim zdaniem, w perspektywie roku zostanie ona zdominowana przez inflację i wysokie koszty surowców, np. energii czy gazu. Mniejsza siła nabywcza konsumentów przełoży się na spadek wolumenów zwłaszcza w branży FMCG, zbyt będą miały głównie produkty pierwszej potrzeby. Już dziś obserwujemy zwiększone zapotrzebowanie na powierzchnię do składowania towaru, który nie rotuje tak szybko jak jeszcze kilka miesięcy temu. Jednocześnie wzrost kosztów eksploatacyjnych spowodowanych wysokimi cenami energii sprawi, że firmy logistyczne i ich klienci będą musieli dojść do porozumienia, tak, aby operator logistyczny nie był jedyną stroną, która ponosi konsekwencje tej sytuacji. W dłuższej perspektywie spodziewam się, że sytuacja się nieco ustabilizuje. Odbije się rynek *e-commerce*, który w ostatnich miesiącach odnotował duże spowolnienie. Sądzę też, że nadal będą się utrzymywać trendy obserwowane w ostatnich latach, czyli *omnichannel*, logistyka miejska, rozwiązania dla zrównoważonego łańcucha dostaw, choć zmiany mogą następować wolniej niż dotychczas.

Mimo widocznego spowolnienia gospodarczego zapotrzebowanie na usługi logistyczne i powierzchnię magazynową wciąż jest bardzo wysokie. Na rynku w zasadzie brak wolnych obiektów, rosną stawki za wynajem. Zainteresowanie inwestorów nadal jednak istnieje, ale deweloperzy mogą mieć problemy z uzyskaniem finansowania na kolejne inwestycje, czas oczekiwania na nowe powierzchnie się wydłuży. To wszystko sprawia, że klienci myślą długoterminowo, powracają na przykład projekty automatyzacji, która pomaga rozwiązać problemy deficytu powierzchni magazynowej i braków kadrowych. Dodatkowo rosnące koszty i inflacja sprzyjają takim inicjatywom, gdyż skraca się czas zwrotu z inwestycji. Trudniej natomiast przewidzieć przyszłość transportu, gdyż zależy ona od rozwoju sytuacji geopolitycznej. Prawdopodobnie więc trend powrotu do struktur lokalnych będzie się nadal pogłębiał".

Tomasz Oczkowski: obserwujemy zwiększone zapotrzebowanie na powierzchnię do składowania towaru, który nie rotuje tak szybko jak jeszcze kilka miesięcy temu

Marcin Turski, dyrektor sprzedaży i obsługi klienta Fresh Logistics: „Skala niepewności jest tak duża, że dla organizacji kluczowe jest bieżące podążanie za zmianami na rynku. Priorytetem jest sprawne i elastyczne reagowanie na te zmiany. Szaleństwo kosztowe i galopująca inflacja przy jednoczesnym braku zasobów ludzkich będą determinować konieczność wprowadzania przez operatorów logistycznych działań optymalizacyjnych oraz inwestowania w automatyzację i digitalizację procesów. Te działania są niezbędne, natomiast nie będą w stanie całkowicie zneutralizować tak wysokich wzrostów kosztów. W przypadku logistyki produktów świeżych olbrzymi wpływ będą miały koszty energii niezbędnej do utrzymania właściwych warunków termicznych dla transportowanych i magazynowanych towarów.

Wzrost kosztów i ograniczenia w dostępności zasobów są po części skutkiem wprowadzenia zmian w organizacji transportu drogowego w Europie. Najważniejsze zapisy Pakietu Mobilności obowiązują od półrocza. Obowiązkowy powrót samochodów i ograniczenia w kabotażu już odcisnęły piętno na międzynarodowym transporcie samochodowym, utrudniając życie przewoźnikom oraz ich zleceniodawcom. Największym ryzykiem, poza aspektem finansowym, jest ryzyko utraty licencji transportowej w sytuacji niewywiązywania się z zapisów Pakietu Mobilności".

Marcin Turski: Wzrost kosztów i ograniczenia w dostępności zasobów są po części skutkiem wprowadzenia zmian w organizacji transportu drogowego w Europie

Jarosław Kołodziejski, dyrektor operacyjny Frigo Logistics: „W perspektywie najbliższego roku jeszcze bardziej widoczne będzie pojawiające się już dziś zapotrzebowanie na powierzchnie magazynowe, buforowanie zasobów w związku z obawą przed brakiem dostępnych surowców, obecnymi podwyżkami cen oraz prognozą cen tych surowców na przyszły rok. Wyzwaniem będzie zrównoważony transport i logistyka, które idą w parze z większą wydajnością. Z pewnością czeka nas kolejny nieprzewidywalny rok, dlatego ważne jest śledzenie aktualnych danych rynkowych, by znaleźć najlepsze rozwiązania. Logistyka najbliższych lat to zrównoważona logistyka pozwalająca zniwelować ślad węglowy. Optymalizacja codziennych procesów będzie kolejnym poważnym wyzwaniem, bo obniżenie zużycia energii zaczyna być najwyższym priorytetem. Podążanie za zmieniającymi się wymaganiami klientów, rynkiem pracowników, możliwościami transportowymi, a także podołanie nieoczekiwanym zakłóceniom w łańcuchu dostaw - z tym radzić będziemy musieli sobie przez najbliższych kilka lat. Przyszłość logistyki skupiona będzie na kwestiach optymalizacji, automatyzacji i robotyzacji, która jednak z powodu okresu oczekiwania a nawet braku dostępnych surowców i braku gwarancji cen, nie będzie wcale łatwa do zrealizowania, ale konieczna. Coraz większe znaczenie będzie zyskiwała cyfryzacja i rozwój handlu elektronicznego oraz sprężystość łańcucha dostaw. Firmy, które nie nadążą za tymi zmianami mogą znaleźć się w trudnej sytuacji".

Jarosław Kołodziejski: ważne jest śledzenie aktualnych danych rynkowych, by znaleźć najlepsze rozwiązania

Krzysztof Pawlik, dyrektor transportu Frigo Logistics: „Dynamika wzrostu zapotrzebowania na usługi transportowe będzie nam towarzyszyła w kolejnych latach a wraz z nią stale pogłębiający się niedobór kierowców na rynku pracy. Polskie firmy transportowe muszą być gotowe na liczne wyzwania związane z obsługą biurokratyczną, niewystarczająca liczba kierowców będzie prowadziła do wzrostu kosztów płac w branży transportowej, co w efekcie końcowym doprowadzi do wzrostu stawek transportowych za świadczone usługi. Istotne będzie wprowadzanie optymalizacji i poszukiwanie nowych rozwiązań, oraz dostosowanie usług do zmieniających się potrzeb klienta. Wdrożenie rozwiązań opierających się na digitalizacji będzie kluczowe dla obniżania kosztów działalności. Znaczące będą także kwestie autonomizacji pojazdów i rozwój napędów alternatywnych. W krótkiej perspektywie czasu będą one dostępne jednak dla dużych firm transportowych, które będą miały możliwość ich wdrożenia, co może stworzyć kolejną barierę dla mniejszych przedsiębiorców".

Krzysztof Pawlik: Wdrożenie rozwiązań opierających się na digitalizacji będzie kluczowe dla obniżania kosztów działalności

Małgorzata Markowska, Communication & Promotion Manager GLS Poland: „Pandemia, wojna w Ukrainie oraz trudna sytuacja rynkowa, związana m.in. z inflacją, z pewnością będą miały wpływ na gospodarkę, a co za tym idzie i na całą branżę logistyczną. Ważne jest zatem, aby współpracować z firmami odpornymi na wahania koniunktury. Na znaczeniu zyskują również kwestie ekologiczne. Niezmiennie jednak w centrum zainteresowania jest klient i jego oczekiwania. Dziś potrzebuje on stabilnego i niezawodnego partnera, dlatego GLS opiera swoją działalność o rozbudowywaną ofertę personalizacji usług, takich jak elastyczne nadania i odbiory, a także rozwój sieci punktów Szybkiej Paczki. Rozwój *e-commerce sprawił*, że liczba klientów indywidualnych korzystających z tego typu usług systematycznie rośnie. Kolejne lata to z pewnością rozwój ekologicznych środków transportu i redukcji emisji CO_2. Grupa GLS wyznaczyła sobie konkretne kamienie milowe, które zamierzamy realizować na naszej drodze do zeroemisyjności. Do końca tego roku grupa ma plan skompensować 100% swojej emisji dwutlenku węgla, a w 2025 r. zamierza znacząco obniżyć redukcję CO_2 na każdej paczce. Jednak w zakresie wdrażania inicjatyw ekologicznych cała branża boryka się z pewnymi trudnościami. Jest to m.in. dostępność odpowiednich technologii, które przyspieszą przechodzenie na zeroemisyjny transport. Wyzwaniem będzie również dalszy rozwój cyfryzacji. Nie ma bowiem wątpliwości, że innowacje technologiczne czynią łańcuch dostaw bardziej odpornym na zakłócenia.

Usługi kurierskie będą koncentrowały się przede wszystkim na poszerzaniu możliwości związanych z transportem ekologicznym. Nie bez znaczenia jest również rozwój rozwiązań cyfrowych umożliwiających wygodny odbiór paczek, a także elastyczność dotycząca dostaw na ostatniej mili, w tym przede wszystkim możliwość zarządzania swoją paczką. Dla dalszego rozwoju branży ważna będzie także sprawna obsługa segmentu transgranicznego – obecnie jeden na trzech klientów robiących zakupy w sieci, kupuje za granicą. Nastąpi również rozwój produktów komplementarnych. Nie można zapominać także o tzw. twardej infrastrukturze, która, by sprostać wyzwaniom transportowym, musi cały czas się modernizować i rozwijać".

Małgorzata Markowska: Ważne jest, aby współpracować z firmami odpornymi na wahania koniunktury

Olivier Royer, Executive Vice President Road Transport GEODIS: „Branża logistyczna nigdy nie funkcjonuje w próżni, wszelkie perspektywy czy strategie są echem sytuacji w gospodarce. Systematyczne korekty w dół wskaźników PKB i analizy ekonomistów wskazują nadchodzącą recesję dla całej Europy i krajów powiązanych. Pogarszające się perspektywy strefy euro nie pozostaną bez wpływu na polską gospodarkę, według głównego ekonomisty PZU istnieje nawet ryzyko wzrostu PKB bliskiego zeru na przełomie 2022-2023 w ujęciu r/r[1]. Sektor wyszedł obronną ręką z pandemii COVID-19 w okres kolejnych, bezprecedensowych trudności – utrzymujący się brak kierowców, rosnące koszty pracy a przede wszystkim galopujące podwyżki cen prądu i paliw oznaczają dla wielu operowanie na minimalnej marży. Inflacja wywołana kryzysem na rynku energii i wojną w Ukrainie będzie kształtować krzywą popytu i wpływać na konsumpcję. Rosnące ceny produktów i spadający poziom oszczędności wygenerowanych podczas pandemicznego zamknięcia jeszcze w 2023 r. będą hamowały koniunkturę w logistyce. Firmy będące częścią dużej, globalnej sieci będą w lepszej sytuacji niż lokalni gracze dzięki międzynarodowemu zapleczu i otwarciu na inne rynki. Optymistycznym akcentem jest postępująca digitalizacja sektora i wprowadzane innowacje, szczególnie w obszarze optymalizacji i efektywności użycia energii w magazynach, takie jak czujniki monitorujące czy panele solarne.

Olivier Royer: impulsu wzrostowego dla logistyki (..) można upatrywać w ruchach firm wycofujących się z zdestabilizowanego Wschodu

Niezależnie od segmentu, kluczowym czynnikiem stały się bezprecedensowe ceny paliw i energii. W transporcie drogowym, który boryka się z deficytem kierowców i skutkami Pakietu Mobilności, istotnym impulsem jest zapowiedziana przez premiera podwyżka płacy minimalnej, co może zachęcić kierowców zawodowych do podejmowania pracy. Jednocześnie to transport drogowy odczuje najszybciej spadek koniunktury generowanej malejącą konsumpcją detaliczną. Szalejące ceny spedycji morskiej z czasu pandemii przeszły do historii. Wzrosła liczba statków i zwiększyła się dostępność kontenerów, jednak utrzymująca się słaba przepustowość większości portów i powiązane z nią opóźnienia w dostawach drogą morską generują dodatkowe koszty magazynowania. Czas przybycia do portu a realny czas dotarcia towarów do terminala dla 30% zamówień dzieli minimum siedem dni według danych E2Open[2]. Spedycja lotnicza, która w okresie pandemii odnotowała bezprecedensowy wzrost, utrzyma dobry, choć nie tak rekordowy, poziom. W końcu ruch pasażerski odrabia straty, a to tą drogą realizowane jest gros globalnego cargo lotniczego. Jeżeli chodzi o logistykę, to coraz większym wyzwaniem jest predykcja wycen, przy kosztach zmieniających się z miesiąca na miesiąc. W dłuższym okresie impulsu wzrostowego dla logistyki magazynowej i lokowania produkcji można upatrywać szczególnie w ruchach firm wycofujących się z zdestabilizowanego Wschodu do dobrze skomunikowanej z Europą, i wciąż konkurencyjnej pod kątem stawek Polski".

1 https://media.pzu.pl/informacje-prasowe/szczegoly/Wrzesniowy_komentarz_gospodarczy_Dawida_Pachuckiego

2 http://www.pspdgdynia.pl/posts/w-przewozach-morskich-poprawa-spodziewana-w-2023-roku-1630.php

Yann Belgy, dyrektor zarządzający ID Logistics Polska: „Nadchodzący rok niewątpliwie będzie bardzo wymagający, z silnym wzrostem kosztów, zwłaszcza energii, wynagrodzeń i obciążeń finansowych, presją na ceny, prawdopodobnie niższymi wolumenami, a także wciąż odczuwalnym brakiem siły roboczej, niepewnością polityczną. To z pewnością przełoży się na logistykę, presję na marże i ryzyko bankructw dla mniejszych firm. Jednak z drugiej strony, niestabilna sytuacja może generować zarówno nowe potrzeby klientów, jak i nowe możliwości dla firm, które będą wystarczająco ustrukturyzowane i na tyle sprawne, aby je wykorzystać. W dłuższej perspektywie jestem o wiele bardziej optymistycznie nastawiony do przyszłości logistyki. Dotyczy to zwłaszcza Polski, która staje się logistyczną bazą Europy, częściowo dzięki wciąż relatywnie niższym kosztom pracy, a jeszcze bardziej dzięki swojemu położeniu geograficznemu, infrastrukturze i zdolnościom adaptacyjnym. *Nearshoring* i rozwój *e-commerce* to również długoterminowe trendy, które nadal będą wspierać zapotrzebowanie na dostosowane rozwiązania logistyczne. W przypadku logistyki kontraktowej pozostajemy pełni optymizmu, przynajmniej w perspektywie średnio/długoterminowej, ze względu na długofalowe trendy i strukturalną przewagę konkurencyjną Polski. Szanse będą mieć wszyscy, niektóre firmy je wykorzystają a inne nie. Jesteśmy przekonani, że bycie sprawnym, innowacyjnym i zorientowanym na klienta jest właściwą receptą na dalszy rozwój i zdobycie udziału w tym bardzo konkurencyjnym rynku".

Yann Belgy: bycie sprawnym, innowacyjnym i zorientowanym na klienta jest właściwą receptą na dalszy rozwój

Weronika Bellwon, Ocean Freight Product Manager,
Karolina Janik, Road Product Manager,
Mariola Siedlecka, Key Account Manager & Marketing Manager,
Aleksandra Stypułkowska, Air Product Manager/Air & Rail Operation Manager, IFB International Freightbridge (Poland):

„Globalny łańcuch dostaw, który do czasu napawał niczym nie zmąconą dumą jego uczestników, okazał się niewyobrażalnie kruchą konstrukcją, i to w momencie osiągnięcia apogeum swego rozwoju. Odcięcie któregoś z jego ważnych ogniw, jak w przypadku ograniczeń w przesyle towarów z Chin po wybuchu pandemii COVID-19, prowadzi do zakłóceń całego systemu, natomiast przywrócenie drożności kanałów przewozowych wykazuje niewydolność tego systemu w przesyłaniu zwiększonej masy towarów. Skutkiem niespotykany w ostatnich czasach wzrost stawek przewozowych, najbardziej widoczny we frachcie morskim, gdy zabrakło pustych kontenerów. Płynności łańcuchów dostaw zaczęło zagrażać gromadzenie zapasów, zamawianie coraz większych ilości towarów, aby uniknąć braków magazynowych. Dla wielu była to również walka z czasem, by wypełnić kontrakty długoterminowe. Kryzys gospodarczy wywołany wojną w Ukrainie, powodując znaczne podniesienie kosztów życia codziennego a co za tym idzie ograniczenie konsumpcji, zmniejsza obciążenie łańcuchów dostaw i poprawia ich płynność. Da to szansę weryfikacji stawek w odniesieniu do jakości oferowanych usług. Nawet po osiągnięciu płynności łańcuchów dostaw armatorzy będą mieli dobry powód do podnoszenia stawek, powołując się ponoszone od 2023 r. koszty zmniejszania emisji dwutlenku węgla w żegludze oceanicznej[1].

Weronika Bellwon: wymierne korzyści to (…) inwestycje w infrastrukturę poprawiającą przepustowość w Małaszewiczach, o co może być trudno w najbliższym czasie

Najbardziej wrażliwy na wahania koniunktury gospodarczej jest fracht lotniczy. Obecny wzrost połączeń pasażerskich, a co za tym idzie wzrost dostępnego miejsca dla przesyłek cargo usprawnia transport lotniczy towarów. Przepustowość i liczba połączeń transatlantyckich – mimo przeciążeń w okresie wakacyjnym ze

1 Strategia International Maritime Organization, wyspecjalizowanej agencji ONZ odpowiedzialnej za bezpieczeństwo i ochronę żeglugi oraz zapobieganie zanieczyszczeniom morza i atmosfery przez statki, zakłada zmniejszenie emisyjności żeglugi międzynarodowej o 40% do 2030 r. i o 70% do 2050 r. w porównaniu z punktem odniesienia jaki stanowi 2008 r.

względu na ograniczenie zatrudnienia w okresie pandemii – wraca do poziomów sprzed pandemii w 2019 r. Ma to również przełożenie na ustabilizowanie się cen, aczkolwiek na obowiązywanie stawek długoterminowych musimy jeszcze poczekać. Ogólna przepustowość na trasie Europa-Chiny-Europa jest zmniejszona z powodu trwającego konfliktu między Ukrainą a Rosją i zamkniętej przestrzeni powietrznej. Bezpośrednia zdolność przewozowa na tym pasie handlowym ustabilizowała się na poziomie o 22% niższym w porównaniu z lutym 2022 r. Nadal obserwowana jest niestabilność połączeń do i z Chin ze względu na politykę „Zero COVID Tolerance". Oba czynniki znacząco wpływają na dostępność miejsca oraz stawki. Klienci jednak w przypadku towarów wrażliwych i wartościowych zaakceptowali obecne warunki rynkowe i zauważalny jest wzrost obrotu towarowego.

Położenie geograficzne Polski daje szerokie możliwości rozwoju transportu drogowego oraz usług magazynowania. Dla kraju tranzytowego dostawy pomocy humanitarnej czy towarów używanych do odbudowy infrastruktury Ukrainy otworzą nieograniczone możliwości wzrostu dla firm zajmujących się transportem. Tymczasem jednak w odniesieniu do wojny, musimy brać pod uwagę powrót do ojczyny wielu ukraińskich kierowców powołanych do wojska. Szacuje się, że stanowili oni ok. 30% kierowców zawodowych na naszym rynku. Już przed wojną cała Europa i Ameryka Północna borykały się brakiem specjalistów w tej dziedzinie. Gwałtowny wzrost cen paliw i obawy o jego dostępność także wpływają na działalność firm przewozowych. Przewoźnicy borykają się również z różnicami w cenie paliw na różnych rynkach, innych dla lokalnych i dla zagranicznych kierowców na Węgrzech, czy też z limitem tankowanych litrów w Kazachstanie.

Po wybuchu wojny fracht kolejowy na Nowym Jedwabnym Szlaku praktycznie zamarł. Potrzebny był czas, aby ładunki wróciły na ten szlak. Część klientów podjęła decyzję o wstrzymaniu ładunków i przekierowaniu ich na morze. Takie posunięcie zniosło liczne kongestie[2] na terminalach w Chinach oraz zmniejszyło kolejki na granicach, począwszy od chińsko-kazachskiej aż do polsko-białoruskiej. Pozwoliło to na przewożenie ładunków z TT[3] bliskim 12-16 dni. Obecnie obserwuje się spadek wolumenu spowodowany m.in. wysokimi stawkami frachtu kolejowego w porównaniu do cen za kontenery transportowane drogą morską. Po wybuchu wojny w Ukrainie dużo się mówi o szukaniu innych rozwiązań kolejowych celem ominięcia Rosji. Taką stanowić mógłby Korytarz Środkowy. Niemniej jednak na tę chwilę jest on nieefektywny i nie może stanowić realnej alternatywy ani dla transportu przez Małaszewicze, ani dla frachtu morskiego. To co w krótkiej perspektywie może przynieść wymierne korzyści to usprawnienie procedur celnych oraz inwestycje w infrastrukturę poprawiającą przepustowość w Małaszewiczach, co może być trudno w najbliższym czasie.

Pandemia COVID-19 w Chinach i konieczność ograniczenia emisji CO2, zweryfikowały wydajność globalnego łańcucha dostaw, ujawniając uzależnienie się od importu surowców, półfabrykatów i towarów gotowych z jednego miejsca na świecie. Widać pierwsze ruchy zmierzające do przeniesienia części produkcji bliżej miejsc konsumpcji, nawet jeśli wiąże się to z wyższymi kosztami. Miejmy nadzieję, że w kolejnych latach kraje rozwinięte skoncentrują się na tym kierunku działań i odbudowie produkcji w swoim regionie. Umocnienie lokalnych regionów gospodarczych prowadzić będzie do zwiększenia niezależności w tym zakresie, ale i do wzrostu eksportu. Rynek będzie się koncentrował na poszukiwaniu przydatnych półproduktów i surowców do odbudowy produkcji w Europie

2 Przeciążenie na skutek wzajemnego utrudniania sobie ruchu poprzez pojazdy w wyniku ograniczania prędkości ruchu i załamania się płynności przepływu (przyp. red.).

3 Czas tranzytu (ang. *Transit Time* – TT) to czas potrzebny na dostarczenie przesyłki po jej odebraniu z miejsca nadania (przyp. red.).

Karolina Janik: dostawy (…) towarów używanych do odbudowy infrastruktury Ukrainy otworzą nieograniczone możliwości wzrostu dla firm zajmujących się transportem

Mariola Siedlecka: Przy tak dynamicznych zmianach na świecie, kluczowa dla pozycji na rynku będzie jakość oferowanych usług

Aleksandra Stypułkowska: na obowiązywanie stawek długoterminowych musimy jeszcze poczekać

i USA. Przedsiębiorcy dywersyfikują źródła zaopatrzenia zarówno surowców, jak i gotowych produktów, co jest niezwykle trudne w obecnej strukturze gospodarczej. Zauważalna zwiększona wymiana towarów z Turcją oznacza jednak tak naprawdę zaopatrywanie okrężną drogą objętą embargiem Rosję.

Wszystko wskazuje, że w najbliższym okresie czeka nas poważny kryzys gospodarczy. Już obserwujemy znaczący spadek importowanego wolumenu, co w dużej mierze przekłada się na obniżającą się z tygodnia na tydzień stawkę frachtu morskiego. Do momentu zakończenia wojny, nie możemy liczyć na znaczącą poprawę sytuacji. Przyjdzie na pewno moment tzw. oswojenia, ale nie będzie to miało znaczącego wpływu na rynek usług transportowych. Największe zmiany i ponowny wzrost mogą przynieść zakończenie konfliktu i uzyskanie dostępu do tańszych źródeł energii. Wiele zależy także od tego, w jakim czasie uda się opanować rosnącą inflację.

Dla przedsiębiorstw z sektora logistyki ważnym jest, aby były nastawione na elastyczność w działaniu, opartą na prawidłowej ocenie sytuacji. Przy tak dynamicznych zmianach na świecie, kluczowa dla pozycji na rynku będzie jakość oferowanych usług. Dlatego nie pozostaje nam nic innego, niż w dalszym ciągu rzetelnie wykonywać naszą pracę, być otwartym i elastycznym na potrzeby klientów".

Robert Maciąg: kluczem do sukcesu pozostają wysoko kwalifikowani i zaangażowani pracownicy

Robert Maciąg, prezes zarządu LSP Group: „Co roku zadaję sobie to pytanie, dziś odpowiedź jest trudniejsza niż dotychczas. Dzisiejsza gospodarka przechodzi przez nieprawdopodobne perturbacje: zerwane łańcuchy dostaw po okresie pandemii, braki na rynku półprzewodników, wojna na Ukrainie, niedobór pracowników, wzrost cen surowców, zmieniające się nastroje konsumentów i nadchodząca recesja powoduje, że firmy transportowe i logistyczne muszą skupić uwagę na znalezieniu takiej strategii, by wyjść obronną ręką w tych stale zmieniających się okolicznościach. Rozsądnym rozwiązaniem będzie położenie nacisku na poprawę jakości i ograniczenie kosztów, oraz na wykorzystanie nowych technologii i kanałów sprzedaży. Moim zdaniem, kluczem do sukcesu pozostają wysoko kwalifikowani i zaangażowani pracownicy, ale rynek pracy jest obecnie bardzo trudny. Od miesięcy na rynku brakuje kierowców, a to oznacza, że pozyskanie wykwalifikowanych, zaangażowanych, odpowiedzialnych i wyszkolonych pracowników, którzy będą chcieli i potrafili sprostać wymaganiom, jest jeszcze trudniejsze. Dlatego przewagi konkurencyjnej szukałbym w kilku obszarach: pierwszy, to podniesienie kwalifikacji kierowców; drugi, to obniżenie zużycia paliwa dzięki eco-drivingowi, jako odpowiedź na stale rosnące koszty paliw; trzeci obszar, to nowoczesny sprzęt, który daje niezawodność w realizowaniu zleceń i zmniejsza ślad węglowy.

Sądzę, że w ciągu najbliższych dwóch lat stale rosnące wymagania w obszarze ekologii, wzrastające ceny surowców, sprzętu i paliwa sprofesjonalizują rynek transportowy jeszcze bardziej. A to stanowi zagrożenie dla małych firm ze starym sprzętem i brakiem inwestowania w systemy IT. Wierzę, że aby rozwijać się w tym okresie na rynku transportowym, trzeba postawić na jakość i mieć stale aktualizowaną strategię do zmieniającej się rzeczywistości.

Jeżeli chodzi o rynek magazynowy, to ciągle będzie zyskiwał dzięki rozwiązaniom dla *e-commerce*. Najprawdopodobniej recesja wyhamuje dynamikę sprzedaży powierzchni magazynowych, ale stale rosnący trend sprzedaży w *e-commerce* i stopniowe zmniejszanie się rynku tradycyjnego spowoduje dalsze zapotrzebowanie na rynku magazynowym.

Czasy są mało przewidywalne, już dzisiaj widać wyhamowanie w wielu obszarach gospodarki. Ostatni kwartał tego roku zwolni, ale nie będzie jeszcze tak dotkliwy jak początek przyszłego roku. Już dzisiaj przewidujemy diametralne zmniejszenie liczby ładunków. Pytanie, na które trudno dzisiaj odpowiedzieć, to kiedy rynek znajdzie swój stan równowagi. Do tego czasu wyzwań na pewno nam nie zabraknie".

Anna Buczel: nie ma co się spodziewać stałych cen usług i stałej dostępności środków transportu

Anna Buczel, kierownik ds. logistyki Northgate Logistics: „ Analizując portfele zamówień klientów do końca roku wiele branż nie spodziewa się dużych spadków w liczbie ładunków, a wręcz czekają na wzrosty (szczególnie branża spożywcza, która organizuje zatowarowanie sklepów przed świętami). Klienci z branży papierniczej lub przemysłowej mają zaplanowane projekty, które realizują i nie narzekają na brak pracy. Natomiast branża budowana już teraz notuje spadki i nie widzi szybkich perspektyw na zmiany. Jednak generalnie głosy z rynku alarmują, że kryzys jest poważny, że już ładunków pojawia się coraz mniej. Rynek gwałtownie reaguje na zmiany popytu, w związku z tym nie ma co się spodziewać stałych cen usług i stałej dostępności środków transportu. Jestem przekonana, że branża przetrwa nawet największe zawirowania, ponieważ rynek nie może sobie pozwolić na brak dostaw. Może nastąpić kryzys spowodowany mniejszą częstotliwością wysyłek, ale doświadczenia ostatnich lat pokazały, że chaos nie zagraża branży logistycznej. Owszem destabilizuje ją i zmusza do zmian, ale dotąd nie doprowadził do jej upadku …".

Damian Dąbrowski: Rynek usług logistycznych (…) będzie się rozwijał z uwagi na tendencję wzrostową rynku *e-commerce*

Damian Dąbrowski, kierownik ds. logistyki Northgate Logistics: „ Rynek usług logistycznych w Polsce w perspektywie roku w mojej opinii będzie się rozwijał z uwagi na tendencję wzrostową rynku *e-commerce*. Przekłada się to również na transport drogowy w obszarze dostaw i dystrybucji zamówień. O ile można mówić o ograniczeniu transportu FTL ze względu makroekonomicznych, to rynek drobnicowy powinien utrzymać tendencję wzrostu. Aktualnie sytuacja zarówno na rynku transportu drogowego, jak i spedycji drogowej jest uwarunkowana spadkami produkcji. Powoduje to zwiększenie dostępności samochodów wolnych do podjęcia ładunków, co nie zawsze ułatwia pracę spedytorom, gdyż przewoźnicy sami poszukują możliwości załadunku".

Bartłomiej Drożyński: Organizowanie na nowo łańcuchów dostaw może stać się konieczne w powojennym świecie a beneficjentem takiego obrotu spraw będzie logistyka

Bartłomiej Drożyński, Logistics Director Northgate Logistics: „ Przyszłość branży TSL jest silnie uzależniona od rozwoju sytuacji geopolitycznej na świecie. Zauważmy, że wojna w Ukrainie zabrała z rynku znaczącą część kierowców. Pogłębiając tym samym trwający od lat ich niedobór na rynku pracy, małą atrakcyjnością tego zawodu w oczach młodego pokolenia. Uzupełnienie tego deficytu w krótkim czasie będzie wyzwaniem, przyczyniając się do wzrostu kosztów pracodawców. Konflikt zbrojny u naszych granic unaocznił braki w infrastrukturze, szczególnie tej granicznej i celnej. Rozbudowa i dostosowanie do aktualnych potrzeb terminali granicznych powinno stać się priorytetem w kolejnych miesiącach. Bezprecedensowym w skali imigracji wojennej było nadanie obywatelom Ukrainy numeru PESEL i większości praw obywatelskich RP. Dlaczego na zasadzie porozumienia ponad podziałami nie wprowadzić odpraw celnych na granicy PL-UA do jednego budynku obsługiwanego przez polskich i ukraińskich celników? Dobrym posunięciem byłoby również dostosowanie do realiów procedur celnych w kontekście zalewu kontenerów, które dotychczas trafiały do Odessy, a teraz trafiają do Polski celem dalszego przeładunku na naczepy kierowane na Ukrainę.

Ostatnie miesiące zmusiły przedsiębiorców do zmiany rynków zbytu, miejsc pozyskiwania surowców, przeniesienia produkcji bądź jej wstrzymania czy całkowitego zamknięcia. Starając się ograniczyć straty, firmy testują zupełnie nowe rynki, rozwijając tym samym destynacje branży TSL zarówno w Europie, jak i za oceanem. Wpływ na realia transportowe mogą mieć nie tylko pandemia i gorąca wojna w Ukrainie, ale także wojny handlowe, jak ta między Chinami i Stanami Zjednoczonymi, której przejawem są aktualnie tarcia w Cieśnie Tajwańskiej. Organizowanie na nowo łańcuchów dostaw może stać się konieczne w powojennym świecie a beneficjentem takiego obrotu spraw znów będzie logistyka. Nie brakuje w naszych czasach mniejszych i większych wyzwań dla tego sektora, żeby wspomnieć incydentalną blokadę Kanału Sueskiego, którym dzięki niezwykłej przedsiębiorczości udało się podołać. Moim zdaniem, winno to skierować rozważania o przyszłości na tory działań opartych na wzajemnej współpracy wewnątrz naszej branży. Dzięki temu będziemy w stanie skutecznie stawić czoła wyzwaniom, jakie postawią przed nami kolejne lata".

Katarzyna Jaros: należy brać pod uwagę obniżenie marż i realizację jak największej liczby zleceń

Katarzyna Jaros, kierownik ds. logistyki oddział Wrocław Northgate Logistics: „Przewidywany jest dalszy wzrost kosztów prowadzenia działalności spowodowany inflacją, cenami paliwa, wzrostem kosztów pracy, co może wpłynąć na koszty świadczonych usług logistycznych. Jednakże zapotrzebowanie na usługi transportowe będzie rosnąć, dlatego też należy brać pod uwagę obniżenie marż i realizację jak największej liczby zleceń, co zapewni operatorom logistycznym stabilność finansową.

Firmy świadczące usługi logistyczne muszą zmienić swoje zarządzanie kadrami zarówno w stosunku do kierowców, jak i do pracowników pracujących w działach spedycji/planowania transportów. Należy zapewnić warunki pracy odpowiadające potrzebom przedstawicieli młodego pokolenia, dla których możliwość pracy zdalnej, utrzymywanie *work-life balance* (utrzymywanie kontaktów z rodziną przez zjeżdżanie do domów na weekendy dla kierowców młodego pokolenia jest oczywiste) jest podstawowym oczekiwaniem, dlatego pracodawcy powinni wyjść naprzeciw tym oczekiwaniom. Dzięki temu możliwe stanie się uniknięcie rotacji kadr.

Jesteśmy gotowi świadczyć usługi transportu morskiego na każde zapytanie naszych klientów, mamy bazę sprawdzonych armatorów, z którymi współpracujemy od lat. Dlatego też nie dochodzi u nas do zagrożeń braku realizacji transportów poprzez możliwość próby renegocjacji zlecenia przez armatora. Pracując z nami, każdy nasz kontrahent zna nasze podejście do prowadzenia biznesu i wie, że nie będziemy współpracować z kimś kogo działania uznamy za nieetyczne".

Grzegorz Rytel: rynek w Polsce będzie potrzebował stabilnych firm spedycyjnych o dobrej jakości pracy

Grzegorz Rytel, Business Development Director Northgate Logistics: „Przyszły rok będzie charakteryzował się stagnacją w dziedzinie popytu na usługi logistyczne w Polsce. Według aktualnych prognoz, w przyszłym roku PKB Polski wynosił będzie około 1,4-2,2% (prognozy KE), wobec szacowanych 4,3% w 2022 r. (prognozy NBP). Jeśli nie wystąpią nieoczekiwane okoliczności i ceny paliwa pozostaną na poziomie z końca września, to spadek popytu spowoduje średnioroczny spadek nominalnych stawek przewozów o około 5-10% w 2023 roku. Inflacja na poziomie 15-20% spowoduje, że koszty transportu spadną realnie jeszcze bardziej. Polska gospodarka w latach 2024-2025 będzie się powoli, ale systematycznie odbudowywać. Będzie to miało dodatni wpływ na popyt na usługi logistyczne, których cena (po uwzględnieniu deprecjacji PLN wskutek inflacji) prawdopodobnie realnie wzrośnie w porównaniu z rokiem 2023. Przewidujemy, że w perspektywie lat 2023-2025 sprzedaż usług Northgate Logistics będzie dynamicznie rosnąć. Wynika to z faktu, że rynek w Polsce będzie potrzebował stabilnych firm spedycyjnych o dobrej jakości pracy".

Iwona Szablewska, kierownik ds. logistyki Northgate Logistics: „ Będziemy szukać nowych rozwiązań logistycznych dla różnych towarów. Mocno rozwinie się transport multimodalny. Wraz z rozwojem musi podążać jakość usług, dopasowywanie się do wymogów i standardów, jakich oczekuje klient. NGLT świadczy najwyższą jakość usług spedycyjnych. Dopasowujemy się do wymogów, jakie stawiają przed nami klienci. Stawiamy na jakość, nie uznajemy bylejakości".

Mikołaj Szałek, kierownik ds. logistyki Northgate Logistics: „Ostatnie lata pokazały, jak mocno może zmieniać się nasze otoczenie. Pandemia, następnie okres silnego wzrostu gospodarczego, kryzys wywołany inwazją Rosji na Ukrainę plus niegospodarność obecnych władz w Polsce. Wystarczy? Ciekawym tematem jest rozwój outsourcingu logistycznego, który przed pandemią miał być przyszłością działania wśród dużych przedsiębiorstw. W 2021 r. badania wykazały, że *outsourcing* rozważało około 25% firm. W 2022 te same badania wskazały już tylko zainteresowanie na poziomie 15%. Większość organizacji nadal postrzega logistykę jako swoją podstawową kompetencję i chce zachować nad nią kontrolę. Kryzys wywołany wojną, moim zdaniem, jeszcze bardziej pogłębił tę tendencję. Niestabilność gospodarcza nie pomaga w budowaniu strategii długofalowych. Z drugiej strony, dla firm z sektora usług logistycznych, takich jak Northgate Logistics kryzys jest szansą na pokazanie umiejętności i doświadczenia, za które zleceniodawca płaci, zyskując stabilną obsługę i bezpieczny transport".

