

IDEI INTELIGENTE PENTRU JUCĂTORII DIN PIAȚA DE DISTRIBUȚIE

Provocări din zona de business

BiT
software

 **ENTERSOFT**
a member of
GROUP OF COMPANIES



ABSTRACT

“ Livrăm performanță și acceptăm orice provocare.

Idei inteligente pentru jucătorii din piața de distribuție

Distribuția face parte din circuitul comercial al produselor care acționează ca intermediere între producător și retailer. Rolul distribuitorului pentru extinderea unei piețe de desfacere este esențială și există mai multe aspecte ale procesului în care un distribuitor trebuie să fie eficient pentru a avea o afacere de succes.

Înțelegerea și îmbunătățirea proceselor interne din cadrul unei companii de distribuție sunt importante atât pentru distribuitor cât și pentru clienții acestuia. Tocmai de aceea, furnizorul de software de gestiune și distribuitorul au același scop: să livreze performanță și să rezolve orice provocare din distribuția multichannel.

Cu peste 22 de ani de experiență și zeci de clienți din industria de distribuție pe care îi acompaniază pe drumul spre succes, BITSoftware vă pune la dispoziție acest eBook în care se discută cele mai des întâlnite probleme ale actorilor din piața de distribuție, dar și soluțiile aferente.

“ Alegera unei soluții ERP, care să poată răspunde oricărei provocări, nu este ușoară.

SUMAR

Tocmai de aceea am creat acest eBook care răspunde celor mai întâlnite provocări din distribuție și include și exemple și cazuri concrete de implementări ale soluției Socrate.

• Introducere	4
• Cele mai frecvente provocări din distribuție	5
○ Aprovizionarea și optimizarea stocurilor	6
○ Gestiunea comenzilor și a vânzărilor multichannel	7
○ Livrarea completă și la timp a comenzilor client	8
○ Gestiunea completă a ambalajelor	9
○ Trasabilitatea operațiunilor și transparența fluxurilor	10
○ Satisfacția clienților	11
○ Analize și raportări specifice industriei de distribuție	12
• Expertiză	13
• Testimoniale	14
• Contact	16

INTRODUCERE

“ Eficientizarea și automatizarea proceselor din distribuție sunt esențiale.

Activitatea unui distribuitor pare simplă: să cumpere, să vândă și să livreze produse. Dar această aparentă simplitate este mai complicată decât pare.

Distribuția este o activitate "de foc continuu", în care zi de zi sunt necesare informații de bază privind stocurile de mărfuri și comenzile preluate de la clienți. Zilnic sunt necesare analize privind performanțele agenților, preluarea comenzilor și încasarea creditelor din piață. Stocurile trebuie analizate și ele în fiecare zi, la fel și comenzile furnizor. Analizele vânzărilor pe divizii sau branduri sunt importante pentru a găsi combinația optimă de produse care aduce un profit maxim.

Monitorizarea veniturilor și cheltuielilor este o activitate permanentă. Vorbim aici despre cheltuieli de manipulare, de depozitare, cheltuieli cu parcul auto, la care se adaugă și cheltuieli cu salariile, impozitele și taxele. Toate acestea sunt "ingredientele" activității într-o firmă de distribuție.

Problemele într-o firmă de distribuție sunt multiple, iar pentru a putea face față provocărilor de zi cu zi și pentru a se putea păstra competitive pe o piață în continuă mișcare și transformare, acestea au nevoie de soluția **ERP SocrateCloud** pentru distribuție, care să le ajute să-și optimizeze și automatizeze procesele, să urmărească trasabilitatea pe întregul lanț de distribuție, să crească satisfacția clienților și să câștige astfel avantaje competitive.

Un alt avantaj al soluției SocrateCloud ERP pentru distribuție îl reprezintă faptul că este o platformă deschisă care poate fi integrată cu soluții specializate: SFA, platforme eCommerce, soluții de generare și de optimizare a rutelor de livrare, etc.



