

Управление сеткой доставки

Цель: Повышение удовлетворённости клиентов (NPS и CSI)



Содержание

1 шаг. Касса доставки ЛМ

- а) Штат кассиров
- б) Обучение (*К:\Маркетинг\Маркетинг\УСЛУГИ\Доставка\ОФОРМЛЕНИЕ И ОПЛАТА ДОСТАВКИ В КАССЫ ЛМ*)

2 шаг. Тарифы

- а) Пересмотреть тарифы с НДС для покупателей

3 шаг. Организация работы в сетке

- а) Калькулятор сотрудников по сетке доставки
- б) Выделение зон
- с) Упаковка всех товаров
- д) Распределение заказов по машинам

4 шаг. Утренний бриф с экипажами машин

- а) Отработка комментариев клиентов
- б) Отработка ОТИФ
- с) Обратная связь от водителей машин

5 шаг. Организация взаимодействия ОЗК доставка плюс ОЗК сборка и отдел В2В

6 шаг. Техника для загрузки и размещения

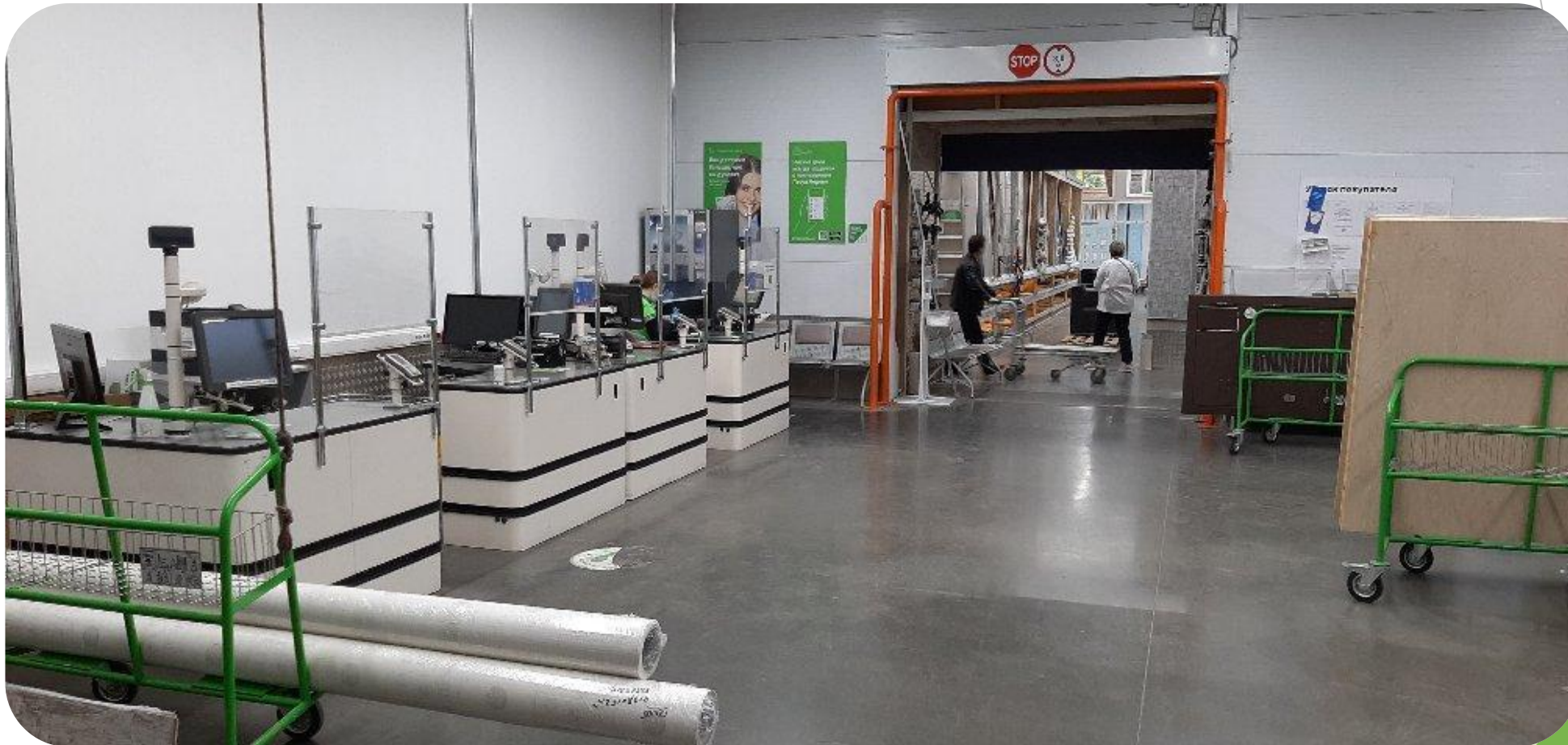
7 шаг. Финансовый результат

1 шаг. Касса доставки ЛМ

- А. Штат кассиров
- В. Обучение (программа Delivery)
- С. *К:\Маркетинг\Маркетинг\УСЛУГИ\Доставка\ОФОРМЛЕНИЕ И ОПЛАТА ДОСТАВКИ В КАССЫ ЛМ*

2 шаг. Тарифы

- А. Пересмотреть тарифы с НДС для покупателей



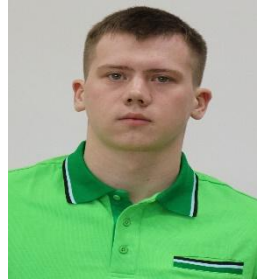
Клиентская зона доставки

3 шаг. Организация работы в сетке

- A. Калькулятор сотрудников по сетке доставки
- B. Выделение зон
- C. Упаковка всех товаров
- D. Распределение машин по заказам

А. Калькулятор сотрудников по сетке доставки

Команда сетки доставки



Надеев Виктор
Менеджер цепи поставок магазина



Устюжанин Владислав
Администратор цепи поставок магазина



Жеравин Денис
Администратор цепи поставок магазина



