

ادارة اللوجيستيات وسلسلة التوريد

Logistics and Supply Chain Management

د/ سعيد السحرتي

كلية إدارة الأعمال – بكالوريوس الخدمات اللوجيستية والتوريد

- المخرجات المتوقعة من الدرس
- مقدمة
- مفهوم سلاسل التوريد واللوجستيات
- مفهوم ادارة اللوجيستيات
- مفهوم سلاسل التوريد
- مقارنة
- اهمية الاستراتيجية لادارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد
- الاتجاهات الحديثة في ادارة اللوجيستيات
- المكونات الاساسية لسلاسل التوريد
- ادارة المخزون والمخازن
- التكنولوجيا في ادارة سلاسل التوريد
- التحديات والعقبات الحديثة لادارة اللوجيستيات والتوريد
- المراجع

المخرجات المتوقعة من الدرس

- فهم شامل لمفهوم ادارة اللوجيستيات وسلاسل التوريدات
- اهمية استراتيجية لادارة اللوجيستيات وسلاسل التوريدات
- مكونات اساسية لادارة سلسلة التوريد
- ماهية التنبؤ بالطلب واهميتها
- مهارات اتخاذ القرارات الاستراتيجية
- أهم التحديات والمعوقات الحديثة

في عالم الأعمال المعاصر، تُعتبر إدارة اللوجستيات وسلاسل التوريد شريان الحياة الذي يضمن تدفق المنتجات بسلاسة وكفاءة من مصدرها إلى المستهلك النهائي. ورغم أن اللوجستيات هي جزء أساسي من سلسلة التوريد، إلا أن لكل منهما دوره. فإدارة اللوجستيات تركز على الجوانب التشغيلية الداخلية مثل النقل، والتخزين، وإدارة المخزون، بهدف توصيل المنتج في المكان والوقت المناسبين. أما إدارة سلاسل التوريد فهي المفهوم الأشمل الذي ينسق جميع الأطراف المعنية، بدءًا من الموردين الأوليين حتى العملاء.

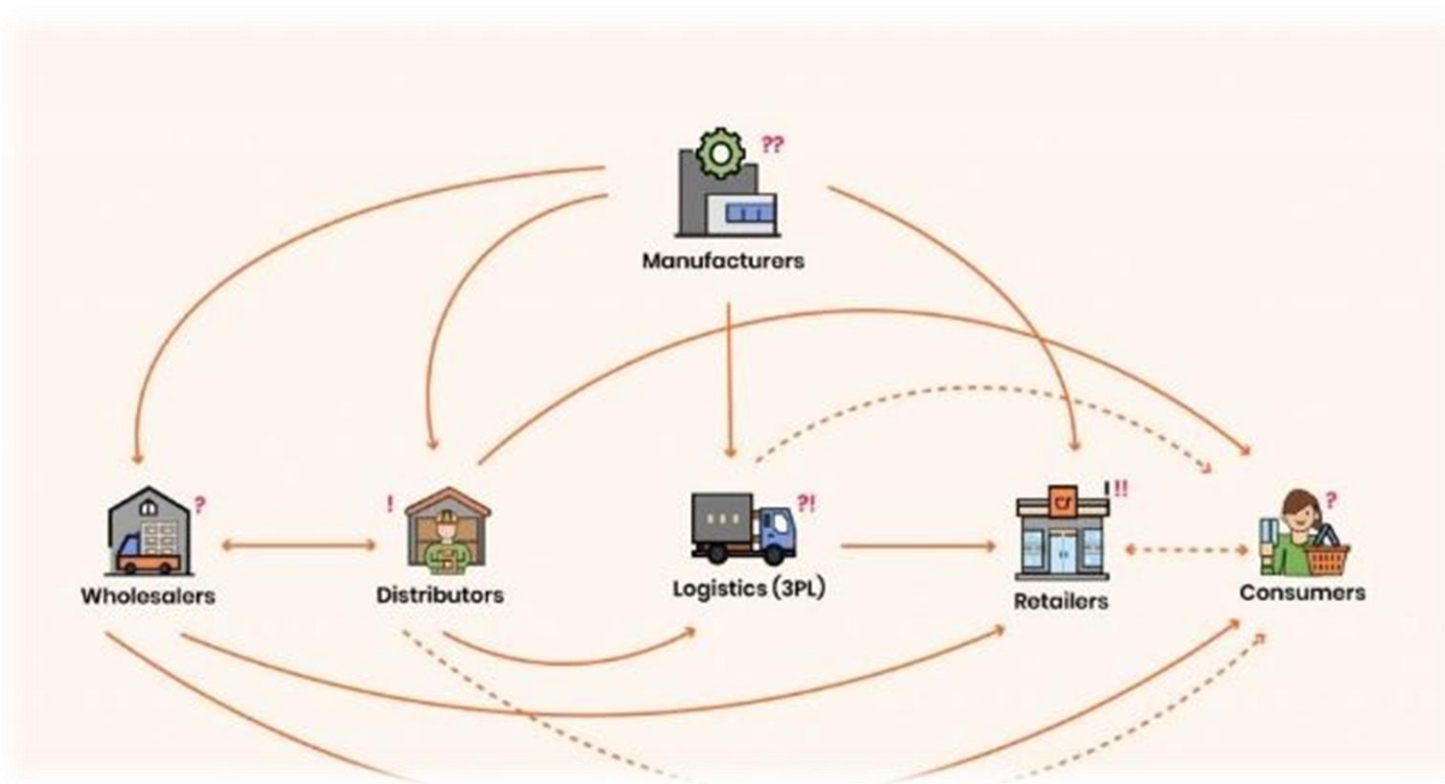
تكتسب هذه الإدارة أهمية استراتيجية كبرى، حيث تمكن الشركات من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة عبر خفض التكاليف، وزيادة كفاءة العمليات، وتعزيز رضا العملاء. تتكون سلسلة التوريد من محاور رئيسية، أهمها التخطيط الاستراتيجي، والمشتريات، والتصنيع، والنقل والتوزيع، بالإضافة إلى إدارة المرتجعات.

قد أحدث التطور التكنولوجي ثورة في هذا المجال، حيث أصبحت الشركات تعتمد على نظم المعلومات المتقدمة، وتحليل البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، وحتى تقنية البلوك تشين لتحسين أدائها.

لكن هذا التقدم لم يأت دون تحديات. فالعولمة المتزايدة واللوائح المعقدة زادت من التعقيد العالمي، بينما تفرض قضايا الاستدامة ضغطاً متزايداً لتبني ممارسات صديقة للبيئة. كما أن إدارة المخاطر أصبحت ضرورة ملحة لمواجهة الصدمات الخارجية.

كل هذه العوامل تجعل من إدارة اللوجستيات وسلاسل التوريد مجالاً ديناميكياً يتطلب مرونة وتخطيطاً دقيقاً لمواكبة التغيرات السريعة في السوق العالمية.