CELE MAI FRECVENTE PROVOCĂRI DIN DISTRIBUȚIE

Cele mai frecvente provocări din activitatea de zi cu zi a companiilor din distribuție sunt legate de gestiunea operațională, managementul eficient al depozitelor, urmărirea trasabilității mărfurilor, transparența fluxurilor, îmbunătățirea calității serviciilor oferite, urmărirea și creșterea profitabilității pe produse, clienți și companie ca întreg.

În zona operațională, cele mai comune provocări vin din zona de aprovizionare și de optimizare a stocurilor, deoarece vorbim despre o gamă largă de produse, dar și din cea de de gestiune a comenzilor și a vânzărilor multichannel, controlului prețurilor și marjelor.

“ Cum vă puteți
crește inteligent
afacerea?

APROVIZIONAREA ȘI OPTIMIZAREA STOCURILOR

Optimizarea stocurilor și aprovizionarea sunt activități critice pentru o firmă de distribuție, care pot cauza pierderi (atât materiale, cât și de timp și de imagine), dacă nu sunt făcute inteligent.

Ce înseamnă, de fapt, optimizarea procesului de aprovizionare?

Pe scurt presupune să știm **ce comandăm, cât comandăm și când comandăm**, astfel încât să evităm situații neplăcute de lipsă de stoc sau de suprastoc.

Cum vă puteți aproviziona inteligent?

Pentru a putea face aprovizionarea inteligent și la timp, ideal este să urmăriți indicatorii specifici, adică viteza de rotație a stocurilor, variațiile de cerere și termenul de valabilitate al produselor. Planificarea achizițiilor - prin implementarea unor mecanisme care generează automat necesarul de aprovizionare în funcție de stocul minim, stocul disponibil și media de vânzări pe o anumită perioadă - este necesară și foarte utilă. Automatizând aprovizionarea, de la necesar de aprovizionare până la facturi furnizori și plată, utilizând un sistem integrat de gestiune, veți putea avea un control riguros al relației cu furnizorii, veți urmări respectarea termenelor de livrare, veți monitoriza mai bine incidentele și veți avea control asupra stocurilor, optimizând astfel procesul de aprovizionare.

STUDIU DE CAZ

Safero Group este un grup de firme specializat în distribuția de materiale de construcții, cu peste 1.000 de clienți și furnizori și peste 25.000 de tranzacții lunare. Luând în considerare varietatea clienților, a furnizorilor, a produselor și a serviciilor oferite, Safero Group a simțit nevoia implementării unui sistem integrat de gestiune pentru a controla și pentru a eficientiza activitatea depozitelor, a magazinelor și a flotei auto care face atât aprovizionarea, cât și distribuția materialelor de construcție către clienți.

Prin implementarea soluției **Socrate ERP** pentru toate companiile din grup, Safero a obținut: reducerea costurilor logistice de operare prin creșterea cu 20% a vitezei de rotație a stocurilor, reducerea cu 25% a timpului de livrare prin eficientizarea proceselor logistice, reducerea cu 25% a erorilor de prelucrare a comenzilor, antrenând o creștere a gradului de satisfacție a clienților.



“ Safero Group și-a redus costurile logistice prin creșterea vitezei de rotație a stocurilor.

GESTIUNEA COMENZILOR ȘI A VÂNZĂRILOR MULTICHANNEL

Distribuția nu mai seamănă astăzi cu distribuția clasică de acum zece ani, care presupunea utilizarea unui singur canal de preluare a comenzilor. Ca orice altă industrie, distribuția a evoluat și ea.

Ce înseamnă distribuție multichannel?

În distribuția multichannel comenzile pot veni prin intermediul agenților de vânzări, prin sistem EDI, prin sistem online B2B sau prin key accounts.

Care sunt avantajele integrării tuturor canalelor de distribuție?