Романишин Артем
Администратор цепи поставок магазина

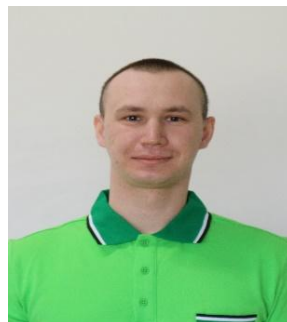
Упаковщики



Марковин Вячеслав
Специалист цепи поставок магазина



Степанов Александр
Специалист цепи поставок магазина



Климентьев Александр
Специалист цепи поставок магазина



Бондарец Андрей
Специалист цепи поставок магазина



Яковлев Владимир
Специалист цепи поставок магазина



Шляков Сергей
Специалист цепи поставок магазина

Обязанности сотрудников сети доставки

Администратор доставки

1. Контроль работы упаковщиков
2. Отслеживание статусов доставки в программе KZ (Клиентские заказы)
3. Контроль за упаковкой и комплектацией заказов
4. Принятие ввоза возвратных товаров и контроль возврата их в отделы
5. Коммуникация с администраторами ОЗК по заказам на доставку
6. Работа с возражениями клиентов и разрешение сложных ситуаций
7. Обеспечение чистоты и порядка в рабочей зоне сети доставки
8. Выдача маршрутных листов водителям
9. Контроль Соблюдения ТБ
10. Контроль отчета OTIF
11. Контроль показателей NPS и CSI
12. Маршрутизация удаленной доставки

Упаковщик

1. Комплектация и упаковка заказов
2. Размещение заказов на адреса рабочей зоны сети согласно датам доставки.
3. Проверка товара на присутствие брака.
4. Распечатка и заполнение упаковочного листа.
5. Соблюдение техники безопасности
6. Соблюдение всех рабочих KPI (на один заказ 15 минут).
7. Пополнение рабочего места расходными материалами и содержание в чистоте и порядке рабочей станции.

