

EFEKT MNOŻNIKOWY LOGISTYKI

Najwyższej klasy logistyka zwrotów



Wzrost przychodów

Rozwiązania oparte na danych do
przekształcania kosztów w nowe możliwości

GXO

Dedykowane rozwiązania

Analiza danych

Zarządzanie zaległościami

Odnawianie i naprawa

Ponowne użycie i recykling

Podsumowanie

Klucz do tworzenia niestandardowych, niezwykle wydajnych rozwiązań na rynku wtórnym dla Twojej firmy

743 mld dolarów

To łączna wartość wszystkich zwrotów detalicznych w 2023 roku. Według National Retail Federation (NRF) stanowi to 14,6% wszystkich zakupów w tym roku, co pokazuje znaczenie wydajnej logistyki zwrotów. Minimalizacja kosztów zwrotów i maksymalizacja wartości odsprzedaży jest najwyższym priorytetem dla sprzedawców detalicznych i marek z różnych branż.



96%

zwrotów przetwarzanych przez GXO wraca do ponownej sprzedaży

Analiza danych może pomóc w zaprojektowaniu niestandardowych, niezwykle wydajnych rozwiązań dla Twojej firmy.

Każdego roku tylko w centrach GXO przetwarzanych jest ponad 170 mln zwrotów, z czego 96% wraca do ponownej sprzedaży. GXO Direct, sieć współdzielonych magazynów i usług GXO, oferuje najlepszą w swojej klasie platformę dla klientów zapewniając niezrównaną widoczność łańcucha dostaw w czasie rzeczywistym. Informacje o zwrotach umożliwiają firmom szybkie dysponowanie zwróconymi produktami i zwiększanie wartości odzysku.

Usługi wartości dodanej w łańcuchu dostaw nie tylko stały się ważną częścią wizerunku marki, ale także służą jako obietnica spełnienia oczekiwanego ogólnego doświadczenia klienta.

Klienci kupując produkty danej marki chcą mieć pewność, że niezależnie od efektu zakupu, marka ułatwi im rozwiązanie wszelkich potencjalnych kwestii związanych z jego zwrotem”.

Skuteczne zarządzanie, gromadzenie, śledzenie i analiza danych mogą stanowić poważne wyzwanie. Jaka jest tego przyczyna? Każda firma posiada swoje specyficzne potrzeby w zakresie logistyki zwrotów, czy to ze względu na ilość otrzymywanych produktów, specyfikacje zarządzanych produktów, czy też zaawansowanie technologiczne firmy i wynikające z tego ograniczenia. Okoliczności te mogą mieć wpływ na zwroty, odnawianie, recykling, zarządzanie zwrotami, rozpatrywanie gwarancji i nie tylko.

Usługi wartości dodanej w łańcuchu dostaw nie tylko stały się ważną częścią wizerunku marki, ale także służą jako obietnica spełnienia oczekiwanego ogólnego doświadczenia klienta.



Wykorzystanie analizy danych do identyfikacji możliwych usprawnień

Analiza danych stosuje naukowe podejście do sortowania i analizowania dużych ilości danych. Wykorzystanie analizy danych w logistyce zwrotów może w znaczący sposób poprawić wydajność wpływając na wyniki finansowe firm, wobec zmieniającego się rynku pracy, szybkich wzrostów, sezonowych szczytów zamówień oraz zmian w zachowaniach konsumentów.

Dane to surowe informacje, a ich analiza pozwala dostrzec ukryte w nich możliwości. Takie podejście pomaga odkryć wcześniejsze trendy i zapewnić wgląd w sprzedaż w czasie rzeczywistym, aby ułatwić firmom szybkie podejmowanie ważnych decyzji”

Właśnie dlatego GXO posiada dedykowany zespół matematyków stosowanych, analityków i programistów, którzy projektują niestandardowe rozwiązania dla klientów. Korzystając z danych w czasie rzeczywistym, nasz zespół jest w stanie strategicznie wykorzystać inteligentną automatyzację i uczenie maszynowe”.

Zbiory danych mogą obejmować szczegółowe informacje o przychodzących paragonach, informacje o kontroli produktów, wzorce sortowania, potrzeby odnowienia, informacje o zwrotach, przyływy i odpływy związane z sezonowością lub zmieniającymi się zachowaniami konsumentów. Z pomocą uczenia maszynowego eksperci ds. analizy danych mogą zidentyfikować punkty tarcia lub nieefektywności i zaprojektować niestandardowe rozwiązania, aby im zaradzić.