مقدمة عامة عن ادارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

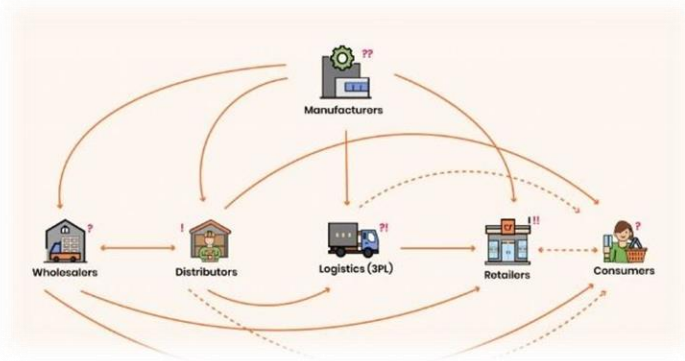


مقدمة عامة عن ادارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ الإدارة المتكاملة للتدفق: يهدف هذا المفهوم إلى إدارة جميع تدفقات العمليات الرئيسية - سواء كانت تدفقات مادية (مثل المواد والمنتجات)، أو تدفقات معلومات (مثل بيانات الطلبات)، أو تدفقات مالية (مثل المدفوعات) عبر جميع الأطراف المعنية في السلسلة. هذا التكامل يضمن التنسيق الكامل بين الموردين، المصنعين، والموزعين.

□ تحقيق الميزة التنافسية: لا يقتصر دور الإدارة المشتركة على تحسين العمليات الداخلية فحسب، بل يمتد إلى توفير قيمة فريدة للعميل. فمن خلال خفض التكاليف، تحسين الجودة، وتقديم خدمات شحن أسرع وأكثر موثوقية، تكتسب الشركة ميزة تنافسية مستدامة في السوق.

□ إدارة العلاقات الاستراتيجية: تتجاوز هذه الإدارة مجرد المعاملات التجارية، لتركز على بناء علاقات قوية وشراكات طويلة الأمد مع الموردين والعملاء. هذه العلاقات المبنية على الثقة والتعاون تزيد من مرونة السلسلة وقدرتها على التكيف مع التحديات الم

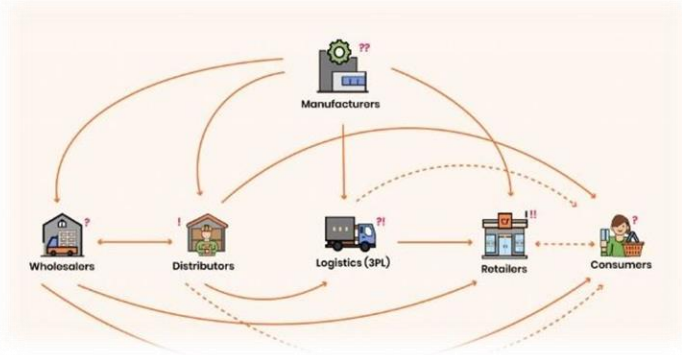


مفهوم ادارة اللوجيستيات

□ المفهوم الموجه نحو الأنشطة Activity-Oriented Concept

يركز هذا المفهوم على اللوجستيات كإدارة لمجموعة من الأنشطة المحددة. لا ينظر إلى اللوجستيات كعملية متكاملة، بل كمجموعة من الوظائف الفردية التي يجب إدارتها بكفاءة. تشمل هذه الأنشطة:

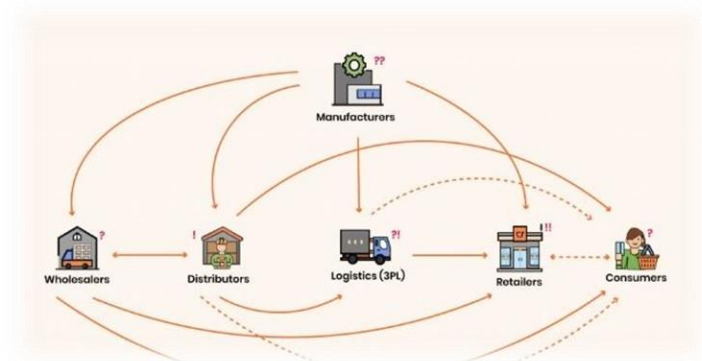
- النقل : التخطيط لعمليات نقل البضائع من نقطة لأخرى.
- التخزين: إدارة عمليات استلام وتخزين وإصدار المنتجات من المستودعات.
- إدارة المخزون : تحديد مستويات المخزون المثالية وتجنب النقص أو الفائض.
- معالجة الطلبات : إدارة عملية استقبال الطلبات وتجهيزها للشحن.



مفهوم ادارة اللوجيستيات

□ المفهوم الموجه نحو الهدف Goal-Oriented Concept

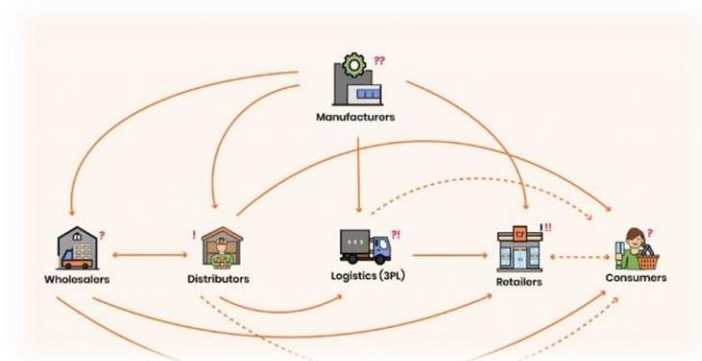
ينظر هذا المفهوم إلى اللوجستيات كأداة لتحقيق أهداف محددة للشركة. يعتبر المفهوم أن جميع الأنشطة اللوجستية يجب أن تعمل معًا لتحقيق هدف نهائي، وهو عادة ما يكون الهدف الصحيح، في الوقت الصحيح، بالمكان الصحيح، وبالتكلفة الصحيحة. هذا المفهوم يربط الأنشطة اللوجستية مباشرة بأهداف الشركة، مثل تحسين خدمة العملاء، أو زيادة الربحية، أو تحقيق ميزة تنافسية.



مفهوم ادارة اللوجيستيات

□ المفهوم الموجه نحو النظام System-Oriented Concept

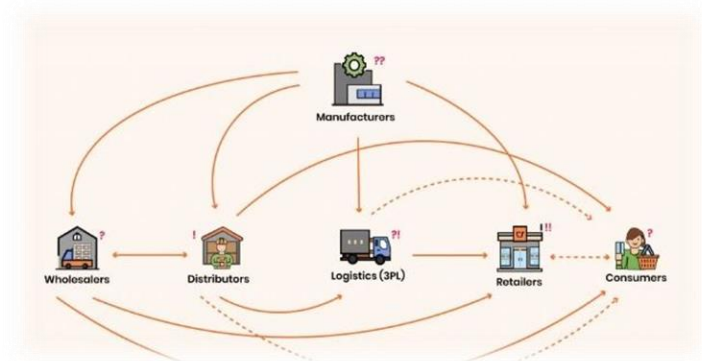
يعتبر هذا المفهوم اللوجستيات نظامًا متكاملًا يتكون من أجزاء مترابطة. يرى أن أي تغيير في أحد أجزاء النظام (مثل تحسين عملية النقل) يؤثر بشكل مباشر على الأجزاء الأخرى (مثل إدارة المخزون أو التخزين). ولذلك، يجب إدارة اللوجستيات كنظام واحد متكامل لضمان تدفق سلس للمواد والمعلومات. هذا المفهوم يشدد على أهمية التنسيق بين جميع وظائف اللوجستيات لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة، ويُعد الأقرب إلى مفهوم سلاسل التوريد الحديثة.



