

Przewidzieć i się dostosować

O tym, dlaczego systemy DDSN są bardziej elastyczne, niż klasyczne systemy SCM, z Philem Friedmanem, goszczącym w Polsce wiceprezesem siedziby głównej QAD w USA, rozmawia Adam Majczak.

Firma QAD jest jednym z największych dostawców systemów informatycznych DDSN (*Demand Driven Supply Network*). Systemy takie pozwalają na bliższe współdziałanie wszystkich ogniw w łańcuchu dostaw – dostawców, producentów, partnerów handlowych i klientów – łącząc je w jedną, dużą strukturę. Stworzona w ten sposób Sieć Dostaw Sterowana Popytem działa z konsumenckiej (docelowej) perspektywy postrzegania wartości oferowanego towaru. Wchodzące w skład DDSN rozwiązania informatyczne wspierają takie obszary działania, jak: Lean Manufacturing, zarządzanie promocjami (*Trade Promotion Management*), zarządzanie relacjami z klientem (CRM), zarządzanie transportem (*Transportation Management*), optymalizacja łańcucha dostaw (*Supply Visualization*) czy analizy i raportowania (Business Intelligence).

Adam Majczak: Na czym polega unikatowość podejścia DDSN i dlaczego jest to takie istotne?

Phil Friedman: Chętnie posłużę się tu definicją wprowadzoną przez analityków AMR Research. Sieć dostaw sterowana popytem to taki system, który potrafi powiązać stosowane technologie i procesy tak, by w czasie rzeczywistym reagować na zmiany popytu w obrębie całej struktury obejmującej klientów, dostawców i producentów. O ostatecznej rynkowej wartości produktu decyduje klient końcowy i jego realny, poparty wypłacalnością popyt, dlatego to jest najważniejsze kryterium bazowe i do tego kryterium trzeba dostosować działania wszystkich dostawców oraz producentów. Chodzi o prawidłowy produkt, oferowany po właściwej cenie, w odpowiednim miejscu oraz w odpowiedniej chwili, no i przy możliwie minimalnych kosztach. DDSN to połączenie klasycznych elementów SCM z nowym podejściem conceptualnym (ang. *responsive replenishment and collaborative planning, forecasting and repl-*

ishment) – nazywanym CPFR. Chodzi o wspólne planowanie, przewidywanie i dostosowanie się do wahań popytu i zmian w zaopatrzeniu.

A.M.: Co to oznacza z punktu widzenia producentów i dlaczego oferowane im systemy IT powinny się zmieniać?

PF.: Myślę, że taka zmiana sposobu myślenia to jedyne sensowne wyjście dla producentów, by nie marnowali swoich zasobów ani nie produkowali do magazynu. Chodzi nie tylko o wyprodukowanie jak najwięcej i jak najtaniej, ale też o prawidłowe zbilansowanie podaży po stronie łańcucha dostaw i rzeczywistego, bieżącego popytu po stronie klientów. Według modelu AMR systemy DDSN optymalizują nie tylko łańcuchy dostaw (tak jak SCM) i relacje z klientami (tak jak CRM), ale również ustanawiają coś na kształt dynamicznej interakcji między popytem, dostawami a rozwojem (zmianami) całej sieci.

A.M.: Jakie elementy zawiera pakiet QAD Demand Driven?

PF.: Są to pakiety do:

- ▶ analityki i zarządzania popytem – DM (*Demand Management*);
- ▶ zarządzania zbytem i promocjami – TPM (*Trade & Promotion Management*);
- ▶ planowania sprzedaży i planowania operatywnego – S&OP (*Sales and Operation Planning*);
- ▶ zarządzania relacjami z klientami CRM;
- ▶ zarządzania cyklem życia produktu PLM;
- ▶ współpracy z dostawcami poprzez portale WWW – SV (*Supply Visualization*).

Oprogramowanie to tworzy wspólną sieć, która w czasie rzeczywistym pozwala reagować na zmiany popytu.

A.M.: Czy ktoś z powodzeniem wdrożył już system oparty na koncepcji DDSN?

PF.: Tak. Nawet tak duże i znane firmy, jak International Paper. Jednakże znaczne korzyści mogą odczuć firmy każdej wielkości. Szczególnie te narażone na duże wahania popytu, eksporterzy narażeni na wahania kursów i firmy związane z większymi sieciami kooperantów. Oprogramowanie QAD pozwala skutecznie przewidywać zmiany popytu oraz aktywnie kształtować oferowany produkt.

A.M.: Jak można zarządzać popytem po stronie klientów? Czy w praktyce w ogóle jest to możliwe?

PF.: Ten „Demand Management” może stwarzać wątpliwości. Klient zawsze wybierze to, co chce. No, może w pewnym stopniu można na to wpływać przez systemy CRM i różne promocje. Chodzi tu jednak nie o to, byśmy chcieli sterować klientami, lecz o to, by jak najsprawniej dostosowywać się do zmieniającego się popytu. A to – dzięki rozbudowanemu oprogramowaniu BI i oprogramowaniu prognozującemu – jest wykonalne i w tym możemy realnie pomóc. Prawdziwe wyzwanie polega na tym, by szybko i właściwie rozumieć sygnały napływające z rynku oraz od klientów. Nie od dziś wiadomo, że zawsze lepiej wychodzi na wszelkich zmianach ten, kto potrafi je trafnie przewidzieć i odpowiednio się dostosować. Tu nie chodzi o zarządzanie popytem, tylko o działania nasze i naszych dostawców, sterowane poprzez zmieniający się popyt.

A.M.: Dlaczego warto rozważyć stosowanie rozwiązań QAD?

PF.: Ponieważ od lat koncentrujemy się na specyfice branżowej przemysłu i jesteśmy jedyną firmą, która oferuje tak zaawansowane oprogramowanie dostosowane do potrzeb przemysłu spożywczego i dóbr konsumpcyjnych.

A.M.: Dziękuję za rozmowę. **MM**



źródło: QAD

▲ Phil Friedman