
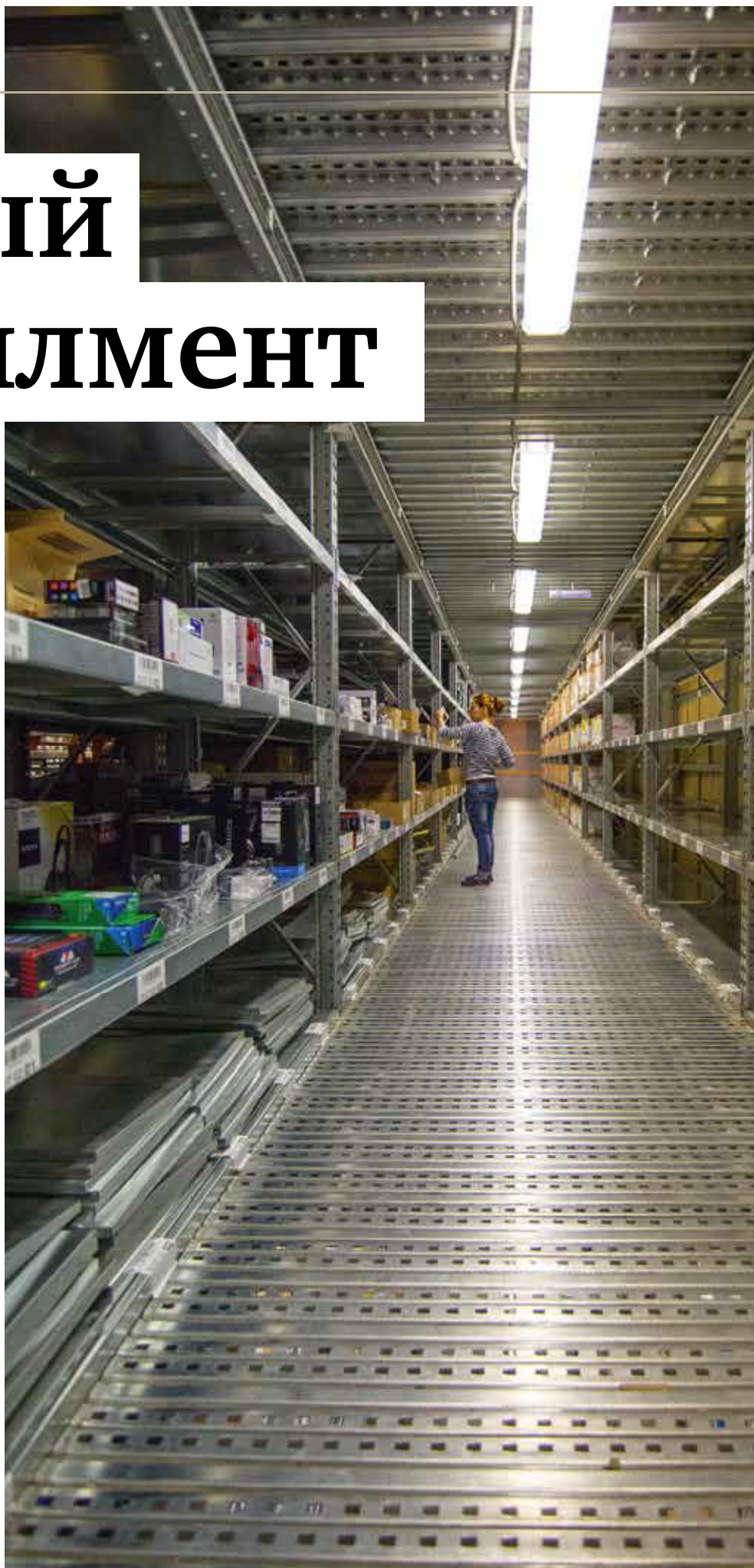


Полный фулфилмент

Компания SPSR Express, которая занимается доставкой документов и грузов в любую точку России и зарубежья, провела пресс-тур по своему фулфилмент-центру. Этим непривычным русскому уху словом называют центры выполнения заказов, которые стремительно набирают популярность в нашей стране. С ними работают компании, решившие передать складские процессы на аутсорсинг. Представители прессы, среди которых был и корреспондент журнала РУБЕЖ, увидели, что собой представляет фулфилмент-центр, как он работает, каким образом в нем сортируют и хранят товар.

 Текст: Василий Клочков
Фото: Дмитрий Поминов



10:44

Микроавтобус Peugeot Boxer для участников пресс-тура ждет пассажиров на автобусной остановке неподалеку от метро «Текстильщики». Гостей встречает миловидная и приветливая Алла Федоткина, руководитель PR-отдела SPSR Express.

