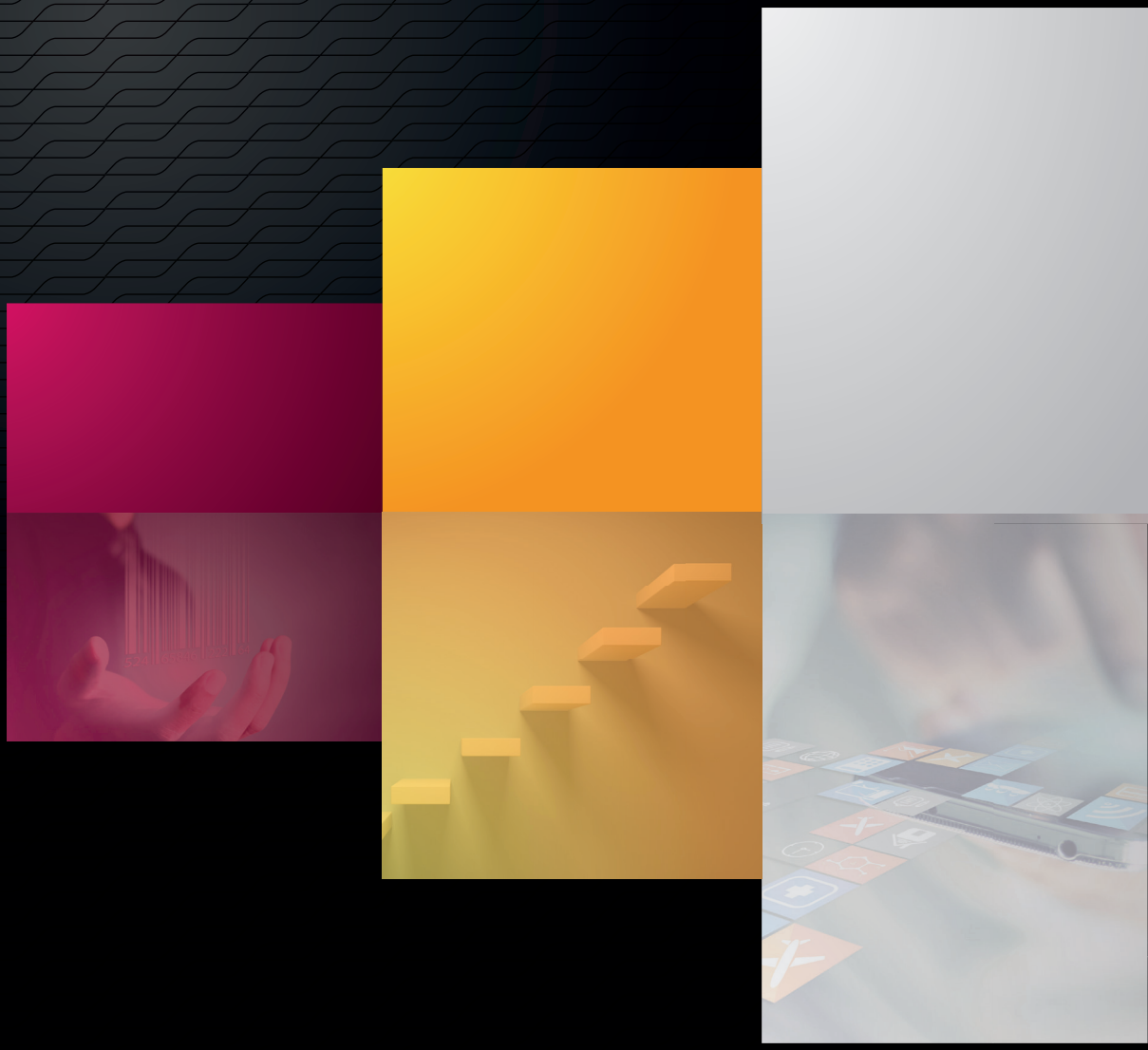
sente



Wiele potrzeb - jedno rozwiązanie

Jak na terenie jednego magazynu zmieścić skomplikowane procesy kilkudziesięciu firm? Co zrobić, kiedy bezbłędna realizacja zamówień to za mało? W jaki sposób funkcjonować w branży, w której nieomylność jest standardem, a oczekiwania klientów wciąż rosną?