В. Выделение зон



Расстановка заказов по временным зонам доставки

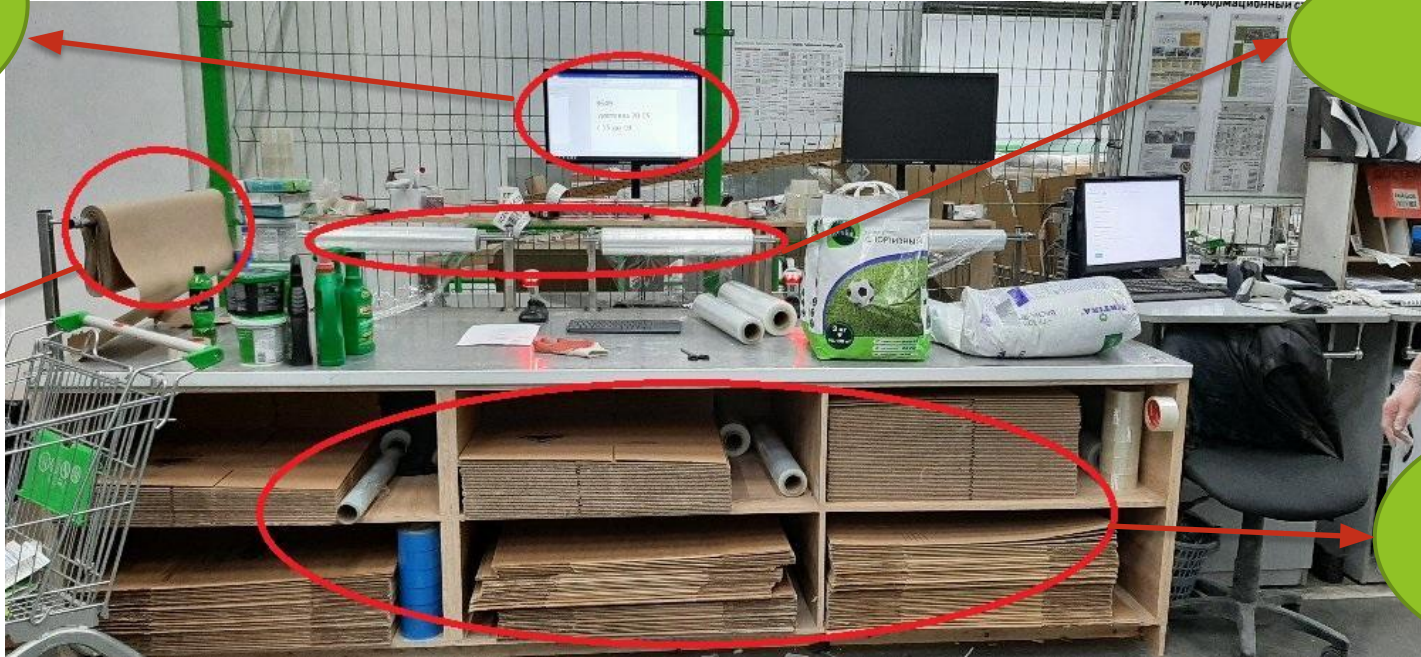
С. Упаковка всех товаров

Компьютер для создания упаковочного листа и распечатки бланков

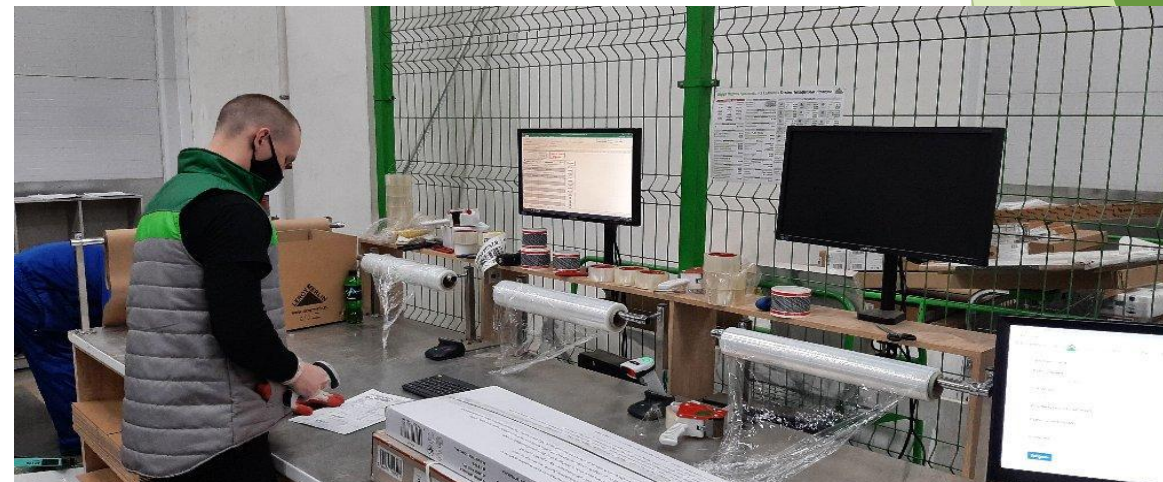
Крафтвая бумага для упаковки горшков

Стрейтч - пленка для упаковки открытого товара

Ячейки для хранения упаковки



Полетное хранение заказов дальних доставок



Упаковка товара и создание упаковочного листа за рабочей станцией



Проверка и упаковка плитки



Ячейка для хранения малогабаритных заказов



Упаковка малогабаритных товаров в коробки



Упаковка длинномерных товаров в стрейтч пленку

Д. Распределение машин по заказам



В программе CDS по мере появления точек на доставку составляется маршрут на определенный интервал времени. На утреннюю погрузку составляется график приезда машин, 3 машины приезжают на погрузку в 7:00 оставшиеся 4 машины в 8:00. На заказы указанные в маршрутном листе вешаются карточки с номером машины указанном в маршруте. В течение дня по заранее созданным маршрутам развешиваются карточки с номерами машин и расставляются по зонам интервала доставки.

