

Ведение бизнеса электронной коммерции означает отслеживание множества различных элементов — от управления запасами и складом до обеспечения того, чтобы ничего не было повреждено во время транспортировки и чтобы процесс выполнения заказа проходил максимально гладко. С таким количеством движущихся частей за этим может быть трудно угнаться.

Вот почему ни один бизнес электронной коммерции — даже розничные торговцы корпоративного уровня — не застрахован от этих логистических проблем.

Иногда такие вещи находятся вне контроля вашей компании — яркими примерами являются растущие расходы на топливо и различные экономические факторы. В других случаях причиной может быть человеческий фактор.

В любом случае, знание того, как справляться с логистическими проблемами, имеет решающее значение для обеспечения экономической эффективности и предоставления лучшего в своем классе обслуживания клиентов.

В этой статье вы познакомитесь с наиболее распространенными логистическими проблемами и с тем, как с ними справиться.

Что такое логистические проблемы?

Логистику можно определить как процесс эффективного и экономичного планирования, исполнения и контроля за движением товаров по цепочке поставок.

Это сложный процесс, который включает в себя множество различных “движущихся частей”. От управления поставками, складской инфраструктурой и транспортировкой товаров до контроля запасов и соблюдения сроков доставки и требований потребителей — все это подпадает под понятие “управление логистикой”.

Определение бизнес-логистики, предоставленное Дипломированным институтом логистики и транспорта в [Источник изображения](#))

Многими различными аспектами необходимо тщательно управлять и синхронизировать, чтобы обеспечить непрерывный поток товаров. И это оставляет больше возможностей для возникновения проблем на различных этапах этого процесса.

И когда они это делают, последствия могут быть разрушительными.

Плохое управление логистикой может обойтись дорого, сказаться на производительности компании и прибыли, нанести ущерб репутации бренда и помешать будущему росту. Более того, пропущенные поставки и поврежденный товар могут негативно повлиять на удовлетворенность и лояльность клиентов.

Выбрав DeliverySolutions в качестве стороннего поставщика логистических услуг, вы получите доступ к нашей омниканальной платформе управления опытом (ОХМ). Это комплексное решение для управления цепочками поставок упрощает выполнение этих семи задач логистики.

Одним из примеров компании, которая ощутила на себе последствия плохого управления логистикой, которые мы видели в недавней истории, является Toys R Us.

Как вы, наверное, знаете, проработав в бизнесе семь десятилетий, компания подала заявление о банкротстве в сентябре 2018 года, закрыв 735 своих магазинов по всей территории США.

Однако проблемы с логистикой, о которых мы здесь говорим, возникли двумя десятилетиями ранее:

Примерно в 1998 году крупные розничные торговцы начали предлагать онлайн-покупки, позволяя потребителям приобретать товары через свои сайты электронной коммерции. Как раз к сезону отпусков международный ритейлер игрушек присоединился к другим в 1999 году, продвигая возможность своего интернет-магазина выполнять все заказы, размещенные до 10 декабря.

К сожалению, как оказалось, ритейлер был совершенно не готов к наплыву заказов, размещенных через сайт электронной коммерции.

Более низкий уровень запасов не был причиной этих задержек с доставкой — это была логистика подготовки и отправки этих заказов достаточно быстро.

1. Растущие расходы на топливо и обслуживание автопарка

Резкий рост расходов на топливо и обслуживание автопарка является серьезной проблемой в логистике электронной коммерции. Эти растущие периодические расходы могут существенно повлиять на динамику цепочки поставок.

Более высокий топливно-энергетический индекс напрямую приводит к увеличению транспортных расходов, влияя на общие операционные расходы. Эти колебания напрямую влияют на управление запасами, транспортные расходы и складские расходы.

Хотя в последние месяцы было отмечено небольшое снижение затрат на логистику, эти нюансы отражают сложное взаимодействие экономических сил и меняющийся ландшафт логистики электронной коммерции.

[Источник изображения](#))

Экономические факторы, отмеченные колебаниями топливно-энергетического индекса, напрямую влияют на структуру затрат на логистические операции, что, в свою очередь, влияет на прибыльность и ценовые стратегии, что потенциально ложится на плечи потребителей.

Еще одной проблемой здесь является рост расходов на техническое обслуживание автомобилей. В то время как [Расходы на транспортировку контейнеров](#) выросли беспрецедентно: стоимость 40-футового контейнера превысила 11 000 долларов, что значительно выше показателя до пандемии в 1300 долларов.

Умение ориентироваться в нестабильном потоке различных экономических факторов требует активных стратегий. Вашей компании необходимо тщательно сбалансировать стратегии ценообразования и оптимизации путей доставки, а также инвестировать в топливосберегающие технологии, чтобы смягчить влияние этих проблем.

2. Нехватка квалифицированной рабочей силы

Еще одна проблема, с которой может столкнуться логистический бизнес, – это потребность в более квалифицированной рабочей силе. В отрасли транспорта и логистики наблюдается серьезная нехватка рабочей силы.

Важность квалифицированной рабочей силы в логистическом бизнесе невозможно недооценить. Каждое звено в цепочке поставок опирается на обученный персонал, гарантирующий бесперебойную работу, своевременные поставки и эффективную координацию. Без опытных сотрудников и команды логистический процесс серьезно рискует сорваться, вызвать задержки и недовольство клиентов.

