

การปรับปรุงประสิทธิภาพคลังสินค้าให้เหมาะสมใน ช่วงการแพร่ระบาด



บทความโดย นายฟาบีโอ ทิวิตี รองประธาน ประจำภูมิภาคอาเซียน บริษัท อินฟอร์

การแพร่ระบาดในขณะนี้ได้ผลักดันให้มีการเร่งนำเทคโนโลยีไปใช้งานในภาคอุตสาหกรรมจำนวนมาก จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่าบางธุรกิจอาจไม่ทันได้เตรียมพร้อมรับมือเมื่อเกิดโควิด-19 ที่นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ ดูได้จากปริมาณอีคอมเมิร์ซที่เพิ่มสูงขึ้น การลดจำนวนพนักงานให้เหลือน้อยที่สุดสำหรับการทำงานในบางพื้นที่ และการปิดธุรกิจเป็นระยะ ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้จัดการจำหน่ายมืออาชีพผลิตภัณฑ์เพื่อการค้าและการอุตสาหกรรม หรืออุปกรณ์ความปลอดภัยและการแพทย์ ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้หมายความว่าจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการดำเนินงานคลังสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด แต่การปรับปรุงนี้แท้จริงแล้วหมายถึงอะไร

ปัจจัยสำคัญที่ต้องพิจารณา

สิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่งผู้จัดการจำหน่ายต้องคำนึงถึง คือ กิจกรรมทั้งหมดที่เกิดขึ้นภายในคลังสินค้าส่งผลกระทบต่อตรงต่อความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งความท้าทายในที่นี้ คือ เป้าหมายและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ดูเหมือนจะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การแพร่ระบาดครั้งใหญ่ได้ทำให้การดำเนินงานคลังสินค้าเกิดความท้าทายหลายอย่างขึ้นพร้อม ๆ กัน ที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด คือ การแพร่ระบาดทำให้เกิดความไม่แน่นอนด้านกำลังคน เนื่องจากสมาชิกในทีมต้องรับมือกับความเจ็บป่วย ต้องถูกกักตัว หรือต้องดูแลบุตรหลาน ส่งผลให้เกิดแรงกดดันต่อทีมและทำให้เกิดความล่าช้าในการ

ผลิต

อีกปัจจัยหนึ่ง คือ การเติบโตของอีคอมเมิร์ซที่เพิ่มขึ้นมาก จนแซงหน้ายอดประมาณการสูงสุดที่ตั้งไว้ก่อนหน้านี้ จากการที่ลูกค้าได้สร้างมาตรฐานประสบการณ์ด้าน omni-channel ไว้ค่อนข้างสูง ในปี 2564 นี้ หากคุณไม่มีกลยุทธ์การตลาดแบบ omni-channel ที่ได้ผล คุณก็เสี่ยงต่อการสูญเสียธุรกิจจำนวนมาก ดังนั้นกลยุทธ์สำคัญ คือ คุณจะต้องมีคลังสินค้าที่สามารถรองรับการขายแบบหลายช่องทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความท้าทายนี้เน้นว่า ตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากระบบจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management Systems - WMS) จำนวนมากที่ภาคการผลิตใช้กันอยู่ขณะนี้ค่อนข้างเก่า และไม่สามารถทำงานให้ลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความเข้าใจผิดที่พบได้บ่อย คือ ความคิดที่ว่า การนำสินค้าออกจากคลังให้ตรงเวลาคือ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ถึงแม้เรื่องนี้จะสำคัญ แต่ในความเป็นจริงแล้ว การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดจะเกี่ยวกับการเพิ่มคุณค่าให้กับปฏิบัติงานนั้น ๆ แม้จะไม่สามารถให้บริการแบบเห็นหน้ากันก็ตาม อนึ่ง หากต้องการยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าให้ก้าวล้ำขึ้นไปอีก ภาคการผลิตจำเป็นต้องมีรากฐานด้านดิจิทัลที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้ความพยายามเหล่านี้ ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การควบคุมต้นทุน

