
THE CYCLE OF THE ORDER AS A BASE OF LOGISTICS SERVICE OF THE CLIENTS

Venelin Terziev

Corresponding Member of the Russian Academy of Natural History, Moscow, Russia
National Military University, Veliko Tarnovo, Republic of Bulgaria terziev@skmat.com

Vanya Banabakova

National Military University, Veliko Tarnovo, Republic of Bulgaria v.banabakova@abv.bg

Marya Ilcheva

National Military University, Veliko Tarnovo, Republic of Bulgaria mkilcheva@abv.bg

Abstract: The article explores logistic service of the clients as a service delivery process. Logistic services are the ultimate result of the logistic service process, which is a complex of elements, activities and operations aimed at providing a quality logistic service. The logistics services include the complex of operations implemented by the supplier from the moment of making the order to the moment of the receiving from the customer.

Therefore, each supplier strives to create an efficient order processing organization as a system of activities carried out from the moment they are received to the moment of dispatch of the ordered goods. The order's cycle is built from the times required to complete the following components: order planning, order delivery, processing, selection and merging the order, and order delivery, with a tendency to shorten the cycle.

The planning of the orders by the supplier is made in order to allocate them in time so that the production capacity to be equally loads. One of the major issues of logistic performance is the changes in orders, especially when customers change them at approximately the same time. Transmission of the order involves the procedure from the moment of making the order by the customer to the moment of the receiving it from the supplier.

The processing of the orders involves the following operations: checking the completeness and accuracy of the order data; Placing the order in the service and follow-up system; Searching for the closest warehouse to the customer; giving instructions for the selection, merging the order and loading of goods; Updating data in the stock control system; Organization of delivery from the warehouse. The selection and merging the order includes all types of activities from the time of acceptance of the order in the warehouse until the loading of the goods on the vehicle.

Delivery of the order is the last step of the cycle. This is the time from the moment the driver accepts the load from the supplier's warehouse until the moment it has been delivered to the place of reception by the recipient.

This work explores the organizational process of the order cycle as a basis for qualitative logistics service of the customer and highlights good practices in this regard.

Keywords: customer, logistics service, order.

РЕАЛИЗИРАНЕ НА ЦИКЪЛА НА ПОРЪЧКАТА КАТО ОСНОВА НА ЛОГИСТИЧНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИТЕ

Венелин Терзиев

Corresponding Member of the Russian Academy of Natural History, Moscow, Russia
Национален военен университет „Васил Левски“, Велико Търново, Република България
terziev@skmat.com,

Ваня Банабакова

Национален военен университет „Васил Левски“, Велико Търново, Република България
v.banabakova@abv.bg,

Мария Илчева

Национален военен университет „Васил Левски“, Велико Търново, Република България
mkilcheva@abv.bg

Резюме: Статията изследва логистичното обслужване на клиентите като процес на предоставяне на услуги. Логистичните услуги, от своя страна са крайния резултат на процеса логистично обслужване, който представлява комплекс от елементи, дейности и операции, насочени към осигуряване на качествена логистична услуга. Логистичното обслужване обхваща комплекса от операции, изпълнявани от доставчика от момента на постъпване на поръчката до момента на нейното получаване от клиента. Ето защо, всеки доставчик се стреми да създаде ефективна организация за обработване на поръчките като система от дейности, осъществявани в периода от момента на тяхното получаване до момента на експедирането на поръчаните стоки. Цикълът на поръчката се изгражда от времената, необходими за изпълнение на следните компоненти - планиране на поръчката, предаване на поръчката, нейното обработване, подбор и комплектоване на поръчката и доставка на поръчката, като се наблюдава тенденция към неговото съкращаване. Планирането на поръчките от страна на доставчика се извършва с цел разпределението им във времето от гл. т. на по-равномерното натоварване на производствените мощности. Един от основните проблеми на ефективността на логистичното обслужване са промените в поръчките, особено когато клиентите ги променят приблизително по едно и също време. Предаването на поръчката включва процедурата от момента на постъпване на поръчката от клиента до момента на получаването ѝ от доставчика. Обработката на поръчките включва изпълнението на следните операции: проверка на пълнотата и точността на данните от поръчката; въвеждане на поръчката в системата за обслужване и последващо изпълнение; търсене на най-близкия до клиента склад; предаване в склада на указания за подбор, комплектоване и натоварване на стоките; обновяване на данните в системата за контрол на запасите; организация на доставката от склада. Подборът и комплектоването на поръчката включва всички видове дейности от момента на приемането на поръчката в склада до момента на натоварването на стоките на транспортното средство. Доставката на поръчката е последния етап от цикъла. Това е времето от момента, в който превозвача приема товара от склада на доставчика, до момента, когато се достави до мястото за прием от получателя.

