

## Nowe podejście do wynajmu sprzętu do transportu materiałów



Opracowanie sporządzone na zlecenie:

 **JUNGHEINRICH**

## Streszczenie

Cyfrowa rewolucja wpływa dziś na każdy aspekt rozwoju przedsiębiorstw, napędzając zmiany i kształtując nowe modele prowadzenia działalności. Organizacje oczekują od dostawców coraz większej elastyczności w każdym aspekcie – także pod względem zaopatrzenia w niezbędny sprzęt. Według przeprowadzonego przez Sapio Research na zlecenie Jungheinrich UK Ltd badania analizującego branżę wózków widłowych dotychczasowe rozwiązania w zakresie zaopatrzenia w sprzęt są uznawane za przestarzałe. Zgromadzone dane wskazują natomiast, że przedsiębiorcy rozważają wynajem krótkoterminowy (WKT) jako alternatywę dla tradycyjnych umów zawieranych na okres 3–5 lat.

Prawie dwie trzecie (61%) respondentów uważa, że sztywne podejście do wynajmu krótkoterminowego (praca „od 9 do 17”) nie przystaje do dzisiejszego ciągłego zapotrzebowania (24/7).

# 51%

Jest zdania, że korzystne byłyby szybsze dostawy wynajmowanych wózków widłowych.

# 25%

Uważa, że aktualnie dostępne opcje są w większości przestarzałe w porównaniu z innymi branżami wynajmu.

Branża WKT zdecydowanie nie jest przystosowana do zmieniających się potrzeb rynku, który stoi dziś w obliczu wielu wyzwań: od niepewności politycznej i gospodarczej po rosnące oczekiwania konsumentów.

Zmiana podejścia przedsiębiorstw do zaopatrzenia w sprzęt ma związek ze zmieniającym się postrzeganiem pojęcia „krótkoterminowości” w modelu wynajmu – aż 40% osób uważa, że wynajem krótkoterminowy oznacza okres dłuższy niż 3 miesiące. Przeprowadzone badanie ujawnia również rosnącą polaryzację w branży WKT. Z jednej strony 71% respondentów korzysta z najmu krótkoterminowego 1–5 razy w roku, a po drugiej stronie spektrum 16% wynajmuje wózki częściej niż 15 razy w ciągu roku. Oba te trendy wzmacniają koncepcję korzystania z elastycznej usługi wynajmu jako sposobu na skuteczne zarządzanie zmiennością rynku i uzupełnianie rozwiązań otrzymywanych przez firmy w ramach tradycyjnych umów.

Jak pokazuje badanie, zwinne, szybko rozwijające się przedsiębiorstwa potrzebują znacznie bardziej elastycznego podejścia do wynajmu wózków:



Wynajem dobowy – choć obecnie tylko 8% ankietowanych korzysta z systemu wynajmu dobowego, 22% preferowałoby ten model.



Rozliczanie godzinowe – 76% badanych byłaby zainteresowana systemem wynajmu krótkoterminowego wózków, w którym opłaty byłyby naliczane według liczby wykorzystanych godzin, a nie na podstawie umowy zawartej na określony okres.



Organizacje wykazały również gotowość do ponoszenia dodatkowej opłaty z tytułu skrócenia okresu realizacji.

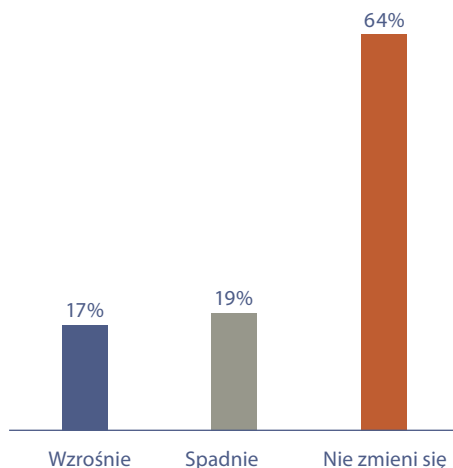
Rynek WKT musi ewoluować i oferować elastyczne rozwiązania wymagane przez organizacje, które sprawnie reagują na wyzwania rynku działającego w trybie 24x7.

# Wprowadzenie

## Status wynajmu krótkoterminowego

Na pierwszy rzut oka branża wynajmu krótkoterminowego (WKT) wydaje się stabilna. Prawie dwie trzecie (64%) organizacji deklaruje, że będzie korzystać z WKT w takim samym zakresie przez najbliższe 12–18 miesięcy.

