**Co się dzieje, zanim paczka trafi do klienta?**

**Jaką drogę przebywa produkt, zanim trafi do rąk klienta? Na co dzień rzadko się nad tym zastanawiamy i przeważnie nie musimy. Dobrze jednak mieć świadomość tego, jak wiele kroków wiąże się z dostawą każdej kolejnej paczki.**

Z punktu widzenia klienta – końcowego odbiorcy, sprawa może wydawać się bardzo prosta. Producent wytwarza produkt, który następnie trafia do głównego dystrybutora, potem do hurtowni, następnie do sklepu, a stamtąd odbiera go kurier i dostarcza pod drzwi klienta lub do punktu odbioru. Ale co się dzieje po drodze?

**Azja dla małych i dużych**

Oczywiście wszystko zaczyna się u producenta, bardzo często w Chinach lub innym azjatyckim kraju. Powody są proste – niższe koszty pracy, ale też duża elastyczność w zakresie asortymentu i wielkości zamówienia.

A jakość? Można powiedzieć, że azjatyccy producenci są w stanie wytworzyć towary w każdej jakości, ale oczywiście stosownie do uzgodnionej ceny. Jeśli więc importera interesuje tylko niska cena – otrzyma produkt najtańszy, ale i słabo wykonany. Jeśli natomiast jest gotów zapłacić więcej, a przy tym starannie kontroluje kolejne partie towaru, jakość może być pierwszorzędna. Dowodem na to może być fakt, że u azjatyckich dostawców zaopatrują się nawet bardzo cenione, światowe marki m.in. z branży elektronicznej, motoryzacyjnej, a także medycznej.

Zwróćmy uwagę, że np. niektóre czajniki, odkurzacze czy zestawy narzędzi różnych marek wyglądają niemal identycznie. Nie zawsze jest to przypadek! Zdarza się, że produkty te schodzą z jednej taśmy, a następnie mają naklejane oznaczenia różnych producentów, którzy w europejskich sklepach konkurują ze sobą. Ale u azjatyckich producentów oraz dystrybutorów zaopatrują się nie tylko giganci, lecz także średnie i małe firmy, nawet pomimo stosunkowo niewielkiej skali zamówień.

Jak to możliwe, że nawet niewielkie przedsiębiorstwa z Polski stać na to, aby sprowadzać towar drogą morską z kraju oddalonego o tysiące kilometrów? Odpowiedzią jest drobnica morska. Obecnie firma nie musi wynajmować całych kontenerów na swój towar. Firmy zajmujące się frachtem udostępniają skrzynie konsolidacyjne, do których trafiają zestawy produktów dla wielu małych odbiorców. Dzięki temu zamawiający płacą tylko za taką przestrzeń, jaką faktycznie zajmują w kontenerach.

Przesyłki morskie mogą być śledzone podobnie jak przesyłki kurierskie, dzięki czemu zamawiający może mieć pewność co do tego, na jakim etapie znajduje się w danym momencie jego dostawa.

Nie będziemy tutaj opisywać procedur celnych, jednak importer musi pamiętać o dopilnowaniu formalności takich jak konosament morski (list przewozowy), faktura handlowa, specyfikacja, świadectwo pochodzenia oraz deklaracja zgodności CE (dotyczy np. zabawek i urządzeń elektronicznych). Stosowne dokumenty będą wymagane zarówno w porcie, z którego ładunek wyrusza, jak i w porcie docelowym.

**Magazyn – serce współczesnego handlu**

Gdy formalności celne zostaną dopełnione, towar musi zostać rozładowany. Następnie dostarczany jest do magazynów własnych importera lub do magazynów firm logistycznych, z których korzysta coraz więcej firm. W tym drugim przypadku trzeba powiadomić magazyn o planowanej dostawie, czyli dokonać awizacji.

Przyjęcie towaru wymaga, aby wyznaczyć zarówno termin rozładunku, jak i miejsce na towar. Kolejnym etapem jest sam rozładunek, jednak praca nie kończy się na wypakowaniu palet z naczepy ciężarówki. Trzeba jeszcze sprawdzić, czy dane z dokumentów zgadzają się z ilością i rodzajem asortymentu. To także odpowiedni czas na dokonanie kontroli jakości – sprawdzić należy, czy jakieś produkty nie uległy uszkodzeniu w transporcie, a jeśli tak, to ustalić ich liczbę oraz rodzaj uszkodzeń.

- W nowoczesnych magazynach towar jest nie tylko rejestrowany w systemie, ale też odpowiednio etykietowany, co umożliwia dalsze śledzenie każdego produktu – wyjaśnia Urszula Rąbkowska z firmy logistycznej XBS Group. – Śledzenie oznacza dostęp do informacji o każdym przemieszczeniu danego przedmiotu w obrębie magazynu, ewentualnie także pomiędzy magazynami, aż do wydania odbiorcy końcowemu (zazwyczaj będzie to sklep stacjonarny lub klient sklepu internetowego).

**Logistyka e-commerce w XXI wieku**

Systemy informatyczne WMS pozwalają zarządzać stanami magazynowymi bez względu na liczbę przechowywanych towarów. Nawet gdyby w magazynie było kilkaset tysięcy produktów, każdy ma przypisane swoje miejsce. Kilka kliknięć i pracownik magazynu już wie, gdzie i ile sztuk danego asortymentu się znajduje. Wiedza ta jest bardzo ważna podczas kompletowania zamówień – w połączeniu z nowoczesnymi regałami, podnośnikami lub taśmami do przemieszczania towarów, pozwala do minimum skrócić czas przygotowywania każdego zamówienia.