Однако недостатка в вакансиях нет. Это несоответствие создало тревожный разрыв между спросом и предложением, подчеркнув сохраняющуюся проблему, требующую немедленного внимания.

Работников, способных их решить, просто нет; спрос давно превысил предложение:

В 2021 году, по оценкам [Источник изображения](#))

Мы со 100% уверенностью можем сказать, что нехватка квалифицированной рабочей силы распространяется не только на отдельные предприятия, но и на всю логистическую экосистему. Эти профессионалы являются основой, которая обеспечивает эффективную транспортировку товаров из пункта А в пункт Б, эффективное управление запасами и бесперебойное выполнение поставок.

Только восполнив этот пробел, сектор логистики сможет сохранить свою ключевую роль в мировой экономике, обеспечивая бесперебойное перемещение товаров и удовлетворенность клиентов по всему миру.

Упреждающие меры необходимы для подготовки квалифицированной рабочей силы, обеспечивая стабильность и эффективность логистической отрасли.

3. Проблемы управления сложными системами

Сильно фрагментированный характер сектора логистики и тот факт, что он требует управления сложными системами, представляет собой одну из наиболее важных логистических проблем на сегодняшний день.

При выполнении каждого заказа в несколько этапов и нескольких разных командах, участвующих в выполнении каждого заказа, может быть трудно уследить за ходом работ и убедиться, что все проходит без сучка и задоринки.

Согласно [82% руководителей](#), работающих в сфере цепочек поставок, отдают приоритет инвестированию в цифровые возможности на всех уровнях своего предприятия. Это, конечно же, включает внедрение технологий цепочки поставок.

Эти выводы не должны вызывать удивления. Было показано, что цифровая трансформация в управлении цепочками поставок оказывает положительное влияние на снижение рисков, сокращение транспортных расходов и повышение эффективности и продуктивности. И, в конечном итоге, на повышение удовлетворенности клиентов.

Сама сложность этих процессов в сочетании с отсутствием стандартизации, интеграции и управления данными оказалась огромным препятствием при оптимизации операций, не говоря уже об интеграции новых технологий в существующие системы.

Вот тут-то и приходят на помощь [сторонние поставщики логистических услуг](#); ОХМ от DeliverySolutions позволяет вам объединить все эти различные компоненты в единый омниканальный интерфейс.

4. Повреждения при транспортировке и неудачные поставки

Что касается доставки и логистики, то проблемы, связанные с повреждениями при транспортировке и неудачными поставками, являются ключевыми проблемами.

Сегмент доставки “последней мили” включает в себя заключительный и зачастую деликатный этап доставки ваших товаров потребителям. Несвоевременные или неправильные поставки, а также возможность повреждения товаров при транспортировке напрямую влияют на удовлетворенность клиентов и эффективность работы.

Решение этих проблем сохраняет репутацию бренда и лояльность клиентов, а также оптимизирует логистику “последней мили”. Понимание тонкостей своевременных, точных и невредимых поставок подчеркивает жизненно важную роль, которую эти аспекты играют в обеспечении успеха всей экосистемы доставки.

Предприятия извлекают выгоду из резкого роста онлайн-продаж: значительные 69% сообщили о росте средней стоимости их онлайн-заказов из-за пандемии. Кроме того, согласно информации, полученной из [1 трлн долларов США](#) в 2022 году, что красноречиво говорит о привычках потребителей и переходе к онлайн-покупкам:

[\(41%](#) — теперь ожидают получения своих посылок в течение 24 часов после оформления заказа онлайн. Более того, 24% покупателей по всему миру предпочли бы, чтобы их посылки были доставлены в течение двух часов.

Сроки поджимают, и оправдать эти ожидания бывает сложно. Однако, учитывая, что уровень обслуживания клиентов является одним из ключевых конкурентных отличий, это необходимо сделать.

Опрос, проведенный в 2021 году, также подтверждает эти утверждения: 44,5% руководителей по всему миру показали, что они считают качество обслуживания клиентов основным конкурентным преимуществом своей компании.

Крайне важно внедрять стратегии, которые помогут логистическим компаниям ускорить процесс доставки, адаптироваться к постоянно меняющимся тенденциям для потребителей и обеспечить удовлетворительный опыт.

Заключение

Процесс выполнения заказа сложный, на каждом этапе необходимо управлять

несколькими компонентами. Любой сбой в работе этих компонентов может существенно повлиять на общий процесс.

Растущие расходы на топливо и техническое обслуживание, нехватка квалифицированной рабочей силы, проблемы с управлением сложными системами, повреждения при транспортировке, неудавшиеся поставки и необходимость управлять ожиданиями клиентов - все это проблемы, которые могут возникать на различных этапах и затруднять вашу транспортировку.

Хотя вы не можете полностью избежать логистических проблем, проактивность и внедрение цифровой трансформации могут снизить риски и помочь вам преодолевать проблемы по мере их возникновения.

Если вы хотите оптимизировать процесс выполнения вашего заказа и улучшить качество обслуживания клиентов, поговорите с экспертом из [DeliverySolutions](#) сегодня и запланируйте индивидуальную демонстрацию, чтобы понять, почему мы являемся вашим самым надежным решением.