

Raport

Realizacja zamówień



Wyzwania, trendy i rozwiązania

W dążeniu do zwiększenia dokładności i przyspieszenia czasów realizacji zamówień pojawia się cały szereg wyzwań operacyjnych. Firmy chcące uzyskać przewagę na nowoczesnym rynku e-commerce potrzebują rozbudowanych strategii. Argumenty za zdobyciem udziału w rynku sprzedaży online są bardzo przekonujące. Jak przewiduje firma badawcza e-Marketer¹, wartość globalnego rynku e-commerce osiągnie w 2021 r. 5 bln USD (w 2019 r. było to 3,5 bln USD).

Łącznie wartość globalnej sprzedaży detalicznej online wyniosła w 2019 r. 25 bln USD, co oznacza wzrost o 4,5% w stosunku do 2018 r. W swoim raporcie zatytułowanym Future of Retail 2020² firma e-Marketer pisze, że firmy koncentrują się na organizowaniu procesu „bezbolesnej transakcji detalicznej” obejmującego łatwość dokonywania zwrotów, możliwość zakupów z urządzeń mobilnych, dokonywanie płatności bezgotówkowych i inne innowacyjne udogodnienia.

¹ e-Marketer; Global E-commerce Report; Andrew Lipsman; 27 czerwca 2019 r.

² e-Marketer; The Future of Retail 2020; Andrew Lipsman; 19 grudnia 2019 r.



Automatyzacja daje korzyści

W tym raporcie badawczym namierzono główne bolączki procesów realizacji zamówień i pokazano, jakie korzyści w firmach, które chcą je zoptymalizować, daje automatyzacja.

Innowacja zachodząca za kulisami sceny e-commerce jest równie ważna (o ile nie ważniejsza). Bez właściwych ludzi, procesów i systemów, firmy mogą szybko znaleźć się w trudnej sytuacji jeśli chodzi o realizację zamówień.

Chcąc sprostać tym wyzwaniom, firmy sięgają po technologię i automatyzację. Wszystko po to, aby móc „robić więcej za mniej”. Aby dowiedzieć się, z czym mają problemy i jak je rozwiązują, firma Peerless Research Group, na zamówienie Kardex Remstar, przeprowadziła ankietę w imieniu czasopisma Modern Materials Handling. Ankietę rozestano w 2019 r. do czytelników czasopisma Modern Materials Handling, z których 147 wzięło w niej udział. Czytelników zapytano, jak oceniają:



swoje bieżące operacje związane z realizacją,



koszty prowadzenia działalności,



działania usprawniające ich gospodarkę magazynową,



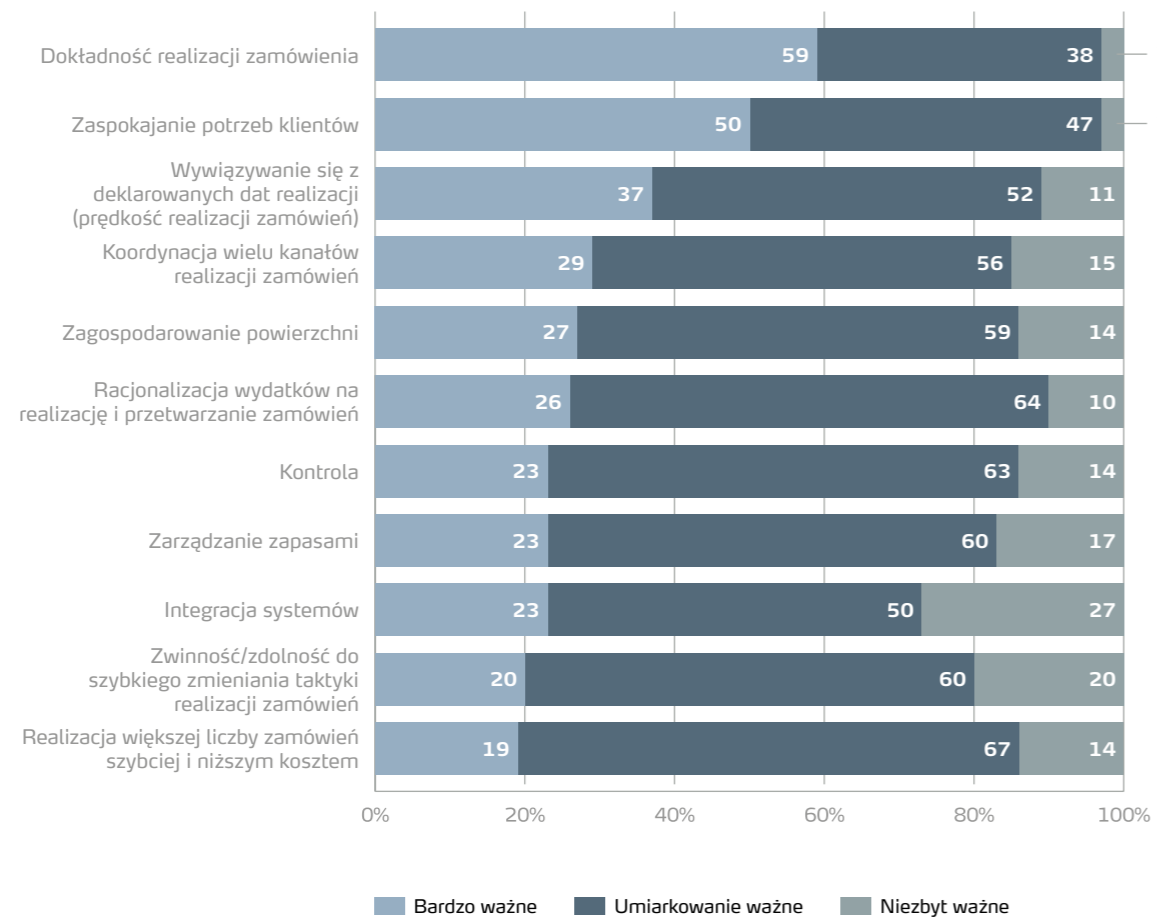
przyszłe priorytety w zakresie e-realizacji,

Priorytet realizacji

Na co kładą Państwo główny nacisk podczas realizacji?

