

16 мая 2020

Где заказ: гайд по точкам логистических цепочек



Иван Глушаков,
руководитель группы
оптимизации логистических
процессов ГК «КОРУС
Консалтинг»

О самых популярных элементах логистической цепочки и о том, как ритейлеры оптимизируют процессы в них с помощью «умной» ИТ-инфраструктуры.

Курьерские службы держат покупателей в курсе того, где находится их заказ. Но с усложнением логистических цепочек в списке уведомлений появляется все больше новых точек, спрятанных от глаз конечных покупателей, но крайне важных для улучшения сервиса онлайн-ритейлеров.

КОМПЛЕКТАЦИЯ В ФУЛФИЛМЕНТ-ЦЕНТРЕ



Фулфилмент – набор операций, которые происходят с онлайн-заказом с момента его оформления до получения клиентом посылки. Для проведения этих операций e-commerce-компании создают высокотехнологичные распределительные центры – фулфилмент-центры. Их задача – получение и хранение крупных партий товаров от поставщика, их быстрая комплектация в онлайн-заказы и отправка в сортировочные центры.

Обычно в таких центрах (находятся за городом, площадь – от 5 тыс. до 140 тыс. кв. м) располагаются стеллажи для палетного, коробочного и штучного хранения товаров - от одного до четырех ярусов. Пример такого центра – фулфилмент Ozon в Московской области. Но есть и другие примеры – например, IKEA интегрировала фулфилмент в существующие магазины.

E-commerce стремится к максимальному ускорению обслуживания клиентов. Для этого ритейлеры стараются максимально автоматизировать фулфилмент-центры и организовать эффективную штучную сборку заказа с помощью конвейеров, роботов и других технологий.

Также фулфилмент-центр невозможно представить без системы электронного учета, которая позволяет отслеживать количество товара, передавать в интернет-магазин информацию о его доступности для покупки и вовремя пополнять запасы. Использование новых технологий и алгоритмов позволяет корректировать запасы товара для удовлетворения потребностей

покупателей, не допуская их излишнего хранения на складе. Но главное, она позволяет быстро реагировать на рост спроса, корректировать поставки и гибко управлять количеством товаров.

После комплектации в фулфилмент-центре заказ отправляется в сортировочный центр для дальнейшей отправки покупателям.

ОТПРАВЛЕНИЕ В СОРТИРОВОЧНЫЙ ЦЕНТР

Для маршрутизации отправок e-commerce-компании используют специальные сортировочные центры. Их задача – принятие неотсортированных товарных потоков и перераспределение их по различным городам, постаматам, пунктам выдачи, покупателям.

Размеры и требования к помещениям для сортировочных центров варьируются. Сортировочный центр небольшой курьерской доставки может занимать небольшое помещение в одном из районов города. В нем посылки сканируются специальными устройствами, чтобы получить информацию об отправлении и адресате и отобразить ее в системе отслеживания посылки, и сортируются для отправки по разным маршрутам.

Если речь о большом сортировочном центре, например, «Почты России», – это огромный загородный комплекс с зоной погрузки на большегрузный транспорт. Сортировка автоматизирована: речь уже не только о сканерах, но

и о специальных сортировочных машинах. Все для того, чтобы максимально быстро опознать посылку, передать статус доставки в систему отслеживания и отправить в следующую точку.

СБОРКА В ДАРКСТОРЕ

Слово «даркстор» пользуется популярностью в средствах массовой информации - во многом благодаря игрокам рынка, которые уже успели обзавестись «темным магазином».

За модным названием действительно стоит магазин, приспособленный для быстрой комплектации заказов онлайн-ритейла. Это ряды полок и холодильников со штучным хранением товаров. Сборщики перемещаются по залам и собирают заказы в специальные контейнеры - практически так же, как это сделал бы обычный покупатель.

Для организации даркстора недостаточно закрыть от покупателей существующий супермаркет. Нужно продумать логистику и максимально

оптимизировать хранение под задачи быстрой сборки заказов. Например, товары надо размещать от тяжелых к легким, чтобы пятилитровая банка воды не помяла в контейнере связку бананов. Продумать навигацию для сборщиков, чтобы ориентирование в пространстве и поиск нужного товара не занимали много времени. Организовать хранение товаров в зоне доступа, чтобы сотрудникам не нужно было забираться по стремянке на самую верхнюю полку ради упаковки гречки. Предусмотреть способ хранения редкозаказываемых товаров так, чтобы они не занимали много места, но их можно было бы легко добавить в заказ. Решить эти задачи позволяет грамотное планирование внутренней логистики и процессов, консультация с внешними специалистами при отсутствии внутренней экспертизы в организации дарксторов.