مفهوم سلاسل التوريد

المفهوم التكاملي Integrative Concept

يركز هذا المفهوم على أن سلسلة التوريد ليست مجرد مجموعة من الشركات المستقلة، بل هي نظام متكامل يربط جميع الأطراف، من الموردين إلى المستهلك النهائي. الهدف هو العمل ككيان واحد لتقليل التكاليف الإجمالية، وتجنب الازدواجية، وتحسين الكفاءة الشاملة. هذا المفهوم يتجاوز حدود الشركات الفردية ويرى أن النجاح يتحقق من خلال التعاون وتبادل المعلومات بين جميع الشركاء في السلسلة.



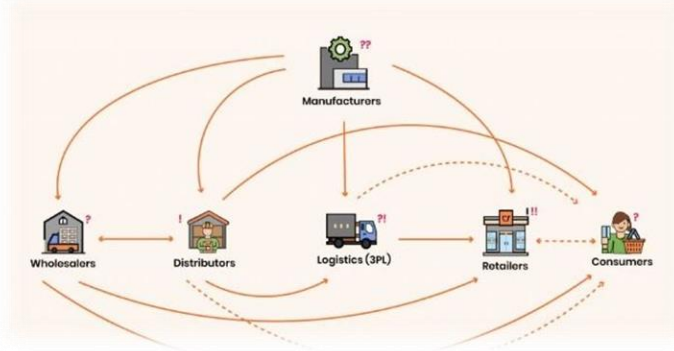
مفهوم سلاسل التوريد

□ المفهوم الموجه نحو العملاء (Customer-Driven Concept)

ينطلق هذا المفهوم من فكرة أن العميل هو المحرك الرئيسي لسلسلة التوريد. كل الأنشطة، من التنبؤ بالطلب إلى التصنيع والتوزيع، تُصمم بناءً على احتياجات وتوقعات العميل. الهدف هو توفير قيمة قصوى للعميل من خلال تلبية طلباته بسرعة ودقة، مما يؤدي إلى زيادة الولاء والميزة التنافسية. هذا المفهوم يجعل من خدمة العملاء محورًا لجميع قرارات سلسلة التوريد.

□ المفهوم الموجه نحو الشبكة (Network-Oriented Concept)

يرى هذا المفهوم أن سلسلة التوريد عبارة عن شبكة معقدة من العلاقات والتدفقات، وليست مجرد خط مستقيم. تشمل هذه الشبكة جميع الموردين والمصنعين والموزعين والمنافذ اللوجستية. يركز المفهوم على إدارة هذه الشبكة بشكل فعال، مع إدراك أن فشل أي عقدة (جزء) في الشبكة يمكن أن يؤثر على السلسلة بأكملها. يتطلب هذا المفهوم استخدام التكنولوجيا المتقدمة، مثل تحليلات الشبكات، لتحسين تدفق السلع والمعلومات عبر هذه الشبكة المعقدة.





| وجه المقارنة | إدارة اللوجستيات (Logistics Management) | إدارة سلاسل التوريد (Supply Chain Management) |
|------------------|--|--|
| التركيز الأساسي | تركز على تدفق البضائع داخل الشركة. | تركز على تدفق البضائع والمعلومات والتدفقات المالية بين جميع الأطراف. |
| النطاق | جزء من عملية سلسلة التوريد. | مفهوم أوسع وأشمل يشمل اللوجستيات. |
| الهدف الرئيسي | توصيل المنتج الصحيح إلى المكان والوقت المناسبين. | تحقيق ميزة تنافسية من خلال التعاون بين الشركاء. |
| الأنشطة المشمولة | النقل، التخزين، إدارة المخزون، ومعالجة الطلبات. | المشتريات، الإنتاج، اللوجستيات، التسويق، وإدارة المبيعات. |
| العلاقات | علاقات داخلية مع أقسام الشركة (مثل الإنتاج والمبيعات). | علاقات خارجية واستراتيجية مع الموردين والعملاء وجميع الشركاء. |
| الرؤية | رؤية جزئية تركز على تحقيق الكفاءة في العمليات اللوجستية. | رؤية كلية تركز على التكامل والتعاون بين جميع الأطراف. |
| المحرك الرئيسي | الطلب الداخلي. | الطلب الخارجي والعملاء النهائيين. |

المحرك الرئيسي للمحرك الرئيسي

المحرك الرئيسي للمحرك الرئيسي

المحرك الرئيسي للمحرك الرئيسي

أهمية الاستراتيجية لإدارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ أهمية استراتيجية كبرى في عالم الأعمال الحديث، حيث لم تعد مجرد وظيفة تشغيلية، بل أصبحت محركاً رئيسياً لتحقيق الأهداف طويلة الأجل للشركة.

✓ تحقيق الميزة التنافسية Competitive Advantage

✓ تعزيز الشفافية والكفاءة التشغيلية

✓ إدارة المخاطر والمرونة Risk Management and Resilience

✓ بناء علاقات استراتيجية Strategic Relationships

اهمية الاستراتيجية لادارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ تحقيق الميزة التنافسية (Competitive Advantage)

- ✓ **خفض التكاليف**: الإدارة الفعالة لسلاسل التوريد تساهم في تقليل التكاليف الإجمالية. من خلال تحسين عمليات النقل، وتقليل المخزون الفائض، وتحسين كفاءة التخزين، تستطيع الشركة تقديم منتجاتها بأسعار أكثر تنافسية في السوق.
- ✓ **تحسين خدمة العملاء**: توفير المنتج الصحيح للعميل في الوقت والمكان المناسبين يعزز رضا العميل وولاءه. الإدارة الاستراتيجية تضمن سرعة الاستجابة للطلبات وتلبية التوقعات، مما يميز الشركة عن منافسيها.

اهمية الاستراتيجية لادارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ تحقيق الميزة التنافسية (Competitive Advantage)

- الشركة: شركة Zara للأزياء.
- الأهمية: السرعة وخفض التكاليف.
- الدراسة العملية: تعتبر Zara نموذجًا رائدًا في استخدام سلسلة التوريد كأداة استراتيجية. بدلاً من الاعتماد على الإنتاج في دول بعيدة ذات تكاليف منخفضة، قامت Zara بإنشاء شبكة إنتاج وتوزيع قريبة من أوروبا.
- ✓ السرعة: تسمح هذه الإستراتيجية للشركة بتصميم وإنتاج وتوزيع ملابس جديدة في غضون أسابيع قليلة (من 15 إلى 25 يومًا) فقط، بينما تستغرق شركات أخرى شهورًا. هذا يتيح لها الاستجابة الفورية لآخر صيحات الموضة.
- ✓ خفض التكاليف: على الرغم من أن تكلفة الإنتاج أعلى نسبيًا، إلا أن Zara تتجنب تكاليف المخزون الضخم والتخفيضات الكبيرة التي تقوم بها الشركات الأخرى لبيع المنتجات غير المرغوبة. هذا يساهم في زيادة هامش الربح الإجمالي للشركة.
- النتيجة: مكنت هذه الإدارة الاستراتيجية لسلسلة التوريد Zara من التفوق على منافسيها، وتحقيق ميزة تنافسية فريدة.