To wyzwania, z którymi mierzą się firmy z branży fulfillment. Przedstawiamy raport, w którym przybliżamy specyfikę branży i podpowiadamy jak rozwiązania IT mogą wspomóc działające w niej firmy.

Czym jest fulfillment?

Fulfillment to świadczenie usług logistycznych dla e-commerce'ów. Firmy z tej branży udostępniają swoim klientom powierzchnie magazynowe. Pracownicy magazynu zajmują się pełną obsługą zamówień sprzedaży: od przyjęcia towarów od dostawców, rozlokowania go w magazynie, przez obsługę procesu kompletacji, aż do pakowania i wysyłki.

Rynek, który rośnie

Dynamika rozwoju handlu internetowego jest bardzo duża. 2016 r. był dla polskiego e-handlu rokiem przełomowym. Aż o 7 pkt proc. wzrosła liczba kupujących przez Internet, co dało Polsce pozycję najszybciej rozwijającego się pod tym względem kraju w Unii (wg danych Eurostat). Powstaje coraz więcej sklepów internetowych. Są to zarówno duże podmioty, jak i małe, dopiero rozpoczynające swoją działalność firmy. Niezależnie od wielkości, jednym z największych wyzwań, z którymi muszą się one zmierzyć jest magazynowanie towarów i kwestie związane z realizacją zamówień klientów docelowych. Prowadzenie własnego magazynu i samodzielna realizacja zamówień okazuje się na tyle czasochłonna i wymaga tak dużych nakładów, że nie jest dla właścicieli sklepów internetowych opłacalna. Zdecydowanie bardziej opłaca się zlecić te usługi na zewnątrz firmom fulfillmentowym, które wykonają tą samą pracę dużo szybciej, lepiej i taniej. Rynek usług logistycznych dla eCommersów jest w Polsce bardzo perspektywiczny, lecz również niezwykle wymagający.

Różnorodność i nieprzewidywalność

Obsługa sklepów internetowych sprawia, że usługi fulfillmentu są wyjątkowo specyficzne. Klienci e-commerce'ów mogą zmieniać zdanie, co do kształtu zamówień (kolor ubrania, rozmiar itp.), aż do momentu ich wysyłki. Szybkość odpowiadania na te zmiany z punktu widzenia firm fulfillmentowych jest kluczowa dla poprawnej realizacji zleceń. Dlatego posiadanie mechanizmów reakcji w takich sytuacjach jest niezmiernie ważne.

Mechanizmy te są jednak wyjątkowo skomplikowane. Kiedy standardowo w jednym magazynie realizowane są zamówienia jednego e-commerce'u, to do obsługi jest jeden proces. Fulfillmenty na powierzchni jednego magazynu zajmują się kilkunastoma lub kilkudziesięcioma klientami, co mnoży liczbę procesów potrzebnych do wykonania zleceń. Analogicznie, mechanizmów reakcji w przypadku zmiany kształtu zamówień też musi być kilkadziesiąt.