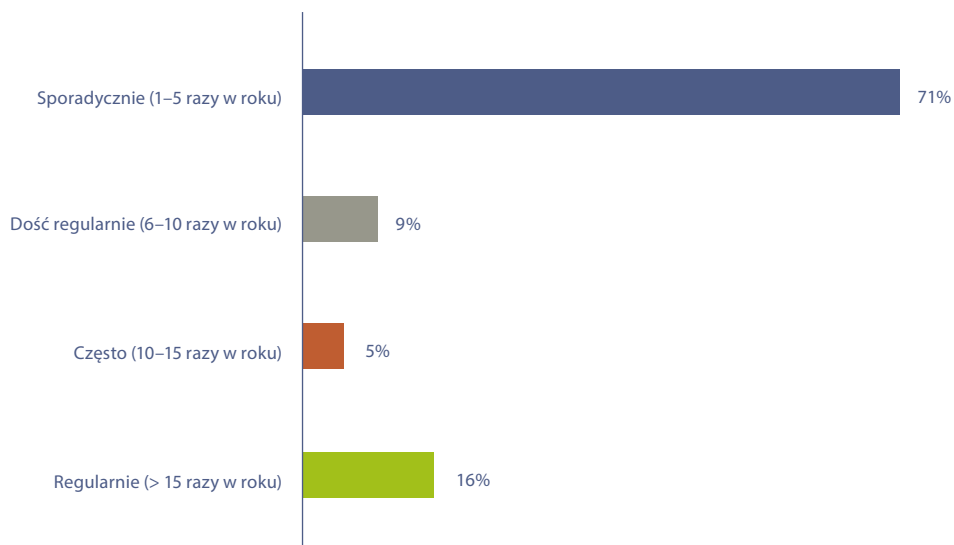
Branża wynajmu krótkoterminowego wózków widłowych wydaje się stabilna.



Według Twojej oceny w ciągu najbliższych 12–18 miesięcy stopień wykorzystywania wózków w systemie WKT w Twojej firmie...

Przeprowadzone badanie ujawniło również znaczny stopień polaryzacji w korzystaniu z modelu WKT, czyli albo bardzo częste albo bardzo rzadkie użytkowanie wynajmowanych wózków widłowych. Między tymi skrajnymi opcjami niewiele jest rozwiązań pośrednich. Z jednej strony 71% respondentów deklaruje sporadyczne korzystanie z WKT (1–5 razy w roku), a z drugiej 16% korzysta z takich usług ponad 15 razy w ciągu roku.

Korzystanie z WKT charakteryzuje się znaczną polaryzacją – wynajem jest albo bardzo sporadyczny albo bardzo regularny.



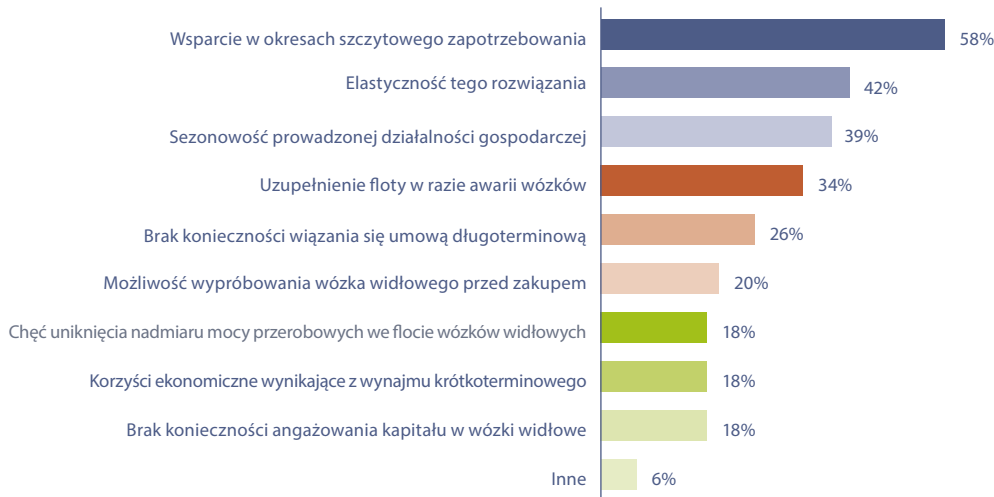
Które z wymienionych określeń najlepiej opisuje Twoje zapotrzebowanie na wynajem krótkoterminowy wózków widłowych?

Uzyskane wyniki jasno pokazują, że WKT odgrywa kluczową rolę, umożliwiając organizacjom zarządzanie sytuacjami nadzwyczajnymi – od wsparcia w okresach szczytowego zapotrzebowania (58%) poprzez zarządzanie sezonowością prowadzonej działalności (39%) aż po uzupełnienie floty wózków w razie awarii (34%). Jednak kolejne 42% respondentów korzysta z WKT ze względu na elastyczność, jaką zapewnia ten system oraz...

26%

Uważa WKT za alternatywę dla wiązania się z dostawcą długoterminową umową. Jest to znacząca mniejszość, której zdanie odzwierciedla rosnący wpływ oczekiwań i doświadczeń konsumentów na rynki B2B.

Czy wynajem krótkoterminowy zaczyna być rozważany jako alternatywa dla długoterminowych umów wynajmu?