اهمية الاستراتيجية لادارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ تعزيز الشفافية والكفاءة التشغيلية

- ✓ الرؤية الشاملة: توفر إدارة سلسلة التوريد رؤية كاملة لجميع مراحل العملية، من الموردين إلى المستهلك. هذه الشفافية تمكن الإدارة من اتخاذ قرارات أفضل وأكثر استنارة.
- ✓ تحسين الأداء: من خلال التخطيط الاستراتيجي والتكامل بين الأقسام، يمكن للشركات تحسين تدفق المواد والمعلومات بشكل مستمر، مما يزيد من الكفاءة ويقلل من الأخطاء التشغيلية.

اهمية الاستراتيجية لادارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ تعزيز الشفافية والكفاءة التشغيلية

- الشركة: شركة Amazon

- الأهمية: الرؤية الشاملة وتحسين الأداء.

- الدراسة العملية: تستخدم Amazon التكنولوجيا بشكل مكثف لتعزيز الشفافية والكفاءة في سلسلة التوريد الضخمة لديها.

✓ الرؤية الشاملة: من خلال نظامها اللوجستي المتقدم، يمكن لـ Amazon تتبع كل منتج من لحظة استلامه في المستودع إلى أن يصل إلى باب

العميل. يمكن للعملاء أيضًا تتبع شحناتهم في الوقت الفعلي، مما يعزز الثقة والشفافية.

✓ تحسين الأداء: تستخدم Amazon الروبوتات في مستودعاتها لتسريع عمليات التخزين والانتقاء، كما تستخدم خوارزميات الذكاء الاصطناعي

لتحديد أقصر مسارات التوصيل وأكثرها كفاءة. هذا يقلل من الوقت اللازم لمعالجة الطلبات ويسرع عملية التسليم.

- النتيجة: أصبحت Amazon معيارًا عالميًا في سرعة وكفاءة التوصيل، مما يعزز ولاء العملاء ويدعم مكانتها كقائد في مجال التجارة الإلكترونية.

اهمية الاستراتيجية لادارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ إدارة المخاطر والمرونة Risk Management and Resilience

- ✓ **التنبؤ بالمخاطر:** تساعد الإدارة الاستراتيجية على تحديد المخاطر المحتملة مسبقاً، مثل الاضطرابات في الإمداد أو الكوارث الطبيعية، ووضع خطط طوارئ للتعامل معها بفعالية.
- ✓ **القدرة على التكيف:** في عالم متغير، تضمن الإدارة الجيدة لسلاسل التوريد أن تكون الشركة مرنة وقادرة على التكيف مع التغيرات المفاجئة في السوق، مثل ارتفاع أسعار الوقود أو التغير في طلب المستهلكين.

اهمية الاستراتيجية لادارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ إدارة المخاطر والمرونة Risk Management and Resilience

- لشركة: شركة Toyota للسيارات.
- الأهمية: المرونة في مواجهة الاضطرابات.
- الدراسة العملية: تعتبر Toyota رائدة في نظام "الإنتاج في الوقت المناسب" (Just-In-Time)، والذي يهدف إلى تقليل المخزون.
- ✓ التحدي: في عام 2011، ضرب زلزال قوي اليابان، مما أثر بشكل كبير على مصانع الموردين. هذا تسبب في اضطراب كبير في سلسلة التوريد الخاصة بـ Toyota.
- ✓ الاستجابة: بعد هذه الأزمة، تعلمت Toyota درسًا استراتيجيًا، وقامت بإنشاء خطط طوارئ جديدة. بدأت في تخزين كميات أكبر قليلاً من بعض المكونات الحيوية، وأنشأت شبكة من الموردين البديلين في مناطق مختلفة حول العالم.
- النتيجة: مكنت هذه الإجراءات Toyota من الاستجابة بشكل أفضل لأزمة جائحة كورونا في 2020 مقارنة ببعض منافسيها، حيث كانت أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع اضطرابات الإمداد.

اهمية الاستراتيجية لادارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ بناء علاقات استراتيجية (Strategic Relationships)

- ✓ التعاون مع الموردين: تعتبر العلاقة مع الموردين جزءًا أساسيًا من النجاح. الإدارة الاستراتيجية تسعى لبناء شراكات طويلة الأجل مع الموردين الموثوقين، مما يضمن استمرارية الإمداد وجودة المواد.
- ✓ الشراكة مع العملاء: فهم احتياجات العملاء والتعاون معهم في تصميم المنتجات أو الخدمات يضمن تقديم قيمة مضافة، ويقوي العلاقة على المدى الطويل.

اهمية الاستراتيجية لادارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ بناء علاقات استراتيجية (Strategic Relationships)

- الشركة: شركة "Procter & Gamble" (P&G).
- الأهمية: التعاون مع الموردين والشراكة مع العملاء.
- الدراسة العملية:

تعتبر P&G نموذجًا في بناء علاقات استراتيجية قوية مع شركائها، سواء كانوا موردين أو عملاء. لقد تجاوزت الشركة علاقة المشتري والمورد التقليدية لتصل إلى مستوى الشراكة الاستراتيجية.

✓ مع الموردين: بدلاً من التعامل مع الموردين على أساس الصفقات قصيرة الأجل، قامت P&G بإنشاء برنامج يسمى "المورد المفضل" (Preferred Supplier Program). يتم بموجبه اختيار عدد محدود من الموردين الرئيسيين والعمل معهم بشكل وثيق على المدى الطويل. تشارك P&G هؤلاء الموردين في خططها الاستراتيجية، مما يمكنهم من التخطيط بشكل أفضل لإنتاجهم. لتحسين الجودة وخفض التكاليف لكلا الطرفين

✓ مع العملاء (تجار التجزئة): عملت P&G على تعزيز شراكتها مع كبار تجار التجزئة مثل Walmart من خلال تبادل البيانات في الوقت الفعلي حول مبيعات المنتجات في المتاجر، يمكن لكل من P&G و Walmart إدارة المخزون بشكل أكثر كفاءة. يسمح هذا التعاون لـ P&G بفهم سلوك المستهلك.

- النتيجة: أدت هذه العلاقات الاستراتيجية إلى تحسين كبير في كفاءة سلسلة التوريد لكلا الشركتين، وتقليل المخاطر، وزيادة المبيعات، مما يؤكد أن النجاح لا يقتصر على العمليات الداخلية فقط، بل يمتد إلى جودة الشراكات الخارجية.

الاتجاهات الحديثة في إدارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ سلاسل التوريد الرقمية Digital Supply Chains

لم تعد العمليات تُدار بشكل يدوي، بل أصبحت رقمية بالكامل. يشمل هذا:

- **نظم التخطيط المتقدمة:** استخدام برامج الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الضخمة والتنبؤ بالطلب بدقة عالية.
- **الأتمتة والتحكم الآلي:** استخدام الروبوتات في المستودعات، والسيارات ذاتية القيادة في النقل، والطائرات المسيرة في التوصيل، مما يقلل الاعتماد على التدخل البشري ويزيد من الكفاءة.
- **تقنية البلوك تشين:** تُستخدم لضمان الشفافية وتتبع المنتجات بدقة، من المصنع إلى المستهلك، مما يقلل من الاحتيال ويحسن الثقة.