Choć operatorzy magazynów mają obecnie sporo na głowie, większość z nich wkłada najwięcej energii w poprawę wskaźnika dokładności realizowania zamówień: (dla 97% jest to umiarkowanie lub bardzo ważne), zaspokajanie potrzeb klientów (97%), przyspieszenie realizacji zamówień (89%) i koordynację działania wielu kanałów realizacji zamówień (85%). Jako ważne rzeczy wymienia się też zagospodarowanie powierzchni, racjonalizację wydatków na przetwarzania/realizację zamówień, zarządzanie zapasami i integrację systemów. Wyniki są zbieżne z trendami branżowymi, które wskazują, że centra realizacji są ściśle skoncentrowane na tym, aby dokładnie to, co zamówiono, znalazło się we właściwym miejscu i we właściwym czasie.

Wykres 1
Ocena operacji realizacji pod względem organizacyjnym

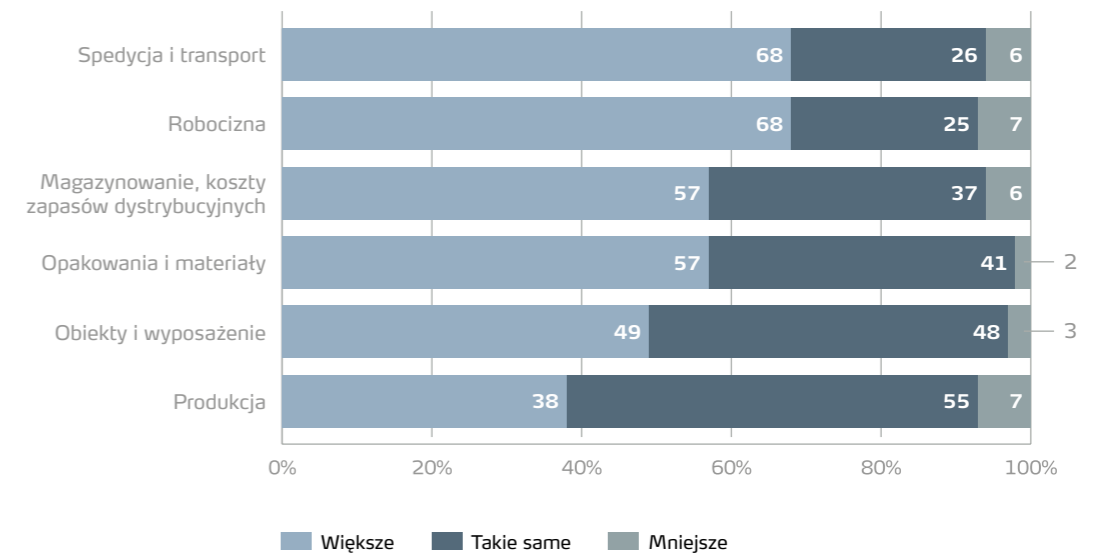


Zmiany wpływające na koszty realizacji

Na pytanie o zmiany, które wpłynęły na koszty realizacji zamówień w ciągu minionych 24 miesięcy, respondenci wskazywali koszty spedycji i transportu, robocizny oraz magazynowania zapasów dystrybucyjnych, jako trzy główne obszary, w których firmy płacą obecnie więcej.

Na przykład 68% firm płaci obecnie za transport towarów więcej niż w 2018 r. i tyle samo ma do czynienia z wyższymi kosztami robocizny. Koszty magazynowania i zapasów dystrybucyjnych wzrosły zdaniem 57% i tyle samo firm wydaje teraz więcej na opakowania i materiały niż w 2018 r. Bardzo nieliczne są przypadki, że firmy ponoszą niższe koszty realizacji niż dwa lata temu. Wyniki są zbieżne z wynikami innych ankiet przeprowadzonych przez Modern Materials Handling wśród analityków, konsultantów i firm.

Wykres 2
Obszary, w których koszty realizacji uległy zmianie w ciągu ostatnich 2 lat



Największe wyzwania

Podejmowanie największych przyszłych wyzwań dotyczących realizacji

Wychodząc naprzeciw najpilniejszym wyzwaniom dotyczącym realizacji i dystrybucji, 45% respondentów pracuje nad rozbudową swoich zdolności operacyjnych. Zdolność operacyjna, jako wyznacznik sprawności funkcjonowania procesów, polega przede wszystkim na wytwarzaniu produktów lub wykonywaniu usług ze stałą, wysoką jakością. W miarę rosnącej presji w obszarach e-commerce i kadr, firmy coraz bardziej krytycznie przyglądają się swoim procesom, a następnie zastanawiają się, jak je wykonywać lepiej, szybciej i mądrzej.

Jako sposoby na usprawnienie operacji realizacji zamówień i dystrybucji wskazuje się zmiany kadrowe (dla 27% respondentów); wdrożenie lub modernizację systemów informatycznych do realizacji zamówień — w tym systemów klasy WES (27%); wdrożenie lub modernizację technologii realizacji zamówień (24%); oraz automatyzację przy użyciu technik kompletacji towar-do-człowieka (20%). Firmy analizują także procesy zarządzania zwrotami, rozważają zakup antresoli do kompletacji równoczesnej oraz wózków kompletacyjnych wykorzystujących do pracy sygnały świetlne lub głosowe.