Distribuitorii trebuie să fie capabili să răspundă nevoilor clienților lor oriunde s-ar afla aceștia și orice canal de comunicare ar folosi, iar calitatea serviciilor și promptitudinea răspunsului trebuie să fie aceeași, indiferent de canal. Prin integrarea tuturor canalelor de distribuție într-un singur sistem, cererile clienților pot fi gestionate și tratate uniform.



“ Handlopex
România și-a creat o
rețea de distribuție
multichannel pe care
o controlează cu
SocrateCloud.

STUDIU DE CAZ

Handlopex România, lider european în distribuția de anvelope și jante de aluminiu și aliaj, folosește SocrateCloud ERP pentru obținerea unui avantaj competitiv. Prin integrarea soluției complete pentru distribuție, Handlopex a reușit să genereze în primul an de funcționare pe piața românească o cifră de afaceri de 1,5 milioane de euro prin:

- Integrarea cu platforme de eCommerce și sisteme EDI;
- Crearea automată de comenzi client și rezervare a mărfurilor;
- Generarea automată a facturilor și urmărirea încasărilor;
- Notificarea clienților sau a agenților de vânzări, la expirarea unei anumite rezervări de marfă;
- Urmărirea vânzărilor și a target-urilor pe zone geografice, pe clienți, pe key accounts sau pe tipuri de produse.

LIVRAREA COMPLETĂ ȘI LA TIMP A COMENZILOR CLIENT

Pe lângă prețul și calitatea produselor oferite, livrarea completă și la timp a comenzilor face diferența între un distribuitor de încredere și unul pe care clienții îl evită. Cât de tare vă deranjează ca în momentul în care faceți o comandă, furnizorul să nu vă trimită marfa la timp și nici comanda completă? Timpul de livrare este un indicator standard pentru a măsura performanța unui lanț logistic.

Ce influențe are acest indicator logistic?

Acesta este un indicator al performanței întregului lanț logistic și influențează rata de satisfacție a clientului, dar și alți indicatori de performanță ai altor departamente din cadrul companiei: depozitare, livrare, logistică, vânzări și chiar suport client. O deficiență la acest nivel, poate transforma un client mulțumit într-o victimă, dar un sistem ERP poate preveni acest lucru.



“ Frisbo, specialistul numărul 1 în e-fulfillment din România, preia operaționalul magazinelor online pentru 45 de companii.

STUDIU DE CAZ

Frisbo, prima platformă de e-fulfillment lansată în România, preia operaționalul magazinelor online pentru cele 45 de companii din portofoliul de clienți, cu comenzi rulate în 2015 în valoare de 2 milioane de euro. Serviciile oferite de Frisbo se adresează în special companiilor de e-commerce și le oferă flexibilitate și scalabilitate rapidă în depozitarea, gestionarea, preluarea și livrarea produselor lor.

[SocrateCloud](#) este integrat cu toate platformele de eCommerce ale clienților Frisbo, automatizând tot procesul de preluare și procesare a comenzilor, facturare și pregătire a documentelor de livrare în numele lor.

Comenzile clienților intră automat în SocrateCloud, iar operatorii Frisbo procesează toate comenzile client în mod centralizat, dintr-o interfață comună. Aceasta se traduce prin standardizarea operațiunii de Procesare comenzi - Confirmare cu clientul final - Pregătire în vederea livrării - Livrare - Facturare. SocrateCloud permite, de asemenea, operatorilor Frisbo să comunice ușor cu clientul cu privire la stocurile existente și necesarul de aprovizionat.

Fiind vorba despre un proces automatizat, nu există întârzieri sau erori în privința cantității sau calității produselor livrate clienților finali.



DISTRICT GROUP

“ District Group
ține o evidență clară
a ambalajelor cu
garanție pentru
fiecare client în parte.

