

## AUTOMATYKA MAGAZYNOWA: JAK ZAUTOMATYZOWAĆ OBSŁUGĘ ZWROTÓW TOWARU DO MAGAZYNU?

082

# NA LINII

## zwrotu

Zwroty towarów zamówionych poprzez portale internetowe należą do środowiska logistyków, jak i same zamówienia typu e-commerce są ich nierozłączną częścią. Niemniej wielu podejmujących się sprzedaży swoich produktów drogą e-commerce traktuje na wstępie kariery ten temat bardzo powierzchownie i nie analizuje w biznesplanie, jakie procesy należy wdrożyć i ile kosztuje prawidłowa obsługa zwrotów od własnych klientów. Ci, którzy już te procesy wdrożyli, zadają sobie pytanie, jak je optymalizować. Dlatego też spróbujemy, analizując przypadki z praktyki, odpowiedzieć, jakie towary sprzedawane drogą internetową mogą podlegać procesom zautomatyzowanej obróbki strumienia zwrotu.

TEKST: *Robert Lubandy, doradca logistyczny i właściciel Lubandy.Logistic.Services*

**A**nalizując na wstępie przyczyny zwrotów, można wyszczególnić kilka podstawowych powodów, dla których klienci dokonują zwrotu zakupionego towaru, mimo że proces ten jest kłopotliwy dla obu stron kontraktu zawartego w platformach typu e-commerce. Na podstawie badań przeprowadzonych przez niemiecki instytut badań nad rynkiem iBi Research przy Uniwersytecie w Ratyźbonie i przeprowadzeniu ankiety wśród ponad 350 portali sprzedaży internetowej wyszczególniono pięć podstawowych przyczyn dokonania zwrotu przez klientów:

- Zakupiony artykuł się nie podoba, np. „wygląda tanio”.
- Zamówiono produkt w kilku rozmiarach i niewłaściwie odesłano z powrotem.
- Przesłano niewłaściwy produkt, np. po nieprawidłowej kompletacji w magazynie.
- Produkt jest uszkodzony lub nie działa prawidłowo.
- Czas dostawy okazał się zbyt długi i w okresie oczekiwania klient zaspokoił swoje potrzeby u innych źródeł.

### JAK ZAPOBIEGAĆ ZWROTOM OD KLIENTÓW?

O ile wysyłka towaru do klienta, jak i przyjęcie od niego zwrotu to domena procesu logistycznego, to warto zastanowić się również, patrząc



z perspektywy sprzedaży i marketingu, nad sposobami zapobiegania i/lub redukcji ilości towarów powracających do naszych magazynów. Takie scenariusze na wstępie mają jak najbardziej swoje uzasadnienie i powinny interesować logistyków, gdyż jest to droga do właściwej dedukcji i przygotowania systemu automatyzacji zwrotów w magazynie, gdyż środki wyłożone na zapobieganie zwrotom przynoszą lepszy efekt ekonomiczny i wizerunkowy niż inwestycje w drogie urządzenia i systemy automatyzacji procesu.

Do podstawowych sposobów zapobiegania i redukcji wielkości strumienia zwrotu należą:

- Właściwa prezentacja towaru na stronie portalu sprzedażowego np. poprzez

kolorowe zdjęcia pokazujące produkt z wielu perspektyw lub z wieloma detalami i wskazanie na możliwości aplikacji elementów dodatkowego wyposażenia jak kable, czy baterie służące do uruchomienia zakupionego sprzętu.

- Właściwe i bezpieczne opakowanie produktu w drodze do klienta, zapobiegające uszkodzeniu i wskazujące na wysoką jakość produktu.
- Szybka i bezwzględna dostawa.
- Przygotowanie kanału wsparcia i pomocy, z którego klient może skorzystać np. w celu uzyskania wskazówek dotyczących właściwej obsługi lub serwisu.