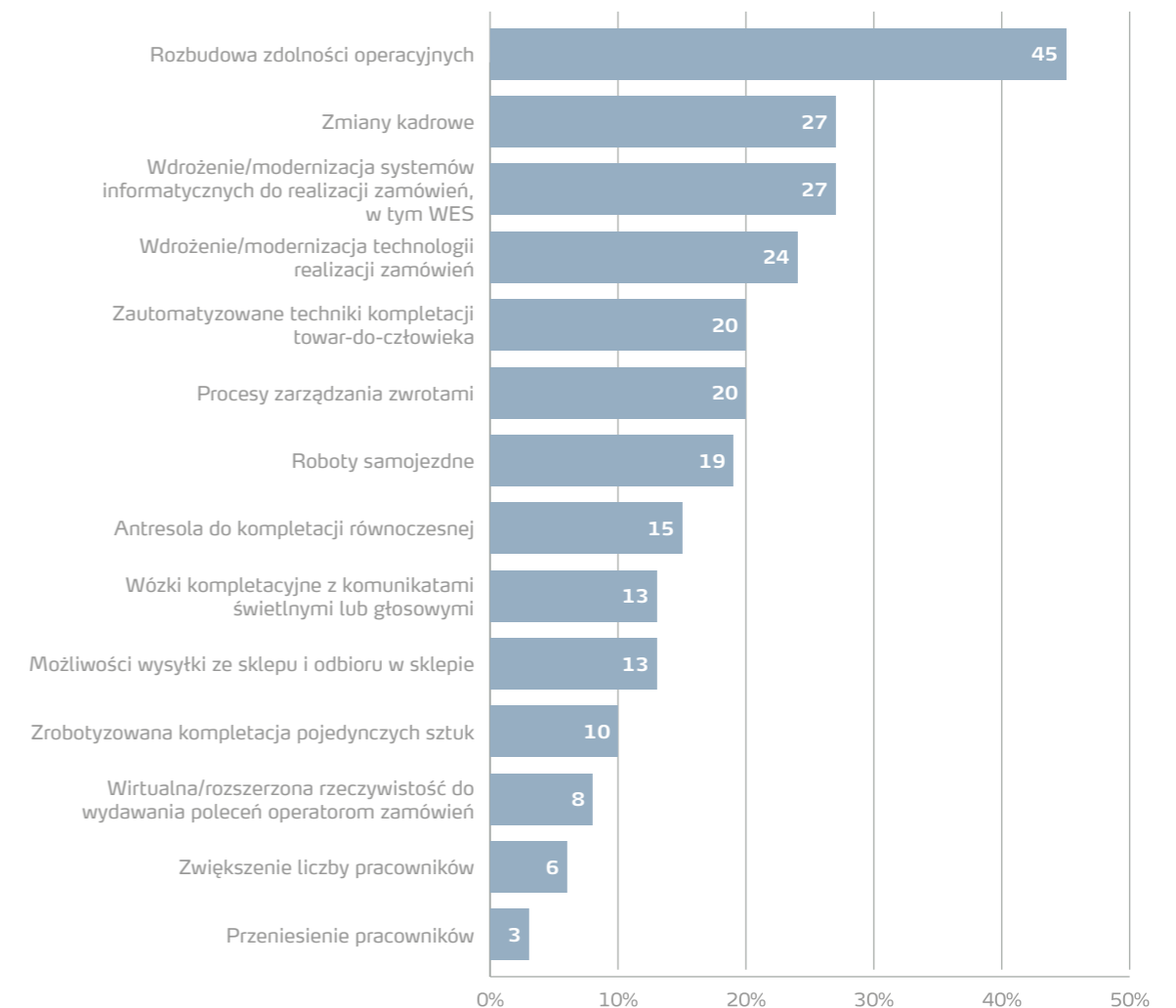
Informatyzacja magazynu

Na pytanie o technologie realizacji zamówień, których wdrożenie lub modernizacja planowane jest w ciągu najbliższych 24 miesięcy, 42% wskazało informatyczne systemy magazynowe (WMS), 39% systemy przenośnikowe i systemy sortowania, a 38% systemy kompletacji oparte na komunikacji bezprzewodowej (RF). Mniej więcej jedna trzecia respondentów zaznaczyła, że ma już w użyciu wiele innych systemów, takich jak pionowe regały windowe, karuzele horyzontalne i wertykalne, systemy zarządzania transportem (TMS) i pick-to-light, co również brane jest pod uwagę jako usprawnienie.

Inne rodzaje systemów i aplikacji charakterystycznych dla nowoczesnego magazynu, które są już w użyciu lub których użycie jest rozważane, to m.in. systemy zarządzania zamówieniami (OMS), systemy kompletacyjne z komunikatami głosowymi, sortery z przechylnymi tacami, układnice/wózki do małych ładunków, systemy zautomatyzowanego magazynowania i pobierania (ASRS), WES i wyświetlacze put-wall. Narastające problemy kadrowe spowodują zapewne, że coraz więcej firm będzie rozważało zakup tych i innych systemów oraz w nie inwestowało.

