



saop

Kako je podjetje razočaralo kupce zaradi slabega pretoka informacij



Če računovodja, skladiščnik in trgovski potnik ne delujejo usklajeno, je kupec razočaran, ker predolgo čaka na naročeno blago.

V treh zgodbah predstavljamo, kako potnik s hitrejšo oddajo naročila zagotovi skladišču pravočasna navodila za odpremo blaga. To vpliva tudi na delo računovodje, ki ima zaradi tega manj dela.

Vsebina e-priročnika

03

Najprej uskladite tokove informacij

04

Do kakšnih težav prihaja, ko tokovi niso usklajeni?

05

Informacije so prepočasne. Kaj se zgodi?

06

ZGODBA 1: Potnica na terenu

07

Z digitalnim naročanjem so pohitrili proces

08

ZGODBA 2: Potniška prodaja na terenu

09

Zagotovili so sledljivost izdelkov

10

ZGODBA 3: Kataloška prodaja v trgovini in na terenu

11

Celoten katalog na dlančniku

12

Kaj so pridobili?

Najprej uskladite tokove informacij

Zaradi neusklajene komunikacije med računovodjo, skladiščnikom in trgovskim potnikom lahko kupec predolgo čaka na naročeno blago. Cilj modernega podjetja pa je oblikovati tok naročil tako, da so podatki čim prej na razpolago vsem v oskrbovalni verigi.

Trgovski potnik na terenu z enim klikom obvesti vse udeležene v oskrbovalni verigi o naročilu izdelkov.

Skladišče ali proizvodnja prejmeta informacijo o poslanem naročilu in lahko ravnata skladno s tem.

Računovodja prejme vso potrebno dokumentacijo (izdan račun ali dobavnico, kreira se temeljnica ...), ob tem pa so podatki pravi in natančni.

Ustrezen pretok informacij s partnerji in znotraj podjetja pohitri vaše aktivnosti.

Štirje ključni tokovi v oskrbovalni verigi

1. Materialni tok

predstavlja fizični tok blaga od dobaviteljev do kupca. V manjši meri ta tok poteka tudi v obratni smeri (reklamacije, servisiranje).

2. Finančni tok

večinoma poteka od kupca do dobavitelja (ko le-ti plačajo račune) in zajema kreditne pogoje, sheme plačil, pogodbe o dobavah in lastništvu ipd.

3. Informacijski tok

predstavlja prenos naročil in sledljivost naročil in koordinira fizični tok blaga.

4. Pretok znanja

je tok, ki se vse bolj uveljavlja in predstavlja izmenjavo znanj, izkušenj, dobrih praks.

Vprašajte se, kako dobro so usklajeni tokovi v vašem podjetju.

Do kakšnih težav prihaja, ko tokovi niso usklajeni?

Računovodja se jezi:

- Izdani računi in dobavnice niso pravočasno v računovodstvu;
- potrebno je pretipkavanje naročil in ročno vnašanje računov;
- zaloge nikoli niso urejene;
- konec leta je veliko dela z urejanjem zalog;
- slab nadzor nad tokom izdelkov.

Skladiščnik je v stresu:

- Ker ni točnih podatkov o naročilu;
- nikoli ni prepričan, če ima zadnjo verzijo naročila;
- dela nadure, ker ni pravočasno prejel zadnjega naročila.

Prodajalca boli glava:

- Ker mora dodatno preverjati, ali so podatki pravilno vneseni;
- ker nima pregleda nad stanjem naročil;
- kupci se pritožujejo, da predolgo čakajo na naročeno.

Direktor je frustriran:

- Nikoli ni prave slike o trenutni situaciji;
- računovodja prepozno daje informacije;
- ima preveč sredstev, vezanih v zalogah.

Informacije so prepočasne. Kaj se zgodi?

