

Динамическая логистика: новый подход в реализации системы поставок




ОБЗОРНЫЙ ДОКЛАД





Авторские права

© 2008 ZIH Corp. Zebra и Изображение Головы Зебры являются зарегистрированными торговыми марками ZIH Corp. Все права защищены. Все другие торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев.



В в е д е н и е

Сегодня мы живем в условиях нарастающей конкуренции, когда предприятия и клиенты имеют возможность обширного выбора, поэтому в XXI веке поставщики должны четко выстраивать работу своих систем поставок, обеспечивая соответствие современным требованиям. Клиенты предъявляют очень высокие требования, и надежная бесперебойная доставка товара рассматривается сегодня как обязанность поставщика. Нередко клиенты стремятся получить заказанный товар в день обращения.

Более того, клиенты будут предъявлять все более высокие требования, поэтому поставщикам необходимо будет гарантировать еще более надежные и качественные услуги. По данным исследования компании Accenture, в Великобритании в поисках более выгодных цен и условий доставки покупатели обращаются к средствам Интернета, при этом некоторые покупатели уже вовсе не пользуются услугами обычных магазинов. Исследование показало, что плохой уровень обслуживания и ограниченный выбор товаров в обычных магазинах заставляет британцев обратить их взгляды на поставщиков в Интернете. 56% опрошенных мужчин заявили, что они предпочитают покупать товары в Интернете, и такую точку зрения разделяют 44% всех опрошенных покупателей.

Однако перемены в процедуре покупок обязательно приводят к повышению требований, предъявляемых системе доставки товаров и услуг. Клиенты не хотят тратить время, весь день ожидая доставки заказанных товаров, поэтому поставщикам розничных услуг придется надлежащим образом выстраивать свои системы поставок.

Zebra Technologies, лидирующий в мире поставщик прочных и надежных систем печати, предлагает удобные мобильные принтеры. Zebra открывает новую страницу в истории развития систем поставок, предлагая новую систему под названием "динамическая логистика".

В предлагаемом документе рассматриваются методы внедрения новых стандартов в рамках этого подхода. Организация динамических поставок позволяет обеспечить эффективную и быструю систему учета товаров с минимальными потерями времени и ресурсов, при этом новая система позволяет сотрудникам компаний принимать своевременные решения на местах.

Динамическая логистика применима в различных областях деятельности:

- **динамическая организация поставок** – позволяет поставщикам вносить своевременные изменения в запланированные поставки, обеспечивая более эффективное обслуживание клиентов
- **динамическая организация возврата/приема товара** – процедура возврата товаров от частных или коммерческих заказчиков должна быть четко налажена – это позволяет рассчитывать на дальнейшие закупки и повышает доверие заказчиков. Получение товаров обратно в рамках системы поставок оказывается нелегкой задачей. Эта процедура обеспечивает быстрый возврат товаров на полки в магазинах для немедленной продажи
- **комплексная организация динамической логистики** – сочетание процедуры возврата товара и доставки возвращенных наименований товара на склад позволяет добиться высокой эффективности бизнес процессов как для поставщика, так и для клиентов. Благодаря налаженной системе логистики поставка и возврат товара осуществляются как звенья единой цепи, гарантируя высокий уровень обслуживания клиентов

Сегодня поставщики заинтересованы в использовании новых технологий в целях повышения качества традиционных систем логистики. Клиенты нередко высказывают недовольство строго оговоренными графиками выполнения услуг, предписанными поставщиками, и если поставщик не может проявить требуемую гибкость в вопросах поставки товаров или услуг с учетом требований клиента, возникает риск потери клиента. Применение мобильных технологий поможет поставщикам реализовать динамическую структуру, которая будет включать поставки и возврат товаров, охватывая все аспекты логистики предприятия.

Этот подход позволит найти решение таким сложным задачам, как учет активов и информации о текущей бизнес деятельности предприятий – сегодня эти проблемы актуальны для многих компаний в Великобритании, а в долгосрочной перспективе они могут негативно сказаться на реальных прибылях компаний. Совершенствование системы и процедур поставок делает возможным обеспечить налаженный учет и ускорить процессы поставок, что необходимо во время замедления темпов экономического развития.


Организация динамических поставок

Заказчики ожидают поставки в оговоренное время, поэтому неспособность доставить товар вовремя приводит к потере не только времени, но средств. Если Вы не смогли произвести поставку в запланированное время, Ваш заказчик останется неудовлетворенным и, вероятно, он более не обратится к Вам, чтобы сделать новую покупку.

На систему поставок оказывают влияние различные факторы, которые могут негативно сказаться на всем процессе поставки и на уровне удовлетворенности заказчика.

Если водитель не обладает достаточной информацией о доставляемом товаре, это может стать причиной неприятностей для обеих сторон: при отсутствии необходимых наименований в партии доставленного товара у водителя нет возможности выписать соответствующую накладную. В результате заказчик получает неточную информацию о поставленном товаре.

