

RESOURCE MANAGEMENT AND ADMINISTRATION SYSTEMS – COMPETITIVE AND SUSTAINABLE TOOLS

SISTEME DE MANAGEMENT ȘI ADMINISTRARE A RESURSELOR – INSTRUMENTE EFICIENTE SPRE COMPETITIVITATE ȘI SUSTENABILITATE

Lidia SURDU

Technical University of Moldova, Republic of Moldova

Abstract: The Enterprise Resource Planning system is the important software tool that facilitates the integration of all information in an organization into a single platform. In last year's many enterprises felt the need to implement a new and competitive tools and solutions for their successful activity. They have compared their technical requirements to modern software and decided that a new investment is needed.

Any inefficiency in the operational processes is reflected, sooner or later, in the financial. The purpose of ERP is to ensure the transparency of data within an organization and to facilitate access to any type of information useful in carrying out the activity decision-making process. Overall, this software, tools, systems and solutions improved operations process by around 30%. Also, efficiency has increased progressively as employees were getting used to the new system and devices. It is therefore worth investing in management tools, systems and models adjusted to economic requirements, especially for entities with a sustainable outlook and strategic outlook development.

Keywords: business processes, software, IT-tools, Enterprise Resource Planning, Warehouse Management System, efficiency, flexibility, improvement in progress, accounting tools, decision-making process, management of resources.

Abstract: Sistemul de Management a Resurselor este instrumentul software de mare importanță, care facilitează integrarea tuturor datelor operațiilor economic-financiare ale entității pe o singură platformă. În ultimii ani multe întreprinderi de succes au simțit necesitatea implementării instrumentelor noi IT și a soluțiilor bazate pe aceste instrumente. Oportunitatea de a dezvolta cu succes activitatea companiei depinde în mare măsură de aceste soluții moderne și competitive. Unele companii au efectuat analiza comparativă a posibilităților mijloacelor existente IT cu necesitățile în perspectivă și au ajuns la concluzia, că se necesită o nouă investiție la o nouă etapă de activitate. Analizii din domeniu constată, că orice ineficiență în procesele operaționale se reflectă, mai devreme sau mai târziu, în financiară. Scopul ERP este asigurarea transparenței datelor în cadrul companiei și facilitarea accesului la orice tip de informație utilă în desfășurarea procesului decizional. Sistemele și soluțiile ERP, aplicate în multe companii ale României și altor țări vest-europene au demonstrat eficientizarea procesului decizional cu 30%. Sistemele noi și moderne software se dovedesc a fi instrumentele, ce se impun într-o companie viabilă la etapa actuală de dezvoltare sustenabilă.

Cuvinte-cheie: activitate de antreprenariat, software, instrumente-IT, Managementul Administrarea Resurselor, Sistem de Management a Stocurilor, eficiență, flexibilitate, optimizare continuă, instrumente de evidență contabilă, proces de luare a deciziilor, optimizarea resurselor.

În condițiile dezvoltării organice a unei afaceri, în timp, se mărește echipa de lucru, crește numărul comenzilor, crește numărul de angajați, crește numărul de parteneri – acestea vor duce implicit la probleme în trasabilitatea produselor și operarea în timp util a comenzii de la client. În acest context apare strângenta necesitate de a înlocui programul contabil de evidență cu un program IT mult mai sofisticat și mai eficient pentru coordonarea unor factori: procesul de producere, primirea și îndeplinirea comenzilor, precum și operativitatea lucrului cu clienții.

ERP cu toate modulele lui îi poate furniza managerului o privire de ansamblu asupra entității și întregului proces, începând de la asigurarea cu materie primă până la procesul de desfacere. Se

impune și operativitatea sarcinilor de zi cu zi, iar sarcinile repetitive pot fi automatizate foarte mult, la fel sporind operativitatea procesului.

Având elementele cheie, managementul poate lua decizii, poate întocmi un plan de vânzări, poate planifica un buget, etc. Pentru proprietarul entității este important să știe „cu câți bani produci ceva,,. Simplu spus, proprietarul își dorește să obțină un control deplin asupra activității entității sale.

Cu ajutorul tehnologiilor avansate, investitorul posedă date mult mai elocvente și reale asupra a ceea ce face entitatea zi cu zi:

- Poate obține și analiza anumite rapoarte obținute din sistem
- Poate schimba anumite produse în procesul de producție
- Poate gestiona cu achiziții și anumiți furnizori
- Poate obține caracteristicile pieței în care activează sau a unei anumite zone
- Poate deveni mai pregătit pentru luarea deciziilor, care vor fi mai corelate cu planurile afacerii de viitor.