V nadaljevanju predstavljamo tri različne zgodbe, v katerih je poslovanje najprej potekalo „peš“. Informacije so potovale prepočasi, saj materialni in informacijski tok nista bila usklajena. Od naročila na terenu do izvedbe je torej preteklo preveč časa, podatki so se celo izgubili in potrebno je bilo dodatno preverjanje. **Preverite, ali se to dogaja tudi vam.**



V prvi zgodbi nastopa potnica, ki na terenu prodaja izdelke. Še vedno uporablja papir in svinčnik. Izpolnjene naročilnice odnese v pisarno in jih prepíše.

Druga zgodba govori o prodaji na terenu, kjer so zaradi ročnega dela pozabili vpisati številko lota prodanega artikla, zato je bilo potrebno dodatno usklajevanje. Tudi račune in dobavnice so pisali ročno.



V tretji zgodbi pa spoznamo prodajalca v trgovini, ki se sooči z izgubo stranke, ker se je ta naveličala čakanja.

ZGODBA 1: Potnica na terenu

Zakaj prihaja do počasnega pretoka informacij?



1. Trgovska potnica v podjetju pobere naročilo, ga napiše na papir in odhiti do novih kupcev.
2. Po treh dneh se vrne v pisarno in odda naročila.
3. Pri pretipkavanju pride do napake in odda napačno naročilo.
4. Nakoplje si dodatno delo, saj mora informacije uskladiti z vsemi vpletenimi.
5. Kupci predolgo čakajo na izvedbo naročila.
6. V računovodstvu so nezadovoljni, ker nimajo pravih podatkov.

Kje so zaznavali težave?

Konkurenca

je bila hitrejša pri obdelavi naročil.

Računovodstvo

je imelo dodatno delo z ročnim prepisovanjem in usklajevanjem.

Nastajalo je

dodatno delo, ker so morali preverjati in popravljati napačno prepisana naročila.

Z digitalnim naročanjem so pohitrili proces

Predvsem so bistveno zmanjšali napake in razbremenili posamezne službe.

Uredili so digitalno terensko naročanje, potnica na terenu je prejela terminal, preko katerega lahko neposredno odpošlje naročila v podjetje.

Podatki o naročilu so takoj dostopni računovodji, skladiščniku in tudi drugim prodajalcem in celotni verigi. Direktor ima sedaj vse podatke takoj na voljo in lahko pripravlja hitre analize.

Zaloge so vedno ažurne in skladišče ima ažurne podatke.

Naročilo gre lahko takoj v obdelavo.

Računovodstvo ima vse informacije takoj na voljo.



Nižji stroški in višja produktivnost.

ZGODBA 2: Potniška prodaja na terenu

Zakaj prihaja do napak?



1. Potnik na terenu prodaja prehrambne izdelke.
2. Zaradi hitrosti in večje količine dobav včasih pozabi napisati lot in serijsko številko artikla, ki ga je predal stranki.
3. Ko v pisarni preverjajo zaloge, ugotovijo, da je na dobavnici artikel, ki ni bil dobavljen stranki in je še vedno v skladišču.
4. Po verigi se sproži raziskovanje, kateri lot je bil oddan stranki.
5. Ker račune izdaja ročno, jih morajo v računovodstvu pretipkati.

Kaj je bil glavni vir težav?

Ročno prepisovanje lotov in serij povzroča izgubo časa in energije.

Računovodstvo je imelo dodatno delo z ročnim prepisovanjem in usklajevanjem.

Serije in loti niso bili nikoli zares **usklajeni z zalogami**.

Zagotovili so sledljivost izdelkov

S pomočjo kod in skenerjev so uredili tudi skladišče.

Pri zagotavljanju sledljivosti živil morajo biti izdelki opremljeni z loti in serijskimi številkami. Prav tako mora biti lot odtisnjen na embalaži (karton, paleta).

Spremljanje pretoka izdelkov brez ročnega skenerja lahko povzroči napake. Obenem je ta postopek časovno zelo potraten, pri prodaji večje količine izdelkov pa skoraj nemogoč za izvedbo.

Takojšnja izdaja računa in dobavnice.

