

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗАКАЗАМИ В ЛОГИСТИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ АПТЕЧНЫХ СЕТЕЙ

© 2010 Н.Н. Алексеева*

Ключевые слова: логистическое управление в аптечных сетях, цели и принципы управления заказами в логистической информационной системе, план-график заказа-доставки в аптечные сети.

Логистическое управление на предприятии начинается с приема и обработки заказов потребителей (покупателей) продукции. Задачей логистического управления является качественное удовлетворение спроса от приема заказа до доставки продукции конечному потребителю в соответствии с принципами логистики. Время на выполнение таких процедур, как прием, подготовка, передача, обработка, мониторинг заказов, составляет большую часть от общего логистического цикла его выполнения. Поэтому для повышения качества обслуживания потребителей и скорейшего удовлетворения их ожиданий необходимо сокращать время и количество составляющих цикла за счет более эффективного логистического управления.

Общая процедура управления заказами в логистической информационной системе (ЛИС) аптечных сетей включает в себя несколько этапов, образующих так называемый логистический цикл заказа: прием и предварительная обработка информации о заказе; передача; конфигурирование, определение источников выполнения заказа; планирование; мониторинг выполнения и доставки заказа сети аптек. Отдельные процедуры обычно объединяют в две комплексные операции: обработка заказа и выполнение заказа.

Для описания схемы реализации целей логистического управления заказами, необходимо изложить три фундаментальных принципа интегрированного подхода к логистическому управлению заказами:

1. Направленность на удовлетворение требований (заказов) конечных потребителей. Управление заказами должно быть направлено на объединении усилий в дистрибуции товара, с целью наиболее качественного удовлетворения потребительского спроса.

2. Входной поток требований на распределение продукции в сетях должен стимулироваться спросом, другими словами быть реакцией на спрос. Если этот принцип выполняется, запасы на складе минимальны.

3. Хорошо скоординированные и быстрые поставки продукции в розничные сети в соответствии с их заказами обеспечивают предприятию конкурентные преимущества. Способность быстро и надежно удовлетво-

рять заказы потребителей также важно, как и высокое качество поставляемых товаров.

Логистическое управление заказами позволяет предприятиям отслеживать уровень удовлетворения потребительского спроса и вносить соответствующие коррективы в управление логистической интегрированной сетью. Информационно-компьютерная поддержка процесса управления заказами позволяет в любое время точно определить размер запасов продукции, необходимых для удовлетворения спроса.

Эффективное управление заказами способствует реализации маркетинговой стратегии предприятия на рынке и получению конкурентных преимуществ за счет более быстрого реагирования на спрос. Достижение точных, хорошо скоординированных по времени, объему и качеству процедур выполнения заказов невозможно без системы планов и логистических действий, направленных на реализацию спроса с минимальными издержками, уровнями запасов и времени совершения цикла заказа. Основными целями логистического управления заказами с позиций интегрированной логистики являются:

1. Определение времени выполнения цикла заказа в соответствии с требованиями потребителей.

2. Высокое качество управления заказами, определяемое минимальными потерями при доставке заказов и максимизацией ожиданий к качеству продукции и логистического сервиса.

* Алексеева Нина Николаевна, аспирант Самарского государственного экономического университета.
E-mail: rexgrap@yandex.ru.

3. Уменьшение всех запасов в интегрированной логистической сети.

4. Увеличение возврата на вложенный капитал, в частности, инвестиции в складское хозяйство, оборудование, транспортные средства и инфраструктуру и т.п.

5. Увеличение способности удовлетворять заказы непосредственно с производственных подразделений фирмы за счет уменьшения запасов продукции во всех других звеньях логистической сети.

6. Уменьшение общих логистических издержек.

Для достижения этих целей общий процесс логистического управления заказами должен быть разделен на два подпроцесса:

- ◆ управление заказами от сети аптек;
- ◆ управление заказами в ЛИС.

Управление заказами в ЛИС не связано непосредственно с выполнением и доставкой заказанной продукции конечным потребителям, но способствует более эффективной реализации процедур выполнения заказов для удовлетворения прогнозируемого спроса.

Ключевым фактором успеха управления заказами должно быть нахождение эффективных путей удовлетворения множества различных типов потребителей с их специфическими ожиданиями и требованиями к качеству продукции и логистического сервиса. В связи с этим во многих фирмах простые процедуры заказа были заменены на комплексные процедуры управления заказами, включающие в себя все необходимые логистические операции. Фокусируясь на входных требованиях потребителей, система управления заказами определяет пути и источники их наилучшего выполнения с позиций качества сервиса и минимизации логистических затрат на эти цели.