Które z wymienionych czynników stanowią główne powody wynajmu wózków widłowych w wymiarze krótkoterminowym?

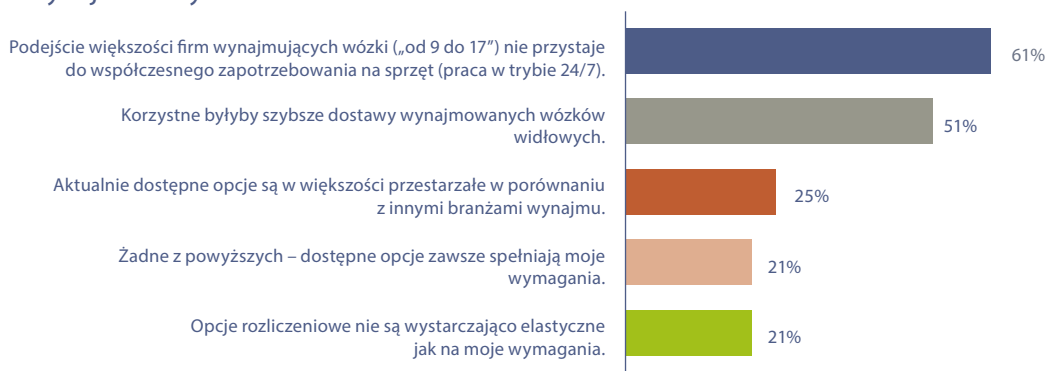
W dzisiejszej utowarowionej rzeczywistości coraz częściej nabywamy usługi bez wiązania się długoterminowymi umowami – jednym z przykładów jest tutaj wynajem samochodów na godziny za pośrednictwem specjalnych aplikacji w telefonie. Coraz bardziej rozpowszechnione podejście „na żądanie” nie tylko zapewnia konsumentom natychmiastowy dostęp do produktów i usług, ale także gwarantuje pełną przejrzystość i kontrolę nad otrzymywanymi usługami. Ta tendencja w coraz większym stopniu oddziałuje również na świat biznesu.

Zmieniające się oczekiwania konsumentów w połączeniu z globalną niepewnością gospodarczą i polityczną oraz zmianami

w trybi wykonywania pracy wpływają na sposób, w jaki organizacje dokonują dziś inwestycji. Przykładowo, dobrze udokumentowany jest trend w kierunku korzystania z usług informatycznych w chmurze, w systemie „na żądanie”, który zastępuje tradycyjne stacjonarne systemy informatyczne. Przeprowadzone badanie wskazuje na rosnące zapotrzebowanie na bardziej elastyczne procesy także w innych obszarach działalności, m.in. użytkowaniu wózków widłowych.

Prawie dwie trzecie (61%) respondentów uważa, że sztywne podejście do WKT (praca „od 9 do 17”) nie przystaje do dzisiejszego ciągłego zapotrzebowania (24/7).

Tradycyjne podejście do wynajmu krótkoterminowego („od 9 do 17”) nie przystaje do współczesnego zapotrzebowania na sprzęt (praca w trybie 24/7), a podmioty działające w branży oczekują skrócenia okresu dostaw wynajmowanych wózków.



Czy zgadzasz się z podanymi stwierdzeniami dotyczącymi obecnie dostępnych opcji wynajmu krótkoterminowego wózków widłowych?

## Ewolucja modelu WKT

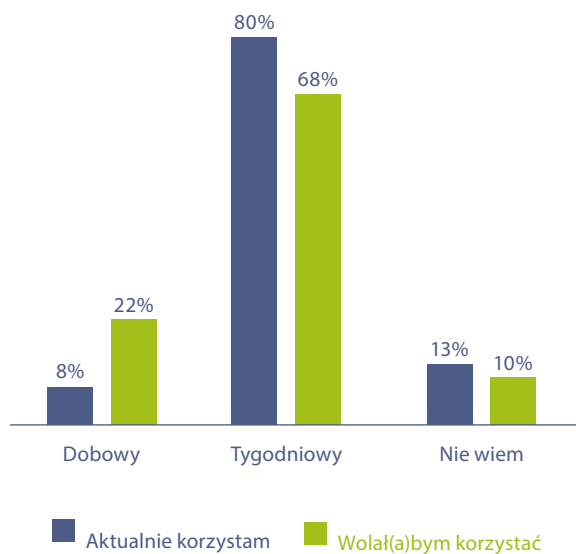
Wyraźnie widać, że model STR ewoluuje wolniej niż zmieniające się potrzeby rynku – jedna czwarta badanych osób uważa, że rynek wynajmu wózków widłowych jest zacofany w porównaniu z innymi branżami wynajmu.

