

31 мая 2023

Как управлять разгрузкой 1700 партнеров на складе: кейс Lamoda и «КОРУС Консалтинг»



Михаил Костылов,
директор по консалтингу
департамента e-commerce
ГК «КОРУС Консалтинг»

О том, как Lamoda повысила эффективность управления гейтами на складах, сократила простой транспорта и время на операции, рассказывает **Михаил Костылов**, директор по консалтингу департамента e-commerce ГК «КОРУС Консалтинг».

Для таких крупных компаний, как Lamoda, объединяющих в себе сервисы интернет-магазина, фулфилмента и доставки, повышение эффективности логистических процессов становится одним из ключевых факторов, позволяющих сохранять лидирующее положение на рынке. Компания работает с почти 4 тыс. брендов, доставляет заказы на следующий день в более 200 городах, в которых функционируют 17 тыс. пунктов выдачи. Склады



Lamoda принимают поставки товаров от партнеров, а также обрабатывают транспортные средства с заказами и возвратами от покупателей.

ТРЕВОЖНЫЕ СИГНАЛЫ

ИТ-решение, которое ранее использовала компания, со временем устарело и затрудняло реализацию планов по масштабированию складских процессов.

- Во-первых, старая система не поддерживала подключение новых складов, имела функциональные ограничения в интерфейсе брони и неудобную пользовательскую структуру.
- Второй проблемой было отсутствие «единого окна». Заявки на бронирование более 200 временных слотов на двух складах от более чем 1,7 тыс. партнеров поступали через разные каналы (по почте, телефону, в мессенджерах), что требовало систематизации и, как следствие, затраты времени сотрудников. Сложностей добавляло и использование большого количества Excel- и Google-таблиц. Единой базы не было, поэтому менеджеры собирали информацию о бронях в разных файлах. В результате появлялся большой объем ручной работы, который требовал дополнительного ресурса. Также отсутствовал мониторинг загрузки ворот для сотрудников склада .

Эти факторы и побудили компанию провести глубокую модернизацию ИТ-инфраструктуры и внедрить новую систему управления воротами на складе

(Gate Management System). ИТ-партнером стала группа компаний «КОРУС Консалтинг».

В основе ИТ-решения – [кастомная разработка](#) на базе свободного ПО. Предполагалось, что это позволит упростить работу сотрудников, равномерно распределять машины и не допустить появления очередей для отгрузки. Разработка системы заняла полгода, и сегодня ею уже пользуются 60 сотрудников Lamoda и более 1,7 тыс. партнеров.

АЛГОРИТМ РАБОТЫ

Бронирование гейта партнером стало принципиально иным. Основа процедуры бронирования – календарь. В нем есть удобная разметка: зеленым помечаются свободные окошки интервалом в 30 минут или 1 час, а серым – недоступные.

В календаре партнер выбирает подходящий ему слот и переходит на страницу брони. Там он вносит информацию о типе сотрудничества, объеме заказа, водителе, номере авто. После этого система считает, сколько времени займет обработка поставки на складе. Эта функция работает благодаря матрице временных затрат. В ней – набор характеристик поставок, который, в свою очередь, влияет на длительность погрузки и разгрузки, и расчет времени для каждого конкретного случая. С помощью этой матрицы система заранее понимает, сколько понадобится времени на приемку любой партии.

УДОБСТВО ПАРТНЕРОВ

Представим, что партнер забронировал слот на 30 минут, а система насчитала 1,5 часа из-за большого количества заявленных на разгрузку коробок. Что происходит в этом случае? Система сообщит об ошибке и попросит забронировать другое окошко. Поставщик может продолжить вручную перебирать новые варианты, а может также воспользоваться функцией «Подобрать слот». В последнем случае система предложит ему окошки, в которые он гарантированно сможет попасть на разгрузку.

Если все слоты заняты или нет подходящих вариантов, а привезти товар нужно срочно, партнер может запросить окошко. Эта функция позволяет зарегистрировать в системе заявку поверх всех ограничений. Поставщик выбирает нужное ему время и отправляет заявку менеджерам Lamoda, которые ее согласуют или отклонят. Как только партнер забронировал слоты, он может посмотреть их в разделе «Реестр брони». Такой же раздел есть и у администратора Lamoda с той лишь разницей, что в списке будут данные всех поставщиков компании.

