Piše: Dušan Bošnjak,
vlasnik IIB d.o.o. Beograd

Uticaj informacije na poslovni uspeh

LANAC SNABDEVANJA U PROMETU NA VELIKO

Pod lancem snabdevanja podrazumevamo praćenje toka podataka od ugovaranja, porudžbina i nabavke robe, preko transporta, manipulacije i prodaje, do otpreme, izrade i razmene dokumenata

UGOVARANJE, PORUČIVANJE I NABAVKA ROBE

Proces snabdevanja robom je cikličan i neprekidno se ponavlja, tako da nema ni kraj ni početak. Da bismo ga opisali, odabraćemo jedan trenutak, na primer izradu plana nabavke, koji će biti nosilac podataka o očekivanom i željenom obezbeđenju robe, i od njega ćemo dalje pratiti proces. Samom planu nabavke je, naravno, prethodio plan prodaje, čija je dinamika i količina uzrokovala nastanak plana nabavke. Dobar ERP omogućava izradu plana nabavke do pojedinačnog artikla s detaljnom dinamikom isporuka. Iz njega, najčešće posle upita i ponuda, nastaju konkretni ugovori kao nosioci podataka o snabdevanju robom od pojedinačnih dobavljača koji sadrže komercijalne uslove, način isporuke, dinamiku i količinu robe. Konkretna isporuka počinje porudžbinom koja nastaje na različite načine, u zavisnosti od organizacije i stepena automatizacije tih poslova. Pravilno aktiviranje porudžbine veoma je važna tačka u lancu snabdevanja jer od nje zavisi hoćete li uvek imati traženu robu u ponudi a da pri tom ne opteretite previše zalihe. Samo rešavanje tog problema dovoljan je razlog da odaberete dobar ERP, jer ćete znatno smanjiti angažovanje sredstava za održavanje zaliha i obezbediti raspoloživost robe za kupca, a time i njegovo zadovoljstvo. Upravljanje snabdevanjem može se odvijati na više načina, a najprostije je iz zahteva za nabavku koji pristižu sa svih prodajnih mesta u nabavnu službu ili automatizovano na osnovu analize parametara prodaje kao što su prosečna prodaja, plan nabavke, stanje zaliha i slično. Porudžbine, dakle, mogu i treba da nastaju automatizovano, a najbolje je da se tako i šalju prema dobavljaču, i to alatom koji prepoznaje i prevodi u njegove šifarnike. Taj oblik poručivanja znači automatsku razmenu porudžbenice elektronskim putem, na primer preko EDI standarda. Taj način razmene dokumenata omogućava gotovo trenutan prijem porudžbina kod dobavljača, i to bez nepotrebnih utrošaka rada na obuhvatu podataka, kao i stoprocentnu tačnost porudžbina. Izradom porudžbine automatski nastaje nalog za prijem ciljnom skladištu, na osnovu koga se dalje obavlja prijem.

PRIJEM I SKLADIŠNA MANIPULACIJA

Po pristizanju s otpremnicom (računom) dobavljača, roba se u skladištu preuzima overom naloga za prijem. Kod prijema robe obavlja se i kvalitativna i količinska kontrola, a često je potrebno brinuti o sledljivosti, serijama, pozicioniranju, datumu proizvodnje i roku važnosti. Svi dokumenti koji su nastali u lancu nabavke moraju da budu međusobno povezani kako bismo mogli da pratimo pravovremenost i troškove poslova nabavke. Pošto ćemo temu skladištenja posebno obraditi u celovitom članku, sada je nećemo detaljnije opisivati već samo spomenuti da za manipulaciju robom u skladištu postoje posebni softveri koji rade na mobilnim uređajima i koji koriste razne načine identifikacije robe.

PRODAJA I OTPREMA ROBE

Proces snabdevanja kupaca robom počinje izradom planova prodaje po vrsti robe za željeni period, dinamiku i količine. Dalje se,

Da bismo pratili proces proizvodnje, odnosno na osnovu raspolaganja informacijama uticali na njega, moramo da izradimo njegov model. On mora da sadrži sva dobra i odnose koji učestvuju u samom procesu, uključujući i kadrove, sredstva i predmete rada. Sami poslovi razvoja, projektovanja i konstrukcije proizvoda rade se specijalizovanim grafičkim programima

u zavisnosti od vrste robe, najčešće rade dugoročni ugovori koji postaju osnov snabdevanja konkretnih kupaca. Postoji više načina prodaje robe, ali sve, po pravilu, polaze od konkretnih porudžbina. Sve se, dakle, svodi na to kako postići da kupac poruči baš od vas. Postupak poručivanja treba da bude takav da se kupac što manje bavi svime i morate da ga zaštitite od njega samog, od njegovog zaborava ili nemara. Važno je da poštujete rokove i količine kako bi kupac mogao na vas u potpunosti da se osloni. U svemu ovome, naravno, pomoći će vam dobar ERP koji bi morao da zadovolji neke „zakonitosti" u ovom poslu koje su se nametnule kao standardi. Uprošteno, iako proces sadrži izradu ugovora, prijem upita i izradu ponuda, mi ćemo se detaljnije zadržati na tehnologiji i načinima dolaženja do porudžbina.