ในช่วงเวลาที่ธุรกิจเกิดการเปลี่ยนแปลงนี้ เราพบว่าผู้จัดจำหน่ายจำนวนมากได้ตั้งหลักเตรียมรับมือกับสถานการณ์ และพยายามลดค่าใช้จ่ายจากกระบวนการทำงานที่กระชับที่ดำเนินการอยู่แล้วลงอีก ซึ่งหากเพิ่มการจัดการสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใสมากขึ้นทั่วทั้งองค์กร ก็เท่ากับช่วยประหยัดเงินได้อย่างมหาศาล

ระบบจัดการคลังสินค้า WMS ออกแบบมาโดยเฉพาะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารต้นทุน ผ่านข้อมูลอัจฉริยะเชิงลึกด้านสินค้าคงคลัง ช่วยให้ผู้จัดการจำหน่ายสินค้ามีความมั่นใจมากขึ้นว่าพวกเขาจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยไม่ต้องซื้อหรือสต็อกสินค้ามากเกินไป ดังนั้น การดำเนินงานด้านคลังสินค้าจึงเป็นวิธีควบคุมการจัดซื้อ และป้องกันสินค้าสูญหายหรือการนำสินค้าออกนอกคลังสินค้า อันเนื่องมาจากไม่มีการจัดการหรือการติดตามที่เหมาะสมอีกด้วย

ประสิทธิภาพของคลาวด์

ระบบที่ติดตั้งในองค์กร (on-premise) เคยเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระบบคำสั่ง แต่ไม่ได้ให้ความยืดหยุ่น และนวัตกรรมที่จำเป็นในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจปัจจุบันอีกต่อไป จุดเด่นของคลาวด์ คือ การจัดการกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในคลังสินค้า โดยคลาวด์สามารถคำนวณปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้อย่างรวดเร็ว จากนั้นก็เพิ่มพลังการประมวลผลที่จำเป็นสำหรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นนั้นได้โดยอัตโนมัติ ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และการกู้คืนระบบที่ติดตั้งไว้ภายในทั้งหมดมีพร้อมอยู่ในระบบ แต่ทว่า ความสามารถในการจัดการกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นโดยอัตโนมัติไม่ว่าจะเป็นเวลาใดก็ตามต่างหาก ที่เพิ่มคุณค่าให้กับระบบคลาวด์อย่างแท้จริง

สิ่งที่พิสูจน์ให้เห็นถึงคุณค่าด้านนี้ คือ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในปีที่ผ่านมา ลูกค้าที่ใช้โซลูชันระบบคลาวด์อยู่แล้ว มีเวลาในปรับตัวได้ง่ายขึ้น โดยสามารถปรับเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็นได้เท่าที่ต้องการ

ข้อควรพิจารณาเพิ่มเติม

การเพิ่มประสิทธิภาพของอีคอมเมิร์ซนั้นไม่ง่ายเหมือนกับการเพิ่มประสิทธิภาพบริการหยิบ-แพ็ค-ส่ง (pick-pack-ship) ซึ่งเป็นบริการช่วยจัดการออเดอร์เพื่อส่งให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างรวดเร็วแม่นยำ เนื่องจากมีตัวแปรใหม่ ๆ ที่ต้องคำนึงถึง รวมถึงตัวแปรที่เกิดขึ้นหลังผลิตภัณฑ์ออกจากท่าเรือ ซึ่งผู้จัดจำหน่ายจำนวนมากไม่ทันได้เตรียมตัวรับมือกับสินค้าตีคืนจำนวนมาก

ในฐานะผู้บริโภคในโลกอีคอมเมิร์ซ ลูกค้าอาจซื้อของบางอย่างไปสามขนาดหรือสามสีแตกต่างกันไป หลังจากนั้นก็คืนของกลับมาสองชิ้น เห็นได้ชัดว่าสิ่งที่คล้ายกันนี้ก็เกิดขึ้นกับตัวแทนขายส่งเช่นกัน ดังนั้น ผู้จัดจำหน่ายจึงต้องมีระบบที่ช่วยให้การรับคืนสินค้าเป็นไปอย่างราบรื่น และนำของชิ้นนั้นกลับสู่ชั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้ ผู้จัดจำหน่ายไม่เพียงแต่ต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติการกิจเท่านั้น แต่จะต้องออกแบบกลยุทธ์รองรับเศรษฐกิจดิจิทัล ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและขยายส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นด้วย