JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير

15 – 19 نوفمبر 2027

الدار البيضاء

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير

المرجع: 3020_114510 **التاريخ:** 15 – 19 نوفمبر 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4500

التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير دورة تدريبية مدتها أسبوع لمشرفي ومنسقي الخدمات اللوجستية الذين يقررون من أين يجهز الطلب وكيف يصل إلى العميل وأي شركة طرود تنقله، وتنتهي بخارطة طريق لتحسين الميل الأخير في عملياتهم. فطلبات المتجر الإلكتروني والفروع والأسواق الرقمية تتقاسم اليوم مخزونا واحدا، وكل قرار تنفيذ يؤثر في التكلفة ووعد العميل. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لهذا المستوى التشغيلي.

لماذا يهم التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير الآن

ثلاث قوى تشكل هذا الموضوع. فالمتسوقون يتوقعون توفر الصنف نفسه للتوصيل إلى المنزل أو الاستلام من الفرع أو من خزائن الطرود، وغالبا في اليوم نفسه. وشركات الطرود والسائقون المستقلون وشبكات التوزيع تقدم مستويات خدمة متعددة تختلف في الموثوقية وتكلفة نقطة التسليم. ومنصات التتبع تجعل كل طرد متأخر ظاهرا للعميل لحظة بلحظة. والعمليات التي تطابق كل طلب مع موقع التجهيز وخيار التوصيل المناسبين تحمي هامشها وولاء عملائها، أما غيرها فتتحمل محاولات التسليم الفاشلة والشحنات المجزأة والمرتجعات المكلفة.

المستفيدون من التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير

- مشرفو مناطق الالتقاط والتغليف التي تخدم طلبات المتجر الإلكتروني والفروع والأسواق الرقمية
- منسقو حجز شركات الطرود وإدارة عمليات الاستلام اليومية
- مشرفو المستودعات الخلفية في الفروع المسؤولون عن الاستلام من الفرع والشحن من الفرع
- منسقو متابعة أحداث التتبع ومعالجة استثناءات التوصيل
- مشرفو مكاتب المرتجعات التي تستقبل الطرود من كل قنوات البيع

يستفيد موزعو التجزئة والمواد الغذائية وقطع الغيار أكثر حين يحضر منسقو المستودع والفروع والنقل معا ويتفقون على رؤية واحدة لتدفق الطلبات.

قدرات التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير

يتدرب المشاركون على اختيار مواقع التجهيز وخيارات التوصيل طردا بطرد ثم قياس النتيجة.

- تقييم موقع التجهيز المناسب لكل نوع طلب — موازنة المخزون والخدمة
- حساب تكلفة نقطة التسليم عبر شركات الطرود والأسطول الذاتي والخزائن — قرار مزيج التوصيل
- تصميم روتين للاستلام من الفرع والشحن من الفرع — قادة عمليات الفروع
- تحديد أحداث التتبع وتنبيهات الاستثناء لكل شركة طرود — خدمة العملاء
- موازنة شركاء الطرود حسب نجاح المحاولة الأولى ومعالجة المطالبات — اختيار الناقل
- بناء تسلسل مرحلي لتحسين الميل الأخير — مديرو العمليات

مصطلحات التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير الأساسية

- التنفيذ متعدد القنوات — خدمة الطلبات من أي قناة بيع من مخزون مشترك واختيار موقع التجهيز الأنسب لكل طلب.
- موقع التجهيز — أي مكان يستطيع التقاط الطلب وإرساله، مثل المستودع المركزي أو المتجر المظلم أو الفرع.
- تكلفة نقطة التسليم — التكلفة الكاملة لإتمام توقف توصيل واحد بما فيها وقت السائق والمركبة والمحاولات الفاشلة.
- معدل التسليم من المحاولة الأولى — نسبة الطرود المسلمة بنجاح في الزيارة الأولى.
- استثناء التوصيل — أي حدث تتبع يبين أن الطرد متأخر أو تالف أو مرفوض أو موجه خطأ.
- التوصيل خارج المنزل — تسليم الطرود إلى الخزائن أو نقاط الاستلام بدلا من عنوان المنزل.

التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير يوما بيوم

اليوم 1: القنوات والوعود وملامح الطلبات

- تحليل ملامح الطلبات حسب القناة — حجم السلة ووعد السرعة ونسب الإرجاع
- المخزون المشترك بين القنوات — تجنب البيع الزائد والمخزون المعطل
- رسم وعود التوصيل للعملاء — اليوم نفسه واليوم التالي والموعد المجدول
- خيارات مواقع التجهيز — المستودع المركزي والمتجر المظلم وأرض الفرع
- رسم تدفق الطلبات الحالي — أين تنتظر الطرود ولماذا

اليوم 2: قرارات مواقع التجهيز

- قواعد توجيه الطلبات — اختيار الموقع الذي يلتقط كل طلب
- روتين الشحن من الفرع — حماية توفر الرفوف لمتسوقي الفرع
- تسليم طلبات الاستلام من الفرع — التجهيز والتحقق من الهوية ونوافذ الاستلام
- ضبط الشحنات المجزأة — متى يكون الدمج ومتى الإرسال المنفصل
- استقبال المرتجعات متعددة القنوات — إعادة التخزين أو التجديد أو الشطب

اليوم 3: نماذج توصيل الميل الأخير

- الأسطول الذاتي وشركات الطرود والسائقون المستقلون — مطابقة النموذج مع الحجم
- الخزائن ونقاط الاستلام — تقليل زيارات المنازل الفاشلة
- حساب تكلفة نقطة التسليم — مقارنة خيارات التوصيل بإنصاف
- تصميم مواعيد التوصيل — موازنة اختيار العميل مع استغلال الشاحنات
- الأصناف الكبيرة والحساسة للحرارة — مناولة خاصة عند باب العميل

اليوم 4: التتبع وشراكات شركات الطرود

- تصميم أحداث التتبع — المسحات التي يحتاجها العملاء والمنسقون
- معالجة تنبيهات الاستثناء — الاستجابة للطرود المتأخرة والمرفوضة والموجهة خطأ
- بطاقات أداء شركات الطرود — المحاولة الأولى والمطالبات وإثبات التسليم
- اتفاقيات خدمة شركات الطرود — تعهدات الحجم وسعة مواسم الذروة
- توزيع الطرود على عدة شركات — تقليل الاعتماد على ناقل واحد

اليوم 5: ممارسة خارطة طريق تحسين الميل الأخير

- خط الأساس من العملية الخاصة — تطبيق رسم التدفق من اليوم 1
- تغييرات التوجيه ومواقع التجهيز — تطبيق قواعد القرار من اليوم 2
- إعادة تصميم مزيج التوصيل — تطبيق تكلفة نقطة التسليم من اليوم 3
- إجراءات شركات الطرود والتتبع — تطبيق بطاقات الأداء من اليوم 4
- خارطة طريق تحسين الميل الأخير — التسلسل والمسؤولون ومراجعة الأقران

تطبيق التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير بعد الدورة

- حساب تكلفة نقطة التسليم لكل خيار توصيل حالي على مدى شهر وعرض الفجوة على قيادة العمليات.
- إطلاق بطاقة أداء لشركات الطرود تقيس المحاولة الأولى والمطالبات ومراجعتها مع كل شركة في الاجتماع الشهري التالي.

أسئلة حول التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير

ما التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير ولماذا يهمان الآن؟

هما قرارات تحديد الموقع الذي يخدم الطلب وطريقة وصول الطرد إلى العميل. ويهمان الآن لأن المتسوقين يمزجون بين القنوات الرقمية والفروع ويتوقعون توصيلا سريعا ومرئيا بتكلفة منخفضة.

ما الأدوار الأكثر استفادة من التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير؟

يستفيد أكثر مشرفو ومنسقو الخدمات اللوجستية، وخاصة من يديرون مناطق الالتقاط والمستودعات الخلفية للفروع وحجوزات الطرود ومكاتب التتبع واستقبال المرتجعات في التجزئة والمواد الغذائية وتوزيع قطع الغيار.

كيف يختلف تدريب التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير عن دورة توزيع عامة؟

يركز على قرارات مستوى الطرد: اختيار موقع التجهيز والخزائن وتكلفة نقطة التسليم وبطاقات أداء شركات الطرود. أما دورة التوزيع العامة فتغطي النقل الرئيسي وعمليات المستودعات لا باب العميل.

ماذا تعود به من تدريب التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير؟

تعود بخارطة طريق متسلسلة لعمليتك مبنية على تدفق طلباتك، تضم قواعد مواقع التجهيز ومزيج التوصيل وإجراءات شركات الطرود جاهزة للنقاش مع مديرك.

التنفيذ متعدد القنوات ونماذج توصيل الميل الأخير: الطريق إلى الأمام

توجه خارطة طريق تحسين الميل الأخير أولا قرار خيارات التوصيل التي يجب توسيعها أو إيقافها قبل موسم الذروة التالي. ويستخدمها منسقو المستودع والفروع والنقل للاتفاق على المسؤول والتوقيت لكل تغيير. وبعد الدورة الأولى تستحق تكلفة نقطة التسليم ومعدل المحاولة الأولى المراجعة، لأن أداء الناقلين وعادات العملاء تتغير أسرع مما تفترضه الخطط.