— Молодые люди, это пресс-тур! — оглоняет она от маршрутки двух ребят азиатской внешности с рюкзаками. Тех пугает незнакомое слово, и они поспешно уходят искать свой автобус.

— Еще двоих ждем — и едем, — обращается она уже к журналистам, которые ждут на своих местах отправления.

11:05

— Ну все, поехали, — командует Алла водителю. — Едем в Подольск.

— В Подольск? — сразу несколько человек в автобусе удивлены.

— А вы не знали? Наш склад находится в Подольске. Сейчас быстро доедем, пробок нет.

11:20

И правда, едем быстро. Алла представляет журналистам Алексея Жукова, директора по маркетингу SPSR Express. Алексей рассказывает о компании. SPSR Express осуществляет доставку многих видов товаров по самым разным направлениям. По словам директора по маркетингу, его компания постоянно работает над повышением скорости и надежности доставки корреспонденции и грузов. SPSR Express первой среди конкурентов открыла представительство в Крыму, а сейчас осваивает рынки Азии.

11:50

Время в пути проходит быстро. Мы подъезжаем к проходной. Охранник, сообщив кому-то о нашем приезде по рации, поднимает шлагбаум.

— На складе у нас двухуровневая система доступа, — говорит Алексей Жуков. — Въехать или войти в складской комплекс можно либо по выданным пропускам, либо по разовым заявкам от ответственных сотрудников SPSR Express. Охранники, которых вы сейчас видите, следят за входом и выходом работников в операционную зону. А на входе в здание склада у нас турникеты с контроллерами доступа.

Территория фулфилмент-центра большая и чистая, асфальт на ней ровный, на углах зданий — камеры видеонаблюдения. Ворота для погрузки товара удалось насчитать более десятка. О том, что мы за городом, напоминает сильный запах с поля неподалеку.



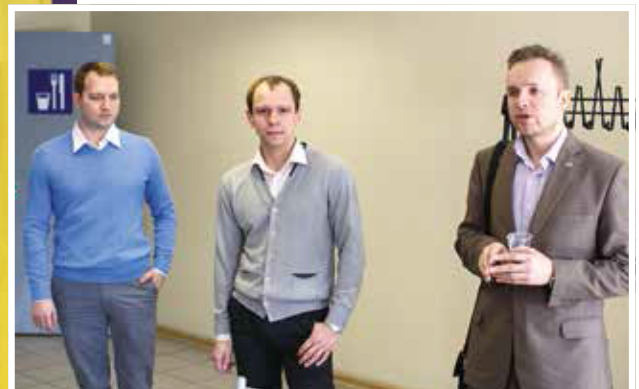
12:00

Журналистов провожают на второй этаж фулфилмент-центра, в кухню. Там Алексей Жуков дает гостям последние напутствия перед стартом экскурсии.

— А по-русски нельзя? — задают ему первый вопрос. — Почему фулфилмент?

— Ну а как? Центр выполнения заказов? Слишком длинно. Слово «фулфилмент» используется в разных языках, чем русский хуже? К тому же не прижились у нас в языке «гульбище» вместо «бульвара» или «мокроступы» вместо «галoши». Наш великий и могучий как раз и отличается тем, что гибкий, и новые слова в него вливаются органично. Пройдем на склад.

Вместе с Жуковым журналистов сопровождают Дмитрий Овсянников, операционный директор проекта «Фулфилмент» SPSR Express, и Максим Смородинов, ИТ-директор проекта «Фулфилмент». Чтобы попасть на склад, надо пройти через рамку



металлоискателя СЕИА. У меня в кармане только пара монет, однако прибор на них реагирует протяжным писком. По размерам склад напоминает вокзал или аэропорт. На полках длинных стеллажей — паллеты с разными товарами. Тут хранится как кофе в капсулах, так и электроника. Между стеллажами проходят сотрудники фулфилмент-центра.



Общая площадь склада — 10 000 кв. м.

Здесь тихо, насколько вообще может быть тихо в огромном помещении с десятками людей. Огорожены пространства, на которых оборудованы рабочие места с компьютерами. За мониторами — люди в той же форме, что и остальные складские работники.

