

# Soluții românești la probleme globale

Petronela JIPA

---

În contextul competiției tot mai strânse între furnizorii de servicii logistice și al scumpirii forței de muncă, piața este tot mai deschisă spre sistemele integrate de logistică, ce optimizează managementul stocurilor și al transportului, precum și relațiile cu furnizorii și clienții. În afară de reducerea costurilor, fără a afecta calitatea serviciilor, aplicațiile informatice permit scurtarea termenelor de livrare, avantaj nici el deloc de neglijat în economia extrem de dinamică a zilelor noastre.

Valoarea informaticienilor autohtoni este de ani de zile recunoscută la nivel mondial, astfel că firma TreeWorks, cu capital integral românesc, care activează pe piață din 2002, se mândrește deja cu numele mari din portofoliul clienților: Arctic, MediaPro, FX Online Japan, Intrepid Business Solutions, The League of Broadway Theaters, precum și numeroase agenții de publicitate și marketing.

## Filosofia imperiului Walmart, punct de referință

O aplicație Retail & B2B Logistics trebuie să automatizeze cât mai mult munca umană, și să conțină sisteme care să comunice ușor cu cele ale furnizorilor, transportatorilor sau distribuitorilor, să permită accesul facil al clienților finali la informație, să genereze rapoarte clare pentru factorii de decizii și să ofere o evidență cât mai detaliată a stocurilor.

Walmart folosește un sistem prin care fiecare produs din milioanele de produse vândute zilnic în peste 4.000 de supermarketuri este identificat în mod unic, și de fiecare dată când un client cumpără un produs, în sistemul furnizorului acestuia apare un mesaj care informează că un obiect similar trebuie livrat la centrul de distribuție respectiv, într-o anumită zi. Pornind de la acest model, care permite reducerea volumului de muncă brută și creșterea flexibilității companiei, TreeWorks a conceput aplicațiile logistice pentru Intrepid Business Solutions și SportsFanfare, care permit interfața dintre distribuția on-line, inventarele aflate la furnizori și transportul realizat prin servicii poștale sau de curierat.

## Servicii mai rapide, costuri mai mici

TreeWorks a realizat pentru Intrepid Business Solutions LLC - o companie americană de comerț on-line care deține patru magazine virtuale, fiecare cu mii de produse, create pe platforma e-commerce de la Yahoo Small Business - o aplicație middleware de logistică. Aceasta trebuia să interfațeze cu sistemele deja existente create de client sau achiziționate de la furnizori specializați de astfel de soluții, dar și cu API-urile (interfață prin care două aplicații sau sisteme comunică între ele) și sistemele partenerilor.

Sistemul, care poate fi considerat inima departamentului de logistică al Intrepid Business Solutions, realizează mai multe funcții: transmite magazinelor pe care le deservește dacă un anumit produs se află pe stoc sau nu, aproximează când se vor trimite anumite tipuri de produse la magazine, pentru a executa comenzi către furnizori, plasează ordine la drop-shippers (specifci sistemului american, aceștia sunt angroșiști care expediază bunurile direct către clientul final, prin intermediul magazinului care a primit comanda), prezintă rapoarte de eficiență realizate pe furnizori și produse, stabilește care transportator/serviciu poștal/firmă de curierat este cel mai potrivit pentru o anumită expediere, în funcție de costuri, greutate, durată de expediere cerute de expeditor, permite interfațarea bazei de date cu sistemele transportatorilor, pentru a efectua direct plata pentru servicii și a afla starea expediției și locația pachetului la un moment dat, informează clientul unde se află pachetul și când ajunge la destinație, prezintă situația clară a stocurilor după mai multe criterii, pentru a ajuta managementul firmei să ia decizii legate de promoții, promovarea unor produse ș.a., exportă toate rapoartele și statisticile în formate clasice (Excel, Word etc.) și face ca majoritatea funcțiilor să fie accesibile și dispozitivelor mobile (telefoane, PDA-uri).

### **Externalizarea IT-ului, sursă de eficiență**

Aplicația este rezultatul a peste doi ani și jumătate de colaborare între TreeWorks și Intrepid Business Solutions și a fost realizată în mai multe etape, acordându-se atenție mai ales scalabilității (posibilitatea de a funcționa în aceiași parametri chiar dacă numărul de operații crește mult, fără a fi nevoie de rescrierea aplicației, ci numai de investiții reduse, cum ar fi adăugarea de hardware), securității și funcționării ei continue. La sfârșitul anului trecut a fost îmbogățită partea de back-end, pentru o mai bună organizare, care permite adăugarea mai multor magazine și furnizori. În acest context, back-end reprezintă operațiunile logistice desfășurate de companie pentru a onora comenzile: lansarea de comenzi la furnizor, depozitarea produselor, urmărirea traseului banilor în funcție de specificul lor (cărți de credit, plăți Paypal - cel mai mare procesator de plăți on-line - sau CEC), expedierea către beneficiar a produselor și informarea continuă a acestuia.