# AUTOMATYKA MAGAZYNOWA: JAK ZAUTOMATYZOWAĆ OBSŁUGĘ ZWROTÓW TOWARU DO MAGAZYNU?

084



Fot. 1. Linia przesyłowa wyposażona w aktywne rolki kierunkowe i sloty sortujące

- Automatyzujemy metody kompletacji – TAK, gdyż dokładny proces kompletacji zamówienia pozbawiony błędów „u źródła” przysporzy w efekcie mniejszy strumień zwrotów.
- Wyrównujemy spiętrzenia zamówień poprzez rozkładanie zadań na systemy nadające się również wykorzystywać do sortowania i przyjmowania zwrotów, np. sortery.
- Dokonujemy analizy i w konsekwencji inwestycji w układy transportowe wewnątrz magazynu, np. przenośniki w celu skrócenia drogi pracownika, który swój czas operacyjny może lepiej wykorzystać dla poprawnej pracy nad kompletacją lub przyjęciem zwrotu.

## W JAKIM CELU I JAK AUTOMATYZOWAĆ PROCESY ZWROTÓW?

Wiele portali internetowych odbiera w dyskusji na temat zwrotów sam proces jako uciążliwy i postrzega go jedynie w kategoriach dodatkowych kosztów operacyjnych. W naszej praktyce staramy się jednak zwrócić uwagę naszych klientów na fakt, że poprawnie i efektywnie przeprowadzony proces zwrotu może być szansą na rozwój biznesu, gdyż postrzeganie naszego serwisu przez odbiorcę poprzez perspektywę np. szybkości reakcji na zwrot i przelew należności może skłaniać do pozytywnych ocen i ponownego wygenerowania sprzedaży do tego samego klienta, a co za tym idzie przywiązania go do nas jako marki czy operatora logistycznego.

Jakie więc środki i systemy spowodować mogą zwiększenie efektywności procesu zwrotu?

- Optymalizacja czasu przebiegu procesu, tzn. wszystkie operacje związane z obróbką zwrotu należy podobnie jak proces kompletacji analizować pod względem efektywności czasowej – tutaj nawet najprostsze metody skracają o sekundy proces, co w całości daje efekt skrócenia obróbki zwrotu – wykorzystajmy proste urządzenia do podawania kartonów, ich otwierania lub czytania automatycznego etykiet.
- Przyjmujemy towar od klientów strumieniem wyselekcjonowanych typów opakowań, aby poddać je dalej automatycznemu sortowaniu do stanowisk obróbki ręcznej, skracając w ten sposób transport wewnętrzny i lepiej wykorzystując zasoby ludzkie.

Droga do automatyzacji procesów zwrotów towarów do naszych magazynów wymaga jednak dokładnej analizy i planowania. Wprowadzenie metod i urządzeń służących automatyzacji niesie oprócz redukcji kosztów także problemy i zagrożenia.

Najczęściej spotykamy się w naszej codziennej praktyce planistycznej z brakiem zrozumienia dla czasu realizacji projektów automatyzacji ze strony inwestorów. Ich wydłużanie czasu podjęcia decyzji o automatyzacji niesie prawie zawsze ze sobą niebezpieczeństwo udziału w projekcie typu „na jutro”, gdzie czyha najwięcej niebezpieczeństw związanych z brakiem dostępności zasobów zarówno po stronie dostawców, jak i zamawiających, którzy powinni taki projekt przygotować (np. dział sprzedaży, marketingu czy IT).

Systemy mechanizacji grożą też utratą elastyczności. To początkowo powątpiewane stwierdzenie szybko okazuje się realnym zagrożeniem projektu, gdy okazuje się, że zakupione maszyny mają ograniczoną przepustowość i tworzą systemy, gdzie najsłabsze ogniwo jest wyznacznikiem całkowitej wydajności.

