

SRM

Supplier Relationship Management

إدارة العلاقة مع الموردين



محاوور الكورس

Outlines

- ما هي إدارة علاقات الموردين؟
- حلول إدارة علاقات الموردين المبكرة
- استراتيجية إدارة المشتريات
- إدارة العمليات
- عملية التحول
- إدارة مراحل العملية
- إدارة المشروع
- أهمية دراسة العلاقة مع الموردين
- ممارسات الأعمال
- حلول واستراتيجيات إدارة الموردين من أجل علاقات أفضل
- فرص إدارة الإنفاق الرئيسية
- كيف تقوم بتحسين سير عمل إدارة علاقات الموردين؟

المحاضرة الأولى

ما هي إدارة العلاقات مع الموردين؟ What is the SRM?

- إدارة علاقات الموردين SRM هي مجال التخطيط الاستراتيجي والإدارة لجميع التفاعلات مع منظمات الطرف الثالث التي تزود السلع و / أو الخدمات إلى مؤسسة من أجل تعظيم قيمة تلك التفاعلات.
- في الممارسة العملية يستلزم SRM إقامة علاقات أوثق وأكثر تعاوناً مع الموردين الرئيسيين من أجل الكشف عن قيمة جديدة وتحقيقها، وتقليل مخاطر الفشل.

ما هي إدارة العلاقات مع الموردين؟

What is the SRM?

- تشير إدارة علاقات الموردين SRM بأبسط المصطلحات إلى التفاعل مع البائعين الخارجيين وإدارتهم - الذين يوفرون السلع والمواد والخدمات لمؤسستك.
- يبدو الأمر سهلاً بدرجة كافية؛ فأنت تختار الموردين الذين يتسمون بالفعالية من حيث التكلفة، ويسهل التعامل معهم لزيادة قيمة العلاقة.
- بالطبع.. مثل معظم الممارسات التجارية الحديثة أصبح الأمر أكثر تعقيداً من ذلك بكثير.
- مرت إدارة الموردين بتحول كبير خلال السنوات القليلة الماضية بسبب النمو في التكنولوجيا والنطاق العالمي للاقتصاد.



حلول إدارة علاقات الموردين المبكرة

Early Supplier Relationship Management Solutions

- تم تقديم مفهوم SRM لأول مرة في عام 1983 من قبل مستشار McKinsey Peter Kraljic في مقالة Harvard Business Review بعنوان "يجب أن يصبح الشراء إدارة التوريد".
- بدلاً من مجرد مراقبة التطورات الحالية يجب على الإدارة أن تتعلم كيف تجعل الأمور تحدث لصالحها. هذا لا يتطلب أقل من تغيير شامل في المنظور:
من الشراء (وظيفة تشغيلية) إلى إدارة التوريد (واحدة استراتيجية) - كما كتب كرلجيك.

حلول إدارة علاقات الموردين المبكرة

Early Supplier Relationship Management Solutions

- هذا ضروري لفهم SRM يجب أن تكون العلاقات استراتيجية، وأن تركز على النمو.
- هذا شيء يجب أن لا ينساه المديرون وكبار الموظفين أبداً، سواء كانوا يشترون مواد مادية أو برامج.
- في وقت لاحق في عام 1998 في دراسة بعنوان
"تحقيق تجريبي في تطوير الموردين: العمليات التفاعلية والاستراتيجية"
سلط الباحث دانيال آر كراوس الضوء على نهجين لعملية إدارة الموردين:

حلول إدارة علاقات الموردين المبكرة

Early Supplier Relationship Management Solutions



النهج التفاعلي: حيث تبدأ الشركات في إدارة علاقات الموردين فقط عند حدوث مواقف غير سارة مع الموردين، ومحاولة معرفة كيفية تحسين أداء الموردين غير الموثوق بهم. هذا النهج يستهلك الكثير من الوقت والموارد، والتي كان من الأفضل إنفاقها على عمليات تجارية أكثر أهمية.

النهج الاستراتيجي: حيث تبدأ إدارة علاقات الموردين حتى قبل توقيع اتفاقية مع المورد، من أجل ضمان الميزة التنافسية للشركة على المدى الطويل. هذا نهج يركز على المستقبل، ويمكن أن يؤدي إلى علاقة ناجحة حتى في المراحل المبكرة.



ما هي إدارة علاقات الموردين؟

What is Supplier Relationship Management?

تعد إدارة علاقات الموردين، والمعروفة أيضاً باسم SRM نهجاً منهجياً لتقييم مساهمات الموردين في عملك. يساعدك على تحديد الموردين الذين يقدمون أفضل تأثير على نجاحك ويضمن أداءهم بشكل جيد في: تستخدم إدارة سلسلة التوريد SRM في:

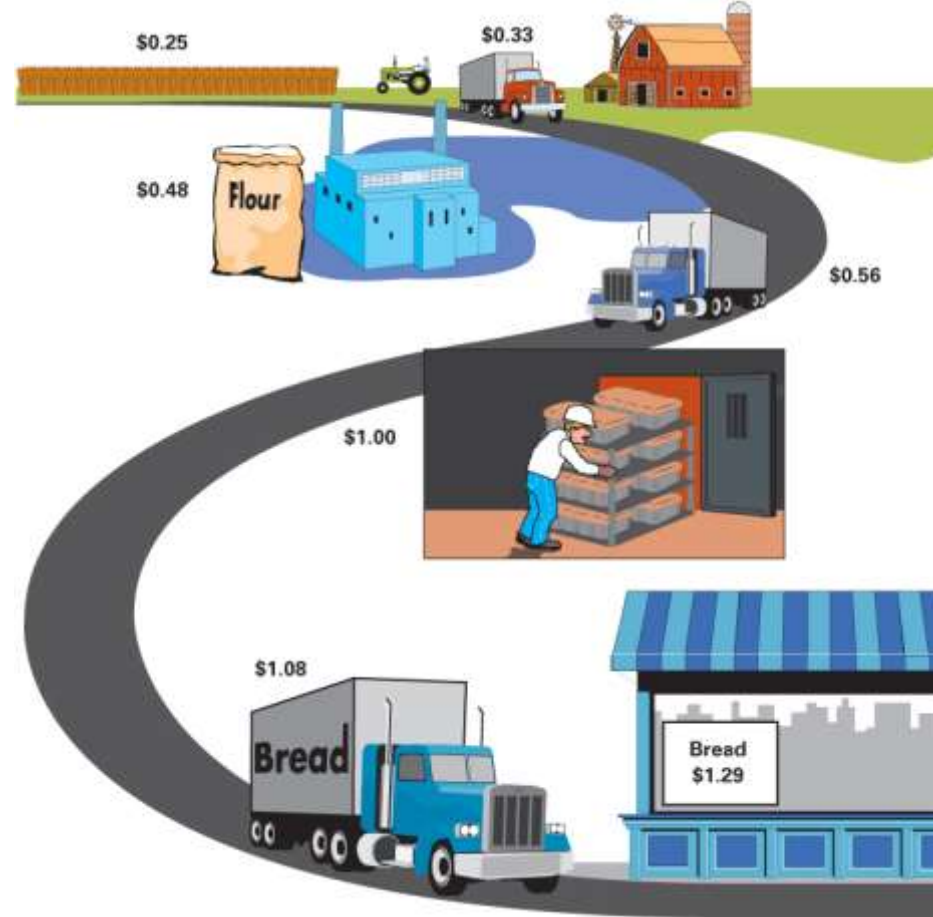
- المشتريات
- العمليات
- إدارة مشروع

سلسلة التوريد Supply Chain

سلسلة التوريد: سلسلة من الأنشطة والمنظمات المشاركة في إنتاج سلعة أو خدمة وتقديمها