W tym kontekście pojawia się pytanie, w jaki sposób organizacje chcą korzystać z WKT, aby optymalizować dynamikę działalności operacyjnej i pokrywać zapotrzebowanie, które wymusza skracanie okresów realizacji i konieczność zwiększania elastyczności modelu biznesowego. WKT daje przedsiębiorstwom możliwość uzupełniania tradycyjnych modeli zaopatrzenia w sprzęt. Dzięki temu organizacje zyskują dodatkową elastyczność operacyjną – analogicznie do elastycznych modeli zatrudniania pracowników, np. na podstawie umów zerogodzinowych. Z tego względu niezbędne jest zrozumienie, w jaki sposób organizacje chcą korzystać z WKT.

Choć zdecydowana większość (80%) korzysta z wynajmu na podstawie umów tygodniowych, istnieje spore zainteresowanie wynajmem dobowym (22%), co wskazuje na zapotrzebowanie branży na bardziej elastyczne rozwiązania.

Ponadto, respondentom podoba się koncepcja elastycznych modeli rozliczeniowych – 65% respondentów byłoby zainteresowanych niższą stawką godzinową w przypadku zawarcia umowy określającej minimalną liczbę godzin najmu; natomiast 35% badanych byłoby zainteresowanych wyższą stawką godzinową obowiązującą niezależnie od liczby wykorzystanych godzin.

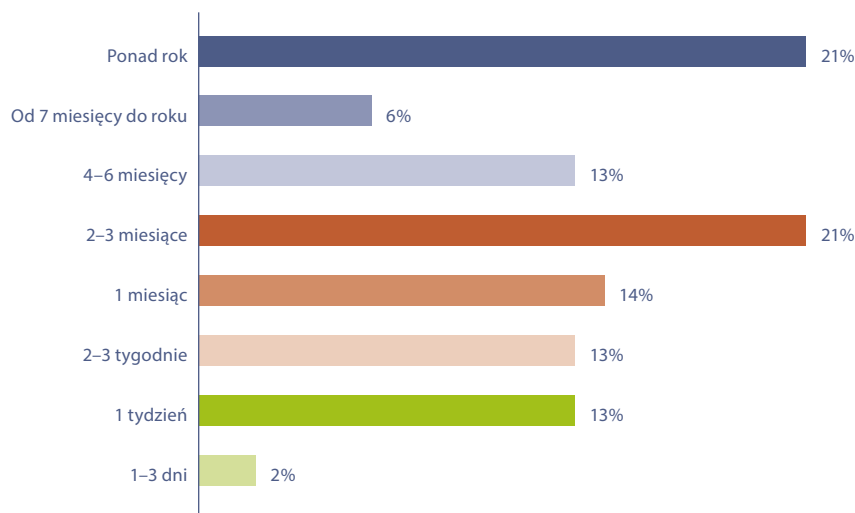
Choć ogromna większość respondentów korzysta z systemów wynajmu opartych na umowach tygodniowych, istnieje spore zainteresowanie umowami wynajmu dobowego.



Z jakiego systemu wynajmu krótkoterminowego aktualnie korzystasz/wolał(a)byś korzystać?

Można również zauważyć bardzo zróżnicowane postrzeganie pojęcia „krótkoterminowości” – ponad jedna piąta (21%) osób uważa, że wynajem krótkoterminowy oznacza okres dłuższy niż rok. Z kolei dla 40% respondentów wynajem krótkoterminowy obejmuje okres przekraczający 3 miesiące. Wzmacnia to trend w kierunku korzystania z WKT jako metody poprawy elastyczności istniejących rozwiązań w zakresie wózków widłowych i alternatywy dla umów długoterminowych.

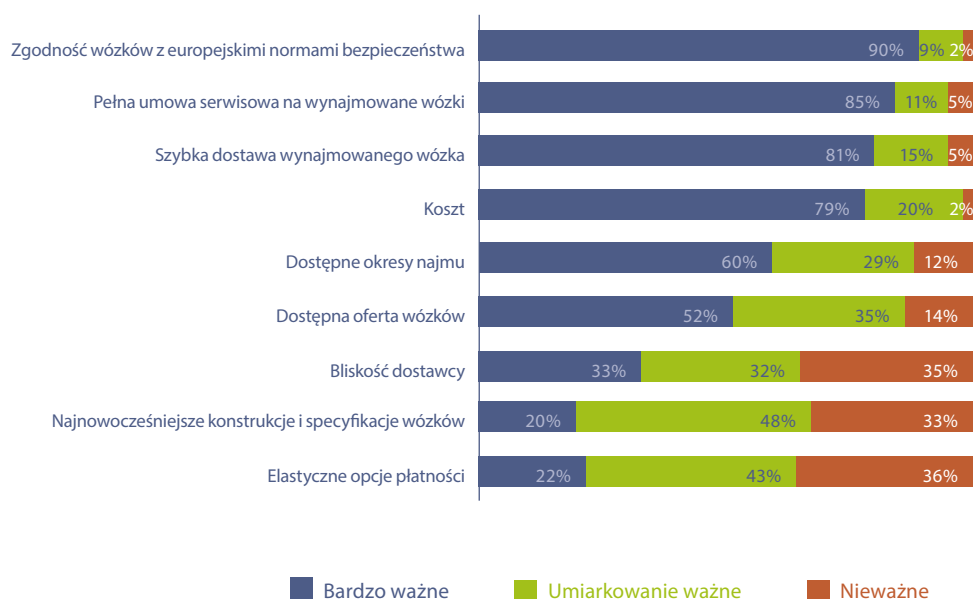
### Jaki wynajem krótkoterminowy jest faktycznie krótkoterminowy?