Również błędy popełnione podczas planowania linii zwrotów powodują, że nierzadko nie ma możliwości ich integracji w istniejące już w naszych magazynach procesów. Najczęściej spotykanym błędem podczas planowania jest nieuwzględnianie interfejsów pomiędzy procesami częściowymi lub brak ich synchronizacji czasowej i strumieniowej.

W całości projektu o jego sukcesie decyduje jednak najczęściej jego ekonomiczne uzasadnienie. Tak więc także dla projektów



Fot. 2. Sorter ze spychaczem poprzecznym dla odzieży pakowanej w worki



automatyzacji procesów zwrotów towarowych należy uwzględnić współczynnik zwrotu z inwestycji (ROI) w oparciu o obecne procesy, posługując się ekstrapolacją wszystkich zasobów i ich kosztów w przeszłości.

## JAKIE ZWROTY MOGĄ BYĆ AUTOMATYZOWANE?

Spośród znanych nam grup produktowych sprzedawanych drogą internetową, dla których przygotowaliśmy i projektowaliśmy w naszej praktyce planistycznej, najczęściej pojawiały się:

- obuwie i odzież,
- sprzęt elektroniczny (AGD),
- książki oraz nośniki medialne,
- produkty farmaceutyczne (niesprzedawane drogą e-commerce),
- części i urządzenia dla pojazdów,
- wyposażenie i sprzęt elektrotechniczny.



Fot. 3. Sloty sortujące dla pakowania odzieży do kartonów

## OBUWIE I ODZIEŻ

W projektach tej branży decydujące są i sezonowość samego produktu, jak i dostępność oraz wielorakość asortymentu modeli, do których dostęp uzyskują nasi klienci portali e-commerce. Jednocześnie popularne w branży umowy z producentami powodują, że produkty po zakończonym sezonie mogą być zwracane do nich. Dodatkowym atutem, ale i często warunkiem, jest sortowanie zwrotów według kodu modelu.

W związku z tym w projektach z naszymi klientami zdecydowaliśmy się na zastosowanie wielorakich metod sortowania odpowiednio dopasowanych do właściwości produktu. W przypadku obuwia i odzieży najlepiej sprawdzają się różnego rodzaju sortery konfigurowane ze względu na przepustowość i typ opakowania. Odpowiednio dobrane komponenty maszyn i odpowiednio konfigurowane procesy IT mogą w całości spełniać warunek sortowania opracowany na podstawie potrzeb klienta.

Na przykład linia transportowa wyposażona w układ aktywnych rolek kierunkowych w połączeniu ze slotami kierunkowymi i regałami wyposażonymi w kanały z układem pick-by-light może odpowiednio zaprogramowana służyć do sortowania obuwia w halach o małej powierzchni i przy stosunkowo niskich nakładach inwestycyjnych.

Linie tego typu mogą sortować dostawy do sieci sklepów i jednocześnie sortować zwroty klientów do ponownego przechowywania w magazynie z wydajnością ok. 2500 opakowań tekturowych na godzinę.

Odzież przyjęta do sortowania w drodze powrotnej do magazynu najczęściej charakteryzuje się wielorakością wymiarów konfekcyjnych, modeli, oraz kolorów i typów opakowania. Z tego powodu wymagania stawiane systemom sortującym w tej branży, najczęściej zawierają definicję ilości slotów wynikających z ilości asortymentu przyjmowanego w ramach jednej tzw. fali. Prawidłowa ocena ilości modeli w fali jest kluczem do prawidłowej

konfiguracji tzw. sorterów. Dla odzieży pakowanej w worki foliowe w stanie złożonym przyjęły się sortery typu zapadkowego (bombay-sorter) lub ze spychaczem poprzecznym nadające się także dla obuwia.

REKLAMA

**kardexremstar**

**Efektywne magazynowanie narzędzi**

Intralogistyka napędzana innowacją



Dzięki wdrażaniu automatycznych systemów składowania oraz elastycznego i skalowalnego systemu zarządzania gospodarką magazynową zapewniamy wysoką wydajność pracy magazynu!