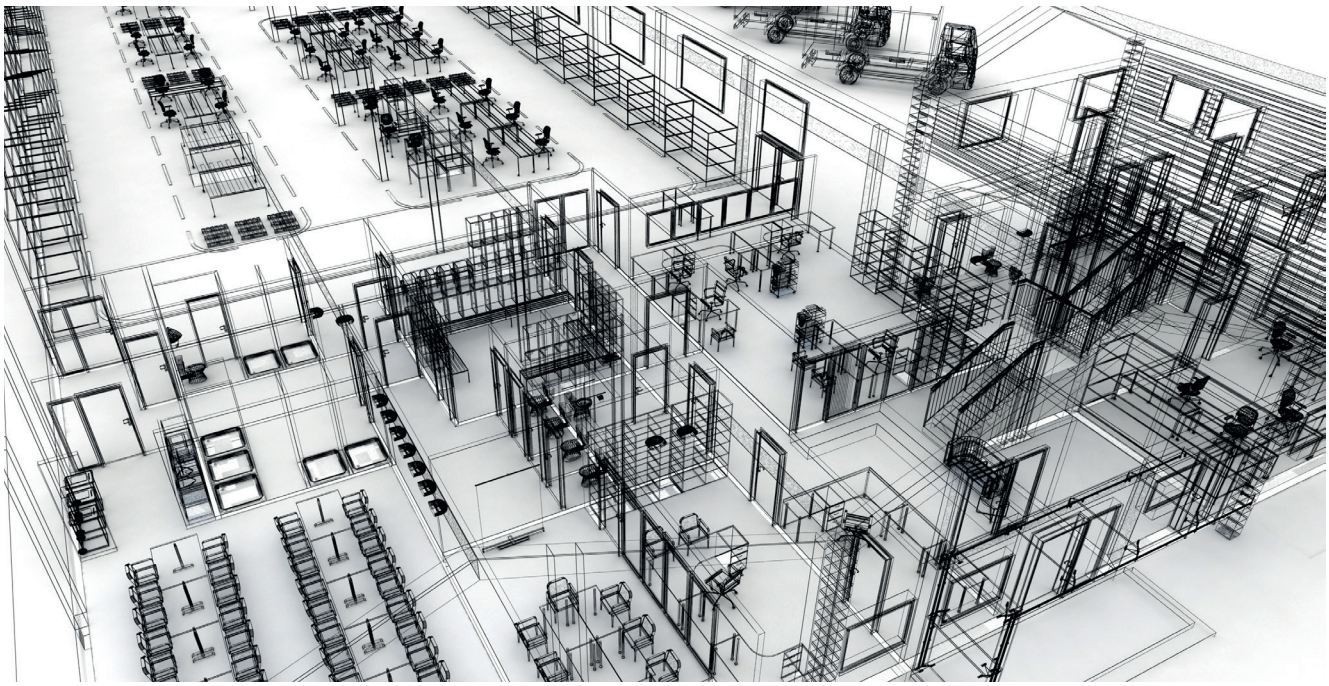
Więcej niż perfekcja

Właściciele sklepów internetowych zlecają usługi logistyczne specjalistom z wielu powodów. Chcą zaoszczędzić czas, pieniądze, uniknąć pomyłek. To podstawowe potrzeby, jakie realizują fulfillmenty - ma być ekonomicznie i skutecznie. Jednak spełnianie tych dwóch warunków nie wystarczy, aby się wyróżnić. Konkurencja jest duża, więc operatorzy logistyczni muszą dawać “coś” więcej. Wartość dodana do zwykłego magazynowania i wysyłki towarów przybiera różne, coraz to nowe formy. Są to np.: personalizowane paczki, do których dołączane są imienne gadżety; oferowanie wysyłek 24/7; dostawa o określonej godzinie(np. 18:00 w sobotę); pomocne aplikacje dla klientów.

Stały rozwój oferowanych przez fulfillmenty usług determinowany jest przez rosnące oczekiwania sklepów internetowych, a przede wszystkim ich klientów docelowych. Przed branżą fulfillmentu stawiane jest nie tylko oczekiwanie nieomylności. eCommersy wymagają również wychodzenia naprzeciw oczekiwaniom ich klientów w niestandardowy sposób.

Potrzeba dostosowania

Liczne procesy i często zmieniające się wymagania powodują, że funkcjonowanie firm fulfillmentowych musi być perfekcyjnie zorganizowane. Przyjęcie zamówień od klientów i bieżąca wymiana informacji na ich temat, realizacja zleceń (i modyfikacja ich kształtu w trakcie), odpowiednie pakowanie, szybka wysyłka, obsługa zwrotów, reklamacji i wiele innych. To czynności, które muszą odbywać się w sposób szybki, powtarzalny i możliwie jak najbardziej zautomatyzowany. Dodatkowo, a właściwie przede wszystkim, muszą one być przystosowane do wymagań każdej z obsługiwanych firm. Organizacja pracy fulfillmentów musi być wspierana przez odpowiednie narzędzia informatyczne.



Idealne rozwiązanie

Firmy fulfillmentowe wykorzystują różne systemy informatyczne, które wspomagają poszczególne etapy realizacji zamówień. Trudno jest jednak znaleźć taki system, który będzie idealnie dopasowany do specyfiki konkretnego fulfillmentu. Zdarza się, że firmy mają już kilka różnych narzędzi, obsługujących poszczególne obszary działalności: zarządzanie magazynem, przyjmowanie zamówień od klientów, składanie zamówień u dostawców, zarządzanie relacjami z klientami itp. Mnogość wykorzystywanych rozwiązań może być jednak problematyczna. Idealnie jest znaleźć taki system, który objąłby swoim zakresem wszystkie obszary funkcjonowania fulfillmentu. Czym się kierować podczas poszukiwania takiego systemu?