الاتجاهات الحديثة في إدارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ سلاسل التوريد الرقمية

• المميزات:

- ✓ زيادة الكفاءة: الأتمتة واستخدام الذكاء الاصطناعي يقلل من الأخطاء البشرية ويزيد من سرعة العمليات.
- ✓ شفافية كاملة: تتبع المنتجات في الوقت الفعلي يوفر رؤية شاملة لجميع مراحل السلسلة.
- ✓ تنبؤ دقيق: تحليل البيانات الضخمة يمكن الشركات من التنبؤ بالطلب بدقة عالية وتجنب نقص أو فائض المخزون.

• العيوب:

- ✓ تكاليف عالية: يتطلب التحول الرقمي استثمارات ضخمة في التكنولوجيا والبنية التحتية.
- ✓ الأمن السيبراني: الاعتماد على التكنولوجيا يزيد من مخاطر التعرض للهجمات الإلكترونية وتسرب البيانات.
- ✓ الحاجة للخبرات: يتطلب التحول الرقمي موظفين بمهارات متقدمة في مجال التكنولوجيا والبيانات.

الاتجاهات الحديثة في إدارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ اللوجستيات الخضراء والاستدامة Green Logistics

مع تزايد الوعي البيئي، أصبح هناك تركيز كبير على جعل سلاسل التوريد أكثر استدامة. يشمل هذا:

- ✓ **تقليل البصمة الكربونية:** استخدام وسائل نقل صديقة للبيئة، وتحسين مسارات الشحن لتقليل استهلاك الوقود.
- ✓ **التغليف المستدام:** استخدام مواد تغليف قابلة لإعادة التدوير أو التحلل.
- ✓ **اللوجستيات العكسية:** التركيز على إعادة تدوير المنتجات المرتجعة أو التخلص منها بشكل آمن ومسؤول بيئيًا.

الاتجاهات الحديثة في إدارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ اللوجيستيات الخضراء والاستدامة

• المميزات:

- ✓ تحسين سمعة الشركة: التزام الشركة بالمسؤولية البيئية يعزز صورتها الإيجابية لدى المستهلكين.
- ✓ خفض التكاليف على المدى الطويل: تقليل استهلاك الطاقة والموارد يمكن أن يؤدي إلى توفير في النفقات على المدى الطويل.
- ✓ الالتزام باللوائح: يساعد الشركات على الامتثال للتشريعات البيئية الصارمة.

• العيوب:

- ✓ زيادة التكاليف الأولية: قد تكون تكلفة تبني تكنولوجيا صديقة للبيئة أو استخدام مواد مستدامة أعلى في البداية.
- ✓ التعقيد: قد تتطلب إعادة تصميم سلاسل التوريد بشكل كامل لتصبح أكثر استدامة.

الاتجاهات الحديثة في إدارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ اللوجيستيات الخضراء والاستدامة

• المميزات:

- ✓ تحسين سمعة الشركة: التزام الشركة بالمسؤولية البيئية يعزز صورتها الإيجابية لدى المستهلكين.
- ✓ خفض التكاليف على المدى الطويل: تقليل استهلاك الطاقة والموارد يمكن أن يؤدي إلى توفير في النفقات على المدى الطويل.
- ✓ الالتزام باللوائح: يساعد الشركات على الامتثال للتشريعات البيئية الصارمة.

• العيوب:

- ✓ زيادة التكاليف الأولية: قد تكون تكلفة تبني تكنولوجيا صديقة للبيئة أو استخدام مواد مستدامة أعلى في البداية.
- ✓ التعقيد: قد تتطلب إعادة تصميم سلاسل التوريد بشكل كامل لتصبح أكثر استدامة.

الاتجاهات الحديثة في إدارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ اللوجستيات كخدمة - LaaS Logistics as a Service

تتجه العديد من الشركات إلى الاستعانة بمصادر خارجية للخدمات اللوجستية، بدلاً من إدارتها داخلياً. توفر شركات "اللوجستيات كخدمة" حلولاً شاملة تشمل النقل، التخزين، إدارة المخزون، وحتى تكنولوجيا المعلومات، مما يسمح للشركات بالتركيز على أعمالها الأساسية.

□ اللوجستيات كخدمة LaaS

• المميزات:

- ✓ التركيز على الأعمال الأساسية: يسمح للشركات بالتركيز على أنشطتها الرئيسية دون القلق بشأن العمليات اللوجستية المعقدة.
- ✓ خفض التكاليف الرأسمالية: يجنب الشركات تكاليف الاستثمار في البنية التحتية والمستودعات.
- ✓ الخبرة المتخصصة: الاستعانة بشركات متخصصة يضمن الاستفادة من خبراتهم في المجال اللوجستي.

• العيوب:

- ✓ فقدان السيطرة: قد تفقد الشركة بعض السيطرة على جودة عملياتها اللوجستية.
- ✓ مخاطر الاعتماد على الغير: أي مشكلة لدى مزود الخدمة قد تؤثر بشكل مباشر على عمليات الشركة.

الاتجاهات الحديثة في إدارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ التخصيص الشامل Hyper-personalization

تتجه الشركات إلى تخصيص تجربة التسليم بشكل كامل لتلبية توقعات العملاء المتزايدة.
يشمل هذا:

- ✓ خيارات تسليم متعددة: مثل التسليم في نفس اليوم أو التسليم المجدول.
- ✓ التتبع في الوقت الفعلي: تزويد العملاء بمعلومات دقيقة ومحدثة عن حالة شحناتهم.
- ✓ التوصيل للميل الأخير: Last-Mile Delivery تحسين عمليات التوصيل من المستودع المحلي إلى باب العميل، والذي يُعتبر أهم مرحلة في رحلة الشراء.

□ المميزات:

- ✓ زيادة رضا العملاء: تلبية توقعات العملاء المتزايدة يرفع مستوى رضاهم وولائهم للعلامة التجارية.
- ✓ ميزة تنافسية: تقديم خيارات توصيل مرنة ومخصصة يمكن أن يميز الشركة عن منافسيها.

□ العيوب:

- ✓ تكاليف تشغيلية مرتفعة: التخصيص يتطلب موارد إضافية وقد يزيد من تكاليف الشحن والتسليم.
- ✓ التعقيد التشغيلي: إدارة خيارات التوصيل المتعددة يمكن أن يكون أمرًا معقدًا من الناحية اللوجستية.

الاتجاهات الحديثة في إدارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد

□ إدارة المخاطر والمرونة

بعد الأزمات العالمية الأخيرة، أصبح التركيز ينصب على بناء سلاسل توريد أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع التحديات المفاجئة. يشمل هذا:

✓ **التنوع الجغرافي:** توزيع الموردين والمصانع في مناطق جغرافية مختلفة لتقليل مخاطر الاعتماد على منطقة واحدة.

✓ **الشفافية في الوقت الفعلي:** استخدام التكنولوجيا لرصد أي اضطرابات محتملة في السلسلة والعمل على حلها بشكل استباقي.