Интегрированный подход к управлению заказами выдвигает определенные требования к составляющим цикла заказа, основными из которых являются:

1. Прием и предварительная обработка заказов. Система управления заказами получает все заказы от сети аптек на основе телекоммуникационного источника предприятия.

2. Конфигурирование. Каждый заказ состоит из ряда продуктовых и сервисных атрибутов, которые необходимо учитывать при его выполнении. Система управления заказа-

ми идентифицирует эти требования, даже когда они не совсем четко специфицированы документально.

3. Передача заказов. Для передачи заказов от одного звена логистической системы к другому должны быть использованы все возможные средства связи и передачи информации с агрегированием данных в современных надежных и быстродействующих телекоммуникационных каналах.

4. Определение источников выполнения заказов. Основываясь на агрегированных данных о заказах, система управления заказами должна определить конкретные источники их удовлетворения с учетом всех требуемых продуктовых и сервисных атрибутов. Эти источники могут размещаться как в сетях, так и на складе предприятия.

5. Планирование. Для определенных на предыдущем этапе источников разрабатываются планы выполнения заказов по укрупненным и специфицированным группам товаров с расчетом времени циклов выполнения и доставки заказов в каждую торговую точку.

6. Мониторинг и контроль. Процедуры выполнения и доставки заказанных объемов продукции потребителям сопровождаются непрерывным контролем сроков, объемов и качества поставок с помощью эффективной системы мониторинга, обеспечивая тем самым реализацию плана выполнения заказов.

Длина цикла заказа напрямую определяет уровень запасов, который должен поддерживаться в сети системы управления заказами, другими словами, чем короче цикл заказа, тем меньше должен быть поддерживаемый запас с точки зрения удовлетворения потребительского спроса.

Система управления заказами на этапах приема, передачи и предварительной обработки информации должна быть направлена на возможно большую унификацию информационных ресурсов для целей последующего планирования и выполнения заказов.

Потребности в обработке заказов могут быть разными у различных предприятий в зависимости от уровня логистической интеграции и специфических требований потребителей конкретного сегмента рынка. Предприятия, имеющие разветвленные розничные сети, стремятся к объединению в одних информационных каналах данных о запасах.

В контексте системы управления заказами каждый заказ состоит из определенных реквизитов, представляющих собой ряд продуктовых и сервисных атрибутов. Для дальнейшего определения источников выполнения заказов и составления плана необходимо иметь конфигурированный список параметров заказа, который во многих фирмах представляет собой стандартную форму заказа.

Система управления заказами после их получения и предварительной обработки должна определить те источники в логистическом канале, которые способны выполнить агрегированные требования на заказ. Этой процедуре обычно предшествуют определенные действия, основными из которых являются:

- ◆ контроль точности и достоверности информации, например, данных о номенклатурном номере, количестве, цене и т.п.;
- ◆ контроль наличия требуемой позиции продукции;
- ◆ подготовка документации о сроках выполнения заказа или возможном дефиците товара;
- ◆ регистрация и контроль кредитоспособности покупателя;
- ◆ перезапись информации о заказе, если это необходимо;
- ◆ выписка счета-фактуры и других необходимых товарно-транспортных документов.

Как правило, эти действия составляют единую процедуру, которой можно дать название входа заказа. Указанная процедура обязательно предшествует этапу планирования и выполнения заказа и обеспечивает необходимую информационную (документированную и электронную) и финансовую базу логистических операций по выполнению заказов. Используя полученную агрегированную информацию, система управления заказами определяет те источники его выполнения, которые могут реализовать заказ с наибольшей эффективностью, т.е. с минимальными затратами на логистические операции физического распределения за требуемое время и с наилучшим качеством.

Источники выполнения заказа должны находиться территориально как можно ближе к локальному рынку спроса, так как заказы потребителей должны быть выполнены с минимальным временем доставки и в небольших количествах.

Чем точнее исходное прогнозирование спроса и объемов заказов потребителей, тем меньшие запасы необходимо поддерживать в дистрибутивной сети и тем эффективнее политика фирмы в размещении запасов продукции.

Для любой из описанных выше ситуаций система управления заказами определяет потенциальные источники выполнения каждого заказа. Прогрессивные технологии управления заказами позволяют осуществлять превентивное пополнение точек продаж продукцией на основе точного прогнозирования будущих объемов заказов. Это реализуется путем непрерывного отслеживания в реальном масштабе времени с помощью информационно-компьютерной поддержки запасов продукции во всех звеньях логистической системы и принятием соответствующих решений по их пополнению или изменению программы закупки продукции.