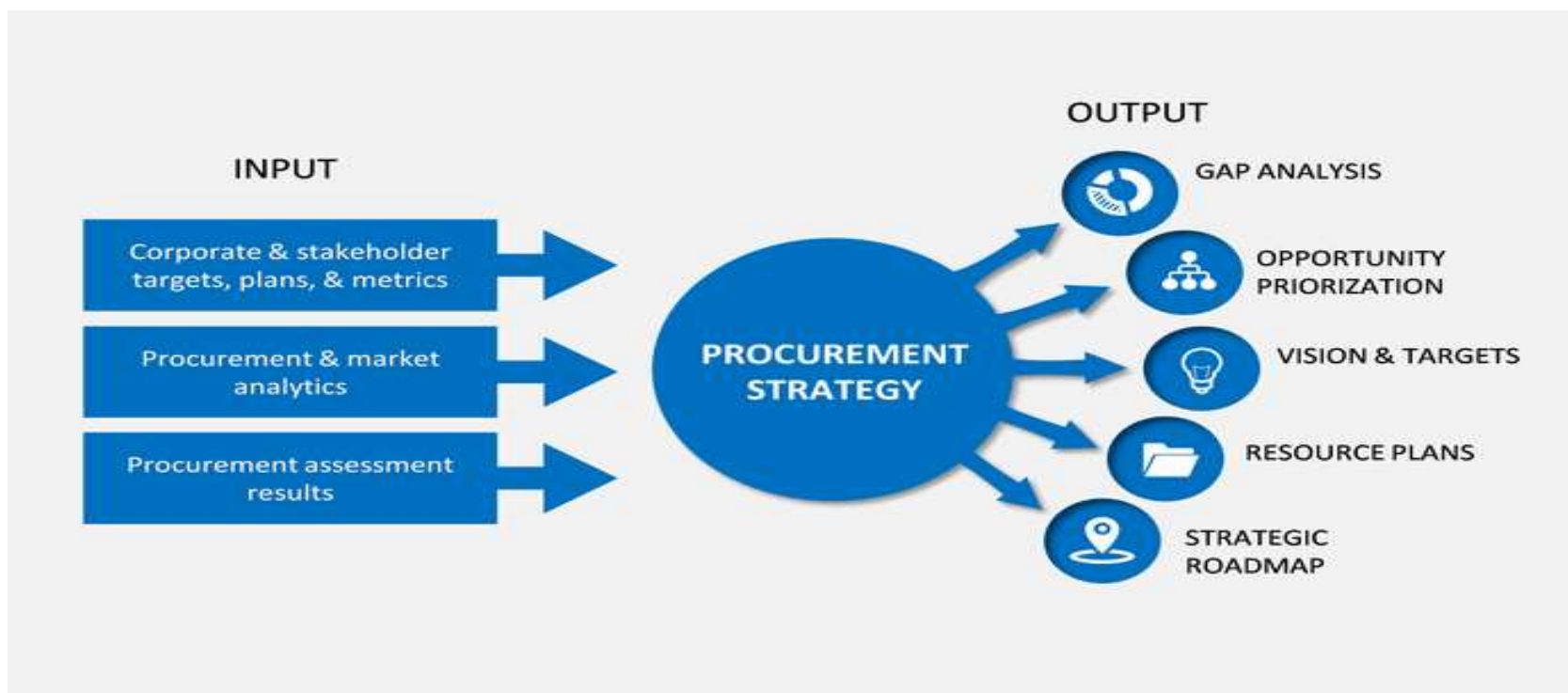


مثل سلسلة إمداد الخبز Supply Chain for Bread



استراتيجية إدارة المشتريات

Procurement Strategy



تدفق عمل أوامر الشراء

Purchasing Order Work flow



إدارة العمليات Operations Management

ما هي العمليات؟

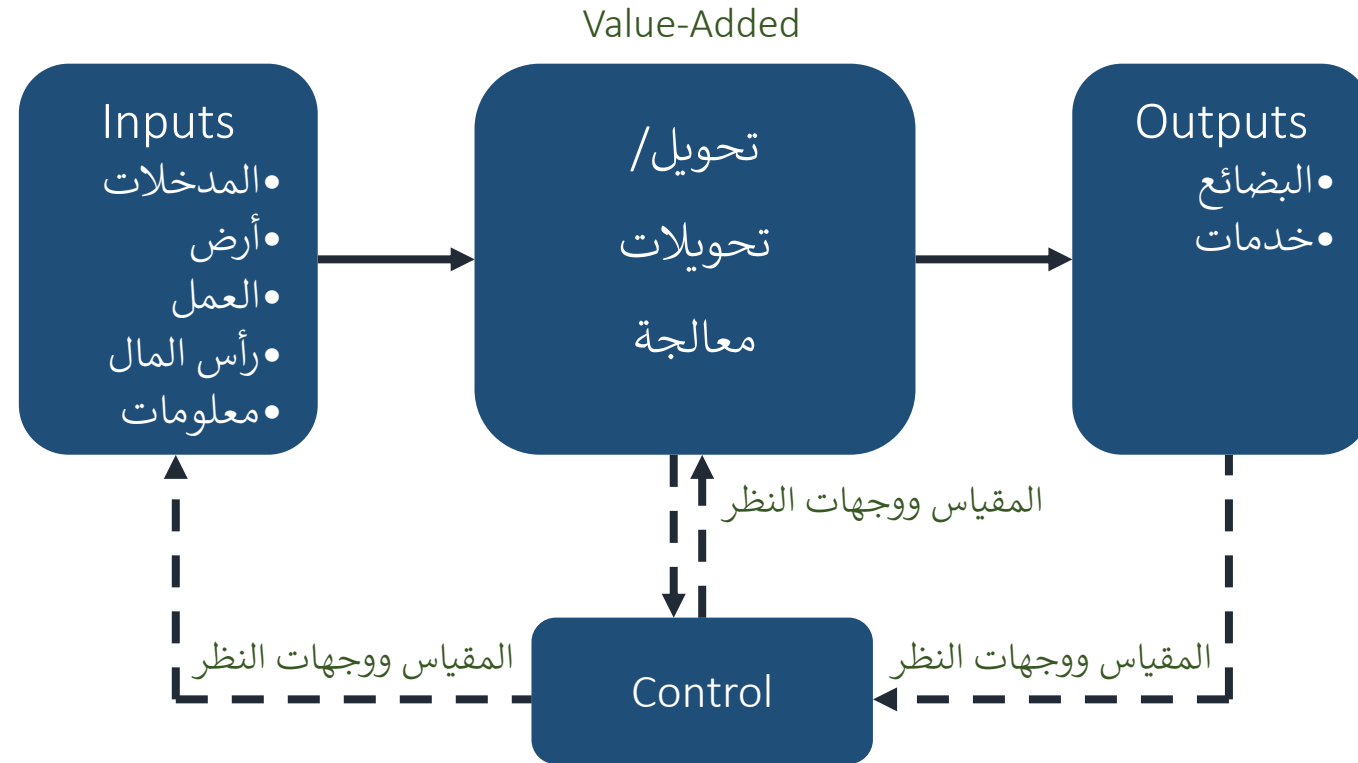
- الجزء من منظمة الأعمال المسؤول عن إنتاج السلع أو الخدمات

كيف يمكننا تحديد إدارة العمليات؟

- إدارة الأنظمة أو العمليات التي تنتج السلع و / أو تقدم الخدمات

عملية التحول

The Transformation Process



Feedback = measurements taken at various points in the transformation process

Control = The comparison of feedback against previously established standards to determine if corrective action is needed

بضائع وخدمات Goods & Services

البضائع هي عناصر مادية تشمل المواد الخام والأجزاء والتجميعات الفرعية والمنتجات النهائية

- سيارة
- الحاسوب
- فرن
- شامبو

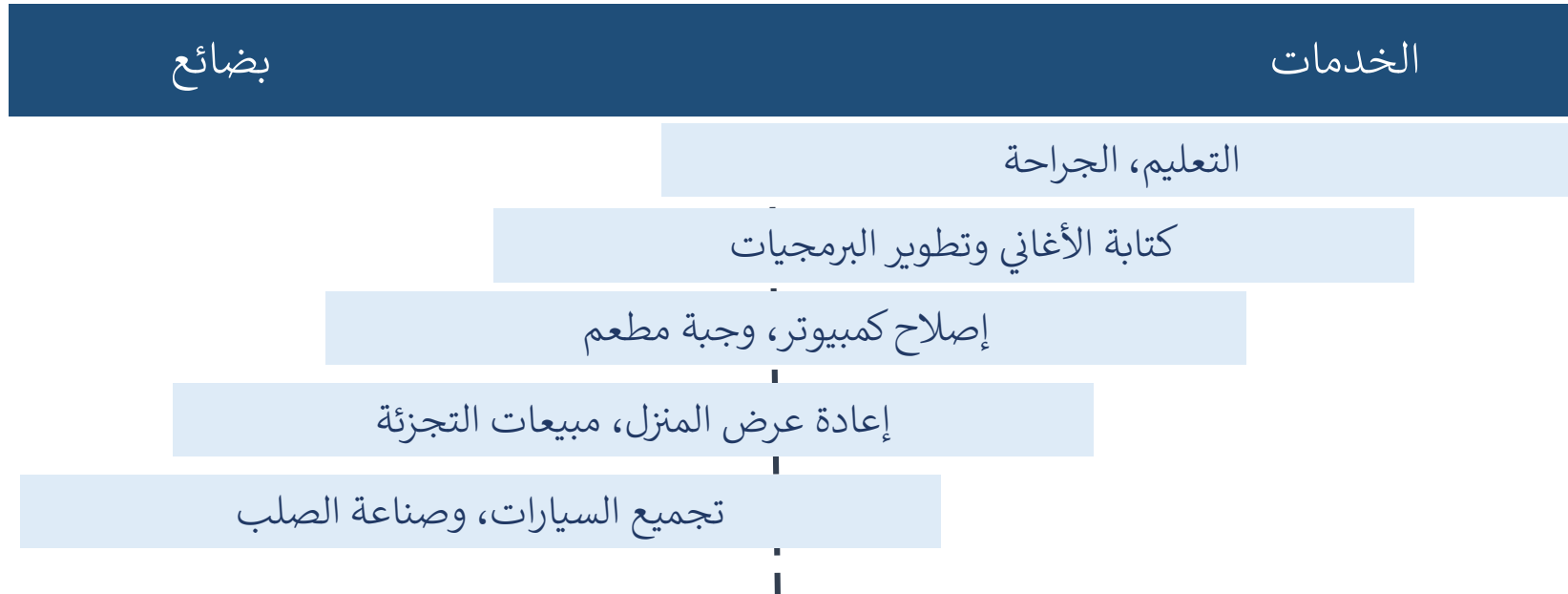
الخدمات هي الأنشطة التي توفر مزيجاً من الوقت أو الموقع أو الشكل أو القيمة النفسية