4 шаг. Утренний бриф с экипажам машин

а) Отработка комментариев клиентов

На ежедневной основе просматриваются комментарии клиентов в отчете по NPS и CSI.

Негативные отзывы клиентов отрабатываются на утреннем брифе с водителями.

б) Отработка OTIF

Каждый день делается выгрузка отчета OTIF за предыдущий день. Отрабатываются такие пункты как, заказы доставленные раньше или позже интервала времени доставки и не в полном объеме. По на правлению в полном объеме заказ доставлен или частично также ведется работа внутри магазина (Комитет по достоверности)

с) Обратная связь от водителей машин

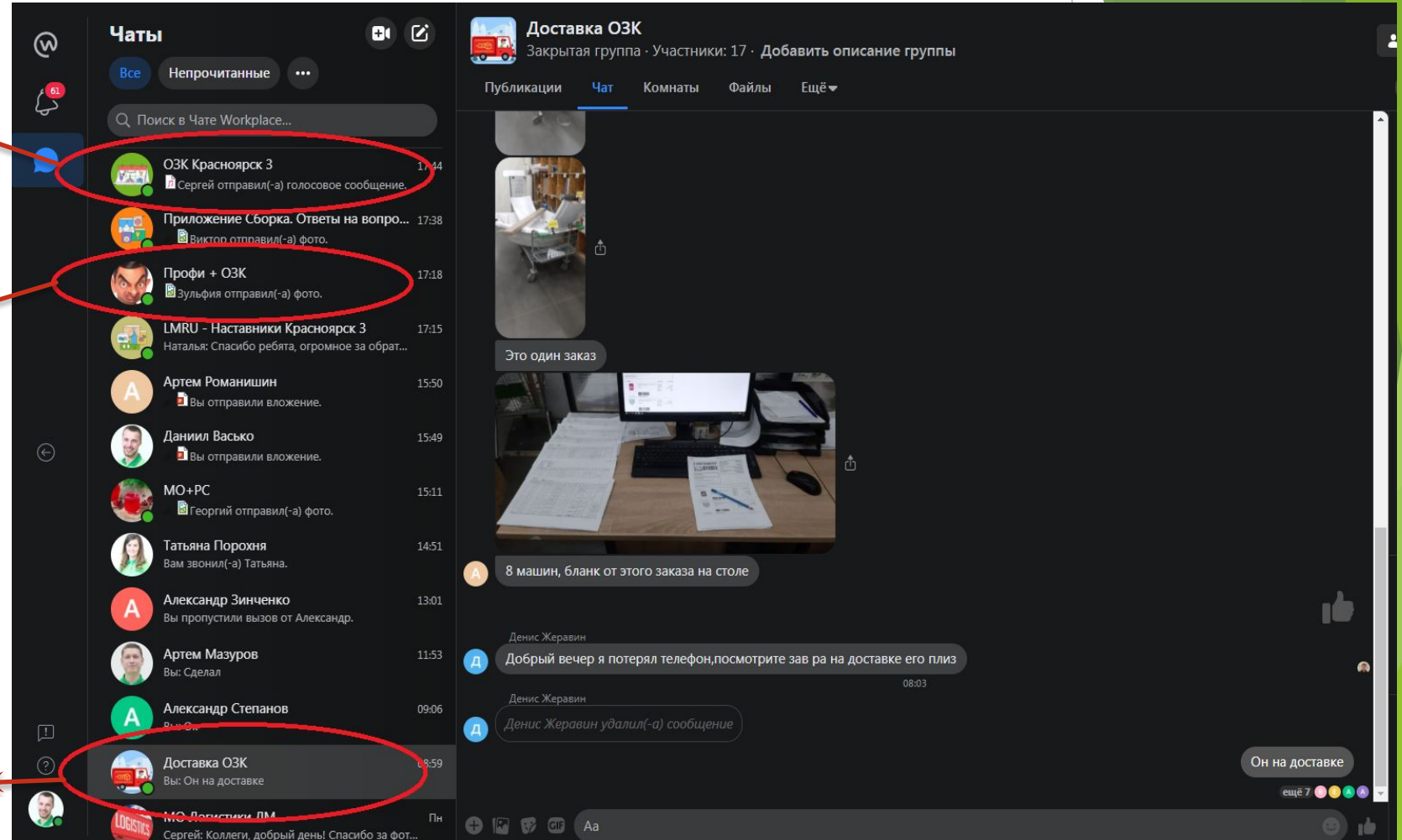
Каждое утро на брифе у водителей берется обратная связь на пример того, все ли устроило клиентов при получении товара (качество товара, упаковка и сроки доставки). Также учитываются комментарии водителей о каких либо трудностях при отдаче заказа и его доставке.