GESTIUNEA COMPLETĂ A AMBALAJELOR

Anumite ambalaje în care sunt prezentate și comercializate produsele au regim returnabil și sunt purtătoare de garanție. Tocmai de aceea, distribuitorul trebuie să aibă în orice moment o imagine clară a cantității și a valorii ambalajelor aflate în custodie, în depozitul propriu sau în custodia clientului.

De asemenea, începând cu anul 2015, a intrat în vigoare o nouă lege care reglementează gestionarea ambalajelor și a deșeurilor de ambalaje în vederea prevenirii sau reducerii impactului asupra mediului. În acest sens, operatorii economici, indiferent de industrie, trebuie să țină o evidență foarte clară a ambalajelor reciclabile și a celor reutilizabile.

STUDIU DE CAZ

District este un grup de firme având activități în domeniul transportului rutier, al serviciilor de telecomunicații, alimentației publice, auto și distribuției de mărfuri.

Una dintre marile probleme cu care se confrunta District înainte de implementarea soluției [Socrate ERP](#) era imposibilitatea de a gestiona ambalajele cu garanție. Lucrând cu diverși furnizori, fiecare dintre aceștia avea propriile ambalaje returnabile personalizate, precum

și propria politică referitoare la valoarea garanției solicitate. Pentru a rezolva această problemă, District folosește funcționalitatea de gestiune a ambalajelor din meniul de Logistică a modulului Comercial, care permite o evidență clară pe fiecare tip de gestiune și pe fiecare tip de client. Cu ajutorul acestuia, District urmărește valoarea garanției pentru fiecare client, precum și tipul și numărul ambalajelor aflate în custodia clienților, dar și a celor returnate.

TRASABILITATEA OPERAȚIUNILOR ȘI TRANSPARENȚA FLUXURILOR

Foarte importantă este posibilitatea identificării și urmăririi unui produs pe parcursul procesului de distribuție, pentru a putea localiza rapid produsele neconforme pe lanțul de distribuție și a le retrage, protejând astfel consumatorul final.

Utilizarea unui sistem ERP permite urmărirea operațiunilor, a proceselor de pe lanțul de distribuție, precum și istoricul unui produs, de la recepție până la clientul final. Sistemul permite înregistrarea documentelor de la terți și emiterea documentelor proprii, identificarea loturilor prin coduri de produs, asociate cu termenele de valabilitate, localizarea produselor în depozit și urmărirea mișcării lor pe tot lanțul logistic. Rapoartele incluse în sistem facilitează urmărirea informațiilor necesare asigurării trasabilității.



“ SocrateCloud ERP permite celor de la Jidvei să păstreze trasabilitatea materiei prime, a produselor finite și a proceselor companiei.

STUDIU DE CAZ

SocrateCloud ERP este acela care permite celor de la Jidvei să păstreze o trasabilitate a materiei prime și a produselor finite. Materia primă este înregistrată în sistem printr-o notă de intrare/recepție, transferată dintr-o secție în alta prin bonuri de consum, iar produsul finit iese din evidență cu o factură sau cu un aviz. Toate aceste documente conțin informația de lot, care permite reconstituirea parcursului pe care produsul l-a avut în cadrul companiei. Istoricul unui produs poate fi consultat în orice moment prin intermediul unui raport realizat de SocrateCloud ERP,

fără a mai fi nevoie de alte verificări suplimentare.

În termeni de beneficii, implementarea unui sistem ERP care oferă trasabilitatea proceselor companiei presupune un plus de transparență pentru activitate. Un rezultat indirect al trasabilității îl reprezintă protejarea brandului, demonstrând o preocupare pentru siguranța consumatorului și capacitatea de a reacționa adecvat în cazul unui incident privind neconformitatea unor produse.

SATISFAȚIA CLIENȚILOR

Industria de distribuție este un mediu extrem de competitiv, iar loializarea și retenția clienților este critică. Indiferent de industrie, întreaga activitate a unei companii este centrată în jurul nevoii clientului și a așteptărilor sale. Orice interacțiune a clientului cu compania trebuie să se deruleze în parametri optimi, astfel încât clientul să fie mulțumit. Un client mulțumit înseamnă un client loial, iar un client loial se transformă într-un ambasadador al companiei.