— Наш склад — А-класса, — рассказывает Овсянников. — Но при этом у нас соблюдены все нормы склада А+, кроме высоты потолков. Она у нас 12 м, а для А+ надо 13. Да, еще в А+ мы не попадаем по количеству перегрузочных доков. У нас один док на 1000 кв. м. А норма для складов класса А+ — один док на 500 кв. м. Другим требованиям мы соответствуем: наш склад — это одноэтажное здание с высотой потолков от 10 м и более, у нас абсолютно плоские бетонные полы с антипылевым покрытием, редкая сетка колонн, в здании склада есть офисные, административные и бытовые помещения. Общая площадь склада — 10 000 кв. м. Паллетная зона рассчитана на 6,5 тысяч паллет.

Идем по складу. Работники заинтересованно поглядывают на необычных посетителей, но не отвлекаются от своих дел.



— Товар хранится с разделением на зоны, — объясняет он. — Это места для выгрузки, приемки, хранения, сортировки и комплектации, отгрузки. Еще есть четырехэтажный мезонин. Это ограниченная зона для хранения ценных вещей. Товар мы сортируем с учетом его оборачиваемости. На складе мы занимаемся отгрузкой различной продукции по заявкам заказчика, обработкой возвратов и рекламаций, обработкой платежей и почтовых переводов, отправкой информационных писем и SMS, трекингом заказов и осуществляем многие другие операции.

— В случае каких-либо издержек кто их оплачивает? — звучит вопрос от одного из экскурсантов.

— Их оплачивает виновник этих издержек. Соответственно, если товар поврежден во время складирования, то ответственной стороной будет являться склад, — поясняет Овсянников.

12:05

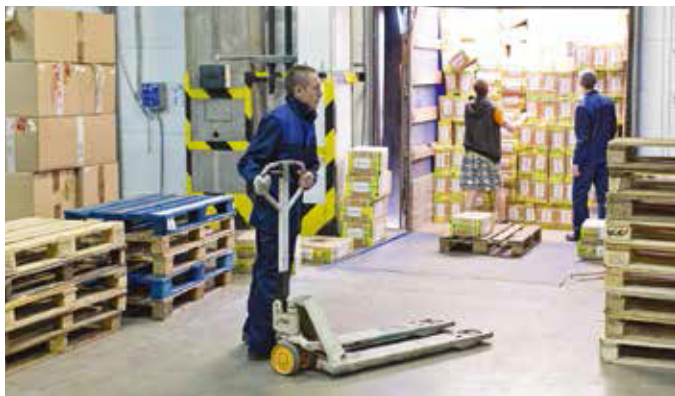
Я отошел от группы, чтобы понаблюдать за выгрузкой товара на склад. Грузчики SPSR Express ругают все сложившиеся у меня стереотипы об этой профессии. Они гладко выбриты, опрятно одеты, трезвы. От них даже не пахнет табачным дымом. Мандельштама они, конечно, во время работы не цитируют, но и нецензурщины я от них не слышу.

— Ребят, что грузим?

— Zenden, — смотрит один из них на коробку. — Обувь, по ходу.

На стене висят плакаты. На них правила пожарной безопасности, а также инструк-





Грузчики SPSR Express ругают все сложившиеся стереотипы о профессии.

ции по оказанию первой помощи и по безопасности работ с электрогрузчиком. На одном из плакатов — график перекуров. На курение сотрудникам SPSR Express их руководство выделило 30 минут в день — отрезками по 10 минут.

— А у нас народ целыми днями в курилке тусит, — комментирует график один из журналистов.

12:10

Экскурсантов провели на второй этаж склада. Здесь упаковывают продукцию компании Huawei. За упаковщиками следят сразу две камеры видеонаблюдения EverFocus, установленные на потолке.

— Отсюда продукция Huawei идет в магазины и напрямую к покупателям, — Дмитрий Овсянников держит в руке коробку с телефонами китайского производителя.

12:20

Дмитрий ведет нас по складу. Все полки на стеллажах пронумерованы.

— Со стороны может показаться, что у нас тут хаос, — говорит он, — но здесь все лежит в таком порядке, чтобы найти товар можно было за максимально короткое время. Мы используем принцип зон. К примеру, первая зона — это товары, которые надо доставить в первую очередь.

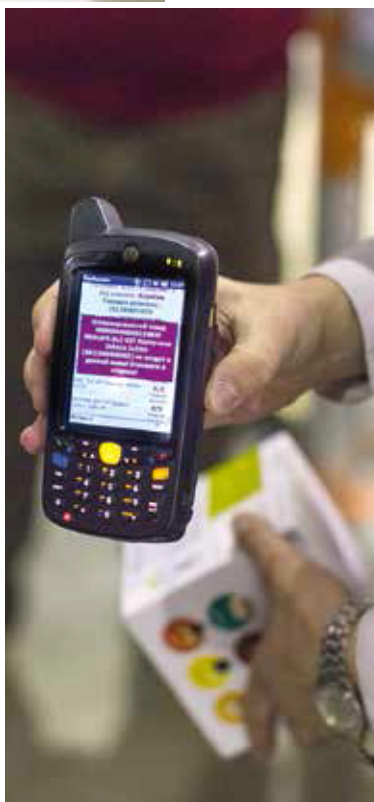
Проходим мимо вещей, сваленных в кучу.