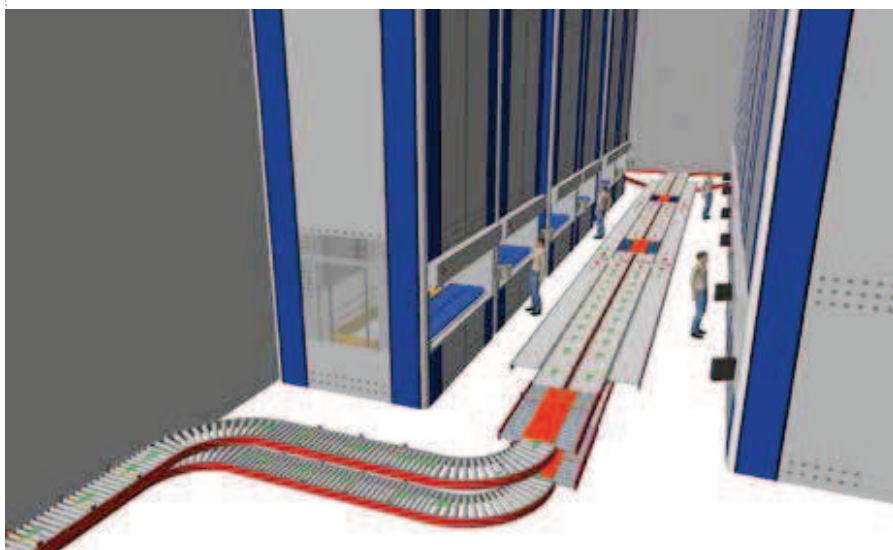
Odwiedź nas na STOM CONTROL w Kielcach 10.04. - 12.04.2018. Hala G Stoisko G-87

Dowiedz się więcej o naszych rozwiązaniach

[www.kardex-remstar.pl](http://www.kardex-remstar.pl) +48 22 314 69 59 [info.remstar.pl@kardex.com](mailto:info.remstar.pl@kardex.com)

# AUTOMATYKA MAGAZYNOWA: JAK ZAUTOMATYZOWAĆ OBSŁUGĘ ZWROTÓW TOWARU DO MAGAZYNU?

086



Fot. 4. Zespół szaf półautomatycznych służący przechowywaniu i wydawaniu towarów ze zwrotów

## SPRZĘT ELEKTRONICZNY

W zależności od wybranych kanałów sprzedaży lub ich kombinacji (np. własne sklepy, platformy sprzedażowe, sprzedaż B2C) zwroty w branży sprzętów elektronicznych są istotną częścią tego biznesu i przyczyną do 40% strumieni powrotnych do magazynu. W tej ilości towaru istotnymi elementami są właściwe przygotowanie towaru do sprzedaży (opakowanie, gwarancja, sprawność techniczna, instrukcje obsługi itd.) oraz kontrola serii w przypadku towarów wysokiej jakości. W tej sytuacji niezmiernie ważne jest, aby realizować wydania towaru z zachowaniem wszystkich standardów narzucanych przez producenta sprzętu.

W tym przypadku doskonale sprawdzają się systemy automatycznego lub półautomatycznego przechowywania towaru działające według zasady „towar do człowieka”, jak windy towarowe, karuzele lub systemy typu shuttle.

Systemy takie umożliwiają wydawanie i przyjmowanie towarów w tym samym cyklu procesowym (tzw. mechaniczny cykl podwójny), co czyni je wyjątkowo efektywnymi procesowo i kosztowo przy jednoczesnym wysokim stopniu zagęszczenia magazynu. Jednocześnie doskonale nadają się do procesów wymagających zasady FIFO.