- السفر جواً
- التعليم
- حلاقة شعر
- مستشار قانوني

تكملة البضائع والخدمات

Goods-service Continuum

المنتجات عادة لا تكون خدمة بحتة أو قائمة على السلع البحتة



التصنيع مقابل الخدمة Manufacturing vs. Service

تختلف منظمات التصنيع والخدمات بشكل رئيسي لأن التصنيع موجه نحو السلع، والخدمات موجهة نحو الفعل



التصنيع مقابل الخدمة

Manufacturing vs. Service

- درجة الاتصال بالعملاء
- توحيد المدخلات
- محتوى العمل للوظائف
- توحيد المخرجات
- قياس الإنتاجية
- الإنتاج والتسليم
- ضمان الجودة
- كمية المخزون
- تقييم العمل

تمثل إدارة الخدمات تحدياً Managing Services is Challenging

- غالباً ما تكون الوظائف في الخدمات أقل تنظيماً مما هي عليه في التصنيع
- عادة ما يكون الاتصال بالعملاء أعلى بكثير في الخدمات مقارنة بالتصنيع
- في العديد من الخدمات تكون مستويات مهارة العمال منخفضة مقارنة بمستويات موظفي التصنيع
- تضيف الخدمات العديد من العمال الجدد في مناصب - على مستوى الدخول - منخفضة المهارات
- معدل دوران الموظفين مرتفع في الخدمات، خاصة في الوظائف منخفضة المهارات
- يميل تقلب المدخلات إلى أن يكون أعلى في العديد من بيئات الخدمة منه في التصنيع
- يمكن أن يتأثر أداء الخدمة سلباً بالعديد من العوامل الخارجة عن سيطرة المدير (على سبيل المثال: مواقف الموظفين والعملاء)

إدارة مراحل العملية Process Management

Process: one or more actions that transform inputs into outputs
المراحل: فعل أو مجموعة أفعال لتحويل المدخلات إلى نتائج أو مخرجات

Three Categories of Business Processes:

Upper-management processes	هذه تحكم عمل المنظمة بأكملها
Operational processes	هذه هي العمليات الأساسية التي تشكل تدفق القيمة
Supporting processes	هذه تدعم العمليات الأساسية

العرض والطلب Supply & Demand

Operations &
Supply Chains

Sales &
Marketing

Supply

>

Demand

Wasteful مبدد
Costly مكلف

Supply

<

Demand

Opportunity Loss
إضاعة الفرصة
Customer Dissatisfaction
عدم رضا العميل

Supply

=

Demand

Ideal مثالي



نطاق إدارة العمليات

Scope of Operations Management

نطاق إدارة العمليات عبر المنظمة

تتضمن وظيفة العمليات العديد من الأنشطة المترابطة مثل:

- التوقع
- القدرة على التخطيط
- المرافق والتخطيط
- الجدولة
- إدارة المخزون
- ضمان الجودة
- تحفيز الموظفين
- تحديد مكان تحديد موقع المرافق
- وأكثر...

دور مدير العمليات

Role of the Operations Manager

تتكون وظيفة العمليات من جميع الأنشطة المرتبطة مباشرة بإنتاج السلع أو تقديم الخدمات.

تتمثل الوظيفة الأساسية لمدير العمليات في توجيه النظام من خلال اتخاذ القرار:

- قرارات تصميم النظام
- قرارات تشغيل النظام

تصميم النظام

System Design Decisions

System Design

- سعة
- موقع منشأة
- تخطيط منشأة
- تخطيط المنتج والخدمة
- اقتناء وتنسيق المعدات

هذه قرارات استراتيجية تتطلب عادةً التزاماً طويلاً بالأمد بالموارد، وتحديد معلومات تشغيل النظام

قرارات تشغيل النظام

System Operation Decisions

System Operation

- هذه قرارات تكتيكية وتشغيلية بشكل عام
- إدارة شؤون الموظفين
- إدارة ومراقبة المخزون
- الجدولة
- إدارة مشروع
- ضمان الجودة
- يقضي مديرو العمليات وقتاً أطول في اتخاذ قرار تشغيل النظام أكثر من أي مجال قرار آخر
- لا يزال لديهم حصة حيوية في تصميم النظام

لماذا ندرس إدارة العمليات؟ Why Study OM?