Elastyczność

System dla firm z branży fulfillment musi być podatny na zmiany. Każda z firm działa nieco inaczej, obsługuje różnych klientów, mających zróżnicowane wymagania. Wdrożenie gotowego rozwiązania nie wchodzi w grę. System musi być zaadaptowany do specyfiki poszczególnych przedsiębiorstw. To absolutne minimum, które musi być spełnione, aby wdrożone rozwiązanie było skuteczne i efektywnie wspierało funkcjonownie firmy. Ale bardzo często okazuje się, że to nie wystarczy. Potrzebna jest możliwość stałej modyfikacji systemu. Liczba klientów obsługiwanych przez fulfillmenty wzrasta. Zmienia się specyfika działania dotychczasowych. Dlatego system powinien być elastyczny i dostosowany do wprowadzania zmian w oprogramowaniu wraz z rozwojem firmy.

Partnerska współpraca

Wiemy już, że modyfikacja rozwiązań pod zróżnicowane wymagania i dostosowywanie ich wraz z rozwojem fulfillmentu to podstawa. Czy jest to proces łatwy? Niestety zazwyczaj nie. Kluczowym zagadnieniem okazuje się kwestia współpracy z dostawcami oprogramowania. Często ich reakcja na zgłaszane problemy jest zbyt wolna. A dla fulfillmentów czas to pieniądz. I to dosłownie, bo system ma pomagać w rzetelnej obsłudze klientów. Jeśli tego nie robi - klienci nie są zadowoleni. A niezadowolenie klientów kosztuje.

Wybierając partnera do wdrożenia systemu, warto upewnić się, że daje on możliwość modyfikacji rozwiązań. System powinien mieć odpowiednie wsparcie ze strony dostawcy, a reakcja na potrzeby powinna być naturalna i szybka, a nie opieszała i wymuszona.

Integracje

Firmy świadczące usługi fulfillmentu na codzień współpracują z wieloma podmiotami. Aby sprawnie funkcjonować, muszą wymieniać z nimi dane, informacje, pliki. Współpraca z klientami powoduje konieczność bieżącego przekazywania informacji na temat zamówień, zmianach w ich kształcie, etapów realizacji etc. Kooperacja z firmami kurierskimi również stwarza konieczność udostępniania i pobierania informacji dotyczących m. in. statusów wysyłek paczek, listów przewozowych. Wymiana informacji z wieloma przedsiębiorstwami to w istocie wymóg integracji z nieskończoną ilością systemów. Nieskończoną, bo liczba klientów i partnerów może stale rosnąć i dynamicznie się zmieniać. Integracja to proces - czasochłonny, skomplikowany, nieustandaryzowany i nieprzewidywalny. Dlatego tak ważne jest to, aby wybierając system upewnić się, że może on zostać zintegrowany z różnego rodzaju rozwiązaniami. Najlepiej poprosić o przykłady integracji z portfolio dostawcy - jego doświadczenie zaowocuje lepszym wspieraniem procesu. Ryzyko wystąpienia problemów będzie mniejsze, a sama integracja przebiegnie szybciej.

WMS - serce fulfillmentu

System zarządzający pracą magazynu jest dla firm fulfillmentowych niezbędny. Bez niego obsługa zróżnicowanych procesów wielu klientów byłaby niemożliwa. System powinien wspierać magazynierów w sposób zautomatyzowany, uwzględniając złożoność procesu kompletacji, rozłożenia czy realokacji towarów, obsługiwać proces pakowania i kompletowania dokumentacji do paczek. Rozwiązanie powinno wspomagać obsługę zwrotów - pochodzących zarówno z dostaw (od kurierów), jak i ze sprzedaży (od klientów). WMS musi, podobnie jak cały system, być podatny na modyfikacje. Otwartość rozwiązania zarządzającego magazynem daje pewność, że każde z wymagań klientów będzie odpowiednio obsłużone.

Skontaktuj się z nami

Jeśli myślisz o wdrożeniu oprogramowania wspierającego wzrost efektywności firmy lub budową rozwiązań informatycznych na zamówienie, zadzwoń lub napisz do nas.

Sente Systemy Informatyczne sp. z o.o.
ul. Legnicka 51-53
54-203 Wrocław

kontakt@sente.pl + 48 71 78 47 900