После определения источников выполнения заказов необходимо разработать план реализации каждого заказа из соответствующего источника и доставки его потребителям.

На предприятиях с разветвленной сетью необходимо поддерживать интенсивное пополнение запасов и высокую скорость их оборачиваемости. Управление выполнения заказов в них должен быть быстрым и гибким.

На предприятиях с разветвленной сетью план выполнения заказов обычно направлен на координацию всех элементов доставки заказов розничным точкам. На наш взгляд, план должен включать полную схему (график) заказа-доставки заказа от сети аптек в виде соответствующей грузоотправки из определенного источника. Представим план-график заказа-доставки в аптечные сети, который носит рекомендательный характер.

На наш взгляд, планирование заказов позволяет соответствующим звеньям логистической системы принимать более эффективные решения по реализации плана с позиций снижения затрат и улучшения логистического сервиса.

Таким образом, использование плана-графика выполнения заказа в ЛИС аптечных сетей может оптимальным образом организовать экспедирование, подобрать подвижной состав, обеспечивающий максимальное использование грузоподъемности (вместимости) и надежность доставки и т.д., обеспечить снижение логистических издержек.

План-график заказа-доставки в аптечные сети

Логистические процессы	Дни недели						
	1	2	3	4	5	6	7
Убытие из розничной точки							
Прибытие в розничную точку							
Начало формирования заказа в аптеке							
Окончание формирования заказа в аптеке							
Выкладывание заказа							
Получение заказа							
Распределение товаров							
Отгрузка резервов на склад							
Начало сборки							
Окончание сборки							
Начало погрузки							
Окончание погрузки							
Отправка со склада							
Выезд за территорию							
Прибытие на склад филиала							
Начало разгрузки в филиале							
Окончание разгрузки в филиале							

Другим преимуществом планирования заказов является то, что предложенный план-график вскрывает существенные черты и особенности интегрированного логистического плана, позволяя находить узкие места и резервы снижения затрат и времени цикла выполнения заказа, координировать функционирование отдельных источников и звеньев логистической системы в информационном, финансовом и дистрибутивном аспектах.

Ключевым фактором системы управления заказами является способность к мониторингу и контролю за планом выполнения заказов, обеспечивающему обратную связь для принятия логистическим персоналом предприятия эффективных решений при возникновении нестандартных ситуаций.

Мониторинг должен охватывать весь процесс управления заказом, однако наиболее важна его роль при организации выполнения и доставки товара в сети.

Контроль и мониторинг должны обеспечивать непрерывное сравнение параметров плановых и фактических логистических операций по формированию и доставке заказов в сети.

Мониторинг должен обеспечивать систему управления заказами полной и объективной информацией о движении каждого заказа в логистических каналах. Это способствует повышению гибкости и адаптивности системы менеджмента к возможным нарушениям и сбоям при доставке заказанной продукции и сервиса потребителям. В частности, может быть обеспече-

но переключение выполнения заказа с одного источника на другой, замена перевозчика или экспедитора и т.п.

Конечная стадия процесса управления заказами заключается в составлении отчета о выполнении заказа и оценки степени удовлетворенности потребителя доставленной продукцией и сопутствующим сервисом.

Таким образом, структура ЛИС в аптечных сетях представляет собой систему управления заказами, которые обеспечивают планирование, регулирование и контроль оптимизации материальных потоков между звеньями логистической системы¹.

¹ См.: *Шумаев В.А.* Логистика товародвижения. М., 2001; *Стаханов В.Н., Шеховцов Р.В.* Торговая логистика : учеб. пособие. 2-е изд., перераб. М., 2000; *Миротин Л.Б., Боков В.В.* Современный инструментальный логистического управления : учеб. для вузов. М., 2005; *Уотерс Д.* Логистика. Управление цепью поставок : пер.с англ. В.Н. Егорова. М., 2003; *Ковалев К.Ю., Уваров С.А., Щеглов П.Е.* Логистика в розничной торговле: как построить эффективную сеть. СПб., 2007; *Чертыковцев В.К.* Информационная логистика : монография. Самара, 2004; *Нагловский С.Н.* Логистика проектирования и менеджмента производственно-коммерческих систем. Калуга, 2002; *Саркисов С.В.* Управление логистическими цепями поставок : учеб. пособие. М., 2006; *Корпоративная логистика. 300 ответов на вопросы профессионалов : учебник / под общ. и науч. ред. В.И. Сергеева.* М., 2006; *Калянов Г.Н.* Моделирование, анализ, реорганизация и автоматизация бизнес-процессов : учеб. пособие. М., 2006.