SocrateCloud [ERP&CRM](#) este instrumentul care vă permite să îmbunătățiți acest aspect prin gestionarea relațiilor cu clienții, a conturilor și contractelor, urmărirea și valorificarea clienților potențiali și a oportunităților ivite, eficientizarea procesului de marketing și promovare, dar și reducerea timpului alocat procesului de vânzare. În plus, acesta permite centralizarea și soluționarea mai rapidă a reclamațiilor sau incidentelor. Astfel, SocrateCloud vă ajută să gestionați mai bine clienții, cererile acestora și să răspundeți rapid la orice întrebare sau solicitare.



“ Okian crește
satisfacția clienților
cu SocrateCloud
ERP&CRM.

STUDIU DE CAZ

Okian, una dintre cele mai mari librării online din România, și-a îmbunătățit timpul de livrare a comenzilor cu ajutorul platformei [SocrateCloud](#).

Integrarea cu orice platformă de eCommerce face posibilă îmbunătățirea comunicării cu clienții, care, prin intermediul magazinului online, au acces la stocuri și își pot crea și urmări comenzile online și facturile.

Prin utilizarea constantă a soluției SocrateCloud ERP & CRM, datele acumulate despre clienți vă ajută să înțelegeți mai bine segmentele țintă de clienți și a nevoilor acestora. Acest lucru va conduce la personalizări ale ofertelor și la atingerea nivelului de așteptări ale clienților.

ANALIZE ȘI RAPORTĂRI SPECIFICE INDUSTRIEI DE DISTRIBUȚIE

Comaniile de distribuție au nevoie de informații în timp real, de analize și raportări specifice industriei de distribuție, astfel încât să își poată urmări și îmbunătăți indicatorii specifici.

Care sunt unii dintre cei mai importanți indicatori din distribuție?

- Rezultate vânzări
- Profitabilitate pe produs, clienți, companie
- Marje pe produse, clienți, zone geografice
- Valoare stocuri
- Timp de livrare
- Rata de livrări complete și la timp
- Rată de retur
- Costuri de transport



“ Prin intermediul suitei de Business Intelligence din SocrateCloud, Handlopex are acces la rapoarte specifice industriei.

STUDIU DE CAZ

Reprezentanții Handlopex România și-au dorit implementarea modulului de raportare și analiză [Socrate BI](#). Acesta a automatizat complet toată partea de raportare cerută de managementul central, obținând rapoartele necesare cu un singur click, cu o prezentare grafică mult mai sugestivă decât un simplu șir de numere. Iată doar câteva exemple din rapoartele și analizele pe care managementul Handlopex îl poate consulta în orice moment cu

SocrateBI: vânzări agenți, vânzări clienți, P&L pe activitate, P&L pe agent, raport stoc curent, încasări agent, inventar.

Rapoartele, documentele, scorecard-urile și tablourile de bord permit managementului și utilizatorilor finali să aibă oricând o imagine clară a activității tuturor departamentelor.



EXPERTIZĂ

Să te asiguri că un business de distribuție este în creștere, productiv și eficient nu este niciodată ușor. Dar este posibil cu ajutorul soluției SocrateCloud, soluția completă pentru distribuție de la BITSoftware.

BITSoftware este expertul în soluții **ERP, CRM, WMS și BI**. Cu peste 22 ani de experiență, BITSoftware dezvoltă și implementează soluții de business care ajută companiile din diverse industrii să-și îmbunătățească productivitatea, prin automatizarea proceselor din companie și să realizeze obiectivele de creștere pe termen lung.