### Na jaki z wymienionych okresów zwykle potrzebujesz wózków widłowych w systemie wynajmu krótkoterminowego?

W tym kontekście warto określić, w jaki sposób popyt na elastyczność rzutuje na oczekiwania w zakresie wynajmu wózków. Koszt nie jest kluczową kwestią – zajmuje dopiero czwarte miejsce na liście (jest wskazywany jako bardzo ważny aspekt przez 79% badanych). Wyżej w rankingu plasują się: zgodność wózków z europejskimi normami bezpieczeństwa (90%), kompleksowe umowy serwisowe (85%) i krótkie terminy realizacji (81%).

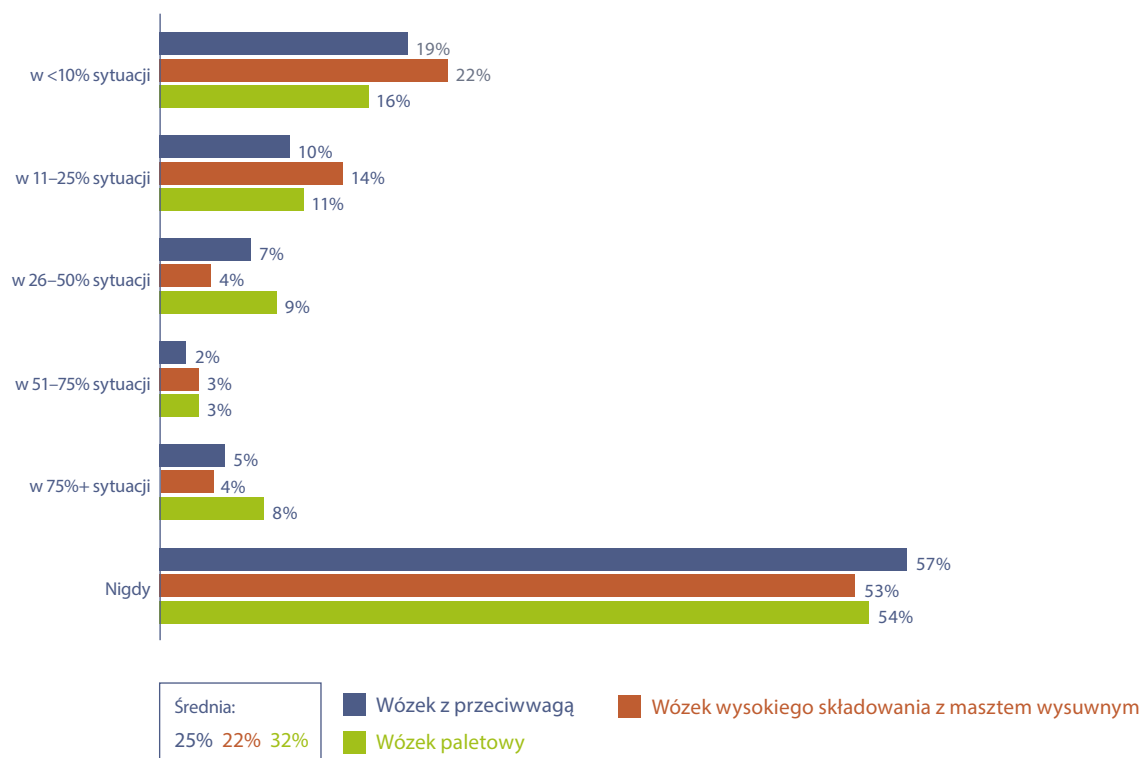
### Koszt wynajmu niekoniecznie ma kluczowe znaczenie.



### Jak ważne są dla Ciebie wymienione kwestie przy wynajmie wózka widłowego?

Kwestia terminów dostaw jest interesująca, ponieważ, patrząc przekrojowo, branża ma pod tym względem dobre wyniki. Oczekiwania są jednak wysokie, a producenci odczuwają presję, aby stale podnosić standardy. Niewiele ponad połowa badanych organizacji jest zadowolona z czasu oczekiwania na krótkoterminowy wynajem wózka. Zważając jednak, że średni okres dostawy wynosi nieco mniej niż 8 dni, firmy niezadowolone z czasu oczekiwania są zazwyczaj niezadowolone w 22% przypadków.