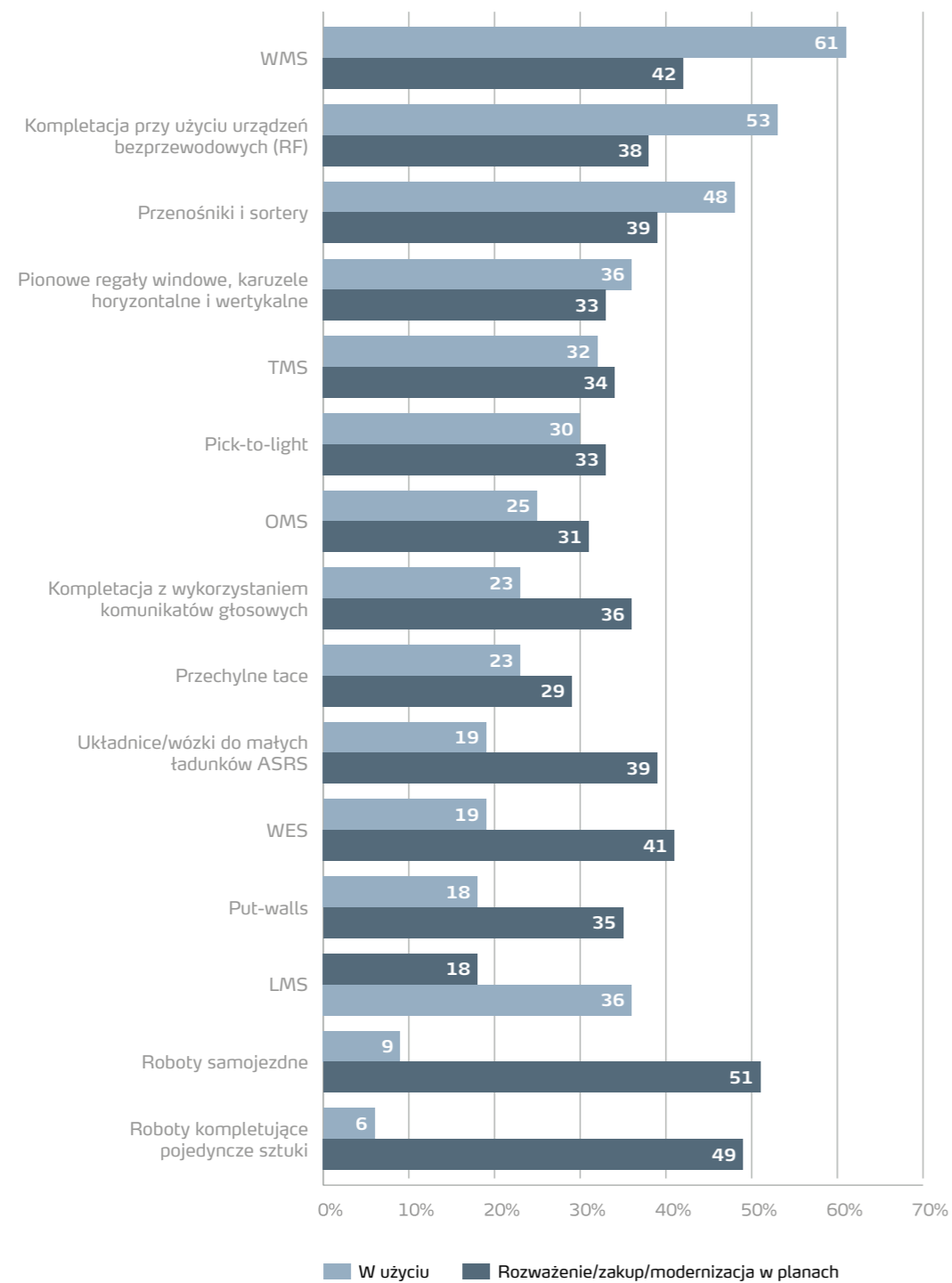
Wykres 3

Działania podejmowane lub rozpatrywane w odpowiedzi na problemy z realizacją zamówień lub dystrybucją



Wykres 4

Systemy i aplikacje obecnie w użyciu i których rozważenie, zakup lub modernizacja planowane jest w ciągu najbliższych 24 miesięcy na potrzeby przetwarzania zamówień w magazynie lub centrum dystrybucji



Wpływ e-commerce

Boom na e-commerce pociąga za sobą konieczność zmiany procesów

Jak wykazało to badanie przeprowadzone dla Kardex Remstar, większość problemów związanych z realizacją i dystrybucją związanych jest z boomem na e-commerce, którego wartość ma w 2021 r. osiągnąć zawrotne 5 bln USD w skali światowej. Zmuszając organizacje do realizacji zamówień w coraz większym tempie, z zachowaniem wysokiego poziomu dokładności i jakości obsługi, e-commerce wpłynęła na każdy element nowoczesnych procesów realizacji.

Dla 47% respondentów największą zmianą wywołaną przez e-commerce jest konieczność realizacji zamówień szybciej i niższym kosztem. Z kolei 42% jako swoje największe wyzwanie związane z e-commerce uważa wywiązywanie się z oczekiwań klientów, oczekujących że dostawa zostanie zrealizowana tego samego lub następnego dnia, a 25% wskazuje na potrzebę zwalczania błędów w przetwarzaniu zamówień (czyli zwiększania dokładności). Wśród skutków rosnącej popularności e-commerce wymienia się także złożoność zarządzania zamówieniami (dla 24% respondentów), zwiększenie liczby kanałów realizacji zamówień (21%), znalezienie pracowników do wykonywania prac (21%) oraz zarządzanie większą liczbą SKU (18%).

