



Онлайн Трейд

Оптимизация доставки в онлайн-ритейле

 [Доставка последней мили](#)

Введение

В 2020 году розничная торговля поневоле пережила цифровую революцию. Главными игроками в эпоху пандемии COVID-19 стали интернет-магазины и курьерские службы: в первые месяцы самоизоляции их обороты увеличились в несколько раз.

Вместе с продажами растёт и нагрузка на логистику. Чем больше заказов, тем выше риск ошибки, и тем сложнее отслеживать ход доставки. При этом каждый заказ нужно привезти вовремя, чтобы не потерять доверие клиентов.

В этом кейсе мы расскажем, как интеграция оптимизатора Veeroute изменила работу крупного онлайн-ритейлера в период пандемии, и каких результатов удалось при этом достичь.

О клиенте

«Онлайн Трейд» — один из крупнейших игроков на российском рынке e-commerce.

16 000 покупок

совершается
каждый день

102 города

288 пунктов выдачи
1700 сотрудников

350 000 позиций

в каталоге товаров:
от электроники до
продуктов питания

С чего всё началось?

Идея использовать оптимизатор Veeroute для планирования доставки появилась у команды «Онлайн Трейд» в мае 2020 года.

Это был непростой период. Спустя 2 месяца самоизоляции интернет-магазины столкнулись с беспрецедентной нагрузкой:



Приток нового трафика

После объявления локдауна 10 миллионов человек впервые начали покупать товары онлайн.



Рост онлайн-продаж

На 430% увеличились онлайн-продажи товаров повседневного спроса по сравнению с 2019 годом.



Увеличение спроса

В 7 раз увеличился спрос на доставку продуктов питания, почти в 3 раза — на доставку одежды и обуви.

Непрогнозируемый рост продаж — а вместе с ним и рост объёма работы — коснулся и нашего клиента. В первом квартале 2020 года курьерская служба «Онлайн Трейд» ежедневно доставляла около 300-400 заказов по Москве и Московской области. С началом самоизоляции их число увеличилось до 1000 в день — в 2-3 раза.

- | | |
|--|---|
| <p>1. Стало сложнее контролировать ход доставки</p> | <p>В работу вмешивался человеческий фактор, а с ростом числа заказов получить обратную связь становилось всё сложнее.</p> |
| <p>2. Появилась дополнительная операционная нагрузка на отдел логистики</p> | <p>На момент запуска проекта планированием маршрутов занималось четыре человека.</p> |

Справиться с новым объёмом работы и сохранить высокий уровень качества сервиса — это непростая задача, особенно во время пандемии. Поэтому руководство «Онлайн-трейд» приняло решение привлечь Veeroute в качестве технологического партнёра для оптимизации доставки.

Задачи проекта

1. Сделать ход доставки максимально прозрачным.

Прозрачность доставки подразумевает возможность ежесекундно получать актуальную информацию о том, где водитель находится в данный момент, и в каком статусе пребывают закреплённые за ним заказы.

Что прозрачность даёт бизнесу?

- Контроль качества обслуживания клиентов и своевременная обработка поступающих вопросов и возражений.
- Снижение влияния человеческого фактора на ход и качество работы.
- Сбор максимально точных данных о времени доставки и получение более достоверных результатов анализа транспортной системы.

2. Сократить время планирования маршрутов.

До внедрения Veeroute составление и корректировка маршрутов занимали по несколько часов каждый день. Хотя в системе 1С уже был установлен планировщик, вся операционная работа производилась вручную, оттягивая на себя большую часть времени и внимания сотрудников.

Автоматизация позволила бы сократить время планирования маршрутов. При этом у логистов появилась бы возможность сфокусироваться на стратегическом развитии транспортной сети и улучшении качества обслуживания клиентов.



Интеграция

Оптимизатор Veeroute был успешно интегрирован с установленной у клиента системой 1С.

Проект интеграции стартовал в июне 2020 года и занял всего неделю. Внедрение прошло без задержек со стороны клиента.

Руководство компании предложило сразу же запустить разработанное решение в операционную деятельность.

Это был рискованный шаг. Перед отделом логистики встала ответственная задача: освоить незнакомый инструмент без отрыва от повседневной работы и сохранить уровень качества обслуживания клиентов. Сотрудники блестяще преодолели все трудности. Компании удалось справиться с растущим потоком заказов и быстро адаптироваться к новой рыночной ситуации.



Внедрение Veeroute позволило нам вывести логистику на новый уровень качества и эффективности. Мы планируем и дальше пользоваться этим инструментом. Опыт показывает, что единственное средство, позволяющее бизнесу выиграть в конкурентной борьбе за клиента — это технологии.

Сергей Посеуков, генеральный директор «Онлайн Трейд».

Результаты

Благодаря успешной интеграции были получены следующие результаты:

1. Процесс выполнения доставки стал полностью прозрачен.

Инструменты Veeroute позволяют ежесекундно отслеживать местоположение водителя. Логист и менеджер по работе с клиентами могут точно узнать, когда был доставлен каждый заказ, сколько времени водитель затратил на дорогу, и было ли соблюдено временное окно.

Точная информация позволяет контролировать качество сервиса и анализировать транспортную систему. Оптимизатор Veeroute, в свою очередь, использует эти сведения для расчёта стохастических параметров маршрутов.

2. Время планирования сократилось с нескольких часов до 20 минут.

До внедрения Veeroute составление и корректировка маршрутов занимали по несколько часов каждый день. Хотя в системе 1С уже был установлен планировщик, вся операционная работа производилась вручную, оттягивая на себя большую часть времени и внимания сотрудников.

Автоматизация позволила бы сократить время планирования маршрутов.

При этом у логистов появилась бы возможность сфокусироваться на стратегическом развитии транспортной сети и улучшении качества обслуживания клиентов.

Было:

Этап 1. Большую часть доставок логисты планируют в течение дня.

Этап 2. После возвращения курьеров логисты выясняют, сколько доставок было перенесено на завтра, и планируют их заново.

Итого. На планирование маршрутов тратится от 2 до 5 часов в день.

Стало:

Логисты планируют все доставки за один раз. Процесс занимает не более 20 минут.

Вместо ручной обработки маршрутов логисты выбирают наиболее оптимальный план из предложенных. Veeroute составляет их автоматически на основе входных данных.

3. На 20% увеличилось количество заказов на одну машину внутри МКАД.

Неожиданный итог интеграции: «Онлайн Трейд» отказался от доставки пешими курьерами. Изначально они доставляли заказы в пределах МКАД, потому что внутри Садового кольца водителям было сложно парковаться.

Оптимизатор помог определить, что пешие курьеры — это неэффективный и затратный способ доставки. Было решено отказаться от них в пользу более практичного решения: теперь в каждой машине, которая едет в район со сложной парковкой, находится два сотрудника — водитель и экспедитор.

Эта мера позволила увеличить число заказов внутри МКАД до 35-40 адресов в день. При переходе на новую схему работы компании не понадобилось расширять транспортный парк благодаря высокой эффективности маршрутов.



4. С 1,5 часов до 30 минут сократилось минимальное временное окно.

Внедрение Veeroute позволило логистам уделять больше внимания настройке системы и совершенствованию транспортной сети. Это повлияло на уровень сервиса: минимальный интервал доставки сократился в три раза: с 90 до 30 минут.

5. Появилась возможность учитывать новые детали при планировании.

В процессе планирования доставки логист может учитывать габариты товаров, их тип и совместимость, временные окна, графики водителей и многое другое.