

АУТСОРСИНГ ПРОЦЕССА ДОСТАВКИ ДЛЯ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ



**АННА
СЕДЕНКОВА**
ООО «ТЛС»,
специалист
по логистике

Ключевым фактором успеха работы Интернет-магазина является четко организованная служба доставки. По статистике, клиенты, оценивая качество работы Интернет-магазина, ставят своевременную доставку на второе место после наличия нужного товара.

Нельзя забывать, что доставка относится к сфере услуг, и, соответственно, должны учитываться определенные особенности этой сферы. Поскольку товар осязаем, клиент может оценить его качество, основываясь на объективных характеристиках. В оценке же качества доставки, помимо оперативности, клиент часто делает немалый акцент на эмоциональной составляющей своего восприятия.

Имеются в виду и вежливость курьеров и грузчиков, и забота о клиенте со стороны оператора службы доставки, который контролирует движение товара в режиме онлайн и передает клиенту актуальную информацию, и возможность использования онлайн-ресурсов по отслеживанию доставки. Учитывая, что премиальный сервис — один из главных критериев, гарантирующих повторное обращение клиента, при организации службы доставки необходимо уделять большое внимание контролю качества, повышению производительности труда, управлению человеческими ресурсами, а также идти в ногу со временем, применяя передовые технологии.

Поскольку затраты Интернет-магазина на доставку по большей части ложатся на клиента, для сохранения конкурентного преимущества по цене важно добиться минимизации расходов, сохраняя при этом высокое качество услуг. Поэтому для обеспечения рентабельности службы доставки требуется тщательный расчет.

Проведем сравнительную оценку организации службы доставки: собственными силами Интернет-магазина или передача процесса доставки на аутсорсинг.

СОБСТВЕННАЯ СЛУЖБА ДОСТАВКИ

Для организации собственной службы доставки необходимо либо приобрести автопарк, либо нанять водителей на личных автомобилях. И в том и в другом случае служба доставки будет представлять отдельное подразделение, в которое будут входить водители и диспетчеры, принимающие заказы и контролирующие работу водителей, а также транспортные логисты, формирующие оптимальные маршруты.

Важно разработать схему взаимодействия данного подразделения с другими отделами компании и организовать кас-

совое сопровождение. Для увеличения скорости обработки заказов, минимизации трудовых ресурсов и учета расходов целесообразно использовать современные эффективные системы управления транспортировками (например, Transportation Management System — TMS). Наличие собственного склада существенно оптимизирует процесс распределения заказов, поскольку в данном случае у Интернет-магазина появляется возможность консолидировать заказы территориально.

Таким образом, создание эффективной логистики заказов посредством собственной службы доставки требует значительных финансовых, временных и трудовых затрат, а также постоянной оценки эффективности. При этом Интернет-магазин должен иметь большой объем и стабильность заказов, а при отправке в регионы целесообразно обеспечить полную загрузку транспортных средств в обе стороны. В противном случае простой автомобилей повлечет за собой убытки, ведь зарплату персоналу и водителям придется платить независимо от количества заказов, а недогрузка транспорта негативно отразится на себестоимости перевозки. Кроме того, не окупятся средства, вложенные в закупку и обслуживание автотранспорта, а также в организацию офисной и складской деятельности. Приобретение и внедрение автоматизированной системы управления транспортировками тоже требует значительных материальных затрат, а в отсутствие автоматизированной системы планирования невозможность контроля процессов доставки в реальном времени негативно отражается на качестве услуг и в итоге повышает стоимость транспортировки. Важно понимать, что убытки в случае потери, порчи или несвоевременной доставки товаров полностью ложатся на Интернет-магазин.

ПЕРЕДАЧА ДОСТАВКИ НА АУТСОРСИНГ

При передаче доставки на аутсорсинг Интернет-магазин перекладывает ответственность за транспортировку товаров на компанию-партнера.

Такая система организации доставки подходит как начинающим Интернет-магазинам, так и опытным игрокам.

Молодые Интернет-магазины выигрывают в том, что, оплачивая каждую доставку отдельно, они получают возможность интеграции в сфере услуг без существенных финансовых затрат на организацию процесса доставки.

Для крупных Интернет-магазинов сотрудничество с транспортной компанией может иметь ряд существенных преимуществ.

Повышение эффективности бизнеса и снижение расходов

Как показывает мировой опыт, передача непрофильных бизнес-процессов на аутсорсинг положительно сказывается на оптимизации деятельности компании. Доверив услуги доставки профессионалам, которые знают специфику и нюансы своего бизнеса, Интернет-магазин может существенно повысить качество услуг, сконцентрировавшись на основном бизнесе: поиске новых направлений, расширении ассортимента, наполнении сайта, работе с поставщиками, разработке программ лояльности. Отсутствие расходов на закупку и обслуживание собственного автопарка, наем и зарплату водителей, приобретение и сервис кассовых аппаратов и POS-терминалов, уплату налогов высвобождает материальные активы Интернет-магазина. Кроме того, оптимизируется система документооборота и бухгалтерского учета.