С другой стороны, если заказчик пожелал приобрести дополнительные наименования, водитель не может внести исправления в заранее выписанной накладной. Если же водитель вручную вносит изменения, то это приводит к осложнениям в процессе учета и проверки документации.



Более того, когда водитель возвращается на склад после доставки товаров, ему необходимо сдать администрации компании накладные. Возникает вероятность ошибок, водитель попросту может потерять накладные или внести от руки записи, которые будут крайне неразборчивыми. В результате возникают проблемы, которые приводят к низкому уровню удовлетворенности заказчиков: либо заказчик не получает заказанный товар, либо у него создается впечатление, что он платит за товар, который ему не поставляют. Клиенты, использующие Интернет для заказа товаров, видят в лице водителя единственного представителя компании, поэтому проблемы в общении с водителем могут стать серьезной причиной недовольства клиента в целом.

Переход на мобильные технологии

Однако некоторые компании уже оценили достоинства мобильных технологий, например, мобильных терминалов в сочетании с мобильными принтерами, которые позволяют значительно повысить уровень обслуживания клиентов. Поставщики заинтересованы в технологиях, которые обеспечивают распечатку счетов во время доставки товара. То есть, если любое наименование товара отсутствует на момент доставки, информация о такой недостаче будет включена в накладную. Информация о недопоставленном товаре может быть немедленно направлена на сервер или же загружена на сервер, когда водитель возвратится на склад после развоза товаров.

Автоматическое обновление информации позволяет снизить загрузку офисных служащих, сократить число ошибок в выставляемых счетах и в результате избежать просроченных платежей. В целом такая система обеспечивает более эффективную работу предприятия, более высокий уровень информированности водителей и, что самое важное, достойное обслуживание клиентов.


Использование технологий динамической логистики наиболее актуально для предприятий, которые на регулярной основе поставляют своим клиентам различные объемы товаров. В первую очередь, это касается пополнения товаров в сфере розничной торговли.

Прибыв в магазин, водитель узнает, что в отличие от оригинального заказа клиенту необходимо больше наименований товара или иная продукция. Для предприятия розничной торговли крайне важно обеспечить своевременное предложение товара, так как пустые полки в магазине означают убытки. Если необходимый товар находится в фургоне, водитель может выписать новую накладную, в которой будут учтены дополнительные наименования товара. Нередко система поставок бывает организована таким образом, когда дополнительные рейсы просто невозможны.

И снова возникает вероятность заполнения накладных от руки, что неминуемо приводит к ошибкам. Мобильные технологии способны немедленно улучшить работу предприятия, обеспечив более высокое качество бизнес процессов в масштабе всей организации.

Новые технологии – реальная необходимость

Если система поставок работает исправно, нет необходимости вносить изменения. Однако если в процессе доставки товаров возникают недочеты, необходимо обеспечить четкую систему поиска и учета товара, и в таком случае не обойтись без технологии динамической логистики. В итальянской компании Coca-Cola HBC Italy в связи с расширением бизнеса и в целях повышения конкурентоспособности было решено внедрить мобильные технологии. В январе 2006 года изменилась маркетинговая стратегия компании, и Coca-Cola HBC Italy перешла с существовавшей ранее системы доставки товаров через посредников на прямые поставки. В результате каждый отдельный магазин стал прямым клиентом Coca-Cola HBC Italy, а количество клиентов компании выросло с 10.000 до более чем 150.000. Процедура обработки 5.000 – 10.000 поставок в день превратилась в дорогостоящий процесс, требующий много времени.



Проект преследовал цель обеспечить быструю и точную процедуру обработки документации, при этом необходимо было создать наиболее эффективную систему внесения изменений в накладные в ходе осуществления поставок. В Coca-Cola HBC Italy было принято решение внедрить мобильные средства, которые оптимально подходили для процесса доставки и снижали документооборот в головном офисе компании. Мобильное решение включало мобильный принтер Zebra® RW 420™, переносной терминал и платформу, на которой размещались оба устройства для удобной транспортировки в кабине водителя и одновременной подзарядки в пути.

Такое решение оказалось очень выгодным для компании. Переход на цифровую информацию и автоматическую загрузку данных позволил заметно ускорить процесс обработки документации. Если прежде на работу с накладными по каждой поставке товара водитель тратил 10-15 минут (водителю приходилось объезжать за день 30 точек), то теперь на это уходило лишь 15 секунд. Распечатанная накладная легко читается, исчезла вероятность ошибок, которые ранее были нередки в ходе заполнения документации от руки, улучшился процесс оплаты и снизился процент обращений клиентов с вопросами о поставке товара и платежах. Во-вторых, данные передаются по беспроводной сети, исключая необходимость сканирования накладных. Это экономит время и силы, а также позволяет значительно снизить риск ошибок. В-третьих, после возвращения водителя вся информация о поставленном товаре загружается, и счета распечатываются в течение нескольких минут, хотя прежде на это уходили дни.