5 шаг. Организация взаимодействия ОЗК доставка плюс ОЗК сборка и отдел В2В

Группа ОЗК для оперативного обмена рабочей информацией и разрешения трудных ситуаций

Группа В2В +ОЗК для нахождения в одном информационном поле по сборке, выдаче и доставке заказов профи клиентов

Группа Доставка ОЗК. Оперативное взаимодействие с ОЗК по статусам сборке заказов на доставку. Решение сложных ситуаций с заказами и оперативное решение проблем.



6 шаг. Техника для загрузки и размещения



Штабелер для размещения заказов с дальнейшей датой доставки на раки.



Мини штабелер для перемещения заказов по сетки доставки и погрузки машин

Количество доставок Июль 2020 - 2021 год

Регион 8 – Красноярск – 082 - Калинина

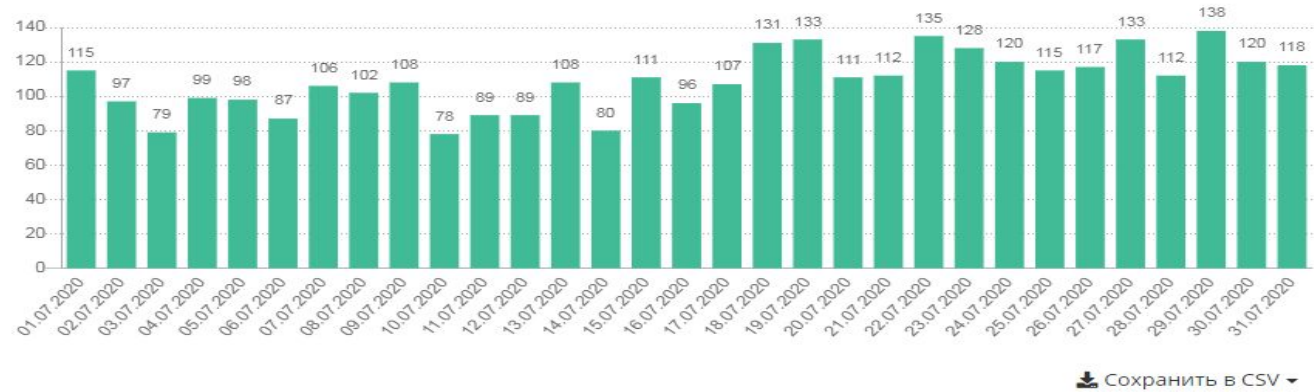
Основная статистика

Уровень CSI

Индекс NPS

Количество доставок

Количество опрошенных клиентов



