

СОВЕРШЕННЫЙ ЗАКАЗ: ПРИМЕР РАСЧЕТА

Среди современных подходов к оценке совокупной эффективности всех логистических операций организации, направленных на удовлетворение потребителей, все больший интерес вызывает концепция совершенного заказа. Совершенный заказ – это самый высокий критерий качества логистических операций, так как он является мерилем эффективности всей интегрированной деятельности организации, а не отдельных функций. Этот показатель характеризует равномерность и бесперебойность выполнения заказа на всех этапах процесса управления и возникновения в нем сбоев.

Совершенный заказ – это организация работы, которая отвечает следующим нормативам:

- полная доставка всех товаров (продукции, изделий) по всем заказанным товарным позициям;
- доставка товаров (продукции, изделий) в необходимый потребителям срок с допустимым отклонением в один день;
- полное и аккуратное ведение документации по заказам;
- идеальное соблюдение согласованных условий поставок (качественная установка, правильная комплектация, готовность к использованию и отсутствие повреждений).

Таким образом, совершенным принято называть заказ, в котором все операции логистического цикла выполнены без ошибок и в строгом соответствии с условиями договора.

В настоящее время наиболее эффективно работающие логистические организации демонстрируют уровень совершенного заказа в 55–60% всех своих операций. Большинству организаций не удается достичь и 20% [1].

Удовлетворение потребителя оценивается его восприятием сроков выполнения заказа (длительности функционального цикла), элементов совершенного выполнения заказа и способности организации реагировать на состояние заказа и выдвигаемые запросы (претензии).

Важными показателями удовлетворения потребителей являются следующие:

- доля заказов, выполненных к назначенному сроку или раньше (доставка к назначенному сроку);
- уровень средних фактических расходов на гарантийное обслуживание в доходе (расходы гарантийного обслуживания);
- время реакции на претензии потребителей и их удовлетворения.

Время реакции на претензии – это средний срок между поступлением заявки от клиента и его контактом с соответствующим представителем организации.

Время удовлетворения претензий – это средний срок до полного удовлетворения требований клиента.

Качество товара (продукции) характеризуют следующие критерии: частота повреждений товаров (продукции), стоимость поврежденных товаров, количество претензий, количество возвратов товаров от потребителей, стоимость возвращенных товаров.

На условном примере оценим соответствие заказа на поставку товаров в организацию идеальному заказу (таблица).

Соответствие заказа на поставку товара в организацию идеальному заказу

Наименование критерия	Заказы										Итого, %
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Своевременность	+	+	–	+	+	–	+	+	+	+	80
Количество товара	–	+	+	+	+	+	–	+	+	+	80
Ассортимент	–	+	+	+	+	+	–	+	+	+	80
Совершенный заказ	–	+	–	+	+	–	–	+	+	+	60

Примечание – Источник: собственная разработка.

Максимальное значение показателя, соответствующего идеальному логистическому сервису, равно 100%. В нашей ситуации только при выполнении всех 10 заказов на поставку товаров

по всем критериям можно отметить 100%-ное их выполнение. По таким критериям качества логистического сервиса, как своевременность, количество товара, ассортимент из 10 заказов на поставку товаров, выполнены 8 заказов. Следовательно, заказы на поставку товаров для организации соответствуют идеальному на 80%. Совершенный заказ в целом по организации не соответствует идеальному и составляет 60%, т. е. 40% заказов организация выполняет с нарушениями.

Таким образом, организация не получает заказанные товары в нужном количестве, ассортименте, это приводит к возникновению упущенной прибыли. По мнению западных экспертов, индекс совершенного заказа напрямую влияет на финансовые показатели организации. В частности, Supply Chain Digest считает, что повышение совершенного заказа на 3 процентных пункта приводит к увеличению прибыли на 1% [2].

Следует обратить внимание на причины-помехи совершенному исполнению заказов. Они могут быть следующими:

- ошибки при приеме заказа;
- недостоверная информация (неправильный код товара);
- недоступность заказанного товара;
- превышение размера кредита;
- несоблюдение сроков доставки;
- ошибки при подборе заказа;
- небрежность при оформлении заказа;
- задержка с отправкой партии товара;
- задержка с доставкой партии товара;
- неполное оформление документации;
- ошибки при переводе платежей;
- досрочная доставка товара;
- повреждение грузов при перевозке;
- ошибки при выписывании счета;
- начисление оплаты сверх тарифа;
- неполная оплата счета потребителем и др.

Основная причина ошибок, допущенных в работе по управлению заказами на поставку товаров в организацию, на наш взгляд, может заключаться в неиспользовании прикладного программного обеспечения логистической деятельности, которое автоматизирует различные функциональные области логистики.

Управление снабжением, складской учет, управление сбытом – функциональные возможности управления логистикой в системе «Галактика ERP» (разработчик – IT-компания «Топ Софт», г. Минск). Функционал системы «1С:WMS Логистика. Управление складом» позволяет оптимизировать процессы и решить основные проблемы, актуальные для складских комплексов (разработчик – фирма «1С»).

Отраслевое решение «1С:Предприятие 8. TMS Логистика. Управление перевозками» предназначено для компаний, которые в процессе осуществления своей деятельности решают задачи транспортной логистики. Также программами, автоматизирующими транспортно-логистическую деятельность организаций, являются следующие: «КиберЛог» (сервис-облако), «ЯКурьер» (CRM-система), «Мегалогист», Forecast now!, «Инструменты Логиста», Махотра.Максоптра, «Умная Логистика» (CRM система), 4logist (CRM для экспедиторов и логистов), «Муравьиная логистика», «АвтоПеревозки» (системное ПО), NovaTrans и др. [3].

Список использованной литературы

1. **Подходы** к оценке логистической системы // StudFiles – файловый арх. для студентов [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://studfile.net/preview/9086891/page:47/>. – Дата доступа : 20.09.2023.

2. **Совершенный заказ: что это и как его рассчитать?** // Artlogics – IT продукты для логистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://artlogic-sk.ru/blog/tpost/k06exg8vz1-sovershennii-zakaz-cto-eto-i-kak-ego-ra>. – Дата доступа : 20.09.2023.

3. **Бобков, О.** Программы для логистики грузоперевозок: обзор ПО для построения маршрутов и транспортных задач для логистов, перевозчиков и экспедиторов / О. Бобков // Клеверенс – компания и программы для бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.cleverence.ru/articles/elektronnaya-kommertsiya/programmy-dlya-logistiki-gruzoperevozk-obzor-po-dlya-postroeniya-marshrutov-i-transportnykh-zadach/>. – Дата доступа : 04.07.2023.