Утконос – один из лидеров розничной отрасли продуктов питания в Москве. Интересен он тем, что кроме обычных офф-лайн магазинов у него есть интернет-доставка.

С самого начала работы компании и до последнего времени доставка была организована таким образом, что заказы комплектовали на складе, развозили по магазинам, а оттуда доставляли покупателям. Уже с нового года планируется постепенный переход к новым технологиям, которые предусматривают прямую доставку товаров со склада покупателю. На данный момент, таким образом, собирают пока 5-10% заказов. Уже в ближайшем будущем розничные магазины будут закрыты, и "Утконос" превратится полностью в онлайн-магазин.

Всего в распределительном центре компании (он же - суперсовременный склад) 7 этажей. Сбор заказа начинается с верхнего.

Здесь комплектовщик загружает ящики для продуктов в контейнеры (они на колесиках, и я сам бы назвал их тележками). В ящики укладывает пакеты, в которых потом окажутся те самые продукты, что вы заказали.

Красные ящики – для продуктов, не требующих хранения в холодильнике, и сопутствующих товаров. Зеленые – для охлажденных продуктов (таких, как мясо и овощи). Синие – для замороженных.

Зеленые и синие термоящики предварительно охлаждают до нужной температуры, а после их заполнения закрывают крышкой.

Когда комплектовщик спускается по специальному пандусу на 6 этаж, он попадает в зону хранения небольших партий не очень популярных товаров. (Например, «Игрушка "Кабан "Бекон" большой со звуком».

Каждый этаж склада для удобства передвижений поделен на «улицы» и «переулки».

В процессе сборки заказа комплектовщик перемещается на лифтах. Их целых 24 штуки! Очень удобно, что при нажатии кнопки вызова у каждого из лифтов зажигаются лампочки. Над лифтом зеленая – значит жди, приедет. Красная – кто-то уже на нем катается.

Есть и такое:

На Алкогольной улице освещение лучше – это значит, что здесь ведется усиленное видеонаблюдение.

Кроме сухого вина на 5-м этаже хранят и сухие продукты. «Сухим» на этом складе называют все то, что надо хранить при температуре не выше 25°С.

Товары не сортируют как в обычных магазинах (крупы, например, не обязательно будут лежать на соседних полках), их только разделяют по температурному режиму и делят на пищевые и остальные.

За смену выпивают до 4 коробок соков и воды. Жажда сотрудников объяснима – комплектовщики передвигаются по складу очень быстро, так как зарплата зависит от количества собранных заказов.

У каждого места есть свой номер.

Цифры рядом со штрих-кодом означают следующее: 5 этаж, 3-я улица, 22-й переулок, правая (вторая) сторона, (01 –используется только на 6 этаже) – 4-е полка, 4-е место.

Холодильники есть на 5, 3 и 2 этажах, во всех неодинаково холодно. Для сохранности молочной продукции устанавливают температуру в 2-3 градуса, для овощей от 5 до 15.

Замороженным продуктам обеспечивают -18°С и для транспортировки их упаковывают в термоящик с сухим льдом.

Всем процессом на складе управляют с помощью специального программного обеспечения. Каждый комплектовщик снабжен Универсальным Терминалом Комплектовщика, сокращенно УТК. Отсюда и название компании!

УТКа, как её называют работники, состоит из терминала с дисплеем и сканера штрих-кодов, который крепится на руку комплектовщика. Информация на терминале постоянно обновляется – на территории всего склада работает Wi-Fi.

На дисплее терминала высвечивается полное пошаговое руководство по сборке заказа. При всем желании комплектовщик не сможет забыть порядок укладки ящиков и пакетов, и обязательно найдет номер места необходимого товара.

Все на складе промаркировано штрих-кодами. Порядок действий такой: сначала сканируют номер места товара, потом сам товар, а уже затем - ящик, в который положат заказанное. Программа сразу отмечает, что новый пункт добавлен к заказу.

На 3-м этаже помимо складских улиц есть фасовочный цех. В нем сортируют и маркируют овощи и фрукты.

На 2-м этаже расположен отдел дорогостоящих товаров, которые комплектовщику выдают через окошко.

Это финальный этап комплектации заказа. После него ящики пломбируют и загружают в транспортный контейнер для отгрузки.

Около 10% заказов проверяют перед отправкой на правильность комплектации, а товар в заказе - на соответствие качеству. Проверка производится в произвольном порядке, также могут проверить заказы определенного магазина или комплектовщика.

Например, сотрудник какого-либо магазина жалуется на то, что докторская колбаса постоянно пропадает на пути со склада к ним. В этом случае заказы всего магазина ставят на проверку. Когда в следующий раз приходит жалоба о недостаче, просматривают видеозапись проверки, проведенной на складе оператором-контролером. После чего можно будет с уверенностью сказать, действительно ли колбасу по ошибке не положили в заказ или кто-то в магазине страсть как любит воровать докторскую колбаску.

Если оператор–контролер в ходе проверки обнаружил некондиционный товар, то его изымают из корзины, а заказ корректируют. Но покупатель, к сожалению, узнает об этом только тогда, когда заказ привезут к нему. Такой товар отмечают в товарном чеке и он, естественно, не оплачивается.

Далее транспортные контейнеры загружают в автомобили, в которых и привозят заказы покупателю.

Сейчас доставку осуществляют около 100 грузовых автомобилей и 180 легковых.

Но уже на данный момент закуплены и частично оборудованы новые автомобили.

Количество машин планируют увеличить до 400. Автомобили будут вмещать меньше контейнеров, чем грузовик. Все будут оборудованы холодильными установками и из распределительного центра ездить прямо к покупателю.

После возвращения на склад все ящики моют и отправляют снова на 7 этаж.

Около 1,5% заказов по разным причинам не доезжает до потребителя. Иногда покупателя не оказывается дома, иногда люди просто отказываются от доставки.

В этом случае весь товар перебирают, скоропортящиеся продукты выбрасывают. Овощи и фрукты тщательно проверяют. Кондиционные расфасовывают по новой.

Отдельно хочу сказать про прием товара от поставщиков.

Все тщательно проверяют. Например, когда нам проводили экскурсию, приемщики проверяли коробочки с помидорами черри. Так вот, они внимательно осмотрели каждую помидорку в каждой коробочке!

Помимо визуальной проверки товар проходит проверку на температурный режим при перевозке и калибр. Оказывается, для каждого овоща и фрукта есть свои собственные стандарты. Например – мандарины определенного сорта могут быть только определенного диаметра, и никак иначе.

Если приемщики обнаруживают несоответствие, то вызывают сотрудника отдела контроля качества. Тот проверяет (иногда даже пробует!) товар и может вернуть негодный продукт поставщику.