Регион 8 – Красноярск – 082 - Калинина

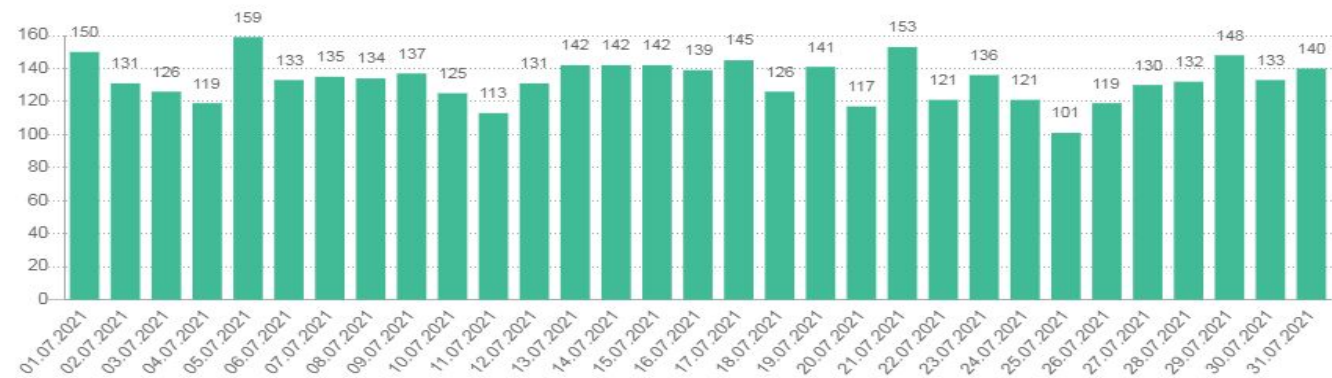
Основная статистика

Уровень CSI

Индекс NPS

Количество доставок

Количество опрошенных клиентов



Клиентский OTIF. Выполнение заказов полностью и вовремя

Динамика

Дата вып-я заказа (обещание)

01.07.2021

31.07.2021

Больше фильтров здесь →→→

[Как перестроить диаграмму по дням, неделям, месяцам, кварталам или годам?](#)

Что показать на диаграмме?

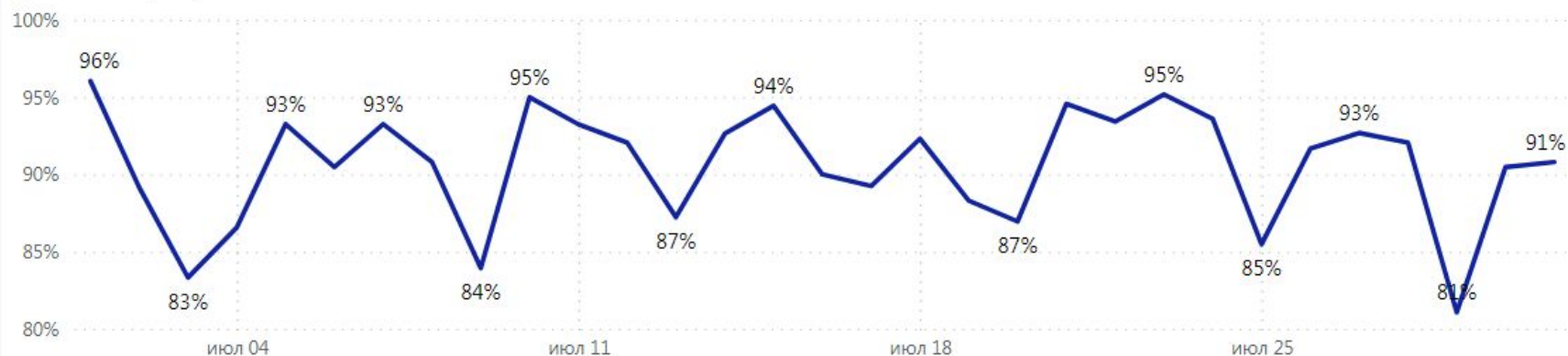
- Выполнено и вовремя, и пол...
- Выполнено вовремя, %
- Выполнено полностью, %
- Заказов покрыто расчетом О...
- Завершенных заказов в CDS, %

В процентах

В кол-ве заказов

Показатели OTIF (%) по плановым датам выполнения заказа

● Выполнено вовремя, %



[Как перестроить диаграмму по дням, неделям, месяцам, кварталам или годам?](#)

Что показать на диаграмме?