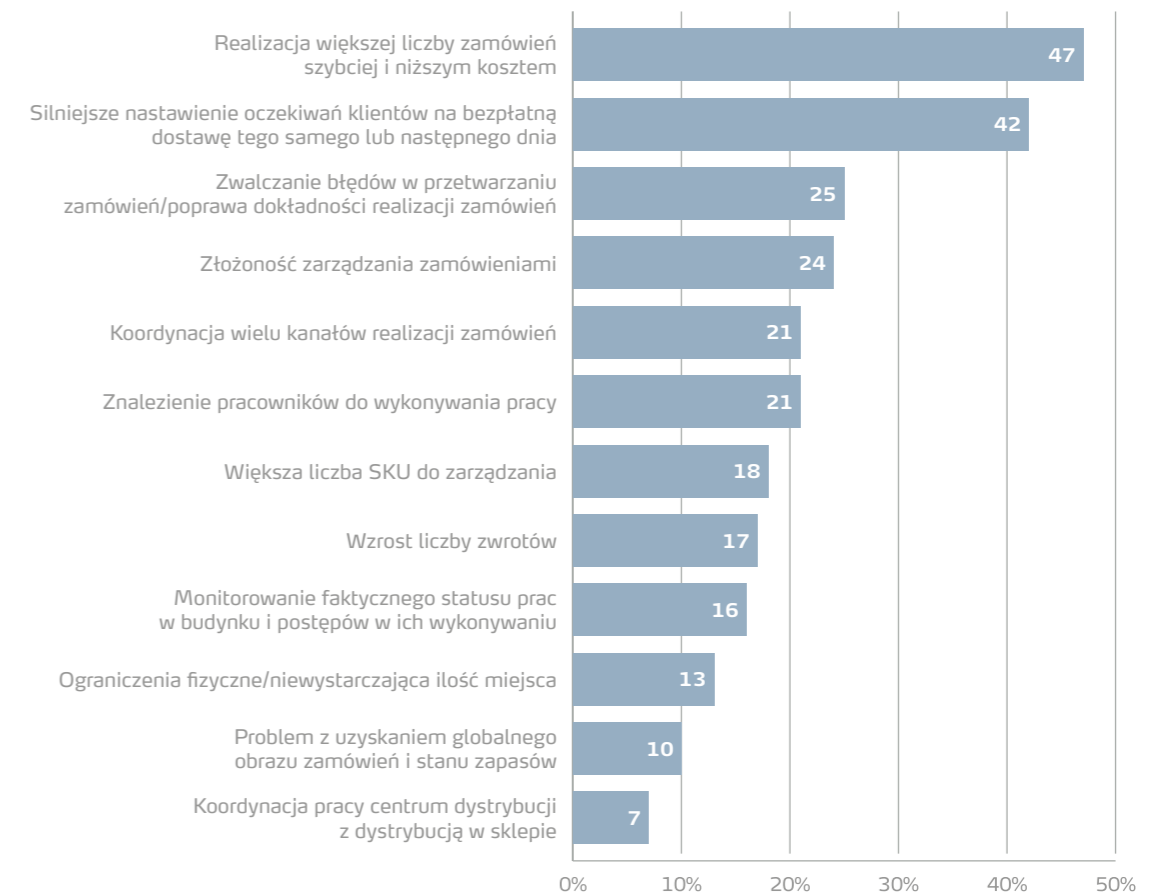
E-commerce wymusza zmianę profilu zamówień

Zdaniem 86% firm, wskutek boomu e-commerce zmienił się ich „profil zamówień”, jak określa się w branży sposób składania zamówień przez klientów. Równie połowa respondentów twierdzi, że muszą teraz przetwarzać i kompletować zamówienia szybciej, aby wywiązać się z napiętych terminów dostaw, podczas gdy 43% ma do przetwarzania więcej zamówień z jedną pozycją (SKU).

Ponadto 33% firm przetwarza obecnie więcej zamówień w szczytowych okresach, a u 31% występują szczytowe okresy na określonych zmianach, ze względu na sposób spływania zamówień w ciągu dnia. Kompletacja zamówień nabrała znaczenia jako jedna z najważniejszych funkcji w magazynie lub centrum dystrybucji, decydująca w dużej mierze o poziomie zadowolenia klientów. Jest to także obszar, w którym firmy, dzięki automatyzacji, mogą sporo zaoszczędzić na kosztach robocizny.

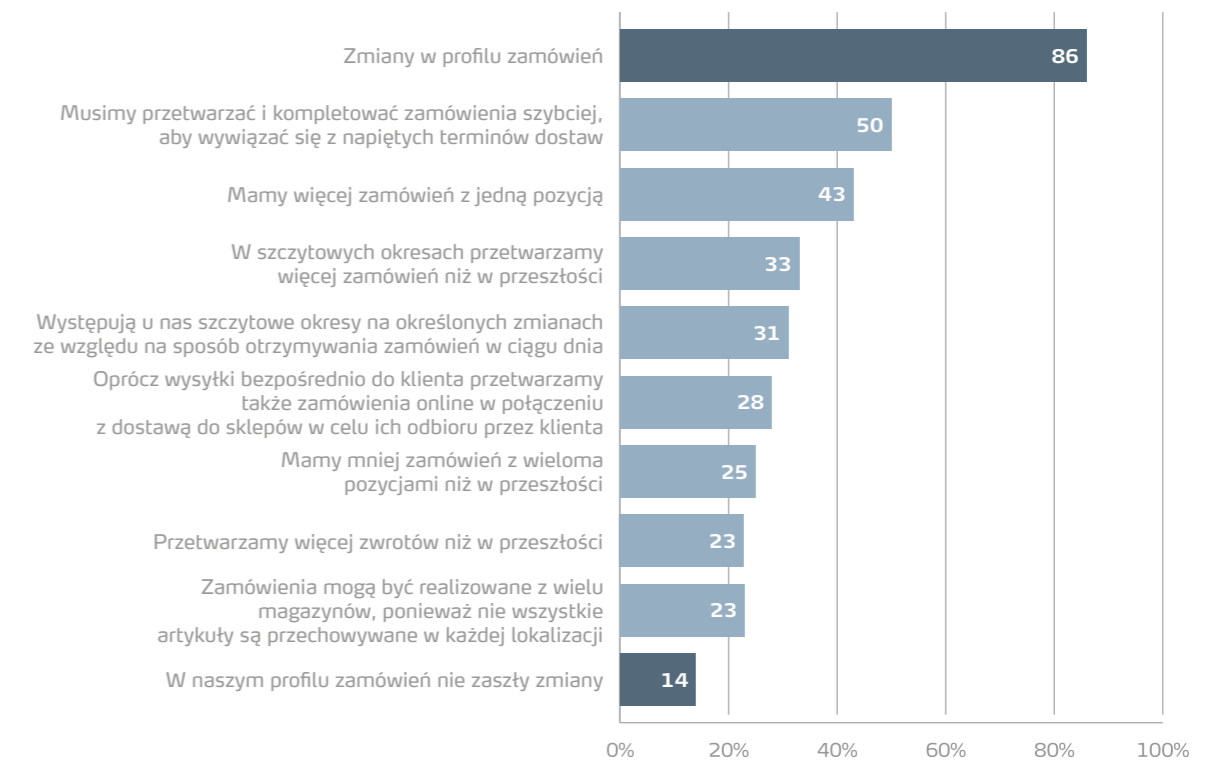
Wykres 5

Wpływ realizacji transakcji e-commerce na procesy zarządzania zamówieniami, realizacji i dystrybucji