Jolanta Łopato, dyrektor operacyjna Point of View: „Obecny rok pokazuje z jak wieloma nieprzewidywalnymi w długiej perspektywie sytuacjami muszą sobie radzić polscy przedsiębiorcy. Po śmiercionośnej pandemii COVID-19 i dotkliwych zmianach klimatu, pojawiła się wojna na Ukrainie oraz wysoka inflacja, wzrost cen energii i surowców produkcyjnych. Do tego doszły coraz częściej pojawiające się cyberataki oraz brak wykwalifikowanych pracowników. Dlatego tak ważna jest elastyczność w procesie dostosowywania się do nowych uregulowań prawnych oraz rosnących kosztów pracy. Rynek usług logistycznych radzi sobie w tych okolicznościach bardzo dobrze. Wzrasta outsourcing usług logistycznych, który przekłada się na zmniejszenie kosztów, zapewnienie elastyczności, oraz kompleksowej i profesjonalnej obsługi dla firm produkcyjnych i handlowych. W dalszej perspektywie na rynku usług logistycznych nadal będzie następowała coraz większa cyfryzacja i automatyzacja. Digitalizacja ułatwia popularną po pandemii pracę zdalną lub hybrydową. Wykorzystanie sztucznej inteligencji, możliwość wymiany informacji pomiędzy maszynami i komputerami zwiększa efektywność i nadzór nad procesami. Wiąże się to oczywiście z dużymi inwestycjami, ale jednocześnie wpływa na przewagę konkurencyjną i wyższą jakość usług.

Również branża *e-commerce* będzie się dostosowywać do zmieniających się potrzeb i zwyczajów zakupowych klientów, którzy oczekują pełnej oferty w jednym miejscu. Dlatego wiele firm zajmujących się sprzedażą przez internet już dostosowuje swoje witryny internetowe dla użytkowników mobilnych, rozszerza sprzedaż o nowe kanały (platformy zakupowe, *social media*, show room'y, *quick-commerce*). Coraz ważniejsze stają się kwestie ekologiczne i ochrona środowiska, a więc i wszelkie rozwiązania ekologiczne w odniesieniu do własnych działań i działań wybieranych partnerów biznesowych. Przedsiębiorstwa w coraz szerszej perspektywie podchodzą do rozwoju własnego biznesu, biorąc pod uwagę jego wpływ na globalne problemy ekologiczne.

W zakresie logistyki kontraktowej oraz obsługi *e-commerce* operatorzy logistyczni poszerzają swój wachlarz usług o nowe obszary takie jak *co-packing* (wszelkiego

Iwona Szablewska: Stawiamy na jakość, nie uznajemy bylejakości

Mikołaj Szałek: dla firm z sektora usług logistycznych kryzys jest szansą na pokazanie umiejętności i doświadczenia, za które zleceniodawca płaci, zyskując stabilną obsługę i bezpieczny transport

Jolanta Łopato: Ważne jest dzielenie się wiedzą i doświadczeniem z klientami, udostępnianie systemów informatycznych, elastyczność, transparentność oraz wsparcie w zarządzaniu procesami i informacjami

typu przepakowywanie, foliowanie, etykietowanie, zatowarowywanie standów, tworzenie zestawów świątecznych lub promocyjnych), zarządzanie zapasami i zakupami. Ważne jest dzielenie się wiedzą i doświadczeniem z klientami, udostępnianie systemów informatycznych, elastyczność, transparentność oraz wsparcie w zarządzaniu procesami i informacjami. Wraz z rozwojem *e-commerce* wzrasta zapotrzebowanie na dobre jakościowo usługi kurierskie, zwłaszcza ważny jest ostatni etap doręczenia przesyłki, kultura osobista kuriera, oraz szybka i rzetelna informacja. Wzrost konsumpcji wpływa na rozwój logistyki kontraktowej, jednakże, pomimo dużych inwestycji magazynowych na rynku nieruchomości, coraz trudniej jest znaleźć wolne przestrzenie dostępne od zaraz i w konkurencyjnych stawkach. W związku ze wzrostem cen i mniejszą dostępnością materiałów budowlanych, istnieje również ryzyko, że budowy będą się przedłużały, a nowe powierzchnie nie zostaną dostarczone w deklarowanych terminach.

W transporcie drogowym notowany będzie dalszy wzrost obsługiwanych wolumenów, co przy ciągłej presji płacowej z jednej strony oraz cenowej, z drugiej, a także braku wystarczającej liczby wykwalifikowanych kierowców będzie pogłębiało problemy w tym sektorze oraz zwiększało zainteresowanie transportem intermodalnym".

Magdalena Szaroleta: będziemy szukać rozwiązań na wzmocnienie roli kierowcy na rynku pracy

Magdalena Szaroleta, dyrektor sprzedaży Raben Transport: „Aktualnie największym wyzwaniem dla branży transportu drogowego jest sprostanie wszystkim wymaganiom Pakietu Mobilności. Ułożenie się organizacji na nowo pod kątem operacyjnym, administracyjnym i kosztowym. Dostosowanie struktury, procesów oraz systemów tak, aby zoptymalizować skomplikowany proces rozliczeń kierowców, uzależniony od wielu czynników określanych przez przepisy poszczególnych krajów. Kolejnym wyzwaniem jest poszukiwanie nowych rozwiązań na pozyskanie kierowców, których wciąż brakuje. Niestety nie zapowiada się, aby sytuacja ta miała się poprawić w perspektywie kolejnych miesięcy. Zarówno Pakiet Mobilności, jak i wojna na Ukrainie spowodowały pogłębienie się problemu, który obserwowaliśmy już od jakiegoś czasu. Rosnące koszty, wysoka inflacja powodują konieczność renegocjowania kontraktów w celu utrzymania płynności finansowej firm. Proces ten wymaga kompetencji, wiedzy i relacji z klientami, aby wspólnie znaleźć rozwiązania dla utrzymania zasobów i zapewnienia wysokiej jakości usług. Dziś potrzebujemy dużo spokoju, sprawności i aktywności, żeby poukładać działalność na nowo. W perspektywie kilku lat będziemy szukać rozwiązań na wzmocnienie roli kierowcy na rynku pracy. Pamiętając, że pokolenie Millenialsów jest aktualnie najaktywniejsze zawodowo, powinniśmy świadomie tworzyć warunki, które są dla nich interesujące. Zawód kierowcy musi być wzmacniany o prestiż, szacunek i „zielone" warunki pracy – nowoczesne i bezpieczne auta, dostępne zielone parkingi, wygodne i nowoczesne hotele, zdrowe lekkie jedzenie w restauracjach przy drogach, krótsze dystanse i regularny codzienny powrót do domów, automatyzację procesów, digitalizację.

Drugim kluczowym trendem jest ekologia, świadome dbanie o środowisko, w którym żyjemy. Trend ten dotyczy całego łańcucha - od producentów, poprzez dostawców aż po ostatecznego odbiorcę. Dla grupy Raben to jeden z priorytetów, który odzwierciedla nasze zaangażowanie w ECOVADIS i rating na poziomie SILVER. Dla transportu to czas testowania i poszukiwania rozwiązań w zakresie alternatywnych paliw i konsekwentnego obniżania CO^2. Będziemy również obserwować testy aut autonomicznych, które w niektórych krajach już powoli wchodzą w życie. Istotnym rozwiązaniem w tym obszarze jest przesuwanie wolumenów na pociągi. Transport intermodalny jest optymalnym rozwiązaniem dla dłuższych tras. Niestety udział transportu intermodalnego spada w stosunku do wszystkich przejazdów – aktualnie wynosi mniej niż 10%. Pomimo inwestycji w infrastrukturę potrzeby są na tyle duże, że wciąż tych inwestycji w linie i terminale jest zbyt mało".

Andrzej Kozłowski, członek zarządu ROHLIG SUUS Logistics: „Najbliższy rok będzie stał pod znakiem spowolnienia gospodarczego. Już teraz widzimy, jak u części klientów spadły obroty i nadzwyczajnie wzrosły stany magazynowe. Sytuacja geopolityczna na pewno nie będzie sprzyjać stabilizacji. Oczywiście, to, co stanowi wyzwanie dla jednych branż i firm, dla innych będzie szansą na rozwój ich biznesu. Wygrają na pewno firmy będące bardzo blisko rynku, swoich dostawców i klientów, podejmujące szybko decyzje wraz ze zmieniającym się otoczeniem. Kluczowa będzie również dywersyfikacja zarówno portfela produktów, jak i rynków, na których działają. Od grudnia 2019 r. logistyka jest w stanie nieustającego zarządzania kryzysowego. Jaka będzie sytuacja na rynku za kolejne trzy lata – nie wie nikt. Możemy być jednak pewni, że firmy będą musiały być gotowe na bardzo szybkie i właściwie nieustające zmiany. Poza uwarunkowaniami geopolitycznymi i gospodarczymi, wyzwaniem pozostanie na pewno kwestia braku pracowników szczególnie z uwzględnieniem pracowników magazynowych oraz kierowców, konieczność inwestycji w szeroko rozumianą digitalizację oraz rozwiązania proekologiczne. Dla naszej branży będzie to zielona rewolucja – na zmiany ewolucyjne nie ma już niestety zbyt wiele czasu. Musimy mieć na uwadze, że operatorzy logistyczni nie wdrożą sami rozwiązań proekologicznych bez zrozumienia i wsparcia zarówno ze strony klientów, jak i dostawców.

Andrzej Kozłowski: Od grudnia 2019 r. logistyka jest w stanie nieustającego zarządzania kryzysowego

Spowolnienie gospodarcze, które nadchodzi, zweryfikuje strategie biznesowe wielu uczestników rynku. Logistyka jest branżą pracującą w bardzo dynamicznie zmieniającym się otoczeniu – ze stanu pandemii przeszliśmy w stan wojny, teraz zaczynamy już powoli odczuwać efekty spowolnienia gospodarczego. W ciągu zaledwie dwóch lat obserwowaliśmy olbrzymie zaburzenia łańcuchów dostaw i będące ich konsekwencją wahania stawek. Najsilniejszych graczy, o zdywersyfikowanym portfelu usług i obsługiwanych branż zahartowało, ale dla wielu firm okazało się zabójcze. Przed nami kolejne wyzwania, jak choćby związane z kwestiami ekologicznymi i pakietem *Fit for 55*. Nie ma gałęzi transportu, na które te zmiany nie wpłyną. Wygrają te firmy, które w najbardziej efektywny i kompleksowy sposób będą w stanie łączyć w swojej ofercie różne rodzaje usług i środków transportu w oparciu o nowoczesne systemowe rozwiązania. Ponad to widzimy przyszłość w rozwoju usług doradczych, eksperckich, które pomogą klientom w optymalizacji i zabezpieczeniu ich łańcuchów dostaw, a także płynnej zmianie w przypadku zmieniających się warunków rynkowych".

Paweł Adamiok: szukamy rozwiązań, które pozwolą nam występować nie jako spedycja lub przewoźnik, ale jako partner biznesowy zapewniający kompleksowe i spersonalizowane usługi logistyczne

Paweł Adamiok, kierownik działu sprzedaży TSLOGISTIC Tomasz Sawicki: „Pandemia pokazała, że w dynamicznym obszarze zmian, planowanie krótkoterminowe jest jednym z najważniejszych aspektów funkcjonowania naszej firmy. Na rynku logistycznym nie ma miejsca na schematyczne działania i planowanie odległych w czasie posunięć. W TSLOGISTIC, mówiąc o frachcie drogowym, lotniczym oraz morskim, szukamy rozwiązań, które pozwolą nam występować nie jako spedycja lub przewoźnik, ale jako partner biznesowy zapewniający kompleksowe i spersonalizowane usługi logistyczne. W obecnej sytuacji najważniejsze jest zapewnienie ciągłości dostaw i dostępności środków transportu. Pomimo braku kierowców, dostępność pojazdów z miesiąca na miesiąc jest zdecydowanie lepsza, niestety jest to spowodowane ewidentnym spowolnieniem rynku. Obserwując fracht lotniczy, który jest najdroższym serwisem w branży logistycznej, rynek odnotowuje spowolnienie głównie w serwisach *Time Critical*. Powodem jest redukcja obszaru produkcyjnego, na który ma wpływ brak komponentów oraz brak zbytu branż produkcyjnych, a ich planowanie magazynowe od czasów COVID-19 bardzo się zmieniło. W przypadku frachtów lotniczych obserwujemy nie tylko delikatne spowolnienie w samym serwisie, ale również w operacjach lotniskowych, gdzie brakuje personelu handlingowego i część głównych lotnisk cargo w Europie mierzy się z gigantycznymi opóźnieniami,

które niestety oddziałują na *Transit Time*. Jako TSLOGISTIC znaleźliśmy sposób na ten problem, dzięki czemu stajemy się coraz bardziej konkurencyjni na rynku AIR. W zakresie frachtów morskich – obserwujemy duży spadek cen ze względu na spowolnienie rynku. Od dłuższego czasu staram się analizować i obserwować rynek importów z Azji i uważam, iż nadal najlepszą alternatywą dla serwisu *Air & Sea* pozostanie kolej. Zoptymalizowany czas dostaw i koszt. Wielu klientów ze względu na wysoki kurs walutowy zamawia nie tyle, ile może, ale planuje zamówienia na bieżąco, dlatego mówiąc o importach międzykontynentalnych w kolejnych miesiącach będzie przeważał serwis, który zoptymalizuje czas w stosunku do ceny".

Firat Dogu, Marketing Manager UPS Poland: „W ostatnich miesiącach sytuacja na rynku logistycznym jest bardzo dynamiczna. Przed spedytorami pojawiły się dodatkowe wyzwania związane z efektywnym zarządzaniem cenami powierzchni magazynowych, a także dostępnością pracowników. Niepewność otoczenia budzi obawy inwestorów z Zachodu, ale rodzi również szansę dla Polski Zachodniej, która może stać się ważnym rynkiem usług logistycznych dla Niemiec. Bardzo prawdopodobne, że w Polsce – zwłaszcza w części wschodniej – pojawią się nowi najemcy z Ukrainy, Rosji i Białorusi. W wyniku wzrostu liczby ludności, zwiększy się również popyt na usługi *e-commerce* oraz pojawi się więcej punktów odbioru i nadawania przesyłek. Firmy dostawcze już dostosowały swoje strategie do zmian popytu. W całym kraju rozbudowywane są również bezkontaktowe, samoobsługowe punkty odbioru i nadawania paczek. Już teraz, prawie połowa Polaków mieszka w odległości pięciu minut spacerem od punktu odbioru.

W najbliższych latach możemy spodziewać się pewnej stabilizacji kosztów usług na rynku logistycznym, a na sytuacji najbardziej skorzystają nowi inwestorzy z Europy i Azji. Oczekiwania konsumentów względem wygody, wyboru, szybkości i elastyczności usług będą nadal wysokie, co oznacza ciągłą konieczność doskonalenia i dostosowywania ofert do wymagań klientów.

Firat Dogu: prawie połowa Polaków mieszka w odległości pięciu minut spacerem od punktu odbioru (paczek)

UPS nadal będzie blisko współpracowała z organami regulacyjnymi i klientami, aby znaleźć sposoby na zwiększenie przepustowości, zmniejszenie ograniczeń w łańcuchu dostaw i kontynuowanie świadczenia usług na poziomie, jakiego oczekują klienci.

Polski rynek logistyczny od kilku lat rozwija się w dwucyfrowym tempie, a Polska ma szanse, aby stać się ważnym europejskim centrum logistycznym. Wzrost napędzany jest nie tylko przez popyt lokalny, ale również międzynarodowy. Liczne firmy 3PL, zakłady produkcyjne oraz niektórzy operatorzy detaliczni rozszerzyli lub przenieśli swoje centra dystrybucyjne do Polski. Na takie decyzje wpływa wiele czynników, m.in. lokalizacja (bliska odległość do Niemiec, gdzie znajduje się główny, europejski hub lotniczy UPS oraz dogodny dojazd do dużej części Europy, z krótkim czasem tranzytu), rozbudowana infrastruktura (dogodne połączenia drogowe z innymi rynkami UE), sprzyjające regulacje prawne (ułatwienia w zakresie magazynowania), dostęp do kadry pracowniczej (wysoko wykwalifikowani pracownicy, przy stosunkowo niższych kosztach zatrudnienia).

E-commerce to wciąż młoda branża w Polsce, która dynamicznie się rozwija osiągając średnio dwudziestoprocentowy wzrost rocznie, a w 2022 r. firmy z sektora MŚP zwiększyły swój eksport rok do roku o 3,8%[1]. W ciągu ostatnich dwóch lat dynamika handlu elektronicznego znacząco się zmieniła, na co wpłynęła m.in. pandemia COVID-19. Ograniczenia w handlu międzynarodowym, przerwane łańcuchy dostaw, wyzwania tzw. „ostatniej mili", wojna w Ukrainie – to tylko część

1 *Raport o stanie sektora małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce,* PARP 2022.

problemów, z którymi borykają się przedsiębiorcy w dynamicznych czasach. UPS jako niezawodny dostawca usług premium, z ponad 115-letnim doświadczeniem, wspiera polskie firmy zwłaszcza z obszaru MŚP, eksporterów, lokalnych przedsiębiorców, a także konsumentów w codziennych wyzwaniach logistycznych oraz w ekspansji na rynki zagraniczne".

Bolesław Chełkowski, CEO Contract Logistics **VGL Solid Group**: „Po bardzo udanym 2021 i świetnej pierwszej połowie 2022 r. w logistyce widać, że szeroki rynek tj. produkcja, konsumpcja, inwestycje maleją, a nastroje pogarszają się. Presja inflacyjna, słaby złoty oraz niepewność związana z wojną w Ukrainie powodują, że w perspektywie roku rynek usług logistycznych mocno spowolni. W obecnym czasie bardzo trudno prognozować jak zachowa się rynek w dłuższej perspektywie. Rynek usług logistycznych jest uzależniony od kondycji i funkcjonowania gospodarki. Przy założeniu stabilizowania się inflacji, zatrzymania deprecjacji złotego, uspokojenia na rynkach energii po trudnym 2023 r., można liczyć na wzrost aktywności w wielu sektorach, poprawę nastrojów, a co za tym idzie lepsze perspektywy dla tynku TSL. Nie bez znaczenia dla Polski pozostaje sytuacja w Ukrainie.

Bolesław Chełkowski: Przerzucenie wszystkich dodatkowych kosztów na klientów (…) będzie trudne i może przyczynić się do gorszych wyników

Zaczynając od spedycji globalnej, czyli morskiej i lotniczej, zauważamy spadek dynamiki przewozów w Q3 2022, który wynika ze słabnącego popytu. Nasi klienci obserwują spadki sprzedaży, na rynku panuje spora niepewność wywołana inflacją, kryzysem energetycznym oraz wojną w Ukrainie. Dopóki wymienione czynniki nie ustabilizują się, należy liczyć się ze spadkami wolumenów. W najbliższych miesiącach logistyka kontraktowa będzie obarczona ogromnym wzrostem kosztów gazu oraz prądu. Przerzucenie wszystkich dodatkowych kosztów z tego wynikających, jak również tych wynikających z rosnących płac na klientów będzie trudne i może przyczynić się do gorszych wyników niż w okresach poprzednich. W przewozach drogowych działamy jako typowa spedycja, rozwijamy sprzedaż, licząc, że uda się w najbliższych okresach wzrost kontynuować".

Remigiusz Zdrojkowski, dyrektor zarządzający, XBS Pro-Log: „Pierwszy szok cenowy, spowodowany wydarzeniami na Ukrainie, gospodarka ma już za sobą. Obserwuję zmianę zapotrzebowania na towary. Rynek towarów spożywczych utrzymuje się na stabilnym poziomie. Natomiast popyt na dobra trwałe oraz przemysłowe, w obecnej sytuacji systematycznie się zmniejsza. Uważam, że przez rok dwa, tendencja ta się utrzyma. Nie oznacza to, że nie będzie zapotrzebowania na usługi logistyczne. Spodziewam się, że wielu dostawców usług może nie przetrwać najbliższych kilkunastu miesięcy. Koszty paliwa, energii, a co najważniejsze finansowania bieżącej działalności z kredytu, doprowadzą część przedsiębiorstw do dużych turbulencji. Takie otoczenie najczęściej konsoliduje rynek. Przetrwają najsilniejsi oraz najlepiej zorganizowani.

Remigiusz Zdrojkowski: wielu dostawców usług może nie przetrwać najbliższych kilkunastu miesięcy

Koniunktura w dłuższej perspektywie jest trudna do przewidzenia. Istniej możliwość powstania nowych konfliktów lub eskalacji dotychczasowych. W dłuższej perspektywie powinniśmy obserwować efekty przeniesienia działalności do Polski operatorów logistycznych z krajów bałtyckich i całego regionu na wschód od naszego kraju. Pomimo prognozy spowolnienia gospodarki spodziewam się jeszcze większego zaostrzenia konkurencji o dostęp do pracowników. W sektorze logistycznym pensje nadal będą rosły, co będzie miało bezpośredni wpływ na ceny usług. Nie będzie pomagać nam demografia. Bilans aktywnych zawodowo kierowców będzie ujemny. Bez promocji zawodu kierowcy oraz wsparcia przy uzyskaniu uprawnień, możliwość sprawnego przemieszczania towarów stanie się piętą achillesową gospodarki. Cześć przewoźników ogranicza

swoje floty skupiając się wyłącznie na najbardziej rentownych przewozach. Podobną sytuację można zaobserwować w logistyce kontraktowej. Nisko marżowe kontrakty są zastępowane przez bardziej rentowne, nawet kosztem ograniczenia dotychczasowej działalności. Pracodawcy prześcigają się w uatrakcyjnianiu oferty pozapłacowej dla swoich pracowników. Komplet benefitów dostępnych na zewnątrz organizacji jest uzupełniany przez wewnętrzne regulacje. Wzrost cen energii elektrycznej oraz ogrzewania dodatkowo nakręca spiralę kosztów. Lista oferentów tanich usług kurczy się w ekspresowym tempie. Dla klientów nieprzemyślna zmiana operatora logistycznego może się okazać pułapką. W naszej opinii dotychczasowe kryterium ceny zostanie zastąpione kryterium zdolnością do wykonania usługi".

Laureaci nagrody Operator Logistyczny Roku

Laureat pierwszej nagrody, złotego godła, tegorocznej dwudziestej pierwszej edycji programu Operator Logistyczny Roku **Raben Logistics Polska**, to jedyna firma notowana we wszystkich edycjach rankingu, pięciokrotna dotąd zwyciężczyni programu: pierwszej jego edycji w 2002, ósmej w 2009, czternastej w 2015, osiemnastej w 2019 i dwudziestej pierwszej w 2022 r. Wyniki te stawiają firmę na równi z inną legendą rynku usług logistycznych w Polsce, nieistniejącą już w wyniku przejęcia marką TNT.

Jeśli zwiększa się prawdopodobieństwo nie wywiązania się z zobowiązań przez dostawcę usług logistycznych, jak to miało miejsce podczas największego kryzysu ekonomicznego w niedawnej przeszłości w roku 2009, jak i obecnie, kiedy na niewygasły jeszcze kryzys wywołany pandemią nakłada się wojna u naszych granic, to rośnie w cenie współpraca z takim niezawodnym operatorem jak Raben. Wraz ze wzrostem niepewności na rynku następuje zauważalny podział wśród operatorów usług logistycznych, mniejszość notuje wzrost ocen wykonania założonych norm usług logistycznych, pozostałe – spadek. Jest to możliwe w okresie wyraźnego rozchwiania relacji biznesowych. Umacnia się także lojalność klientów w stosunku do niektórych tylko operatorów i to – przypuszczalnie – w dużym stopniu właśnie niezależnie od obiektywnej poprawy jakości usług. Bez względu na to, jak wiele firm to zjawisko wzrostu zaufania obejmuje, to nie zachodzi równomiernie, niektóre wręcz bądź nic nie zyskują, bądź tracą czasami wiele z zaufania klientów. Wzrost ten jest w końcu selektywny, mocniej promując jedne firmy niż drugie. Utrwalona mocna pozycja na rynku oraz wyspecjalizowana działalność logistyczna oparta na oferowaniu zintegrowanych usług pozwala czołowym firmom w okresie kryzysu jeszcze bardziej zwiększyć przewagę konkurencyjną.

Jak podkreślił w komentarzu dla *Raportu Specjalnego DGC* z 2009 r. założyciel firmy Ewald Raben, trafność diagnozy zmieniającej się rzeczywistości zarówno rynkowej, jak i społecznej, oraz szybkość reakcji na wyzwania uzależnione są w istocie od drożności kanałów komunikacji przedsiębiorstwa z otoczeniem. Łatwiej rozumieć potrzeby otoczenia, jeśli nawet duża organizacja zachowuje w tym sensie charakter rodzinny, że traktuje każdego partnera indywidualnie. „Partnerstwo i lojalność charakteryzują ten styl współpracy, która w wielu przypadkach trwa już od lat".

Kryzys nie musi się negatywnie odbić na dostawcach usług logistycznych, bo klienci są gotowi zapłacić za pewność dostaw. Odbiorcy usług logistycznych dostrzegając marketingową funkcję logistyki, kluczowe znaczenie dla powodzenia sprzedaży skłonni są przypisywać pewności realizacji dostaw. Ponieważ operator logistyczny stanowi ostatnie ogniwo w łańcuchu dostaw, to – konkludował w cytowanej wypowiedzi szef grupy Raben – „kluczowy staje się wybór operatora stabilnego zarówno pod względem operacyjnym, jak i finansowym".

W dobie kryzysu gospodarczego uwidoczniły się różnice w umiejętności dostosowania się do zmian. Kluczowe znaczenie dla dalszego zwiększenia penetracji rynku przez firmę Raben i wzmocnienia pozycji rynkowej przez tę firmę wydaje się mieć trwałe dążenie do obsługiwania kluczowych klientów na wyłączność (co piątego z nich!). Miarą powodzenia firmy jest zaufanie, którym firmę obdarzają klienci, zarówno obecni, jak i potencjalni. Wysoka pozycja na rynku ma ścisły związek z efektywnością zarządzania firmą i wynikami czysto finansowymi.

Firma skutecznie broni pozycji najbardziej konkurencyjnej firmy na rynku, nieustannie udoskonalając standard obsługi dostaw zgodnie z oczekiwaniami klientów. Przyjmowana w ostatnich latach strategia firmy obliczona w odniesieniu do polskiego rynku na „organiczny wzrost oraz optymalizację kosztów" okazuje się skuteczna, sądząc po notowaniach w **Top500 Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne**. Rzeczywiście w pierwszym roku panowania pandemii ceną za znacznie wyższy zysk okazał się spadek dynamiki wzrostu sprzedaży, co w niespokojnych czasach wydawało się z punktu widzenia strategii rozsądne. Skutkiem było jednak także obniżenie zaufania i lojalności klientów, którzy mocno wtedy odczuwali restrykcje w prowadzeniu działalności gospodarczej i potrzebowali mocniejszego wsparcia od partnerów biznesowych. Ubiegłoroczny gwałtowny wzrost zapotrzebowania na usługi logistyczne przyczynił się do ogromnego wzrostu sprzedaży usług firmy (o blisko 1/5). Ku zadowoleniu klientów przychody firmy rosły szybciej niż zyski (ciągle dwucyfrowa rentowność), co potwierdzają znakomite dla firmy wyniki badania satysfakcji klientów. Zachowanie balansu pomiędzy przychodami a zyskami z całą pewnością potwierdziło się także obecnie, bo firma Raben Logistics osiągając korzyści z rosnącej pozycji rynkowej, utrzymała a nawet wzmocniła zaufanie i lojalność klientów.

Największą konkurencję dla firmy stanowi tradycyjnie firma DB Schenker, ale atrakcyjność jej oferty dla klientów wydaje się stale słabnąć. Inaczej niż w przypadku firm z grupy DHL i ROHLIG SUUS Logistics, do niedawna rozpatrywanych tylko jako alternatywa przez nielicznych tylko klientów.

Janusz Anioł, dyrektor generalny Raben Logistics Polska: „Zdolność do adaptacji w warunkach obecnej niestabilności gospodarczej i geopolitycznej to jedno z największych wyzwań stojących przed firmami, nie tylko z branży TSL. Szczególnie ostatnie dwa lata pokazały iż potrzeby naszych klientów, a co za tym idzie świat logistyki, dynamicznie się zmieniają. Szybkość reagowania w sytuacjach kryzysowych, partnerska współpraca z klientami oraz elastyczność wszystkich ogniw łańcucha logistycznego, stały się sprawdzianem skuteczności biznesu.

Kiedy tak naprawdę po wielu miesiącach praktyki nauczyliśmy się sprawnego funkcjonowania w pandemii, wybuchł kolejny kryzys – wojna na Ukrainie. To nowe dotkliwe doświadczenia. Musimy dla przykładu zmagać się z wysokimi cenami paliw, gazu i energii elektrycznej. Szacujemy, że koszty energii elektrycznej i gazu stanowią łącznie ok. 25–30% kosztu składowania. Analizując ostatnie zmiany wskaźników makroekonomicznych rozmawiamy z klientami, aby budować świadomość, co wzrosty cen energii elektrycznej oraz gazu oznaczają dla logistyki magazynowej i utrzymania terminali przeładunkowych.

W firmie Raben jesteśmy świadomi wyzwań i jako profesjonalny operator logistyczny podejmujemy działania w kierunku złagodzenia wpływu zagrożeń na biznes naszych klientów, w obszarach, którymi zarządzamy. Rozumie się, że wszystkie nasze

nowe inwestycje są wyposażone w najnowocześniejsze rozwiązania technologiczne wspierające energooszczędność i niską emisyjność, co w dobie narastającego kryzysu energetycznego nabrało tak dużego znaczenia. Stale pamiętamy o ochronie środowiska i o zagrożeniu wynikającym z ocieplenia klimatu w wyniku rosnącej emisji dwutlenku węgla. Cieszę się, że firma Raben dołączyła do międzynarodowej inicjatywy Science Based Target („SBTi"). To stanowi jasny dowód, że cele dekarbonizacyjne, jakie przyjęliśmy w naszej organizacji zostały pozytywnie zweryfikowane, że są zgodne z wiedzą naukową i realnie wspierają powstrzymanie globalnego ocieplenia i ograniczenia emisji CO_2 do środowiska.

W niepewnych czasach, jak obecne, stale pojawiają się jednak nowe możliwości działania, które staramy się wykorzystać. Odpowiadając na potrzeby naszych klientów i obserwując rosnącą liczbę przesyłek eksportowych, uruchamiamy nowe linie drobnicowe. Raben organizuje kolejne połączenia międzynarodowe, biorąc pod uwagę trend dotyczący wszystkich właściwie sektorów gospodarki. W konsekwencji w minionym roku do rodziny Raben dołączył oddział w Grecji, a na początku bieżącego – w Austrii, to czternasty i piętnasty rynek, na którym działamy. Nasi klienci wiedzą, że w obecnych niestabilnych i nieprzewidywalnych warunkach geopolitycznych i ekonomicznych mogą liczyć firmę Raben – swojego partnera w logistyce. Dlatego w tym miejscu dziękuję naszym klientom za zaufanie, jakim obdarzają firmę od lat. I dziękuję naszym pracownikom i partnerom, których pasja i zaangażowanie sprawia, że pracujemy i rozwijamy się razem!".

Laureat drugiej nagrody, srebrnego godła, tegorocznej dwudziestej pierwszej edycji programu Operator Logistyczny Roku **Northgate Logistics**, to odkrycie tego badania. Już w roku debiutu przed czterema laty zajęła czwarte miejsce, zostawiając na pobitym polu wielu renomowanych konkurentów. Kolejny start przyniósł awans o jedno miejsce i jedną z trzech głównych nagród. Ubiegły rok to utrzymanie pozycji w ścisłej czołówce (miejsce siódme) i trzecia z rzędu nagroda. Tegoroczne rekordowe osiągnięcie zatem tylko potwierdza wysokie notowania firmy na rynku usług logistycznych. Prawdziwe odkrycie tej założonej w 2012 r. firmy w tym programie nastąpiło już jednak wcześniej. Dzięki rekomendacjom klientów innych firm uzyskała tytuł Perspektywiczna Firma Logistyczna Roku 2016. Rekomendacji od tego rodzaju potencjalnych klientów otrzymuje z każdym rokiem coraz więcej.

Northgate Logistics to znakomicie zorganizowana firma spedycyjna oferująca kompleksowe rozwiązania w zakresie organizacji transportu ładunków. Znajduje się ciągle w fazie dynamicznego rozwoju, dlatego tak istotne jest „tworzenie sieci partnerskiej oraz placówek franczyzowych", co jest innowacją w dziedzinie usług spedycyjnych. Dzięki temu sposobowi wzrostu aktywów i inwestycjom bezpośrednim szybko buduje taki potencjał, aby móc sprostać konkurencji, oraz móc świadczyć kompleksowe usługi w dziedzinie planowania i realizacji przewozu ładunków dla kluczowych podmiotów w polskiej gospodarce. Nic dziwnego, że po osiągnięciu tego celu, nie teraz, ale dopiero „w kolejnych latach jednostka nastawiona jest na maksymalizację zysków".

Podstawą sukcesu tego spedytora jest nadzwyczaj ścisła współpraca z klientami na rzecz doskonalenia jakości obsługi. Stali odbiorcy usług to bez wątpienia największy atut firmy. Ich utrzymanie i pozyskanie nowych klientów o takiej charakterystyce to zasadniczy cel strategii firmy. Dzięki rygorystycznemu podporządkowaniu się tej strategii możliwe są rewelacyjne wyniki oceny jakości obsługi, zaufania i lojalności klientów. W przypadku firmy logistycznej tej wielkości, wykonującej operacje o tak wysokim poziomie złożoności dla tak wielu klientów, w praktyce nie zdarza się, aby wszyscy (lub prawie wszyscy) wszyscy klienci uznali, że spełnia w całej rozciągłości założone normy wykonania usług logistycznych, terminowości, kompletności i bezbłędności dostaw. Pozycja rynkowa Northgate Logistics opiera się na uznaniu dla doświadczenia i wiarygodności biznesowej, polityki cenowej oraz elastyczności w działaniu. Wszystko to procentuje lojalnością klientów, którzy w znakomitej większości nie pozostają obojętni na relacje z firmą, skłonni bez zastrzeżeń polecić jej usługi innym.

Na obecnym etapie rozwoju firma jest bezkonkurencyjna, ale stają przed nią poważne wyzwania. Nie znajduje konkurentów, pracowicie budując potencjał i kolekcjonując lojalnych klientów. Należy jednak sądzić, że wraz z rozwojem własnych klientów bądź próbami pozyskania największych klientów najpoważniejszych graczy na rynku usług logistycznych będzie im musiała w przyszłości sprostać.

Anna Krzyśko-Vaskovič, prezes zarządu Northgate Logistics:

Osobiste refleksje na temat sytuacji gospodarczej

Dewastacja gospodarcza, inflacja, kryzys energetyczny. Wszystko to jest rzeczywistością w jakiej przedsiębiorcy muszą dzisiaj egzystować. Nadchodzący kryzys gospodarczy spowoduje w konsekwencji obniżkę cen i oddech po szalejącej drożyźnie, jednak zanim to nastąpi ceny energii wymuszą podnoszenie cen usług i towarów do poziomu dotąd nam nieznanego.

Przedsiębiorstwa nie mogące udźwignąć skumulowanego ciężaru podwyżek zaczną ograniczać lub zamykać działalność. Zanim się to stanie przedsiębiorcy będą przenosić gigantyczne podwyżki, jakie ich dotykają, na klientów a jeżeli i to nie pozwoli im przetrwać, przestaną dostarczać usługi lub wytwarzać towary. To będzie moment, w którym inflacja z sektora firmowego przeniesie się do sektora prywatnego.

Dotychczasowe rozwiązania rządowe polegające na objęciu ochroną gospodarstw domowych bez uwzględnienia czynnika ograniczającego pomoc do najbardziej potrzebujących, również rzutuje znacząco na inflację. Subsydia cen wprowadzane przez rząd celem przeciwdziałania inflacji, wraz z działaniami Narodowego Banku Polskiego, walczącego z inflacją za pomocą podnoszenia

stóp procentowych, w krótkiej perspektywie mogą doprowadzić do hiperinflacji. Gospodarka, w której przedsiębiorcy są traktowani jak zło konieczne a nie jak koło zamachowe dla rozwoju, nie ma szans na produktywność i szybką odbudowę. Kryzys, jaki ta sytuacja spowoduje, ograniczy drastycznie popyt i konsumpcję.

Obniżony do minimum popyt, czym charakteryzuje się kryzys gospodarczy, pogłębi kryzys energetyczny. To właśnie ten moment, w którym będzie tak źle, że będzie mogło być już tylko lepiej. Aby jednak się tak stało, umiejętności oszczędzania nas wszystkich zostaną wystawione na surową próbę. Jak przejdziemy ten test, gospodarka wróci do znacznie lepszej kondycji.

Perspektywy rozwoju firmy w obliczu sytuacji rynkowej

Dla Northgate Logistics 2021 r. okazał się rekordowy pod względem sprzedaży. Również rok 2022 przyniesie wzrost sprzedaży o 33%. Pomimo pandemii i trwających obostrzeń nasza firma odnotowała zaplanowane wzrosty przewożonego wolumenu. Satysfakcja klientów pozwala nam rozwijać się i odważnie spoglądać w przyszłość. Jedynym zaskoczeniem było to, co przyniosły pierwsze miesiące bieżącego roku. Po pandemicznych obostrzeniach stanęliśmy w obliczu toczącej się po sąsiedzku wojny i szalejących cen surowców. Wprowadzona lata temu strategia dywersyfikacji siły sprawdza się w obecnej sytuacji. Dzisiejszy chaos to środowisko dla naszej firmy naturalne. Posiadamy zróżnicowany asortyment usług, dzięki czemu zmniejszamy do minimum ryzyko w prowadzeniu działalności. Zainteresowanie naszymi usługami jest coraz większe a gwarancja wykonania bezpiecznej usługi jest odpowiedzią na potrzeby rynku. Partnerzy dzisiaj poszukują firm dużych i bezpiecznych, mogących zagwarantować utrzymanie stabilnej ceny za transport na odpowiednim poziomie.

Jeszcze na początku bieżącego roku w obliczu rosnącego zaufania klientów do naszych usług planowaliśmy dalszy rozwój i dzisiaj osiągamy założone cele. Opracowujemy również nowe strategie rozwoju pozwalające dostarczać naszym klientom oczekiwane usługi. Pomimo trudności ze zdobyciem dofinansowania zaplanowane inwestycje są realizowane a nasi pracownicy przygotowani na nieprzewidywalną gospodarkę.