## KSIĄŻKI I NOŚNIKI MEDIALNE

Sprzedaż internetowa książek i mediów nie powoduje co prawda tak pokaźnych strumieni zwrotnych jak np. branża odzieżowa, jednak media i książki wydają się

optymalnym przedmiotem, do którego można zastosować maszyny i urządzenia służące automatyzacji tych procesów.

W stosunku do produktów książkowych istotnym kryterium jest ich jakość i kwalifikacja do dalszej sprzedaży w kanale sprzedaży internetowej lub np. własnej sieci sklepów. W przypadku tytułów mających znamiona zniszczenia dyskwalifikujące ich do dalszej sprzedaży następuje ich sortowanie z przeznaczeniem do utylizacji lub zwrotu do dostawcy.

I w tym przypadku doskonałym narzędziem sortowania zwrotów okazuje się sorter rotujący z wyposażeniem zapadkowym, tj. w tacach rotującego sortera zabudowany

jest mechanizm zapadkowy umożliwiający dynamiczne przyporządkowanie produktu do przegród sortującej.

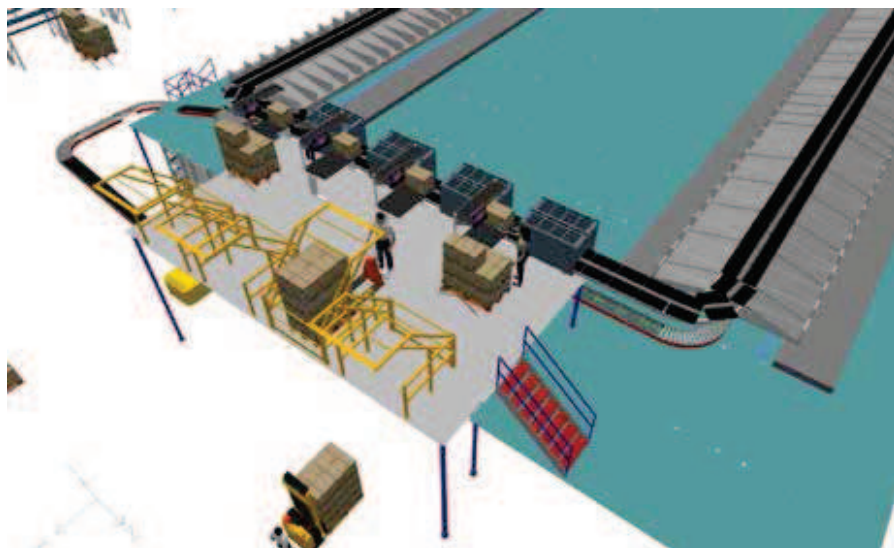
W przypadku sortowania książek w sorterze rotującym najlepiej sprawdzają się rozwiązania stacji zatowarowania bazujące na ręcznym podawaniu towaru do urządzenia z uprzednim skanowaniem lub oceną jakości.

Jak prawidłowo oszacować koszty automatyzacji dla zwrotów?

Obok klasycznych składowych rachunku zwrotu z inwestycji takich jak:

- koszty CAPEX,
  - koszt finansowania,
  - koszty operacyjne,
  - koszty zasobów ludzkich,
- należy uwzględnić koszty związane z:
- zamrożonym kapitałem obrotowym firmy w przypadku długotrwałego przechowywania zwrotu i okresem ponownego wprowadzenia do obrotu.

Ponadto rozwiązaniem prowadzącym do optymalizacji kosztów obróbki zwrotów towarów sezonowych w firmach małej lub średniej wielkości może okazać się proces kumulowania towaru w magazynie w celu sortowania go w linii kompletacji wykorzystywanej w mniejszym stopniu w okresach pomiędzy sezonami. Innymi słowami, linia powinna być tak skonfigurowana i wyposażona, aby mogła obsługiwać zarówno strumień regularnego wydania, jak i zwrotów z rynku. ■



Fot. 5. Sortowanie produktów typu media w sorterze zapadkowym z ręcznym podaniem do przegród sortujących