Niewiele ponad połowa organizacji jest zadowolona z czasu oczekiwania na krótkoterminowy wynajem wózka. Oznacza to, że klienci są w znacznym stopniu niezadowoleni z okresów realizacji zamówień.



Jak często jesteś niezadowolony(a) z czasu oczekiwania na wózek widłowy w systemie wynajmu krótkoterminowego?

Priorytet czasu realizacji zamówienia nad kosztami jest również widoczny w deklarowanej przez organizacje gotowości ponoszenia dodatkowej – choć niewielkiej – opłaty za przyspieszoną dostawę.

Znaczna część respondentów (60%) wskazała także dostępne okresy najmu jako czynnik wpływający na decyzję o wynajmie. To spostrzeżenie również świadczy o potrzebie większej elastyczności na rynku wynajmu i pokazuje, że organizacje korzystają z WKT w dwóch głównych celach: wynajem w wymiarze dni/tygodni, aby rozwiązać problem zmiennego zapotrzebowania na sprzęt, oraz w wymiarze 3 miesięcy plus, aby zwiększyć zwinność działania swojej stałej floty.



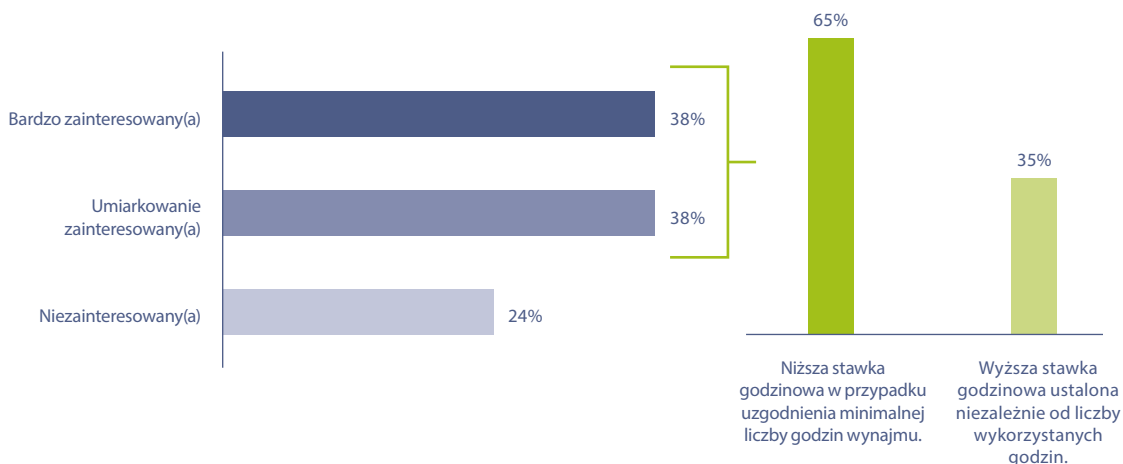
Priorytetyzacja bezpieczeństwa i konserwacji w stosunku do ceny dobitnie pokazuje, że WKT nie jest jedynie „dodatkiem”. Elastyczny wynajem stanowi alternatywę dla opcji wynajmu długoterminowego. Dlatego też musi zapewniać taką samą jakość produktu i niezawodność, co reszta floty.

## Telematyka jako siła napędowa innowacyjności w branży WKT

Jednym z najbardziej istotnych spostrzeżeń dokonanych w ramach badania było duże zainteresowanie (76%) systemami WKT, w których opłaty za użytkowanie naliczane są według liczby wykorzystanych godzin na podstawie danych telematycznych, a nie na umowy zawartej na określony okres.

Zaufanie do danych telematycznych jest kolejnym potwierdzeniem faktu, że nowoczesna technologia umożliwia dziś nowe systemy pracy w ogromnej liczbie obszarów – od inteligentnych liczników po śledzenie użytkownika telefonów komórkowych – a branża WKT nie powinna być tu wyjątkiem.

Istnieje znaczne zainteresowanie systemem, w którym opłaty naliczane są w zależności od liczby wykorzystanych godzin, choć większość wolałaby stawkę określoną dla minimalnej liczby godzin.



W jakim stopniu był(a)byś zainteresowany(a) wynajmem krótkoterminowym, w którym opłaty byłyby naliczane zależnie od liczby godzin użytkowania wózków, na podstawie danych telematycznych, a nie zgodnie z warunkami umowy wynajmu na czas określony? Czy wolał(a)byś system, w którym obowiązuje...?



Telematyka otwiera kolejne obszary innowacyjności, dostarczając nie tylko dane na temat użytkownika pojazdu, ale także informacje o przekroczeniu limitu wydatków, postoju wózków oraz ostrzeżenia.

Telematyka ma do odegrania zasadniczą rolę, jeśli chodzi o maksymalne usprawnianie wykorzystywania wózków widłowych przez organizację.

