

Список літератури:

1. Интегрированные логистические системы доставки ресурсов: (теория, методология, организация) / И. А. Еловой, И. А. Лебедева. – Минск: Право и экономика, 2011. – 460 с.
2. Курганов, В. М. Логистика. Транспорт и склад в цепи поставок товаров: учебно-практическое пособие: для студентов высших учебных заведений / В. М. Курганов. – Москва: Книжный мир, 2009. – 512 с.

КОНЦЕПЦІЯ ЦИКЛУ ЗАМОВЛЕННЯ В УПРАВЛІННІ ОБСЛУГОВУВАННЯМ КЛІЄНТІВ ПІДПРИЄМСТВА

*Папіж Ю.С., к.е.н., доцент кафедри менеджменту виробничої сфери,
Світкіна В.Є., магістрант кафедри менеджменту виробничої сфери,
ДВНЗ «НГУ», м. Дніпропетровськ, Україна*

Сучасне управління обслуговуванням клієнта безпосередньо пов'язане з концепцією циклу замовлення. Існують основні можливості реалізації замовлень. Якщо замовлення неможливо повністю реалізувати зі складських запасів, потрібне клієнту можна поставити безпосередньо з виробничого конвеєра.

Для терміну реалізації замовлення вирішальними є методи складання замовлень, рівень утримуваних запасів, процедури перетворення (оброблення) замовлень, комплектації замовлених позицій на складах, способи перевезення, а також такі чинники, як величина поставки, спеціальні вимоги, пов'язані зі станом вантажу, що пересилається, а також здатність до консолідації замовлень.

Окремі автори по-різному подрібнюють цикл замовлення на послідовні фази. Цей поділ залежить насамперед від об'єкта дослідження. Для продавця важливим є цикл замовлення, - тобто час від моменту прийняття замовлення від клієнта до моменту, коли вантаж надійде до місця прийому, визначеного клієнтом. Із точки зору клієнта (покупця) час поставки в циклі замовлення відраховується від моменту висилання замовлення до моменту, коли він отримає вантаж.

Отже, доцільно детальніше проаналізувати складові часу поставки в циклі замовлення з поділом на час складання замовлення, який відповідає часові пересилання, переказування або іншого способу розміщення замовлень; час обробки (перетворення) замовлень; час комплектування (підготовки) на складі (селекціонування, зведення, пакування, позначення, маніпуляції), а також відповідний час поставки, тобто підготовка до висилання й перевезення до клієнта.

Час, призначений на передавання (складання) замовлення, є серією подій, які розпочинаються від моменту складання клієнтом замовлення особисто (або його пересиланням) до моменту отримання (прийняття) замовлення продавцем. Між часом прийняття замовлень і часом, коли склад комплектує замовлення й отримує доручення щодо видавання, є час, призначений на обробку (перетворення) замовлень. Цей час призначений для:

- 1) перевірки того, чи уся інформація в замовленнях є комплектною й докладною;
- 2) перевірки кредиту певного клієнта через фінансові відділи;
- 3) обліку трансакції у відділі бухгалтерії (реєстрацію продажу);

4) пересилання замовлення до відділу запасів або іншого підрозділу, який займається запасами, і якщо запас є, чітке визначення складу, із якого реалізуватиметься замовлення (селекцію і комплектування замовлення);

5) поточного контролю запасів;

6) підготовки документів та організації транспортування продуктів зі складу.

Деякі процедури можуть відбуватися одночасно й у стислі терміни, зокрема з використанням електронного оброблення й обміну даних. Одним із завдань фази обробки замовлення є підготовка документа (доручення видавання), у якому зазначено, які позиції, складовані на складі, необхідно вибрати й переслати клієнту. Підготовка (комплектація) замовлення на складі триває від моменту отримання складом (доручення видавання) товару до моменту, коли видані товари буде завантажено на транспортний засіб перевізника.