Wykres 6

Jak profil zamówień organizacji zmienił się wskutek e-commerce



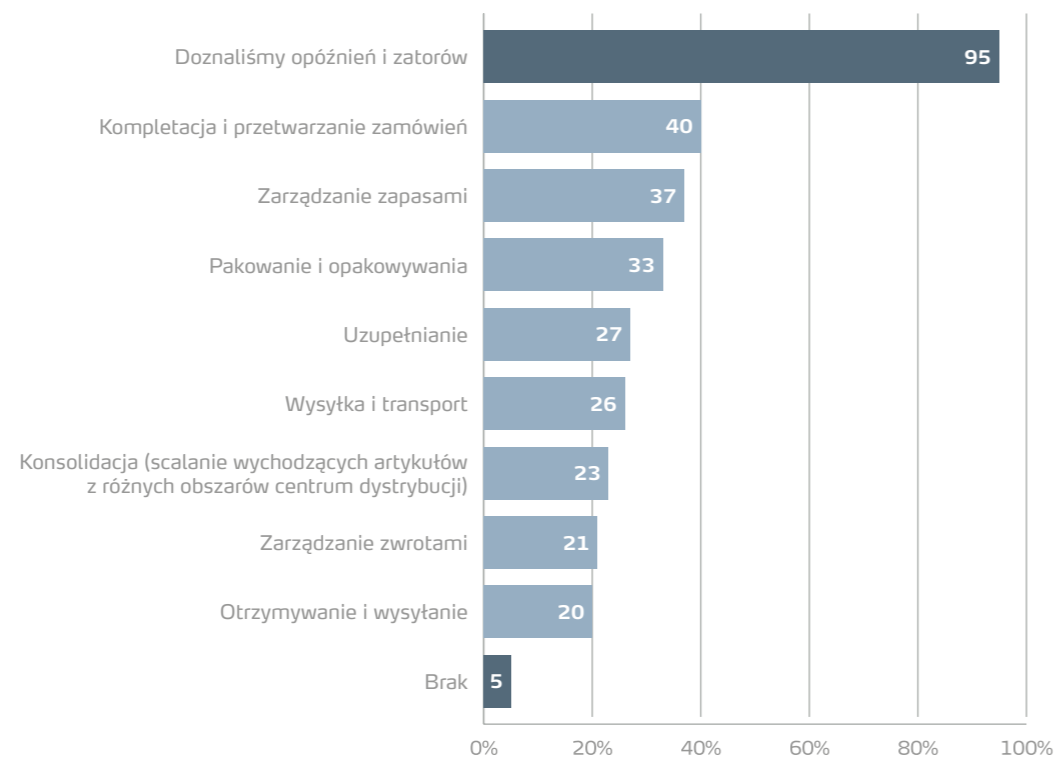
E-realizacja

Reakcja na wyzwania e-realizacji

E-realizacja stwarza nowe ciekawe wyzwania przed nowoczesnymi magazynami i centrami dystrybucyjnymi, co także wykazało to badanie. Aż 95% ankietowanych firm doznało opóźnień lub zatorów w obszarze realizacji swoich zamówień w ostatnim roku. 40% napotkało na problemy z kompletacją i przetwarzaniem zamówień, podczas gdy 37% miało trudności z zarządzaniem zapasami.

Jako problemy związane z e-realizacją respondenci wskazywali także pakowanie i różnorodność opakowań (dla 33% firm), uzupełnianie (27%) oraz wysyłkę i transport (26%). Wyniki tej ankiety dowodzą kluczowej roli, jaką kompletacją i pakowaniem odgrywają w ogólnej fazie realizacji, a także pokazują wpływ opóźnień i zatorów na pracę centrów dystrybucyjnych, które, działając w środowisku e-commerce, muszą znaleźć równowagę między dokładnością a prędkością.