Настоящата разработка изследва организационния процес на цикъла на поръчката като основа на качествено логистично обслужване на клиентите и откроява добри практики в тази насока.

Ключови думи: клиент, логистично обслужване, поръчка

1. УВОД

Логистичното обслужване на клиентите се явява процес на предоставяне на услуги. В най-широк смисъл услугата може да се разглежда като резултат от непосредственото взаимодействие между доставчика и потребителя и от вътрешната дейност на доставчика, свързана със задоволяване на потребностите на потребителя.[1] От своя страна, логистичните услуги са ориентирани към потребителите на материалните потоци.

По наше мнение логистичните услуги се явяват крайния резултат на процеса логистично обслужване, който представлява комплекс от елементи, дейности и операции, насочени към осигуряване на качествена логистична услуга.[2]

Логистичните услуги могат да се разграничат в следните **три групи:** [3]

- **Основни услуги.** Те са свързани пряко с движението на материалните и съпътстващите ги потоци: транспортни, складови, банкови, пощенски, консултантски, информационни и други.
- **Допълнителни услуги.** Те имат за цел да улеснят потребителя: наличие на штрих кодове на опаковките за бързо и лесно обработване на стоките по цялата верига на доставките; избор на опаковка на товарите в съответствие с предпочитанията на потребителите; точно формулиране на заявките (поръчките), така че всяка от заинтересованите страни да получи пълна и навременна информация.
- **Специални услуги.** Те имат за цел да удовлетворят специфичните изисквания на потребителя като се явяват резултат от творческото взаимодействие между доставчик и клиент и отличават доставчика от неговите конкуренти, които предлагат основни услуги с еднакво качество и стойност.

Логистичното обслужване обхваща комплекса от операции, изпълнявани от доставчика от момента на постъпване на поръчката до момента на нейното получаване от клиента. Ето защо, поръчката на клиента може да се определи като искане за обслужване и като документ, преминаващ през всички стадии на обслужването на потребителя. Едновременно, това е и съвкупността от документи по конкретната сделка, както и информационна единица на логистичната операция. Ето защо, всеки доставчик се стреми да създаде

ефективна организация за обработване на поръчките като система от дейности, осъществявани в периода от момента на тяхното получаване до момента на експедирането на поръчаните стоки.

Целта на настоящата разработка е да се изследва организационния процес на цикъла на поръчката като основа на качественото логистично обслужване на клиентите и да се открият добри практики в тази насока.

2. РЕАЛИЗИРАНЕ НА ЦИКЪЛА НА ПОРЪЧКАТА

Практически се очертава цикъла на поръчката, който може да се разглежда, както от позицията на продавача, така и от позицията на купувача. За продавача този цикъл обхваща времето от момента на получаване на поръчката до момента на пристигане на стоките в склада на получателя. За купувача цикълът обхваща времето от момента на извършване на поръчката до момента на получаване на поръчаните стоки.

Във всички случаи, обаче цикълът на поръчката се изгражда от времената, необходими за изпълнение на следните компоненти - планиране на поръчката, предаване на поръчката, нейното обработване, подбор и комплектоване на поръчката и доставка на поръчката, като се наблюдава тенденция към неговото съкращаване. [4]

В „УниПОС”, гр. Плевен, който се явява единствен в страната производител на пожароизвестителна техника, основната философия е насочена именно към това, че организацията е длъжна да даде възможно най-доброто време за доставка и затова се комбинират различни варианти. Целта е клиентът да остане доволен, а той е доволен само когато организацията е точна. [5]

Планирането на поръчките от страна на доставчика се извършва с цел разпределението им във времето от гледна точка на по-равномерното натоварване на производствените мощности. Един от основните проблеми на ефективността на логистичното обслужване са промените в поръчките, особено когато клиентите ги променят приблизително по едно и също време. Това предизвиква претоварване в обслужването, забавяне на обработката на поръчките, удължаване на цикъла на поръчката и понижаване на равнището на обслужване. Този проблем е целесъобразно да се решава, чрез засилен контрол върху постъпването на поръчките с помощта на някои от следните методи:

- **Приемане на поръчките от ръководителя по продажбите.** Често клиентите предпочитат да предадат поръчката непосредствено на ръководителя по продажбите, за да получат от него точна информация за стоките или услугите.