SocrateCloud de la BITSoftware este o soluție completă și integrată pentru distribuție, care include gestiunea fluxurilor operaționale, de la necesar de aprovizionare până la facturi furnizori, de la comenzi clienți la facturile clienți, încasări și plăți, gestiunea performantă a depozitelor, eCommerce pentru distribuție prin canale online, gestiune financiară și contabilă, gestiunea serviciilor cu clienții, analize și raportări de business.

“ BITSoftware – Expertul în soluții
ERP, CRM, WMS și BI

“ BITSoftware are zeci de clienți din industria de distribuție care se bazează pe SocrateCloud.

TESTIMONIALE

Împreună cu clienții noștri am construit relații pe termen lung, ascultându-le nevoile și furnizându-le soluții care să îi ajute să devină mai eficienți și să aibă, la rândul lor, clienți mulțumiți.

“SocrateCloud ne ajută enorm, ușurând foarte mult munca fiecărui departament. Cele mai importante beneficii sunt legate de standardizarea proceselor, de reducerea timpului de operare, de procesarea comenzilor și de raportarea în timp real. Răspunsul din partea clienților este unul foarte pozitiv, generând o creștere importantă a numărului de comenzi. Partea de raportare este foarte importantă, deoarece ne dă o imagine de ansamblu în timp real și ne ajută să creăm strategii pe termen lung”,

Laura Frîncu, Director Operațional Okian.



“Cu SocrateCloud ERP, Monte Bianco a redus timpul de raportare și a îmbunătățit performanțele operaționale ale companiei, permițând o evidență corectă a datelor despre fiecare client și furnizor în parte, acest lucru conducând la creșterea cu 8% a numărului de clienți și 10% a cifrei de afaceri.”

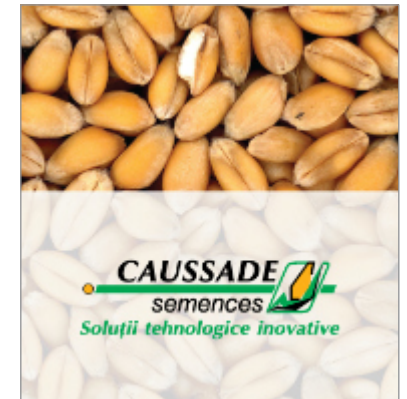
Dan Savu, Director de Planificare Monte Bianco

“BITSoftware are zeci de clienți din industria de distribuție care se bazează pe SocrateCloud.

TESTIMONIALE

“Unul dintre principalele beneficii resimțite în urma implementării soluției SocrateCloud a reprezentat-o modificarea modului de abordare și urmărire a tuturor proceselor din cadrul organizației. Pot să spun chiar că SocrateCloud ne-a disciplinat, ne-a organizat și ne-a învățat să ne îmbunătățim procesul decizional.”

Monica Crivățu, Director de Operațiuni Caussade Semences Est Europa



“În urma utilizării soluției Socrate ERP, s-a reușit implementarea unor proceduri de livrare, stocare, care înainte practic lipseau. Acum avem un control eficient din punct de vedere economic, financiar și comercial atât la nivel global, cât și la nivelul fiecărui punct de lucru din alte localități.”

Florin Hoțiu-Rus, IT Manager, SAFERO Construct

BIT
software



Despre BITSoftware

Cu peste 28 de ani de experiență în domeniu, BITSoftware are în portofoliu peste 300 de clienți și implementări de succes în peste 70 de țări.

BITSoftware dezvoltă și implementează soluții ERP, CRM, WMS și BI care ajută companiile din diverse industrii, cu precădere din distribuție, logistică, producție, agricultură, servicii și construcții, să-și îmbunătățească productivitatea prin automatizarea proceselor de business și să-și îndeplinească obiectivele de creștere pe termen lung.

În 2022 BITSoftware a devenit membru al grupului Entersoft Grecia.

BIT Software S.A. | a member of Entersoft Group S.A.
Str. Rozelor nr. 1 | Brașov - 500381
Tel: 0368 412120
Email: office@bitsoftware.eu
www.bitsoftware.eu