KLASIČNA PRODAJA

Klasičan način prodaje je kad kupac, po sopstvenoj inicijativi, izrađuje porudžbenicu i šalje je e-poštom, faksom ili diktira telefonom. Tako primljena porudžbina prekucava se u ERP, pa to usporava ceo proces, pravi nepotrebne troškove i zbog prekucavanja dovodi do netačnosti. Takav način primanja porudžbina za robu široke potrošnje treba da bude rešen veoma praktično da komercijalista koji, na primer telefonom, prima porudžbinu može brzo i lako da identifikuje kupca, da mu program asistira kod uslova prodaje, asortimana, izbora artikala, njihove raspoloživosti, stanja duga i slično. Raspoloživost mora da uzme u obzir i robu poručenu od dobavljača, količinu na putu, u procesu carinjenja, u isporuci, rezervaciji drugih kupaca i slično. Ovde se vidi značaj i potreba za informacijom, što je nemoguće postići bez dobrog ERP-a koji je u stanju da ih pruži komercijalisti.

PRODAJA ELEKTRONSKOM RAZMENOM DOKUMENATA

Danas sve ovo nije dovoljno jer kupac želi da se sam informiše o robi i da je poruči, a tu se pojavljuje internet, koji postaje nezamenjiv jer znatno skraćuje i pojeftinjuje proces poručivanja. Na taj način eliminišu se mogući nesporazumi i netačnosti, jer nema čoveka kao posrednika, čime se znatno smanjuje broj reklamacija. Pomenuta tehnologija je budućnost lanca snabdevanja jer nam omogućuje besprekidan proces između kupca, snabdevača i proizvođača. U osnovi postoje dva načina korišćenja elektronske razmene dokumenata: jedan je da kupac direktno iz svog ERP-a pošalje porudžbenicu u ERP snabdevača, a drugi da kupac ima pravo pristupa ERP-u snabdevača, gde direktno unosi dokument. U prvom slučaju ERP-ovi moraju da poseduju mogućnost prepoznavanja šifara i jedinica mere, kao i da imaju zajednički format za razmenu podataka.

MOBILNA PRODAJA

Nažalost, ni sve do sada navedeno nije dovoljno. Često ne možemo porudžbinu prepustiti kupcu „na volju" već ga moramo na različite načine podsticati. Tu se kao spas pojavljuje mobilna prodaja koja se temelji na prikupljanju porudžbina od kupaca na terenu. Prodavci obilaze kupce po utvrđenom planu i ruti, te uz pomoć ručnih računara i odgovarajućih programa sakupljaju porudžbine i razmenjuju podatke, bežičnim putem, s centralnim ERP-om. Pa šta je tu toliko revolucionarno? I ranije su se na terenu pravile zaključnice, doduše papirne. Tu sad snaga informacija dolazi do punog izražaja, terenski prodavac ima kompletnu informaciju kod sebe na ručnom računaru i može da je iskoristi na pravi način. On zna kakve su bile poslednje isporuke, koja su ograničenja i limiti za nove porudžbine, šta ima na zalihama u ovom trenutku, koliki je dospeo dug, koja je akcija u toku, kolika je prosečna dnevna prodaja robe, može brzo da uradi novu porudžbinu da kupcu ne oduzima mnogo vremena, može odmah da je prosledi u centralu da se pridruži prvoj isporuci. Bez obzira na koji su način porudžbine prispele, na osnovu njih se automatski izrađuju nalozi za isporuku i obavlja isporuka. Više o logistici same isporuke govorićemo u nekom od narednih članaka.

IZVEŠTAVANJE

Koje informacije direktno utiču na poslovni uspeh teško je utvrditi, ali istorijat nabavnih cena po dobavljaču i artiklu, nerealizovane porudžbine, praćenje raznih performansi dobavljača i kupca, kretanje i obrt zaliha, analiza prodaje po prodajnim programima, referentima, regionima, delatnostima, dobavljačima, markama, proizvođačima, klasama, starosti zaliha, isteku roka trajanja i drugim osobinama svakako imaju takav potencijal. M