- Выполнено и вовремя, и пол...
- Выполнено вовремя, %
- Выполнено полностью, %
- Заказов покрыто расчетом О...
- Завершенных заказов в CDS, %

По регионам

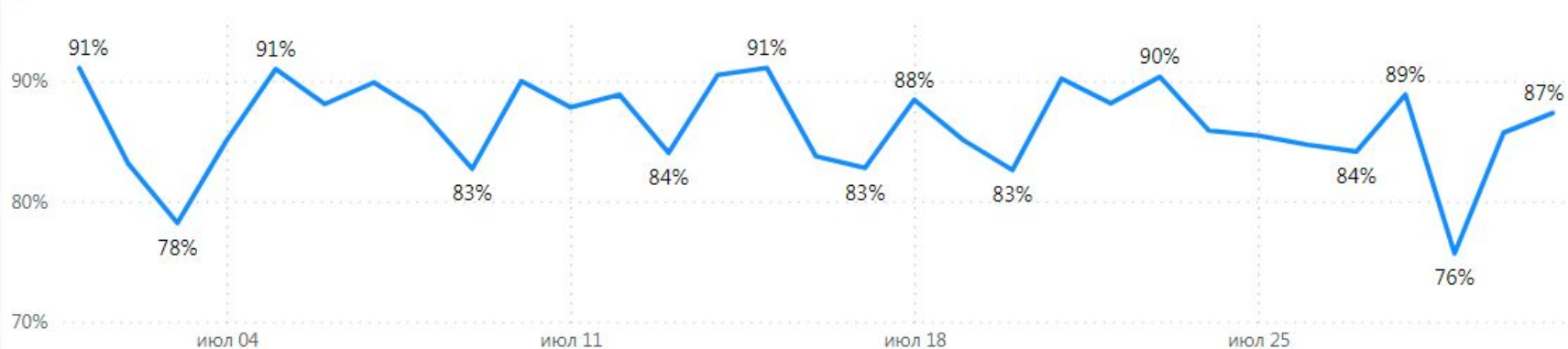
По магазинам

По городам

По кластерам

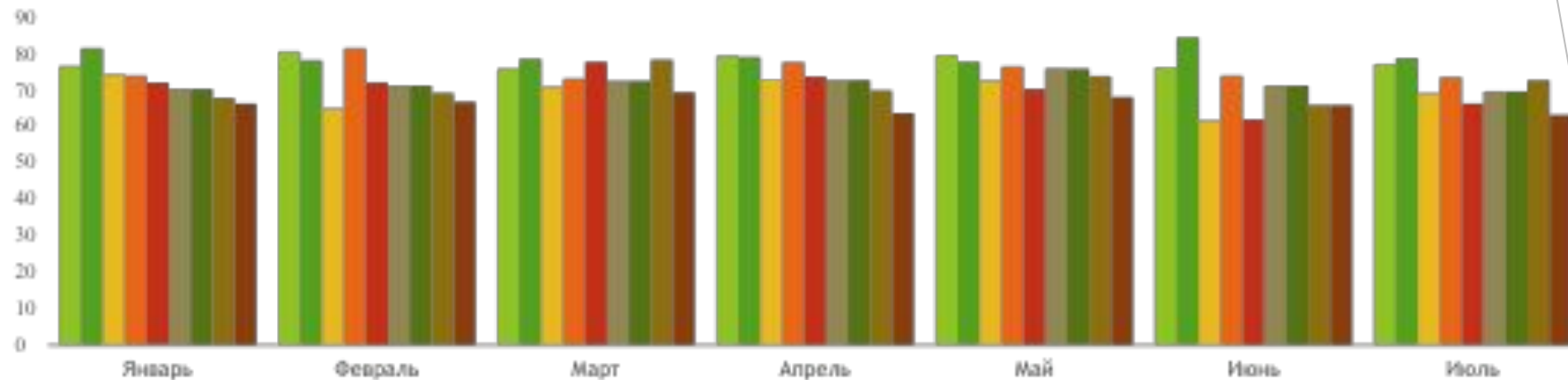
Показатели OTIF (%) по плановым датам выполнения заказа и регионам