Šifranti za prodajo so vedno usklajeni.

Podatki so takoj na voljo v sistemu ERP.

Učinkovit poslovni proces, večja sledljivost izdelkom. Manj napak.



ZGODBA 3: Kataloška prodaja v trgovini in na terenu

Zakaj jih stranke pogosteje zapuščajo?



1. V trgovini imajo razstavni prostor, kjer si stranke lahko ogledajo izdelke. Prodaja poteka zgolj po naročilu kupca.
2. Trgovec mora vsakič stopiti do računalnika, da preveri dobavljivost izdelka.
3. Stranke mora zapustiti vsakič, ko potrebujejo dodatno informacijo o količinah in zalogah.

Kaj je bil glavni vir težav?

Glavna težava je bila v tem, da trgovci niso mogli spremljati naročnika in mu sproti podajati informacij o zalogah, roku dobave, barvah posameznih izdelkov. Kupci so zato velikokrat nezadovoljni zapustili trgovino, saj so morali preveč časa čakati na informacije. S podobnimi težavami so se srečevali tudi pri terenski prodaji, ko niso mogli kupcu takoj podati vseh informacij.

Celoten katalog na dlančniku

Vsi podatki o izdelkih so takoj na voljo.

V podjetju so povezali sistem ERP z digitalnim katalogom in na ta način so omogočili, da ima trgovec ali potnik na terenu vse podatke o izdelkih. Tako sta lahko s kupcem pogledala izdelke (fotogalerija), zaloge in rok dobave.

Ker so bili povezani s sistemom za skladišče in sistemom ERP, ob naročanju ni prišlo do napačnih informacij in naročniki niso več čakali na informacijo.

V trgovini ali na terenu ima potnik vse informacije takoj na voljo.

Naročilo ali poizvedbo lahko potnik naredi vpricho kupca.

V sistemu ERP so takoj na voljo vsi podatki, ki so hkrati usklajeni.

Hitro, pregledno in enostavno. Stranke so veliko bolj zadovoljne.



Kaj so pridobili?

Računovodja ima manj dela:

- Vsi podatki so takoj v sistemu ERP;
- Izdanih računov in dobavnic ni treba prepisovati;
- Zaloge so knjigovodsko urejene;
- Lahko pripravi poročila za direktorje.

Skladiščnik lažje načrtuje svoje delo:

- Ima vedno sveže informacije;
- Vsa pojasnila o pošiljki so na voljo na enem mestu.

Prodajalec ne popravlja več napak:

- Nima dodatnega dela s preverjanjem informacij;
- Je hitrejši pri dobavi naročil;
- Ima pregled nad stanjem naročil.

Direktor ima pregled nad poslovanjem:

- Ima celovit pregled nad celotno prodajo in zalogami;
- Računovodstvo mu daje bolj točna poročila;
- Priprava hitrih analiz je enostavna;
- Sisteme je povezal s poslovno analitiko in povečal natančnost analiz.

Želite izvedeti, kako v svoje podjetje vpeljati ustrezne sisteme?

Pridružite se nam na konferenci!



GOSS

Prva konferenca za oskrbovalne verige v trgovini in proizvodnji

1. oktober 2019, Ljubljana

PROGRAM IN VEČ INFORMACIJ

Komu priporočamo udeležbo?

Vodjem nabave, proizvodnje, prodaje in direktorjem
v malih in srednje velikih podjetjih.

Priročnik je nastal v
sodelovanju s podjetjem

LEOSS



Izjava o omejitvi odgovornosti

Saop d.o.o. je ta dokument pripravil le kot vodilo pri razumevanju vsebine in ne kot glavni vir informacij, namenjenih kreiranju končnih poslovnih odločitev ali tolmačenju obstoječe vsebine. Za ostale napotke in podrobnejši vpogled v obravnavano problematiko vam svetujemo dodaten posvet s strokovnjaki.



saop

(05) 393 40 00

info@saop.si

www.saop.si