Un avantaj în plus îl constituie simplitatea în instruire și aplicare. Unele costuri de instruirea angajaților sunt mult mai mici decât cele așteptate. Aceasta fiind un moment atractiv pentru investitor în scopul asigurării competitivității companiei.

ERP, CRM, WMS soluții, APS-soluții, TMS-soluții și alte sisteme de management asigură flexibilitatea în luarea deciziilor într-un timp extrem de scurt. Acest punct forte este important pentru furnizarea datelor la sediul central, unde aceste decizii vor fi luate. În plus se activează quantumul vânzărilor, având acces la monitorizarea mai eficientă a procesului. Pot fi depistate cu ușurință problemele apărute și ce soluții pot fi aplicate la rezolvarea lor. Experiența practică afirmă, că se obține și diminuarea retururilor de marfă în procesul de desfacere, grație monitorizării mai îndeaproape a procesului.

Sistemul de planificare a resurselor întreprinderii (Enterprise Resource Planning) este instrumentul software care facilitează integrarea tuturor informațiilor dintr-o organizație într-o platformă unică. Scopul ERP este să asigure transparența datelor în cadrul entității și să faciliteze accesul la orice tip de informație utilă în desfășurarea activității.

Sistemele ERP sunt programe modulare, fiecare arie de activitate a companiei fiind acoperită de către o aplicație specifică. Modulele unui sistem ERP funcționează integrat utilizând o bază de date comună, sau pot funcționa independent. Pot fi enumerate câteva categorii de module care servesc la gestionarea cu eficiența a unei întreprinderi:

- Producție: planificarea și urmărirea producției
- Gestione: evidența stocurilor, a furnizorilor, a plăților și încasărilor
- Salarii: calculul salariilor și managementul informațiilor referitoare la personal
- Contabilitate: evidența financiar contabilă
- Imobilizări: evidența mijloacelor fixe și calculul amortizării
- CRM: managementul relațiilor cu clienții
- Business Intelligence: rapoarte, analize, prognoze.

Managementul relațiilor cu clienții (Customer Relationships Management, CRM) este un proces în care o afacere sau o organizație își administrează interacțiunile cu clienții, utilizând de obicei analiza datelor pentru a studia cantități mari de informații.

Sistemele CRM colectează date dintr-o serie de canale de comunicare diferite, inclusiv site-ul web al unei companii, telefon, e-mail, chat-live, materiale de marketing și, mai recent, rețelele sociale. Acestea permit companiilor să învețe mai multe despre publicul țintă și despre cum să le răspundă cel mai bine cerințelor, păstrând astfel clienții și stimulând creșterea vânzărilor. CRM poate fi utilizat cu clienții din trecut, prezenti sau potențiali. Aceste sisteme cuprind conceptele, procedurile și regulile pe care le urmează o corporație atunci când comunică cu consumatorii săi. Această conexiune completă acoperă contactul direct cu clienții, cum ar fi operațiunile de vânzări și servicii, prognoza și analiza modelelor și comportamentelor consumatorilor, din perspectiva companiei. [8]

Un sistem CRM de succes include:

- O colecție de date, numită depozit de date al întreprinderii (EDW), care conține informații despre toate tranzacțiile efectuate în cadrul firmei, produsele și indicatorii de performanță al acestora precum și alți indicatori.
- Managementul oportunităților care ajută compania să gestioneze creșterea și cererea imprevizibilă și să implementeze un model bun de prognoză pentru a integra istoricul vânzărilor cu proiecțiile vânzărilor
- Servicii și sisteme de monitorizare a campaniilor de marketing pe mai multe rețele, urmărind analiza clienților prin clicuri și vânzări ale clienților.
- Un software ca serviciu (SaaS), în esență o aplicație web, livrată prin internet și accesată printr-un browser web în loc să fie instalată pe un computer local. Companiile care utilizează software-ul nu îl cumpără, dar plătesc de obicei o taxă de abonament recurentă furnizorului de software.
- Pentru întreprinderile mici, un sistem CRM poate consta dintr-un sistem de gestionare a contactelor care integrează e-mailuri, documente, locuri de muncă, faxuri și programare pentru conturi individuale. Sistemele CRM disponibile pentru piețe specifice (juridice, financiare) se concentrează frecvent pe managementul evenimentelor și pe urmărirea relațiilor, spre deosebire de rentabilitatea investiției financiare (ROI). [8]