— А тут у нас действительно хаос, — поясняет Овсянников. — Это бракованные товары.

12:25

Молодая девушка, работающая на складе, ловко орудует специальным терминалом. Небольшой электронный девайс, который она держит в руке, попискивает, считывая номера товаров.

— Безопасность передачи данных обеспечена, — говорит ИТ-директор проекта



Со стороны может показаться, что у нас тут хаос.

«Фулфилмент» SPSR Express Максим Смородинов. — Wi-Fi-протокол зашифрованный. То есть никто со стороны в нашу закрытую корпоративную систему проникнуть не может. Информация хранится не здесь, а в наших дата-центрах.

— Расскажите подробнее про вашу внутреннюю базу данных, — прошу ИТ-директора. — Это WMS?

— Да, WMS, — рассказывает Максим. — У нас собственный штат разработчиков, которые эту систему создали с учетом потребностей заказчиков. Нам удалось сделать эту систему унифицированной под разные процессы и прозрачной. Объясню: многие компании высылают клиенту отчет по окончании рабочего дня. Этим и ограничиваются. Наши же партнеры видят гораздо более детальную информацию. Они могут посмотреть текущий статус товара, например: «импортирован», «выгружен на склад», «в процессе приемки», «оформление документов», «принят», «на сборке», «собран», «передан службе доставки», «доставлен». А при доставке службами SPSR Express, Pickpoint мы можем передавать заказчику транзитные статусы данных служб.

Кажется, что про WMS Максим может говорить вечно.

— Наша система управления складом поддерживает адресное хранение, учет партий по методу FEFO и FIFO, в ней отражается процесс сборки комплектов и коррекции стоков. Также система может работать с уникальными штриховыми идентификаторами для каждого товара. То есть каждая единица товара может иметь свой уникальный код, который позволяет отслеживать ее перемещение. Наша WMS работает с терминалами сбора данных, что позволяет автоматизировать процессы размещения, подбора и сортировки товаров.

12:32

У одной из сотрудниц, девушки с удивительно большими глазами, необычное с точки зрения обывателя занятие: специальный принтер марки Zebra распечатывает для нее номерки на клейкой бумаге, а девушка наклеивает их на товары.

— Простите, а что вы делаете? — стараюсь задать вопрос максимально вежливо. Тем не менее девушка сильно пугается. Ее большие глаза становятся еще больше. На выручку сотруднице приходит Максим Смородинов.



12:45

Идем по «улице». «Улицами» сотрудники фул-филмент-центра называют проходы между рядами. Возле одного из стеллажей Дмитрий Овсянников демонстрирует красные спутниковые тарелки со знакомым всем изображением яйца.

— Раньше мы это никому не показывали, но теперь компания МТС перестала держать в секрете свою новую услугу — спутниковое телевидение.

12:54

Стеллажи на складе трехэтажные. В них есть лестницы, чтобы перемещаться по этажам. Выглядят эти конструкции ненадежно, однако ощущение шаткости пропадает, стоит только начать подъем по ступенькам.

13:00

Пока журналисты бродили по складу, сотрудники SPSR Express накрыли для них стол в помещении кухни. Канapé на любой вкус, чай, кофе и соки. Гости накидываются на угоще-

Система управления складом поддерживает адресное хранение.

— Идет процесс оклейки: на товар при приемке мы прикрепляем специальные стикеры с уникальным номером.

— Смотрю, сотрудники у вас вышколенные, — обращаюсь к Дмитрию Овсянникову. — А «несуны» у вас есть?

— Были, конечно, никуда от этого не деться — человеческий фактор. К тому же сейчас у нас на складе много электроники, и соблазн что-то украсть теоретически может возникнуть. Но краж практически не бывает. Перед входом на склад сотрудник полностью переодевается, выкладывает из карманов все их содержимое, чтобы охрана эти вещи проверила. Перед выходом происходит то же самое. Все сотрудники одеты в специальную униформу. Везде установлены камеры видеонаблюдения. Наша пропускная система спроектирована так, что разным категориям сотрудников разрешен проход только в определенные зоны склада. На входе у нас СКУД.

