

Átírták a „papírformát”



Az ár nem minden, és megfelelően rugalmas szolgáltatásokkal egy magyar kisvállalkozás is meg tudja szorongatni akár a nemzetközi háttérrel rendelkező konkurenciát is – ez lehet a tanulsága a történetnek, amely az I-Com Kft. számára 2009-ben meghozta a Logisztikai Kiválósági Díjat.

keresnek, hanem olyan szolgáltatót, aki közvetlen munkatársa tud lenni, tanácsokkal, ötletekkel tud szolgálni a folyamatok hatékonyabbá tételéhez, megoldásait be tudja illeszteni a vevő technológiai folyamataiba, és a teljesítés feladatait is le tudja venni a beszerző vállaról.

Manapság már egy 20-30 munkahelyes kisvállalat is pályázatot ír ki az irodaszerek beszerzésére és megversenyezteti a potenciális beszállítókat. Gyakran már kétfordulós a pályázat: először előminősítést tartanak, és utána tárgyalásos vagy elektronikus úton választják ki a nyertest.

Ezzel komoly megtakarításokat lehet elérni, de a vevők sokszor esnek abba a hibába, hogy a bírálatnál kizárólag az árra koncentrálnak, és figyelmen kívül hagyják az egyéb szempontokat (a kiszolgálás színvonala, garanciák, megbízhatóság, egyebek).

Így viszont a gyilkos árversenybe bocsátkozó szállítókat szinte belekényszerítik a trükközésbe, hívja fel ennek veszélyeire a figyelmet Szabó Zsolt. Ha nem pontos a specifikáció, akkor a szállító a termék „butításával”, a szolgáltatási szint csökkentésével igyekszik behozni a hátrányt. „Mi pontosan ebből akarunk kimaradni: az elmúlt tíz évben mindig tartottuk magunkat ahhoz, hogy csak arra adjunk ajánlatot és csak azt vállaljuk be, amire teljes garanciát tudunk vállalni, és ami megéri nekünk”, fogalmazza meg a cég krédóját az ügyvezető igazgató.

Integrált rendszerrel

Az I-Com másképp akart eljárni, mint a vetélytársak többsége, ezt tartván a piaci siker alapvető tényezőjének, és eközben kereste a lehetőséget folyamatainak hatékonyabbá tételére is.

Hogyan lehet kiszolgálni 800 ügyfelet 40 ezer féle árucikkkel egy 370 négyzetméteres, 300 raklap tárolására alkalmas raktárból? Nem varázslat kell hozzá, hanem a folyamatok átlátása, fejlett technológia és percre pontos működés – ahogy azt az I-Com csinálja.

A cég közel tíz évvel ezelőtt indult, klasszikus papír-írószer kereskedőként – eleveníti fel a múltat Szabó Zsolt ügyvezető igazgató. A vállalat 40 ezer terméket forgalmaz négy nagy csoportba osztva: papír, irodaszér, írószer; számítástechnikai kellékek; nyomdaipari termékek; létesítményüzemeltetési és konyhai termékek. Ezek általában nem számítanak a termeléshez közvetlenül szükséges stratégiai cikkeknek, de ettől függetlenül számtalan olyan szegmens van (az államigazgatástól kezdve az ügyvédi irodákig), ahol óriási szükség van rájuk, és hiányuk képes megakasztani a munkamenetet. Mindemelllett egy termelővállalatnál is komoly károkat tud okozni, ha egy üzleti jelentés vagy pályázati anyag nem nyomtatható ki időben, mert éppen nincs papír vagy nyomtatótoner.

Értékesítő helyett szolgáltató

A piac azonban az alapítás óta eltelt időben rendkívül sokat változott, és ezt minden vállalkozásnak követnie kell, amelyik nem akar kiesni a versenyből. Egyszerre ment végbe a beszerzés centralizációja és a kiszolgálás decentralizációja. A nem stratégiai cikkek beszerzéséért szinte mindenütt egy ember vagy egy kisebb osztály felel központilag: megszűnt az egyes osztályok, igazgatóságok beszerzési jogköre. Ugyanakkor manapság már nincsenek központi raktárak, hogy oda kérjék a beszállítást az intézmények és onnan maguk terítsék telephelyeikre az árut: az irodaszereknek gyakorlatilag közvetlenül az íróasztalokhoz, a nyomtatókhoz kell eljutniuk.

