JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع

تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري التوزيع ومنسقي الخدمات اللوجستية ومخططي الإمداد الذين يديرون المسار من طلب العميل حتى إثبات التسليم، ويصمم كل مشارك فيها نموذج تشغيل التوزيع لمجموعة منتجات واحدة. فقصر مهل التسليم الموعودة وتجزؤ أحجام الشحنات وارتفاع تكاليف الوقود والسائقين باتت تحدد هل يربح التوزيع أم يستنزف الهامش. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للقادة الذين يطورون تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع.

لماذا يهم تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع الآن

تلتقي ثلاثة ضغوط عند رصيف الشحن: عملاء ينتظرون نوافذ تسليم ضيقة وتتبعا مباشرا، وفرق مبيعات تعد بمستويات خدمة دون أن ترى تكلفتها، وناقلون تتحرك أسعارهم مع الوقود وتوفر السائقين. والتوزيع الذي يضع مواعيد إغلاق الطلبات وقواعد المسارات وعقود الناقلين عن قصد يخدم كل شريحة عملاء بربح، أما التوزيع الذي يتفاعل طلبا بطلب فيدفع ثمن الأميال الفارغة والتسليمات الفاشلة والشحن العاجل. وتستند الدورة إلى نموذج SCOR المرجعي لعمليات سلسلة الإمداد في مرحلة التسليم، وإلى محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة لتسعير كل وعد خدمة.

المستفيدون من تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع

- قادة التوزيع المسؤولون عن التسليم في الموعد وبالكامل وعن إنفاق الشحن
- منسقو مكتب الطلبات الذين يحددون مواعيد الإغلاق ويوزعون المخزون الشحيح
- مخططو النقل الذين يبنون المسارات اليومية وحمولات المركبات
- مخططو الإمداد الذين يوزعون البضائع التامة بين المستودعات الفرعية
- أصحاب العقود الذين يختارون مقدمي الخدمات اللوجستية الخارجيين ويديرونهم

وتستفيد وظيفة التوزيع أكثر حين يحضر مكتب الطلبات وتخطيط النقل وأصحاب العقود معا ويتفقون على قواعد خدمة واحدة.

قدرات تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع

يتتبع المشاركون كل طلب من الوعد حتى إثبات التسليم، ويحددون المواضع التي تتقرر فيها التكلفة والخدمة على هذا المسار.

- تقييم أدوار المستودعات الفرعية وتوزيع المخزون لمجموعة منتجات — لإبلاغ مخططي الإمداد
- تصميم مواعيد الإغلاق وقواعد التخصيص وأولويات التنفيذ — لخدمة المبيعات وخدمة العملاء
- بناء خطط المسارات والحمولات اليومية مع نوافذ التسليم — لتوجيه مخططي النقل
- حساب تكلفة الخدمة لكل شريحة عملاء بمحاسبة الأنشطة — لإبلاغ القادة التجاريين
- تحديد كراسة طرح لمقدم خدمات لوجستية واتفاقية مستوى خدمة — لدعم اختيار المقدم
- تطبيق مؤشر OTIF وإثبات التسليم على بطاقة أداء التوزيع — لتوجيه اجتماعات الأداء الأسبوعية

مصطلحات تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع الأساسية

- مؤشر OTIF — نسبة الطلبات المسلمة في الموعد المتفق عليه وبكامل الكمية المطلوبة.
- موعد إغلاق الطلبات — آخر وقت يمكن فيه تقديم طلب مع بقائه ضمن موعد الشحن أو التسليم الموعود.
- كثافة نقاط التسليم — عدد التسليمات التي تنجزها المركبة في نطاق محدد، وهي محرك رئيسي لتكلفة المسار.
- مقدم الخدمات اللوجستية الخارجي 3PL — جهة خارجية تدير التخزين أو النقل أو كليهما بموجب عقد خدمة.
- تكلفة الخدمة — التكلفة الكاملة لتنفيذ طلبات عميل أو شريحة وتسليمها.
- إثبات التسليم — سجل موقع أو إلكتروني يؤكد وصول البضاعة إلى المستلم بالحالة المتفق عليها.

تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع يوما بيوم

اليوم 1: سياق التوزيع ووعود الخدمة

- رسم مرحلة التسليم وفق نموذج SCOR — تتبع الطلبات من الوعد حتى الاستلام
- تقسيم العملاء حسب حاجة الخدمة — وضع وعود تسليم متمايزة
- دور المستودع الفرعي وتوزيع المخزون — الاختيار بين الاحتفاظ المركزي والإقليمي
- مقارنة أنماط القنوات — توزيع الأدوية بالجملة مقابل مواد البناء
- صياغة اتفاقية مستوى الخدمة — تحديد تعهدات توزيع قابلة للقياس