Aby nie przenosić ciężaru kosztów na naszych wieloletnich klientów marżowość naszych usług spada. Nasza firma podnoszenie cen uważa za ostateczność i bardzo niechętnie korygujemy wysokość frachtów. Zdajemy sobie sprawę, że ingerencja w wysokość stawek transportowych w trwającym roku to cios dla naszych klientów. Zakontraktowane przez nich umowy handlowe nie pozwalają na swobodne korekty cen przewozu, gdyż nie są tak elastyczne, by uwzględniały nieprzewidywalne zewnętrzne czynniki gospodarcze. Nasze usługi świadczymy więc z uwzględnieniem ich bieżących możliwości finansowych. Taki model działania sprawdza się we współpracy już od lat i nie zamierzamy go zmienić. To właśnie nasi konkurenci, pracujący w systemie kontraktowym, muszą uczyć się działać w nieprzewidywalnym środowisku. Dla nas to codzienność i ten model pracy stanowi naszą przewagę.

Ocena rynku usług spedycyjnych i logistycznych

Polski rynek usług spedycyjnych to sektor składający się z wielu zróżnicowanych podmiotów. Firmy średnie, wielooddziałowe, jak nasza, borykają się z innymi problemami aniżeli mniejsze podmioty bądź duże spedycje z kapitałem zagranicznym. Nieprzewidywalne i rosnące koszty są ciosem dla nas wszystkich. Wpływ kryzysu gospodarczego, jaki jest coraz bardziej odczuwalny, nie sprzyja budowaniu optymistycznych scenariuszy.

Dzisiaj prowadzenie projektów długoterminowych nie jest czymś łatwym. Dla niektórych to bieg z przeszkodami nie do pokonania. Dla naszej firmy, która działa na rynku spotowym, to środowisko naturalne. Nie każda jednak spedycja z rynku kontaktowego może łatwo stać się spedytorem pracującym w trybie *ad hoc*.

Nie pomijam tutaj również trudności, z jakimi borykają się klienci. Oni przede wszystkim ratują się szukaniem alternatywnych rozwiązań, nawiązują nowe kontakty, zmieniają dystrybutorów i dostawców. Uruchomienie jednak tak złożonego procesu wiąże się z ogromnymi kosztami. Szalejące ceny surowców, nieprzewidywalność jutra i wzrost kosztów zatrudnienia tworzy mieszankę wybuchową, której kontrola wymaga nie lada umiejętności. Sytuacja, którą obserwujemy, musi odbić się na gospodarce a spustoszenie, jakie pozostanie, zmieni oblicze rynku spedycyjnego i transportowego.

Rosnąca liczba przewożonych wolumenów nie każdemu przekłada się na wzrosty obrotów. Chęć zakupu produktów od dostawców bliżej zlokalizowanych, powoduje kondensacje przewozów na rynku krajowym. Generowane tym samym większe liczny przewozów nie znajdują odzwierciedlenia w wyższych zyskach. Koszt obsługi dla przedsiębiorstwa takich zleceń pomimo niskiej ich rentowności, jest dokładnie taki sam jak zleceń międzynarodowych. Aby utrzymać oczekiwane przez branżę spedycyjną wzrosty należy wprowadzać odpowiednią politykę cenową. Oznacza to konieczne podwyżki, a tego klienci właśnie się najbardziej obawiają. W sytuacji, gdy firma zdecydowała się na jednego podwykonawcę, który teraz musi wprowadzić podwyżki zapewniajcie mu przetrwanie, ma ona nie lada problem. Uzależnianie cenowe jest bowiem dzisiaj ogromnym zagrożeniem dla przedsiębiorstw. Współpraca z wieloma partnerami powinna być wskazywana jako rozwiązanie mogące obniżyć koszty transportu, nie ryzykując przerwania łańcucha dostaw".

Laureat trzeciej nagrody, brązowego godła, tegorocznej dwudziestej pierwszej edycji programu Operator Logistyczny Roku **FM Logistic**, to wyspecjalizowana w logistyce kontraktowej firma o największym w kraju potencjale w zakresie wielkopowierzchniowych centrów magazynowych. Uczestniczy w programie od początku, wielokrotnie wyróżniana, do tej pory jedną z trzech głównych nagród zdobyła już sześciokrotnie, pięć lat temu sięgnęła po tytuł najlepszej firmy logistycznej w kraju.

FM Logistic od lat wyznacza kierunek zmian w logistyce kontraktowej w Polsce, do idei podnoszonej przez tę firmę tak czy inaczej muszą się odnieść inni uczestnicy rynku. To ta firma wdrożyła przed laty koncepcję platform multiklienckich i uruchomiła usługę konsolidacji dostaw do centralnych magazynów sieci handlowych. System optymalizacji pozwalał na zwiększenie wypełnienia pojazdów i ich lepsze wykorzystanie w dystrybucji. Od integracji łańcuchów dostaw przedsiębiorstw handlowych i producentów dóbr FMCG pozostał już tylko krok do organizacji dystrybucji do różnych kanałów sprzedaży. Zwieńczeniem koncepcja *omnichannel*, połączenia kanałów sprzedaży z kanałami komunikacji. Trzeba przyznać, że FM Logistic w najbardziej zaawansowany sposób ze wszystkich badanych firm łączy wymagane w tej strategii narzędzia komunikacji z narzędziami obsługi dostaw. Dysponuje zarazem ocenianą przez klientów jako jedną z najlepszych platformę komunikacyjną do składania zleceń, jak i wysoce konkurencyjnymi narzędziami do zarządzania łańcuchem dostaw klientów, narzędziami obsługi rynku *e-commerce* w Polsce i za granicą, czy narzędziami obsługi dystrybucji wielokanałowej. Kompleksowość rozwiązań dla łańcucha dostaw wspierających klientów we wdrażaniu ich strategii *omnichannel* jest imponująca. Zapewnia zarówno sprawną dostawę przesyłek, jak i przepływ informacji wśród osób, które są związane z łańcuchem dostaw. Wszystko to spowodowało, że w dobie niepewności politycznej i gospodarczej zaufanie zarówno kluczowych, jak i potencjalnych klientów do jakości usług firmy jako najlepszej na rynku (wskaźnik pozycji rynkowej) ogromnie wzrosło, osiągając poziom nieosiągalny dla wszystkich innych badanych firm. Ciekawe, że niezwykle wymagający i krytyczni klienci FM Logistic (wielkie korporacje) w kwestiach jakości obsługi, jednocześnie tym razem zgodnie przyznają, że jej usługi nie dadzą się zastąpić przez żadną inną firmę.

Głównym konkurentem firmy jest ciągle Raben Logistics, ale w związku rozwojem międzynarodowych usług transportowych, w tym związanych z rozwojem sieci dystrybucyjnej w Europie Centralnej, także coraz częściej stają się nimi Kuehne+Nagel oraz DSV Road.

Tomasz Oczkowski, Commercial Director FM Logistic Central Europe: „Rok 2022 upłynął pod znakiem niepewności spowodowanej trudną sytuacją geopolityczną, inflacją, wzrostem cen surowców, ropy, energii elektrycznej i gazu. Biorąc pod uwagę fakt, że zarówno światowa, jak i krajowa gospodarka wciąż jeszcze nie odbudowała się po dwóch latach pandemii COVID-19 nie był to łatwy okres dla żadnej branży, również dla logistyki. Mimo to FM Logistic zarówno globalnie, jak i w regionie Centralnej Europy zanotowało niemal 11% wzrost przychodów. W tak niestabilnych czasach zaufany partner logistyczny jest na wagę złota, w naszym przypadku zaowocowało to przedłużeniem kilkudziesięciu kontraktów logistycznych na poziomie grupy. Warto podkreślić, że z niektórymi klientami pracujemy już od ponad 30 lat, to co wyróżnia FM Logistic na rynku.

W Europie Centralnej wzrost biznesu zapewniły nam przede wszystkim nowe operacje w kanale *e-commerce* i *omnichannel*. Liczba zamówień obsługiwanych przez nas w tym sektorze zwiększyła się rok do roku o około 40%. Jest to efekt rozpoczęcia operacji dla nowych klientów zarówno w Polsce, jak i w Czechach. Podpisaliśmy również dwie nowe umowy z czołowymi firmami z branży farmaceutycznej, umacniając tym samym pozycję lidera na rynku obsługi produktów leczniczych. Tym samym zakończyliśmy rozbudowę i wypełniliśmy już nasz magazyn w Błoniu, który z powierzchnią ponad 85 tys. m^2 jest największym centrum dystrybucji dla branży farmaceutycznej w regionie Centralnej Europy. Nowych klientów z tego sektora będziemy lokować w naszym najnowszym magazynie w Wiskitkach zlokalizowanym przy autostradzie A2 w okolicach Warszawy. W tym kontekście myślimy o weterynarii i lekach dla zwierząt.

Poza wspomnianymi obiektami rozpoczęliśmy też operacje logistyczne w nowych lokalizacjach, jak Lędziny na Śląsku, czy Głogów na Dolnym Śląsku, a wkrótce także Niepołomice w okolicach Krakowa. Obecnie w regionie dysponujemy łącznie powierzchnią magazynową liczącą prawie 1 mln m^2. To nie koniec ekspansji, planujemy rozbudowę istniejących już magazynów m.in. w Będzinie i Wiskitkach, ale też nowe inwestycje w centralnej Polsce. Chcielibyśmy też wzmocnić swoją obecność na zachodzie kraju.

Intensywnie rozwijamy nie tylko naszą działalność magazynową, ale także transportową, W tym roku szczególnie skupiliśmy się na usłudze drobnicowej. Chcąc zoptymalizować naszą sieć połączeń otworzyliśmy dwa nowe cross-docki: w Krakowie i Białymstoku. Dziś cała nasza sieć magazynów przeładunkowych w regionie Centralnej Europy to ponad 65 tys. m^2 powierzchni, około 2200 połączeń miesięcznie między cross-dockami, ponad 22 tys. punktów dostaw w całej Europie, prawie 800 tys. palet i 155 tys. przesyłek miesięcznie. Dodatkowo na początku przyszłego roku w Polsce i w Czechach zamierzamy dołączyć do sieci System Alliance Europe (SAE). Tym samym zyskamy dostęp do wszystkich rynków europejskich w usłudze transportu drobnicowego dla naszych klientów, co z kolei pozwoli na zwiększenie przepływów w sieci.

Modernizujemy także naszą flotę, która została wzbogacona o 100 nowoczesnych naczep. Połowa z nich to izotermy, w tym część z windami, druga połowa to chłodnie jedno lub dwukomorowe. Posłużą one przede wszystkim do obsługi klientów z branży spożywczej i farmaceutycznej. Obecnie flota FM Logistic w Europie Centralnej liczy ok. 2500 pojazdów, w tym około 400 naczep własnych, które są udostępniane przewoźnikom.

Prężny rozwój firmy w regionie wiązał się ze wzrostem zapotrzebowania na pracowników. Rekrutacja w najnowszych lokalizacjach była dla nas wyzwaniem ze względu na trudną sytuację na rynku pracy. Ponadto, wymagało to od nas zaangażowania w budowanie rozpoznawalności marki pracodawcy od

zera w regionach, gdzie dotychczas nie prowadziliśmy działalności. Mimo to nie tylko udało nam się zrealizować swoje cele w tym zakresie, spełnić oczekiwania partnerów biznesowych, ale także zdobyć nagrodę w konkursie Employer Branding Excellence Awards 2022 za jeden z naszych projektów rekrutacyjnych. W efekcie, zwiększyliśmy liczbę pracowników o ponad 600 osób.

Trudności z pozyskaniem pracowników, brak dostępnych na rynku powierzchni magazynowych, przekładają się na zwiększenie zainteresowania klientów projektami z zakresu automatyzacji, gdyż pomagają one te problemy chociaż częściowo rozwiązać. Rosnące koszty i inflacja sprzyjają takim inicjatywom, gdyż skraca się czas zwrotu z inwestycji. Realizujemy obecnie kilka takich projektów. W Polsce właśnie startuje największy z nich, czyli wdrożenie około 40 robotów Locus wspomagających proces kompletacji w kanale *e-commerce* dla klienta z branży *Retail*. Inny duży projekt będziemy realizować w przyszłym roku w Czechach z użyciem systemu AutoStore, który nie tylko wspomaga proces kompletacji, ale pozwala na znacznie zagęszczenie powierzchni magazynowej.

Mimo wszelkich zawirowań staramy się realizować założenia naszej, ogłoszonej w ubiegłym roku, strategii Supply Change. Chcemy być partnerem pierwszego wyboru dla klientów w projektowaniu i konsekwentnej realizacji zrównoważonego łańcucha dostaw. Wraz z naszymi klientami chcemy nadal podążać w tym kierunku i podejmować inicjatywy mające na celu zmianę nawyków konsumpcyjnych na bardziej odpowiedzialne. Dążymy do tego, aby już z końcem tego roku osiągnąć poziom 20% dochodów uzyskiwanych ze sprzedaży usług opierających się na zrównoważonych rozwiązaniach logistycznych, takich jak ekologiczne magazyny, logistyka ostatniej mili itp.

Nasz cel minimum na najbliższą przyszłość to utrzymać tempo wzrostu. Nie będzie to łatwe, bo sytuacja gospodarcza nas nie rozpieszcza. Już dziś obserwujemy mniejszą rotację na stocku czy spowolnienie w kanale *e-commerce*. Wynika to ze spadku siły nabywczej społeczeństwa, co oznacza, że producenci i sieci handlowe mogą mieć problemy z realizacją swoich planów sprzedażowych, a to z kolei przełoży się na usługi logistyczne. Stawiamy zatem, jak zawsze, na otwartą i transparentną komunikację z naszymi klientami; zrozumienie rosnących kosztów eksploatacyjnych czy kurczącego się rynku pracy. Każde wyzwanie jednak to równocześnie szansa, w żadnym razie nie zamierzamy więc zwalniać".

Laureaci nagrody Lider Logistyki

Laureat nagrody dla najlepszej firmy logistycznej w kategorii *Wzrost pozycji rynkowej* tegorocznej dwudziestej pierwszej edycji programu Operator Logistyczny Roku **DHL Global Forwarding**, to jedna z pięciu lokalnych dywizji grupy DHL, notowana w rankingu po raz dziewiąty począwszy od daty debiutu w 2009 r. Nagrodę Lider Logistyki zdobywa po raz drugi.

Na niestabilnym i dysfunkcyjnym rynku, windującym w górę stawki frachtowe, kluczowym aspektem modelu biznesowego wielkich spedytorów jest możliwość przeniesienia wzrostu kosztów na klientów. Skokowy wzrost stawek z nawiązką wynagradzają spadek liczby i tonażu przesyłek. DHL Global Forwarding należy do ścisłego grona firm, które w tych niespokojnych czasach odnotowały zarówno ponadprzeciętny wzrost przychodów, jak i zysków. Na polskim rynku, według badania DGC **Top500 Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne**, to obecnie w ogóle najlepsza pod względem wyników finansowych firma w branży. A jeszcze niedawno (lata 2018–2019) DHL Global Forwarding przechodziła przez poważny kryzys w wyniku nieudanego projektu informatycznego (w Polsce raczej nie zauważalny). Kosztowało to utratę pozycji lidera rynku światowego, grupa DP DHL poniosła znaczne straty. Obecnie sytuacja uległa zmianie, w wyniku odbudowy rentowności to dywizja *Global Forwarding* osiąga najlepsze rezultaty w grupie, udział w rynku spedycji morskiej i lotniczej rośnie. Zdaniem ekspertów kryzys informatyczny przyczynił się do racjonalizacji bazy klientów[4], uzdrawiającego procesu, którego przejście pozwoliło firmie dobrze wykorzystywać nadarzające się możliwości biznesowe, wziąć udział w prawdziwej „Bonanzie", podziale gwałtownie rosnącej liczby zyskownych zamówień.

Badanie satysfakcji klientów potwierdza, że konsekwentne umacnianie pozycji rynkowej firmy uległo gwałtownemu przyspieszeniu. Coraz wyższy w stosunku do konkurencji standard obsługi DHL Global Forwarding zapewnia przede wszystkim w zakresie realizacji dostaw, takich jak szybkość, terminowość, bezbłędność czy elastyczność. Największy postęp firma notuje jednak w zakresie komunikowania się z klientami (czas odpowiedzi na zapytanie ofertowe, wsparcie konsultanta). Poprawiła się nie tylko komunikacja tradycyjnymi kanałami, ale także w pewnym stopniu wzrosło zadowolenie z korzystania z elektronicznych platform przekazywania informacji. DHL GF pozostaje liderem rynku w segmencie spedycja morska i lotnicza. Obsługa lotniczego cargo i usługi celne to dziedziny, w których od lat bezwzględnie przoduje. Najbardziej wyraźną przewagę nad konkurentami utrzymuje w zakresie zasięgu geograficznego dostaw. Największymi rywalami firmy są UPS, Kuehne+Nagel oraz grupa DSV.

4 Cullen, Thomas: *Air Freight forwarding growth and profitability in 2022. Ti Research*, Ti-insight.com, July 11, 2022.

Laureat nagrody dla najlepszej firmy logistycznej w kategorii *e-commerce fulfillment* tegorocznej dwudziestej pierwszej edycji programu Operator Logistyczny Roku **DHL Supply Chain** reprezentuje największą na świecie korporację specjalizującą się w logistyce kontraktowej. W rankingu od 2010 r., notowana dziewięciokrotnie. Nagrodę Lider Logistyki zdobywa po raz drugi.

Rynek logistyki kontraktowej nie doświadczył w ciągu pierwszych dwóch lat pandemii szczególnego wzrostu zainteresowania obsługą handlu elektronicznego, która napędzała sprzedaż usług innych specjalizacji w logistyce, usług ekspresowych i kurierskich, czy spedycji międzynarodowej. Ale proporcje te mogą ulec zmianie. Po spadku sprzedaży o 3,3% usług w pierwszym roku pandemii, globalny rynek logistyki kontraktowej w 2021 r. wzrósł o 8,7% rok do roku, przekraczając wartość rynku sprzed pandemii[5]. Ekspansja była napędzana w dużej mierze przez spiętrzony popyt i wzrost oszczędności w obliczu ograniczeń działalności, a także globalnym handlem i odbudowującą się produkcją. Pion *e-commerce* był istotnym motorem wzrostu w 2021 r., ponieważ pandemia COVID-19 przyspieszyła transformację cyfrową i globalną penetrację Internetu. Logistyka kontraktowa okazała się bardziej stabilną niż inne specjalizacją i dlatego nie widać obserwowanych w innych dziedzinach logistyki przejawów załamania, sprzedaż tych usług w wielu sektorach gospodarki nadal rośnie. DHL Supply Chain planuje osiągnąć w Polsce w kolejnych latach obrotowych wzrost przychodów ze sprzedaży na poziomie 15–25% oraz poprawienie rentowności.

Nadzwyczajnie wysokie oceny realizacji dostaw DHL Supply Chain w badaniu satysfakcji klientów naszym zdaniem wynikają z docenienia wydajności ponadgranicznego łańcucha dostaw przez sprzedawców detalicznych. Dopiero powiązanie europejskiej sieci dystrybucyjnej z krajową siecią centrów magazynowych pozwalają istotnie skrócić czas od zamówienia do dostawy. Zasięg geograficzny dostaw i szybkość dostaw odpowiadają najważniejszym potrzebom klientów w zakresie obsługi logistycznej. Integracja obsługi powoduje, że klienci nie tyle mogą skorzystać z możliwości dostaw w różne miejsca (jak to się zazwyczaj dzieje w transporcie i spedycji), ale rzeczywiście na co dzień z tej możliwości korzystają. To zmienia postać rzeczy. Stworzenie tych warunków wyznacza pozycję firmy DHL Supply Chain na rynku, lidera w dziedzinach obsługi klienta końcowego (zamówienia, zwroty), magazynowania i dystrybucji.

Andrzej Pawlak, Vice President Business Development Central and Eastern Europe DHL Supply Chain Poland: „ Zwykło się mówić, że logistyka to krwioobieg gospodarki. Oznacza to, że dopóki gospodarka funkcjonuje, to logistyka wciąż ją napędza. Żyjemy obecnie w czasie „po-covidovym", ale z drugiej strony w czasie: wojny, która toczy się tuż za naszą granicą, zagrożenia energetycznego, galopującej inflacji, rosnących stóp procentowych. Nie wszystkie sektory gospodarki radzą sobie z tymi wyzwaniami z dobrym skutkiem, ale to właśnie logistyka jest jedną z branż, która ma szansę na zwiększenie swojego znaczenia. Czas kryzysu

5 *Slow-down forecast for Contract Logistics Market* ,Transport Intelligence, ti-insight.com, July 14, 2022.

to zazwyczaj czas poszukiwania oszczędności. Firmy logistyczne wykorzystujące najnowsze technologie oraz analizę danych mogą zaoferować swoim klientom oczekiwaną elastyczność i zaproponować zmiany w zarządzaniu całym łańcuchem dostaw.

Pandemia COVID-19 przyniosła gwałtowny, skokowy wzrost handlu *e-commerce* i wszyscy liczyli na trwałe utrzymywanie się tej dwucyfrowej zwyżki. Wybuch wojny na Ukrainie zweryfikował te oczekiwania. Sprzedaż *on-line* zaczęła nagle spadać i operatorzy logistyczni byli zmuszeni dopasować swoje zasoby do zmniejszającego się popytu. Można pokusić się o stwierdzenie, że każdy kryzys to pewnego rodzaju choroba, którą trzeba jak najszybciej zwalczyć. Czy logistyka może być takim cudownym lekarstwem na kryzys?

W ciągu najbliższych lat największym i najszybciej rozwijającym się kanałem sprzedaży detalicznej na świecie będą platformy sprzedażowe (*Marketplace*), które do 2027 r. będą stanowić prawie dwie trzecie całkowitej sprzedaży *on-line*. Warto zauważyć, że w Chinach odsetek ten już dziś wynosi 80%. Przewiduje się, że wzrost ten będzie najszybszy w sektorach: spożywczym, gospodarstwa domowego i opieki nad zwierzętami. Wartość europejskiego rynku *Marketplace* zbliża się do 200 mld dolarów w 2022 r., z szacowanych 150 mld dolarów w 2021 r. Jednakże istnieją znaczne różnice pomiędzy różnymi krajami. Na przykład w Wielkiej Brytanii sprzedaż poprzez *Marketplace* stanowi około 64% całej sprzedaży *e-commerce*. W Hiszpanii, Włoszech jest to bliżej 50%. Natomiast w Grecji sprzedaż przez platformy stanowi mniej niż 1%. W Europie wyróżnia się Polska. Tutaj, zarówno rynek *e-commerce* jako całość, jak i sprzedaż przez *Marketplace* jest zdominowany przez Allegro, rodzimą platformę, która od momentu powstania w 1999 r. odnotowała ogromny wzrost. Obecnie Allegro odwiedza około 22 mln unikalnych klientów miesięcznie, a w 2021 r. osiągnęło obroty rzędu 1,14 mld euro.

Dla firm handlowych inwestowanie w rozwój *e-commerce* i wielokanałowość sprzedaży to dziś konieczność, bez której przetrwanie na rynku jest zagrożone. W ubiegłych latach na polskim rynku pojawili się globalni gracze sprzedaży internetowej – Amazon, Shopee i eBay. To przyspieszyło rozwój konkurencji sprzedawców internetowych oraz pojawienie się bardziej agresywnych kampanii i promocji, wpływających na decyzje zakupowe Polaków. Polska branża *e-commerce* rozwija się bardzo dynamicznie. Według analizy „Perspektywy rozwoju rynku *e-commerce* w Polsce", przeprowadzonej przez PwC, obecnie na polskim rynku ponad 150 tys. firm oferuje dostęp do towarów i usług za pomocą sklepów i platform sprzedażowych *on-line*. Pięć lat temu wartość brutto polskiego rynku handlu *e-commerce* wynosiła zaledwie 27 mld zł. W 2019 r. szacowano go na ok. 70 mld zł, natomiast w 2022 r. ma osiągnąć wartość 109 mld zł, co oznacza blisko 19 proc. wzrost w porównaniu z rokiem 2021 – tak wynika ze statystyk umieszczonych w raporcie agencji Gemius „*E-commerce* w Polsce". Firma PwC z kolei spodziewa się, że za pięć lat wartość sprzedaży produktów *on-line* wyniesie 187 mld zł (do 2027 r.). Wciąż jednak daleko nam do rynków Niemiec i Francji – ich wartość to odpowiednio 100 mld i 120 mld euro. Dane pokazują już 13% udział *e-commerce* i aż 31% udziału powierzchni magazynowej w Polsce na cele handlu internetowego.

Polski handel *e-commerce* to rynek szybko rozwijający się, który nadal jednak znajduje się na początkowym etapie rozwoju w porównaniu do rynków europejskich. Do czasu pandemii e-sprzedaż w Polsce stanowiła bardzo niewielką część handlu detalicznego ogółem. Dopiero od 2020 r. Polacy zaczęli dokonywać *on-line* znaczniejszej liczby transakcji. Uzyskana dynamika wzrostu *e-commerce* w Polsce jest obecnie ponad 2,5 razy wyższa niż średnia europejska, co stawia nas pod tym względem w czołówce kontynentu. W raporcie PMR „Handel internetowy usługami w Polsce 2022. Analiza rynku *e-commerce* i prognozy rozwoju na lata 2022–2027" czytamy, że wartość sprzedaży produktów na rynku internetowym wzrośnie o 12 proc. rocznie (prognozy średniorocznej stopy wzrostu na lata 2022–2027). Z kolei raport: "Perspektywy rozwoju rynku *e-commerce* w Polsce 2018–2027" opracowany przez firmę doradztwa strategicznego Strategy & Polska pokazuje, że ponad połowa wzrostu (54%) będzie pochodzić z trzech kategorii: mody (21 mld zł), elektroniki (19 mld zł), oraz zdrowia i urody (11 mld zł), w sumie mowa o wzroście do 187 mld zł oraz udziału w sprzedaży detalicznej na poziomie 17%. Autorzy spodziewają się także wzrostu udziału w handlu *on-line* dużych platform, takich jak Allegro czy Amazon z 45% do ponad 55% w 2027 r.

Obecnie tempo wzrostu rynku *e-commerce* nie jest już tak gwałtowne jak w latach 2020–2021. Wróciła możliwość regularnych zakupów *off-line*, a zawirowania gospodarcze zniechęcają do wydawania pieniędzy. Jednak słabnącą koniunkturę na polskim rynku *e-commerce* w latach 2022–2023 będzie pobudzać napływ milionów uchodźców z Ukrainy, którzy zasilą grupę polskich e-konsumentów, oraz obniżenie siły nabywczej pieniądza, co spowoduje, że konsumenci skierują swoją uwagę na Internet, jako źródło niższych cen.

Sytuacja e-handlu po 2023 r. znacznie się uspokoi, a wzrost będzie pobudzany głównie przez rosnący udział na rynku konsumentów z pokoleń *Digital Native* (Millenialsi i Generacja Z), dla których aktywność *on-line* to naturalny element codzienności, oraz rywalizację między Allegro i platformami zakupowymi (Amazon, eBay, Shopee), które niedawno weszły na rynek polski i będą chciały zaskarbić sobie uwagę konsumentów. Według danych wynikających z badań przeprowadzonych w 2021 r. przez agencję Gemius, aż 77% kupujących Polaków robi zakupy w internecie. Wydaje się, że istotną przyczyną rewolucyjnej zmiany w podejściu do kanałów sprzedaży *on-line* był wybuch pandemii COVID-19. Wśród stałych, „internetowych" klientów wypracował zwiększoną częstotliwość zakupów, ale także ich wartość. Jednak co ważniejsze, pandemia spowodowała, że konsumenci, którzy z różnych powodów dotychczas nie korzystali z zakupów on-line – głównie osoby po 60-tym roku życia, teraz zostali do tego niejako zmuszeni. Badania pokazują, że podczas pandemii zainteresowanie zakupami *on-line* wśród tej grupy wzrosło o blisko 12%. Głównym czynnikiem przemawiającym za korzystaniem z e-sklepów jest ich nieograniczona dostępność, a także szybkość i opłacalność. Podczas pandemii konsumenci doceniali także bezpieczeństwo takiego rozwiązania. Interesujących wniosków dostarcza również badanie konsumenckie „Prognozy zakupowe w *e-commerce* na najbliższe miesiące" przeprowadzone przez analityków DHL Parcel Polska. Firma jako ekspert w obszarze *e-commerce* dzieli się wiedzą dotyczącą sprzedaży internetowej i bacznie obserwuje sytuację na rynku. Okazuje się, że pomimo powszechnego trendu szukania oszczędności w związku z inflacją konsumenci planują zwiększenie swoich zakupów *on-line* w kilku kategoriach: żywność (21%), artykuły biurowe (20%), odzież (19%), artykuły dla zwierząt (18%), kosmetyki i suplementy diety oraz leki (18%). Są to podstawowe kategorie, z zakupu których trudno byłoby zupełnie zrezygnować. Wniosek dotyczący dynamicznego wzrostu sprzedaży dla obszaru *e-grocery*, czyli segmentu produktów spożywczych i środków czyszczących, potwierdzają również inne analizy. Według opracowanych przez PwC perspektyw rozwoju rynku *e-commerce* w Polsce na lata 2021–2026 w kanale *e-commerce* najszybciej będzie rosła właśnie kategoria produktów żywnościowych. W 2021 r. wartość polskiego rynku *e-grocery* szacowano na 5 mld zł

brutto. Z prognoz Strategy & Polska wynika, że do 2027 r. osiągnie on wartość nawet 13 mld zł brutto. Jak się okazuje, kupowanie produktów codziennego użytku w sklepach *on-line* związane jest przede wszystkim z przenoszeniem zakupów stacjonarnych do kanału *e-commerce*, gdzie nierzadko oferowane są niższe ceny i większy wybór. W związku z tym aż 25% badanych użytkowników Internetu planuje zwiększyć częstość i/lub ilość swoich zakupów *on-line*.

Z branżą logistyczną w Polsce nie jest jednak chyba aż tak źle, jeżeli w budowie mamy magazyny o powierzchni blisko 4,7 mln m^2, z czego połowa jest powierzchnią spekulacyjną. Skutecznym lekarstwem na turbulencje gospodarcze może być elastyczność oferowana przez firmy logistyczne. Jednak ona ma też swoje ograniczenia. Firmy, które potrafią szybko reagować na zachodzące zmiany, wyjdą z tego kryzysu zwycięsko".

Laureat nagrody dla najlepszej firmy logistycznej w kategorii *Kompleksowa obsługa sektora e-commerce* tegorocznej dwudziestej pierwszej edycji programu Operator Logistyczny Roku **OEX E-Business**, to najwyżej w rankingu notowany debiutant. Wyniki badania satysfakcji klientów dowodzą, że firma osiągnęła niezwykle mocną pozycję w obszarze logistyki dla handlu elektronicznego, uzyskując przewagę konkurencyjną nad szeregiem przedsiębiorstw realizujących podobny model biznesowy. Ze względu na przyspieszający proces przenoszenia się zakupów z tradycyjnych sklepów do zakupów *on-line* w Internecie, działalność ta niezwykle rokuje na przyszłość, stanowiąc przedmiot zainteresowania wielu przedsiębiorstw, o czym świadczy wzmożona aktywność marketingowa mająca na celu pozyskanie klientów. Zdobyte przez lata doświadczenie w obszarze logistyki dla *e-commerce* a także posiadanie znacznych zasobów materialnych i narzędzi komunikacji dają OEX E-Business przewagę nad konkurentami. „Spółka rozbudowuje zespół sprzedaży, a dzięki rozwoju infrastruktury posiada zdolność do pozyskiwania i wdrażania nowych kontraktów" [*Sprawozdanie finansowe* za 2021 r.].

Arkadiusz Filipowski, Chief Executive Officer OEX E-Business: „Dla firmy działającej na rynku na rynku logistycznym już ponad dwadzieścia lat zdobyta nagroda jest potwierdzeniem, że nasze wysiłki są zauważalne. Lojalność i zaufanie klientów od zawsze były dla nas priorytetem, wyniki rankingu to dla nas najlepszy dowód na to, że pozycję lidera buduje się poprzez dostarczanie klientom dedykowanych rozwiązań i najwyższego standardu obsługi.

Ostatni rok był dla naszej firmy bardzo intensywny, który upłynął pod znakiem optymalizacji procesów, odświeżenia strategii i inwestycji. Kieruje nami chęć dalszego rozwoju, konsekwentnie realizujemy jasno określone cele, a wraz ze wzrostem organizacji stawiamy nowe. Chcemy stale poszerzać zakres oferowanych usług, aby w sposób kompleksowy zaspokajać potrzeby klientów z zakresu logistyki *e-commerce*.

Polska gospodarka przez ostatnie kilkanaście miesięcy mierzyła się wyzwaniami o bardzo dużej skali. Galopująca inflacja, wojna za naszą wschodnią granicą, a także konsekwencje pandemii COVID-19 to najpoważniejsze z nich. Oczywiście wszystko to wpłynęło również na działalność naszej firmy, ale staramy się dostosowywać do nowych okoliczności rynkowych. Myślę również, że w trudnych czasach wzrosła świadomość o kluczowym znaczeniu solidnych partnerów, dlatego w OEX E-Business upatrujemy w tym swoją szansę i liczymy, że zapotrzebowanie na doświadczonych i rzetelnych partnerów logistycznych będzie rosło.

Co nasz czeka w najbliższym czasie? Stawiamy na rozwój naszych pracowników. To ludzie są naszym najcenniejszym aktywem, a technologie mają im pomagać w jak najefektywniejszym działaniu. Zamierzamy zautomatyzować część procesów i rozwijać nasze technologie IT tak, aby integracje naszych systemów z platformami zewnętrznymi przebiegały jak najszybciej i jak najprościej. Nadal będziemy też rozwijać nasze kompetencje w sprzedaży produktów naszych klientów na platformach typu *Marketplace*[6]. Jestem przekonany, że indywidualne podejście do komunikacji z klientami i zarządzania projektami nadal będzie naszym wyróżnikiem, pomagając w budowie przewagi konkurencyjnej na rynku".

6 Elektroniczna platforma sprzedażowa, inaczej strona internetowa, na której produkty może oferować wielu sprzedawców jednocześnie (przyp. red.).

Laureat nagrody dla najlepszej firmy logistycznej w kategorii *Wiarygodność zespołu w ocenie klientów* tegorocznej dwudziestej pierwszej edycji programu Operator Logistyczny Roku **GEODIS Poland**, to jedna z najbardziej ekspansywnych firm na polskim rynku, konsekwentnie budująca wizerunek na wzorowej realizacji dostaw. Doświadczenie w zarządzaniu łańcuchem dostaw idzie w parze z nadzwyczajnym bezpośrednim kontaktem z klientami. W programie uczestniczy stale od 2012 r., trzykrotnie otrzymała jedną z głównych nagród, nagrodę Lider Logistyki zdobywa już po raz piąty.

Znakiem firmowym GEODIS jest nieprzeciętnie wysoki poziom realizacji dostaw, oraz kompleksowość i szeroki geograficzny zakres usług. Firma oferuje wiele wysoko ocenianych produktów, szczególnie w dziedzinie transportu i spedycji drogowej, ale o jej wyjątkowości decyduje co innego, indywidualne podejście do projektowania procesów logistycznych. Działania sprzedażowe i marketingowe, w tym szczególnie umacnianie tożsamości marki, są harmonizowane z możliwościami realizacji zobowiązań operacyjnych. Pozwala to wyrobić zaufanie do doświadczenia i wiarygodności biznesowej, co przekłada się na wysoką lojalność klientów. W efekcie nie zdarza się, jak w przypadku niektórych innych czołowych firm logistycznych, aby klient zadowolony z obsługi nie był zarazem zagorzałym zwolennikiem tej firmy, lojalnym i skłonnym rekomendować ją jako pożądanego partnera.

GEODIS od lat rozwija się w Polsce tempie szybszym niż rynek, zwiększając rozpoznawalność marki oraz rentowność świadczonych usług. Bez przejęcia firmy PEKAES trudno byłoby jednak dołączyć do ścisłego grona potentatów na rynku, co jest jej od dawna strategicznym celem. Dzięki znaczącej dywersyfikacji usług oraz poszerzonej bazie klientów powstaje jedno z największych przedsiębiorstw logistycznych w regionie. Ten sposób rozwoju stosowany jest także na innych rynkach, także we Francji (przejęcia Gandon Transports i Transports Perrier). **Marie-Christine Lombard**, dyrektor generalna GEODIS, tak skomentowała aktualne dane finansowe korporacji: „Te dobre wyniki pokazują trafność naszego modelu wzrostu i pozwalają nam kontynuować strategię ukierunkowanych przejęć, jako że dążymy do zbudowania globalnej, zintegrowanej sieci linii transportowych i centrów logistycznych". GEODIS widzi zatem siebie w roli wiodącego globalnego dostawcy usług logistycznych, dotrzymującego kroku gigantom sektora, rozbudowując swój potencjał w zakresie swojej tradycyjnej działalności, spedycji i logistyki kontraktowej, nie zaś w takich obszarach jak handel elektroniczny i technologia potrzebna do dostarczania takich rozwiązań. Charakterystyczne, że w sprawozdaniu finansowym firma z dumą podkreśla, że „działalność związana z *e-commerce* stanowi obecnie ponad jedną czwartą sprzedaży w 2021 r., co pokazuje zdolność GEODIS do dostosowania swojej oferty do oczekiwań rynku". Eksperci od razu wychwycili, że to oznacza, że firma nadal inwestuje głównie w konwencjonalny transport drogowy[7], co z natury rzeczy globalnych ambicji w dziedzinie przewozu towarów nie wspiera.

Olivier Royer, Executive Vice President Road Transport GEODIS: „Kończący się 2022 r. żegnamy na nieznanych wodach. Niczym dawni żeglarze wkraczamy na tereny nie objęte żadną mapą. Niepewność co do dalszych zdarzeń pogłębia seria turbulencji w globalnej i lokalnej gospodarce. Niestabilność systemów przeciążonych okresem pandemii utrzymuje się i utrudnia codzienne funkcjonowanie, o prognozowaniu nawet nie wspominając. Do kluczowych sił kształtujących biznesową rzeczywistość, takich jak inflacja i rosnące koszty życia, bezpieczeństwo dostaw energetycznych i żywieniowych, zakłócenia na rynkach pracy oraz dynamika zadłużenia, dołączyły pytania o moralność i etykę. Po podnoszących na duchu gestach i akcjach wsparcia korporacyjnego w okresie pandemii etyczność biznesu zaczęła być kwestionowana – wiele firm doświadczyło bojkotu konsumenckiego ze względu na swoje zaangażowanie na rosyjskim rynku i poniosło koszty negatywnego PR.

