



דיוויד רון

# SCM - האם אתה מוכן?

ה-CRM (Customer Relations Management) וגישה של טיפול פרטני בלקוח לתת מענה. רק חברה אשר ירדה לעומק הצרכים של הלקוחות והשוק תוכל לתכנן את שרשרת האספקה הנכונה עבורם. במקרים מסוימים תיאלץ חברה לשנות מקצה לקצה את שרשרת האספקה שלה, בכדי להתאימה לתוכניות צמיחה שאפתניות.

אולם הימצאותה של שרשרת האספקה הנכונה היא רק ההתחלה. לתמיכה שלמה בצמיחה, צריכה החברה להפעיל את שרשרת האספקה שלה בעילות המקסימלית ביחס למאפייני הלקוח. מרגע שחברה קבעה לעצמה תוכנית צמיחה - בין אם על ידי השקעה מהירה של מוצר חדש, השתלטות על חברה אחרת, חידירה לשוק חדש או כל תוכנית צמיחה אחרת - היא חייבת לבצע אופטימיזציה בכל היבטי שרשרת האספקה, אשר תומכים בתוכנית. זה אומר להתאים במדויק את האספקה לדרישה, כך שהלקוחות לא יקבלו שירות יתר וגם לא מעט מדי שירות. יש גם לוודא שהשגת יחס הוגן של עלות-תועלת לא בא על חשבון מענה לצורכי הלקוחות.

לבסוף, החברה צריכה להבטיח כי היא פיתחה גמישות מספקת בשרשרת האספקה. שרשרת קשיחה לא תוכל לענות על ציפיות הלקוח וגם לא לסייע בהצמחת העסק. על כן, חברות צריכות לאמץ שיטות אספקה חדשות, טכנולוגיות חדשות ומבנים ארגוניים אשר יאפשרו מינוף הזדמנויות הכנסה חדשות (למשל, פיתוח מוצר חדש לשוק מתפתח או שילוב פשוט ומהיר של עסק שזה עתה נרכש). כמו כן, באופן זה ניתן יהיה לענות בקלות רבה יותר גם על צורכיהם של לקוחות קיימים. לדוגמה: ניווד מלאי לשווקים בהם יש עלייה פתאומית בדרישה, והסבה חלקה של רכש וייצור לאתרים אחרים, במקרה של הפרעה או אסון.

לסיכום, חברות צריכות לדעת לרענן ולחדש בצורה מתמשכת את היכולות הייחודיות שלהן בכדי לשמור על כושר תחרותי. על פי מחקרים של Accenture, עסקים עתירי-ביצועים בהחלט מיומנים בכך. ■

חוסר ודאות בכלכלה העולמית משליך על היכולת לתכנן את עתידן של חברות. עסקים רבים בתעשיות שונות עומדים בפני מתחרים משווקים מתפתחים דוגמת סין, הודו, ברזיל או מזרח אירופה. שינויים בלתי-פוסקים בסביבות פוליטיות ורגולטוריות במדינות השונות - לרבות תקנות מס, חוקים כגון סרבנס-אוקסלי, תקנות סביבתיות באירופה וחוקים לשמירה על נכסים פיזיים ונכסי מידע - מקשים על חברות ברכישה של מוצרים ושירותים, בייצור ובמכירות גלובליות. יתרה מזו, פיתוח טכנולוגי מואץ לא רק יוצר הזדמנויות חדשות, אלא גם אתגרי ניהול. בין ברכישה, בהרחבת נתח שוק או בכניסה לשווקים חדשים - הצלחה בהשגת צמיחה ברווחיות תלויה רבות בשרשראות האספקה. אלה מצויות בבסיסה של כל יוזמת צמיחה כמעט.

שרשרת האספקה עשויה להיות מקור מהיר להשגת חסכוניות משמעותיים. היא מאפשרת שירות לקוחות משופר, והיא תומכת בצורה יעילה בהגדלת המכירות של מוצרים חדשים ובשווקים חדשים. מאידך, שרשרת אספקה סבוכה מדי עלולה להגדיל עלויות רכישה, לגרום לאיבוד לקוחות בגלל כשלים בשירות או "לתרום" לאיבוד מכירות מוצר חדש או לכשל באספקה לשוק חדש. בסופו של דבר, לשרשרת האספקה השפעה משמעותית על ההכנסות משירות ועל הרווח. בכל תרחיש של צמיחה, שני הקטבים אפשריים.

בכדי לבנות שרשרת אספקה אשר תבחין את העסק מהמתחרים ותאפשר צמיחה, החברה צריכה לנקוט במספר צעדי מפתח:

ראשית, החברה חייבת להבין באופן הטוב ביותר את הלקוחות והשווקים. זה כולל זיהוי של הצרכים הספציפיים של הלקוחות, הגדרת היעדים אותם מתכוונת החברה להשיג, אבחון ההבדלים בין הלקוחות ופלחי השוק השונים, והעלויות השונות שבשירות מגזרים דמוגרפיים שונים, ומתן מענה לצרכים מגוונים. לא לכלל הסוגיות הללו יכולים

המורכבות וההפכפכות של העולם העסקי יוצרות אתגר מהותי עבור חברות רבות - איך תוכל החברה לצמוח ובו-זמנית לשמור על רווחיות? ככל שחברות מגבירות את תשומת הלב לצמיחה, הן מתמקדות יותר ויותר בניהול שרשרת אספקה ככלי ליצירת הזדמנויות רווח. אולם, למרות יעילותה התפעולית של שרשרת האספקה אצל רוב החברות, תהליכי ה-SCM (Supply Chain Management) שלהן עדיין לא תומכים בצמיחה

הזמנה להצטרף להצלחה

# טכנולוגיות הי-טק

התערוכה הבינלאומית המובילה לתעשיית האלקטרוניקה בישראל

22-23 במרץ 2006  
מרכז הירידים והקונגרסים  
גני התערוכה ת"א

טכנולוגיות  
מרכז למידע טכנולוגי

כנס  
תצרוכות

יזום וארגון:  
מרכז היידים והקונגרסים בישראל בנימין  
THE ISRAEL TRADE FAIRS & CONVENTION CENTERS LTD

טכנולוגיות  
יזום ישראל לטכנולוגיות מחקדות

על עקרונות מעשיקה  
הייעוץ למוסדות ממשלתיים ויוזמי בישראל

כחסות:  
משרד התעשייה והמסחר

קבוצת טכנולוגיות / אי.אס.אי בע"מ [www.hi-tech.co.il/events](http://www.hi-tech.co.il/events) דוא"ל: [technologies@hi-tech.co.il](mailto:technologies@hi-tech.co.il)

טלפון: 09-9591030, פקס: 09-9591035, רח' משכית 27 (בית קורקס), ת.ד. 2103, א.ת. הרצליה 46120

אלקטרוניקה [www.elec.co.il](http://www.elec.co.il) דוא"ל: [haim@merav.co.il](mailto:haim@merav.co.il)

טלפון: 03-9007920, פקס: 03-9007921, רח' רח' העבודה 11 (בית בלרס), א.ת. הישן, ראש-העין 48017

מכירת שטחי התצוגה החלה  
לפרטים ותיק תערוכה טל. 03-9007920