- كل جانب من جوانب العمل يؤثر أو يتأثر بالعمليات
- ترتبط العديد من وظائف الخدمة ارتباطاً وثيقاً بالعمليات
 - الخدمات المالية
 - خدمات التسويق
 - خدمات المحاسبة
 - خدمات المعلومات
- هناك قدر كبير من التفاعل والتعاون بين المجالات الوظيفية
- إنه يوفر وسيلة ممتازة لفهم العالم الذي نعيش فيه

اتخاذ القرار Decision Making

- تتضمن معظم قرارات العمليات العديد من البدائل التي يمكن أن يكون لها تأثيرات مختلفة تماماً على التكاليف أو الأرباح
- تشمل قرارات العمليات النموذجية ما يلي:
- ماذا: ما هي الموارد المطلوبة وكمياتها؟
- متى: متى ستكون هناك حاجة إلى كل مورد؟ متى يجب جدولة العمل؟
متى يجب طلب المواد والمستلزمات الأخرى؟
- أين: أين سيتم العمل؟
- كيف: كيف سيتم تصميم المنتج أو الخدمة؟ كيف سيتم العمل؟ كيف سيتم تخصيص الموارد؟
- من: من سيقوم بهذا العمل؟

إدارة المشروع Project Management

- مجموعة من الأنشطة المرتبطة يتم تنفيذها بطريقة منظمة، مع تحديد واضح لنقطة البدء ونقطة النهاية لتحقيق بعض النتائج المحددة المرغوبة لتلبية احتياجات المنظمة في الوقت الحالي.
- "المشروع هو مسعى مؤقت يتم إجراؤه لإنشاء منتج أو خدمة فريدة".



المحاضرة الثانية

أهمية دراسة العلاقة مع الموردين

What is the Importance of SRM?

- تساعد SRM على تعزيز العلاقات الإيجابية مع مورديك، وتساعد في توجيه الأنشطة التي يجب أن تشارك فيها مع كل مورد.
- إنه يعمل بنفس الطريقة التي تعمل بها إدارة علاقات العملاء أو CRM في الواجهة الأمامية حيث تتعامل مباشرة مع العملاء.
- الهدف الرئيسي من SRM هو تحسين العمليات التجارية بينك وبين مورديك.
- من خلال إنشاء نهج مبسط يمكنك تحسين الكفاءة لكل من عميلك والموردين.
- على الرغم من أن نهج SRM يمكن أن يختلف من مؤسسة إلى أخرى؛ فإن التركيز الرئيسي ينصب على تطوير علاقة متبادلة المنفعة مع جميع مورديك، وخاصة أولئك الذين يعتبرون شركاء استراتيجية لعلامتك التجارية.

ممارسات الأعمال

SRM Business Practices

- يمكن تقسيم عملية إدارة علاقة سلسلة التوريد إلى ثلاث خطوات.
- باستخدام هذا النهج الديناميكي يمكنك تبسيط إدارة الموردين عبر قاعدة التوريد بأكملها.

الخطوة الأولى: تقسيم الموردين

- في هذه المرحلة تقوم بإلقاء نظرة على جميع الموردين الذين تعمل معهم وتصنيفهم بناءً على مدى أهميتهم بالنسبة إلى عملك.
- يركز تقسيم الموردين على العثور على الموردين الرئيسيين - أولئك الذين يقدمون السلع والخدمات الضرورية للحفاظ على سير العمليات، حتى تعرف من الذي يجب أن تركز عليه معظم انتباهك.
- ومع ذلك لا تهمل بعض الموردين؛ لأنهم جميعاً مهمون.

الخطوة الأولى: تقسيم الموردين

Step One: Segment Suppliers

- للموردين المختلفين تأثير مختلف على عملك، على سبيل المثال مصنع أثاث افتراضي.
- لم يكن لمورّد الأدوات المكتبية تأثير كبير على ربحيتهم الإجمالية، لكن ساحات الخشب الخاصة بهم لها تأثير هائل؛ لأن بدون الخشب لإنتاج أثاثهم لا يمكنهم بيع أي شيء.
- أي خطر على عمليات ساحة الخشب يصبح خطراً كبيراً على الشركة المصنعة للأثاث، وهذا ما يجعلها مورداً رئيسياً.
- في حين أن المصادر الاستراتيجية تسمح لمصنعي الأثاث بالحصول على موردي أخشاب إضافيين في متناول اليد في حالة حدوث مشكلة، فقد يعني ذلك دفع المزيد من المال مقابل ما يحصلون عليه عادة.
- قد يعني ذلك مزيداً من الوقت للتسويق لأن هذا المورد الثاني لا يمكنه تلبية احتياجاته على الفور نظراً لتقصير المهلة.

الخطوة الثانية: تطوير استراتيجية المورد Step Two: Develop Supplier Strategy

- في هذه المرحلة تنظر إلى كل مورد بدءاً من الموردين الأكثر أهمية لعملك وصولاً إلى الأقل أهمية.
- أنت تضع خطة لكيفية العمل مع كل منهم.
- تذكر.. جميع الموردين هم شركاء، أنت بحاجة إليهم بقدر ما يحتاجون إليه، ويجب أن تتضمن استراتيجيتك أساليب مفيدة للطرفين لإسعاد الجميع.
- تهدف أفضل استراتيجيات SRM إلى تسهيل العلاقات التعاونية مع الموردين.

إثبات أنك عميل جيد

Demonstrate You're a Good Customer

- يتضمن ذلك أن تثبت لموردك أنك عميل جيد.
- ادفع فواتيرك في الوقت المحدد، وامنح البائعين أكبر وقت ممكن، وحافظ على التواصل مفتوحاً وواضحاً.
- إذا كنت لا تستطيع دفع فواتيرك في الوقت المحدد لسبب ما؛ فإن التواصل مع المورد بشأن الموعد المتوقع للدفع أمر بالغ الأهمية للحفاظ على علاقة إيجابية.
- إنهم شركة مثلك تماماً ويعتمدون على المدفوعات في الوقت المناسب من عملائهم للحفاظ على تشغيل عملياتهم أيضاً.