□ المميزات:

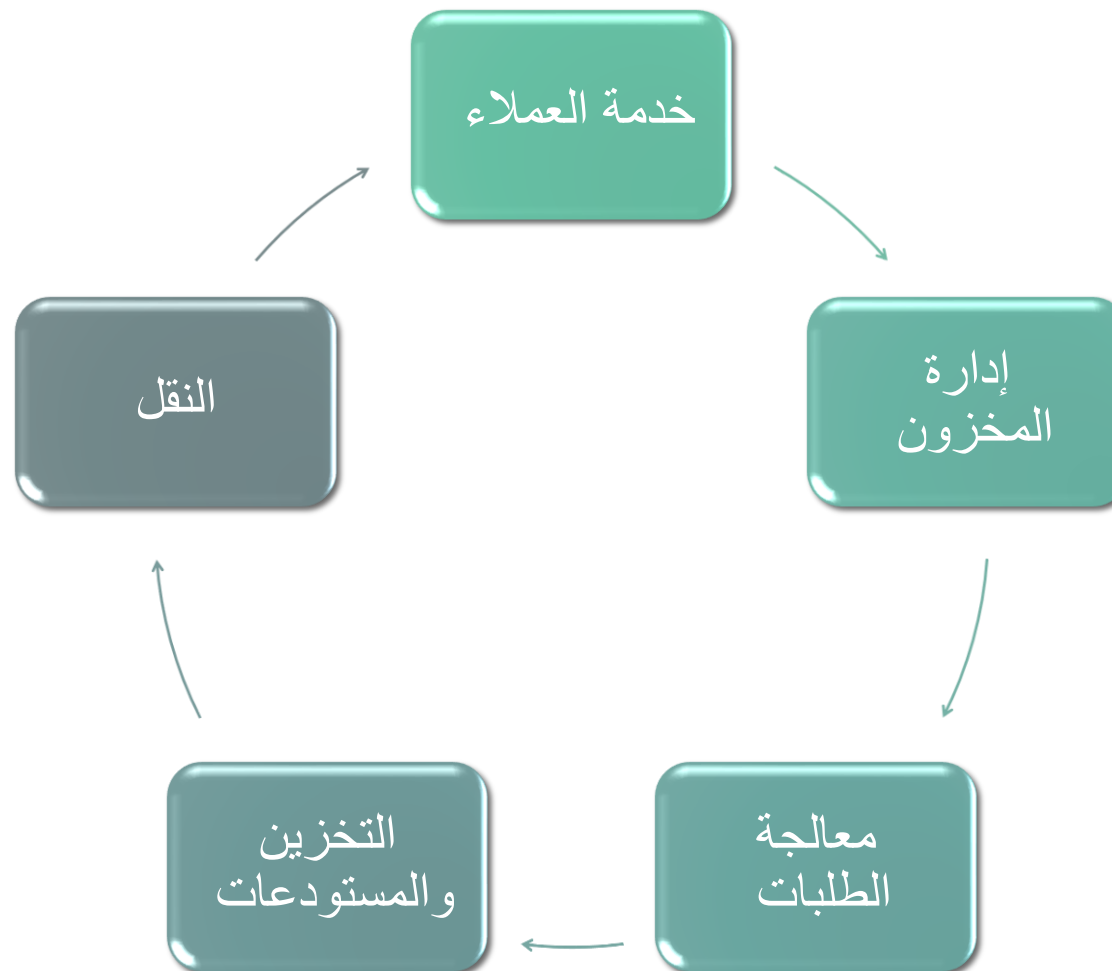
✓ **القدرة على مواجهة الأزمات:** تمكن الشركة من التكيف مع الاضطرابات المفاجئة مثل الكوارث الطبيعية أو الأوبئة.

✓ **استمرارية الأعمال:** تقلل من مخاطر توقف الإنتاج أو تعطل الإمدادات.

✓ العيوب:

✓ **زيادة التكاليف:** قد تتطلب خطط المرونة الاحتفاظ بمخزون إضافي أو بناء شبكة موردين متنوعة، مما يزيد من التكاليف.

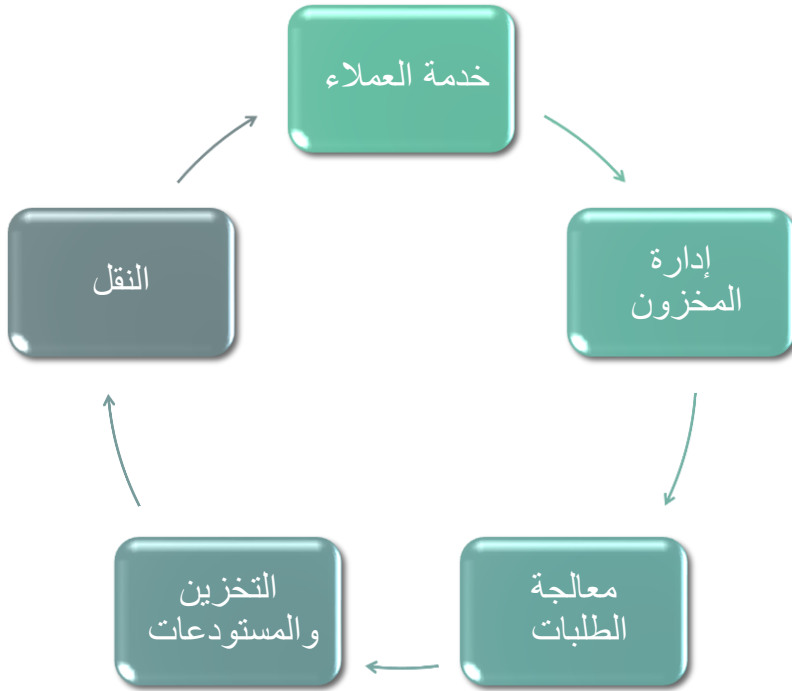
✓ **صعوبة التنبؤ:** من الصعب التنبؤ بجميع المخاطر المحتملة، مما يجعل الاستعداد لها تحديًا مستمرًا.



مكونات ادارة اللوجيستيات

□ خدمة العملاء

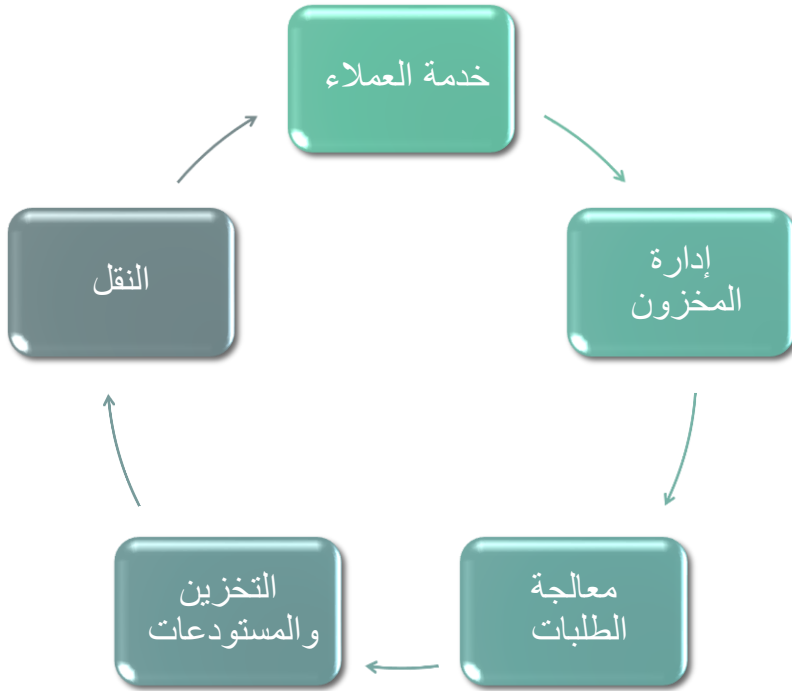
- **المفهوم:** هو النقطة الأولى والأخيرة في الدائرة اللوجستية، حيث يبدأ كل شيء من طلب العميل وينتهي بتلبية احتياجاته.
- **الهدف:** ضمان رضا العميل من خلال تلبية توقعاته من حيث دقة الطلب، وسرعة التسليم، وجودة المنتج، والتعامل مع أي مشكلات قد تظهر.
- **الأهمية:** تُعد خدمة العملاء الجيدة ميزة تنافسية قوية.