W przypadku branży urządzeń elektronicznych przekłada się to na wsparcie w klasyfikacji kontroli zwracanych produktów, ułatwiając automatyzację procesu sortowania dla zapewnienia odpowiedniej jakości i ochrony wizerunku marki. Jednocześnie pomaga to określić najbardziej efektywny kanał maksymalizacji odzysku wartości, niezależnie od tego, czy produkt trafi do ponownej sprzedaży, na rynek wtórny, do recyding czy zostanie wykorzystany w inny sposób.

Takie podejście pomaga odkryć wcześniejsze trendy i zapewnić wgląd w sprzedaż w czasie rzeczywistym, aby ułatwić firmom szybkie podejmowanie ważnych decyzji.

To tylko jeden z przykładów tego, jak analiza danych zwiększa efektywność procesów projektowanych przez GXO. To nasz główny atut. Pomagamy klientom wykorzystać ich dane do łatwego wykrywania trendów w przepływie zwrotów, prognozowania przyszłych potrzeb zarówno w zakresie zarządzania personelem, jak i częściami oraz określania najlepszych obszarów zainteresowania dla technologii automatyzacji, takich jak wstępnie zaprogramowane sortery lub roboty współpracujące (coboty)”.

Nasze rozwiązania mogą pomóc w przekształceniu zwrotów w najtańsze zapasy. Dzięki połączeniu danych, robotyki i automatyzacji zarządzanie zwrotami może stać się najszybszym sposobem na uzupełnianie towaru na półce i dostarczanie produktu z powrotem do rąk klienta.

Możliwości GXO w zakresie analizy danych

Zasoby 


Analitycy
Ponad 100 matematyków stosowanych, analityków biznesowych i programistów

Narzędzie 

Platforma danych i analiz czwartej generacji
Dodatkowa warstwa analitycznego łańcucha wartości

Proces 

Sprawdzony proces zarządzania projektami Wywiady z klientami, dokumentacja procesu i inne elementy oceny i koordynacji wydajności

Rozwiązanie 

Optymalizacja łańcucha dostaw
Rozwiązania niestandardowe, stratyfikacja i łączenie jednostek SKU, optymalizacja transportu i inne