Ennek megfelelően az irodaszér-ellátás mára speciális határterületté vált a klasszikus kereskedelem és a szolgáltatás között, egyre inkább az utóbbi felé tolódva, mondja Szabó Zsolt. A beszerzési vezetők olyan szintű professzionális várnak el a szállító partnerektől, amely már a kiszervezés határát súrolja, sőt, esetleg át is csap abba. Nem egyszerűen termékértékesítőket



Kezdetben a cég a megrendelések 80 százalékát papír alapon fogadta; ezek feldolgozása mind a megrendelői, mind a szállítói oldalon komoly erőforrást igényeltek. A megrendelésre fordított idő, a termékek meghatározása, egyeztetése, vizsgálata hosszú időt vett igénybe. Az elsődleges cél a megrendelési és kiszállítási folyamat automatizálásán keresztül az egyszerűsítés és az időmegtakarítás volt. A vevői igények felmérése során kiderült, hogy létfontosságú a gyorsaság, a pontosság és a minden időpillanatban rendelkezésre álló információ. Igazán hatékony megoldást ezekre az igényekre csak az integrált vállalatirányítási rendszerek tudnak kínálni: ha ezt sikerül a vevők és az ügyfelek rendszereivel is összekapcsolni, a folyamatok rendkívüli mértékben felgyorsíthatók.

Ebből az elgondolásból született az I-Com Partner program, amely a cég kiemelt ügyfelei számára fejlesztett és működtetett webáruház. A Microsoft Navision alapú webes szoftver komplexen lefedi az irodaszer-rendeléssel kapcsolatos adminisztratív teendőket, és naprakész adatokkal látja el az igénylőket, döntéshozókat a megrendelések, készletek és költségek alakulásáról.

Felhasználók és feladatok

A vevői kiszolgálást új szintre emeli a megvalósított informatikai rendszer. A teljes, 40 ezer darabos katalóguson belül minden cég kialakíthatja a saját termékkörét: az így létrejövő, képekkel és leírással kiegészített, egyedi árazású online katalógust érhetik el a továbbiakban a cég belső dolgozói.

A rendelési folyamat teljes menetét az ügyfél szabályozza, folytatja a rendszer ismertetését Szabó Zsolt. Minden partnernél ki kell jelölni egy úgynevezett „superuser-t”, aki a későbbiekben teljes körű jogosultsággal rendelkezik. Létrehozhat új költséghelyeket; felvehet és költséghelyhez rendelhet új felhasználókat; megszabhatja az ezekhez tartozó költségkereteket, illetve a többi felhasználó jogosultságát. A nagyobb rugalmasság érdekében minden költséghelynek lehet saját számlázási és szállítási címe is.

A felhasználók között a legkevesebb jogosultsággal az igénylő rendelkezik: minden alkalmazott lehet igénylő, akinek jogában áll irodaszer-rendelést leadni. Ők szabadon böngészhetik a katalógust, és saját költségkeretük terhére kedvükre válogathatnak a vállalat számára biztosított termékkatalógusban. Igényük még nem számít megrendelésnek, viszont az adatbázisban tárolódik, és összegződik személyenként és költséghelyenként.

A második szint a jóváhagyó, aki egy vagy több költséghely rendeléseit összegzi és ellenőrzi: a feladott igényeket nem csak megtekintheti, hanem módosíthatja is. A program természetesen automatikusan jelez neki, ha egy felhasználó vagy költséghely túllépi a számára meghatározott keretet. Felette áll a megrendelő, aki az összes költséghely rendeléseit áttekintheti és módosíthatja. Ha az igényeket elfogadhatónak találja, ő az, aki azokat egyben feladhatja megrendelésként.

Az összes munkafolyamat egymásra épül, és a beszerzés adminisztrációja szétterül, így mindenkinek csak egy-két percet kell ezzel töltenie.