Там же у партнера есть возможность отредактировать детали брони: дату, количество единиц товара и прочее, – или вовсе ее отменить.

ВНУТРЕННИЕ МАРШРУТЫ

Бронирование гейта сотрудником Lamoda для внутренних маршрутов также стало намного удобнее. Машины внутренних направлений (например, развоз на ПВЗ и сбор возвратов) ездят по четко фиксированному графику. Для них менеджеры создают в системе маршруты, указывают, в какие дни и часы машина приезжает на склад, задают сроки действия этого расписания, что позволяет системе дальше генерировать брони автоматически.

В отличие от партнеров, информация о времени не подтягивается из матрицы. Поскольку процесс поставлен на поток, водители и менеджеры заранее и точно понимают, сколько им потребуется ресурсов. Как только сотрудник выбирает дни, когда приедет за товаром, система автоматически бронирует нужные слоты, применяя его рабочий график на несколько дней вперед. Там же он может отредактировать или отменить бронь.

РАБОТА НА СКЛАДЕ

Даже после прибытия водителя на склад система продолжает контролировать все бизнес-процессы. Для этого предусмотрена специальная роль – диспетчер. При прибытии транспорта он ищет в реестре нужную ему бронь и обновляет ее статус, отмечая время, перечень документов от партнера, номер ворот.

Отметка о времени прибытия машины и ее отъезда помогает сотрудникам Lamoda отслеживать, сколько занимает разгрузка или погрузка, а также

анализировать причины опозданий, если такое случается. Там же есть раздел, в котором можно указать причину, по которой водитель приехал не вовремя.

После принятия документов диспетчер отправляет партнера на ворота или на парковку ожидать своей очереди. Чтобы понять, какой из гейтов свободен, он использует «матрицу ворот». В ней отражена актуальная информация о том, какие машины стоят на воротах и сколько времени займет их погрузка или разгрузка.

После завершения погрузки/разгрузки диспетчер отдает водителю перечень документов, который задает ему система, и там же завершает бронь – присваивает ей финальный статус. С этого момента работа с бронью завершена.

ЛУЧШЕЕ ЛУЧШИМ

Чтобы повысить культуру поставок и мотивировать заботу о качестве упаковки, Lamoda ведет рейтинг партнеров, оценивая их по списку критериев. При наборе определенного порога баллов перед партнером открываются бонусные опции, которые определяет «матрица возможностей».

Например, партнеры с высоким рейтингом смогут записываться на разгрузку на 30 дней вперед, запрашивать слоты сверх ограничений, а также получат письма об открытии новых окошек на будущие недели. Также если партнер с высоким рейтингом заблаговременно не дал при бронировании

информацию по накладным, автомобилю или водителю (нужно для заказа пропуска на склад), ему просто придет письмо с напоминанием заполнить недостающие данные. Саму бронь при этом не отменяют, как это обычно происходит с партнерами с низким рейтингом.

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ

Система помогла оптимизировать ресурсы и повысить эффективность работы компании. Так, количество самостоятельных бронирований выросло почти в 4,7 раза – с 16% до 75%, а точность планирования повысилась в 2 раза. «Единое окно» коммуникации между партнерами и сотрудниками склада позволило значительно повысить качество сервиса.

А благодаря тому, что система собирает данные на протяжении всего процесса обслуживания, появилась возможность более глубоко анализировать работу и, как следствие, оптимально использовать ресурсы, повысить прозрачность работы склада и сокращать издержки.

Еще одним результатом внедрения стало достижение баланса нагрузки – отсутствие скоплений машин. Исключен человеческий фактор в управлении гейтами, что помогло избавиться от ошибок и забытых документов. Компания Lamoda продолжает активно развиваться, к работе будут подключаться новые партнеры, будут открываться склады, а это значит, что и новая система будет масштабироваться и совершенствоваться, позволяя реализовывать наиболее эффективные логистические решения.

Если у вас есть похожие задачи или вы хотите посмотреть демонстрацию решения, заполните форму [на сайте](#).