Dedykowane rozwiązania

Analiza danych

Zarządzanie zaległościami

Odnawianie i naprawa

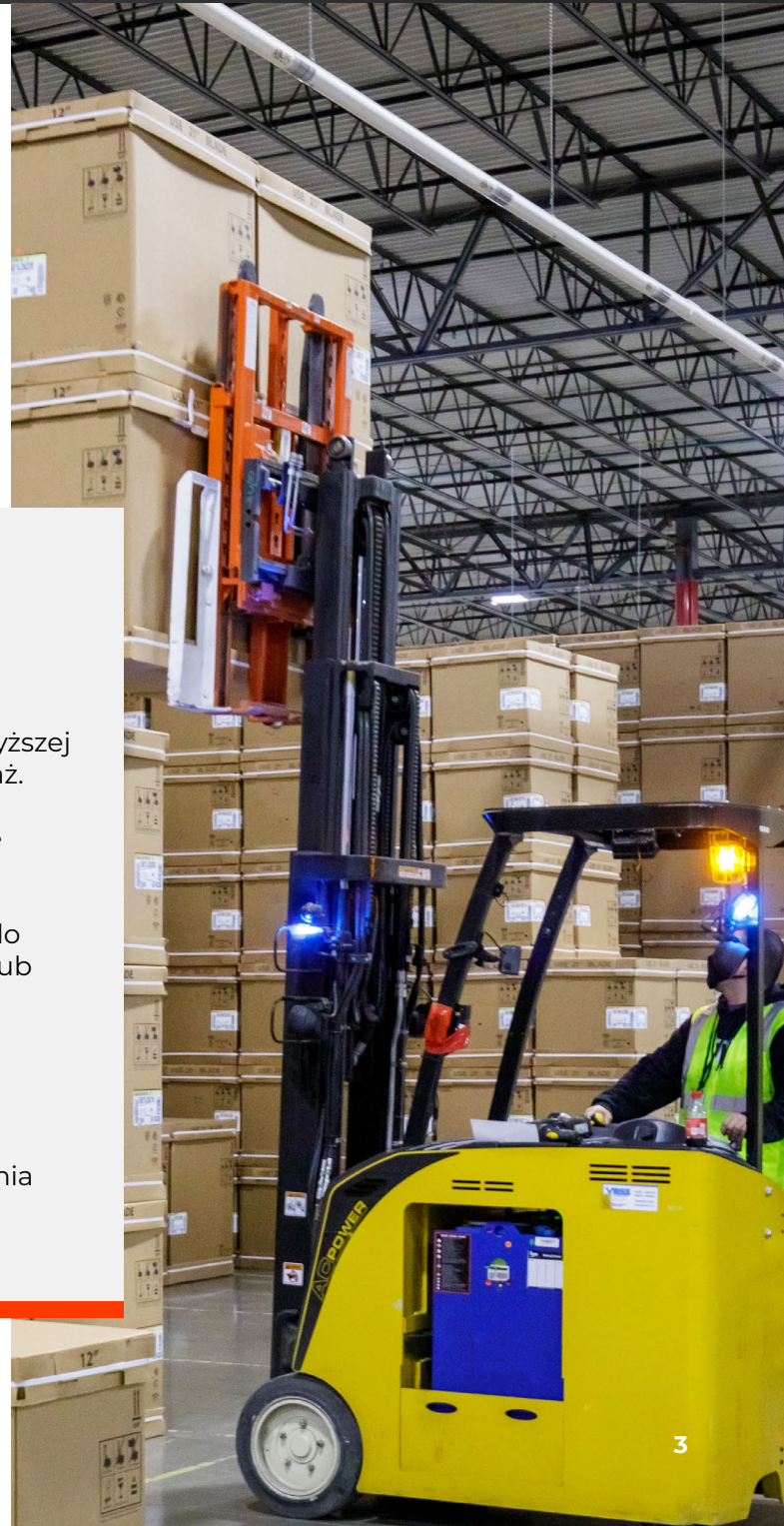
Ponowne użycie i recykling

Podsumowanie

Inteligentne rozwiązania do zarządzania i zmniejszania zaległości

Ciągły wzrost liczby zwrotów może sprawić, że firmy będą miały trudności w ich bieżącym przetwarzaniu, co może prowadzić do kumulacji zaległości. Zaległości nie tylko skutkują negatywnymi doświadczeniami po stronie klienta, ale także potęgują presję w łańcuchu dostaw i zwiększają koszty magazynowania i utrzymania jakości, w oczekiwaniu na przywrócenie produktów do ponownej sprzedaży.

Podejście oparte na danych ma kluczowe znaczenie dla rozwiązania tej kwestii.



Zmniejszenie do zera 1000 naczep zaległości producenta obuwia

Analizując dane dotyczące zwrotów, firma GXO zaprojektowała system, do obliczania spodziewanych zwrotów, a następnie nadać priorytet produktom o najwyższej wartości, aby zmaksymalizować potencjalną odsprzedaż.

Na podstawie analizy danych wdrożono automatyzację procesów w centrum logistyki zwrotów producenta o powierzchni ponad 93 000 m², co przełożyło się na wyeliminowanie wszystkich zaległości i doprowadziło do przetwarzania zwrotów na bieżąco w ciągu 48 godzin lub nawet szybciej.

Przed GXO



1000 zaległych naczep ze zwrotami

Wraz z GXO



48-godz. proces zarządzania zwrotami

Dedykowane rozwiązania

Analiza danych

Zarządzanie zaległościami

Odnawianie i naprawa

Ponowne użycie i recycling

Podsumowanie

Analiza danych usprawnia odnawianie i naprawę zwracanych produktów objędnówek

Odnawianie i naprawa zwracanych produktów mogą być opłacalnym elementem każdego rozwiązania logistyki zwrotów, od urządzeń po elektronikę i nie tylko. Szacuje się, że rynek odnowionej elektroniki wyniósł ok. 48 mld dolarów w 2023 roku. Podstawowym wyzwaniem jest tutaj czas, ponieważ odnowione produkty muszą zostać zwrócone na rynek tak szybko, jak to możliwe, aby zmaksymalizować ich wartość. Jednak jakość napraw musi być niezawodna, brak niezmiennie wysokiej jakości produktów, sprawia, że klienci tracą zaufanie, co szkodzi sprzedaży i prowadzi do większego marnotrawstwa produktów.

Podejście oparte na analizie danych może złagodzić obie obawy, umożliwiając firmie szybkie dostarczanie wysokiej jakości odnowionych produktów do rąk klientów.

Sortowanie, odnawianie i przetwarzanie dziesiątek tysięcy jednostek dziennie dla dużego dostawcy elektroniki.

Dla jednego z dużych dostawców elektroniki, GXO skonsolidowało wiele lokalizacji i starszych systemów w celu usprawnienia procesu zarządzania zwrotami.