مكونات ادارة اللوجيستيات

□ إدارة المخزون

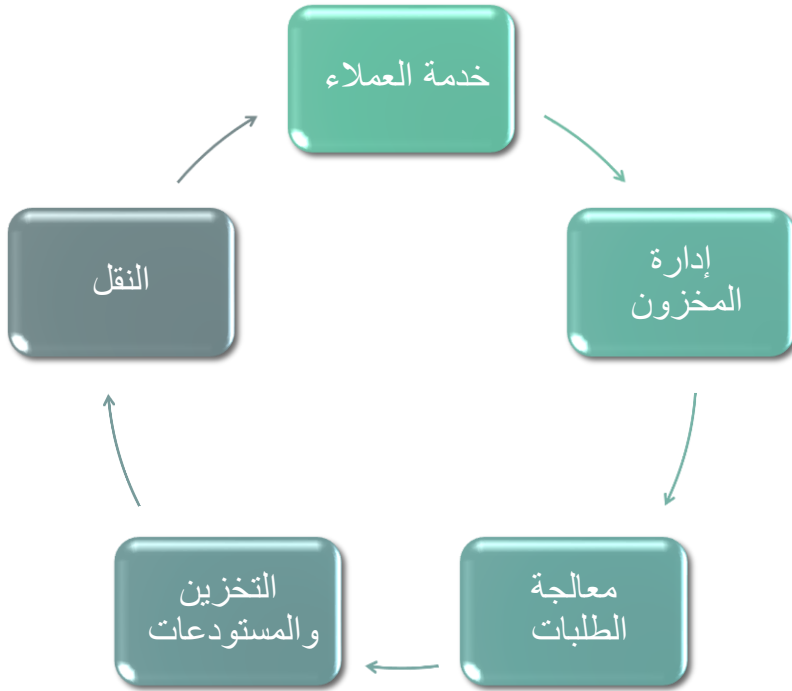
- **المفهوم:** هي عملية التحكم في كمية المواد الخام والمنتجات النهائية، وتحديد مكانها وزمانها.
- **الهدف:** تحقيق التوازن بين توفر المنتج لتلبية الطلب وتجنب المخزون الزائد الذي يرفع التكاليف.
- **الأهمية:** الإدارة الفعالة للمخزون تقلل من تكاليف التخزين، وتزيد من الربحية.



مكونات ادارة اللوجيستيات

□ معالجة الطلبات

- **المفهوم:** هي العملية التي تبدأ من لحظة استلام الطلب من العميل إلى أن يصبح جاهزاً للشحن.
- **الهدف:** معالجة الطلبات بسرعة ودقة، وتجهيزها بشكل صحيح لضمان عدم وجود أخطاء في الشحنة.
- **الأهمية:** تؤثر هذه العملية بشكل مباشر على سرعة التسليم ورضا العميل.