În concepția lui Cătălin Teniță, director comercial TreeWorks, costurile unei asemenea aplicații depind de specificul activității clientului, în SUA, unde supply-chain-urile sunt foarte extinse și complexe, fiind necesară o soluție mai complicată decât în România. TreeWoks funcționează ca departament IT al clienților, cu deosebirea că, prin externalizarea acestui serviciu către o firmă specializată și cu mai multă experiență, beneficiarul își reduce foarte mult costurile.

Cătălin Teniță este de părere că această aplicație reduce costurile cu personalul (pentru operarea 24/24 ar fi nevoie de 2-3 angajați, iar înainte de folosirea acestei soluții, când toate datele erau introduse în sisteme separate, necentralizat, volumul de muncă era de trei ori mai mare, la un număr de comenzi de 4-5 ori mai mici), în contextul în care salariile în SUA sunt la nivel foarte ridicat. Printre avantajele folosirii acestei aplicații se mai numără reducerea timpilor de livrare și a erorilor umane, ceea ce permite managementului să se concentreze pe decizii strategice, nu pe reparații minore.

Dincolo de linia directoare care leagă toate aplicațiile - fie clasice de logistică, fie mixte de logistică/relații cu clienții/gestionarea documentelor, necesare firmelor care oferă mai ales servicii on-line - și de regulile valabile în toate cazurile, orice sistem este adaptat 95% cerințelor specifice ale unui client. Cel mai important client român din domeniul logisticii este Arctic, pentru care TreeWorks dezvoltă un portal dedicat cumpărătorilor mari (magazinele de electrocasnice).

O altă aplicație realizată de TreeWorks este sistemul conceput pentru SportsFanfare.com - un magazin foarte vizitat de produse cu însemnele unor echipe de baschet, baseball, fotbal american, hochei - prin care se optimizează operațiunile de expediție deoarece se comunică furnizorilor ce comenzi trebuie să expedieze direct la domiciliul clienților finali.

Soluția propusă de TreeWorks permite operatorilor upload-ul de fișiere cu comenzile în format specific (Excel cu o foaie pentru fiecare factură) și procesarea automată a acestora, pentru a se realiza: selectarea optimă a companiei de curierat în funcție de greutatea și specificul produselor comandate, interacționarea cu sistemele de comenzi on-line ale unor furnizori, generarea de fișiere de comenzi, în diferite formate, și trimiterea pe mail, generarea de rapoarte.

### **Magazinele virtuale bat direct la ușă**

TreeWorks a conceput aplicații și pentru firmele care comercializează produse în special în-line. Unul dintre acești clienți, care deține mai multe e-commerce bazate pe platforma YahooStores, a dorit promovarea produselor prin listarea în Froogle, motorul de căutare a produselor de la Google, folosind o aplicație complet automată, compatibilă cu alte website-uri create pe aceeași platformă. Deoarece e vorba de câteva mii de produse, iar prețurile lor variază rapid, era nevoie de o soluție complet automată. Soluția realizată de TreeWorks preia automat inventarul de produse de la YahooStores în format XML, analizează documentele pentru a extrage informațiile relevante și operează modificări în datele produselor, pentru rezultate cât mai bune la căutare, apoi generează un fișier în formatul impus de Froogle, care se poate uploada automat prin FTP. Astfel se poate lucra cu multiple site-uri de pe platforma YahooStores, cu multiple conturi alocate de Froogle.

Concret, în cazul comerțului on-line, vizitatorii se informează pe Froogle despre prețul unui anumit produs, intră pe un site gestionat prin sistemul YahooStores și îl comandă, după care se verifică existența pe stoc a acestuia și se semnalează dacă inventarul trebuie completat. Ordinul ajunge în baza de date centrală, iar după confirmarea plății prin interogarea serverului băncii, comanda este trimisă angrosistului, care o livrează cu ajutorul unui transportator, iar în sistemul YahooStores se trimite confirmarea execuției și a codului de urmărire a coletului. Sistemul conceput de TreeWorks verifică permanent statutul transportului și anunță clientului momentul sosirii, și permite clasificarea comenzilor pentru determinarea celor mai cerute produse pe intervale calendaristice și date demografice. Întregul lanț implică 7-8 companii și tot atâtea sisteme informatice, dar pentru client totul este simplu, deoarece este suficient să apese un buton pentru a primi comanda acasă.