ضع خطة لإدارة المخاطر

Come Up with a Risk Management Plan

- هناك دائماً مخاطر في العمل مع البائع. يمكنك التخفيف من بعض المخاطر أثناء عملية اختيار الموردين عندما تنظر إلى المراجع، وإلى أمثلة عن عملهم السابق، واستقرارهم المالي، وقدرتهم على التعامل مع سعة طلبك.
- لكن الأعمال ستفشل في مرحلة أو أخرى - إنها حقيقة لا مفر منها!
- إن وضع خطة للمخاطر المحتملة مثل وجود بائع آخر جاهز في حالة وجود مشكلة مع البائع الأساسي يمكن أن يساعد في منع حدوث مشكلة في جزء واحد من سلسلة التوريد الخاصة بك التي تنتشر عبر باقي أجزاءها.

وضع خطة لحل المشكلات

Devise a Plan for Issue Resolution

ستحدث الأشياء على مدار أي علاقة بغض النظر عن مدى صعوبة عمل الجميع للحفاظ على العلاقة في وضع جيد.

- عندما تنشأ مشكلة يجب أن تكون هناك خطة واضحة لكيفية معالجة المشكلة وحلها.
 - إلى من يجب أن تذهب المشكلة إذا لم يتم حلها على المستوى الأساسي؟
 - ما هي مسارات التصعيد الأخرى المتاحة؟
 - من هم أصحاب المصلحة في كل شركة الذين سيشاركون؟ كيف سيتم إشراكهم؟
- يهدف تحديد هذه الخطة مسبقاً إلى توفير حل في الوقت المناسب مع الحد الأدنى من الاضطراب في العلاقة أو العمليات.

مركزية نقطة الاتصال

Centralize Point of Contact

- تقليدياً لدى الموردين جهات اتصال متعددة في شركتك.
- تتعامل المشتريات مع العقود والمفاوضات، بينما تعالج الخدمات اللوجستية وضمان الجودة قضايا الشحن والجودة، وتتعامل وحدات الأعمال الأخرى مع الطلبات والتسليم حسب الحاجة. بدلاً من التفاعل مع الموردين من خلال صوامع متعددة في جميع أنحاء مؤسستك - فإن تركيز كل شيء يؤدي إلى زيادة الكفاءة.
- غالباً ما يشعر الموردون بالإحباط بسبب الاضطرار إلى التعامل مع جهات اتصال متعددة؛ لأن غالباً ما يكون هناك نقص في التنسيق مع جميع الاتصالات. يؤدي هذا إلى سلوك غير متوقع للعملاء، خاصة إذا كان هناك تناقض في السياسات أو الممارسات عبر المؤسسة. بالنسبة لهم هذا يعني المزيد من التكاليف حيث يقومون بفرز كل شيء، وستعود هذه التكاليف إليك في أغلب الأحيان.

حلول واستراتيجيات إدارة الموردين من أجل علاقات أفضل

Supplier Management Solutions and Strategies for Better Relationships

1. موردوك ليسوا مجرد بائعين

- هم شركاؤك، وينبغي لهذه الشراكة ألا تستند فقط إلى المعاملات المالية، ولكن أيضاً إلى الثقة والولاء المتبادلين.
- اجعل موردك يشعرون بأنهم جزء من عملك.
- أبلغهم بعملياتك، مثل إصدارات المنتجات والعروض الترويجية الجديدة، واستمع إلى مخاوفهم.



حلول واستراتيجيات إدارة الموردين من أجل علاقات أفضل

Supplier Management Solutions and Strategies for Better Relationships

2. تجعل التكنولوجيا إدارة علاقات الموردين بسيطة

- استثمر في برامج إدارة الموردين لتتبع المعلومات حول مورديك في مكان واحد.
- يمكنك المضي قدماً وتثبيت برنامج إدارة أوامر الشراء المتقدم، والذي يمكنك استخدامه لإنشاء طلبات الشراء ومعالجتها وتتبعها مع مورديك.
- تدمج بعض حلول البرامج مثل Purchase Control وظائف حلول إدارة الموردين هذه في نفس النظام الأساسي.

حلول واستراتيجيات إدارة الموردين من أجل علاقات أفضل

Supplier Management Solutions and Strategies for Better Relationships

3. ندرك أن المدفوعات في الوقت المناسب أمر بالغ الأهمية
- إذا كنت لا تريد أن تفقد الخاص بك الموردين؛ فالخطوة الأولى هي التأكد من الدفع لهم في الوقت المحدد.
 - بهذه الطريقة ستثبت أنك عميل موثوق بك، وأن من السهل التعامل معك.
 - إذا لم تتمكن من إجراء الدفع لأي سبب من الأسباب في تاريخ متفق عليه؛ قم بإبلاغ المورد في أقرب وقت ممكن بالتاريخ الذي يتوقع فيه الدفع. يحب الموردون المدفوعات في الوقت المناسب تماماً مثلما تحب الإجراءات في الوقت المناسب من جانبهم، هو حقاً بهذه البساطة.
 - إذا كنت تواجه مشكلات أخرى مثل التحكم في الإنفاق؛ فيمكن أن تساعدك الحلول البرمجية مثل أتمتة AP في مطابقة المدفوعات بسهولة مع الفواتير وتقليل الأخطاء.