Гарантия сохранности груза и снижение рисков

Это большой плюс аутсорсинговых транспортных компаний. Особенно, если Интернет-магазин работает с кассовой наличностью. Нанимая на работу курьеров, магазин испытывает риск махинаций и хищений. Компания-партнер, оказывающая транспортные услуги, несет полную материальную ответственность за сохранность товара и полученных денежных средств.

Гибкая система доставки

Транспортные компании, имея большой объем заказов, используют автоматизированные системы маршрутизации и разделяют территорию доставки на секторы, закрепленные за каждым водителем, что позволяет сократить временные интервалы, расширить пространственные границы доставки и снизить ее себестоимость. Более того, Интернет-магазин сможет быстро реагировать на изменение спроса. Транспортная компания гарантирует подачу транспорта в случае пиковых нагрузок, нестандартных ситуаций и, таким образом, обеспечивает Интернет-магазину конкурентное преимущество. В случае спада продаж Интернет-магазин застрахован от постоянных издержек, связанных с простоем автомобилей.

КРИТЕРИИ ВЫБОРА ТРАНСПОРТНОЙ КОМПАНИИ

Выбирая транспортную компанию, которая будет оказывать качественные аутсорсинговые услуги, важно обращать внимание на следующие критерии.

1. Надежность

Перед началом сотрудничества необходимо внимательно изучить информацию о деятельности компании: наличие собственного парка автомобилей, налаженная система поставок, отработанные схемы транспортировок, присутствие сети партнеров и пунктов сбора и распределения товаров в регионах. Важно, чтобы в договоре были строго прописаны штрафные санкции, которые несет транспортная компания за несвоевременную доставку или ущерб. Нужно обратить внимание на срок рассмотрения вопроса о потере или порче товара и временные рамки возмещения компенсации. Можно также получить рекомендации от действующих клиентов транспортной компании.

2. Стандарты качества обслуживания

Корпоративные стандарты обслуживания, система обучения и мотивации персонала, периодическая оценка качества услуг в транспортной компании оказывают большое влияние на высокий уровень сервиса. Доставка является конечным звеном, замыкающим процесс сделки, соответственно, люди, задействованные в данном процессе, оказывают решающее влияние на общее впечатление от покупки. И именно высокие стандарты качества обслуживания в большинстве случаев



ев обеспечивают рост и укрепление на рынке услуг для самих вендоров.

3. Предоставление дополнительных сервисов

Наличие склада

Наличие склада у транспортной компании дает возможность оказывать услуги хранения и самовывоза, повышает гибкость при формировании цепочки поставок. Услуга хранения товара на складе транспортной компании очень удобна, например, если у Интернет-магазина нет собственного склада. Таким образом, легко решаются проблемы хранения возвратов и организации точки перегруза или сортировки заказов и товаров.

Услуга самовывоза дает возможность выбора клиентам: забрать товар самостоятельно или вызвать курьера, что положительно влияет на отношение клиента к Интернет-магазину.

Услуга кассового обслуживания

Если клиент Интернет-магазина при получении товара расплачивается за товар наличными деньгами или пластиковой картой, то, согласно закону, курьер обязан выдать кассовый чек.

Предоставляя услугу кассового обслуживания, транспортная компания заключает с Интернет-магазином агентский договор. Обычно за данную услугу транспортная служба берет небольшую комиссию от стоимости товара, но эта сумма существенно ниже, чем стоимость приобретения, регистрации и обслуживания кассовых аппаратов и банковских терминалов.

Гибкость и многофункциональность

Большим преимуществом транспортной компании является возможность легко подстроиться под изменившиеся процессы Интернет-магазина. Например, выполнить срочную заявку, перевезти нестандартный по весу или габаритам товар, расширить географию поставок, применить мультимодальную схему или оперативно отреагировать на изменения в адресах доставки. Таким образом, чем больший спектр услуг оказывает транспортная компания, тем быстрее она сможет реагировать на изменение спроса, а данный фактор напрямую влияет на эффективность работы и лояльность клиентов Интернет-магазина.

Наличие системы управления транспортом

TMS/Автоматизация процессов обмена информацией

Важным фактором, влияющим на эффективность доставки, является использование транспортной компанией системы управления транспортом (TMS), которая дает возможность быстро обрабатывать большое количество заявок и формировать оптимальные маршруты, согласно заданным параметрам и ограничениям. Система управления транспортом интегрируется с системой ERP Интернет-магазина и мобильными устройствами курьеров, что позволяет отслеживать статус заказа онлайн и автоматически передавать информацию конечным клиентам посредством смс-оповещения или по электронной почте. Связь TMS с системами спутникового мониторинга позволяет получать информацию о движении транспортных средств и курьеров и, таким образом, контролировать процесс доставки в режиме реального времени.

Развитие Интернет-торговли диктует необходимость поиска новых моделей ведения бизнеса. Разумным решением может стать передача на аутсорсинг процесса доставки. Данный подход является прогрессивным для Интернет-магазинов благодаря возможности снижения расходов, оптимизации бизнес-процессов и возможности выйти на новый уровень роста.