Z perspektywy klientów korporacyjnych szczególnie wysokie pozostają oczekiwania wobec operatorów w dziedzinie utrzymania ciągłości biznesu. To, co obserwowaliśmy na rynku magazynowym to lekcje z pandemii, czyli optymalizacja dystansu między produkcją, magazynem a rynkiem zbytu. Wojna na Wschodzie przyczyniła się do dalszej migracji biznesu i relokacji magazynów. Najnowsze dane pokazują, że gros operacji pozostało w Chinach i nie ma się co spodziewać emancypacji od Kraju Środka – szczególnie przy obecnym stanie parków technologicznych i produkcyjnych w Europie. Główną rolę w europejskiej wymianie towarowej wciąż odgrywa branża transportu drogowego obciążona serią niesprzyjających zdarzeń – wejście w życie Pakietu Mobilności, rosnąca inflacja, rekordowe stawki cen paliwa przy stałym niedoborze wykwalifikowanych kierowców nie skłaniają do optymizmu.

Potrzeba zbudowania odpornych na recesję modeli biznesowych gwarantujących płynność łańcuchów dostaw i stabilność w serwisie klientów nigdy nie była tak silna jak dziś".

7 Cullen, Thomas: *Geodis drives SNCF Group*. Transport Intelligence, ti-insight.com, March 1, 2022.

Laureat nagrody dla najlepszej firmy logistycznej w kategorii *Cyfrowe narzędzia komunikacji* tegorocznej dwudziestej pierwszej edycji programu Operator Logistyczny Roku **General Logistics Systems Poland**, to firma, która uczestniczy w programie od początku, wielokrotnie wyróżniana, przed rokiem wyprzedziła wszystkich rywali, zdobywając bezapelacyjnie pierwsze miejsce.

GLS osiągnęła wiodącą pozycję na krajowym rynku usług kurierskich, wyprzedzając inne firmy z tego segmentu pod względem umiejętności zarządzania operacjami logistycznymi, oceną standardu usług, ze szczególnym uwzględnieniem polityki cenowej, elastyczności działania i informatyzacji. Od zawsze firma wyróżniała się pod tym względem, ale w ostatnich latach jeszcze bardziej się na tym polu umocniła. GLS skutecznie pozycjonuje się wśród klientów mających określone potrzeby. Jeśli informatyzacja i integracja systemów operacyjno-informatycznych stanowi częstokroć sprawę nieistotną dla klientów wielu firm logistycznych, najczęściej w ogóle pomijaną w ocenie kontrahenta, to dla każdego z grona kluczowych klientów biznesowych GLS jest to nieodzowna cecha obsługi.

Nie jest natomiast klarowna strategia GLS odnośnie obsługi handlu elektronicznego. Jeśli weźmiemy pod uwagę ponadgraniczny charakter tego handlu, to okaże się, że zaangażowanie firmy w obsługę wymiany zagranicznej osłabło. Choć w relacjach korporacyjnych GLS obsługuje głównie firmy handlowe i to takie, które koncentrują się na obrocie krajowym, to z roku na rok zwiększało się dotąd zainteresowanie klientów wymianą towarów z zagranicą, rósł też udział usług sprzedawanych na eksport w przychodach firmy. Obecnie proces ten uległ zahamowaniu. Choć doświadczenie w obsłudze rynku *e-commerce* w Polsce i za granicą ten to element obsługi dostaw oferowanych przez firmę GLS, którego ocena poprawiała się ostatnich latach najbardziej, choć może nie w wystarczającym stopniu, to teraz obniżyła się. Nie dziwi, że generalnie kwestia geograficznego zasięgu dostaw staje się dla klientów tak ważna. GLS trochę zawodzi te oczekiwania. Na tym polu pozycja firmy w porównaniu do poprzednich pomiarów obecnie spadła na rzecz globalnych potentatów, firm UPS, oraz FedEx i DHL Express.

Firma realizuje odmienną niż konkurenci strategię rozwoju polegającą na koncentrowaniu się na efektywności działań, czego przejawem jest nieodmiennie dwucyfrowy wynik na sprzedaży, najwyższy w sektorze usług kurierskich. Jest to strategia zwycięska, gdyż daje nie tylko najwyższy zysk (w 2020 r. marża netto wyniosła 13,8%), ale i wysoką dynamikę sprzedaży (w 2020 r. sprzedaż wzrosła

o 27,3%). Jak stwierdzaliśmy już niejednokrotnie na podstawie wyników naszego badania satysfakcji klientów, pozycja rynkowa GLS tradycyjnie ugruntowana jest na zaufaniu klientów do wysokiej jakości realizacji dostaw oraz polityki cenowej. Żeby jednak pobierać wysokie marże, GLS musi oferować usługę najwyższej próby. Wychodzi z tego zwycięsko, ale wyraźnie zmienia się otoczenie konkurencyjne na rynku usług ekspresowych i kurierskich. Tradycyjna rywalizacja z firmą DPD o standardowego klienta korporacyjnego wydaje się tracić na znaczeniu, coraz ważniejszym punktem odniesienia są liderzy wymiany międzynarodowej, tacy jak UPS, oraz firmy, na które spoglądają klienci poszukujący kompleksowej obsługi, tacy jak DHL Supply Chain czy InPost.

Tomek Zwiercan, dyrektor zarządzający GLS Poland: „Elastyczność – to określenie najlepiej odzwierciedla kierunek, w którym musi podążać branża logistyczna w najbliższym czasie. Dziać będzie się tak z dwóch powodów. Pierwszy z nich to niepewna sytuacja na rynkach związana z wojną w Ukrainie, inflacją i wzrastającymi cenami surowców. Z kolei drugi to rozwój branży e-commerce, który sprawił, że liczba klientów indywidualnych korzystających z tego typu usług systematycznie rośnie, ale równocześnie na wzrosty wpływają wahania rynkowe. Dlatego dziś jest niezmiernie ważne, by współpracować z firmami, które są maksymalnie odporne na zmiany koniunktury i jednocześnie potrafią odpowiadać na zmieniające się oczekiwania klientów.

Mimo niepewnego czasu dla nas wszystkich, w centrum zainteresowania GLS jest klient i jego potrzeby. Stale rozwijamy naszą ofertę, by jak najlepiej dopasować się do zmieniających się oczekiwań klientów, reagujemy, dostosowując się do dynamicznej sytuacji na rynku. Dobrym przykładem jest tu zbliżający się przedświąteczny szczyt. O tej porze roku standardowo ruch zwiększał się o blisko 1/3. W tym roku sytuacja może nieco odbiegać od tej w poprzednich latach, niemniej jednak robimy wszystko, by spełnić oczekiwania naszych klientów. Prognozujemy, planujemy i następnie wdrażamy w życie sprawdzone procedury, m.in. zatrudniając dodatkowych pracowników w sortowniach. To tylko jeden z przykładów naszego działania.

W prognozowaniu i optymalizacji logistyki pomagają nam zaawansowane narzędzia cyfrowe, a także sprawna logistyka na poziomie międzynarodowym, która dzięki naszej rozbudowanej spójnej sieci spółek i partnerów, jest w stanie zapewnić dostawy przesyłek z drugiego końca globu.

Elastyczność to dla nas również zwiększanie potencjału naszej sieci operacyjnej. Oznacza to przede wszystkim inwestycje w twardą infrastrukturę - filie i sortownie. To podstawa rozwoju, bo dzięki temu możemy być blisko naszych klientów i stale zwiększać strumień obsługiwanych przez nas przesyłek. W tym roku otworzyliśmy nowe filie w Tarnowskich Górach i Zamościu, a w najbliższych dwóch latach planujemy dalsze inwestycje w infrastrukturę.

Na firmie obdarzonej tytułem **Logistyczny Operator Roku** spoczywa specjalna odpowiedzialność za wyznaczanie kierunków w branży. Jedynym z najważniejszych obecnie jest odpowiedzialne podejście do kwestii ekologii. Wiemy, że tu rewolucja musi dokonać się przede wszystkich w transporcie. W GLS bardzo dużo uwagi przywiązujemy do rozwoju ekologicznej floty – samochodów ciężarowych napędzanych LNG i e-vanów. Sukcesywnie wprowadzamy do naszej firmy rowery kurierskie. Kursują one już w kilkunastu miastach Polski, takich jak: Kraków, Wrocław, Warszawa, Poznań, Gdańsk, Gliwice, Gorzów Wielkopolski, Łódź, Zielona Góra, Oświęcim i Władysławowo. Na tym jednak nie poprzestajemy. Obecnie 85% wykorzystywanej przez nas energii pochodzi z biomasy, wody i energii słonecznej. Na OZE działają m.in. nasze największe obiekty w kraju, czyli sortownie pod Warszawą i w Strykowie pod Łodzią. W ramach programu Climate Protect ambicją całej Grupy GLS jest zerowy poziom emisji CO_2 do 2045 r. Tu również działamy globalnie, m.in. poprzez udział w programach, które chronią zagrożoną część Amazonii oraz wspierają budowę elektrowni wiatrowej i słonecznej w Indiach".

Laureat nagrody dla najlepszej firmy logistycznej w kategorii *Konkurencyjność w spedycji lotniczej i morskiej* tegorocznej dwudziestej pierwszej edycji programu Operator Logistyczny Roku **VGL Solid Group**, to firma, która zadebiutowała przed ośmioma laty jako najlepszy nowy partner programu i od tej pory utrzymuje się w ścisłej czołówce rankingu, stopniowo przesuwając się w górę zestawienia aż na miejsce czwarte w tym roku. Nagrodę Lider Logistyki zdobywa już po raz piąty.

Jedna z najczęściej rekomendowanych przez klientów firm w segmencie spedycja morska i lotnicza, o uznanym geograficznym zasięgu działania i wyśrubowanych normach realizacji dostaw, z powodzeniem rozwija swoje kompetencje w operacjach lądowych, drogowych i kolejowych, także w zakresie magazynowania, logistyki i dystrybucji. Działając jako holding osobnych przedsiębiorstw logistycznych, sukcesywnie rozszerza zakres obsługi na te obszary, które stały się interesujące dla klientów – np. transport kolejowy z Chin jako alternatywa dla przewozów morskich bądź lotniczych, obsługa logistyczna importu towarów do wiodących sieci sprzedaży detalicznej oddawana w zarządzanie temu zewnętrznemu operatorowi wraz z rozwojem sieci. Dlatego kluczowe znaczenie dla pozycji firmy na rynku, obok oceny doświadczenia i wiarygodności biznesowej, oraz odpowiedniości cen do oferowanej jakości, mają ocena kompleksowości świadczonych usług oraz ocena geograficznego zasięgu dostaw. Warunkiem koniecznym utrzymania wysokiej pozycji na rynku jest stabilność wyśrubowanych wskaźników jakości obsługi dostaw. Właśnie kompleksowość obsługi, obok terminowości dostaw, to kryterium wyboru partnera logistycznego, które dominuje w ocenie firmy. Strategia umacniania pozycji rynkowej firmy wydaje się przynosić efekty, sądząc po tym, jak systematycznie rośnie grupa potencjalnych klientów (obsługiwanych przez kogo innego) wskazujących VGL Solid Group jako najbardziej konkurencyjną firmę.

Uważa się, że wiodący spedytorzy mają zdecydowanie inny model biznesowy niż mniejsi i średni spedytorzy. Ci mogą sobie dobrze radzić na niektórych trasach, ale nie są obecni globalnie. Nie są też w stanie oferować usług o wartości dodanej, które oferują duzi

spedytorzy. W szczególności, czy średni i mały spedytor jest w stanie czarterować samoloty i statki, pytają nie bez racji eksperci. „Słabość ta może być również widoczna w innych obszarach, takich jak np. zdolność do oferowania alternatywnych tras omijających zatory. Nie chodzi o to, że mniejsi spedytorzy nie są w stanie do robienia takich rzeczy, chodzi o to, że zasoby dużych spedytorów sprawiają, że o wiele łatwiej jest reagować na tego rodzaju powtarzające się problemy, jakie miały miejsce w ciągu ostatnich dwóch lat"[8]. Biorąc pod uwagę informacje ze spółki, VGL Solid Group właśnie otworzyła sobie drogę do grona wiodących spedytorów: „W związku z zakłóceniami w funkcjonowaniu łańcuchów dostaw i ograniczonymi możliwościami obsługi wolumenów klientów przez armatorów w 2021 r. grupa zorganizowała po raz pierwszy czartery statków w celu przetransportowania ładunków kluczowych klientów z portów w Chinach do Europy" [*Sprawozdanie finansowe*]. Bardzo aktywna w zakresie M&A, firma znacząco w poprzednim roku powiększyła potencjał przejmując Solid Logistics, umacniając pozycję wiodącego polskiego operatora logistycznego na rodzimym rynku. Jej możliwości jeszcze wzrosną, jak należy wierzyć, od tego roku po włączeniu w struktury Ligentia Group, globalnego dostawcy techno-logii i rozwiązań w zakresie łańcucha dostaw. Z zeszłorocznej wypowiedzi członka zarządu VGL Solid Group **Pawła Todorowa** dla raportu specjalnego DGC: „Będziemy świadkami intensyfikacji procesów Mergers & Acquisitions, które prowadzą do dalszej konsolidacji rynku i umacniania się pozycji znaczących operatorów logistycznych. Liczne fuzje i przejęcia będą pogłębiać rozwarstwienie na rynku między największymi graczami a średnimi, którzy będę mierzyć się z ograniczonymi możliwościami operacyjnymi ze względu na mniejsze zaplecze finansowe i operacyjne. Zważywszy na te kwestie należy przewidywać, że najbliższy rok może rozwarstwić rynek i pokazać, które firmy poradziły sobie z bieżącymi wyzwaniami, a w przypadku których zostały obnażone słabości, opóźniony czas reakcji oraz brak adaptacji do nowej rzeczywistości. Nie bez znaczenia dla sytuacji rynkowej pozostanie również rosnąca aktywność armatorów, którzy wchodzą w działalność spedycyjną. Moim zdaniem, najbliższe trzy lata doprowadzą do większej krystalizacji rynku, przez co uwidoczni się podział na globalnych operatorów, lokalnych liderów rynku i portfolio mniejszych podmiotów, które często pozostaną zmuszone do wąskiej specjalizacji. Nadchodzi czas weryfikacji na rynku TSL"

Za największych konkurentów firmy klienci uważają międzynarodowe korporacje: DB Schenker, DSV, oraz Kuehne+Nagel.

Paweł Todorow, CCO Sea-Air-Rail VGL Solid Group: „Jest nam niezmiernie miło, że otrzymujemy kolejną nagrodę Lidera Logistyki, tym razem w kategorii spedycji morskiej i lotniczej. Szczególnie cieszy nas fakt, że jest to nagroda, która jest realnym odzwierciedleniem głosu naszych klientów. To niezwykle budujące mając na uwadze złożoność i nieprzewidywalność dzisiejszego otoczenia rynkowego. Przerwane łańcuchy dostaw oraz wyzwania związane z terminowością dostaw nie ułatwiają funkcjonowania wielu firmom. W związku z tym również zmieniła się rola operatora logistycznego, którą na dłużej pozostanie dostarczanie stabilizacji w dynamicznie zmieniających się czasach. Nowe wyzwania wymagają od nas nowych rozwiązań, a w tym obszarze otworzyliśmy się m.in. na współpracę z nowymi grupami ładunkowymi, realizując czy też organizując czartery morskie i lotnicze. Rozumienie zmieniających się potrzeb klientów oraz planowanie optymalnych i dopasowanych rozwiązań nie było jeszcze nigdy tak istotne jak dzisiaj. Zmienność, której dzisiaj doświadczamy, pozostanie z nami na dłużej".

8 Cullen, Thomas: *Air Freight forwarding growth and profitability in 2022. Ti Research*, Ti-insight.com, July 11, 2022.

Laureat nagrody dla najlepszej firmy logistycznej w kategorii *Dedykowane usługi spedycyjne* tegorocznej dwudziestej pierwszej edycji programu Operator Logistyczny Roku **DIERA**, to firma kontynuująca tradycję jednej z najstarszych prywatnych firm spedycyjnych w Polsce, firmy Promexim. Pod obecną nazwą w programie od piętnastu lat. Regularnie nagradzana, szczególnie za koncepcję indywidualnego podejścia do klientów. Nagrodę Lider Logistyki zdobywa po raz czwarty.

DIERA osiąga równie wybitne rezultaty w realizacji dostaw zarówno zagranicznych, jak i krajowych, choć nie rywalizuje z największymi spedycjami w organizacji regularnych linii dostaw. Mimo to obsługa ładunków drobnicowych i częściowych została uznana za najlepszą na całym rynku. Cenione jest jej doświadczenie zarówno w zakresie obsługi dostaw wybranych grup towarów, jak i w zarządzaniu łańcuchem dostaw klientów. Uzyskuje od lat nieosiągalne dla większości badanych firm wyniki w zakresie wypełniania założonych norm usług logistycznych (najlepszy rezultat ze wszystkich badanych firm). Kładzie nacisk na jakość usług i znajdowanie najlepszych, często dedykowanych, rozwiązań spedycyjnych, oraz bliskie partnerskie relacje w biznesie. W tym sensie jest nienowoczesna, gdyż nie polega na informatycznych narzędziach komunikowania się, nie oferuje też automatycznie do wyboru siatki połączeń z całym światem. Zmusza to firmę do reagowania na zmieniające się otoczenie rynkowe, znalezienia odpowiedzi na szybkie tempo rozwoju konkurentów, oraz pułapkę generowania dochodu jedynie poprzez efekt skali sprzedaży. Z komentarza dyrektora sprzedaży **Pawła Zielińskiego** do ubiegłorocznego raportu specjalnego DGC: „Podstawę naszej strategii działania stanowi klient. Zwracamy szczególną uwagę na utrzymanie obecnych klientów

oraz wnikliwe monitorowanie ich nowych potrzeb. Każdy klient ma swojego indywidualnego opiekuna, który odpowiada za utrzymanie wysokiego poziomu obsługi i rozwój współpracy. Drugim filarem są pracownicy. Zaangażowani pracownicy potrafią skuteczniej konkurować na wymagającym rynku usług logistycznych. Atmosfera w pracy, zaufanie, współpraca, profesjonalizm, niska fluktuacja pracowników oraz pozytywna motywacja wpływają na końcowy wynik ich pracy. (…) Indywidualne podejście do komunikacji z klientami i zarządzania ludźmi to wyróżnik przewagi konkurencyjnej firmy DIERA na rynku".

Laureat nagrody dla najlepszej firmy logistycznej w kategorii *Usługi spedycyjne o indywidualnym charakterze* tegorocznej dwudziestej pierwszej edycji programu Operator Logistyczny Roku **IFB International Freightbridge (Poland)**, to firma, która już w pierwszym roku swojej obecności w Polsce (2011) wzięła udział w badaniu, zdobywając wyróżnienie dla najlepszej nowej firmy na rynku. W swoim dziesiątym starcie po raz trzeci z kolei otrzymuje nagrodę Lider Logistyki, awansując zarazem na najwyższe jak dotąd czwarte miejsce w rankingu.

Specjalizując się w spedycji towarów w zakresie *door to door* z wykorzystaniem transportu morskiego i usług pochodnych, oferuje kompleksowe usługi logistyczne nie tylko w zakresie transportu morskiego, ale też lotniczego, kolejowego i drogowego krajowego i międzynarodowego, oraz obsługę celną. Naszym zdaniem, IFB udanie integruje obsługę frachtu morskiego i lotniczego z logistyką kontraktową oraz dystrybucją towarów. Znakomicie skomunikowana z klientami, gwarantuje wysokiej jakości realizację dostaw, szczególnie wyróżnia się szybkością dostaw, oraz elastycznością w zakresie terminów i formy dostaw. Coraz wyżej ceniona za doświadczenie w zarządzaniu łańcuchem dostaw klientów. Decyduje sprawność operacyjna realizacji konkretnych zleceń nie zaś potencjalne możliwości w zakresie rozwiązań informatycznych czy geograficznej siatki połączeń.

Maciej Przywrzej, prezes zarządu IFB International Freightbridge (Poland): „Mijający rok kończymy z poczuciem, że był to czas dwóch prędkości i wielu ważnych decyzji. W pierwszym kwartale obserwowaliśmy utrzymujący się trend wzrostowy z poprzedniego roku. Drugi kwartał pokazał jednak, że rysuje się przed nami długoterminowe spowolnienie i spadki wolumenu. W szczególności odczuwalne było to we frachcie morskim i kolejowym. Pomimo tego, podjęte przez nas działania i dostosowanie się do tej sytuacji, pozwalają patrzeć optymistycznie na nadchodzący trzynasty rok działalności IFB w Polsce. Nie byłoby to możliwe bez świetnie współpracującego i ambitnego zespołu ludzi oraz wsparcia międzynarodowej grupy IFB, która od przeszło 47 lat jest obecna na światowym rynku.

Wchodząc w rok 2023 liczymy się z utrzymującym kryzysem gospodarczym. Dlatego naszą strategię opieramy na elastycznym modelu współpracy, zaufaniu klientów, wzmocnieniu międzynarodowej sieci oraz nowej strategii marketingowej. Część z tych mechanizmów i działań z powodzeniem wprowadziliśmy już podczas trudnego okresu pandemii, teraz jednak zebraliśmy wszystkie najbardziej efektywne elementy i przygotowaliśmy organizację na najbliższe lata. Jesteśmy przygotowani zarówno na wzmożoną pracę z obecnymi klientami i utrzymanie dotychczasowego wolumenu transportowego, jak również na budowanie atrakcyjnych warunków sprzedaży usług nowym partnerom biznesowym.

Rok 2023 jest też dla nas rokiem inwestycji i transformacji systemowej. Pod koniec bieżącego roku IFB Group rozpoczęła pracę nad wdrożeniem wspólnego systemu TMS/WMS dla wszystkich członków grupy – ponad 100 oddziałów zlokalizowanych na całym świecie. Jest to kilkunastomilionowa (licząc w USD) inwestycja, która w przyszłym roku powinna przełożyć się na wzmocnienie naszej pozycji rynkowej. Jesteśmy przekonani, że klienci docenią rozwiązania informatyczne, jakie zaproponujemy. To nie jedyne zmiany, jakie szykujemy. W przyszłym roku dojdzie również do rebrandingu IFB Group i pełnego ujednolicenia wizerunkowego. W kolejnym roku planujemy rozszerzyć naszą powierzchnię operacyjno-magazynową we Wrocławiu i otworzyć nowy oddział z zapleczem logistycznym w Gdańsku. Byłby to już ósmy oddział w strukturze oddziałów w Polsce.

Niezależnie od otaczającej nas rzeczywistości jesteśmy dumni, że nasza firma kolejny już rok wspiera Reprezentację Polski w AMP Futbolu wraz ich szkółkę piłkarską „Futbolowa Banda Warszawa" dla dzieci z różnymi rodzajami niepełnosprawności. AMP Futbol to niezwykła drużyna piłkarska złożona z osób po amputacjach, odnosząca międzynarodowe sukcesy, która pokazuje, że ograniczenia istnieją jedynie w naszych głowach. Z dumą, niezależnie od okoliczności, od przeszło 4 lat jesteśmy częścią ampfutbolowej rodziny.

W nadchodzącym roku stawiamy na organiczny rozwój wspomagany przez wieloobszarowe inwestycje. Liczę, że pod koniec przyszłego roku będę mógł w tym miejscu opowiedzieć o tym wszystkim, podzielić się doświadczeniami z ich wdrażania oraz pozytywnie podsumować miniony rok".

Laureat nagrody dla najlepszej firmy logistycznej w kategorii *Organizacja regularnych linii dostaw za granicę* tegorocznej dwudziestej pierwszej edycji programu Operator Logistyczny Roku **EV Cargo Global Forwarding**, to firma, która bierze udział w badaniu bez przerwy począwszy od 2013 r., otrzymując wiele wyróżnień za kompleksową obsługę frachtu drogowego, morskiego i lotniczego. Nagrodę Lider Logistyki zdobywa po raz pierwszy.

Kompleksowa obsługa frachtu drogowego, morskiego i lotniczego, wraz z obsługą magazynową i celną, pozwala na przejęcie zarządzania całym geograficznie rozproszonym łańcuchem dostaw strategicznych partnerów. Organizacja zarówno narzędzi

obsługi dostaw, jak i narzędzi komunikowania się należy do najlepszych na całym rynku. Obsługa dotyczy nie tylko przewozów międzynarodowych, ale także krajowych. Funkcjonują regularne sieci dostaw organizowane przez firmę. Firma oferuje swoją wiedzę w obsłudze dostaw wybranych grup towarów, jak i w zarządzaniu łańcuchem dostaw klientów. Ma swoje doświadczenia także w obsłudze rynku *e-commerce* w Polsce i za granicą. Informatyczne narzędzia do zarządzania łańcuchem dostaw wspar-

te są znakomicie ocenianymi przez klientów kontaktami bezpośrednimi. Jakkolwiek generalnie zarządzanie procesem logistycznym (informatyzacja, czas odpowiedzi na zapytanie ofertowe, wsparcie opiekuna handlowego) ma świetną opinię, to na pozycję rynkową firmy jeszcze najsilniej oddziałują kwestie oferowanych warunków współpracy, długoletnie doświadczenie i wiarygodność biznesowa, oraz przekonanie, że oferowana cena usług odpowiada ich jakości.

Laureat nagrody dla najlepszej firmy logistycznej w kategorii *Standard obsługi nie do zastąpienia* tegorocznej dwudziestej pierwszej edycji programu Operator Logistyczny Roku **Fresh Logistics Polska**, to firma, która w tym samym 2002 roku, w którym sama powstała, przystąpiła do badania satysfakcji klientów w ramach pierwszej edycji tego programu. Uczestniczyła w badaniu przez kolejnych dziesięć edycji, zdobywając wiele wyróżnień. W latach 2012–2019 nie brała udziału w programie, w odróżnieniu od innych firm z grupy Raben. Nagrodę Lider Logistyki otrzymuje po raz trzeci z kolei.

Fresh Logistics korzysta z przewagi technicznej na polu innowacyjności, oraz informatyzacji i integracji systemów operacyjno-informatycznych, jaką nad konkurentami wypracowała grupa Raben. Dzięki takim zaawansowanym narzędziom, jak platforma komunikacyjna do składania zleceń, jest w stanie utrzymać status preferowanego partnera logistycznego największych sieci sprzedaży detalicznej w Polsce, mając prawo do stałych godzin awizacji. W porównaniu ze wszystkimi badanymi firmami, ma najwyższą pozycję na rynku, na którym działa. W opinii klientów jest bezkonkurencyjnym liderem rynku logistyki produktów świeżych, nie dającym się zastąpić przez innych operatorów usług logistycznych.

Jedynym poważnym konkurentem firmy w Polsce jest Nagel Group.

Antoni Zbytniewski, Business Development Manager Fresh Logistics Polska: „ Trudna sytuacja geopolityczna, rosnące ceny, braki zasobów i galopująca inflacja to nadzwyczajne zjawiska gospodarcze, które mają daleko idący wpływ na logistykę i łańcuchy dostaw. Transport to układ krążenia gospodarki. Im wyższe ceny paliw, tym wyższe koszty utrzymania krążenia dostaw. Wzrost ceny paliwa to wyższe ceny transportu dla klientów. Klienci ten wzrost cen będą musieli przerzucić na swoich odbiorców, często odbiorców końcowych – konsumentów. Wyższe ceny dla konsumentów prowadzą w dłuższej perspektywie do spadku popytu, a ten spadek przekłada się na spadek produkcji. Spadająca produkcja to zarzewie kryzysu gospodarczego. Gospodarka to naczynia połączone.

Logistyka jest bez wątpienia barometrem całej gospodarki. Wyjątkiem od tej reguły jest jednak logistyka produktów świeżych. Bez względu na sytuację geopolityczną czy ekonomiczną, konsumenci spożywali, spożywają i będą spożywać produkty spożywcze. W kryzysie zmieni się jedynie koszyk zakupów przysłowiowego Kowalskiego, a za tym pójdzie zmiana struktury zamówień. Nie można zapominać, że na końcu łańcucha dostaw jest konsument. To on decyduje, co gdzie i za ile kupi. Wzrost cen spowodowany inflacją, rosnącymi kosztami paliwa sprawi, że konsumenci zaczną rezygnować z produktów z wyższej półki na rzecz tańszych zamienników, by przetrwać kryzys. To z kolei wpłynie na funkcjonowanie całej branży spożywczej. Zmieni się rodzaj zamówień robionych przez sklepy. Wraz ze spadkiem wolumenów produktów z wyższej półki ich potoki transportowe będą się rozdrabniały.

Na wcześniej opisane wyzwania rynkowe, nakłada się czysto branżowy problem o charakterze strukturalnym, nieustający brak kierowców. Pensja nie czyni już zawodu kierowcy atrakcyjnym. Teraz liczy się możliwość regularnego i częstego powrotu do domu, by przebywać z rodziną. Aby zwiększyć atrakcyjność pracy dla kierowców, tak układamy trasy, by były regularne i powtarzalne. Dodatkowo, naszym zdaniem, powinniśmy zacząć promować zawód kierowcy wśród kobiet. Kobiety kierowcy są szansą na uzupełnienie niedoborów. Czerpiąc inspiracje z Holandii, skąd wywodzi się grupa Raben organizujemy szereg inicjatyw mających na celu docenienie roli kierowców. W Holandii kierowców traktuje się z ogromnym szacunkiem, jako służbę publiczną, zawód odpowiedzialny za utrzymanie łańcuchów dostaw, bez których sprawnego działania nasza rzeczywistość wkracza w duże turbulencje. Takie podejście chcemy upowszechniać również w Polsce. W naszych terminalach powstają specjalne strefy socjalne dla kierowców czy siłownie zewnętrzne. W zeszłym roku staliśmy się partnerem Responsible Trucking Initiative, której celem jest wdrażanie wyższych standardów społecznych przekładających się na lepsze warunki pracy kierowców ciężarówek

Warto również zauważyć, że pomimo bardzo dynamicznej sytuacji geopolitycznej i ekonomicznej, niezmiennie od lat rosną wymagania dotyczące szybkości dostaw. Towar ma być zawsze na czas, bez uszkodzeń i zawsze świeży. Rynek oczekuje najkrótszej możliwej drogi z farmy na widelec. Operatorzy logistyczni stoją w obliczu olbrzymich wyzwań związanych z optymalizacją swoich procesów, co ostatecznie przełoży się na szybszą dostawę do sklepów i zadowolenie konsumenta. Elementem o którym warto wspomnieć w tym miejscu jest budowanie logistyki w duchu *paperless*. Digitalizacja i zmniejszanie nakładów administracyjnych oraz liczby papierowych dokumentów w obiegu jest szczególnie ważne w obliczu deficytu kierowców czy pracowników magazynowych. Zastosowanie technologii z zakresu automatycznej identyfikacji i EDI pomaga uprościć proces obiegu dokumentów, skrócić czas dostawy i przyjęcia, zredukować liczbę pomyłek towarzyszących dostawie, zoptymalizować zapas, obniżyć koszty związane z drukiem i archiwizacją dokumentów oraz, co jest szczególnie warte podkreślenia, pozwala zadbać o ekologię. Jeżeli uczestnicy łańcucha dostaw potraktują projekt digitalizacji jako element strategii, przełoży się to bezpośrednio na poprawę ich wyników.

Najważniejszym wyzwaniem będzie budowa i optymalizacja łańcucha dostaw, który musi być wydajny, szybki, precyzyjny, elastyczny, prowadzony przy zachowaniu bezpieczeństwa żywności, ale także efektywny kosztowo. Jest to możliwe do osiągnięcia przy bardzo dużych nakładach finansowych. Moim zdaniem, tylko sieć handlowa lub operator logistyczny, który jest gotowy ponieść odpowiednio duże nakłady inwestycyjne, osiągając odpowiednio dużą skalę operacji, może zoptymalizować kosztowo tak złożony i wymagający łańcuch dostaw".

Top 1500

Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne

Badanie ciągłe, 2004-
http://www.dgc.com.pl

Ranking Top 500

NAJWIĘKSZE FIRMY LOGISTYCZNE

1 DHL Global Forwarding
2 Nijhof-Wassink
3 Ligentia
4 Rhenus Logistics
5 Dachser
6 MiK Piosik
7 Morawiec Transport
8 Fiege
9 General Logistics Systems Poland
10 Skat Transport
11 Extrans Zbigniew Szeliga
12 Raben Logistics Polska
13 euro-pegaz Transport
14 Ingram Micro CFS Fulfilment
15 Metrans (Polonia)
16 Fresh Logistics Polska
17 Anwil Transport
18 Elmex Logistics Group
19 XPO Contract Logistics Poland
20 Pol-Agent
21 Zadroga
22 TTS Marcin Słomka
23 Mielczarek FTSH
24 FTS Zbigniew Ratajczak
25 Alta-Trans Wójcik

Ranking Top 500

DUŻE FIRMY LOGISTYCZNE

1 Framar
2 TRANSDOM.eu Domagała
3 Abretix
4 RBD-Trans Beata Jurga, Rafał Jurga
5 DSO Transport Spedycja
6 Transmar Lilla i Marcin Ungier
7 TB Logistics
8 Benski
9 CMA CGM Polska
10 Logeo Group Logistics

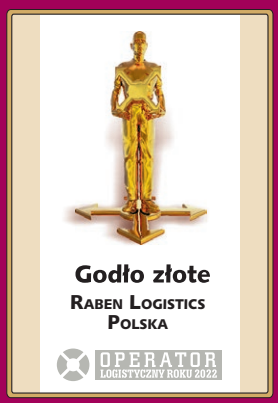
Ranking Top 500

ŚREDNIE FIRMY LOGISTYCZNE

1 Wład-Trans Logistics
2 TAK Logistics Lidia Słomińska
3 Weslog
4 Trans-Elkom
5 VGL Distribution Services
6 Robano
7 Trans-Pol Polska
8 Kontur Polska
9 Spil-Trans
10 GLB Trans

Laureaci programu badawczego, Nagroda główna

OPERATOR LOGISTYCZNY ROKU 2022



Laureaci programu badawczego, Nagroda LIDER LOGISTYKI

OPERATOR LOGISTYCZNY ROKU 2022

Wzrost pozycji rynkowej	DHL Global Forwarding
e-commerce fulfillment	DHL Supply Chain
Kompleksowa obsługa sektora *e-commerce*	OEX E-Business
Wiarygodność zespołu w ocenie klientów	GEODIS Poland
Cyfrowe narzędzia komunikacji	General Logistics Systems Poland
Konkurencyjność w spedycji lotniczej i morskiej	VGL Solid Group [Ligentia Group]
Dedykowane usługi spedycyjne	DIERA
Usługi spedycyjne o indywidualnym charakterze	IFB International Freightbridge (Poland)
Organizacja regularnych linii dostaw za granicę	EV Cargo Global Forwarding
Standard obsługi nie do zastąpienia	Fresh Logistics Polska

Wyróżnienia honorowe w programie badawczym

OPERATOR LOGISTYCZNY ROKU 2022

Organizacja regularnych linii dostaw wewnątrz kraju	Colian Logistic
Dynamika rozwoju logistyki kontraktowej	Ekol Logistics
Kompleksowe i spersonalizowane usługi logistyczne	TSLOGISTIC
Najlepsza organizacja dostaw towarów za granicę	PKS Gdańsk-Oliwa
Najszybsza ekspansja na rynku logistyki kontraktowej	ID Logistics Polska
Najlepsze wykonanie założonych norm usług logistycznych	LSP Group
Najlepsza obsługa spedycyjna towarów w wymianie zagranicznej	Expeditors Polska
Najwyżej oceniana jakość usług w spedycji drogowej	FF Fracht
Najbardziej konkurencyjna firma transportowa	Raben Transport
Kompleksowe rozwiązania w transporcie	Rhenus Freight Logistics
Najlepszy dostawca usług logistycznych w *e-commerce*	DHL Parcel
Optymalizacja regularnych linii dostaw transportowych na rynku europejskim	DHL Freight

Wyróżnienia specjalne

Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne

Laureaci XVII edycji rankingu **Top500**

Ranking uwzględnia wyniki finansowe za trzy ostatnie lata obrachunkowe pięciuset największych firm w branży. Zestawia firmy według kolejności – w oparciu o zestaw kluczowych wskaźników opisujących rentowność, finansowanie, sprawność wykorzystania zasobów i płynność finansową

Pozycja w rankingu w trzech ostatnich latach: 16 – 3 – 1	DHL Global Forwarding
Pozycja w rankingu w trzech ostatnich latach: 9 – 18 – 2	Nijhof-Wassink
Pozycja w rankingu w trzech ostatnich latach: 18 – 16 – 3	Ligentia [Ligentia Group]

RANKING FIRM LOGISTYCZNYCH 2022

I. Zakres i ocena świadczonych usług logistycznych
II. Wypełnianie założonych norm usług logistycznych
III. Ocena narzędzi komunikowania się
IV. Ocena narzędzi obsługi dostaw
V. Pozycja rynkowa [ocena szczegółów standardu obsługi jako najlepszego na rynku przez kluczowych klientów danej firmy]
VI. Pozycja rynkowa [ocena szczegółów standardu obsługi jako najlepszego na rynku przez klientów wszystkich firm]
VII. Lojalność kluczowych klientów
VIII. Lider rynku [w generalnej ocenie kluczowych klientów danej firmy]
IX. Najbardziej konkurencyjna firma [w generalnej ocenie klientów wszystkich firm]

2020	2021	2022		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX
5	2	1	Raben Logistics Polska	5	9	9	10	5	1	4	4	2
3	7	2	Northgate Logistics	17	3	2	1	6	14	3	2	12
4	8	3	FM Logistic	7	31	4	6	1	2	18	8	3
7	10	4	IFB International Freightbridge (Poland)	9	10	13	4	8	8	9	6	17
8	5	4	VGL Solid Group	3	11	28	13	7	5	7	5	5
–	–	6	DHL Supply Chain	4	35	1	2	29	12	1	1	1
11	1	7	General Logistics Systems Poland	6	8	6	22	9	7	11	7	13
6	6	8	DIERA	22	1	11	9	2	3	6	13	23
–	–	9	OEX E-Business	1	23	8	6	3	9	18	15	26
13	13	10	EV Cargo Global Forwarding	13	14	4	3	11	11	13	22	29
18	22	11	DHL Global Forwarding	10	29	30	15	10	6	21	10	6
9	8	12	Fresh Logistics Polska	18	19	19	26	4	4	17	15	18
10	3	13	GEODIS Poland	16	6	15	18	27	22	18	8	11
–	22	14	PKS Gdańsk-Oliwa	31	4	10	12	17	23	5	19	24
14	16	15	TSLOGISTIC	20	6	7	23	19	20	10	20	21
15	–	16	DHL Parcel	15	18	14	20	21	18	15	18	9
–	–	17	ID Logistics Polska	26	26	12	17	24	29	12	3	10
–	–	18	Expeditors Polska	8	17	23	25	13	19	22	11	22
–	–	19	FF Fracht	23	5	16	5	23	26	8	28	33
–	–	20	Raben Transport	29	21	19	29	25	10	28	12	4
–	–	21	Rhenus Freight Logistics	14	13	21	27	14	16	24	27	25
–	–	22	LSP Group	24	1	25	28	37	37	1	15	14
16	17	23	DSV Air & Sea	28	15	35	35	15	13	16	14	15
24	18	24	EPO-Trans Logistic	19	12	3	11	33	27	14	33	35
–	10	25	XBS Pro-Log	2	16	24	34	16	25	24	30	28
17	27	26	Frigo Logistics	11	24	33	21	12	15	31	31	32
19	26	27	Omega Pilzno	34	22	31	19	20	24	30	26	20
23	25	28	DHL Freight	33	34	21	14	22	30	33	24	16
–	12	29	ROHLIG SUUS Logistics	27	28	27	31	26	17	32	37	7
2	4	30	Maszoński Logistic	12	32	32	15	18	28	26	36	37
28	21	31	Colian Logistic	30	20	28	24	30	31	23	32	34
27	24	32	Ekol Logistics	21	25	26	36	28	21	27	34	36
21	–	32	Hegelmann Transporte	36	30	18	30	36	32	36	28	8
12	14	34	Arra Group	37	27	17	32	31	33	29	25	31
29	28	35	XPO Transport Solutions Poland	35	36	37	8	32	34	37	23	30
–	–	36	CAT LC Polska	32	37	36	37	34	35	34	21	19
20	18	37	Spedimex	25	33	34	33	35	36	35	35	27

Uwagi do tabeli:

Generalną pozycję danej firmy w rankingu wyznacza suma miejsc w poszczególnych poddanych badaniu kategoriach. Liczba branych pod uwagę kategorii przed trzema laty uległa zmianie po raz pierwszy od początku prowadzenia badania. Dodano ocenę narzędzi komunikowania się z klientami oraz narzędzi obsługi dostaw. Poprzednio w 2014 r. zmienił się natomiast układ kategorii, wprowadzono też wskaźnik lojalności kluczowych klientów.