حلول واستراتيجيات إدارة الموردين من أجل علاقات أفضل

Supplier Management Solutions and Strategies for Better Relationships

4. يجب أن تكون العلاقات قوية وعميقة

- تأكد من الحفاظ على اتصال قوي ومنتظم مع كل من مورديك.
- اجعلهم على اطلاع دائم ومحدث بشأن استراتيجيتك وخططك حتى يعرفوا أين يتناسبون، وكيف يمكنهم المساعدة والتخطيط والاستفادة من تلك الخطط.
- اجعلهم شركاءك! إذا كنت تقدر عملهم دعهم يعرفون، إذا كان هناك شيء لا يعمل من أجلك فأخبره بذلك.
- تسمح العلاقة الأقوى والأعمق بالتواصل الواضح والمتكرر بأن يصبح هذا الاتصال أكثر حيوية.

حلول واستراتيجيات إدارة الموردين من أجل علاقات أفضل

Supplier Management Solutions and Strategies for Better Relationships

5. السعر هو ما تدفعه، القيمة هي ما تحصل عليه

- ليس هناك ما هو أفضل لزيادة أرباحك من الحصول على خدمة أو مواد عالية الجودة بالسعر المناسب. إذا كانت لديك المرونة المالية؛ استخدمها.
- يمكنك الشراء بكميات كبيرة والحصول على أسعار أفضل ولكن سيكون لديك مخزون أكبر في ميزانيتك العمومية، أو يمكنك الترتيب للدفع للبائع مسبقاً للحصول على خصم أكبر.
- في بعض الأحيان يكون من الأفضل أن تدفع أكثر قليلاً لأن المورد يمنحك خدمة أفضل تدفع ثمنها لأنك تحتاج إلى توفير وقت أقل لإدارتها، أو لأن يمكن الوثوق بها لتقديمها مباشرة إلى عميلك.

حلول واستراتيجيات إدارة الموردين من أجل علاقات أفضل

Supplier Management Solutions and Strategies for Better Relationships

6. تجعل الاتفاقيات التفصيلية علاقات الموردين أسهل
- إذا كنت تشتري من بائع على أساس منتظم؛ فإن اتفاقيات علاقات الموردين ضرورية. اكتب كل ما يتوقعه الطرفان من شراكتك مثل وصف السلعة أو الخدمة والسعر وشروط التسليم وشروط الدفع والاتصالات وما إلى ذلك، ثم اطلب من كلا الطرفين التوقيع عليها.
 - يمكن أن يكون هذا مستنداً بسيطاً أو معقداً حسب متطلبات عملك.
 - ستقلل اتفاقية علاقة المورد الموثقة جيداً من احتمالية حدوث ارتباك أو نزاعات.
 - غالباً ما يكون من الجيد إنشاء مخطط انسيابي أو مجموعة لشرح العملية لفريقك حتى يعرف الجميع واجباتهم، ويمكنهم التعرف على ما إذا حدث خطأ ما في سير العمل.

حلول واستراتيجيات إدارة الموردين من أجل علاقات أفضل

Supplier Management Solutions and Strategies for Better Relationships

7. تقييم المخاطر

- قم دائماً بتقييم مخاطر التعامل مع أحد الموردين، خاصةً إذا كانت لديك سلسلة توريد معقدة.
- اسأل عن المراجع، وأمثلة عن عملهم السابق، وسنوات في مجال الأعمال، ومجالات الخبرة، وكيف يتعاملون مع الأزمة، وماذا فعلوا في المرة الأخيرة التي اضطروا للتعامل مع أزمة، وما إلى ذلك.
- هل هم بأسعار تنافسية؟ هل لديهم الخبرة الصحيحة؟ هل لديهم القدرة على التعامل مع طلباتك؟ هل هم مستقرون من الناحية المالية؟ هذه ليست سوى بعض الأسئلة التي يجب أن تطرحها.



حلول واستراتيجيات إدارة الموردين من أجل علاقات أفضل

Supplier Management Solutions and Strategies for Better Relationships

7. تقييم المخاطر

- ربما لا يكون المورد الذي تختاره هو الأرخص ولكنه يضمن 100٪ التسليم في الوقت المحدد مع عرض استعادة الأموال. يمكنك التعايش مع ذلك لأن السلسلة قوية فقط مثل أضعف حلقاتها، وإذا خذلك البائع الخاص بك فقد تكون سلسلة التوريد بأكملها معرضة للخطر؛ مما قد يؤثر على قدرتك على تقديم الخدمة لعملائك.



حلول واستراتيجيات إدارة الموردين من أجل علاقات أفضل

Supplier Management Solutions and Strategies for Better Relationships

8. ليس كل الموردين متساوون، فكر على المستوى العالمي - تصرف محلياً
- نظراً لأن العالم أصبح أكثر ارتباطاً من أي وقت مضى؛ فإننا نجد أنفسنا بشكل متزايد نتعامل مع البائعين الموجودين في أماكن أبعد، سواء في جميع أنحاء البلاد أو في جميع أنحاء العالم.
 - لكل مدينة أو ولاية أو دولة قواعد وقوانين ومصطلحات مختلفة.
 - على سبيل المثال يتم استخدام Vendor بشكل أكثر شيوعاً في الولايات المتحدة الأمريكية، بينما يعد مصطلح المورد أكثر استخداماً في بريطانيا، وفي البرازيل، وفي العديد من دول أمريكا الجنوبية.
 - يجب ختم كل مستند مادياً عند الاستلام.

حلول واستراتيجيات إدارة الموردين من أجل علاقات أفضل

Supplier Management Solutions and Strategies for Better Relationships

9. الأهم من ذلك احصل على الجميع على متن الطائرة

- إن وجود عملية إدارة علاقات الموردين أمر مهم، لكن إشراك الجميع في مؤسستك أمر بالغ الأهمية.
- قدر تقرير صادر عن American Express و AT Kearney أن 533 مليار دولار يتم إنفاقها سنوياً خارج قنوات الشراء المناسبة، وهذا يسمى بالإنفاق المنشق، وهذا يعني أن الشراء لا يتم وفقاً للاتفاقيات المبرمة مع البائعين؛ مما يؤدي إلى تكاليف إضافية.
- وذكر على وجه التحديد أنه في حين أن 95٪ من الشركات التي شملها الاستطلاع كانت لديها قوائم الموردين المفضلة؛ فإن 50٪ فقط منها لديها أنظمة شراء مطبقة.