Następnie analiza danych zwracanych produktów pozwoliła:

- opracować zautomatyzowane procesy ułatwiające odbiór
- przyspieszyć kontrolę jakości i sortowanie
- przeprowadzać testy i naprawę urządzeń

Aktualnie przetwarzane są dziesiątki tysięcy produktów dziennie, wszystkie w ciągu 24 godz. od otrzymania zwrotu, w tym formularze autoryzacji zwrotu towarów (RMA) dla dostawców. Wprowadzone usprawnienia pozwoliły zmniejszyć ogólne stany magazynowe i zaoszczędzić miliony dolarów.



Obniżenie wskaźnika utylizacji dla producenta urządzeń

GXO pomogło uruchomić sześć strategicznie położonych lokalizacji, aby zminimalizować zmienność w sposobie oceny i naprawy produktów. Następnie analitycy danych GXO przeprojektowali procesy odnawiania w centrach zwrotów i pomogli zautomatyzować etapy testowania, przepakowywania, przechowywania i wysyłek wychodzących. Analiza danych pomogła odkryć wzorce w rodzajach otrzymywanych zwrotów i wymaganych napraw.

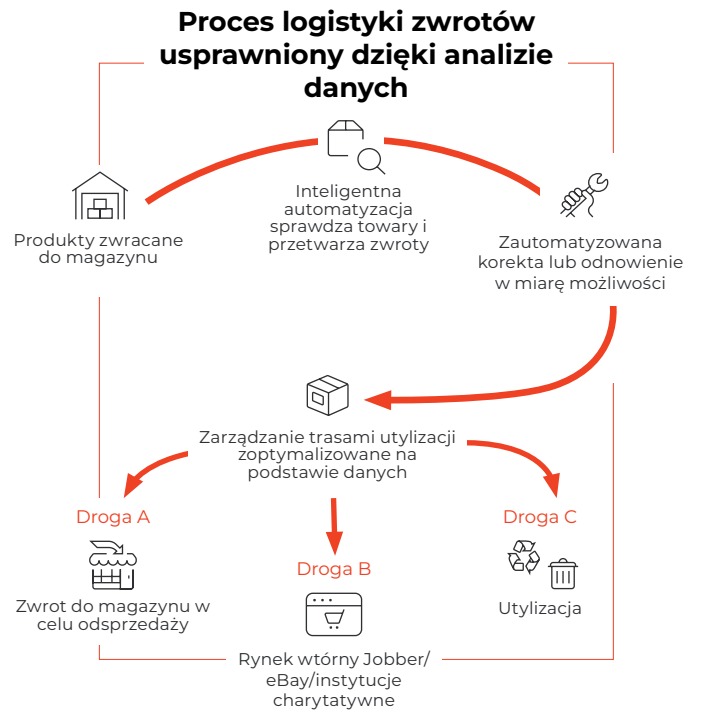
Kiedy zaczęliśmy współpracę z klientem, liczba zatwierdzonych napraw zwracanych towarów wynosiła 28, a 43% z nich trafiło do utylizacji.

Dzięki naszej analizie danych i zalecanym zmianom zwiększyliśmy liczbę zatwierdzonych napraw do 68 i zmniejszyliśmy wskaźnik utylizacji prawie o połowę, do 28%. Rezultat? Wyższa jakość napraw i więcej towarów trafiających do wtórnych kanałów sprzedaży, co zwiększa zyski i rentowność.