Cercetările au descoperit că o creștere cu 5% a reținerii clienților, crește profiturile clienților pe viață cu 50% în medie în mai multe industrii, precum și o creștere de până la 90% în anumite industrii, cum ar fi asigurările. Companiile care au stăpânit strategiile de relație cu clienții au cele mai de succes programe CRM. De exemplu, „MBNA Europe” a înregistrat o creștere anuală a profitului cu 75% din 2005. Firma investește mult în depistarea potențialilor deținători de carduri. Odată identificați clienții corespunzători, firma își păstrează 97% dintre clienții profitabili. Ei implementează CRM prin comercializarea produselor potrivite clienților potriviți. Utilizarea cardurilor clienților companiei este cu 52% peste norma industriei, iar cheltuielile medii sunt cu 30% mai mari pe tranzacție. [6]

Sistemele CRM pot include implementarea mai multor elemente componente:

- Centre de contact (Call Centers);
- Centre de contact automatizate;
- Rețele de socializare;
- Servicii bazate pe locație;
- Tranzacții business-to-business.

Cu ajutorul unui sistem informatic de tip WMS - Warehouse Management System (Sistem de management al unui depozit) poate fi facilitată automatizarea operațiilor cu stocul și egalitatea dintre stocul scriptic și cel factic. [3]

Un depozit poate fi organizat în 5 niveluri: zone, rânduri, rafturi, polițe și celule. Modul de codificare poate fi generat automat. Se poate pune limită pe celule la nivel de volum sau se poate merge pe principiul celulelor flexibile.

În funcție de arhitectura depozitului, în urma unui proces de analiză, se selectează structura care poate conduce la fluxuri eficiente de operare a activităților specifice. Odată activat acest modul, orice tranzacție care afectează depozitul respectiv, se va efectua conform parametrilor specificați. [5]

Prezentat la modul simplu, WMS este orice operațiune care necesită așezarea mărfii în celule sau culegerea mărfii din celule. În funcție de parametrii configurați, sistemul poate propune în mod automat pentru intrări locația în care se vor depozita bunurile, iar pentru ieșiri locația din care se vor culege acestea.

Beneficiile unor entități în rezultatul implementării sistemului WMS sunt:

- Creșterea spațiilor de depozitare cu 15 % ca urmare a optimizării depozitelor pe categorii de produse
- Creșterea productivității angajaților cu 25% prin optimizarea rutelor de deplasare ale aprovizionărilor
- A crescut viteza de prelucrare și transmitere a datelor și a scăzut procentul erorilor umane, ajungând aproape de zero
- Se obține 100% de trasabilitate a stocurilor de la intrare până la final

- Sa îmbunătățit acuratețea picking-ului foarte mult, iar erorile din timpul colectării produselor au scăzut foarte mult, fiind sub 1%.

Pe măsură ce activitatea companiei crește, se impune necesitatea unui control minuțios al costurilor operaționale. Uneori sunt preponderente costurile de distribuire, însă cele mai complexe rămân a fi costurile de producere. Minimizarea timpului pentru distribuire spre client și detalierea costurilor de producere rămân a fi avantajul competitiv important în contextul strategiei sustenabile al oricărei entități, în conformitate cu obiectivul investitorului de a spori profitabilitate pe o perioadă de durată.

Pentru a accentua importanța unor instrumente IT eficiente vom aminti, că orice ineficiență în procesele operaționale se reflectă, mai devreme sau mai târziu, în financiară. De aceea se merită investiția în aceste instrumente de management, aceste sisteme și modele ajustate la cerințele economice actuale, în deosebi, pentru entitățile cu o perspectivă sustenabilă și dezvoltare strategică de perspectivă.

Referințe:

1. Legea contabilității și raportării financiare nr. 287 din 15.12.2017. Disponibil pe: <http://lex.justice.md/md/373601/>
2. ERP și CRM – Ce diferențe cheie există între cele două tipuri de aplicații software? <https://crmistii.com/2018/11/06/erp-si-crm-diferente/>
3. Enterprise resource planning https://en.wikipedia.org/wiki/Enterprise_resource_planning
4. What is ERP? <https://www.oracle.com/erp/what-is-erp/>
5. Best ERP systems <https://www.g2.com/categories/erp-systems>
6. Studiu de caz – Implementarea ERP + BI+SFA la Binal Mob, România https://www.youtube.com/watch?v=2A9aX_jDJzE&ab_channel=SeniorSoftware
7. Что такое ERP - система? <https://www.cleverence.ru/articles/biznes/chto-takoe-erp-sistema-prostymi-slovami-rasshifrovka-ponyatiya-primery-i-klassifikatsiya-programmy-d/>
8. CRM History: The evolution of Better Customer Service, https://www.streetdirectory.com/travel_guide/124130/enterprise_information_systems/crm_history_the_evolution_of_better_customer_service.html