

Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Logistics

OPTIMUM Team

1) Οι σημερινές συνθήκες της αγοράς

Το σημερινό τοπίο της αγοράς έχει αλλάξει δραματικά. Τίποτα δεν είναι όπως πριν. Η αλλαγή της καταναλωτικής συμπεριφοράς, τα μικρά περιθώρια κέρδους και η αύξηση του ανταγωνισμού δημιουργούν ολοένα αυξημένες απαιτήσεις και ένα σύνθετο πλέγμα σχέσεων.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο, η τελευταία έκφραση της τεχνολογικής εξέλιξης, δίνει άλλη διάσταση στο λιανεμπόριο, ταυτόχρονα όμως αυξάνει τις απαιτήσεις στην εφοδιαστική αλυσίδα. Η ηλεκτρονική παραγγελία δημιουργεί στις εταιρείες αυξημένη πολυπλοκότητα.

Οι εταιρείες, στην προσπάθειά τους να μειώσουν το κόστος logistics, θέτουν αυξημένες απαιτήσεις στη διαδικασία της αποθήκευσης και διανομής. Οι απαιτήσεις που σκιαγραφούνται παρακάτω πρέπει να αντιμετωπισθούν με αποτελεσματικότητα, προκειμένου μία εταιρεία να διατηρήσει την ανταγωνιστικότητα της και την θέση της στην αγορά.

2) Σύγχρονες απαιτήσεις σε διαδικασίες logistics

α. Συχνότερες παραγγελίες και μικρότερες ποσότητες

Το πρόβλημα της αποθεματοποίησης και της δέσμευσης κεφαλαίων μετατίθεται από τους πελάτες στην αποτελεσματικότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας. Οι πελάτες δεν είναι πρόθυμοι σήμερα να αποθεματοποιούν μεγάλες ποσότητες και απαιτούν από τους προμηθευτές τους να παραδίδουν μικρότερες ποσότητες, με αποτέλεσμα την δραματική αύξηση του αριθμού των παραγγελιών. Το μειωμένο μέγεθος των ποσοτήτων, οδηγεί σε μετακύλιση της συλλογής (picking) από ολόκληρη παλέτα σε κιβώτιο και από κιβώτιο σε υποσυσκευασία ή τεμάχιο. Για να αντεπεξέλθει σε αυτή την αλλαγή η αποθήκη, χωρίς πρόσθετη αύξηση του λειτουργικού κόστους, είναι απαραίτητη η επιλογή περισσότερο αποτελεσματικών μεθόδων συλλογής.

Οι επιπτώσεις στην λειτουργία της αποθήκης είναι:

- Αυξημένη δραστηριότητα στις διαδικασίες παραλαβής και αποστολής
- Αυξημένη εργασία λόγω έντασης λειτουργιών picking
- Αύξηση του απαιτούμενου εξοπλισμού
- Αύξηση της λειτουργίας ελέγχου και παρακολούθησης των λειτουργιών
- Αύξηση λειτουργίας προγραμματισμού δρομολογίων
- Αύξηση δραστηριοτήτων ποιοτικού ελέγχου
- Αύξηση λειτουργιών προγραμματισμού αποθεμάτων και αγορών

β. Αυξημένος αριθμός τηρούμενων κωδικών

Η σύγχρονη επιχείρηση αντιμετωπίζει το πρόβλημα της αύξησης του αριθμού των τηρούμενων κωδικών μέσα στην επιχείρηση. Η μείωση του χρόνου ζωής των προϊόντων, η αυξανόμενη τάση για προσφορές και διαφοροποίηση και η κατασκευή

προϊόντων με ίδια μάκτρα (private labeling) έχει πολλαπλασιάσει το αριθμό των τηρούμενων προϊόντων μέσα στην αποθήκη. Αν δε λάβει κανείς υπόψη τις μικρότερες ποσότητες που παραγγέλνουν οι πελάτες (που οδηγεί σε «σπασμένα κιβώτια»), τότε αντιλαμβάνεται το μέγεθος του προβλήματος που πρέπει να αντιμετωπισθεί μέσα στην αποθήκη.

Οι επιπτώσεις στην λειτουργία της αποθήκης είναι:

- Αύξηση κόστους αποθεματοποίησης
- Απαίτηση για μεγαλύτερο χώρο αποθήκευσης
- Μειωμένη παραγωγικότητα εργαζομένων
- Αύξηση κόστους διοικητικής παρακολούθησης

γ. Ανάγκη για μείωση του χρόνου αναπλήρωσης

Δεδομένου ότι οι πελάτες παραγγέλνουν μικρότερες ποσότητες από περισσότερους κωδικούς προκειμένου να μειώσουν το κόστος αποθεματοποίησης, απαιτούν από την εφοδιαστική αλυσίδα συντομότερους χρόνους παράδοσης. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει απαίτηση για συντόμευση του χρόνου που απαιτείται για δέσμευση, συλλογή, συσκευασία, φόρτωση και αποστολή των παραγγελιών. Πρόσφατες αναλύσεις δείχνουν την ανάγκη μείωσης του χρόνου εφοδιασμού μέχρι και 70%.