Dzięki coraz większemu zaawansowaniu technologicznemu dostępne są dane telematyczne, które informują producenta o konieczności przeprowadzenia serwisowania w oparciu o model użytkowania od 600 do 1000 godzin, a nie standardowe 6 miesięcy. Na tej podstawie można lepiej planować harmonogramy konserwacji, minimalizując duplikowanie, maksymalizując okres eksploatacji i eliminując przestoje. Oprócz tego rozwiązania telematyczne mogą przekazywać ostrzeżenia np. w razie przegrzania wózka. Umożliwia to proaktywne wykonanie naprawy i eliminuje kosztowne przestoje.

Telematyka może również przyczynić się do poprawy bezpieczeństwa. Dostęp do terminali PDA kierowców umożliwia śledzenie, czy kierowcy mają niezbędne uprawnienia, oraz codzienną kontrolę poziomu oleju i wody. Oprócz tego firma może śledzić aktywność kierowcy – np. prędkość i zużycie paliwa – pod kątem wykrywania potencjalnych problemów. Połączenie telematyki z terminalem PDA kierowcy umożliwia nawet wprowadzenie rozwiązania, w którym uruchomienie wózka jest niemożliwe do czasu zakończenia niezbędnej kontroli. Zwiększa to bezpieczeństwo oraz uniemożliwia użytkowanie wózków przez nieprzeszkolonych kierowców.

Organizacje coraz częściej oczekują tak kompleksowych informacji, dążąc do integracji każdego aspektu codziennej działalności w celu poprawy wydajności.

Od systemów zarządzania magazynem po rozwiązania produkcyjne – gromadzenie danych telematycznych dla każdego urządzenia, w tym wózków widłowych użytkowanych w systemach WKT, staje się koniecznością.

Wraz z rosnącym zapotrzebowaniem i oczekiwaniem pełnej przejrzystości kosztów i wglądu w wyniki operacyjne telematyka ma do odegrania kluczową rolę we wspieraniu usług „na żądanie”.

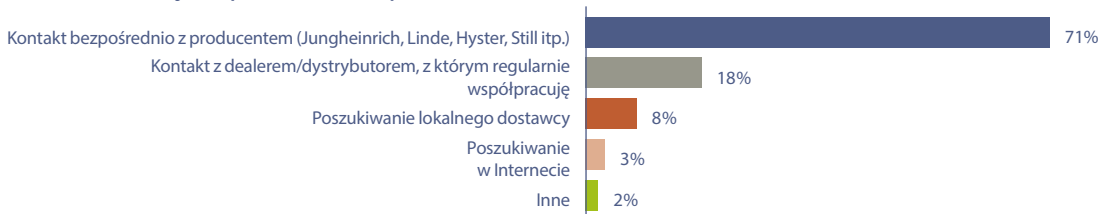
Telematyka już wnosi swój wkład w innowacyjność WKT, a w połączeniu z technologią GPS umożliwia branży realizację oczekiwań w zakresie szybszych dostaw – od standardowego 7-dniowego okresu realizacji w kierunku modelu dostaw premium realizowanych w ciągu jednego dnia bez dodatkowych opłat. Telematyka otwiera także możliwości rozwoju nowych systemów wynajmu z opcją rozliczeń godzinowych, zapewniając bardzo elastyczne podejście do wynajmu w Wielkiej Brytanii.



## Ewolucja, nie rewolucja

Większość (71%) organizacji chce korzystać z usług producentów a nie dealerów (18%) w zakresie WKT. Dzięki innowacyjności i różnicowaniu ofert WKT w branży – od rozliczeń godzinowych po usługę premium realizowaną w ciągu jednego dnia – organizacje zyskują dodatkową, pożądaną elastyczność operacyjną.

W razie zapotrzebowania na wynajem krótkoterminowy większość użytkowników zwraca się bezpośrednio do producenta.



Gdybyś potrzebował(a) wózka widłowego w systemie wynajmu krótkoterminowego, jakie działania (spośród wymienionych) najprawdopodobniej podejmiesz?

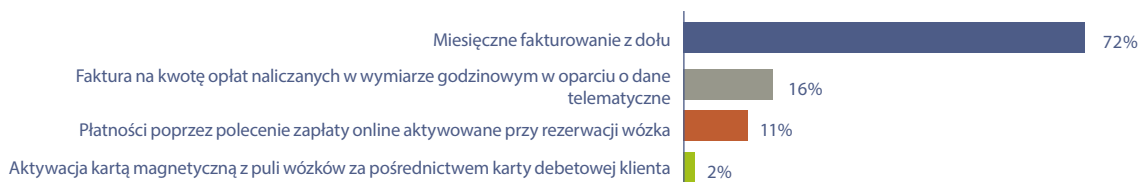
Zmiany w analizowanej branży zachodzą stopniowo, a nie gwałtownie. Zainteresowanie radykalnymi zmianami w sposobach fakturowania czy modelach zamawiania jest póki co minimalne.