Wykres 7
Opóźnienia lub zatory w realizacji zamówień w organizacjach

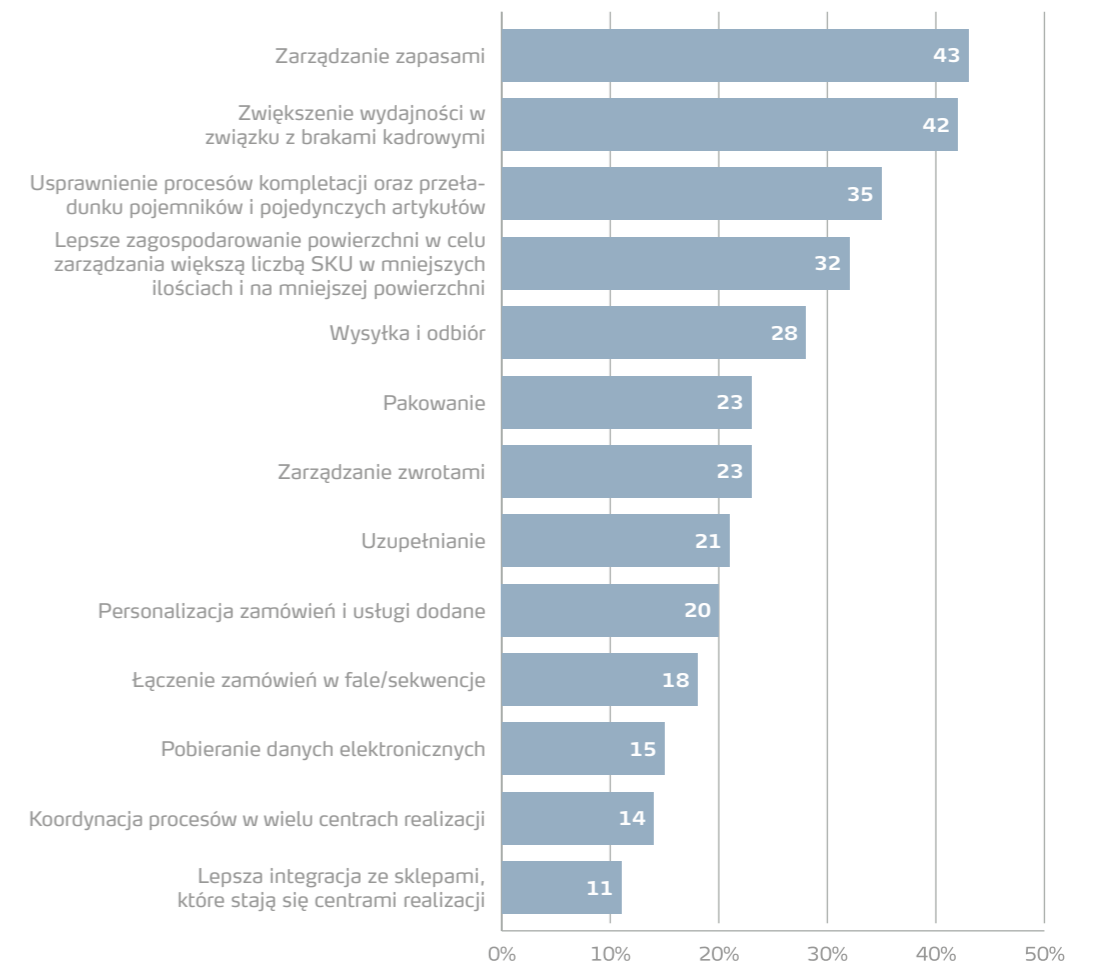


Jak firmy planują usprawnić zarządzanie zapasami

Zarządzanie zapasami, jako element decydujący o płynności pracy magazynu, jest obszarem, nad którego poprawą działy realizacji i dystrybucji planują pracować w ciągu najbliższych dwóch lat. Tylko nieco ponad 4 na 10 respondentów twierdzi, że chce zwiększyć wydajność ze względu na braki kadrowe, a około jedna trzecia chce usprawnić procesy kompletacji i przeladunku pojemników i pojedynczych artykułów. Jedna na trzy osoby poświęca obecnie więcej czasu i sił na lepsze zagospodarowanie powierzchni (aby móc zarządzać większą liczbą SKU w mniejszych ilościach na mniejszej powierzchni).

Obszarami realizacji wymagającymi poprawy są także m.in. wysyłka i odbiór (dla 28% firm), pakowanie (23%) i zarządzanie zwrotami (23%). Dokonując poprawy tych elementów realizacji, lub chociażby niektórych z nich, firmy mogą oczekiwać lepszej efektywności obsługi swoich klientów B2C i B2B.

Wykres 8
Aspekty e-realizacji i dystrybucji, które firmy chcą usprawnić w ciągu najbliższych 24 miesięcy



Przyszłe priorytety

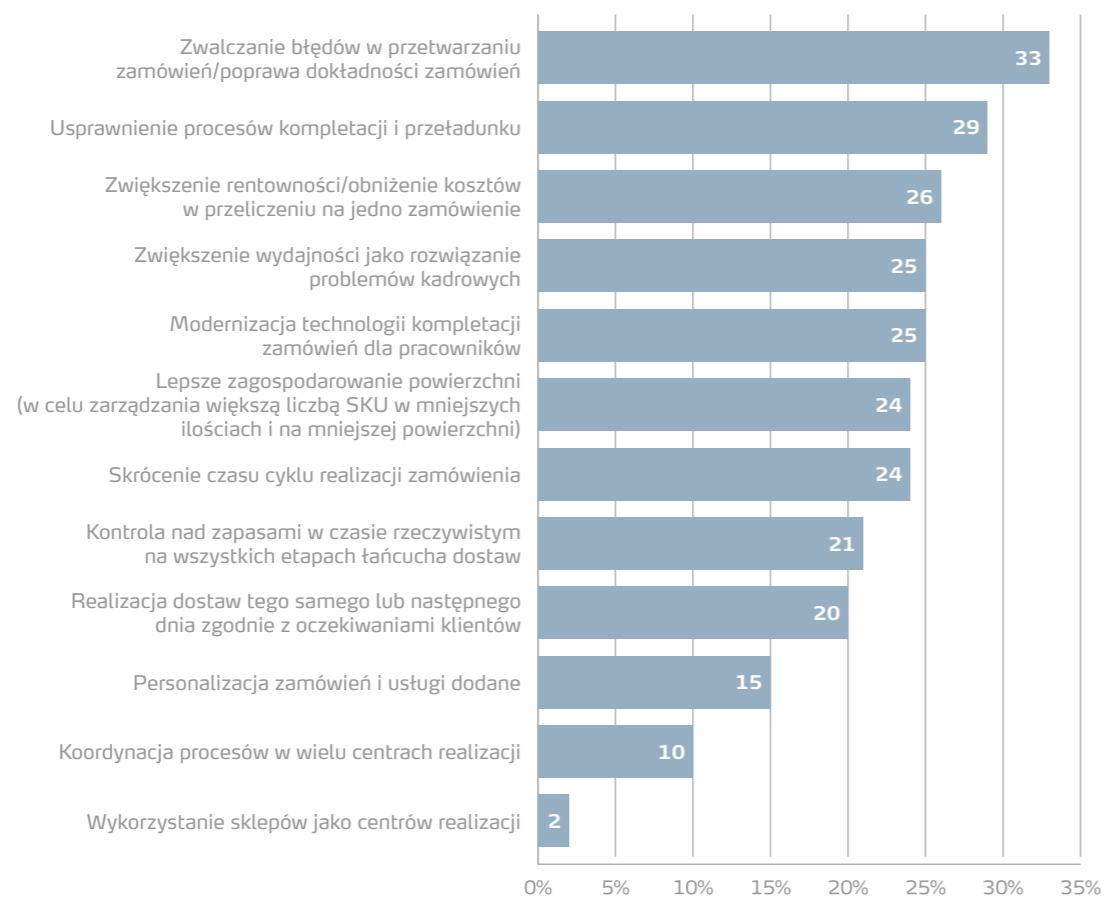
Główne priorytety e-realizacji i dystrybucji

