

En effektiv e-opfyldelses proces i 7 trin

Find ud af, hvad du skal være opmærksom på under overgangen fra traditionel logistik til opfyldelseslogistik.



Anvend logistisk viden til e-opfyldelsemarkedet

Den verden, vi lever i, skifter mere og mere til et online miljø. Det handler om den måde, vi kommunikerer med hinanden på, den måde, vi får information på, og den måde, vi handler på. Uanset om det er vores dagligvarer, elektronik eller møbler; Via Internettet kan vi få adgang til alt. Og i takt med at antallet af onlineordrer stiger, stiger efterspørgslen efter virksomheder, der håndterer logistikken omkring dette, proportionalt. Resultat? Nye muligheder for traditionelle logistikudbydere til at udvide deres aktiviteter. Det er klart, at dette har en direkte indvirkning på dit job.

Hvad er e-opfyldelse?

Selvom udtrykket "e-opfyldelse" er blevet mere populært, er det en helt ny måde at drive forretning på for mange traditionelle virksomheder. Det skyldes, at e-opfyldelse er afgørende for e-handel. Opfyldelsesvirksomheder aflaster onlinebutikker for logistikprocesser og leverer ofte direkte til forbrugerne - eller via en tredjepart. Det giver nye udfordringer.

Stigningen i e-opfyldelse

Enhver, der tror, at denne tendens vil blæse over, og beslutter ikke at deltage i dette, kan gå glip af en gylden mulighed. Væksten i e-opfyldelse er ikke en forbigående tendens. Online shopping er allerede steget drastisk siden 2014. Og med det kravet om e-opfyldelse. I flere sektorprognoser, for eksempel fra ABN AMRO, hvor væksten i logistikbranchen syntes at stagnere, var det e-opfyldelse, der fortsatte væksten.

Permanent skift til nettet

Så dette "nye" marked er ikke en hvilken som helst trend. Forventningen er, at onlineforbrugermarkedet vil fortsætte med at vokse i de kommende år. Så meget desto mere grund til, at du som logistikudbyder deltager i markedet for e-opfyldelse.

Udfordring er for nye spillere

Er du ny inden for e-opfyldelse? På trods af at den nuværende logistiske viden i din organisation skal du vænne dig til det nye landskab.

Korte leveringstider, høje forventninger

"Bestil i dag, leveret i morgen" - et løfte, som næsten alle onlineforhandlere tilbyder i disse dage. Der er endda virksomheder, der tilbyder levering samme dag. Dette er meget attraktivt for forbrugerne, men det øger presset på dig som logistikudbyder. Jo kortere leveringstid til forbrugeren, jo hurtigere skal du have ordren klar. Derfor skal alle aspekter af din service fungere problemfrit for at minimere tabt tid.

Hurtig og effektiv ordreplukning

Et af disse aspekter er ordreplukning. I denne proces er det vigtigt, at du fokuserer på hastighed og effektivitet. Først da kan du forhindre ordreplukkere i at løbe halvmaraton for kun én ordre. Eller at din kunde skal vente for længe, før ordren er klar til levering. Det koster tid – og penge. Nøglen til at forhindre dette er ordreplukningsprocessen. Ved hjælp af dit WMS kan du bestemme, hvilke ruter dine medarbejdere tager, og hvilke ordrer der skal prioriteres.

Behandl mange returer

Når du tilbyder alle logistikaktiviteter til dine kunder, vil du støde på returnerede pakker. E-handel og returer er som fod i hose. Denne såkaldte returlogistik indebærer at håndtere defekte, brugte eller udløbne produkter. Det betyder oftere og oftere inspektioner, ompakning, videresalg og registrering af reklamationer. Som logistikudbyder er disse aktiviteter nye, men alligevel nødvendige for at holde trit med konkurrencen.


For eksempel ønsker din kunde indsigt i status og årsag til deres returer. Din virksomhed og dine processer skal designes på en måde, så du kan opfylde disse forskellige krav. Og så effektivt som muligt.

Forventninger i kundekommunikation

Det er i øvrigt ikke kun dine interne processer, der står over for en udfordring. Den måde, du kommunikerer med dine kunder på, er også vigtig for at få en vellykket start i e-opfyldelsesbranchen. For eksempel forventer dine kunder indsigt i realtid i deres beholdning uden at skulle tjekke det med dine kolleger.

Samarbejde i kæden

Som udbyder af e-opfyldelse arbejder du ikke alene. I modsætning til traditionelle logistikprocesser, som du selv kan styre fra A til Z, er samarbejde med kunder og transportører en vigtig faktor for en effektiv proces. Først da kan du opfylde din kundes behov, mens transportøren tager ordren direkte fra dit lager til slutkunden.