Οι επιπτώσεις στην λειτουργία της αποθήκης είναι:

- Αύξηση απαιτούμενης εργασίας
- Ανάγκη για αυτοματοποίηση διαδικασιών
- Αύξηση διοικητικού ελέγχου των εργαζομένων
- Ανάγκη για καλλίτερη πληροφόρηση μεταξύ αποθήκης, πωλήσεων, προμηθειών και προγραμματισμού αποθεμάτων

δ. Απαίτηση για μηδενικό ποσοστό λαθών

Οι πελάτες απαιτούν σήμερα μηδενικό ποσοστό λαθών, που αφορά την ορθότητα της εκτέλεσης της παραγγελίας. Τα λάθη που συμβαίνουν, οδηγούν συχνά τους πελάτες σε αλλαγή προμηθευτή, σε απαίτηση πρόσθετων εκππτώσεων και αποζημιώσεων και μερικές φορές στην απαίτηση ποινικών ρητρών. Σε ένα περιβάλλον συχνών παραδόσεων, πολλών τηρούμενων κωδικών, μικρών παραγγελθεισών ποσοτήτων και συντόμευσης του κύκλου εφοδιασμού, η εμφάνιση λαθών είναι συνήθως ο κανόνας και όχι η εξαίρεση. Οι επιπτώσεις της εμφάνισης λαθών μεταφέρονται άμεσα στην κάτω γραμμή της εταιρείας.

- Οι επιπτώσεις στην λειτουργία της αποθήκης είναι:
- Αύξηση λειτουργιών ποιοτικού ελέγχου
- Αύξηση δυσαρέσκειας πελατών

Μείωση ακαθάριστου ποσοστού κερδοφορίας

ε. Απαίτηση για υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας

Οι πελάτες αναζητούν σήμερα από τους προμηθευτές τους υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, που παλαιότερα έκαναν οι ίδιοι. Έτσι μετατρέπεται σήμερα η αποθήκη από μονάδα υποστήριξης σε μονάδα παραγωγής. Οι απαιτήσεις για υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας συχνά αφορούν αποσυσκευασίες, ανασυσκευασίες, επικόλληση

ετικετών, προσθήκη κουπονιών, τοποθέτηση εγχειριδίων χρήσης, ειδικές συσκευασίες κ.α. Όλες αυτές οι ανάγκες για πρόσθετες υπηρεσίες που επιβάλλει η σύγχρονη οικονομία της μαζικής διαφοροποίησης, δεν μπορούν να αντιμετωπισθούν αποτελεσματικά σήμερα με τις «παλιές επιτυχημένες συνταγές».

Οι επιπτώσεις στην λειτουργία της αποθήκης είναι αυξημένη ανάγκη για :

- Ποιοτικό έλεγχο
- Συσκευασία
- Ανασυσκευασία
- Ετικετοκόλληση
- Δημιουργία set και kit
- Αύξηση εργατικού κόστους
- Αύξηση αριθμού τηρούμενων κωδικών και υλικών συσκευασίας

ζ. Απαίτηση για άμεση πληροφόρηση

Πελάτες και προμηθευτές απαιτούν σήμερα άμεση πληροφόρηση που να μεταδίδεται ηλεκτρονικά με την άφιξη ή την παράδοση των εμπορευμάτων. Η αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο, προϋποθέτει την ύπαρξη πληροφοριακών συστημάτων που συλλέγουν, ελέγχουν και εγκυροποιούν την πληροφορία σε πραγματικό χρόνο. Η συλλογή της πληροφορίας σε πραγματικό χρόνο αυξάνει το επίπεδο εξυπηρέτησης του πελάτη και οδηγεί στην δραστική μείωση των αποθεμάτων της εταιρείας.

Οι επιπτώσεις στην λειτουργία της αποθήκης είναι:

- Ανάγκη για αύξηση του επιπέδου πληροφόρησης των πελατών
- Ανάγκη για άμεση απόκριση σε επείγουσες παραγγελίες
- Απαίτηση για αμεσότερη ενδομηματική πληροφόρηση

3) Συμπεράσματα

Το INTERNET με τη ραγδαία του εξάπλωση παγιώνεται σταδιακά σαν ένα βασικό κανάλι προώθησης των προϊόντων, το e-commerce και το e-business αποτελούν πλέον μία πραγματικότητα. Ανεξάρτητα από το αν μιλάμε για “Business to Business” ή για “Consumer to Business”, οι συνθήκες που διαμορφώνονται στην αγορά είναι περίπου ίδιες : Όλο και μικρότερα μεγέθη παραγγελιών, όλο και μεγαλύτερος αριθμός παραγγελιών και ταυτόχρονα όλο και μεγαλύτερες απαιτήσεις σχετικά με την ταχύτητα και την ακρίβεια παράδοσης των προϊόντων, που σημαίνει ότι το κόστος logistics αυξάνεται αισθητά.

Η ύπαρξη ενός σύγχρονου πληροφοριακού συστήματος logistics στην κάθε επιχείρηση, που θα αντιμετωπίζει με αποτελεσματικό τρόπο τις σύγχρονες απαιτήσεις, είναι μονόδρομος. Οι έννοιες ηλεκτρονικό εμπόριο (“e-commerce”) και “Πληροφοριακά Συστήματα Logistics” είναι αλληλένδετες. Για την ακρίβεια, η ύπαρξη και σωστή λειτουργία της πρώτης, προϋποθέτει την ύπαρξη και σωστή λειτουργία της δεύτερης.