OPERATOR LOGISTYCZNY ROKU 2022

Pozycja		
1	**Raben Logistics** Operator Logistyczny Roku 2002, 2009, 2015, 2019, 2022	**Złote Godło.** Skoro mimo całego wysiłku propagandy nie możemy mieć *Dobrego rządu na trudne czasy*, to – jak pokazuje rosnąca satysfakcja klientów – mamy dobre firmy logistyczne zapewniające płynność dostaw w warunkach kryzysu gospodarczego. Ich wartość rośnie, im bardziej powiększa się niepewność, co do rozwoju sytuacji. W czołówce rankingu **Top500 Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne**
2	**Northgate Logistics**	**Srebrne Godło.** Stali odbiorcy to największy atut firmy. Ich utrzymanie i pozyskanie nowych klientów o takiej charakterystyce to zasadniczy cel strategii firmy. Dzięki rygorystycznemu podporządkowaniu się tej strategii możliwe są rewelacyjne wyniki oceny jakości obsługi, zaufania i lojalności klientów.
3	**FM Logistic** Operator Logistyczny Roku 2017	**Brązowe Godło.** Niezwykle wymagający i krytyczni klienci w kwestiach jakości obsługi, tym razem zgodnie przyznają, że jej usługi nie dadzą się zastąpić przez żadną inną firmę. W czołówce rankingu **Top500 Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne**
4	**IFB International Freightbridge**	**Lider Logistyki** w kategorii *Usługi spedycyjne o indywidualnym charakterze*. Udanie integruje obsługę frachtu morskiego i lotniczego z logistyką kontraktową oraz dystrybucją towarów. Decyduje sprawność operacyjna realizacji konkretnych zleceń nie zaś potencjalne możliwości geograficznej siatki połączeń.
4	**VGL Solid Group [Ligentia Group]**	**Lider Logistyki** w kategorii *Konkurencyjność w spedycji lotniczej i morskiej*. Strategia umacniania pozycji rynkowej firmy wydaje się przynosić efekty, sądząc po tym, jak systematycznie rośnie grupa potencjalnych klientów. W czołówce rankingu **Top500 Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne**
6	**DHL Supply Chain**	**Lider Logistyki** w kategorii *e-commerce fulfillment*. Powiązanie europejskiej sieci dystrybucyjnej z krajową siecią centrów magazynowych pozwala istotnie skrócić czas od zamówienia do dostawy. Wydajność ponadgranicznego łańcucha dostaw doceniona przez sprzedawców detalicznych.
7	**General Logistics Systems** Operator Logistyczny Roku 2021	**Lider Logistyki** w kategorii *Cyfrowe narzędzia komunikacji*. Wiodąca pozycja na krajowym rynku usług kurierskich. Wyprzedza inne firmy z tego sektora pod względem umiejętności zarządzania operacjami logistycznymi, standardem usług, ze szczególnym uwzględnieniem polityki cenowej, elastyczności działania i informatyzacji. W czołówce rankingu **Top500 Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne**
8	**DIERA**	**Lider Logistyki** w kategorii *Dedykowane usługi spedycyjne*. Kładzie nacisk na znajdowanie najlepszych, często dedykowanych, rozwiązań spedycyjnych, oraz bliskie partnerskie relacje w biznesie.
9	**OEX E-Business**	**Lider Logistyki** w kategorii *Kompleksowa obsługa sektora e-commerce*. Mocna pozycja w obszarze logistyki dla handlu elektronicznego, przewaga konkurencyjna nad szeregiem przedsiębiorstw realizujących podobny model biznesowy.
10	**EV Cargo Global Forwarding**	**Lider Logistyki** w kategorii: *Organizacja regularnych linii dostaw za granicę*. Kompleksowa obsługa frachtu drogowego, morskiego i lotniczego, wraz z obsługą magazynową i celną, pozwala na przejęcie zarządzania całym geograficznie rozproszonym łańcuchem dostaw strategicznych partnerów.
11	**DHL Global Forwarding**	**Lider Logistyki** w kategorii: *Wzrost pozycji rynkowej*. Konsekwentne umacnianie pozycji rynkowej firmy uległo gwałtownemu przyspieszeniu. Należy ponadto do ścisłego grona firm, które w niespokojnych czasach odnotowały zarówno ponadprzeciętny wzrost przychodów, jak i zysków. Pierwsze miejsce w rankingu **Top500 Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne**
12	**Fresh Logistics**	**Lider Logistyki** w kategorii *Standard obsługi nie do zastąpienia*. Ma niepodważalną pozycję na rynku, na którym działa. W opinii klientów jest bezkonkurencyjnym liderem rynku logistyki produktów świeżych, nie dającym się zastąpić przez innych operatorów. W czołówce rankingu **Top500 Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne**
13	**GEODIS**	**Lider Logistyki** w kategorii *Wiarygodność zespołu w ocenie klientów*. Sprzedaż i marketing harmonizowane z możliwościami realizacji zobowiązań operacyjnych. Zaufanie do doświadczenia i wiarygodności biznesowej przekłada się na wysoką lojalność klientów.
14	**PKS Gdańsk-Oliwa**	**Wyróżnienie:** *Najlepsza organizacja dostaw towarów za granicę*. Jedna z najbardziej konkurencyjnych firm transportowych, szczególną przewagę osiąga w kwestii lojalności klientów. Pierwsza firma transportowa zarządzana bez formalnej struktury hierarchicznej (organizacja turkusowa).
15	**TSLOGISTIC**	**Wyróżnienie:** *Kompleksowe i spersonalizowane usługi logistyczne.* Niezwykle ceniona firm spedycyjna. Pojawia się jako firma pierwszego wyboru wszędzie tam, gdzie rywale oferujący węższy zakres usług nie są wystarczająco kompetentni: krajowych przewozach drogowych, przewozach kolejowych i multimodalnych, przewozach częściowych, przewozach kontenerów.
16	**DHL Parcel**	**Wyróżnienie:** *Najlepszy dostawca usług logistycznych w e-commerce.* Wykorzystanie nowych technologii, w czym firma przoduje, pozwala otwierać się na nowe możliwości biznesowe, jakie oferuje rynek.
17	**ID Logistics** Operator Logistyczny Roku 2016	**Wyróżnienie:** *Najszybsza ekspansja na rynku logistyki kontraktowej.* Najwyżej oceniana firma w dziedzinie logistyki kontraktowej, jeden z liderów outsourcingu logistyki. Dedykowane rozwiązania logistyczne, indywidualne podejście do potrzeb każdego klienta, elastyczność operacyjna decydują o wizerunku obecnie jednej z najbardziej konkurencyjnych firm. W czołówce rankingu **Top500 Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne**
18	**Expeditors**	**Wyróżnienie:** *Najlepsza obsługa spedycyjna towarów w wymianie zagranicznej.* Kompleksowe rozwiązania w zakresie zarządzania procesami logistycznymi zapewniają efektywne działanie i świadczenie usług na poziomie oczekiwanym przez klientów. W czołówce rankingu **Top500 Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne**

19	**FF Fracht**	**Wyróżnienie:** *Najwyżej oceniana jakość usług w spedycji drogowej.* Przoduje szczególnie w międzynarodowej spedycji całopojazdowej. Uznane doświadczenie w obsłudze dostaw wybranych grup towarów.
20	**Raben Transport**	**Wyróżnienie:** *Najbardziej konkurencyjna firma transportowa.* Należy do najbardziej konkurencyjnych marek na całym rynku usług logistycznych dzięki znakomitej jakości usług, potencjałowi, oraz wiarygodności i doświadczeniu.
21	**Rhenus Freight Logistics**	**Wyróżnienie:** *Kompleksowe rozwiązania w transporcie.* Obsługa całego łańcucha dostaw, tym zaopatrzenia produkcji i dystrybucji, a także obsługa klienta końcowego. „Gwarantuje szeroki wachlarz usług transportowych - od przesyłki paletowej na terenie kraju, przez złożoną dystrybucję w drobnicy międzynarodowej, aż po realizację dostaw kontenerowych z Dalekiego Wschodu".
22	**LSP Group**	**Wyróżnienie:** *Najlepsze wykonanie założonych norm usług logistycznych.* Firma niezwykle ceniona za organizację regularnych linii dostaw wewnątrz kraju. Daje to gwarancję 100%. lojalności klientów. W czołówce rankingu **Top500 Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne** [zestawienie obejmujące duże firmy, pod względem wielkości sprzedaży pozycje 501-1000]
23	**DSV Air & Sea**	Najlepsza firma w zakresie obsługi frachtu morskiego i przewozów kontenerowych. Najwyższe oceny realizacji dostaw, szczególnie bezbłędności. Integruje łańcuch logistyczny, w którym wszystkie elementy są spięte w jednym systemie teleinformatycznym.
24	**EPO-Trans Logistic**	Uznany dostawca usług całopojazdowych oraz przewozów intermodalnych. Zarówno w zakresie dysponowania narzędziami komunikowania się, jak narzędziami obsługi należy do najbardziej zaawansowanych firm transportowych.
25	**XBS Pro-Log**	Branżowy ekspert logistycznej obsługi towarów akcyzowych uzyskuje przewagę technologiczną i jakościową nad konkurencją. W czołówce rankingu **Top500 Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne** [zestawienie obejmujące duże firmy, pod względem wielkości sprzedaży pozycje 501–1000]
26	**Frigo Logistics**	Operator logistyczny produktów głęboko mrożonych. Oferuje pełen wachlarz usług związanych z obsługą łańcucha dostaw: od odbioru towaru u producenta po transport i dystrybucję do końcowego odbiorcy. Najwyższa ocena dla dystrybucji produktów gotowych, magazynowania, zarządzania zapasami i konfekcjonowania, obsługi klienta końcowego.
27	**Omega Pilzno**	Jedna z najwyżej cenionych za doświadczenie i wiarygodność biznesową firm transportowych, oferującą uczciwe ceny za usługi. Korzysta ze strategicznego położenia Polski na przecięciu unijnych korytarzy transportowych oraz dynamicznego wzrostu handlu zagranicznego. Należy do najwyżej cenionych dostawców towarów za granicę, stamtąd pochodzi większość przychodów firmy, na wymianie towarów z zagranicą koncentrują się coraz bardziej klienci firmy.
28	**DHL Freight**	**Wyróżnienie:** *Optymalizacja regularnych linii dostaw transportowych na rynku europejskim.* Sieć międzynarodowych linii drobnicowych i terminali przeładunkowych czyni z firmy lidera rynku spedycji drobnicowej i całopojazdowej.
29	**ROHLIG SUUS Logistics**	Szeroki zakres działalności w dziedzinie spedycji, logistyki kontraktowej i usług celnych. Poziom realizacji dostaw wyższy od oferowanego przez konkurentów. Prowadzenie geograficznie rozległej działalności stanowi wyzwanie dla konkurentów, którzy tak szeroką ofertą nie dysponują. W czołówce rankingu **Top500 Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne**
30	**Maszoński Logistic** Operator Logistyczny Roku 2014, 2018	Najbardziej wiarygodny dostawca usług całopojazdowych, oferujący uczciwą cenę za najwyższej jakości obsługę (*just-in-time*) Warunkiem koniecznym zdobycia zadowolenia klientów jest utrzymywanie stałych ścisłych relacji. W czołówce rankingu **Top500 Najefektywniej Zarządzane Firmy Logistyczne**
31	**Colian Logistic**	**Wyróżnienie:** *Organizacja regularnych linii dostaw wewnątrz kraju.* Potencjał wypracowany we współpracy z klientami z branży spożywczej, wykorzystuje w obsłudze producentów wielu innych branż. Lider krajowych dostaw całopojazdowych, realizuje coraz więcej przewozów międzynarodowych. Jeden z najlepszych serwisów dystrybucyjnych.
32	**Ekol Logistics**	**Wyróżnienie:** *Dynamika rozwoju logistyki kontraktowej.* Dostawca zintegrowanych usług logistycznych. Oprócz połączeń intermodalnych z Turcją i Bliskim Wschodem, oferuje w Polsce nadzwyczaj szeroki wachlarz usług. Systematyczny wzrost pozycji rynkowej.
32	**Hegelmann Transporte**	Integruje przepływy towarów w transporcie na rzecz największych operatorów logistycznych. Największa firma transportowa w Polsce. W krótkim czasie awans do pierwszej dziesiątki największych firm z branży usług logistycznych dzięki zmonopolizowaniu przewozów dla paneuropejskich operatorów logistycznych.
34	**Arra Group**	Optymalizuje regularne linii dostaw transportowych na rynku europejskim. Firma znana ze znakomitej jakości obsługi (szybkości, terminowości i bezbłędności dostaw) i odpowiadającej jakości cenie za usługi, lecz wielu z konkurencyjnych warunków współpracy (zasięg geograficzny dostaw, elastyczność systemu dostaw czy kompleksowość obsługi).
35	**XPO Transport Solutions**	Należy się spodziewać dalszej ewolucji strategii firmy w stronę współpracy z podwykonawcami oraz stopniowej redukcji usług realizowanych przy pomocy floty własnej (w reakcji na wprowadzenie Pakietu Mobilności na terenie UE), a tym samym kontynuacji rozwoju logistyki kontraktowej.
36	**CAT LC Polska**	Lider logistyki dla branży motoryzacyjnej i przemysłowej. Oferuje kompleksową obsługę łańcucha dostaw. Firma najbardziej znana z dystrybucji krajowej, w tym z ekspresowych dostaw nocnych.
37	**Spedimex**	Jeden z najdynamiczniej rozwijających się operatorów logistycznych. Imponuje systematyczna poprawa efektywności gospodarowania. Kluczem wzrost rynku handlu elektronicznego, coraz powszechniejszy wymóg klientów, których firma od lat obsługuje. Wzrost pozycji na rynku zależy od zwiększania możliwości operacyjnych w zakresie logistyki kontraktowej, uzyskanych dzięki rozbudowie sieci dystrybucyjnej.

I. ZAKRES I OCENA USŁUG LOGISTYCZNYCH

Pozycja				Wskaźnik zakresu pozytywnie ocenianych usług		
2020	2021	**2022**		2020	2021	**2022**
–	–	**1**	**OEX E-Business**	–	–	**39,5%**
–	2	**2**	**XBS Pro-Log**	–	38,3%	**39,1%**
7	9	**3**	**VGL Solid Group**	35,5%	33,9%	**39,0%**
–	–	**4**	**DHL Supply Chain**	–	–	**38,9%**
14	11	**5**	**Raben Logistics Polska**	31,4%	32,2%	**37,1%**
21	3	**6**	**General Logistics Systems Poland**	29,2%	38,0%	**37,0%**
1	1	**7**	**FM Logistic**	42,9%	45,2%	**36,4%**
–	–	**8**	**Expeditors Polska**	–	–	**34,7%**
11	4	**9**	**IFB International Freightbridge (Poland)**	32,2%	37,8%	**34,4%**
19	18	**10**	**DHL Global Forwarding**	30,7%	27,0%	**34,1%**
3	5	**11**	**Frigo Logistics**	40,6%	37,0%	**32,8%**
10	13	**12**	**Maszoński Logistic**	32,8%	32,0%	**32,7%**
12	8	**13**	**EV Cargo Global Forwarding**	32,1%	35,2%	**32,6%**
–	–	**14**	**Rhenus Freight Logistics**	–	–	**32,4%**
20	–	**15**	**DHL Parcel**	30,9%	–	**31,9%**
4	12	**16**	**GEODIS Poland**	38,7%	32,1%	**31,6%**
22	15	**17**	**Northgate Logistics**	28,7%	29,8%	**31,4%**
13	10	**18**	**Fresh Logistics Polska**	31,8%	32,4%	**30,7%**
27	27	**19**	**EPO-Trans Logistic**	25,0%	20,5%	**30,6%**
8	17	**20**	**TSLOGISTIC**	34,0%	27,5%	**30,2%**
6	21	**21**	**Ekol Logistics**	35,7%	23,6%	**29,9%**
23	19	**22**	**DIERA**	28,3%	26,0%	**29,5%**
–	–	**23**	**FF Fracht**	–	–	**29,3%**
–	–	**24**	**LSP Group**	–	–	**28,9%**
5	6	**25**	**Spedimex**	37,4%	36,5%	**28,2%**
–	–	**26**	**ID Logistics Polska**	–	–	**28,0%**
–	7	**27**	**ROHLIG SUUS Logistics**	–	36,1%	**27,8%**
24	16	**28**	**DSV Air & Sea**	28,0%	29,0%	**26,7%**
–	–	**29**	**Raben Transport**	–	–	**26,5%**
17	20	**30**	**Colian Logistic**	30,8%	23,7%	**26,3%**
–	25	**31**	**PKS Gdańsk-Oliwa**	–	21,8%	**25,9%**
–	–	**32**	**CAT LC Polska**	–	–	**25,7%**
15	26	**33**	**DHL Freight**	31,4%	21,7%	**24,3%**
26	24	**34**	**Omega Pilzno**	27,0%	22,6%	**22,6%**
25	28	**35**	**XPO Transport Solutions Poland**	27,0%	17,2%	**20,4%**
28	–	**36**	**Hegelmann Transporte**	21,0%	–	**19,7%**
9	22	**37**	**Arra Group**	33,0%	23,2%	**18,9%**

Uwagi do tabeli:

Wynik danej firmy to odsetek spośród ogółu kluczowych klientów tej firmy całkowicie zadowolonych (oceny 8–10 na skali 10-elementowej) z wykonywania najbardziej powszechnych usług logistycznych. Listy użyte w badaniu poszczególnych segmentów rynku objęły kilkadziesiąt rodzajów usług. Listy te różnią się, uwzględniają specjalizacje rynkowe poszczególnych grup firm logistycznych. Maksymalny wynik oznaczałby, że wszyscy klienci danej firmy korzystają ze wszystkich możliwych rodzajów usług świadczonych przez daną grupę firm (specjalizujących się w transporcie drogowym, usługach kurierskich, spedycji morskiej i lotniczej itp.) oraz że wszyscy klienci oceniają usługodawcę pozytywnie.

Wskaźnik zakresu pozytywnie ocenianych usług znajduje się na wysokim poziomie (średnia 30,4%), wyższym niż ubiegłoroczny, wpisując się w tendencję wzrostową z ostatnich lat. W bieżącym roku klienci na ogół kupowali u poszczególnego operatora szerszy niż poprzednio pakiet usług, ocena wykonania tych usług wzrosła.

FIRMY NAJWYŻEJ OCENIANE PRZEZ SWOICH KLUCZOWYCH KLIENTÓW W POSZCZEGÓLNYCH RODZAJACH USŁUG

	Firmy najwyżej oceniane				
Rodzaj usług	**I**	**II**	**III**	**IV**	**V**
1. Ogólnie: przewozy towarów (transport, spedycja)	**FF Fracht**	Raben Logistics	GLS	IFB	EV Cargo
2. Krajowe	**GLS**	Fresh	Raben Logistics	LSP Group	DHL Parcel
3. Międzynarodowe	**EV Cargo**	FF Fracht	VGL Solid	DHL GF	Northgate
4. Kolejowe i kombinowane	**IFB**	DHL GF	Ekol	SUUS	EPO
5. Morskie	**DSV**	IFB	EV Cargo	DHL GF	Expeditors
6. Lotnicze cargo	**DHL GF**	Expeditors	GEODIS	IFB	EV Cargo
7. Drobnicowe	**DIERA**	Raben Logistics	Rhenus	Fresh	FM Logistic
8. Częściowe	**DIERA**	Rhenus	Northgate	TSLOGISTIC	PKS Gdańsk-Oliwa
9. Całopojazdowe	**Maszoński**	PKS Gdańsk-Oliwa	FF Fracht	EPO	Raben Transport
10. Kontenerowe	**EV Cargo**	DSV	IFB	Expeditors	DHL GF
11. Ogólnie: magazynowanie	**XBS**	IDL	OEX	Frigo	DHL SC
12. Przyjęcie towaru	**IDL**	XBS	Frigo	OEX	Spedimex
13. Składowanie	**IDL**	XBS	Frigo	OEX	DHL SC
14. Wysyłka	**XBS**	OEX	IDL	Frigo	Spedimex
15. Ogólnie: obsługa klienta końcowego	**DHL SC**	Frigo	OEX	XBS	IDL
16. Obsługa zamówień	**DHL SC**	Frigo	OEX	IDL	LSP Group
17. Obsługa zwrotów	**DHL SC**	OEX	IDL	LSP Group	Fresh
18. Ogólnie: usługi kurierskie	**GLS**	DHL Parcel	OEX	XBS	Raben Logistics
19. Dostawa tego samego dnia	**GLS**	OEX	DHL Parcel	FM Logistic	Spedimex
20. Dostawa w następny dzień roboczy	**GLS**	DHL Parcel	OEX	XBS	Raben Logistics
21. Gwarantowana godzina dostawy następnego dnia	**GLS**	DHL Parcel	Spedimex	CAT LC	OEX
22. Serwis międzynarodowy drogowy	**GLS**	DHL Parcel	Raben Logistics	IDL	SUUS
23. Serwis międzynarodowy lotniczy	**DHL Parcel**	GLS	FM Logistic	SUUS	
24. Typ przesyłki: waga do 1 kg	**DHL Parcel**	GLS	OEX	CAT LC	Spedimex
25. Typ przesyłki: paczki	**GLS**	DHL Parcel	OEX	Raben Logistics	XBS
26. Ogólnie: VAS	**XBS**	OEX	DHL SC	Hegelmann	GLS
27. Przepakowywanie	**XBS**	OEX	FM Logistic	GEODIS	Raben Logistics
28. Etykietowanie	**XBS**	OEX	FM Logistic	GEODIS	GLS
29. Zarządzanie znakami akcyzy	**XBS**	Raben Logistics	FM Logistic	SUUS	OEX
30. Elektroniczne powiadomienia odbiorców	**XBS**	DHL SC	GLS	OEX	FM Logistic
31. Obsługa punktów nadawania i odbioru przesyłek	**SUUS**	XBS	OEX	Raben Logistics	FM Logistic
32. Usługi celne	**XBS**	DSV	DHL GF	EV Cargo	VGL Solid
33. Magazynowanie, zarządzanie zapasami i konfekcjonowanie	**Frigo**	OEX	XBS	SUUS	FM Logistic
34. Spedycja	**Northgate**	GEODIS	DIERA	FF Fracht	VGL Solid
35. Logistyka kontraktowa	**DHL SC**	CAT LC	LSP Group	FM Logistic	Fresh
36. Zaopatrzenie produkcji	**Expeditors**	Maszoński	EPO	CAT LC	FF Fracht
37. Dystrybucja produktów gotowych	**Maszoński**	FM Logistic	DHL SC	Frigo	OEX
38. Dostawy w trybie *just-in-time*	**Maszoński**	Northgate	FF Fracht	Rhenus	PKS Gdańsk Oliwa
39. Dostawy w ramach *e-commerce*	**DHL SC**	DHL Parcel	GLS	OEX	XBS
40. Ogólnie: dostawy produktów spożywczych	**Fresh**	Frigo	FM Logistic	XBS	Raben Logistics
41. Produkty świeże	**Fresh**	FM Logistic	Frigo	SUUS	
42. Produkty głęboko mrożone	**Frigo**	FM Logistic	Raben Logistics	SUUS	
43. Kompleksowa obsługa logistyczna produktów spożywczych	**Frigo**	Fresh	FM Logistic	GEODIS	XBS
44. Magazynowanie produktów spożywczych	**Frigo**	XBS	Fresh	FM Logistic	GEODIS
45. *Cross docking* produktów spożywczych	**Frigo**	Fresh	FM Logistic	GEODIS	XBS
46. Dystrybucja krajowa produktów spożywczych	**Fresh**	Frigo	FM Logistic	XBS	Raben Logistics
47. Dystrybucja międzynarodowa produktów spożywczych	**Fresh**	GEODIS	Raben Logistics	FM Logistic	Colian
48. Certyfikowane usługi w zakresie magazynowania i transportu produktów BIO/EKO	**Frigo**	GEODIS	FM Logistic	XBS	Fresh
49. Dostawy kurierskie produktów spożywczych	**XBS**	FM Logistic	Fresh	Raben Logistics	GLS

Uwagi do tabeli:

Wynik danej firmy to iloczyn odsetka kluczowych klientów korzystających z danej usługi i odsetka klientów oceniających obsługę tej firmy bardzo wysoko (oceny 8–10 na skali 10-elementowej).

II. WYKONANIE ZAŁOŻONYCH NORM USŁUG LOGISTYCZNYCH W OCENIE KLUCZOWYCH KLIENTÓW

Pozycja			Terminowość		Kompletność		Bezbłędność		Ogółem
2021	2022		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2022
5	1	DIERA	92,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,0%	100,0%	**100,0%**
–	1	LSP Group	–	100,0%	–	100,0%	–	100,0%	**100,0%**
2	3	Northgate Logistics	100,0%	96,9%	94,7%	96,9%	94,7%	93,8%	**93,8%**
15	4	PKS Gdańsk-Oliwa	82,2%	90,9%	93,3%	100,0%	93,3%	95,5%	**90,9%**
–	5	FF Fracht	–	92,9%	–	92,9%	–	96,4%	**89,3%**
1	6	GEODIS Poland	100,0%	88,9%	100,0%	100,0%	100,0%	88,9%	**88,9%**
11	6	TSLOGISTIC	87,5%	94,4%	97,5%	94,4%	95,0%	100,0%	**88,9%**
15	8	General Logistics Systems Poland	92,0%	100,0%	92,0%	96,1%	88,0%	90,2%	**88,2%**
18	9	Raben Logistics Polska	80,4%	88,7%	90,2%	98,1%	84,3%	94,3%	**86,8%**
9	10	IFB International Freightbridge (Poland)	86,0%	85,4%	100,0%	97,9%	98,0%	97,9%	**85,4%**
14	11	VGL Solid Group	86,0%	88,2%	100,0%	82,4%	94,0%	94,1%	**82,4%**
13	12	EPO-Trans Logistic	85,7%	86,7%	89,3%	86,7%	92,9%	93,3%	**80,0%**
–	13	Rhenus Freight Logistics	–	83,7%	–	100,0%	–	91,8%	**79,6%**
4	14	EV Cargo Global Forwarding	91,7%	78,3%	100,0%	91,3%	100,0%	91,3%	**78,3%**
23	15	DSV Air & Sea	70,6%	76,9%	94,1%	92,3%	86,3%	92,3%	**76,9%**
3	16	XBS Pro-Log	100,0%	77,4%	94,3%	80,6%	94,3%	80,6%	**74,2%**
–	17	Expeditors Polska	–	73,9%	–	100,0%	–	100,0%	**73,9%**
–	18	DHL Parcel	–	81,0%	–	85,7%	–	88,1%	**73,8%**
21	19	Fresh Logistics Polska	85,0%	80,0%	88,0%	78,0%	78,0%	80,0%	**72,0%**
19	20	Colian Logistic	83,0%	78,1%	83,0%	87,5%	80,9%	81,3%	**71,9%**
–	21	Raben Transport	–	74,2%	–	90,3%	–	90,3%	**71,0%**
22	22	Omega Pilzno	78,9%	74,1%	84,2%	96,3%	84,2%	88,9%	**70,4%**
–	23	OEX E-Business	–	86,7%	–	76,7%	–	76,7%	**70,0%**
20	24	Frigo Logistics	77,3%	80,6%	77,3%	83,3%	86,4%	83,3%	**69,4%**
26	25	Ekol Logistics	66,7%	75,7%	91,7%	94,6%	70,8%	83,8%	**67,6%**
–	26	ID Logistics Polska	–	91,7%	–	91,7%	–	75,0%	**66,7%**
10	27	Arra Group	90,0%	82,4%	100,0%	76,5%	90,0%	88,2%	**64,7%**
24	28	ROHLIG SUUS Logistics	74,0%	68,6%	84,0%	90,2%	80,0%	88,2%	**64,7%**
27	29	DHL Global Forwarding	62,0%	70,0%	90,0%	96,0%	88,0%	94,0%	**64,0%**
–	30	Hegelmann Transporte	–	75,0%	–	75,0%	–	87,5%	**62,2%**
7	31	FM Logistic	88,9%	66,7%	100,0%	77,8%	100,0%	77,8%	**61,7%**
15	32	Maszoński Logistic	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	80,0%	60,0%	**60,0%**
6	33	Spedimex	89,5%	58,8%	94,7%	88,2%	89,5%	76,5%	**58,8%**
25	34	DHL Freight	68,6%	63,8%	80,4%	80,9%	72,5%	72,3%	**53,2%**
–	35	DHL Supply Chain	–	50,0%	–	100,0%	–	50,0%	**50,0%**
28	36	XPO Transport Solutions Poland	50,0%	45,5%	75,0%	72,7%	75,0%	72,7%	**45,5%**
–	37	CAT LC Polska	–	42,9%	–	57,1%	–	71,4%	**42,9%**

Uwagi do tabeli:

Wynik danej firmy to odsetek kluczowych klientów oceniających wykonanie założonych norm usług logistycznych przez tę firmę bardzo wysoko (oceny 8–10 na skali 10-elementowej). Wzięto pod uwagę najbardziej powszechne normy: terminowość dostaw (dostawy w uzgodnionym terminie), kompletność dostaw (dostawy zrealizowane w całości) oraz bezbłędność dostaw (dostawy bez uchybień dokumentacji i znakowania, uszkodzeń towarów lub opakowań). Ogólny wskaźnik przedstawia odsetek klientów danej firmy, którzy jednocześnie wysoko oceniają wykonanie wszystkich branych pod uwagę norm.

Ocena wykonania norm terminowości, kompletności i bezbłędności dostaw szczególnie wysoka w pierwszych dwóch latach pandemii (78–80% zadowolonych kluczowych klientów), obecnie kształtuje się na niższym poziomie (średnia wartość ogólnego wskaźnika wynosi 73,5%), co jednak stanowi wynik o wiele lepszy niż w okresie wysokiej koniunktury z lat 2005–2008, kiedy wynosił 66–68%.

III. OCENA NARZĘDZI KOMUNIKOWANIA SIĘ

	Platforma komunikacyjna do składania zleceń	Platforma komunikacyjna pozwalająca śledzić status przesyłki (*Track & Trace*)	Rozwiązania umożliwiające przewidywanie czasu dostawy (ETA, *Estimated Time of Arrival*)	Komunikacja telefoniczna	Komunikacja mailowa	Komunikacja osobista	**Pozycja 2022**	Pozycja 2021
DHL Supply Chain	100,0%	50,0%	75,0%	75,0%	75,0%	100,0%	**1**	–
Northgate Logistics	56,3%	31,3%	37,5%	90,6%	87,5%	65,6%	**2**	14
EPO-Trans Logistic	76,7%	50,0%	46,7%	80,0%	76,7%	60,0%	**3**	3
EV Cargo Global Forwarding	30,4%	26,1%	30,4%	91,3%	95,7%	78,3%	**4**	12
FM Logistic	66,7%	38,9%	33,3%	72,2%	77,8%	77,8%	**4**	17
General Logistics Systems Poland	58,8%	64,7%	39,2%	64,7%	86,3%	60,8%	**6**	5
TSLOGISTIC	38,9%	22,2%	27,8%	91,7%	91,7%	66,7%	**7**	17
OEX E-Business	56,7%	26,7%	23,3%	73,3%	86,7%	80,0%	**8**	–
Raben Logistics Polska	81,1%	64,2%	56,6%	66,0%	77,4%	58,5%	**9**	6
PKS Gdańsk-Oliwa	54,5%	22,7%	27,3%	81,8%	86,4%	63,6%	**10**	20
DIERA	40,5%	19,0%	21,4%	97,6%	97,6%	66,7%	**11**	7
ID Logistics Polska	50,0%	25,0%	25,0%	75,0%	75,0%	75,0%	**12**	–
IFB International Freightbridge (Poland)	37,5%	20,8%	25,0%	81,3%	81,3%	66,7%	**13**	4
DHL Parcel	61,9%	61,9%	45,2%	57,1%	64,3%	59,5%	**14**	–
GEODIS Poland	33,3%	22,2%	22,2%	77,8%	77,8%	66,7%	**15**	2
FF Fracht	25,0%	17,9%	28,6%	75,0%	85,7%	67,9%	**16**	–
Arra Group	41,2%	17,6%	23,5%	82,4%	82,4%	52,9%	**17**	13
Hegelmann Transporte	62,5%	37,5%	0,0%	62,5%	62,5%	75,0%	**18**	–
Fresh Logistics Polska	58,0%	42,0%	26,0%	60,0%	62,0%	56,0%	**19**	15
Raben Transport	38,7%	25,8%	19,4%	71,0%	77,4%	64,5%	**19**	–
DHL Freight	44,7%	42,6%	34,0%	57,4%	59,6%	57,4%	**21**	24
Rhenus Freight Logistics	28,6%	18,4%	20,4%	77,6%	85,7%	63,3%	**21**	–
Expeditors Polska	47,8%	39,1%	30,4%	69,6%	60,9%	43,5%	**23**	–
XBS Pro-Log	41,9%	16,1%	22,6%	74,2%	80,6%	58,1%	**24**	9
LSP Group	20,0%	20,0%	20,0%	80,0%	80,0%	60,0%	**25**	–
Ekol Logistics	32,4%	18,9%	32,4%	75,7%	70,3%	45,9%	**26**	26
ROHLIG SUUS Logistics	33,3%	19,6%	23,5%	66,7%	66,7%	60,8%	**27**	9
Colian Logistic	31,3%	21,9%	21,9%	75,0%	71,9%	56,3%	**28**	16
VGL Solid Group	11,8%	17,6%	17,6%	88,2%	88,2%	52,9%	**28**	8
DHL Global Forwarding	28,0%	38,0%	22,0%	66,0%	70,0%	52,0%	**30**	22
Omega Pilzno	44,4%	14,8%	18,5%	70,4%	70,4%	59,3%	**31**	27
Maszoński Logistic	20,0%	60,0%	20,0%	60,0%	60,0%	40,0%	**32**	1
Frigo Logistics	52,8%	22,2%	8,3%	58,3%	58,3%	50,0%	**33**	28
Spedimex	29,4%	23,5%	11,8%	58,8%	58,8%	52,9%	**34**	21
DSV Air & Sea	0,0%	15,4%	7,7%	53,8%	61,5%	61,5%	**35**	19
CAT LC Polska	14,3%	14,3%	0,0%	57,1%	57,1%	57,1%	**36**	–
XPO Transport Solutions Poland	27,3%	9,1%	9,1%	27,3%	45,5%	36,4%	**37**	25

Uwagi do tabeli:

Generalną pozycję danej firmy w rankingu wyznacza suma miejsc w poszczególnych poddanych badaniu kategoriach. Podane wartości procentowe odnoszą się do odsetek zdecydowanie pozytywnych ocen poszczególnych elementów komunikowania się.