W swoich planach na przyszłość menedżerowie magazynów i centrów dystrybucji kładą nacisk głównie na stałe usprawnianie i racjonalizację ekonomiczną procesów. Odnosząc się do swoich założeń rozwoju na 2020 r., 33% firm mówi, że ich głównymi celami w zakresie e-realizacji i dystrybucji będzie eliminowanie błędów w przetwarzaniu zamówień wraz ze zwiększeniem dokładności zamówień. 29% chce usprawnić procesy kompletacji i przetadunku; 26% koncentruje się na zwiększeniu rentowności i obniżeniu kosztów w przeliczeniu na jedno zamówienie; a 25% chce zwiększyć wydajność z myślą o rozwiązaniu problemów kadrowych.

Dla jednej czwartej respondentów priorytetem na 2020 r. będzie modernizacja technologii kompletacji zamówień lub lepsze zagospodarowanie posiadanej fizycznej powierzchni. Obszarami zainteresowania na przyszły rok są także m.in. skrócenie czasów cyklu realizacji zamówienia, uzyskanie kontroli w czasie rzeczywistym nad zapasami w całym łańcuchu dostaw i wywiązywania się z oczekiwań klientów dotyczących dostawy tego samego lub następnego dnia. Generalnie, kompletacja i przetwarzanie zamówień wydają się być dwoma największymi obszarami, nad usprawnieniem których organizacje chcą skupić się w tym roku.

Wykres 9

Główne priorytety organizacji w zakresie e-realizacji i dystrybucji na najbliższe 12 miesięcy



Odpowiedzią jest automatyzacja

Im większy będzie rynek e-commerce, tym silniejsza presja wywierana będzie na nowoczesne magazyny i centra dystrybucji. Równocześnie menedżerom magazynów i logistyki życie będą utrudniały takie kwestie, jak braki kadrowe, trwające wojny handlowe, wyższe koszty spedycji, rosnące ceny nieruchomości i starzejąca się infrastruktura techniczna.

Dlatego firmy interesują się rozwiązaniami opartymi na najnowszych technologiach, wdrażają zautomatyzowane systemy i wynajdują nowe sposoby na efektywniejszą pracę w każdej sytuacji. Jak pisze Wall Street Journal (WSJ) — „Operatorzy logistyki, którzy kiedyś w dużej mierze polegali na pracy ludzkiej, teraz wypróbują autonomiczne wózki widłowe, samojezdne wózki i inne nowinki technologiczne służące do automatyzacji powtarzalnych prac w celu zwiększenia efektywności i redukcji kosztów, aby móc dać pracownikom bardziej skomplikowane zadania”¹.

Według WSJ wartość inwestycji venture capital w firmy z branży automatyzacji i robotyzacji-logistyki wyniosła w USA od 2015 r. 1,2 mld USD. W samym 2019 r. zainwestowano w nią 357,2 mln USD, biorąc pod uwagę, że do branży tej zalicza się także m.in. startupy pracujące nad samojezdnymi wózkami i firmy specjalizujące się w udostępnianiu danych i lokalizacji ładunków. Wartość szerszego rynku automatyzacji magazynów i logistyki wyniosła w 2019 r. 53 mld USD, a w 2023 r. ma przekroczyć 80 mld USD.

To zaledwie kilka objawów rosnącego zainteresowania automatyzacją magazynów, w której firmy upatrują sposób na sprostanie rosnącej liczbie transakcji e-commerce w obliczu zmian oczekiwań klientów i trudności na rynku pracy. Wyposażając swoich pracowników w zautomatyzowane urządzenia i oprogramowanie pomagające im w sprostaniu tym wyzwaniom, inteligentne firmy zyskują możliwość odniesienia długofalowego sukcesu w dowolnych warunkach ekonomicznych i biznesowych.

¹ The Wall Street Journal; Warehouse Robotics Startups Drawing Bigger Investor Backing; Jennifer Smith; 7 stycznia 2020 r.

Metodologia badania

To badanie przeprowadzone zostało przez Peerless Research Group w imieniu Modern Materials Handling na zamówienie Kardex Remstar w grudniu 2019 r. i styczniu 2020 r. Ankieta została rozesłana przez Internet abonentom czasopisma Modern Materials Handling. Kryterium wyboru respondentów był udział w decyzjach dotyczących funkcjonowania magazynu lub centrum dystrybucji w ich firmie.

Wnioski oparto na informacjach zebranych od 147 prezesów firm/pionów, menedżerów magazynów i logistyki oraz menedżerów zakładów. Respondenci zatrudnieni w firmie produkcyjnej, firmie specjalizującej się w sprzedaży hurtowej, sprzedaży detalicznej lub e-commerce albo w firmie będącej podwykonawcą usług logistycznych pracują w magazynach lub centrach dystrybucyjnych, których roczne przychody kształtują się średnio na poziomie 691 mln USD i które zajmują średnio powierzchnię 34 040 m².