Підготовка замовлення на складі охоплює маніпуляції, пов'язані з селекцією (вибиранням), зведенням, пакуванням і маркуванням замовлених товарів. Останніми фазами циклу замовлення є висипання, а також вручення замовлення клієнтам. Вони охоплюють час від моменту зведення замовлення на складі до моменту доставки замовлення до місця прийому, визначеного клієнтом, або вручення його посилки. Цикл замовлення варто також розглянути з перспективи реінжинірингу. Зокрема процес, названий "реалізація замовлення", в реінжинірингу містить наступні процедури: ідентифікація клієнта, ідентифікація продавця, надання номера замовленню, уведення змін, якщо це необхідно, перевірка кредиту, якщо це необхідно, визначення додаткових умов (передплата, готівка), перевірка стану запасів, створення списку товарів для комплектації, установлення дати висилання, затвердження графіка роботи складу, відбір відповідних товарів, комплектування, зазначення того, що відібрано, перевірка стану запасів, перевірка замовлення, підготовка замовлення згідно зі специфікацією, перевірка замовлення, підготовка документів для висилання, пакування, визначення способу транспортування, визначення суми до сплати, консолідація, висилання, підготовка фактури, висилання фактури. Кожна з названих процедур вимагає часу.

Процес реалізації замовлення для кожного підприємства пріоритетний і найчастіше вимагає удосконалення (перепроєктування). Він пов'язаний із трьома іншими процесами: отримання замовлення, обслуговування запитів клієнтів і ведення рахунків клієнтів.

Якщо фізичний перебіг процесів є правильним, можливості перепроєктування, якими можна покращати обслуговування клієнта, зокрема скоротити час поставки, шукають в інформаційній сфері.

Процес реалізації замовлення містить 15 інформаційних входів і виходів:

- 1) замовлення;
- 2) збирання даних про клієнта;
- 3) реєстрація замовлення;
- 4) дані про кредитоспроможність клієнта;
- 5) заборгованість;
- 6) реєстр запасів;
- 7) повторні замовлення;
- 8) список товарів, які необхідно вибрати зі складу;
- 9) перелік складських операцій із товарами;
- 10) замовлення на виробництво;
- 11) коносамент;

- 12) перевізні позначення;
- 13) фактура;
- 14) підтвердження (затвердження) кредиту;
- 15) підтвердження приймання.

У якості висновку зазначимо наступне. Жоден із наведених входів і виходів не має фізичного характеру. Модель процесу реалізації замовлення підпорядковує операції, пов'язані з фізичними переміщеннями, операціями, пов'язаними з інформацією. Реінжиніринг дає змогу істотно скоротити тривалість усіх дій і фаз, пов'язаних із замовленням. При цьому важлива роль належить інформаційним технологіям, зокрема автоматичному замовленню з застосуванням EDI (електронного обміну інформацією — Electronic Data Interchange), автоматичній комплектації замовлень, установленню графіка роботи складу, а також траси (маршрутизація) і витрат перевезення. У літературі зустрічаються різні концепції системи логістичної інформації на підприємстві, серед яких найвідоміші — концепції Р. Баллоу, Дж. Койла, Д. Бауерсокса, а також Д. Ламберта і Дж. Стока. Саме концепцію системи логістичної інформації Д. Ламберта і Дж. Стока безпосередньо прив'язують до логістичного обслуговування клієнтів. На думку цих авторів, управління логістичною інформацією і проектування відповідної системи необхідно розпочинати зі з'ясування потреб клієнтів і визначення стандартів задоволення цих потреб у сфері окремих елементів обслуговування. Згодом потреби клієнтів зіставляють із можливостями підприємства, а щодо поточної операційної діяльності, від якої залежить виконання потрібних елементів обслуговування, здійснюють моніторинг. На цьому етапі створення системи логістичної інформації також важливо розглянути різні рівні управління.

Список літератури:

1. Иванов, Д. А. Управление цепями поставок / Д. А. Иванов. – Санкт-Петербург: Издательство Политехнического университета, 2010. – 659 с.

ДЕРЖАВНІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ТРАНСПОРТНОЇ ГАЛУЗІ

*Пішенін І.К., к.е.н., доцент кафедри менеджменту,
Міжнародний університет «Україна», м. Київ, Україна*

Нові можливості ефективного соціально-економічного розвитку підприємств транспортної галузі забезпечуються процесами глобалізації, що набули безпрецедентних масштабів і глибини на початку ХХІ століття. Разом із тим, різновекторні дії технологічних, інформаційних, екологічних, геополітичних факторів породжують міжкраїнові та міжрегіональні відмінності глобального соціально-економічного розвитку, які не сприяють подоланню розривів у рівнях розвитку національних економік, оскільки у повному обсязі не використовується потенціал системної взаємодії. Диспропорційність і нерівномірність взаємовідносин суб'єктів економічної системи різко посилюють тенденцію до загострення традиційних і стимулюють появу нових суперечностей, прискорюють кризові явища і процеси з руйнівним потенціалом глобального масштабу.