FIRMY NAJWYŻEJ OCENIANE PRZEZ SWOICH KLUCZOWYCH KLIENTÓW W ZAKRESIE KOMUNIKACJI

	Firmy najwyżej oceniane				
Rodzaj narzędzia	**I**	**II**	**III**	**IV**	**V**
1. Platforma komunikacyjna do składania zleceń	**DHL Supply Chain**	Raben Logistics	EPO-Trans Logistic	FM Logistic	Hegelmann Transporte
2. Platforma komunikacyjna pozwalająca śledzić status przesyłki (*Track & Trace*)	**General Logistics Systems**	Raben Logistics	DHL Parcel	Maszoński Logistic	DHL Supply Chain EPO-Trans Logistic
3. Rozwiązania umożliwiające przewidywanie czasu dostawy (ETA, *Estimated Time of Arrival*)	**DHL Supply Chain**	Raben Logistics	EPO-Trans Logistic	DHL Parcel	General Logistics Systems
4. Komunikacja telefoniczna	**DIERA**	TSLOGISTIC	EV Cargo Global Forwarding	Northgate Logistics	VGL Solid Group
5. Komunikacja mailowa	**DIERA**	EV Cargo Global Forwarding	TSLOGISTIC	VGL Solid Group	Northgate Logistics
6. Komunikacja osobista	**DHL Supply Chain**	OEX E-Business	EV Cargo Global Forwarding	FM Logistic	Hegelmann Transporte ID Logistics

IV. OCENA NARZĘDZI OBSŁUGI DOSTAW

	Dostawa towarów wewnątrz kraju	Organizacja regularnych linii dostaw wewnątrz kraju	Dostawa towarów za granicę	Organizacja regularnych linii dostaw za granicę	Doświadczenie w obsłudze dostaw wybranych grup towarów	Doświadczenie w zarządzaniu łańcuchem dostaw klientów	Doświadczenie w obsłudze rynku e-commerce w Polsce i za granicą	Wielokanałowość (możliwość obsługi zarówno e-commerce, jak i B2B)	Skalowalność działalności	**Pozycja 2022**	Pozycja 2021
Northgate Logistics	75,0%	53,1%	81,3%	59,4%	68,8%	65,6%	37,5%	40,6%	65,6%	**1**	8
DHL Supply Chain	75,0%	50,0%	50,0%	25,0%	75,0%	75,0%	50,0%	25,0%	75,0%	**2**	–
EV Cargo Global Forwarding	56,5%	39,1%	69,6%	60,9%	56,5%	56,5%	47,8%	34,8%	56,5%	**3**	3
IFB International Freightbridge (Poland)	64,6%	39,6%	60,4%	33,3%	62,5%	58,3%	35,4%	31,3%	50,0%	**4**	14
FF Fracht	50,0%	28,6%	75,0%	39,3%	75,0%	50,0%	32,1%	28,6%	53,6%	**5**	–
FM Logistic	72,2%	55,6%	33,3%	27,8%	66,7%	55,6%	27,8%	27,8%	50,0%	**6**	24
OEX E-Business	83,3%	63,3%	30,0%	16,7%	63,3%	43,3%	30,0%	43,3%	53,3%	**6**	–
XPO Transport Solutions Poland	45,5%	36,4%	54,5%	45,5%	54,5%	45,5%	45,5%	45,5%	45,5%	**8**	28
DIERA	66,7%	40,5%	52,4%	35,7%	57,1%	50,0%	26,2%	23,8%	50,0%	**9**	6
Raben Logistics Polska	73,6%	47,2%	47,2%	28,3%	49,1%	47,2%	24,5%	28,3%	52,8%	**10**	9
EPO-Trans Logistic	46,7%	30,0%	76,7%	50,0%	63,3%	60,0%	13,3%	13,3%	50,0%	**11**	7
PKS Gdańsk-Oliwa	31,8%	13,6%	81,8%	40,9%	59,1%	54,5%	36,4%	18,2%	54,5%	**12**	18
VGL Solid Group	52,9%	47,1%	52,9%	52,9%	58,8%	58,8%	11,8%	23,5%	29,4%	**13**	9
DHL Freight	44,7%	34,0%	51,1%	44,7%	46,8%	46,8%	34,0%	31,9%	44,7%	**14**	23
DHL Global Forwarding	46,0%	24,0%	48,0%	34,0%	52,0%	48,0%	30,0%	30,0%	56,0%	**15**	26
Maszoński Logistic	60,0%	40,0%	60,0%	20,0%	40,0%	40,0%	40,0%	60,0%	40,0%	**15**	2
ID Logistics Polska	58,3%	50,0%	25,0%	25,0%	33,3%	25,0%	41,7%	58,3%	58,3%	**17**	–
GEODIS Poland	66,7%	44,4%	44,4%	44,4%	44,4%	55,6%	11,1%	11,1%	55,6%	**18**	1
Omega Pilzno	37,0%	33,3%	40,7%	33,3%	51,9%	55,6%	33,3%	33,3%	44,4%	**19**	27
DHL Parcel	57,1%	52,4%	19,0%	16,7%	42,9%	42,9%	45,2%	45,2%	45,2%	**20**	–
Frigo Logistics	66,7%	55,6%	11,1%	8,3%	61,1%	52,8%	19,4%	30,6%	41,7%	**21**	25
General Logistics Systems Poland	56,9%	52,9%	39,2%	37,3%	31,4%	39,2%	31,4%	39,2%	43,1%	**22**	4
TSLOGISTIC	52,8%	27,8%	44,4%	33,3%	58,3%	41,7%	19,4%	25,0%	50,0%	**23**	5
Colian Logistic	68,8%	56,3%	34,4%	21,9%	43,8%	43,8%	15,6%	25,0%	43,8%	**24**	16
Expeditors Polska	39,1%	30,4%	52,2%	39,1%	60,9%	47,8%	21,7%	13,0%	43,5%	**25**	–
Fresh Logistics Polska	58,0%	48,0%	14,0%	10,0%	54,0%	48,0%	20,0%	24,0%	40,0%	**26**	22
Rhenus Freight Logistics	59,2%	44,9%	53,1%	34,7%	40,8%	34,7%	18,4%	14,3%	34,7%	**27**	–
LSP Group	80,0%	60,0%	20,0%	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%	20,0%	40,0%	**28**	–
Raben Transport	32,3%	25,8%	45,2%	41,9%	41,9%	41,9%	19,4%	19,4%	45,2%	**29**	–
Hegelmann Transporte	25,0%	25,0%	62,5%	37,5%	25,0%	25,0%	25,0%	12,5%	12,5%	**30**	–
ROHLIG SUUS Logistics	35,3%	23,5%	35,3%	17,6%	39,2%	37,3%	13,7%	19,6%	47,1%	**31**	17
Arra Group	35,3%	23,5%	47,1%	29,4%	52,9%	35,3%	11,8%	5,9%	29,4%	**32**	13
Spedimex	52,9%	41,2%	17,6%	5,9%	29,4%	29,4%	17,6%	23,5%	23,5%	**33**	5
XBS Pro-Log	51,6%	35,5%	19,4%	16,1%	48,4%	35,5%	9,7%	6,5%	32,3%	**34**	11
DSV Air & Sea	23,1%	30,8%	38,5%	30,8%	30,8%	30,8%	15,4%	23,1%	23,1%	**35**	15
Ekol Logistics	32,4%	10,8%	29,7%	21,6%	40,5%	32,4%	18,9%	16,2%	32,4%	**36**	19
CAT LC Polska	28,6%	0,0%	28,6%	14,3%	57,1%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	**37**	–

Uwagi do tabeli:

Generalną pozycję danej firmy w rankingu wyznacza suma miejsc w poszczególnych poddanych badaniu kategoriach. Podane wartości procentowe odnoszą się do odsetek zdecydowanie pozytywnych ocen poszczególnych elementów obsługi dostaw.

FIRMY NAJWYŻEJ OCENIANE PRZEZ SWOICH KLUCZOWYCH KLIENTÓW W ZAKRESIE OBSŁUGI DOSTAW

	Firmy najwyżej oceniane				
Rodzaj narzędzia	**I**	**II**	**III**	**IV**	**V**
1. Dostawa towarów wewnątrz kraju	**OEX E-Business**	LSP Group	DHL Supply Chain Northgate Logistics		Raben Logistics
2. Organizacja regularnych linii dostaw wewnątrz kraju	**OEX E-Business**	LSP Group	Colian Logistic	FM Logistic	Frigo Logistics
3. Dostawa towarów za granicę	**PKS Gdańsk-Oliwa**	Northgate Logistics	EPO-Trans Logistic	FF Fracht	EV Cargo Global Forwarding
4. Organizacja regularnych linii dostaw za granicę	**EV Cargo Global Forwarding**	Northgate Logistics	VGL Solid Group	EPO-Trans Logistic	XPO Transport Solutions
5. Doświadczenie w obsłudze dostaw wybranych grup towarów	**DHL Supply Chain** **FF Fracht**		Northgate Logistics	FM Logistic	EPO-Trans Logistic OEX E-Business
6. Doświadczenie w zarządzaniu łańcuchem dostaw klientów	**DHL Supply Chain**	Northgate Logistics	EPO-Trans Logistic	VGL Solid Group	IFB International Freightbridge
7. Doświadczenie w obsłudze rynku e-commerce w Polsce i za granicą	**DHL Supply Chain**	EV Cargo Global Forwarding	XPO Transport Solutions	DHL Parcel	ID Logistics Polska
8. Wielokanałowość (możliwość obsługi zarówno *e-commerce*, jak i *B2B*)	**Maszoński Logistic**	**ID Logistics Polska**	XPO Transport Solutions	DHL Parcel	OEX E-Business
9. Skalowalność działalności (obszar geograficzny, infrastruktura, zasoby personalne)	**DHL Supply Chain**	Northgate Logistics	ID Logistics Polska	EV Cargo Global Forwarding	DHL Global Forwarding

V. POZYCJA RYNKOWA W OCENIE KLUCZOWYCH KLIENTÓW

Pozycja				Ważony wskaźnik satysfakcji		
2020	2021	2022		2020	2021	2022
14	10	1	FM Logistic	66,45%	67,87%	92,14%
3	8	2	DIERA	79,99%	71,35%	85,89%
–	–	3	OEX E-Business	–	–	85,81%
7	1	4	Fresh Logistics Polska	72,52%	82,90%	85,11%
11	4	5	Raben Logistics Polska	71,14%	76,74%	82,67%
4	12	6	Northgate Logistics	78,94%	61,01%	81,46%
6	5	7	VGL Solid Group	73,76%	75,36%	80,45%
5	7	8	IFB International Freightbridge (Poland)	76,43%	73,67%	78,95%
10	2	9	General Logistics Systems Poland	71,63%	81,76%	78,03%
21	11	10	DHL Global Forwarding	54,95%	64,50%	77,67%
13	25	11	EV Cargo Global Forwarding	68,16%	48,19%	77,24%
20	28	12	Frigo Logistics	55,71%	40,94%	76,49%
–	–	13	Expeditors Polska	–	–	73,54%
–	–	14	Rhenus Freight Logistics	–	–	72,87%
15	15	15	DSV Air & Sea	65,53%	58,25%	72,41%
–	18	16	XBS Pro-Log		54,65%	71,86%
–	20	17	PKS Gdańsk-Oliwa		53,17%	70,85%
1	3	18	Maszoński Logistic	99,05%	81,50%	70,76%
18	14	19	TSLOGISTIC	60,80%	58,39%	70,19%
12	26	20	Omega Pilzno	70,29%	48,16%	70,13%
8		21	DHL Parcel	72,18%		69,59%
19	17	22	DHL Freight	60,25%	56,42%	68,39%
–	–	23	FF Fracht	–	–	67,55%
–	–	24	ID Logistics Polska	–	–	67,45%
–	–	25	Raben Transport	–	–	66,41%
–	9	26	ROHLIG SUUS Logistics	–	68,74%	66,27%
17	6	27	GEODIS Poland	64,19%	75,35%	64,78%
27	22	28	Ekol Logistics	44,87%	52,48%	62,70%
–	–	29	DHL Supply Chain	–	–	61,67%
28	19	30	Colian Logistic	33,41%	53,20%	61,21%
9	16	31	Arra Group	71,84%	57,44%	58,28%
29	24	32	XPO Transport Solutions Poland	31,39%	49,13%	57,33%
25	21	33	EPO-Trans Logistic	49,03%	52,54%	57,11%
–	–	34	CAT LC Polska	–	–	53,07%
23	27	35	Spedimex	52,64%	48,10%	50,17%
16	–	36	Hegelmann Transporte	64,60%	–	44,54%
–	–	37	LSP Group	–	–	34,80%

Uwagi do tabeli:

Wskaźnik ten obrazuje poziom zaufania do standardu obsługi danej firmy, która nie daje się przez inne zastąpić. Oferowany przez każdą firmę standard obsługi odnoszony jest do standardu proponowanego przez firmy konkurencyjne, wyznaczając pozycję na właściwym dla niej rynku.

Prezentowane wyniki pokazują, jak często firma logistyczna wskazywana jest przez swoich kluczowych klientów jako najlepsza firma na rynku w danych dziedzinach obsługi, przy uwzględnieniu znaczenia przypisywanego przez klientów danej dziedzinie. Każdy badany klient znaczenie danej dziedziny oceniał na skali 10-elementowej. W powyższym zestawieniu podano wynik ogółem, będący średnią oceną dla piętnastu badanych kategorii obsługi klienta.

Wskaźnik poziomu zaufania do obsługi badanej grupy firm wynosi 72,8%, co jest historycznie najwyższym wynikiem

FIRMY OFERUJĄCE W OCENIE KLUCZOWYCH KLIENTÓW DANYCH FIRM NAJWYŻSZY NA RYNKU STANDARD OBSŁUGI

	Najwyżej oceniana firma				
Cecha obsługi	I	II	III	IV	V
a. Czas odpowiedzi na zapytanie ofertowe	**DIERA**	Northgate	VGL Solid	FM Logistic	OEX
b. Wsparcie konsultanta/opiekuna handlowego	**FM Logistic**	OEX	Raben Logistics	GLS	Fresh
c. Kultura pracownika realizującego przewóz towaru	**DIERA**	Raben Logistics	IFB	GLS	VGL Solid
d. Doświadczenie i wiarygodność	**DHL Supply Chain FM Logistic**		IDL	VGL Solid	DIERA
e. Cena usług odpowiada jakości	**Maszoński**	Fresh	OEX	FM Logistic	EV Cargo
f. Informatyzacja i integracja systemów operacyjno-informatycznych	**Fresh**	VGL Solid	OEX	FM Logistic	Raben Logistics
g. Kompleksowość usług	**DHL Supply Chain FM Logistic**		VGL Solid	OEX	DIERA
h. Zasięg geograficzny dostaw	**FM Logistic**	OEX	Fresh	IFB	DIERA
i. Elastyczność (terminy i forma dostaw)	**FM Logistic**	DIERA	OEX	IFB	Northgate
j. Czas od zamówienia do dostawy	**FM Logistic**	DIERA	Fresh	Northgate	OEX
k. Terminowość dostaw (dostawy w uzgodnionym terminie)	**DIERA**	FM Logistic	OEX	Northgate	Fresh
l. Kompletność dostaw (dostawy zrealizowane w całości)	**FM Logistic**	DIERA	Fresh	Raben Logistics	IFB
m. Bezbłędność dostaw (dostawy bez uchybień dokumentacji i znakowania, uszkodzeń towarów lub opakowań)	**DIERA**	Raben Logistics	Fresh	Northgate	Rhenus
n. Obieg informacji o stanie realizacji dostaw/o trudnościach w realizacji	**FM Logistic**	Fresh	DIERA	DHL Global Forwarding	GLS
o. Wprowadzanie nowych rozwiązań organizacyjnych i technologicznych	**FM Logistic**	Fresh	OEX	Frigo	Northgate

VI. POZYCJA RYNKOWA W OCENIE OGÓŁU KLIENTÓW

Pozycja				Odsetek wskazań		
2020	2021	2022		2020	2021	2022
1	1	1	Raben Logistics Polska	4,06%	3,72%	2,90%
6	4	2	FM Logistic	2,79%	2,95%	2,72%
4	8	3	DIERA			2,40%
5	2	4	Fresh Logistics Polska	2,80%	3,19%	2,39%
9	6	5	VGL Solid Group	2,66%	2,93%	2,36%
25	12	6	DHL Global Forwarding	1,92%	2,28%	2,34%
10	5	7	General Logistics Systems Poland	2,65%	2,94%	2,33%
7	7	8	IFB International Freightbridge (Poland)	2,77%	2,73%	2,30%
–	–	9	OEX E-Business	–	–	2,27%
–	–	10	Raben Transport	–	–	2,21%
14	25	11	EV Cargo Global Forwarding	2,47%	1,82%	2,18%
–	–	12	DHL Supply Chain	–	–	2,17%
17	9	13	DSV Air & Sea	2,31%	2,58%	2,15%
3	11	14	Northgate Logistics	2,91%	2,39%	2,12%
21	28	15	Frigo Logistics	2,03%	1,48%	2,11%
–	–	16	Rhenus Freight Logistics	–	–	2,03%
–	3	17	ROHLIG SUUS Logistics	–	2,96%	2,02%
11	–	18	DHL Parcel	2,62%	–	2,01%
–	–	19	Expeditors Polska	–	–	1,98%
20	13	20	TSLOGISTIC	2,10%	2,17%	1,94%
16	19	21	Ekol Logistics	2,32%	1,98%	1,93%
12	10	22	GEODIS Poland	2,52%	2,53%	1,92%
–	21	23	PKS Gdańsk-Oliwa	–	1,91%	1,91%
8	26	24	Omega Pilzno	2,70%	1,81%	1,89%
–	20	25	XBS Pro-Log	–	1,97%	1,83%
–	–	26	FF Fracht	–	–	1,81%
27	22	27	EPO-Trans Logistic	1,69%	1,90%	1,79%
22	16	28	Maszoński Logistic	2,00%	2,12%	1,78%
–	–	29	ID Logistics Polska	–	–	1,70%
19	18	30	DHL Freight	2,17%	2,08%	1,66%
29	23	31	Colian Logistic	1,15%	1,87%	1,64%
18	–	32	Hegelmann Transporte	2,18%	–	1,60%
13	14	33	Arra Group	2,51%	2,14%	1,56%
28	27	34	XPO Transport Solutions Poland	1,36%	1,66%	1,56%
–	–	35	CAT LC Polska	–	–	1,50%
24	24	36	Spedimex	1,93%	1,84%	1,40%
–	–	37	LSP Group	–	–	1,37%

Uwagi do tabeli:

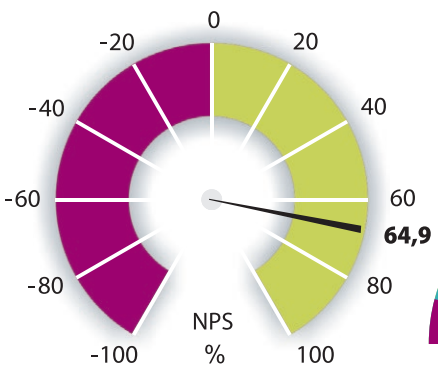
Prezentowane wyniki pokazują, jak często dana firma logistyczna wskazywana jest przez ogół klientów badanych firm jako najlepsza w dziedzinie obsługi klientów.

W powyższym zestawieniu podano wynik ogółem, będący średnią liczbą wskazań dla piętnastu badanych kategorii obsługi logistycznej, przy uwzględnieniu znaczenia przypisywanego przez klientów poszczególnym dziedzinom obsługi. Wynik ważony jest ze względu na nierówną liczbę respondentów badanych w imieniu poszczególnych firm.

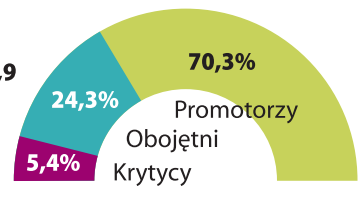
Aż 4/5 wskazań objęło którąś z 37 firm uczestniczących w badaniu, a w co dziesiątym przypadku klienci nie potrafili wskazać firmy najlepszej w danej dziedzinie, w reszcie sytuacji klienci wskazywali na inne wymienione z nazwy firmy.

FIRMY OFERUJĄCE W OCENIE KLIENTÓW WSZYSTKICH FIRM NAJWYŻSZY NA RYNKU STANDARD OBSŁUGI

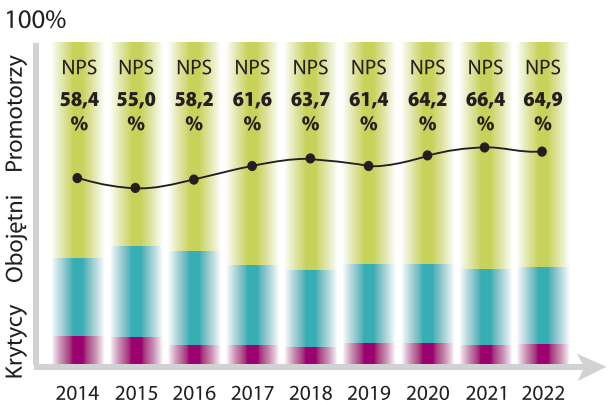
	Najwyżej oceniana firma				
Cecha obsługi	I	II	III	IV	V
a. Czas odpowiedzi na zapytanie ofertowe	Raben Logistics	Northgate	DIERA	Hegelmann	IFB
b. Wsparcie konsultanta/opiekuna handlowego	FM Logistic	DHL SC	DSV	Raben Logistics	OEX
c. Kultura pracownika realizującego przewóz towaru	Raben Logistics	DIERA	IFB	Raben Transport	GLS
d. Doświadczenie i wiarygodność	DHL SC	Raben Logistics	FM Logistic	VGL Solid	DIERA
e. Cena usług odpowiada jakości	DHL SC	DSV	Raben Logistics	EV Cargo	IDL
f. Informatyzacja i integracja systemów operacyjno-informatycznych	Raben Logistics	GLS	DSV	Fresh	Raben Transport
g. Kompleksowość usług	FM Logistic	Raben Logistics	DHL SC	VGL Solid	Raben Transport
h. Zasięg geograficzny dostaw	DHL SC	FM Logistic	Raben Logistics	DHL GF	Fresh
i. Elastyczność (terminy i forma dostaw)	DHL SC	Raben Logistics	FM Logistic	Northgate	DIERA
j. Czas od zamówienia do dostawy	FM Logistic	DHL SC	Raben Logistics	Northgate	GLS
k. Terminowość dostaw (dostawy w uzgodnionym terminie)	DHL SC	FM Logistic	Raben Logistics	DSV	DIERA
l. Kompletność dostaw (dostawy zrealizowane w całości)	Raben Logistics	FM Logistic	DIERA	DHL GF	IFB
m. Bezbłędność dostaw (dostawy bez uchybień dokumentacji i znakowania, uszkodzeń towarów lub opakowań)	DSV	Raben Logistics	Northgate	FM Logistic	IFB
n. Obieg informacji o stanie realizacji dostaw/o trudnościach w realizacji	DHL SC	DSV	Raben Logistics	Northgate	FM Logistic
o. Wprowadzanie nowych rozwiązań organizacyjnych i technologicznych	Raben Logistics	FM Logistic	Fresh	Frigo	DHL SC



Indeks NPS 2022



Rozkład opinii klientów



NPS - INDEKS LOJALNOŚCI DLA BRANŻY LOGISTYCZNEJ (2022)

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Czas odpowiedzi na zapytanie ofertowe

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. Raben Logistics	1. DB Schenker
2. Northgate Logistics	2. Kuehne+Nagel
3. DIERA	3. UPS
4. Hegelmann Transporte	4. DHL Express
5. IFB International Freightbridge	5. InPost
6. FM Logistic	6. Dachser
7. DHL Supply Chain	7. DPD
8. EV Cargo Global Forwarding	8. cargo-partner spedycja
9. ID Logistics	9. Uni-logistics
10. DHL Global Forwarding	10. DSV Road

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Wsparcie konsultanta/opiekuna handlowego

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. FM Logistic	1. DB Schenker
2. DHL Supply Chain	2. Dachser
3. DSV Air & Sea	3. UPS
4. Raben Logistics	4. Kuehne+Nagel
5. OEX E-Business	5. DPD
6. VGL Solid Group	6. Uni-logistics
7. GLS	7. Geis
8. IFB International Freightbridge	8. DSV Road
9. EV Cargo Global Forwarding	9. cargo-partner spedycja
10. Fresh Logistics	10. Delta Trans

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Kultura pracownika realizującego przewóz towaru

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. Raben Logistics	1. UPS
2. DIERA	2. DB Schenker
3. IFB International Freightbridge	3. Dachser
4. Raben Transport	4. InPost
5. GLS	5. DSV Road
6. VGL Solid Group	6. Kuehne+Nagel
7. DHL Supply Chain	7. LKW Walter
8. Northgate Logistics	8. DPD
9. FM Logistic	9. Geis
10. DSV Air & Sea	10. FedEx

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Doświadczenie i wiarygodność

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. DHL Supply Chain	1. UPS
2. Raben Logistics	2. DB Schenker
3. FM Logistic	3. LKW Walter
4. VGL Solid Group	4. Dachser
5. DIERA	5. DSV Road
6. DHL Global Forwarding	6. Kuehne+Nagel
7. DSV Air & Sea	7. DPD
8. Northgate Logistics	8. FedEx
9. EV Cargo Global Forwarding	9. InPost
10. GEODIS	10. Geis

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Cena usług odpowiada jakości

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. DHL Supply Chain	1. DB Schenker
2. DSV Air & Sea	2. DPD
3. Raben Logistics	3. UPS
4. EV Cargo Global Forwarding	4. DHL Express
5. ID Logistics	5. Kuehne+Nagel
6. VGL Solid Group	6. Dachser
7. Fresh Logistics	7. InPost
8. Raben Transport	8. LKW Walter
9. FM Logistic	9. cargo-partner spedycja
10. Omega Pilzno	10. GEFCO

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Informatyzacja i integracja systemów operacyjno-informatycznych

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. Raben Logistics	1. InPost
2. GLS	2. Dachser
3. DSV Air & Sea	3. UPS
4. Fresh Logistics	4. DB Schenker
5. Raben Transport	5. DPD
6. OEX E-Business	6. FedEx
7. FM Logistic	7. DHL Express
8. DHL Parcel	8. Kuehne+Nagel
9. ID Logistics	9. LKW Walter
10. Frigo Logistics	10. DSV Road

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Kompleksowość usług

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. FM Logistic	1. DB Schenker
2. Raben Logistics	2. FedEx
3. DHL Supply Chain	3. DPD
4. VGL Solid Group	4. Dachser
5. Raben Transport	5. InPost
6. DHL Global Forwarding	6. DHL Express
7. GEODIS	7. UPS
8. OEX E-Business	8. Kuehne+Nagel
9. XBS Pro-Log	9. Nagel Group
10. Northgate Logistics	10. LKW Walter

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Zasięg geograficzny dostaw

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. DHL Supply Chain	1. UPS
2. FM Logistic	2. DB Schenker
3. Raben Logistics	3. FedEx
4. DHL Global Forwarding	4. LKW Walter
5. Fresh Logistics	5. DSV Road
6. Northgate Logistics	6. DHL Express
7. IFB International Freightbridge	7. Kuehne+Nagel
8. VGL Solid Group	8. Nagel Group
9. DIERA	9. DPD
10. ROHLIG SUUS Logistics	10. Dachser

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Elastyczność (terminy i forma dostaw)

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. DHL Supply Chain	1. DB Schenker
2. Raben Logistics	2. UPS
3. FM Logistic	3. Nagel Group
4. Northgate Logistics	4. FedEx
5. DIERA	5. InPost
6. IFB International Freightbridge	6. DPD
7. VGL Solid Group	7. cargo-partner spedycja
8. Maszoński Logistic	8. Kuehne+Nagel
9. Rhenus Freight Logistics	9. DHL Express
10. OEX E-Business	10. Omida

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Czas od zamówienia do dostawy

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. FM Logistic	1. DHL Express
2. DHL Supply Chain	2. UPS
3. Raben Logistics	3. DPD
4. Northgate Logistics	4. DB Schenker
5. GLS	5. InPost
6. DIERA	6. Dachser
7. DSV Air & Sea	7. FedEx
8. OEX E-Business	8. cargo-partner spedycja
9. DHL Global Forwarding	9. JAS-FBG
10. Fresh Logistics	10. Logfret

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Terminowość dostaw (dostawy w uzgodnionym terminie)

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. DHL Supply Chain	1. DPD
2. FM Logistic	2. UPS
3. Raben Logistics	3. DHL Express
4. DSV Air & Sea	4. Dachser
5. DIERA	5. DB Schenker
6. Northgate Logistics	6. InPost
7. DHL Global Forwarding	7. FedEx
8. GLS	8. Geis
9. OEX E-Business	9. Kuehne+Nagel
10. IFB International Freightbridge	10. cargo-partner spedycja

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Kompletność dostaw (dostawy zrealizowane w całości)

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. Raben Logistics	1. DPD
2. FM Logistic	2. UPS
3. DIERA	3. DB Schenker
4. DHL Global Forwarding	4. FedEx
5. IFB International Freightbridge	5. Kuehne+Nagel
6. Northgate Logistics	6. cargo-partner spedycja
7. DHL Supply Chain	7. Dachser
8. Fresh Logistics	8. DHL Express
9. VGL Solid Group	9. Omida
10. DSV Air & Sea	10. Geis

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Bezbłędność dostaw (dostawy bez uchybień dokumentacji i znakowania, uszkodzeń towarów lub opakowań)

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. DSV Air & Sea	1. UPS
2. Raben Logistics	2. DB Schenker
3. Northgate Logistics	3. InPost
4. FM Logistic	4. DHL Express
5. IFB International Freightbridge	5. FedEx
6. DIERA	6. DPD
7. GLS	7. Kuehne+Nagel
8. DHL Global Forwarding	8. Dachser
9. DHL Supply Chain	9. Nagel Group
10. Rhenus Freight Logistics	10. VAN cargo

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Obieg informacji o stanie realizacji dostaw/o trudnościach w realizacji

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. DHL Supply Chain	1. DB Schenker
2. DSV Air & Sea	2. UPS
3. Raben Logistics	3. DPD
4. Northgate Logistics	4. Dachser
5. FM Logistic	5. Kuehne+Nagel
6. DIERA	6. DHL Express
7. GLS	7. FedEx
8. IFB International Freightbridge	8. cargo-partner spedycja
9. DHL Global Forwarding	9. InPost
10. EV Cargo Global Forwarding	10. C.H. Robinson

Najczęściej wskazywane jako najlepsze przez klientów badanych firm ze względu na:
Wprowadzanie nowych rozwiązań organizacyjnych i technologicznych

Uczestnicy badania	Inne firmy
1. Raben Logistics	1. InPost
2. FM Logistic	2. UPS
3. Fresh Logistics	3. FedEx
4. Frigo Logistics	4. DHL Express
5. DHL Supply Chain	5. DB Schenker
6. OEX E-Business	6. DPD
7. Raben Transport	7. DSV Road
8. GLS	8. Kuehne+Nagel
9. Northgate Logistics	9. Dachser
10. EV Cargo Global Forwarding	10. cargo-partner spedycja

VII. LOJALNOŚĆ KLUCZOWYCH KLIENTÓW

Pozycja			Odsetek wskazań				
2021	2022		NPS 2021	Krytycy	Obojętni	Promotorzy	NPS 2022
	1	DHL Supply Chain	–	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	1	LSP Group	–	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
8	3	Northgate Logistics	78,9%	0,0%	6,3%	93,8%	93,8%
4	4	Raben Logistics Polska	80,4%	1,9%	5,7%	92,5%	90,6%
20	5	PKS Gdańsk-Oliwa	57,8%	0,0%	13,6%	86,4%	86,4%
5	6	DIERA	80,0%	0,0%	14,3%	85,7%	85,7%
11	7	VGL Solid Group	76,0%	0,0%	17,6%	82,4%	82,4%
–	8	FF Fracht	–	3,6%	10,7%	85,7%	82,1%
3	9	IFB International Freightbridge (Poland)	82,0%	2,1%	14,6%	83,3%	81,2%
10	10	TSLOGISTIC	77,5%	2,8%	16,7%	80,6%	77,8%
9	11	General Logistics Systems Poland	78,0%	0,0%	23,5%	76,5%	76,5%
–	12	ID Logistics Polska	–	0,0%	25,0%	75,0%	75,0%
13	13	EV Cargo Global Forwarding	70,8%	4,3%	17,4%	78,3%	73,9%
12	14	EPO-Trans Logistic	71,5%	6,7%	13,3%	80,0%	73,3%
–	15	DHL Parcel	–	4,8%	19,0%	76,2%	71,4%
15	16	DSV Air & Sea	66,7%	0,0%	30,8%	69,2%	69,2%
16	17	Fresh Logistics Polska	66,0%	0,0%	32,0%	68,0%	68,0%
21	18	FM Logistic	55,6%	0,0%	33,3%	66,7%	66,7%
1	18	GEODIS Poland	100,0%	0,0%	33,3%	66,7%	66,7%
–	18	OEX E-Business	–	0,0%	33,3%	66,7%	66,7%
25	21	DHL Global Forwarding	44,0%	6,0%	22,0%	72,0%	66,0%
–	22	Expeditors Polska	–	8,7%	17,4%	73,9%	65,2%
19	23	Colian Logistic	59,6%	12,5%	12,5%	75,0%	62,5%
–	24	Rhenus Freight Logistics	–	2,0%	34,7%	63,3%	61,2%
2	24	XBS Pro-Log	94,3%	6,5%	25,8%	67,7%	61,2%
5	26	Maszoński Logistic	80,0%	0,0%	40,0%	60,0%	60,0%
23	27	Ekol Logistics	50,0%	0,0%	40,5%	59,5%	59,5%
–	28	Raben Transport	–	6,5%	29,0%	64,5%	58,1%
17	29	Arra Group	65,0%	17,6%	17,6%	64,7%	47,1%
22	30	Omega Pilzno	52,6%	18,5%	18,5%	63,0%	44,4%
26	31	Frigo Logistics	40,9%	11,1%	38,9%	50,0%	38,9%
18	32	ROHLIG SUUS Logistics	60,0%	11,8%	41,2%	47,1%	35,3%
27	33	DHL Freight	33,4%	12,8%	42,6%	44,7%	31,9%
–	34	CAT LC Polska	–	28,8%	14,3%	57,1%	28,6%
14	35	Spedimex	68,4%	23,5%	35,3%	41,2%	17,7%
–	36	Hegelmann Transporte	–	12,5%	62,5%	25,0%	12,5%
28	37	XPO Transport Solutions Poland	8,3%	18,2%	54,5%	27,3%	9,1%

Uwagi do tabeli:

Prezentowane wyniki pokazują, jak często dana firma logistyczna wskazywana jest przez kluczowych klientów jako firma, którą bez zastrzeżeń poleciliby innym albo odradziliby korzystanie z jej usług, lub byłoby to im obojętne. W badaniu wzorujemy się na najbardziej popularnej na świecie metodzie badania lojalności klientów, opracowanej przez Fredericka F. Reichhelda. Indeks NPS (Net Promoter Score), który może przyjmować wartości od –100% do 100%, stanowi różnicę pomiędzy zdecydowanymi zwolennikami a krytykami danej firmy.

VIII. LIDER RYNKU W OCENIE KLUCZOWYCH KLIENTÓW

Pozycja				Odsetek wskazań		
2020	2021	2022		2020	2021	2022
–	–	1	DHL Supply Chain	–	–	100,0%
4	10	2	Northgate Logistics	70,6%	60,5%	84,4%
–	–	3	ID Logistics Polska	–	–	75,0%
6	3	4	Raben Logistics Polska	70,0%	78,4%	71,7%
8	5	5	VGL Solid Group	68,6%	68,0%	70,6%
9	23	6	IFB International Freightbridge (Poland)	68,0%	54,0%	68,8%
9	4	7	General Logistics Systems Poland	68,0%	72,0%	68,6%
6	6	8	FM Logistic	70,0%	66,7%	66,7%
11	11	8	GEODIS Poland	64,7%	60,0%	66,7%
22	22	10	DHL Global Forwarding	48,0%	56,0%	66,0%
–	–	11	Expeditors Polska	–	–	65,2%
–	–	12	Raben Transport	–	–	64,5%
14	9	13	DIERA	62,0%	62,0%	61,9%
21	25	14	DSV Air & Sea	53,8%	51,0%	61,5%
2	1	15	Fresh Logistics Polska	76,4%	82,0%	60,0%
–	–	15	LSP Group	–	–	60,0%
–	–	15	OEX E-Business	–	–	60,0%
17	–	18	DHL Parcel	56,0%	–	59,5%
–	20	19	PKS Gdańsk-Oliwa		57,8%	59,1%
20	24	20	TSLOGISTIC	54,9%	52,5%	58,3%
–	–	21	CAT LC Polska	–	–	57,1%
12	14	22	EV Cargo Global Forwarding	64,0%	58,3%	56,5%
23	14	23	XPO Transport Solutions Poland	46,7%	58,3%	54,5%
17	26	24	DHL Freight	56,0%	47,1%	53,1%
13	8	25	Arra Group	63,9%	65,0%	52,9%
16	18	26	Omega Pilzno	58,8%	57,9%	51,9%
–	–	27	Rhenus Freight Logistics	–	–	51,0%
–	–	28	FF Fracht	–	–	50,0%
3	–	28	Hegelmann Transporte	72,2%	–	50,0%
–	11	30	XBS Pro-Log	–	60,0%	48,4%
24	27	31	Frigo Logistics	46,2%	45,5%	47,2%
27	13	32	Colian Logistic	40,8%	59,6%	43,8%
–	21	33	EPO-Trans Logistic	–	57,1%	43,3%
26	14	34	Ekol Logistics	42,9%	58,3%	43,2%
25	18	35	Spedimex	45,5%	57,9%	41,2%
1	2	36	Maszoński Logistic	83,3%	80,0%	40,0%
–	17	37	ROHLIG SUUS Logistics	–	58,0%	39,2%

Uwagi do tabeli:

Prezentowane wyniki pokazują, jak często dana firma logistyczna wskazywana jest przez swoich kluczowych klientów jako najlepsza firma logistyczna na rynku. Brak wskazania na jakąkolwiek firmę nie jest usuwany z podstawy obliczeń i jest traktowany jak każde zaprzeczenie twierdzenia, że dana firma jest najlepsza na rynku.

Ogólny odsetek klientów potwierdzających, że obsługujące je firmy to liderzy rynku, jest bardzo wysoki i wynosi 58,7% (2021 r. – 60,0%).