● Регион 8

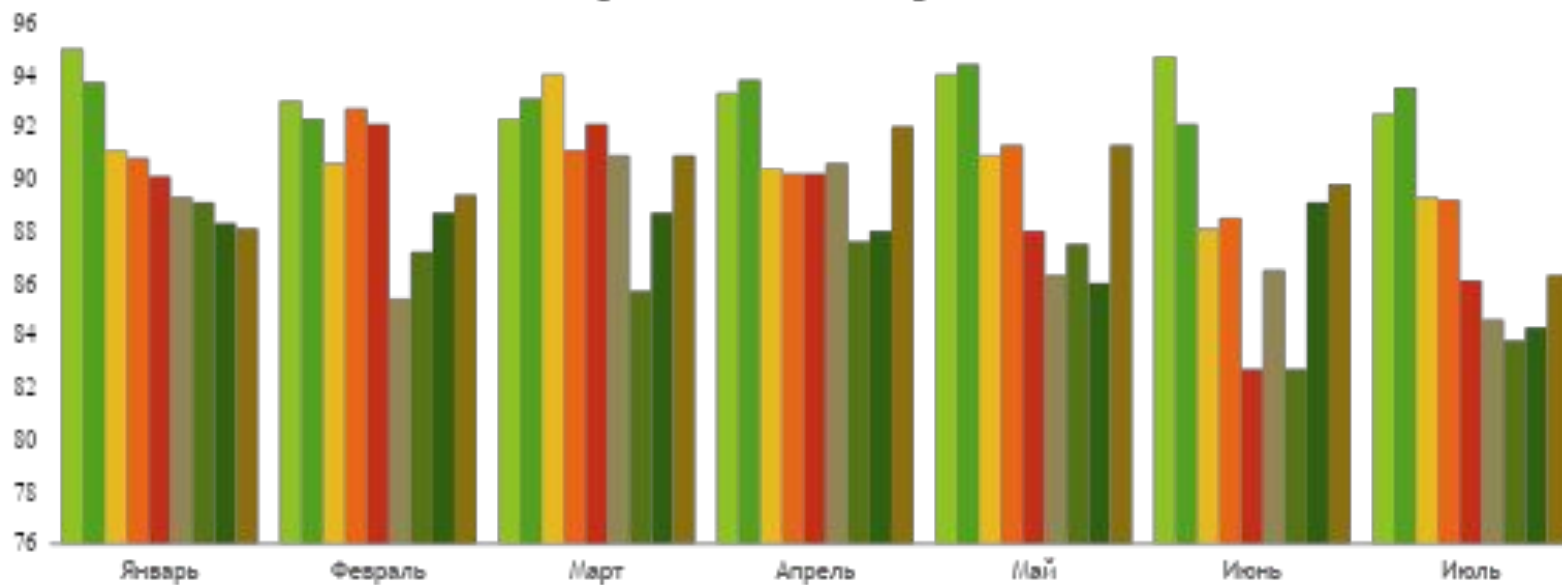


Сравнение показателей NPS и CSI с Января по Июль в регионе 8

Показатель NPS в регионе 8 с Января по Июль 2021 год



Показатель CSI в регионе 8 с января по июль 2021 год



7 шаг. Финансовый результат

Месяц	Сотрудники	Стоимость работы сотрудника в час	Кол-во заказов онлайн	Кол-во заказов офлайн	Кол-во заказов УКЦ	Общее кол-во заказов	Сред. Кол-во заказов на сотрудника	Сред. Кол-во заказов на сотрудника в день	Сред. Кол-во заказов на сотрудника в час	Затраты на аренду техники	Затраты на упаковку	Затраты на персонал	Стоимость доставки	Маржа с доставки	Итог
Июль	Романишин А	349	2366	1645	50	4061	677	32	4	58,900.00 р.	69,132.50 р.	520,296.00 р.	3,309,188.00 р.	330,918.80 р.	-317,409.70 р.
	Надеев Виктор	349													
	Жеравин Д	297													
	Устюжанин В	297													
	Степанов А	297													
	Климентьева А	297													
	Бондарец А	297													
	Шляков С	297													
	Марковин С	297													
	Яковлев В	320													

CSI за 2020 - 2021 год

■ Уровень CSI 2020 год
■ Уровень CSI 2021 год

89

92.8

Июль

Среднее значение NPS за 2020 и 2021 год

■ Индекс NPS 2020 год
■ Индекс NPS 2021 год

69.2

77.4

Июль

Дальнейшие действия

1. Увеличить штат (11 комплектовщиков плюс 2 администратора)
2. Обучение сотрудников на технику свыше 4 кВт
3. Установить оборудование для упаковки в стрейтч - пленку дверей и других длинномерных товаров
4. Анимация результатов качества работы водителей
5. Запрос обратной связи от клиентов по качеству сервиса доставки
6. Изучение маршрутизации в программе CDS
7. Ведение статистики по экономическим составляющим доставки (цель, по затратам выйти в ноль)
8. Точечная работа с каждым водителем по результату отчета OTIF
9. Маршрутизация удаленной доставки в CDS

Спасибо за внимание