I distributionen er det især det stigende antal små pakker, der skiller sig ud. Tidligere havde vi primært store ordrer til forhandlere eller distributører af kunder. "Men nu ser vi et skift, efter at vores kunder også fokuserer mere på forbrugeren direkte. På grund af dette skiftede vores fokus til en automatisk plukproces. Vores scanningsprocesser har ændret sig, og vi tilbyder et bredere udvalg af transportmetoder og indbyrdes forbundne takster."

Juliette Waard,
Business & Project Manager i FOX Global

De 4 faser af e-opfyldelse

E-opfyldelse er svaret på logistiske problemer. For hvor de udmærker sig inden for marketing og kundeservice, er logistikaktiviteter uden for deres komfortzone. Derfor outsourcer de ofte komplette logistikprocesser til en logistik tjenesteudbyder. Vil du begynde at arbejde for denne specifikke kundekreds? Sørg for, at du har en automatiseret proces i alle fire faser af e-opfyldelse.

Fase 1: Lagerstyring

Den første fase begynder, når kundens varer ankommer til dit lager. Under modtagelsen af varer tælles, kontrolleres og registreres varerne i WMS. Derefter opbevares de på lageret.

Fase 3: Levering

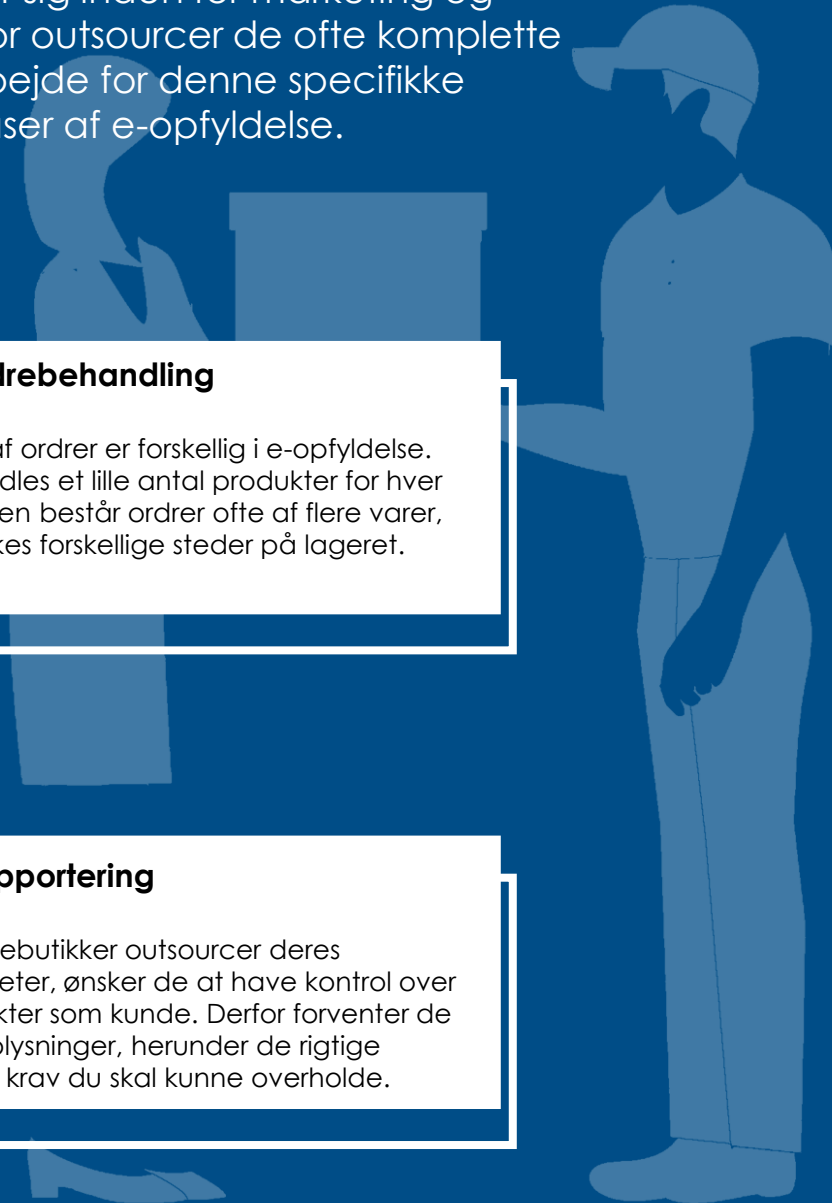
Er din ordre klar til levering? I e-opfyldelsesprocessen overdrages det ofte til en ekstern transportør. Dette kan være en anden transportør eller en pakkeleverings tjeneste som Amazon eller DHL.

Fase 2: Ordrebehandling

Behandling af ordrer er forskellig i e-opfyldelse. Typisk behandles et lille antal produkter for hver ordre. Desuden består ordrer ofte af flere varer, der skal plukkes forskellige steder på lageret.