IX. NAJBARDZIEJ KONKURENCYJNA FIRMA W OCENIE OGÓŁU KLIENTÓW

Pozycja				Proporcja ogólnej liczby klientów uznających daną firmę za najlepszą na rynku do liczby poddanych badaniu jej klientów kluczowych		
2020	2021	2022		2020	2021	2022
–	–	1	DHL Supply Chain	–	–	4,750
1	1	2	Raben Logistics Polska	2,200	2,039	2,245
2	3	3	FM Logistic	1,900	1,223	1,389
–	–	4	Raben Transport	–	–	1,290
9	8	5	VGL Solid Group	0,804	0,800	1,177
17	7	6	DHL Global Forwarding	0,680	0,840	1,100
–	2	7	ROHLIG SUUS Logistics	–	1,440	1,059
16	–	8	Hegelmann Transporte	0,722	–	1,000
17	–	9	DHL Parcel	0,680	–	0,928
–	–	10	ID Logistics Polska	–	–	0,917
6	19	11	GEODIS Poland	0,882	0,600	0,889
14	12	12	Northgate Logistics	0,735	0,737	0,875
10	6	13	General Logistics Systems Poland	0,800	0,920	0,843
–	–	14	LSP Group	–	–	0,800
4	4	15	DSV Air & Sea	1,096	1,000	0,769
12	16	16	DHL Freight	0,780	0,647	0,765
17	24	17	IFB International Freightbridge (Poland)	0,680	0,580	0,730
6	5	18	Fresh Logistics Polska	0,882	0,940	0,720
–	–	19	CAT LC Polska	–	–	0,714
21	17	20	Omega Pilzno	0,676	0,632	0,704
25	26	21	TSLOGISTIC	0,569	0,550	0,666
–	–	22	Expeditors Polska	–	–	0,652
17	18	23	DIERA	0,680	0,620	0,643
–	11	24	PKS Gdańsk-Oliwa	–	0,756	0,636
–	–	25	Rhenus Freight Logistics	–	–	0,612
–	–	26	OEX E-Business	–	–	0,600
26	14	27	Spedimex	0,500	0,684	0,588
–	19	28	XBS Pro-Log	–	0,600	0,581
24	15	29	EV Cargo Global Forwarding	0,640	0,666	0,565
22	22	30	XPO Transport Solutions Poland	0,667	0,583	0,545
23	13	31	Arra Group	0,666	0,700	0,529
15	27	32	Frigo Logistics	0,731	0,455	0,528
–	–	33	FF Fracht	–	–	0,500
28	21	34	Colian Logistic	0,408	0,596	0,438
29	25	35	EPO-Trans Logistic	0,310	0,571	0,433
27	22	36	Ekol Logistics	0,429	0,583	0,432
8	8	37	Maszoński Logistic	0,833	0,800	0,400

Uwagi do tabeli:

Wskaźnik pozycji lidera rynku liczony jest jako iloraz ogólnej liczby klientów uznających daną firmę za najlepszą na rynku do liczby poddanych badaniu jej klientów kluczowych. Dla przykładu spośród wszystkich badanych osób (1044) co dziewiąta (119) wskazała firmę Raben Logistics jako bezwzględnie najlepszą lub będącą największym konkurentem innych badanych firm.

Partnerzy programu 2022

Arra Group – arra.pl – jest operatorem logistycznym, specjalizującym się w transporcie farmaceutyków i innych produktów, wymagających warunków temperatury kontrolowanej od –25°C do +25°C. Firma działa od blisko 20 lat na rynku krajowym i międzynarodowym, a oferowane usługi obejmują spedycję drogową, kolejową, morską oraz lotniczą. Firma dysponuje własną flotą ponad 300 pojazdów. Nowoczesne samochody z zabudową chłodniczą umożliwiają transport towaru w dwóch niezależnych zakresach temperatury. Każdym transportem zajmuje się dedykowany zespół spedytorów, czuwających nad bezpieczeństwem przewozu. Wiedza i formalne uprawnienia umożliwiają transport wszystkich rodzajów leków. Bezpieczeństwo zawieranych umów i przewozu potwierdzają odpowiednie certyfikaty, m.in. poświadczający spełnienie wymogów w zakresie zarządzania jakością ISO 9001:2015, zapewniający zrealizowanie najwyższych wymagań stawianych przez Dobrą Praktykę Dystrybucyjną UE GDP, gwarantujący bezpieczne zarządzanie informacjami ISO 27001:2015. Kompleksową obsługę klientów na najwyższym poziomie zapewnia pełniący funkcję centrum dystrybucyjnego nowoczesny magazyn. Możliwości logistyczne pozwalają na zorganizowanie transportu kolejowego, morskiego czy lotniczego do dowolnego miejsca na świecie. Doświadczeni i oddani kierowcy docierają do wszystkich zakątków Europy a także do Kazachstanu, Turcji czy Afryki Północnej. Nie ma trudnych kierunków czy niemożliwych do zrealizowania zleceń. Arra Group współpracę biznesową opiera na zrozumieniu potrzeb klientów i wychodzeniu im naprzeciw.

CAT LC Polska – cargo.groupecat.com – doświadczony operator logistyczny należący do międzynarodowego koncernu Groupe CAT z siedzibą we Francji. Groupe CAT to jeden z europejskich liderów rynku transportu i logistyki pojazdów, tworzący w 20 krajach unikalną sieć 185 platform logistycznych oferujących ponad 300 tys. m^2 powierzchni magazynowo-przeładunkowej. W Polsce działa od 1994 r., oferując kompleksowe usługi logistyczne w zakresie całego łańcucha dostaw. Dogodna lokalizacja terminali i magazynów pozwala na optymalizację systemu dystrybucji, kosztów oraz czasów dostaw, a magazyny spełniające najwyższe standardy zapewniają bezpieczeństwo i wysoką jakość świadczonych usług. Prawie trzy dekady dynamicznego rozwoju firmy w Polsce, umożliwiły osiągnięcie pozycji lidera logistyki dla branży motoryzacyjnej i przemysłowej. Z powodzeniem wykorzystuje kapitał kompetencji do współpracy z innymi branżami i segmentami rynku, z producentami i dystrybutorami sprzętu rolniczego i budowlanego, wózków widłowych, sprzętu medycznego, artykułów papierniczych oraz towarów niebezpiecznych.

Colian Logistic – www.colianlogistic.pl – to kompleksowy operator logistyczny obecny na rynku od 2009 r. Swoje usługi realizuje w bliskiej współpracy z kontrahentami, stając się cenionym i godnym zaufania partnerem biznesowym. Nieustannie dbając o optymalizację procesów i wysoką jakość wykonywanych zadań, rozszerza swoją działalność o rynki międzynarodowe, promując ideę wielkopolskiej gospodarności. W ofercie Colian Logistic znajdują usługi transportowe, magazynowania, obsługi klienta oraz agencji celnej, które realizowane są z troską o zasoby klientów i w myśl zasady „Słuchamy. Rozumiemy. Doradzamy". Spółka realizuje 200 tys. zleceń miesięcznie, co w skali roku daje blisko 2,5 mln interakcji w zakresie transportu krajowego i międzynarodowego. Dystrybucję towarów opiera na przewozach całopojazdowych, częściowych i drobnicowych i realizuje ją z pomocą naczep o zabudowie plandekowej, chłodniczej oraz izotermicznej o charakterze ADR, chłodniczym i odpadowym. Firma dysponuje powierzchnią magazynową o wielkości 60 tys. m^2. W jej skład wchodzą obiekty regałowe oraz blokowe. Opracowany efektywny system zarządzania gospodarką magazynową, wspiera szereg nowoczesnych rozwiązań, a w tym pracę terminali ręcznych i wózkowych, oraz systemów branżowych takich jak ERP, SAP, WMS i TMS.

DHL Freight – www.dhl.com.pl/Freight – to lider europejskiego transportu lądowego, dysponujący własną i ciągle rozwijającą się siecią ponad 200 terminali drogowych w ponad 40 krajach oraz dwoma tysiącami regularnych, międzynarodowych linii drobnicowych. W Polsce tworzy wraz z dywizją DHL Parcel jeden podmiot prawny. Firma specjalizuje się w międzynarodowej spedycji drobnicowej, transportach całopojazdowych i częściowych realizowanych na terenie Europy, oraz w wybranych krajach Afryki Północnej. Na wszystkich tych rynkach firma zapewnia klientom najwyższą jakość usług, łącząc stałą obecność z doświadczeniem i znajomością lokalnej specyfiki. Kluczowe dla sukcesu DHL Freight w Polsce są nowoczesne terminale międzynarodowe, łączące struktury własnej sieci europejskiej z krajowym systemem dystrybucji. W portfolio usług znajdują się również usługi specjalistyczne, jak międzynarodowa spedycja całopojazdowa w kontrolowanej temperaturze przewozu zorientowana zarówno na produkty spożywcze, jak i świadcząca usługi dla branży farmaceutycznej, firma oferuje również ubezpieczenie Cargo pokrywające swoim zakresem do 120% wartości towaru, we współpracy z AC Gerlach oferowane są również kompleksowe usługi celne. Rozwiązania logistyczne DHL Freight dopasowywane są do specyficznych potrzeb klienta i wymogów branży, w jakiej działa, dzięki czemu są one unikalne i stanowią realną wartość dodaną dla firm, którym są dedykowane. W Polsce DHL Freight zatrudnia ponad 300 wysoko kwalifikowanych specjalistów, działa w oparciu o certyfikaty ISO 9001, ISO 14001, a także ISO 50001 i OHSAS 18001, w zakresie zarządzania

projektami oferowanych rozwiązań skierowanych zarówno dla klientów zewnętrznych, jak i ciągłego doskonalenia procesów wewnętrznych stosuje metodologię LEAN & Six Sigma.

DHL Global Forwarding – www.dhl.pl – to światowy lider usług spedycji morskiej i lotniczej, wchodzący w skład Deutsche Post DHL Group. Firma oferuje szereg produktów związanych z obsługą spedycyjną łańcuchów dostaw oraz usług specjalistycznych, m.in. obsługę towarów niebezpiecznych, przesyłek ponadgabarytowych, przesyłek w temperaturze kontrolowanej, ubezpieczenia cargo. W Polsce DHL Global Forwarding działa od 2002 r., zapewniając klientom unikalną ofertę usług świadczonych globalnie. Siedziba DHL Global Forwarding w Polsce znajduje się w Warszawie, poza tym firma posiada 11 oddziałów regionalnych, które zlokalizowane są na terenie całego kraju (Gdańsk, Łódź, Kraków, Piaseczno, Poznań, Wrocław, Małaszewicze, Tczew, Tarnów, Dębica, Piła). DHL Global Forwarding zatrudnia w Polsce 250 pracowników. Działa w oparciu o system jakości ISO: 9001:2009, WSK oraz AEO, zapewniając swoim klientom najwyższą jakość usług.

DHL Parcel – dhlparcel.pl – wchodzi w skład dywizji eCommerce Solutions w Deutsche Post DHL Group. Obecnie spółka jest liderem polskiego rynku przesyłek krajowych i prekursorem innowacyjnych rozwiązań *e-commerce*, dedykowanych klientom w Polsce i w Europie. Rozwija portfel krajowych usług zarówno dla klientów z sektora B2C, jak i dla klientów z sektora B2B. Korzysta ze wzrostu udziału międzynarodowych przesyłek ekonomicznych (drogowych) oraz wzrostu importu z tytułu zakupów realizowanych za granicą, co wiąże się dynamicznym rozwojem segmentu *e-commerce*, ale także z rosnącym zaufaniem Polaków do zakupów w zagranicznych sklepach internetowych. Wykorzystanie nowych technologii pozwoli nie tylko optymalizować procesy, pozytywnie wzmocnić cyfrowe doświadczenia pracowników i klientów, ale także otwierać się na nowe możliwości biznesowe, jakie oferuje rynek. W przypadku DHL Parcel również działania z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR) są traktowane strategicznie i nastawione na osiąganie konkretnych wyników. Firma prowadzi szereg akcji społecznych, skoncentrowanych wokół kierunków: *Go help*, *Go teach* i *Go green*. Firma aktywnie działa także w obszarze elektromobilności dążąc do osiągnięcia zerowej emisji CO_2.

DHL Supply Chain – www.dhl.com.pl – DHL jest czołową globalną marką w branży logistycznej. DHL oferuje szerokie portfolio usług logistycznych, począwszy od krajowej i międzynarodowej dostawy paczek, międzynarodowych przesyłek ekspresowych: lądowych, lotniczych i morskich, po zarządzanie łańcuchem dostaw przemysłowych. Grupa Deutsche Post DHL zatrudnia ponad 590 tys. pracowników. Działa w ponad 220 krajach i regionach na całym świecie, bezpiecznie i rzetelnie łącząc ludzi oraz firmy, umożliwiając globalny przepływ handlu. Wyspecjalizowane rozwiązania dla rozwijających się rynków i branż (w tym handlu elektronicznego, technologii, nauk przyrodniczych i opieki zdrowotnej, energii, motoryzacji i handlu detalicznego). DHL Supply Chain działa na polskim rynku od 2002 r., zatrudniając ponad 10 tys. osób. Firma zarządza ponad 30 lokalizacjami o łącznej powierzchni ponad 800 tys. m^2. Laureat nagrody „Logistic Supplier of the Year", a w 2018 r. wyróżnienia dla „Najbardziej pożądanego pracodawcy branży logistycznej", tegoroczny laureat : Najlepsza firma logistyczna wydawnictwa gazeta Prawna" oraz TOP EMPLOYER. Jest członkiem koalicji przedsiębiorców „Przyjazna Rekrutacja", mającej na celu promowanie dobrych praktyk w rekrutacji. DHL Supply Chain aktywnie promuje projekt z zakresu zarządzania różnorodnością oraz zapobiegające wykluczeniu.

DIERA – www.diera.pl – powstała w maju 2006 r., kontynuując tradycję jednej z najstarszych prywatnych firm o tej specjalności w Polsce, firmy Promexim. Trzon tej firmy, o wyłącznie polskim kapitale, stanowi ponad stuosobowa kadra z kilkunastoletnim doświadczeniem pracy w branży, rozlokowana w dziewięciu oddziałach w Polsce i Czechach. Firmę DIERA wyróżnia niestandardowe podejście do operacji w zakresie spedycji drogowej, morskiej i lotniczej. Firmowe hasło „Elastyczne rozwiązania" jest wyrazem klarownej strategii, która zakłada, że istnieje wielu klientów, którzy poszukują spedytorów „domowych": elastycznych, kładących nacisk na jakość usług i znajdowanie najlepszych, często dedykowanych, rozwiązań spedycyjnych, oraz bliskie, partnerskie relacje w biznesie. Specjalnością firmy DIERA są przewozy drogowe w całej Europie oraz do Afryki Północnej (Tunezja, Maroko); transport lotniczy i morski z Dalekiego Wschodu (Chiny, Tajwan, Japonia, Korea), a ostatnio również połączenia kolejowe z Chin. Dzięki współpracy z partnerami w Europie DIERA uruchamia wciąż nowe regularne połączenia drogowe, w tym roku do Włoch i Grecji, a dzięki wieloletniemu członkostwu w WACO – ekskluzywnej światowej organizacji agentów lotniczych i morskich – jest w stanie świadczyć usługi spedycji lotniczej i morskiej w ponad stu dwudziestu krajach świata. Przystąpienie do Polskiego Systemu Dystrybucji (PSD) pozwala oferować pełny wachlarz usług w spedycji krajowej. Dodatkowymi atutami są: własna agencja celna, magazyny oraz skład celny zlokalizowany w Błoniu, dające możliwość w pełni sprostać potrzebom klientów.

Global Transport and Logistics

DSV – www.pl.dsv.com – trzeci co do wielkości, globalny dostawca usług transportowych i logistycznych. Posiada biura i oddziały w ponad 90 krajach, świadcząc usługi na całym świecie, zatrudniając ponad 75 tys. pracowników. W Polsce działa od 1995 r., zatrudnia blisko trzy tysiące osób, generując roczne przychody rzędu 2,0 mld złotych, co plasuje DSV w ścisłej czołówce największych i najbardziej rentownych firm w branży TSL w kraju. Działalność operacyjna podzielona jest pomiędzy trzy dywizje operacyjne, współpraca pomiędzy nimi pozwala zaproponować elastyczne, dedykowane rozwiązania logistyczne, łączące

różne rodzaje transportu, magazynowania i usług dodatkowych. DSV poza stałym rozwojem organicznym stawia także na akwizycję, czego potwierdzeniem są dwa duże przejęcia w ostatnim czasie spółek Panalpina oraz Agility GIL. Integracje nie tylko pozwalają na rozwój w wymiarze finansowym i wolumenowym, ale także bardzo istotnym wymiarze wiedzy i doświadczeń.

DSV Air & Sea specjalizuje się w obsłudze frachtu morskiego, lotniczego oraz kolejowego, jak również w zaawansowanych rozwiązaniach dla transportów ponadgabarytowych, projektowych oraz militarnych. Dzięki szerokiej ofercie alternatywnych rozwiązań oraz wysokiej elastyczności, operator dostosowuje się do najbardziej restrykcyjnych wymagań logistycznych na całym świecie, obsługując rocznie ponad 2,6 mln TEU frachtu morskiego oraz 1,7 mln ton frachtu lotniczego. W Polsce DSV Air & Sea zajmuje obecnie czołową pozycję w rankingu IATA oraz w spedycji morskiej całokontenerowej i drobnicowej. Szczególne kompetencje związane są ze spedycją produktów farmaceutycznych, oraz kompleksową obsługą logistyczną dla produktów żywnościowych i szybko psujących się. W tym celu powstał dedykowany dział zajmujący się obsługą transportów w temperaturze kontrolowanej. Dzięki doskonałej znajomości branży oraz najnowocześniejszym systemom IT, firma zapewnia globalnie zintegrowane rozwiązania spedycyjne *door-to-door* dostosowane indywidualnie do potrzeb klientów.

Ekol Logistics – www.ekol.com – to operator logistyczny wywodzący się z Turcji. Założona w 1990 r. firma specjalizuje się w transporcie intermodalnym oraz logistyce kontraktowej. Dysponując magazynami oraz ekologiczną flotą transportową, oferuje usługi transportowe i magazynowe. Centra dystrybucyjne o łącznej powierzchni 1 mln m² rozlokowane są w 13 krajach . Firma zatrudnia 7,5 tys. pracowników z wielu krajów. Jak obliczono, dzięki rozwiązaniom intermodalnym Ekol „oszczędza" około 365 tys. drzew miesięcznie. Na tle innych operatorów logistycznych Ekol Logistics wyróżnia się innowacyjnością, nakłady na prace badawczo-rozwojowe pochłaniają około sześciu milionów EUR rocznie. Własny dział badań i rozwoju zatrudnia ponad 150 osób, które pracują nad więcej niż stu projektami. Ekol utworzył spółkę na terenie Polski w 2015 r. .Firma posiada oddziały/biura w Poznaniu, Sosnowcu, Warszawie, Wrocławiu, Łodzi oraz Tychach. W Polsce ponad 150 pracowników zajmuje się obsługą klientów. Ekol Polska świadczy kompleksowe usługi logistyczne (również VAS czy logistykę zwrotów), aktualnie dysponuje blisko 40 tys. m². Ekol Polska oferuje kompleksowe usługi logistyczne dla branż: odzieżowej, sport/fitness, przemysłowej, outdoorowej, motoryzacyjnej oraz dekoracyjnej. Oprócz rozwiązań magazynowych przedsiębiorstwo oferuje w Polsce również usługi bardziej konwencjonalne, takie jak: transport drogowy (wszelkiego rodzaju przesyłek), oraz transport kolejowy, lotniczy i morski. Uzupełnieniem usług transportowych oferowanych przez Ekol Polska są usługi związane z odprawą celną oraz składami celnymi. Ekol posiada certyfikat AEO. Firma pracuje w oparciu o własne programy komputerowe (np. WMS czy TMS).

EPO-Trans Logistic – www.epo-trans.com.pl – to jedna z największych polskich firm transportowych, specjalizuje się w przewozie ładunków całopojazdowych, częściowych i transportów dedykowanych na obszarze UE. Założona w 1987 r., ma siedzibę w Tychach. Jest członkiem Zrzeszenia Międzynarodowych Przewoźników Drogowych w Polsce (ZMPD) oraz Międzynarodowej Unii Transportu Drogowego (IRU). Strategią EPO-Trans Logistic jest stały rozwój, poprzez dążenie do wzrostu liczby klientów, doskonalenia jakości wykonywanych usług oraz unowocześniania środków transportu. Firma stawia na współpracę z kontrahentami opartą na partnerstwie i wzajemnym zrozumieniu, pozwalającą wypracować oczekiwaną przez klientów jakość usług logistycznych mierzoną dostępnością przewożonych towarów oraz optymalizacji kosztów działalności operacyjnej. Firma świadczy swoje usługi nowoczesnym i ekologicznym taborem świadoma, że nowsze modele silników pozwalają na oszczędności w zużyciu paliw oraz korzystanie z niższej taryfy za przejazdy płatnymi drogami. Dywersyfikacja floty ciągników ze względu na rodzaj paliwa dzięki nabyciu ciągników zasilanych skroplonym gazem ziemnym (LNG) była posunięciem pionierskim na polskim rynku. EPO-Trans Logistic obecnie oferuje zeroemisyjne połączenie drogowego transportu LNG z transportem intermodalnym.

EV Cargo Global Forwarding (poprzednia nazwa: Allport Cargo Services Poland) – www.evcargoglobalforwarding.com – jest częścią grupy EV Cargo, która jest właścicielem takich marek, jak: EV Cargo Logistics, EV Cargo Solutions, EV Cargo Technology, Palletforce i Energvest. Jako grupa dysponuje łącznie około 300 tys. m² powierzchni magazynowej, 20 tys. ciężarówek, zatrudniając ponad 5 tys. specjalistów logistyki. Grupa działa w czterech głównych segmentach, oferując rozwiązania w zakresie spedycji, dostaw ekspresowych, logistyki kontraktowej i magazynowej, oraz rozwiązań technologicznych. EV Cargo Global Forwarding posiada swoje oddziały w Warszawie, Gdyni oraz Krakowie; świadczy kompleksowe usługi spedycji morskiej, lotniczej i drogowej dopasowane do indywidualnych potrzeb klientów. W zakresie spedycji drogowej realizuje transporty FTL i LTL w Polsce, oraz Europie, z mocno rozwiniętym regularnym serwisem drobnicowym do i z UK oferującym konkurencyjne terminy dostaw. Usługi spedycji morskiej obejmują cały świat. Jako operator NVOCC przewozi w ramach Far East Cargo Line ponad 100 tys. TEU rocznie oferując serwis pełnokontenerowy oraz drobnicowy z Chin do Polski via Hamburg, oraz Gdańsk i Gdynię. W ofercie proponowanych rozwiązań coraz większą popularnością cieszy się serwis kolejowy z Azji do Polski. Dużą zaletą tego rozwiązania jest znaczne skrócenie czasu dostawy w stosunku do transportów drogą morską. Realizowane przez nas usługi spedycji lotniczej realizowane są zarówno przez porty polskie, jak i bezpośrednio przez główne huby europejskie. Unikatowe rozwiązania grupy w zakresie zarządzania łańcuchem dostaw umożliwiają pełną przejrzystość procesów logistycznych. Planowanie, prognozowanie, optymalizacja ładunków, sterowanie, kontrola przepływu, analiza, szybkie reagowanie w sytuacji krytycznej – wszystkie

elementy są dostępne w czasie rzeczywistym dla każdego uczestnika w globalnym łańcuchu dostaw. Indywidualnie zaprojektowany program pod konkretne potrzeby, pozwala klientom efektywnie zarządzać całościowym przepływem towarów od źródła do miejsca przeznaczenia w sposób przejrzysty i szybki. Dla klientów zainteresowanych wejściem na rynek chiński oferuje gotowe rozwiązania zarówno w branży Retail, jak i spożywczej. EV Cargo Global Forwarding to zespół doświadczonych specjalistów działających z pasją, skoncentrowanych na potrzebach klienta, zapewnieniu optymalnych rozwiązań i wysokiej jakości usług. Firma posiada certyfikat ISO 9001:2015 oraz status AEO. Jest członkiem IATA, PISIL, oraz grupy WCA i FECL.

Expeditors®
You'd be surprised how far we'll go for you.

Expeditors Polska – www.expeditors.com – od siedemnastu lat działa także w Polsce. Globalny operator logistyczny oferuje kompleksowe serwisy z zakresu transportu morskiego, lotniczego, drogowego, usług celnych i magazynowania. Atutem firmy jest jednolity system informatyczny we wszystkich lokalizacjach, oraz nacisk kładziony na przestrzeganie norm obrotu handlowego i na zapewnianie bezpieczeństwa ładunków. Expeditors wspiera klientów w budowaniu łańcuchów dostaw, sprawnych i odpornych na wpływ czynników zewnętrznych. Skuteczność działania potwierdzona licznymi nagrodami wyróżnieniami w rankingach branżowych.

Fracht WE TRANSPORT & CARE

FF Fracht – fracht.pl – to firma transportowa działająca na rynku okrągłe trzydzieści lat. Podstawowym zakresem działalności jest transport i spedycja na rynku krajowym i międzynarodowym. Świadczy usługi spedycji całopojazdowej, drobnicowej w systemie ładunków częściowych. Zajmuje się także specjalistycznym transportem chłodniczym i transportem ponadgabarytowym, oraz w ścisłym sensie obsługą logistyczną meblarstwa. Działalność prowadzona jest w pięciu oddziałach : Ostrowi Mazowieckiej, Wrocławiu, Suwałkach, Poznaniu i Łodzi. Zatrudnia blisko dwustu pracowników, posiada sześćdziesiąt własnych pojazdów, spełniających restrykcyjne normy emisji spalin. FF Fracht wyróżnia się doświadczeniem w obsłudze dostaw wybranych grup towarów, oprócz mebli, także medykamentów, chemikaliów czy tworzyw sztucznych. Wysoką jakość obsługi poświadczają certyfikaty ISO 9001:2015 i GDP.

FM LOGISTIC

FM Logistic Central Europe – www.fmlogistic.pl – jest częścią Grupy FM, międzynarodowego operatora logistycznego powstałego w 1967 r. we Francji, obecnego dzisiaj na 3 kontynentach, w 14 krajach na świecie. W regionie Centralnej Europy firma działa w 4 krajach: Polsce, Czechach, na Słowacji i Węgrzech. FM Logistic CE posiada obecnie 17 platform logistycznych, 30 magazynów przeładunkowych i zatrudnia ponad 5 tys. pracowników. Dysponuje łącznie niemal 1 mln m² powierzchni magazynowej tworząc około 1,5 mln miejsc paletowych, a także flotą liczącą ok. 2,5 tysiąca pojazdów. Główni klienci firmy reprezentują branże: *Retail*, *FMCG*, kosmetyczną, farmaceutyczną, oraz *Automotive* i przemysł. Jako czołowy operator logistyczny w regionie, firma oferuje swoim klientom usługi związane z magazynowaniem, składowaniem, co-manufacturingiem, co-packingiem, oraz transportem i dystrybucją towarów. W ostatnich latach uwaga organizacji jest skoncentrowana na kompleksowych rozwiązaniach dla zrównoważonego, wielokanałowego łańcucha dostaw, które ilustruje nowe hasło firmy *Supply Change*. FM Logistic chce być partnerem pierwszego wyboru dla klientów w projektowaniu i konsekwentnej realizacji strategii zrównoważonego łańcucha dostaw funkcjonującego w ramach rozwijającej się dynamicznie koncepcji *Omnichannel* i razem z klientami angażować się w inicjatywy i zmiany procesu logistycznego mające na celu praktyczne wspieranie bardziej odpowiedzialnej konsumpcji. Działając w tym kierunku, operator podejmuje szereg innowacyjnych rozwiązań, m.in. związanych z produkcją i wykorzystaniem zielonego wodoru we własnych lokalizacjach.

Fresh Logistics
Raben Group

Fresh Logistics Polska – www.freshlogistics.com – spółka z Grupy Raben, która powstała w 2002 r., zajmuje się kompleksową logistyką produktów świeżych, wymagających kontrolowanej temperatury. Towary obsługiwane są w dwóch grupach temperaturowych: od 0 do +2°C – towary ultra świeże (świeże mięso i świeże ryby) oraz od +2 do +6°C – pozostałe towary świeże (wyroby mleczarskie, produkty mięsne, dania gotowe, oraz warzywa i owoce). Obecnie w Polsce znajduje się osiem oddziałów, a do dyspozycji klientów jest około 600 środków transportu oraz ponad 62 tys. m² powierzchni magazynowej. Wszystkie działania i procedury są ukierunkowane na łańcuch dostaw w kontrolowanej temperaturze. Firma specjalizuje się w obsłudze klientów w relacjach *Business to Business* (B2B), oferując usługi dystrybucji krajowej i międzynarodowej, oraz magazynowania dla producentów świeżej żywności w całej Europie. Fresh Logistics Polska to operator logistyczny działający w duchu Lean Management. Od ponad czterech lat realizuje program doskonalenia biznesu *Better Everyday*. Jest to podejście do zarządzania firmą koncentrujące się na dostarczaniu klientom (zewnętrznym i wewnętrznym) tych wartości, których oczekują, poprzez doskonalenie procesów biznesowych, budowanie innowacyjnych rozwiązań, oraz identyfikację i eliminację marnotrawstwa. Jednak we Fresh Logistics najważniejsi są ludzie – zgrany zespół ponad 700 pracowników, pełnych energii i pasji do logistyki. Fresh Logistics to *People with Drive* – drużyna, która zawsze gra do jednej bramki, a każdy zawodnik ma swój indywidualny *drive*, który napędza zespół. Fresh Logistics to przedsiębiorczość, energia i niekończący się apetyt na więcej.

Frigo Logistics

Frigo Logistics – frigologistics.pl – to wiodący w Polsce operator logistyczny dla produktów głęboko mrożonych. Specjalizuje się w dystrybucji, transporcie i magazynowaniu produktów mrożonych, a także w kategorii *Dry, Fresh* i farmaceutycznej, oraz płynnej dla produktów spożywczych. Świadczy międzynarodowe usługi frachtu morskiego, lotniczego i kolejowego. Obsłu-

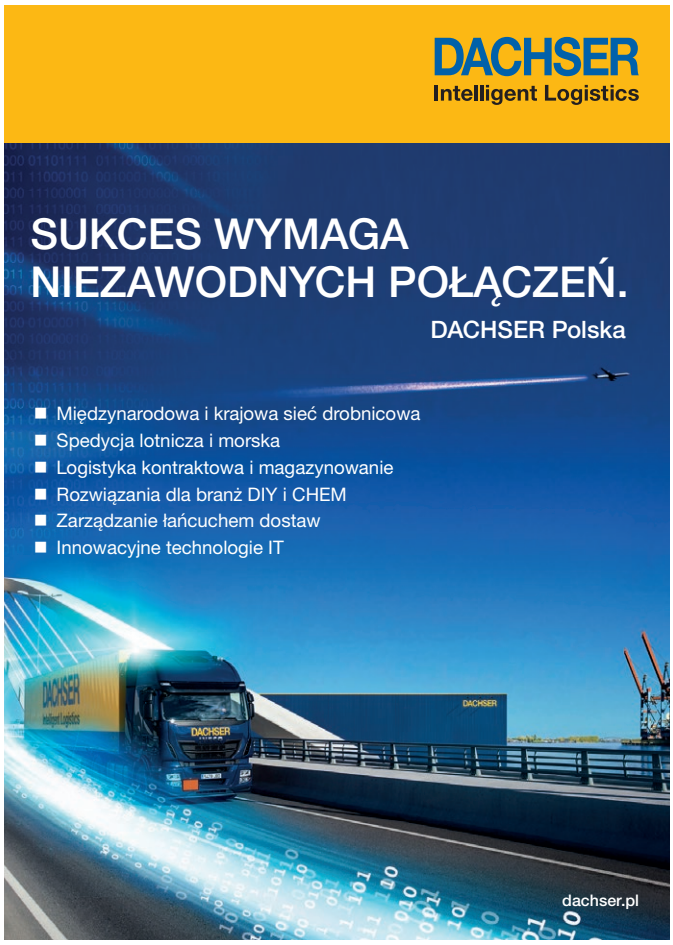
guje na wyłączność siedem sieci handlowych działających na polskim rynku oraz grupę około osiemdziesięciu producentów oferujących artykuły spożywcze. Dostarcza produkty wymagające kontrolowanych temperatur do ponad 4500 punktów w całej Polsce. Frigo Logistics powstała w 2001 ro, a od 2004 r stanowi część Nichirei Logistics Group Inc. W 2021 r Frigo przejęło grupę transportową Armir. Operuje obecnie flotą około 60 pojazdów własnych oraz około 330 pojazdów na zasadzie stałej współpracy z podwykonawcami.

GLS
Parcels to People

General Logistics Systems Poland – www.gls-group.com – to jedna z największych i najprężniej rozwijających się firm kurierskich w Polsce. Ma 47 filii, ponad 13 tys. klientów, prawie 5 tys. punktów Szybkiej Paczki w doskonale skomunikowanych lokalizacjach w całej Polsce. Firma angażuje się w liczne akcje z obszaru społecznej odpowiedzialności biznesu. To także laureat wielu prestiżowych nagród i wyróżnień. W 2021 r. firma zdobyła Złote Godło, czyli tytuł Logistycznego Operatora Roku. Otrzymała także tytuł Najlepszy Partner w Biznesie 2021. Z kolei w 2022 r. po raz trzeci zdobyła międzynarodowy certyfikat Great Place to Work, który jest przyznawany najbardziej uznanym pracodawcom. GLS Poland jest częścią Grupy GLS, która zatrudnia ponad 22 tys. osób, działa w 41 krajach i dostarcza paczki do ponad 250 tys. klientów w Europie, Kanadzie i na Zachodnim Wybrzeżu USA. Mocną pozycję w branży zapewnia firmie rozwinięta sieć własnych spółek krajowych i przedsiębiorstw partnerskich. W skład GLS wchodzi blisko 120 centralnych i regionalnych punktów przeładunkowych oraz ok. 1 600 oddziałów, które są obsługiwane przez ok. 37 tys. samochodów kurierskich oraz ok. 4,5 tys. samochodów liniowych na długich dystansach. W roku obrotowym 2020/2021 Grupa GLS osiągnęła przychody w wysokości 5 mld euro i dostarczyła 870 mln przesyłek. GLS szczególną wagę przywiązuje do kwestii ekologicznych. W 2022 r. firma wdrożyła program Climate Protect, którego ambicją jest osiągniecie zeroemisyjności do 2045 r. W Polsce GLS już w 85 proc. korzysta z odnawialnych źródeł energii (biomasa, woda, energia słoneczna) i nieustannie rozbudowuje swoją flotę o ekologiczne pojazdy takie, jak e-vany i samochody ciężarowe napędzane LNG. Szczególne miejsce w niskoemisyjnej flocie GLS zajmują rowery kurierskie, które dostarczają przesyłki w centrach miast. W 2020 r. GLS wprowadził rower kurierski w Krakowie. Kolejne w 2021 r. wyjechały na ulice Wrocławia i Warszawy. W tym roku rowery rozpoczęły transporty paczek w miastach takich jak Gliwice, Gorzów Wielkopolski, Łódź, Zielona Góra, Gdańsk, Oświęcim, Władysławowo i Poznań.

GEODIS
KEEP RISING

GEODIS Poland – www.geodis.pl – jest częścią globalnej grupy GEODIS, wiodącego dostawcy usług transportowych i logistycznych, rozpoznawalnego z zaangażowania w pomaganie klientom w pokonywaniu ograniczeń logistycznych. Oferta GEODIS jest ukierunkowana na rozwój, zarówno w zakresie całościowego zakresu usług, linii biznesowych *Road Transport* (transport drogowy), *Distribution & Express* (sieć drobnicowa i dostawy ekspresowe), *Freight Forwarding* (spedycja lotnicza, morska, kolejowa oraz kompleksowa obsługa celna), *Contract Logistics* (logistyka kontraktowa) oraz *Supply Chain Optimization* (optymalizacja łańcucha dostaw 4PL), jak i geograficznego zasięgu, globalnej sieci obejmującej blisko 170 krajów. GEODIS zatrudniając w 2021 r. ponad 44 tys. osób na całym świecie i wygenerowała obroty na poziomie 10,9 mld euro, co czyniło firmę #1 we Francji i #7 na świecie. W Polsce marka GEODIS jest obecna od 2001 r. Poza centralą w Warszawie firma posiada oddziały w Czeladzi, Gdyni, Strykowie, Swarzędzu, Pietrzykowicach i Tyńcu Małym. GEODIS Poland projektuje rozwiązania dostosowane do danej branży, które pomagają klientom uzyskiwać przewagę konkurencyjną. Specjalizuje się w dostarczaniu usług dla rynków *Aerospace & Defense, Automotive, FMCG, Retail, Industrial, High-Tech* oraz *Healthcare*. Wieloletnie doświadczenie GEODIS przekłada się na wysoką jakość świadczonych usługi dużą elastyczność, co cenią klienci nagradzając firmę lojalnością i zaufaniem. Wdrożone systemy jakości (ISO 9001, ISO 14001, AEO, WSK oraz Investors in People) wspierają realizację strategii, która wraz z indywidualnym podejściem do każdego klienta, stanowi stabilne fundamenty dla dynamicznego rozwoju. GEODIS to również silna kultura społecznej odpowiedzialności biznesu skierowana nie tylko na globalne cele, takie jak np. redukcja emisji CO_2, ale także lokalne inicjatywy społeczne i środowiskowe. Rezultaty polityki CSR GEODIS są corocznie wysoko ocenianie w raporcie klimatycznym CDP oraz na platformie ECOVADIS.