فرص إدارة الإنفاق الرئيسية

key Spend Management opportunities

3 Key Spend Management Improvement Opportunities for SRM

1 COMPLIANCE

Increased levels of spend under management



2 VISIBILITY

Improve oversight and reporting analytics



3 AUTOMATION EFFICIENCIES

Remove manual delays with automated best practices



 PurchaseControl™

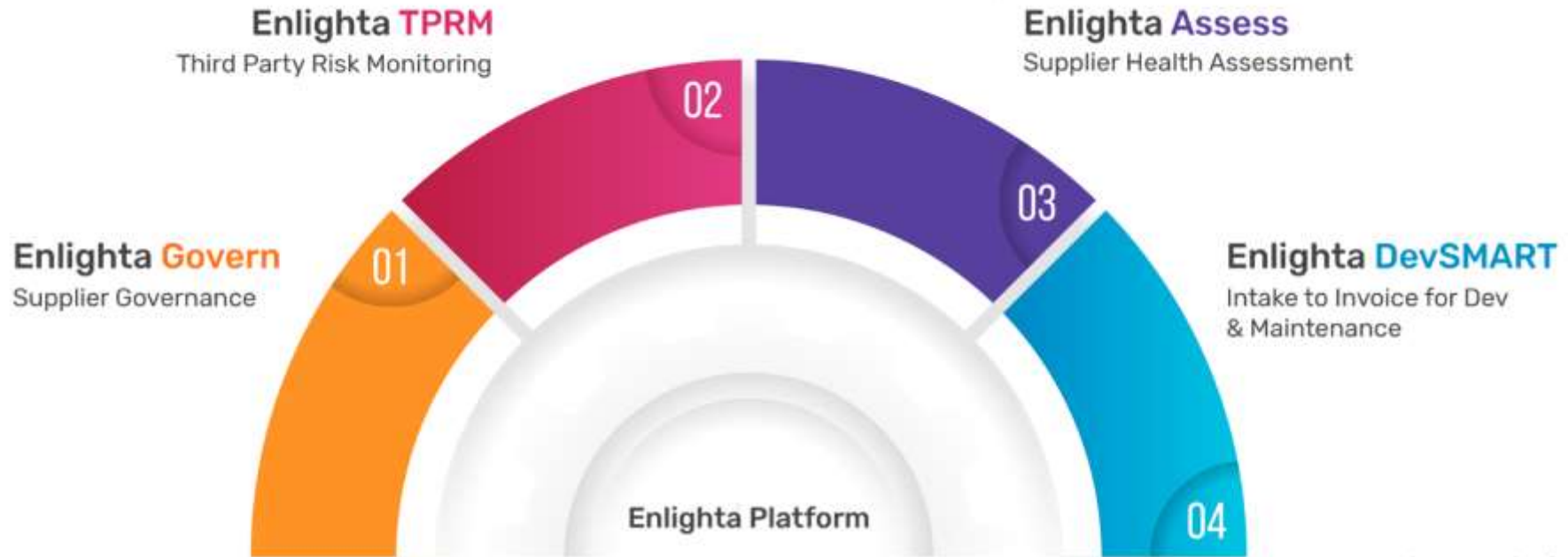
فرص إدارة الإنفاق الرئيسية

key Spend Management opportunities

- الامتثال: تحسين التحكم لضمان الشراء من الموردين المفضلين أو المتعاقد معهم باستخدام حل الشراء مثل مراقبة الشراء.
- رؤية إدارة الإنفاق: عدم وجود الجميع على متن الطائرة يعني فقدان البيانات، وبالتالي ضعف رؤية الإنفاق. إذا كنت لا تعرف المبلغ الذي يتم إنفاقه مع البائعين وتفاصيل ما يتم شراؤه؛ فمن المستحيل إجراء تقييم دقيق لما إذا كنت تحصل على خدمة أو قيمة جيدة، ومن الصعب مقارنة البائعين.
- كفاءات الأتمتة: مجرد الأتمتة لا يكفي، يعد إشراك الجميع وتدريبهم واستخدام أفضل الممارسات فرصة كبيرة.

منصة إدارة العلاقات مع الموردين

SRM Platform



كيف تقوم إدارة العلاقات مع الموردين بتحسين سير العمل؟

How You Improve SRM Workflow?

- يجب على الشركات ألا تقلل من شأن إدارة علاقات الموردين إذا أرادت أن تكون ناجحة.
- كل قرش يتم توفيره في الإدارة الفعالة للموردين يذهب مباشرة إلى خط الربح.
- لا ينبغي التقليل من المدخرات في الوقت والتكلفة. سيساعدك وجود عملية، واتباع أفضل الممارسات، واستخدام برامج إدارة الإنفاق مثل مراقبة الشراء - على تبسيط إدارة علاقات الموردين الخاصة بك، وإعطاء موظفيك إرشادات واضحة للشراء، والسماح لهم بقضاء المزيد من الوقت في مسؤولياتهم الرئيسية، مع إعطاء مؤسستك الأفكار اللازمة لمواصلة مراجعة وتحسين قيمة الموردين لمؤسستك.
- إذا فاتنا أي استراتيجيات تستخدمها مؤسستك لـ SRM؛ فيرجى مشاركة استراتيجياتك في قسم التعليقات للمساعدة في جعل هذا المورد أكثر فائدة.



شكراً لكم