اليوم 2: تدفق تنفيذ الطلبات

- استقبال الطلبات وقواعد الإغلاق — حماية وعود التسليم في اليوم التالي
- تخصيص المخزون عند الشح — ترتيب أولويات العملاء والطلبات بعدالة
- تسلسل الانتقاء والتغليف والتجميع — مواءمة موجات المستودع مع مغادرة المركبات
- سياسة الطلبات المؤجلة والشحنات المجزأة — الموازنة بين نسبة التلبية وتكلفة الشحن
- معالجة المرتجعات والتدفق العكسي — استرداد القيمة من التسليمات الفاشلة

اليوم 3: تخطيط المسارات وتحميل المركبات

- طرق تخطيط المسارات — الجولات الثابتة مقابل التوجيه اليومي المتغير
- كثافة نقاط التسليم ونوافذه — المفاضلة بين مواعيد الخدمة والمسافة المقطوعة
- تخطيط الحمولة وامتلاء المركبة — الحجم والوزن وتسلسل التفريغ
- خيارات الميل الأخير — الأسطول الذاتي وشركات التوصيل ونقاط الاستلام
- التتبع المباشر والإثبات الإلكتروني للتسليم — إغلاق دورة الطلب

اليوم 4: مقدمو الخدمات اللوجستية وتسعير الخدمة

- تقييم التشغيل الذاتي أو الإسناد في التوزيع — التشغيل الداخلي مقابل 3PL
- كراسة طرح 3PL ومعايير التقييم — اختيار المقدم المناسب
- هياكل جداول الأسعار — التسعير لكل نقطة تسليم ولكل منصة ولكل كيلومتر
- محاسبة تكاليف الطلبات على أساس الأنشطة — تسعير كل وعد خدمة
- مراجعات أداء المقدمين — استخدام بيانات OTIF في اجتماعات العقود

اليوم 5: ممارسة نموذج تشغيل التوزيع

- تطبيق تقسيم العملاء على مجموعة منتجات نموذجية — اختبار خيارات اليوم 1
- إعادة بناء مواعيد الإغلاق وقواعد التخصيص — تطبيق أساليب اليوم 2
- مقارنة تكلفة الخدمة لخياري مسار — تطبيق اليوم 3 واليوم 4
- تصميم بطاقة أداء التوزيع — مؤشر OTIF وتكلفة نقطة التسليم ونسبة المطالبات
- نموذج تشغيل التوزيع — قواعد الخدمة والمسارات وأدوار المقدمين

تطبيق تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع بعد الدورة

- حساب تكلفة الخدمة لأكبر خمسة عملاء ومقارنتها بوعود الخدمة التي يحصل عليها كل منهم حاليا.
- مراجعة مواعيد إغلاق الطلبات مع مكتب الطلبات ومخططي النقل وإلغاء ما لا تستطيع خطة المسارات الوفاء به.

أسئلة حول تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع

ما تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع، ولماذا يهم الآن؟

يشمل كل خطوة من قبول طلب العميل حتى تأكيد تسليمه. ويهم الآن لأن وعود التسليم الأضيق وتقلب تكاليف الشحن يجعلان مواعيد الإغلاق أو المسارات أو عقود الناقلين سيئة الضبط تحول الطلبات المربحة إلى خسائر بسرعة.

من يستفيد أكثر من دورة تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع؟

يستفيد مديرو التوزيع ومنسقو الخدمات اللوجستية ومخططو النقل ومخططو الإمداد أكثر من غيرهم. فكل منهم يتحكم في جزء من مسار الطلب حتى التسليم، والقواعد المشتركة تمنع قرار فئة من تحميل فئة أخرى تكلفة إضافية.

كيف يختلف تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع عن دورة تصميم الشبكات اللوجستية؟

تدير هذه الدورة عملية الطلب حتى التسليم يوميا، بينما يقرر تصميم الشبكات مواقع المستودعات وعددها. وتعمل فيها على مواعيد الإغلاق والتخصيص والمسارات وعقود 3PL وتسعير الخدمة ضمن شبكة قائمة.

ماذا تعود به من دورة تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع؟

تعود بنموذج تشغيل لمجموعة منتجات واحدة يغطي قواعد الخدمة ومبادئ المسارات وأدوار المقدمين وبطاقة أداء، ومعه مقارنة لتكلفة الخدمة يمكنك تكرارها لمجموعات أخرى.

تنفيذ الطلبات وإدارة التوزيع: الطريق إلى الأمام

يوجه نموذج تشغيل التوزيع أولا قرار أي العملاء يحصلون على أي نوافذ تسليم وبأي تكلفة. ويستخدمه قادة مكتب الطلبات ومخططو النقل وأصحاب عقود 3PL في اجتماع الأداء الأسبوعي. وبعد أول ربع سنة تستحق إعادة النظر في تقسيم العملاء، لأن تغير حجم الطلبات ومزيج القنوات قد يغير وعود الخدمة التي تبقى مربحة.