Fase 4: Rapportering

Selvom onlinebutikker outsourcer deres logistikaktiviteter, ønsker de at have kontrol over deres produkter som kunde. Derfor forventer de de rigtige oplysninger, herunder de rigtige rapporter. Et krav du skal kunne overholde.



7 trin til en effektiv e-opfyldelsesproces

E-opfyldelse er et udfordrende, men interessant marked. Hvordan vil du lykkes i overgangen fra traditionel logistik til e-opfyldelse?

1. Arbejd efter en klar standard

Især inden for e-opfyldelse ønsker forskellige kunder forskellige processer. Lad dig ikke friste til at tilbyde alle mulige komplicerede kundespecifikke processer. Opret i stedet en klar standard. På den måde arbejder du med de samme procedurer i hele organisationen. Ønsker en kunde specifikke ændringer? Derefter anvendes disse hurtigt på de allerede vellykkede standardprocesser, du håndterer.

2. Vælg en passende ordreplukningsstrategi

Ordreplukning er karakteristisk for e-opfyldelse. Den måde, du opretter denne proces på, har derfor stor indflydelse på effektiviteten i din organisation. Hvordan får du dit lagerpersonale til at plukke ordrer? Du kan vælge at vælge én type vare til forskellige ordrer. Eller at du arbejder dig ned ad en liste, mens du går gennem lageret. Den strategi, du vælger, er afgørende for din proces. Sørg derfor for at vælge en metode, der passer til din organisation, og som dine digitale systemer kan understøtte på den rigtige måde.

3. Fremskynd lagerstyring

Lagerstyring er ikke et let job. Det er uundgåeligt, at du på et tidspunkt vil blive konfronteret med en situation, hvor kunden beder om en vare, der ikke er på lager. Men du kan også løse dette uden at miste for meget tid. Brug restordre. Når en manglende vare er tilbage på lager, kan du gennemføre din ordre hurtigt og effektivt. Varerne føjes til den rigtige rækkefølge.

4. Beregn lageromkostninger fleksibelt

Varer, der tilbydes af onlinebutikker, dine kunder, kan være meget forskellige. Det betyder også, at lagervarerne er varierede i både form og størrelse. Derfor skal du være fleksibel, når det kommer til de lageromkostninger, du opkræver dine kunder. Beregn f.eks. disse pr. placering. Eller brug beregninger baseret på antallet af varer på lager pr. dag.

5. Forøg sporbarheden med serienumre.

At vide, hvor varerne har været, og hvilke processer de har gennemført, reducerer risikoen for mistede pakker. Du kan nemt opnå dette ved at registrere serienumre og andre specifikationer fra det øjeblik varerne ankommer til dit lager. Disse tal kan følges i hele forsyningskæden: fra fabrik til forbruger. Også i returprocessen. Desuden spores alle relaterede kvitteringer, forsendelser eller bevægelser let baseret på serienummeret.

6. Integrer med dine kunder og transportører.

For at fremskynde dine processer og minimere risikoen for fejl er en integration mellem dit og din kundes systemer afgørende. Når ordren afgives direkte i dit WMS fra kundens webshop, undgår du at bruge tid på manuelle handlinger. Således kan lagermedarbejderen plukke ordren næsten øjeblikkeligt.

På den udgående side af dit lager vil en integration med transportører også fremskynde slutkundes leveringstid. For eksempel kan du udskrive de korrekte etiketter direkte eller automatisk underrette transportøren, når en ordre er klar til levering.

7. Vær gennemsigtig over for din kunde

Et WMS hjælper dig med at få mere indsigt i dine logistiske processer. Del denne viden med din kunde. Med nøjagtige rapporter kan du tilbyde en ekstra service. Du kan f.eks. give kunderne deres aktuelle lagerbeholdning, antallet af afsendte ordrer eller returnerede varer. Med det kan du skille dig ud fra konkurrencen. Oplysninger som ordrestatus, leveringsdato og aktuel beholdning er ofte et minimumskrav. Med yderligere indsigt kan du overgå kundernes forventninger og tilbyde klar merværdi.

Din partner for succes

Bornerups er ekspert i logistiksektoren med dokumenteret erfaring i at hjælpe SMV'er med at transformere sig selv ved hjælp af de rigtige teknologiløsninger. Vi har specialiseret os i 3PL og kølelogistik og er klar til at hjælpe dig med at tage de næste skridt på din vej til succes. Vi påtager os opgaven med at implementere, opgradere og rutinemæssigt vedligeholde dine forretningsløsninger, så du kan fokusere på det, der betyder mest.

Kom i gang i dag

Få mere at vide om de forretningsløsninger, der drives af Microsoft og tilpasses af Bornerups på www.bornerups.dk.

Arbejd med Bornerup for at udforske de muligheder og komponenter, der passer bedst til din virksomhed, og prøvekør løsningerne.



Ocean freight



Air freight



Road freight



Warehousing



Customs



Cold logistics



Groupage



Forwarding