- **Използване на телефонни продажби.** Представител на организацията периодично звъни на клиентите по телефона и приема техните поръчки.

- **Предоставяне на отстъпки на клиентите,** подаващи поръчките в определен ден от седмицата.

Предаването на поръчката включва процедурата от момента на постъпване на поръчката от клиента до момента на получаването ѝ от доставчика. Един от съвременните начини за предаване на поръчки е използването на скенери и шрихкодове. Той е широко прилаган при снабдяване на търговски обекти.

Обработката на поръчките включва изпълнението на следните операции: проверка на пълнотата и точността на данните от поръчката; въвеждане на поръчката в системата за обслужване и последващо изпълнение; търсене на най-близкия до клиента склад; предаване в склада на указания за подбор, комплектоване и натоварване на стоките; обновяване на данните в системата за контрол на запасите; организация на доставката от склада. В случай, че поръчаните стоки липсват в склада, клиента следва да бъде своевременно информиран. Това може да се направи веднага, ако системата за управление на запасите на доставчика е компютъризирана и клиента подава поръчки, чрез системата за електронен обмен на данни.

Подборът и комплектоването на поръчката включва всички видове дейности от момента на приемането на поръчката в склада до момента на натоварването на стоките на транспортното средство. Извършването на тези дейности се основава на придружаващите документи, в които следва да е описано какви стоки да се подберат, къде се намират и в какъв ред е необходимо да бъдат подредени за съответната поръчка.

Доставката на поръчката е последния етап от цикъла. Това е времето от момента, в който превозвача приема товара от склада на доставчика, до момента, когато се достави до мястото за прием от получателя. Следва да се отбележи, че в общата продължителност цикъла на поръчката се включва и времето за доставка на стоката от превозвача. Ето защо, е целесъобразно превозвачите да разполагат със стандарти за обслужване, избор на различни варианти за транспортиране, както и гарантиране изпълнението на графика на доставчика.

3. ДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА ОРГАНИЗИРАНЕ ЦИКЪЛА НА ПОРЪЧКАТА КАТО ОСНОВА НА ЛОГИСТИЧНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Един работен ден на логистичния отдел на „Нови енергийни системи” ООД, гр. Шумен, протича по следния начин. Изходящият поток е предварително зададен и всеки ден се знае какви експедиции предстоят. Важен момент в тази част от работата е да се уговори с клиента времето за доставка на поръчаната продукция. Складовите работници подготвят стоката и чакат транспорта, на който да я натоварят. През това време спедиторите приемат регулярно поръчки, като те идват по четири основни начина – чрез имейл от външно-търговския отдел, чрез телефонни обаждания, когато става дума за клиенти в България, по факс или чрез мобилните търговци на компанията, които са в постоянен контакт с дистрибуторите в страната. Приетите от спедиторите поръчки се подават към звеното за планиране, което също е част от логистичния отдел. Там поръчките се обработват, чрез ERP система, изписват се материалите и се подават към отдел „Снабдяване”, като се съобразяват датите на доставка на основните и спомагателните материали с това за колко време е необходимо да се експедира съответната поръчка.

Най-трудната част от работата е включването на поръчките в месечния график за производство. Основна задача на организацията е, когато се появи клиент, неговата поръчка да се вмести между другите, по такъв начин, че тя да не вреди на друга заявка. За целта специалистите от логистичния отел поддържат буферни зони от заготовки и материали, но в разумни граници, защото никой няма интерес да затваря излишни средства в условията на криза. [6]

Добър пример за оптимизиране на цикъла на поръчките е изградения логистичен център на Софарма АД в София. Уникална за Югоизточна Европа е внедрената в него система за управление на складовите наличности и автоматизирано изпълнение на заявките. Основата на системата AS/RS (automatic storage retrieval system) е разработена от австрийската компания KNAPP. Складът е играден, за да предостави оптимизирана и адаптирана към клиента услуга. Модерната технология ускорява седем пъти процеса на обработка на поръчките. Инвестицията в логистичния център е на стойност 10 млн. евро, а складът е разположен на 10 000 кв. м площ.