Помимо умного зонирования пространств ускорить процессы, происходящие на территории, также позволяет ИТ-инфраструктура. Специальные приложения для сборщиков выстраивают оптимальные маршруты, которые помогают быстро собрать сразу несколько заказов. Специальные сервисы отслеживают количество товаров на полках, чтобы недостающие категории своевременно пополнялись запасами из распределительных центров. Работа курьеров также полностью «оцифрована» в мобильных приложениях.

Расположение и размер даркстора полностью зависят от задач бизнеса.

К примеру, сервис «Самокат» специализируется на экспресс-доставке товаров – для их задач нужна сеть небольших дарксторов в разных районах города, парковка не нужна: заказы развозятся курьерами на велосипедах или самокатах. В интернет-супермаркете «Перекресток» другая ситуация: компания построила большой даркстор недалеко от границ Москвы. Расположение позволило оптимально организовать процессы комплектации заказов из большого количества SKU и создать парковку для небольших автомобилей, которые могут попасть в любой район города. При этом расстояние позволяет довести заказ до конечного потребителя в максимально свежем виде.

ТОВАРЫ В РАСПРЕДЕЛИТЕЛЬНОМ ЦЕНТРЕ

Распределительный центр (РЦ) – склад, необходимый для сокращения транспортных затрат. Основной механизм его работы – получение крупных партий товаров со складов готовой продукции или других распределительных центров и отправка их менее крупными партиями в торговые точки или на региональные склады. В распределительном центре хранятся страховые запасы, необходимые для поддержания нужного уровня сервиса. Иногда функцию распределительных центров расширяют:

например, в РЦ «Ростов» сети «Пятерочка» также расположены камеры газации, в которых перед доставкой в магазины сети дозревают бананы.

Обычно распределительный центр – это высокий ангар с потолком не менее 6 м с напольным и/или стеллажным хранением палет общей площадью от 10 тыс. до 100 тыс. кв. м. Уровни хранения зависят от технологий склада – количество ярусов может достигать шести. Так как распределительный центр является посредником между поставщиком и точкой конечных продаж, он располагается в непосредственной близости от города. Это обеспечивает максимально быструю доставку запасов в точку назначения большегрузным транспортом.

На территории распределительного центра часто располагается кросс-док-площадка. На ней происходит прием большегрузного транспорта со скомплектованными палетами, разбор груза и комплектация грузов для развоза продукции по магазинам мелкогабаритным транспортом. Для процессов комплектации, размещения и прочих нужна специализированная техника для перемещения грузов: штабелеры, погрузчики, скутеры.

Чтобы обеспечивать централизованное управление автотранспортом на территории склада, распределительные центры оснащают системами yard management, или «управление двором». Чтобы оптимизировать работу, помимо обязательной WMS-системы в распределительных центрах используется ПО для отслеживания перемещений сотрудников. Также активно применяются ИТ-инструменты для контроля качества и ЕГАИС. Все это дает полное представление о происходящем на территории и позволяет

быстро адаптироваться к любым изменениям.

ПРОДУКЦИЯ НА БУФЕРНОМ СКЛАДЕ

Отдельная категория складов – склады при производстве для хранения готовой продукции, а также сырья и материалов. Также подобные объекты можно найти при доках, аэропортах, железнодорожных вокзалах и других транспортных узлах. Такое буферное пространство для краткосрочного хранения товаров со специальной зоной для большегрузного транспорта обычно занимает от 1 тыс. до 10 тыс. кв. м.

Организация такого склада полностью зависит от специфики конкретного производства. Но неизменным остается обязательное использование WMS-системы, обеспечивающей управление процессами.

Большая часть перечисленных объектов включена в полную цепочку поставок в сегменте онлайн-продаж. Конечная цель любой e-commerce-компании – максимально сократить срок, за который заказ преодолевает путь из корзины покупок на сайте до конечного потребителя. Но рынок не стоит на месте – с развитием и изменением интернет-торговли и логистики вполне возможно появление новых стандартов, которые помогут компаниям



революционно изменить срок и качество выполнения заказов.

Источник: РБК Pro