A rendszer az összegzéseket és ellenőrzéseket automatikusan elvégzi, feleslegessé téve az egyes igények manuális feldolgozását. „Óriási élőmunka-ráfordításokat szabadítunk fel – egy-két óra alatt elvégezhető az a munka, ami korábban esetleg napokat vett igénybe –, miáltal számos munkakört újra lehet gondolni, a munkatársak pedig nagyobb hasznot hajtó feladatok elvégzéséhez foghatnak”, ecseteli tovább az előnyöket az I-Com ügyvezető igazgatója.

A Partner program az ügyfél folyamataitól függetlenül alkalmas a centralizált és a decentralizált beszerzés támogatására is. Előbbiben a cég összes igényét egy személy rendeli meg, egyszerre egy adott időszakra. Ilyen esetben az igénylők, például egy osztály dolgozó, a jóváhagyók az osztály beszerzési vezetői, a megrendelő pedig a cég beszerzési igazgatója. A decentralizált rendszerben minden osztály külön rendel, az igény felmerülésének idejében. Az igénylők mellett az osztály beszerzési vezetői itt nem jóváhagyók, hanem megrendelők.

Integrált folyamatok

A rendszer egyik legnagyobb előnye, hogy összekapcsolja a szállítókat és a vevőket. Akármennyire is kicsi az ország, az ügyfelek igényei nagyon sokfélék lehetnek: képtelenség lenne mindent raktáron tartani, és a raktározás, komissiózás is olyan erőforrásokat igényelne, amit egy kisvállalkozás nem engedhet meg magának. Ha azonban a rendszer révén kapcsolódni tudnak a gyártók és a nagykereskedők raktárkészletéhez, akkor tulajdonképpen az ország legnagyobb rak-

tárkészletéből gazdálkodhatnak; ha belépnek a szállítók készletvezető programjába és ott foglalnak, akkor az az áru gyakorlatilag már az övék.

Még tovább viszi ennek a megoldásnak az előnyeit, hogy ezt a foglalatást az I-Com Partner program részeként maguk az ügyfelek tudják megtenni, akik így közvetlenül, a nap 24 órájában gazdálkodhatnak a beszállító raktárkészletéből. „Ezzel olyan megtakarítást tudunk elérni, ami már versenyképessé tesz minket a nagy multinacionális cégekkel szemben is”, mondja Szabó Zsolt.

Ehhez persze az is kell, hogy a Partner program webes alkalmazása folyamatos kapcsolatban legyen az I-Com vállalatirányítási rendszerével, illetve a szállítók saját megoldásaival. Ez azonban, hála az informatikai megoldás rugalmasságának, nem jelent akadályt: az ügyfelek saját ERP-rendszereiből származó online megrendeléseket is képesek automatikusan fogadni, feldolgozni és továbbítani a szállítóknak.

A megrendelés teljesítése során is a lehető legnagyobb rugalmassággal jár el az I-Com. Nem ragaszkodnak a nagy egységcsomagokhoz, ha a vevő úgy igényli, akár egy-egy darab árut is kiszállítanak a megrendelőnek. Az integrált rendszer automatikusan előállítja az összes szükséges dokumentumot (számlákat, szállítóleveleket), mindegyiket olyan formában, ahogy az ügyfél kéri. Nincs akadálya annak, hogy az egyes költséghelyekre külön számlázzanak és szállítsanak, mint ahogy az sem probléma, hogy a dokumentumokon feltüntessék a vevő által kért információkat (saját cikkszámok, megrendelési számok).

Ezek alapján a vevő saját rendszerében is különféle bontásokban kinyerheti a megrendelési, készlet- és teljesítési mutatók bármilyen variációit.

Folyamatos megtakarítások

A Partner program 2006 augusztusában kezdte meg működését. Az első évben még csak két partner használta, négy költségköltséggel és ugyanennyi felhasználóval; 2008-ra a partnerek száma 29-re, a költségköltséggel 258-ra, a felhasználók pedig 330-ra nőtt. Ezzel együtt folyamatosan emelkedett a Partner Programon keresztül realizált árbevétel aránya a teljes forgalomból: ami az indulás évében elhanyagolható arány (nem egészen két százalék) volt, az 2008-ra már közel 13 százalékra emelkedett (miközben a teljes bevétel is több mint 30 százalékkal lett magasabb).