Organizacje nadal chcą kontaktować się z przedstawicielem handlowym bezpośrednio (34%), telefonicznie (35%) lub poprzez e-mail (29%). Chcą również utrzymania tradycyjnego modelu rozliczeniowego – 72% osób preferuje miesięczne fakturowanie z dołu niż usługę płatną na żądanie (16%). Jednak

**bardziej elastyczne modele WKT otwierają możliwość rozwoju bardziej innowacyjnych usług**

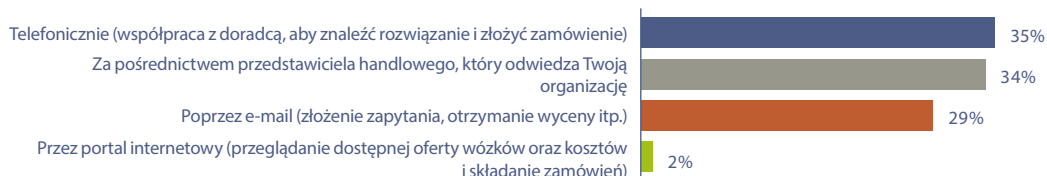
– od wspólnego korzystania z wózków („truck sharing”) w określonej lokalizacji przy wykorzystaniu kart magnetycznych po automatyczne ładowanie za pośrednictwem aplikacji mobilnych lub inne rozwiązania płatnicze realizowane w czasie rzeczywistym.

Pod względem rozliczeń tradycja spotyka się z nowoczesnością.



Którą z wymienionych opcji płatności preferował(a)byś w przypadku wynajmu krótkoterminowego wózków?

Wydaje się, że strategia „omnichannel” nie ma zastosowania, jeśli chodzi o składanie zamówień na krótkoterminowy wynajem wózków widłowych.



Jeśli chciał(a)byś wynająć wózek widłowy w systemie krótkoterminowym, jaki byłby idealny sposób kontaktowania się z potencjalnym dostawcą?

Istotne znaczenie ma także rozszerzenie opcji dostępu klientów do usług i informacji dotyczących WKT, choć rozwiązania te muszą funkcjonować w ramach modelu zapewniającego sprawną obsługę bezpośrednią i telefoniczną/e-mailową, których nadal oczekują współcześni klienci.



Udostępnienie klientom możliwości sprawdzania kosztów WKT wózków widłowych online oraz udogodnień, takich jak czat na żywo, wraz z aktualnymi kanałami interakcji będzie wspierać stopniową ewolucję w kierunku modelu usług WKT bazującego na zapotrzebowaniu w wymiarze 24x7.

# Wnioski

Za kształtowanie sytuacji w branży analizowanej w opracowaniu odpowiadają głównie producenci.

W przypadku zapotrzebowania na WKT większość organizacji woli korzystać z usług producentów, a nie dealerów. Oprócz szerokiej, kompleksowej oferty flotowej wózków widłowych, która jest warunkiem skrócenia czasu dostaw, znaczenie ma tutaj wysoka jakość dostępnych rozwiązań w dziedzinie konserwacji i bezpieczeństwa – wymagają one zasobów, którymi dysponują jedynie duże firmy.

Nie ulega wątpliwości, że dotychczasowe rozwiązania w zakresie zaopatrzenia w sprzęt stają się przestarzałe w modelach biznesowych, które wymagają zwinności, elastyczności i lepszej widoczności kosztów.

Dostępne dane wskazują, że wynajem krótkoterminowy, na żądanie, może stanowić uzupełnienie aktualnie stosowanych modeli zaopatrzenia w sprzęt – zwłaszcza że bardzo duża część organizacji uważa, że wynajem krótkoterminowy obejmuje okres dłuższy niż 3 miesiące, a w branży widoczny jest aktywny trend w kierunku bardziej elastycznych okresów umownych i innowacyjnych modeli rozliczeń (m.in. wynajmu dobowego i dostaw premium realizowanych w ciągu jednego dnia). Co istotne, zmiany te są niezbędne bez radykalnych modyfikacji ogólnego funkcjonowania WKT, począwszy od fakturowania i sprzedaży.

To właśnie połączenie innowacyjności ze sprawdzoną, spójną, wysokiej jakości usługą WKT na żądanie będzie nabierać coraz większego znaczenia jako wsparcie dla organizacji, które będą zmuszone reagować na wyzwania towarzyszące cyfrowej rewolucji.

---

## Metodologia badawcza

W czerwcu 2017 roku agencja analiz rynkowych Sapio Research przeprowadziła badanie metodą wywiadu w grupie 300 osób odpowiedzialnych za zaopatrzenie w wózki widłowe w organizacjach, które korzystają z systemu wynajmu krótkoterminowego. Uwzględniono następujące sektory: dystrybucję, logistykę i transport, produkcję, budownictwo, sprzedaż hurtową i detaliczną.