To szczególnie ważne w przypadku sklepów internetowych, ponieważ zamówienia e-commerce są dużo bardziej rozdrobnione niż w tradycyjnym handlu. W przypadku, gdy firma logistyczna obsługuje sklepy stacjonarne, wówczas na każde zamówienie składa się wiele palet, więc cały proces jest prostszy i spokojniejszy. Również w odniesieniu do śledzenia dostawy – nadzorowi podlega transport obejmujący dziesiątki lub setki sztuk produktów.

- E-commerce zmienił niemal wszystko! – podkreśla Urszula Rąbkowska. – W pojedynczych paczkach znajdują się często pojedyncze towary. Poza tym, że taki produkt trzeba odpowiednio zlokalizować w ogromnym magazynie, przemieścić i spakować, na pracowniku spoczywa często wiele dodatkowych obowiązków. Bardzo często musi on także dołączyć ulotki zakontraktowane z danym e-sklepem, wydrukować fakturę oraz dołączyć formularz zwrotu.

Najlepiej, jeśli system WMS zintegrowany jest z systemem ERP (do zarządzania firmą), platformami zakupowymi (np. Allegro, Amazon) oraz firmami kurierskimi. Taka pełna integracja powoduje, że osoby zarządzające sklepem internetowym mają pełny dostęp do przepływu zamówień, towarów i wysyłek. Mało tego, ponieważ stany magazynowe są aktualizowane na bieżąco. Oznacza to, że jeśli klient kupi dany produkt np. na Allegro, wówczas zmniejsza się liczba dostępnych towarów na stronie internetowej e-sklepu. Można powiedzieć, że dzięki takiej pełnej integracji mamy do czynienia niemalże z metawersum – czyli wirtualnym odpowiednikiem faktycznej firmy, wraz z wszystkimi dokonującymi się w niej procesami.

- Najnowocześniejsze systemy pozwalają nawet na estymację popytu – mówi przedstawicielka XBS Group. – Na podstawie wzrostów i spadków popytu w latach ubiegłych można przewidywać zapotrzebowanie na daną kategorię produktową w przyszłości. Jest to pomocne zarówno w planowaniu dostaw, jak i w określaniu tego, jak duża powierzchnia magazynowa będzie potrzebna w konkretnym przedziale czasu.

**Od zamówienia – do klienta**

Gdy w sklepie internetowym odnotowywana jest sprzedaż, informacja taka natychmiast trafia do obsługującego go magazynu. Pracownik widzi na ekranie nowe zadanie do wykonania. W tym celu musi pobrać produkt ze wskazanego w systemie miejsca. Ale nie wszędzie odbywa się to w taki sam sposób.

W niektórych magazynach to pracownik musi sam szukać odpowiednich regałów i produktów. Wówczas przestrzeń organizuje się w taki sposób, by produkty najczęściej zamawiane znajdowały się jak najbliżej strefy kompletacji i na wysokości dostępnej dla stojącego człowieka. Z kolei towary słabiej rotujące umieszczane są w lokalizacjach trudniej dostępnych.

Coraz częściej jednak stosuje się takie metody pracy, dzięki którym pracownicy jak najrzadziej opuszczają konkretne miejsca. To towar przyjeżdża do nich – np. na rolkach lub taśmach, które działają podobnie jak te przy kasach w sklepach. Pracownik nadal jednak pakuje towar do pudełek, dołącza dokumenty, zabezpiecza paczkę i nakleja etykietę adresową. Tak przygotowane zamówienie przekazywane jest do strefy wysyłek, gdzie trafia na paletę przypisaną do konkretnej firmy transportowej.

W tym momencie do akcji wkraczają firmy kurierskie. Zazwyczaj firmy logistyczne umówione są na odbiór przesyłek o konkretnych godzinach. Dzięki temu możliwe jest ustalenie zasad korzystnych zarówno dla sklepów internetowych, jak i ich klientów – np. takich, że zamówienie złożone do określonej godziny, zostanie dostarczone już następnego dnia. O wiele łatwiej podjąć takie zobowiązanie, gdy współpracuje się z dużą firmą logistyczną, niż wtedy gdy sklep (szczególnie mały) dysponuje własnym magazynem.

Kolejne kroki to transport paczek do magazynów przeładunkowych firm kurierskich. Zazwyczaj taki przewóz odbywa się nocą, z wykorzystaniem dużych ciężarówek. Wszystko po to, aby kolejnego dnia rano paczki zostały rozdzielone przez kurierów w terenie, którzy będą rozwozić je do domów klientów, a także do automatów pocztowych i punktów odbioru.

Czy to już koniec? Niekoniecznie! W dobrych firmach logistycznych można liczyć także na obsługę serwisową (w przypadku awarii zakupionych produktów) oraz obsługę zwrotów (gdy klient korzysta z 14-dniowego prawa zwrotu). W związku z tym odebranie paczki przez klienta nie musi jeszcze oznaczać zakończenia wszystkich procesów logistycznych związanych z obsługą danego produktu.

Źródło: [XBS Group](https://xbsgroup.pl/)