Динамическая организация возврата товара

Многим компаниям нередко приходится обращаться к третьим сторонам за предоставлением курьерских услуг. Курьерские услуги рассматриваются как важный элемент бизнес процесса, поэтому все стремятся улучшить качество курьерских услуг, как одного из элементов обслуживания клиентов. Технологии способны обеспечить достижение таких целей.

Как правило, в большинстве случаев водитель отправлялся в поездку с готовой документацией и маршрутным планом. В пути водитель точно следовал заданному маршруту, поочередно объезжая каждый указанный пункт. Водитель не мог отклониться от маршрута, потому что у него не было связи с головным офисом или сервером в офисе компании, поэтому водитель никак не мог получить свежую информацию с изменениями маршрута. В каждом пункте водитель заполнял от руки накладную в нескольких копиях и вручал одну из копий клиенту. При такой процедуре обязательно был риск выдачи плохо читаемой документации.

Такая процедура отличается серьезными ограничениями – отсутствует возможность внесения изменений в маршрут или посещения незапланированных ранее клиентов. В XXI веке гибкость играет важное значение и, если водителю необходимо вернуться в головной офис, чтобы получить свежую информацию, назвать такой процесс обслуживания клиентов гибким нельзя.

Динамическая организация приема товара

Существуют две наиболее важные проблемы в процедуре обратного вывоза товара. Первая проблема характерна для склада, если на коробках с возвращенным товаром не проставляются соответствующие этикетки. В результате товар задерживается на складе, как неучтенный. Это приводит к убыткам, особенно в тех случаях, если товар был возвращен, но затем не был включен в систему поставок – поставщик теряет возможность продать такие товары, прежде чем они потеряют часть своей стоимости.

Вторая проблема – это отношение клиента к поставленному товару. Клиент возвращает дорогостоящий товар в обмен на накладную, выписанную от руки. Такое отношение может подорвать доверие клиента, так как у клиента складывается впечатление, что поставщик использует неадекватную стоимости товара процедуру доставки и учета.

Выбирая правильный маршрут

Если поставщики начнут более масштабно использовать мобильные технологии, услуги доставки товаров выйдут на качественно новый уровень. Внедрение переносных систем позволит поставщикам немедленно получить отдачу: водитель развозного фургона прибывает в место назначения, и он может самостоятельно подтвердить и распечатать квитанцию, а также этикетку со штрих кодом для наименования товара, который будет возвращен на склад.

Помимо этого, возникает возможность экономии времени: мобильные технологии позволяют вносить изменения в маршрут в последнюю минуту перед выездом. Такая гибкость делает возможным предоставить более качественные услуги по сравнению с конкурентами и получить больше лояльных клиентов.

Мобильные технологии также делают возможным расширение ассортимента конкурентных услуг, которые обеспечат экономию в масштабе всей организации. Когда водитель подъезжает к очередному пункту назначения, он может при помощи переносного терминала проверить сведения о платежах клиента. Если клиент задерживает платежи, поставщик может перевести такого клиента на оплату наличными, которые получает водитель непосредственно после доставки товара. В такой ситуации водитель может распечатать квитанцию на мобильном принтере после получения денег от клиента. Эта система не только гарантирует своевременную оплату, но обеспечивает документальное свидетельство для клиента о проведении оплаты за доставленный товар.


Используя эти технологии, поставщики могут заметно улучшить уровень обслуживания клиентов. Например, высококачественная этикетка, наклеенная на товар на месте получения, исключает вероятность ошибок. Применяя передовые средства коммуникации, можно в последний момент перед отправкой вносить изменения в адрес или маршрут доставки груза.

В целом технологии позволяют повысить производительность, эффективность и гибкость деятельности компании. Водитель развозит товар с наименованиями, на которых проставлены необходимые этикетки. В результате водитель может объехать больше пунктов доставки и посетить больше клиентов. Процесс поставки становится более эффективным, а на складе нет необходимости наклеивать этикетки на возвращенный товар или отдельные наименования товара.

Комплексная организация динамической логистики

Некоторые компании сосредотачивают усилия исключительно на своевременной доставке товаров своим клиентам. Однако, что же происходит, когда в процессе доставки возникают сбои? Необходимо обеспечить настолько же четкий и простой процесс возврата товара. Используя передовые технологии, поставщик обладает налаженной системой учета любого возвращенного товара.