Доставката на лекарствата в склада е във вид на палети. Всеки продукт се регистрира в системата за управление на складовите наличности и получава етикет с баркод, показващ точния му адрес във всички складови зони. При зареждането на робота, известен като AS/RS (трансманипулатор) и A-frame автомат за бързооборотни стоки, операторите чрез RF терминали разпределят опаковките в сиви контейнери по видове, като същевременно ги завеждат в базата данни. Кошниците се пускат по конвейерните ленти и стигат до AS/RS робота. С негова помощ сивите контейнери се разпределят по стелажите на точно определени адреси. Оттам при заявка се транспортират на по-ниски етажи, където операторите подреждат кутийките с лекарства в автомата за бързооборотни стоки, наречен A-frame или SDA, който автоматично сортира потребителските заявки. Изпълнението на поръчките за клиентите се извършва, чрез сиви контейнери. Траекторията на всяка клиентска кошница в склада се определя от продуктите, включени в заявката. Когато се изискват продукти от специалните зони, компютъра изпраща съобщение до операторите от зоната и те посредством портативен RF терминал набавят необходимото. След това сивите контейнери се придвижват по конвейерната лента до местата за контрол и проверка. Във всяка кошница автоматично се добавя фактурата към подадената заявка.

След това тя се затваря, поставя ѝ се етикет, чемберова се и чрез транспортната лента в зависимост от маршрута се придвижва до зоната за експедиция. Оттам се натоварва на транспортното средство и се ориентира за доставка към клиента. [7]

На основата на направеното изследване могат да се направят следните **изводи**:

- Логистичното обслужване на клиентите се явява процес на предоставяне на услуги. Логистичните услуги са крайния резултат на процеса логистично обслужване, който представлява комплекс от елементи, дейности и операции, насочени към осигуряване на качествена логистична услуга.
- Логистичното обслужване обхваща комплекса от операции, изпълнявани от доставчика от момента на постъпване на поръчката до момента на нейното получаване от клиента. Ето защо, всеки доставчик се стреми да създаде ефективна организация за обработване на поръчките като система от дейности, осъществявани в периода от момента на тяхното получаване до момента на експедирането на поръчаните стоки.
- Цикълът на поръчката може да се разглежда, както от позицията на продавача, така и от позицията на купувача. За продавача този цикъл обхваща времето от момента на получаване на поръчката до момента на пристигане на стоките в склада на получателя. За купувача цикълът

обхваща времето от момента на извършване на поръчката до момента на получаване на поръчаните стоки.

- Цикълът на поръчката се изгражда от времената, необходими за изпълнение на следните компоненти - планиране на поръчката, предаване на поръчката, нейното обработване, подбор и комплектоване на поръчката и доставка на поръчката, като се наблюдава тенденция към неговото съкращаване.

4.ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение следва да обобщим, че отделните компоненти на цикъла на поръчката следва да се анализират и на тази основа да се оптимизират от гл. т. на времето за тяхното изпълнение, разходите и качеството на изпълнение, съобразено с изискванията на клиентите.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] БДС EN ISO 8402:1994. Термини и определения. Включен в БДС EN ISO 9000:2000.
- [2] Банабакова, В. Логистичното обслужване като източник на конкурентни предимства – възгледи и фрагментарни апробации. ИК при НВУ, В. Търново, стр. 30, 2013.
- [3] Благоев, Бл. и кол. Стопанска логистика. Изд. Наука и икономика. ИУ – Варна, стр. 197-200, 2009.
- [4] Миротин, Л. Б. и кол. Логистика: Обслуживане потребителите. Москва: ИНФРА-М, стр. 60, 2002.
- [5] Маринова, А. Точността е уважението към клиента. Сп. Логистика. Бр. 8, стр. 34, 2010.
- [6] Маринова, А. Енергия срещу криза. Сп. Логистика. Бр. 2, стр. 24, 2010.
- [7] Василев, В. Заработи първия автомат за лекарства у нас. Сп. Логистика. Бр. 1, стр. 14, 2009.