A szoftver bevezetésére és a Partner program megvalósítására 3,8 millió forintot költött az I-Com. Egy informatikai beruházás megtérülését általában nem egyszerű kiszámolni, ismeri el Szabó Zsolt, ám jelen esetben vannak adatok, amelyek jól jelzik a megoldás hasznát. A nem elektronikus úton érkezett megrendelések feldolgozásának költsége a 2006-2008. közötti időszakban csak minimálisan csökkent; ugyanakkor a Partner programon keresztül kapott rendelések költsége nem csak hogy 2006-ban volt mintegy negyedével alacsonyabb, mint a hagyományos, hanem a rendszer használatának felfutásával jóval gyorsabban csökkent is. Mára egy elektronikusan érkező megrendelés feldolgozásának költsége kevesebb mint fele a hagyományos megrendelésnek. Csupán a megrendelési költségeken elért

meztakarításokat számolva is igen rövid futam-idővel megtérült a rendszer bevezetése.

Vannak ráadásul járulékos hasznok is. A rendszer használó partnerek esetén új termékek és megoldások ajánlásával évi 23 százalékos forgalomnövekedést tudtak elérni. Emellett olyan cégek beszállítói tudott lenni az I-Com, ahol a webes rendelés lehetősége alapkövetelmény.


Természetesen az előnyök a partnereknél is jelentkeznek. A programban részt vevők 20-40 százalékkal tudták csökkenteni éves beszerzési költségeiket: ez az igények kezelésére fordított munkaidő csökkenéséből, az adminisztrációs és üzemeltetési költségek lefaragásából, valamint a készletezés erőforrás-igényének jelentős csökkenéséből származik. A megrendelők számára az is

vonzóvá teheti a megoldást, hogy ha nem akarják, semmilyen saját informatikai rendszert nem kell telepíteniük, hiszen a webáruház minden funkciója elérhető egy böngészőn keresztül. Ugyanakkor igény esetén lehetőségük van a szoftvert összekapcsolni saját vállalatirányítási rendszerükkel.

Biztatás a jövőre

„Óriási megtiszteltetés számunkra ez a díj – teszi hozzá végül Szabó Zsolt. – Úgy érezzük, ezzel nem csak az I-Com-ot ismerte el az MLBKT, hanem mindazokat a kis- és középvállalkozásokat, amelyek ugyanezen a piacon tevékenykednek. Számos versenytársunk volt az elmúlt 10-15 évben, és sokan eltűntek közülük; ez a folyamat a válság hatására csak felgyorsult. A versenytársak

eltűnése persze lehetőségeket is jelent nekünk, de ettől még nem felhőtlen az örömünk.

A megmaradt kisvállalkozások szakmai biztatása mindannyiunk számára rendkívül fontos, hiszen sokszor érezzük úgy, hogy hátrányban vagyunk a multinacionális szereplőkkel szemben. Ez az elismerés erőt ad a további piaci küzdelemhez, hiszen azt bizonyítja, hogy kreativitással és a piaci igények jó felmérésével egy hazai kisvállalkozás is képes lehet jó eredményeket elérni. Azt sem tagadom, hogy a díj felkeltette a potenciális partnerek, ügyfelek kíváncsiságát, olyanokkal is fel tudtuk venni a kapcsolatot, akiket eddig nem tudtunk elérni, így üzleti lehetőségeket is generált számunkra.” 

Schopp Attila



Előnyök itt és ott

Az I-Com Partner program mind a bevezető cég, mind a tőle rendelő partnerei számára számos előnyt kínál.

A partnereknél jelentkező előnyök:

- élőmunka megtakarítás
- adminisztrációs és üzemeltetési költségek csökkenése
- alacsonyabb árak a szerződött termékekre
- ellenőrzött költségkeret és költségfelhasználás
- egyszerűsített folyamatok

A kereskedőnél jelentkező előnyök:

- a kereskedő, a beszállító és a vevő közötti folyamat elektronizálása, automatizálása és felgyorsítása
- csökkennek a beszerzési ciklusidők, a marketing- és értékesítési költségek, a kommunikációs és készletfinanszírozási költségeket
- új üzleti lehetőségek generálása

Mindkét fél számára jelentkező előnyök:

- nem halmozódnak raktári költségek
- erőforrások és energia megtakarítása
- üzemeltetési költségek csökkentése