Кроме этого, поставщики должны учитывать преимущества, которые предоставляет возможность забирать возвращаемый товар в процессе доставки новой партии товара. Эти процессы, как правило, осуществляются изолированно, и даже если в партии доставленного товара есть ошибки, клиенту приходится в любом случае получать квитанцию о доставке и затем производить сортировку товара. Мобильные технологии позволяют водителю забрать ошибочно доставленный товар у того же клиента, которому производится поставка новой партии товара. Такая процедура исключает снижение стоимости товара, обеспечивая быстрый возврат товара в систему поставок.



Например, ИТ продукция очень быстро обесценивается, так как по сравнению с другими товарами технологическая продукция обычно теряет около 10% стоимости в месяц. Популярные MP3 плееры и игровые приставки рассчитаны на малый период времени высокого спроса, и поставщики не могут позволить себе задерживать такие товары на складах, изымая эту продукцию из системы поставок на длительный срок. Для поставщиков крайне невыгодна ситуация плохого учета товара, особенно дорогостоящего, который был возвращен на склад, и каждый поставщик стремится немедленно направить в продажу возвращенный товар.

Существующие данные показывают, что онлайн-торговля будет все более и более популярной. Онлайн-продажи в январе достигли рекордной суммы – 4.5 млрд. фунтов стерлингов (по данным IMRG Cargemini e-Retail Sales Index). В среднем на одного жителя Великобритании приходится 74 фунта стерлингов на покупки через Интернет – при годовом исчислении это рост в размере 75%. Однако, если доставка заказанного Вами товара в Интернет магазине оказалась некачественной или несвоевременной, Вы едва ли решите снова воспользоваться услугами этого магазина. В условиях жесткой конкуренции никто из онлайн-поставщиков не может позволить себе предоставить плохое обслуживание клиентов.

Преимущества использования качественных этикеток

Это еще одна область, где предприятия могут усовершенствовать и улучшить бизнес процессы. Например, водитель забирает товар и наносит на каждое наименование высококачественную этикетку. В результате по возвращении наименований товара на склад или в центр дистрибуции эти наименования смогут быть немедленно включены в систему поставок.

Обеспечивая прозрачность системы учета возвращаемого товара, поставщик повышает уровень обслуживания клиентов. Поставщик использует технологические средства, ускоряя процесс обработки возвращенного на склад товара. Соответственно, при такой системе клиент быстрее получит расчет за возвращенный товар, а это в свою очередь позволит клиенту снова обратиться к поставщику за новой партией товара. Кроме этого, сотрудникам поставщика придется меньше тратить времени на улаживание претензий раздраженных клиентов. Четко налаженная система учета возврата товара также позволяет избежать недоразумений с выплатами: как правило, требования о выплатах за возвращенный товар поступают от клиентов в конце месяца, и именно в это время поставщики испытывают недостаток свободных денежных средств.

Для большинства компаний процесс возврата товара также важен, как сам процесс продаж. Четко налаженная система поставок позволяет компаниям уверенно контролировать этот процесс. Поставить вовремя товар могут многие поставщики, однако наладить четкую систему возврата и учета возвращенного товара оказывается нелегкой задачей. Мобильные принтеры обеспечивают эффективную печать четких и ясных этикеток, и именно эта технология способна избавить поставщика от многих проблем, гарантируя налаженную систему возврата товара.



З а к л ю ч е н и е

Добиться значительного снижения расходов можно при условии обеспечения более качественной обработки данных, предоставления клиентам четкой информации в режиме реального времени и повышения общего уровня обслуживания клиентов. В мире, где "клиент всегда прав", покупатели и заказчики рассчитывают на возможность приобретения и получения товаров таким образом, который посчитают наиболее удобным. Если покупатель заходит в магазин и видит пустые полки, он идет в другое место, и едва ли можно надеяться, что он еще раз зайдет в этот магазин. Подобным образом если компания делает заказ, но поставка товара оказывается неудовлетворительной, эта компания не будет более обращаться к такому поставщику.

Для достижения успеха компаниям необходимо реализовать политику динамической логистики и внедрять процессы и технологии, которые позволят им успешно работать на высоко конкурентном рынке поставщиков товаров и услуг. Сегодня компании должны быть способны обеспечить выполнение требований клиентов XXI века, и процессы динамической логистики помогут им добиться успеха и роста.



Zebra Technologies

Штаб-квартира в Европе,
Офис продаж в Великобритании и Ирландии
Zebra Technologies Europe Limited
Dukes Meadow, Millboard Road,
Bourne End, Buckinghamshire SL8 5XF, UK – Великобритания
Телефон: +44 (0)1628 556000
Факс: +44 (0)1628 556001
Эл. почта: mseurope@zebra.com
Web: www.emea.zebra.com/en/supplychain

Региональный офис
Ul. Annopol 4a
03-236 Warsaw
Poland - Польша
Телефон: +48 22 38 01 900
Факс: +48 22 38 01 901
Эл. почта: moscow@zebra.com
Web: www.emea.zebra.com/en/supplychain