Hegelmann Transporte – www.hegelmann.com/pl – prowadzi działalność transportową w oparciu o własny tabor na terenie Unii Europejskiej. Usługi wykonywane są w większości dla podmiotów zagranicznych. Do zakresu usług należą transport ciężki, transport materiałów niebezpiecznych (chemii przemysłowej), w zakresie ładunków kompletnych i częściowych. Hegelmann oferuje transporty standardowe, specjalne, *just-in-time* oraz ekspresowe (realizowane tego samego dnia; pozostałe przewozy realizowane są w przeciągu 1–2 dni od momentu przyjęcia zlecenia). Firma dysponuje własną, wyspecjalizowaną flotą składającą się z ciągników marek Mercedes-Benz, DAF oraz MAN odpowiadających standardowi Euro 5 i Euro 6. Średni wiek pojazdów to 2–3 lata. Hegelmann Transporte wykorzystuje nadwyżkę popytu nad podażą usług transportowych wywołaną rozwojem gospodarczym na rynku europejskim, zwiększając posiadaną flotę pozyskuje nowych klientów. Nowe oddziały firmy, rozbudowa bazy parkingowej, inwestycje w specjalistyczny tabor służą rozszerzaniu profilu i zakresu prowadzonej działalności. Strategia gospodarcza firmy zakłada systematyczne wzmacnianie pozycji na rynku transportowym. Hegelmann Transporte stała się w krótkim czasie największą firmą transportową w Polsce, awansując do pierwszej dziesiątki największych firm z branży usług logistycznych. Pomysłem na generowanie rosnących przychodów jest mieszanka różnych modeli biznesowych. Hegelmann Transporte występuje zarówno jako **organizator rynku** (organizuje usługi transportowe na rynku bezpośrednim), **dostawca usług** w łańcuchach logistycznych (dostarcza towary i usługi na rynek bezpośrednio), **broker** (pośredniczy w usługach transportowych i spedycyjnych), jak i **integrator** (koordynuje przepływ wyrobów od dostawców do partnerów i nabywców, oraz nadzoruje relacje między uczestnikami). Częściowo działa też w modelu afiliacyjnym, korzysta z przychodów z poddzierżawy środków transportu dla swoich podwykonawców. Pod względem penetracji rynku Hegelmann Transporte koncentruje się głównie na rynkach rozwiniętych, niemieckim i francuskim. Zdecydowana większość przychodów firma osiąga ze sprzedaży nie kontraktowej. Główni odbiorcy usług firmy to najważniejsi gracze europejskiego rynku logistycznego (DB Schenker, DSV Panalpina, Kuehne+Nagel, DP-DHL), które działają głównie poprzez zlecenia typu Spot Market (bez kontraktu). Główna zasada, która przyświeca prowadzonej działalności, to zapewnienie ciągłego ruchu pojazdów (samochód, który stoi, nie zarabia). Działalność firmy determinowana jest sprawnością, efektywnością i liczbą pojazdów, jakimi wykonuje powierzone zlecenia w transporcie krajowym i międzynarodowym. Rozbudowana baza noclegowa na terenie Europy daje firmie przewagę nad konkurencją, umożliwiając maksymalne wykorzystanie floty pojazdów, jak również zapewnienie pracownikom optymalnego komfortu pracy – rozwój bazy noclegowej ma istotne znaczenie z perspektywy regulacji prawnych dotyczących czasu wypoczynku kierowców. Motto firmy nieprzypadkowo brzmi: „Individuelle lösungen ohne umwege direkt aus einer hand!" (Indywidualne rozwiązania z jednego źródła bez opóźnień!).

ID Logistics Polska – www.id-logistics.com – jest częścią grupy ID Logistics, jednego z europejskich liderów logistyki kontraktowej. W 18 krajach na świecie grupa zarządza ponad 350 centrami dystrybucji o łącznej powierzchni 7,4 mln m². Stawia na dynamiczny rozwój usług logistycznych, także w wyniku przejęć i akwizycji. W 2019 r. grupa rozpoczęła działalność w USA, przejmując firmę Jagged Peak, specjalizującą się w logistyce *e-commerce, multi-channel* i FMCG. W 2022 r. sfinalizowała przejęcie GVT Transport & Logistics w krajach Beneluksu, Colisweb (dostawy ostatniej mili) we Francji i Kane Logistics, głównego gracza na rynku logistyki kontraktowej w USA. Rozszerzyła też zasięg geograficzny usług, rozpoczynając działalność we Włoszech. W Polsce ID Logistics, z siedzibą główną w Katowicach, obecna jest od 2008 r. Zatrudnia ok. 5 tys. pracowników i zarządza 16 centrami logistycznymi o łącznej powierzchni ok. 670 tys. m², posiada też trzy oddziały transportowe. Do grona jej klientów należą największe sieci handlowe (w tym specjalistyczne) oraz firmy z branż: *e-commerce*, FMCG, perfumeryjno-kosmetycznej, *Fashion* i DIY. Firma specjalizuje się w dedykowanej logistyce kontraktowej i zapewnia pełne wsparcie w efektywnym zarządzaniu łańcuchem dostaw. Ofertę kieruje do firm z branży *Retail* (w tym specjalistycznych), FMCG, *e-commerce, Fashion*, kosmetyczno-perfumeryjnej oraz DIY. Tym, co wyróżnia usługi ID Logistics Polska, są dostosowane do klientów rozwiązania logistyczne, indywidualne podejście, duża elastyczność operacyjna a także struktura organizacyjna, która ułatwia szybkie podejmowanie decyzji. Na rynku firma znana jest ze stosowania nowatorskich i autorskich rozwiązań, które wspierają wzrost efektywności i wydajność procesów. Za ich poszukiwanie i wdrażanie odpowiadają lokalne zespoły operacyjne oraz dział R&D. Międzynarodową wymianę doświadczeń i promowanie idei innowacyjności wśród pracowników wspiera wewnętrzny program Innovation Booster oraz konkursy „Zostań Liderem Innowacji ID Logistics" i „King of Innovation". W globalnej działalności biznesowej ID Logistics kieruje się założeniami programu Zrównoważonego Rozwoju, zgodnie z wyznaczonymi celami strategicznymi. Opiera się na trzech filarach: Pracownicy (warunki pracy oraz promocja i rozwój pracowników), Środowisko (zmniejszenie śladu węglowego, ograniczenie ilości odpadów i zużycia m.in. energii w magazynach) i Społeczeństwo (projekty na rzecz lokalnych społeczności). Kontrolę i efektywne zarządzanie operacjami magazynowymi wspiera Wewnętrzny Standard Zarządzania oraz Lean Management wykorzystywany do doskonalenia procesów operacyjnych w magazynach. Wysoką jakość potwierdzają też systemy HACCP i certyfikacja IFS Logistics. Za dynamiczny rozwój usług magazynowych zespół ID Logistics Polska otrzymał wiele nagród i wyróżnień. ID Logistics dołączył też do grona firm nagradzanych w programie **Operator Logistyczny Roku**, otrzymując wyróżnienia za „Największy wzrost pozycji rynkowej wśród partnerów programu" (2015) i „Najbardziej innowacyjne rozwiązania w zakresie logistyki kontraktowej" (2019). Firma zdobyła Złote Godło i tytuł Operator Logistyczny Roku 2016.

IFB International Freightbridge (Poland) – ifb-poland.pl – jest częścią grupy IFB, która działalność na międzynarodowym rynku usług spedycyjno-logistycznych rozpoczęła w 1980 r. Dzisiaj grupa liczy ponad 70 oddziałów i zatrudnia ponad 1000 specjalistów. Rozbudowana infrastruktura oddziałów IFB w Europie i Azji, oraz sieć agentów i partnerów w innych regionach, pozwala firmie na organizację transportów we wszystkich zakątkach globu. IFB International Freightbridge (Poland) realizuje potrzeby klientów za pośrednictwem oddziałów w: Gdyni, Gliwicach, Łodzi, Poznaniu, Warszawie, Wrocławiu i Białej Podlaskiej. Oferuje kompleksowe usługi logistyczne w zakresie transportu: morskiego, lotniczego,

kolejowego oraz drogowego (krajowego i międzynarodowego) w połączeniu z operacjami logistycznymi i kompleksową obsługą celną. Zespół IFB Polska liczy ponad 60 profesjonalistów z kilkunastoletnim doświadczeniem w branży, gwarantujących wysoką jakość usług o indywidualnym charakterze. Utrzymują z klientami długotrwałe relacje zgodnie z firmowym hasłem: „Dostarczamy zaufanie". Firma posiada certyfikat AEO. Angażuje się społecznie (m.in. Partnerstwo reprezentacji Polski w Amp Futbolu, udział w akcjach charytatywnych, wspieranie zaprzyjaźnionego domu dziecka). IFB Polska niejednokrotnie została doceniona przez branżę zdobywając nagrody: „Najlepsza nowa firma na rynku" (2011), „Zintegrowanie usług frachtu morskiego i lotniczego z logistyką kontraktową oraz dystrybucją" (2015) oraz Nagrodę Lidera Logistyki za „Najwyższą jakość usług spedycyjnych o indywidualnym charakterze" (2021) w programie badawczym **Operator Logistyczny Roku**. IFB Polska dąży do nieustannego rozwoju. Dzięki jasno określonym wartościom takim jak: ciągłe podwyższanie kompetencji, indywidualne podejście do każdego klienta, niezawodny zespół oraz globalny zasięg możliwy dzięki wsparciu całej grupy, IFB Polska z każdym rokiem powiększa portfolio zadowolonych klientów oraz stale zwiększa udział w rynku.

LSP Group – www.lspgroup.pl – to polska firma skupiająca ekspertów transportu i logistyki, którzy w sześć lat osiągnęli znaczącą pozycję na rynku transportowym. Dzisiaj firma to ponad 400 kierowców, kilkaset nowoczesnych zestawów transportowych, unikalny magazyn *e-commerce*, międzynarodowi klienci. Firma z sukcesem porusza się na rynku kurierskim i w branży spożywczej, będąc kluczowym przewoźnikiem dla wielu międzynarodowych koncernów. Firma osiąga wyśrubowane wskaźniki w realizacji projektów dzięki stałej koncentracji na jakości (pozyskiwanie z rynku wysoko wykwalifikowanych kierowców, pracę tylko na nowym sprzęcie – średni wiek ciągników to osiem miesięcy, utrzymywaniu najwyższych standardów eco-drivingu wykorzystywanie telematyki na potrzeby szkoleń i coachingu kierowców). Osiągając cele biznesowe spółka wyznacza sobie również ambitne cele w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu, skupiając się na ekologii oraz akcjach pomocowych. Dzięki nowoczesnej flocie oraz programowi Eco-drivingu LSP Group świadomie zmniejsza ślad węglowy, a w czasie wojny na Ukrainie firma była znacząco zaangażowana w transporty humanitarne. Firma dba o zrównoważony rozwój organizacji. Jeśli otwiera (połowa 2022 r.) nowoczesny magazyn pod projekty *e-commerce*, z czteropiętrową antresolą, z osiemnastoma tysiącami półek, z przepływowymi regałami zasilającymi oraz obszarem wysokiego składowania, to równolegle planuje otwarcie (finalizacja koniec 2022 r.) nowoczesnego biura z siłownią, ogrodem Zen i kreatywnymi przestrzeniami dla swoich pracowników o powierzchni przekraczającej 1 tys. m^2.

Maszoński Logistic – www.maszonski.com – od ponad 26 lat skutecznie realizuje kompleksowe usługi transportowo-logistyczne na terenie krajów Unii Europejskiej. Zespół Maszoński logistic tworzy blisko 850 osób zatrudnionych w oddziałach zlokalizowanych zarówno w Polsce, jak i w Niemczech. Spółka niezmiennie skupia się na analizie potrzeb swoich Klientów i właśnie na ich podstawie proponuje skuteczne rozwiązania logistyczne najwyższej jakości. Maszoński logistic jest liderem i specjalistą w branży przewozów objętościowych. W swojej pracy wykorzystuje zestawy symetryczne i niesymetryczne Jumbo, zestawy MEGA, kontenery wymienne BDF oraz zestawy z wózkami widłowymi. Flota własna spółki liczy 420 nowoczesnych zestawów, jest ona regularnie odnawiana a średni wiek pojazdu wynosi 1,5 roku (wszystkie samochody spełniają europejskie normy EURO 6). Ponadto flota firmy wyposażona została w zintegrowane systemy komunikacyjne, a także w najnowsze technologie, które zwiększają bezpieczeństwo kierowców oraz przewożonego ładunku. Spółka stale inwestuje nie tylko w systemy IT, ale także rozwiązanie ekologiczne. Ponad 60 pojazdów napędzanych LNG wchodzi w skład floty – inwestycja ta stanowi część szerszej koncepcji firmy na budowanie oferty ekologicznych rozwiązań logistycznych. To właśnie takie działanie pozwala firmie zdobyć pozycję jednego z liderów branży TSL na rynku europejskim. Firma od lat współpracuje ze znaczącymi europejskimi producentami takich sektorów jak: automotive, elektronika, opakowania czy AGD. Oprócz działalności biznesowej spółka realizuje strategię społecznej odpowiedzialności biznesu. Aktywnie działa na rzecz etyki w biznesie, bezpieczeństwa na drogach, ochrony środowiska oraz promocji zdrowia, a jej efektywną działalność potwierdzają licznie przeprowadzane akcje społeczne.

Northgate Logistics – northgatelogistics.pl – to wiodąca firma spedycyjna na rynku, skupiająca wysoko wyspecjalizowaną kadrę, dzięki czemu jej oferta jest uważana za jedną z najkorzystniejszych. Posiada doświadczenie w przewozie towarów na terenie 51 państw, spedytorzy są otwarci na realizację transportów do każdego państwa świata. Dzięki doświadczeniu połączonemu ze znajomością zasad jest kompetentnym i zaufanym partnerem. Jej siła wynika ze zrozumienia trudnego rynku transportowego, a ochrona, jaką otacza każde działanie, gwarantuje kontrahentom pewność i stabilność każdej transakcji. Świadczy kompleksowe usługi w dziedzinie planowania i realizacji przewozu ładunków dla kluczowych podmiotów w polskiej gospodarce. Posiada ogromne doświadczenie wraz ze specjalistyczną wiedzą dotyczącą transportu, prawa przewozowego oraz konwencji CMR, regulującej przewóz ładunków każdego rodzaju. Northgate Logistics to zespół wysoko wykwalifikowanych spedytorów, związanych z Polską Izbą Spedycji i Logistyki. Firmę tworzy obecnie sieć oddziałów zlokalizowanych na północy, południu i centrum kraju wraz z centralą w Pruszczu Gdańskim. Każdy z oddziałów świadczy usługi: **spedycji drogowej** – obsługując ładunki systemem drobnicowym, całopojazdowym, niebezpieczne (ADR), ponadgabarytowe, płynne, ciała stałe, gazy, wymagające obróbki termicznej, paletyzowane, luzem; **spedycji lotniczej** – obsługując ładunki niebezpieczne (DGR), towary wartościowe (VAL), przesyłki ponadgabarytowe (OVERSIZE), towary łatwo psujące się: mrożonki, żywność PER; **spedycji morskiej** – transport kontenerowy FCL, transport drobnicowy LCL, transport ładunków ADR/IMO; **doradztwa** (usługi celne, reklamacje) oraz ubezpieczenia CARGO. Specjalizację i kompetencje potwierdzają otrzymane wyróżnienia: Gryf Gospodarczy 2019; Gazele Biznesu, Złoty Płatnik, Rzetelna Firma. Northgate Logistics rozwija również z powodzeniem pierwszy na rynku spedycyjnym system partnerski, oparty na zasadzie franczyzy. Obecnie ma czterech takich partnerów, ich placówki zlokalizowane są w Kielcach, Bydgoszczy, Oławie oraz w Białymstoku.

OEX E-Business – oexebusiness.com – specjalizuje się w kompleksowej obsłudze logistycznej klientów sektora *e-commerce* oraz dystrybucji artykułów POSM: od zarządzania dostawcami, magazynowania i kompletowania zamówień, przez szeroką dystrybucję, po wsparcie sprzedaży na platformach *Marketplace*. Dodatkowo posiada kilka linii biznesowych, wśród których znajduje się produkcja gadżetów reklamowych i puszek promocyjnych, czy całych instalacji. Obsługuje kilkuset klientów między innymi z sektora FMCG, branży tytoniowej, kosmetycznej, gamingowej czy motoryzacyjnej. Jest częścią grupy OEX, spółki od 20 lat notowanej na GPW, specjalizującej się w świadczeniu usług i technologii sprzedażowych.

Omega Pilzno ITiS Godawski & Godawski – www.omega-pilzno.com.pl – to jeden z wiodących operatorów logistycznych na polskim rynku. Firma oferuje usługi w obszarze całopojazdowego transportu międzynarodowego i krajowego, logistyki kontraktowej oraz logistyki morskiej. Od wielu lat plasuje się w ścisłej czołówce branżowych rankingów. Realizując kompleksowo obsługę logistyczną ułatwia efektywne zarządzanie zapasami oraz zwiększa elastyczność w łańcuchu dostaw. Oferta transportu drogowego to pełne spektrum możliwości. Zróżnicowany tabor ponad 700 pojazdów przewozi towary na terenie całej Europy, Turcji, a także Chin. Omega Pilzno posiada ekologiczną flotę ciągników LNG, co stanowi część szerszej koncepcji firmy na budowanie ekologicznych rozwiązań. Oferta logistyki magazynowej dopasowywana jest do produktów i specyfiki procesów logistycznych wielu branż. Obecnie prowadzi operacje logistyczne na 160 tys. m^2 na Podkapraciu, Pomorzu i na Śląsku. Oferuje obsługę celną związaną z międzynarodowym łańcuchem dostaw. W ramach transportu morskiego organizuje import towarów z portów całego świata do Polski oraz z Polski na wszystkie kontynenty. Do grupy Omega Pilzno należą również autoryzowane serwisy samochodów ciężarowych MAN i Volvo, stacje benzynowe i diagnostyczne, spółka zajmująca się najmem pojazdów ciężarowych Omega Pilzno Rental oraz spółka STC, autoryzowany dealer i serwis marki IVECO. Grupa posiada swoje oddziały w Pilźnie, Rzeszowie, Warszawie, Krakowie, Katowicach, Lędzinach, Gdańsku, Białymstoku i Żywcu.

PKS Gdańsk-Oliwa – pks-sa.com – to firma transportowa działająca na rynku TSL od ponad 56 lat. Dzięki bogatemu doświadczeniu rozwinęła działalność na rynku krajowym i europejskim, świadcząc kompleksowe usługi w zakresie transportu drogowego oraz logistyki kontraktowej. Spółka posiada lokalizacje w całej Polsce i za granicą, co znacząco ułatwia klientom dostęp do oferty, a zespół ambitnych i zaangażowanych ludzi dba o najwyższą jakość obsługi. PKS Gdańsk-Oliwa obsługuje transport ładunków całopojazdowych (FTL), częściowych (LTL) i drobnicowych, a także towarów niebezpiecznych (ADR), towarów wymagających temperatury kontrolowanej, paletyzowanych, przewożonych luzem oraz dostawy *just-in-time*. PKS Gdańsk-Oliwa posiada znacznie szerszy zakres usług niż przeciętna firma transportowa, ponieważ w serwisie klienci znajdą dodatkowo obsługę ubezpieczeniową firm transportowych poprzez markę handlową OCPD24.com oraz rezerwacje przepraw promowych cargo poprzez markę handlową PROMY24.com. PKS Gdańsk-Oliwa w swojej działalności biznesowej dba o ekologię i naturalne otoczenie. Posiada własną flotę, która spełnia europejskie normy bezpieczeństwa i ochrony środowiska Euro 6, a w 2022 r. wymieniła flotę samochodów osobowych na pojazdy elektryczne oraz hybrydowe. PKS Gdańsk-Oliwa to pierwsza w Polsce firma transportowa będąca turkusową organizacją, a więc zarządzaną przez samoorganizację. Nie ma struktury hierarchicznej, a zespoły już od ponad 5 lat biorą odpowiedzialność za decyzje, które podejmują wspólnie.

Raben

Raben Logistics Polska – www.raben-group.com – oferuje usługi z zakresu dystrybucji krajowej, międzynarodowej, oraz kompleksowej obsługi logistycznej i copackingu. W Polsce firma Raben istnieje już ponad 30 lat (początek działalności to 1991 r.). Zdobyte w tym czasie doświadczenie i pozycja na rynku gwarantują świadczenie najwyższej jakości kompleksowych usług logistycznych. Funkcjonująca tu od wielu lat stabilna sieć oddziałów ułatwia szybkie i bezpieczne przemieszczanie przesyłek. Firma posiada w Polsce 35 lokalizacji. W Europie Grupa Raben działa ponad 90 lat (od 1931 r.) dysponując ponad 160 własnymi oddziałami zlokalizowanymi nie tylko na terenie Polski, ale również w Austrii, Czechach, Estonii, Holandii, Niemczech, Rumunii, Bułgarii, Grecji oraz na Litwie, Łotwie, Słowacji, Ukrainie, Węgrzech i we Włoszech. Firma Raben Logistics Polska zatrudnia ok. 3700 pracowników, dysponuje zróżnicowanymi magazynami o powierzchni ponad 500 tys. m^2 i ma do swojej dyspozycji ponad 3 tys. nowoczesnych środków transportu. Raben zajmuje się obsługą wielu grup produktowych, min. artykułów spożywczych (wymagających kontrolowanej temperatury), FMCG, kosmetyków, artykułów przemysłowych, artykułów chemicznych, produktów niebezpiecznych. Raben Logistics Polska posiada certyfikaty jakości ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 (spełniający także normę HACCP) oraz OHSAS 18001, SQAS czy IFS.

Raben

Raben Transport – www.raben-group.com – www.raben-group.com – jest jedną ze spółek grupy Raben specjalizującą się w ładunkach całopojazdowych: drogowych w ruchu międzynarodowym i krajowym, oraz intermodalnych. Dzięki własnym stacjom serwisowym zapewnia niezawodność taboru oraz optymalne koszty jego eksploatacji. Firma obsługuje klientów z całej Europy, zarządza operacjami centralnie z Polski. Spółka zdobyła szczególne doświadczenie w obsłudze branż: motoryzacyjnej, chemicznej, FMCG oraz technologicznej. Model produkcyjny oparty jest na trzech filarach, zarządzanych w ramach tych samych standardów: flocie własnej, flocie kontraktowej oraz dedykowanych przewoźnikach. Takie rozwiązanie zapewnia elastyczną obsługę wysokiej liczby zleceń. Stosując założenia kultury *Lean Management*, firma Raben Transport wie jak istotna dla klientów jest terminowość w odbiorach i dostawach przesyłek. Cel jakościowy w tym obszarze to 98%, który realizuje dzięki stałej optymalizacji procesów. Fundamentem działalności Raben Transport jest bezpieczeństwo. Firma inwestuje w pojazdy z aktywnymi systemami bezpieczeństwa, wszystkich kierowców szkoli z jazdy defensywnej, tworzy ergono-

miczne stanowiska pracy. Zdając sobie sprawę, że transport odpowiada za część zanieczyszczenia środowiska, Raben Transport oferuje rozwiązania intermodalne, a w przewozach towarów niebezpiecznych zachowuje najwyższe standardy bezpieczeństwa. Ponadto inwestuje w zakup niskoemisyjnego taboru, ecodriving, testuje napędy alternatywne i optymalizuje wykorzystanie powierzchni ładunkowej. Mimo dużej skali działalności, pracownicy Raben Transport szukają dedykowanych rozwiązań, które generują wartość dodaną i pozwalają klientom skutecznie konkurować na rynku. Pełen zakres usług całopojazdowych, duży potencjał produkcyjny, przejrzysta komunikacja, jakość i bezpieczeństwo oraz dedykowane rozwiązania to główne elementy przewagi konkurencyjnej firmy.

Rhenus Freight Logistics – www.rhenus.com/pl – należy do grupy Rhenus, globalnego dostawcy usług logistycznych, który posiada ponad 970 lokalizacji na całym świecie, zatrudnia ponad 37 tys. pracowników i osiąga roczny obrót na poziomie 7 mld EUR. Ta rodzinna firma logistyczna jest obecna w Polsce już od trzydziestu lat. Realizuje kompleksową obsługę łańcucha dostaw, w zakresie transportu towarów oferuje szeroki wachlarz usług dopasowanych do potrzeb klientów, w tym usługi międzynarodowego i krajowego transportu drobnicowego, częściowego i całopojazdowego. W portfolio usług dodatkowych znajdują się: magazynowanie, usługi celne, logistyka projektowa, dostawy na linie produkcyjne i dostawy ekspresowe. Sieć własnych magazynów i terminali przeładunkowych Rhenus, oraz wieloletnia współpraca ze stałymi partnerami i podwykonawcami, gwarantują dystrybucję drobnicową z wykorzystaniem różnych wariantów dostawy w całej Europie. Stabilność finansowa, wysokie standardy jakości świadczonych usług oraz wewnętrzne procedury korporacyjne, sprawiają, że Rhenus jest wiarygodnym partnerem biznesowym, który potrzeby swoich klientów stawia na pierwszym miejscu.

ROHLIG SUUS Logistics – www.suus.com – to największy polski operator logistyczny i jeden z największych w Europie Centralnej. Specjalizuje się w kompleksowym zarządzaniu logistyką i globalnymi łańcuchami dostaw w oparciu o multiproduktową ofertę oraz integrację informatyczną z systemami klientów. Od ponad trzydziestu lat firma prężnie się rozwija, umacniając swoją pozycję na krajowym i międzynarodowym rynku. Zdywersyfikowany biznes zarówno pod względem geograficznym, jak również obsługiwanych branż znacznie zwiększa odporność firmy na nieprzewidywalne sytuacje. Konsekwentnie realizowana strategia zrównoważonego rozwoju sprawiła, że w 2021 r. ROHLIG SUUS Logistics zwiększyła swój przychód dwukrotnie, osiągając poziom 2 mld złotych. Operator realizuje procesy logistyczne wykorzystując transport drogowy, morski, lotniczy, kolejowy i intermodalny, a także logistykę kontraktową, usługi celne i projekty cargo. Aktualnie firma zatrudnia ponad 2 tys. osób w ponad 30 oddziałach w 7 krajach (m.in. w Rumunii, Słowenii, Słowacji, Czechach i na Węgrzech) oraz zarządza ponad 300 tys. m² powierzchni magazynowej. W Polsce ROHLIG SUUS Logistics zbudowała własny system dystrybucji drobnicowej o zdolności realizacji dostaw w 24 godziny. W Europie firma posiada partnerski system drobnicowy, obsługujący 300 regularnych połączeń drogowych tygodniowo. Natomiast globalny fracht morski i lotniczy spółka realizuje w partnerstwie z międzynarodową grupą Röhlig Logistics. Główni klienci reprezentują branże: AGD, *Automotive*, meblarską, farmaceutyczną i przemysł. Spółka nieustannie inwestuje w innowacyjne rozwiązania, proponując klientom wsparcie doradcze w ramach SUUS Advisory czy usługę Control Tower, pozwalającą na szczegółowe monitorowanie transportu. Firma oferuje również specjalistyczne zarządzanie wszystkimi etapami logistyki produkcji klientów w ramach Factory Warehouse Logistics. Nie bez znaczenia w strategii rozwoju ROHLIG SUUS Logistics jest również zmniejszanie wpływu branży TSL na środowisko, a także pozytywne oddziaływanie na otoczenie lokalne. W sierpniu 2022 r. firma opublikowała swój pierwszy raport ESG, skupiający się na kwestiach wpływu na środowisko, społecznej odpowiedzialności oraz ładu korporacyjnego. Spółka nie tylko obliczyła wytwarzany przez siebie ślad węglowy, ale również zaoferowała klientom możliwość obliczenia ich oddziaływania na środowisko.

Spedimex – www.spedimex.pl – jest wiodącym polskim operatorem logistycznym. Od blisko trzydziestu lat pomaga optymalizować koszty logistyki przedsiębiorstw. Oferuje sprawdzone rozwiązania magazynowe i dystrybucyjne. Specjalizacja firmy to obsługa wielokanałowej sprzedaży (*omnichannel*), branży odzieżowej, sportowej, artykułów dziecięcych, *e-commerce* oraz *beauty*. Spedimex projektuje i wdraża kompleksowe projekty magazynowo-dystrybucyjne. Firma dysponuje siecią terminali przeładunkowych zlokalizowanych w strategicznych regionach Polski. W oparciu o transport drogowy oferuje serwis dystrybucyjny na terenie kraju i Europy, w tym pełną obsługę transportów drobnicowych i całopojazdowych. Ponadto Spedimex zarządza ponad 212 tys. m² powierzchni magazynowej. Oprócz standardowych usług składowania firma oferuje wszystkie czynności towarzyszące logistyce, takie jak: pakowanie i sortowanie towarów, etykietowanie, składanie zestawów, obsługę zwrotów czy kontrolę jakości. Spedimex konsekwentnie realizuje politykę rozwoju firmy opartą na wysokiej jakości usług, budowaniu i utrzymywaniu trwałych relacji z klientami, oraz doskonaleniu procesów operacyjnych.

TSLOGISTIC – www.tslogistic.com.pl – to prężnie rozwijająca się firma, która wkroczyła na rynek w 2010 r. Dziś może się pochwalić ośmioma oddziałami w Polsce, zatrudniając blisko stu pracowników. Dzięki doświadczonemu i kreatywnemu zespołowi realizuje kompleksową obsługę ładunków drogowych, morskich, lotniczych i kolejowych. Zdobyte doświadczenie pozwoliło TSLOGISTIC zyskać zaufanie najbardziej wymagających klientów, którym oferuje usługi zgodnie z procedurami bezpieczeństwa przewozu TAPA. Codzienne sukcesy znajdują odbicie w najważniejszych dla branży nagrodach i wyróżnieniach: w latach 2014–2019 TSLOGISTIC została nagrodzona Gazelami Biznesu, zajmując czołowe miejsca pośród firm branży TSL. Wielokrotnie została wyróżniona Certyfikatem Wiarygodności Biznesowej przyznawany przez Bisnode. Jest członkiem prestiżowego Business Center Club w Warszawie. Wyznacznikiem pozytywnej oceny jakości usług było przyznanie nagrody w programie badawczym **Operator Logistyczny Roku 2016** za wyróżniające wykonanie założonych norm usług logistycznych. W 2018 r. firma została nagrodzona w rankingu miesięcznika

Forbes zdobywając Diament Forbesa. Nie można też pominąć certyfikatu Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001 potwierdzanego kolejnymi audytami kontrolnymi. TSLOGISTIC nie spoczywa na laurach i sukcesywnie rozszerza swoją ofertę, począwszy od 2019 r. oferuje swoim klientom możliwość korzystania z powierzchni magazynowej pod Poznaniem oraz serwisu drobnicowego do krajów skandynawskich. Rok 2019 firma zamknęła wyróżnieniem w kategorii „Szybkość i terminowość dostaw" przyznanym podczas gali **Operator Logistyczny Roku 2019**. W 2020 r. pomimo zawirowań rynkowych, firma otworzyła kolejny oddział morski oraz lotniczy mieszczący się w Warszawie. Podczas jubileuszowej 20 Gali Operator Logistyczny Roku, firma otrzymała wyróżnienie honorowe w kategorii „Kompleksowe i spersonalizowane usługi logistyczne".

VGL GROUP
part of ligentia

VGL Solid Group – www. vgl-group.com – w 2022 r. weszła w skład Ligentia Group, globalnego dostawcy technologii i rozwiązań w zakresie łańcucha dostaw. Jedną z kluczowych przewag firmy Ligentia jest jej zdolność do łączenia technologii i ludzi. Dysponuje unikatowym systemem informatycznym Ligentix, dającym klientom wgląd w łańcuch dostaw w całym jego przebiegu, od fabryki producenta do miejsca dostawy w kraju przeznaczenia. Daje to podstawę do wypracowania bardziej efektywnych i dostosowanych do potrzeb klientów rozwiązań. umożliwiającym klientom dostęp do informacji i rozwiązań, dających wgląd w łańcuch dostaw (od fabryki producenta do miejsca dostawy w kraju przeznaczenia). Dzięki tej umiejętności powstają unikatowe i dostosowane do potrzeb klientów rozwiązania. Ligentia Group stanowi zespół ponad 1300 ekspertów w dziedzinie łańcucha dostaw w 30 lokalizacjach na całym świecie, zapewniający najwyższą jakość usług w Europie, Azji, Oceanii i Ameryce Północnej. VGL Solid Group jako część Ligentia Group, oferuje pełen portfel usług z zakresu transportu, spedycji, logistyki i zarządzania łańcuchem dostaw.

XBS PROLOG EXCISE EXPERTS

XBS Pro-Log – www.pro-log.com.pl – specjalizuje się w obsłudze logistycznej towarów akcyzowych. Podstawowa oferta skierowana jest do dystrybutorów alkoholu w kraju i zagranicą. Usługi dopełniające dotyczą logistyki preparatów smarowych wykorzystywanych w przemyśle oraz towarów neutralnych. Firma posiada wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu składów podatkowych, składów celnych, magazynów dystrybucyjnych oraz tranzytowych. XBS Pro-Log dąży do umocnienia pozycji w wymagającej usłudze jaką jest kompleksowa obsługa podmiotów wprowadzających do obrotu wyroby alkoholowe oraz preparaty smarowe. Indywidualnie zaprojektowane procesy umożliwiają uzyskanie wskaźniki jakości obsługi na poziomie powyżej przeciętnej dla rynku usług logistycznych. lat Firma pomaga importerom oraz dystrybutorom w przygotowaniu napojów alkoholowych oraz wyrobów winiarskich do wprowadzania ich do sprzedaży. Klienci w jednym miejscu mają możliwość skorzystania z pełnego zakresu usług, na które składają się między innymi: nakładanie znaków akcyzy zgodnie ze specyfikacją kraju przeznaczenia, drukowanie oraz naklejanie etykiet informacyjnych, tworzenie zestawów promocyjnych, montaż oraz wypełnianie standów sprzedażowych, pakowanie zgodnie z wymogami kraju przeznaczenia, administracja podatku akcyzowego, składanie zabezpieczeń akcyzowych w imieniu klienta. Banderole oraz etykiety nie muszą być obecnie nakładane w kraju producenta, proces ten może odbywać się w składzie podatkowym. Towary są personalizowane, również w krótkich seriach, bezpośrednio przed wprowadzeniem ich do obrotu lub dalszego tranzytu. Dzięki takiemu udogodnieniu klienci mogą dokonać transferu towarów przeznaczonych do różnych krajów. Strategia rozwojowa XBS Pro-Log oparta jest o linie wsparcia obsługi klienta w zakresie: logistyki, akcyzy, łańcucha dostaw oraz finansowania. Jakość świadczonych usług magazynowych i transportowych została potwierdzona certyfikacją w zakresie: IFS Logistics 2.0, ISO 9001:2015 oraz 14001:2015.

XPO Logistics

XPO Logistics, Inc. (NYSE: XPO) należy do pierwszej dziesiątki globalnych dostawców usług transportowych i logistycznych, w tym do pierwszej trojki w obszarze biznesu *brokerage* oraz LTL na obszarze Ameryki Północnej; przesyłki drobnicowe docierają do domów w 99% kodów pocztowych na terenie całej Ameryki Północnej, włączając Alaskę i Hawaje. XPO zatrudnia ponad 42 tys. pracowników w 756 lokalizacjach. W zakresie działalności drobnicowej przewoźnicy wysoko cenią krajową sieć zawodowych kierowców oraz posiadaną flotę. Zaawansowana technologia opracowana na potrzeby biznesu LTL, umożliwia wysokiej jakości terminowe dostawy, jednocześnie stale poprawiając wydajność sieci i generując analizy biznesowe dla klientów. W działalności *brokerage* łączy spedytorów z ogromną siecią sprawdzonych przewoźników, dysponujących ponad milionem ciężarówek. XPO Connect™ to zastrzeżony zautomatyzowany rynek frachtowy i jedna z najszybciej rozwijających się cyfrowych platform brokerskich w branży. Ta oparta na chmurze platforma jest obsługiwana przez system zarządzania transportem, by stale zwiększać wydajność pozyskiwanych zasobów. XPO jest znana każdej branży, która wymaga transportu towarów. Dzięki priorytetowo potraktowaniu technologii od pierwszych dni działalności dziesięć lat temu, innowacyjne rozwiązania tworzą coraz doskonalsze sposoby przekazywania pożądanych towarów w miejsce ich przeznaczenia.

XPO Logistics

XPO Transport Solutions Polska – pl.xpo.com – należąca do grupy XPO Logistics istnieje na polskim rynku rynku od 1990 r. Zatrudnia 291 pracowników, prowadząc swoją działalność w Zielonej Górze, Poznaniu i Sosnowcu. Jest jednym z liderów w drogowym przewozie towarów, zarządzając flotą ponad 400 środków transportu. Oferuje usługi najwyższej jakości w zakresie dostawy rozwiązań transportu całopojazdowego międzynarodowego i krajowego, transportu intermodalnego, morskiego i lotniczego. Firma świadczy usługi dla szerokiego portfolio klientów z branży: motoryzacyjnej, *Retail, FMCG*, budowlanej, paliwowej a także *e-commerce*. Specjalizuje się w obsłudze dużych i nieregularnych wolumenów. Głównymi obszarami działalności transportowej są Polska, Francja, Wielka Brytania, Niemcy i Hiszpania. Oprócz działalności biznesowej firma angażuje się w rozwój społecznie odpowiedzialnego biznesu, co odnajduje swoje odzwierciedlenie w zaangażowaniu w zmniejszanie emisji CO_2 i zwiększanie bezpieczeństwa na drogach, a także w działaniach na rzecz społeczności lokalnej.

The bigger your business grows,
the more there is to ship across the world.
Good to have a partner who also knows
how to help you keep your supply chain green.
Behind every great success,
there is great logistics.
GEODIS
63131
GEODIS
63267
GEODIS
RENAULT TRUCKS
ORIGINE FRANCE GARANTIE
GEODIS is one of the global players in logistics. We bring your goods safely and reliably
to their destination and help you reduce the carbon footprint of your supply chain. Learn
more at www.geodis.pl or contact us at info.pl.rt@geodis.com!
GEODIS

Raben

ŁĄCZYMY MIĘDZYNARODOWO

CODZIENNE POŁĄCZENIA DROBNICOWE W EKSPORCIE I IMPORCIE Z GRUPĄ RABEN

- **100** codziennych bezpośrednich połączeń międzynarodowych do krajów Europy Środkowo – Wschodniej
- **70 000 +** przesyłek miesięcznie
- **ETA** - śledzenie przesyłek w czasie rzeczywistym

YOUR PARTNER IN LOGISTICS

Skontaktuj się z nami: **www.raben-group.com**