— Какого производителя?

— Ресо. Так вот, недавно один наш временный сотрудник попытался вынести несколько коробок с телефонами. На что он рассчитывал? Его, естественно, задержали у рамок. Охрана тогда даже посмеялась.



Пропускная система спроектирована так, что разным категориям сотрудников разрешен проход только в определенные зоны склада.

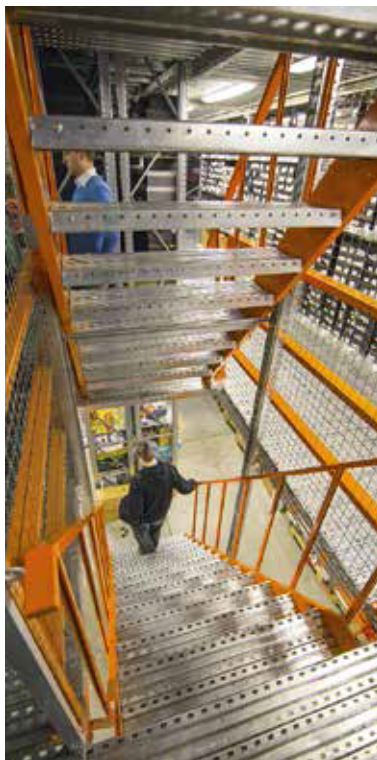
ние: за время экскурсии ее участники успели проголодаться. А вот сотрудникам компании перекусить не удастся. Наполнить свои пластиковые тарелки они успели, но поесть — не судьба. Жующие журналисты преодолевают их вопросами.

— Опишите подробнее всю цепочку работы склада, — прошу Жукова.

— Информацию о предстоящей поставке мы получаем от заказчика. Он сообщает нам номер поставки и ее характеристики: поставщика, количество товара, грузоперевозчика, время ожидаемого прибытия. Либо это может быть заявка на сбор груза с реквизитами компании-грузоотправителя. При поступлении машины диспетчер SPSR Express проверяет адрес поставки — наш ли это вообще груз — и реквизиты поставки. Если приходит внеплановая поставка, ставится в известность заказчик, далее склад действует по его распоряжениям.

Пока Жуков говорит, поглядывая на мою тарелку, я про себя благодарю людей, которые накрыли для нас такой замечательный стол.

— Товар попадает на склад в зону выгрузки и маркируется ярлыками с указанием номера поставки и даты прихода, — продолжает Жуков. — Информация по приходу заносится в WMS. В соответствии с приоритетами на приемку от заказчика либо в порядке поступления, если таких приоритетов нет, производится приемка товара по ассортименту и качеству. Если технология, согласованная с заказчиком, подразумевает оклейку товара стикерами или ярлыками, товар оклеивается в процессе приемки. Обычно мы сразу наносим на этикетки уникальный штрих-



Стеллажи на складе трехэтажные.

код товара, который потом используется для остальных складских операций.

— Как часто у вас бывает инвентаризация и как она проходит?

— Раз в год, но возможны дополнительные инвентаризации по желанию заказчика. Скользящие, выборочные инвентаризации мы проводим каждый день. Это делается для того, чтобы поддерживать физический и информационный порядок на складе.

— Масштабы фулфилмент-центра впечатляют. Видно, что компания ваша успешна. Почему сейчас так популярен аутсорсинговый фулфилмент? — спрашивают Алексея Жукова.

— Во-первых, растет количество игроков дистанционной торговли, — отвечает он. — К тому же сейчас кризис, многие интернет-магазины пересмотрели свои расходы на инфраструктуру исполнения заказов и решили предоставить это нам. Обращаются к нам не только крупные компании, но и небольшие интернет-магазины, стартапы.

13:40

Столы пусты, журналисты садятся в автомобиль Peugeot, который везет их в Москву. По пути Жуков рассказывает про имиджевый проект компании — собственную автогоночную команду SPSR Formula Team.

— Команда побеждает в самой быстрой автогоночной серии России — Formula Masters Russia, — с гордостью говорит Алексей, показывая на планшете фото болидов, гонщиков и симпатичных, легко одетых девушек, позирующих около автомобилей.

14:20

По пути обратно мы попадаем в небольшую пробку. Заходит речь об ошибках, допущенных при проектировке столичных магистралей. А я вспоминаю идеальный порядок, царящий в фулфилмент-центре. Вот бы и на дорогах так. Жаль, улицы в городе сильно отличаются от «улиц» на складе.