Usprawnienia procesów oparte na danych



	Zatwierdzone naprawy	Wskaźnik utylizacji
Przed GXO	28	43%
Wraz z GXO	68	28%



Dedykowane rozwiązania

Analiza danych

Zarządzanie zaległościami

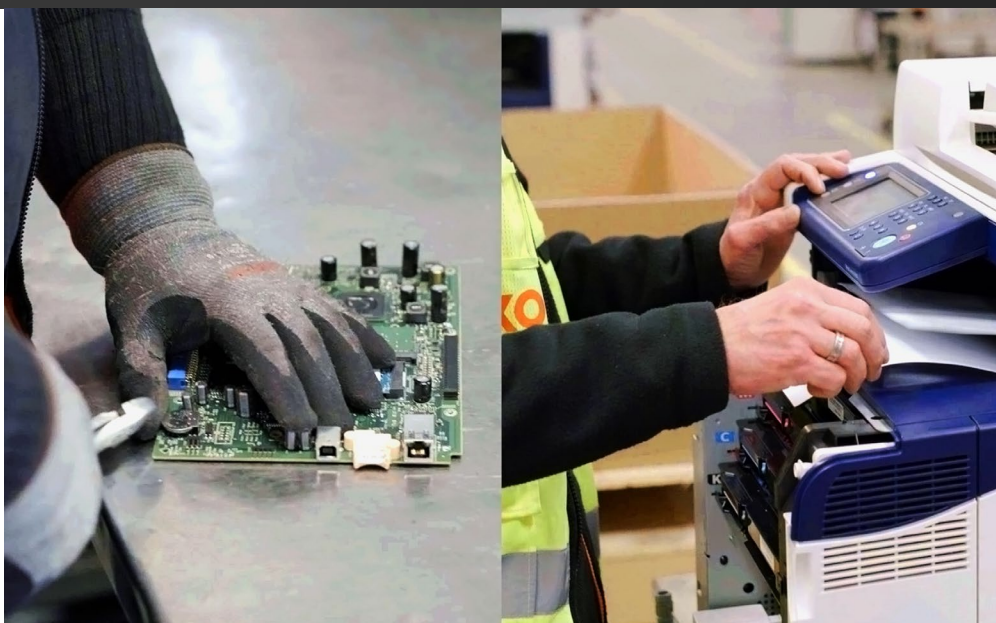
Odnawianie i naprawa

Ponowne użycie i recykling

Podsumowanie

Procesy oparte na danych zwiększają możliwość ponownego użycia i recyklingu

Zwroty wysyłane do utylizacji stanowią ok. 6 mld funtów odpadów rocznie, chociaż wiele z tych produktów można by odzyskać. Niekoniecznie musi to oznaczać naprawę lub odnowienie, analiza danych dostarcza informacji umożliwiających pełne zarządzanie cyklem życia, w tym demontaż, ponowne użycie i recykling.



Całkowite wyeliminowanie produktów do utylizacji dla globalnego dostawcy drukarek

GXO wdrożyło jeden z takich programów, którego celem było doprowadzenie do sytuacji, w której zero produktów trafi do utylizacji. Nasi analitycy danych byli w stanie opracować proces, który skonsolidował całą logistykę zwrotów w jednej lokalizacji zarządzającej sortowaniem, demontażem, usuwaniem izolacji, czyszczeniem, testowaniem pod kątem ponownego użycia, ważeniem, rejestracją, przygotowaniem do naprawy lub recyklingu oraz pełnym zarządzaniem wszystkimi strumieniami odpadów. Obecnie ponad 90% zwrotów jest ponownie wykorzystywane lub

poddawane recyklingowi, a co najważniejsze, żadne produkty nie są kierowane do utylizacji. Podobne procesy mogą być stosowane w wielu różnych branżach.

Jesteśmy w stanie zidentyfikować zwroty o wysokiej wartości, a także zwroty z komponentami o wysokiej wartości, które można wykorzystać do naprawy lub renowacji. Skupiamy się na zarządzaniu zwrotami w najbardziej opłacalny sposób, co oznacza minimalizację odpadów i maksymalizację ponownego wykorzystania lub recyklingu.

Dane to surowe informacje, a ich analiza pozwala dostrzec ukryte w nich możliwości.

Co więcej, analiza danych dotyczących zwrotów może pomóc zidentyfikować możliwe problemy w produkcji, kierując zmianami na wcześniejszych etapach, co ograniczy zjawiska prowadzące do zwrotów.

Możemy pomóc we wprowadzeniu zmian, które prowadzą do poprawy i pomagają chronić markę naszego klienta.



90%

udział zwrotów od dostawców drukarek, które są teraz ponownie wykorzystywane lub poddawane recyklingowi

Dedykowane rozwiązania

Analiza danych

Zarządzanie zaległościami

Odnawianie i naprawa

Ponowne użycie i recycling

Podsumowanie

Oparcie logistyki zwrotów na analizie danych może mieć ogromny wpływ na działalność Twojej firmy

Dzięki naszemu podejściu opartemu na analizie danych, GXO stało się największym na świecie dostawcą usług logistycznych. Dane są podstawą naszych rozwiązań tworzonych dla każdego klienta, bez względu na jego wielkość, branżę czy potrzeby.

Porozmawiajmy o tym, jak możemy pomóc w zaprojektowaniu niestandardowych procesów, które sprawią, że Twój łańcuch dostaw będzie bardziej sprytny i elastyczny.



Dowiedz się więcej

Odwiedź stronę gxo.com, aby dowiedzieć się więcej o tym, jak podejście GXO oparte na danych może zrewolucjonizować Twój łańcuch dostaw.

GXO