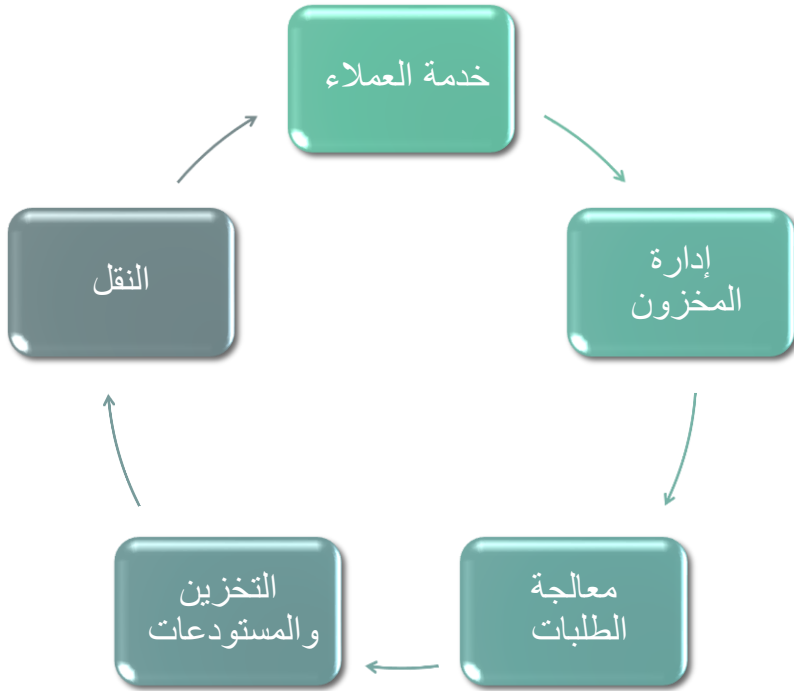
مكونات ادارة اللوجيستيات

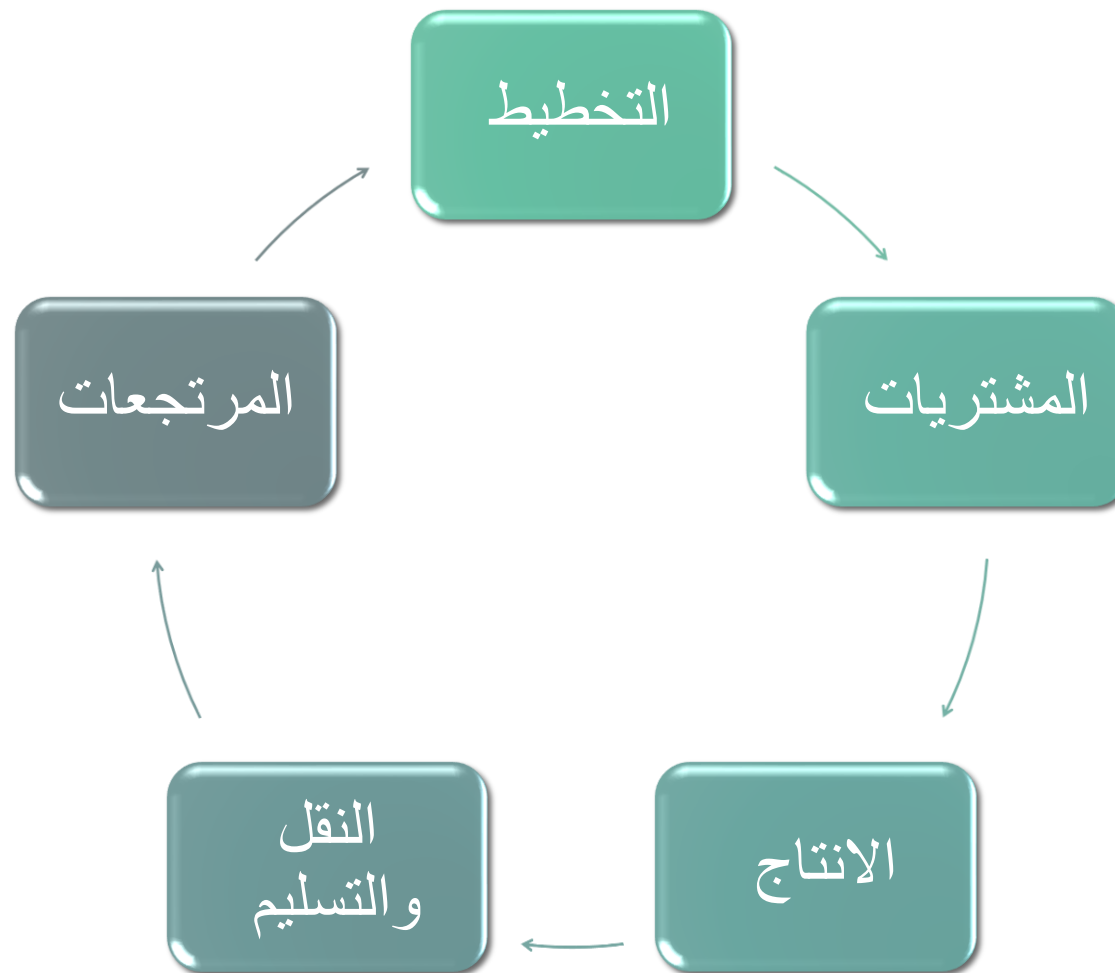
□ التخزين والمستودعات

- **المفهوم:** هو عملية تخزين البضائع في المستودعات والمرافق اللوجستية.
- **الهدف:** توفير مساحة آمنة لتخزين المنتجات، وتسهيل عملية استلامها، وتجهيزها، وشحنها.
- **الأهمية:** المستودعات المنظمة تزيد من كفاءة العمليات وتقلل من مخاطر تلف البضائع أو فقدانها.

□ النقل

- **المفهوم:** هو نقل البضائع من نقطة لأخرى، سواء كانت من المورد إلى المصنع أو من المستودع إلى العميل.
- **الهدف:** اختيار وسيلة النقل الأنسب (بري، بحري، جوي) لتوصيل البضائع في الوقت المحدد وبأقل تكلفة ممكنة.
- **الأهمية:** النقل هو الجانب الأكثر وضوحًا في اللوجستيات، وله تأثير كبير على تكاليف التشغيل.





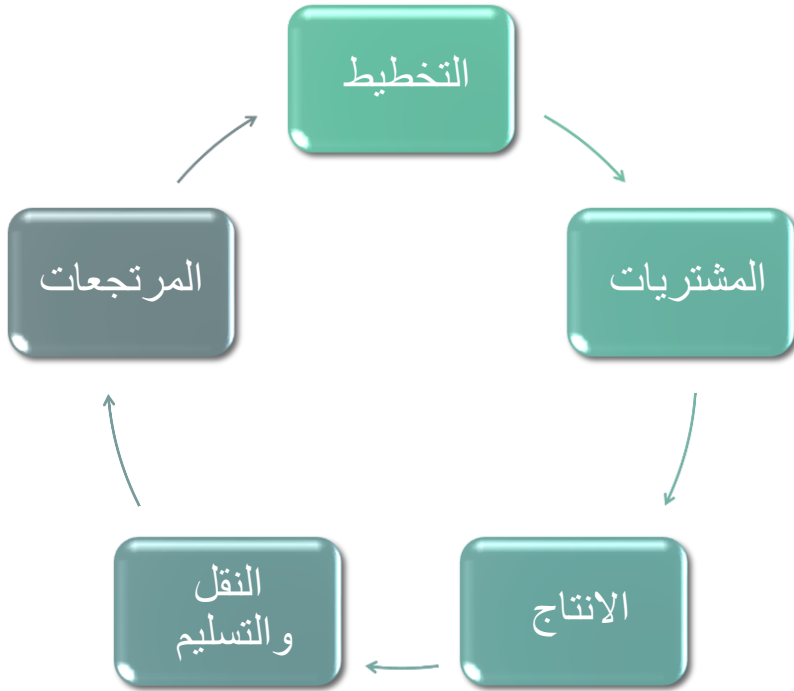
مكونات سلاسل التوريد

□ التخطيط Planning

- **المفهوم:** هو المحور الرئيسي الذي تبدأ منه جميع الأنشطة الأخرى. يشمل التخطيط وضع الاستراتيجيات، وتحديد الأهداف، ووضع التوقعات المستقبلية للطلب.
- **الهدف:** ضمان أن يكون تدفق العمليات فعالاً ومرناً قدر الإمكان، وتوفير خارطة طريق لجميع الأقسام الأخرى في السلسلة. يهدف أيضاً إلى التنبؤ باحتياجات العملاء وتوقع أي تحديات محتملة.
- **الأهمية:** يعتبر التخطيط الجيد أساس النجاح، فمن دونه، قد تواجه الشركة نقصاً في المخزون، أو زيادة في التكاليف، أو عدم القدرة على تلبية طلبات العملاء.

□ الأنواع:

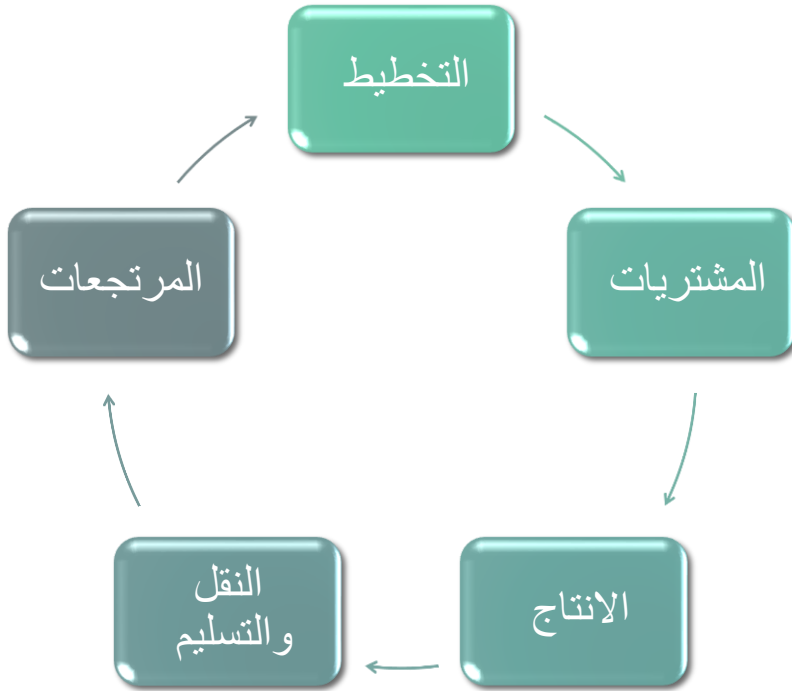
- **التخطيط الاستراتيجي:** طويل الأجل، يشمل القرارات الكبرى مثل موقع المصانع والمستودعات.
- **التخطيط التكتيكي:** متوسط الأجل، يركز على قرارات مثل التخزين والإنتاج.
- **التخطيط التشغيلي:** قصير الأجل، يتعامل مع العمليات اليومية مثل إعداد الطلبات والشحن.



مكونات سلاسل التوريد

□ المشتريات Sourcing

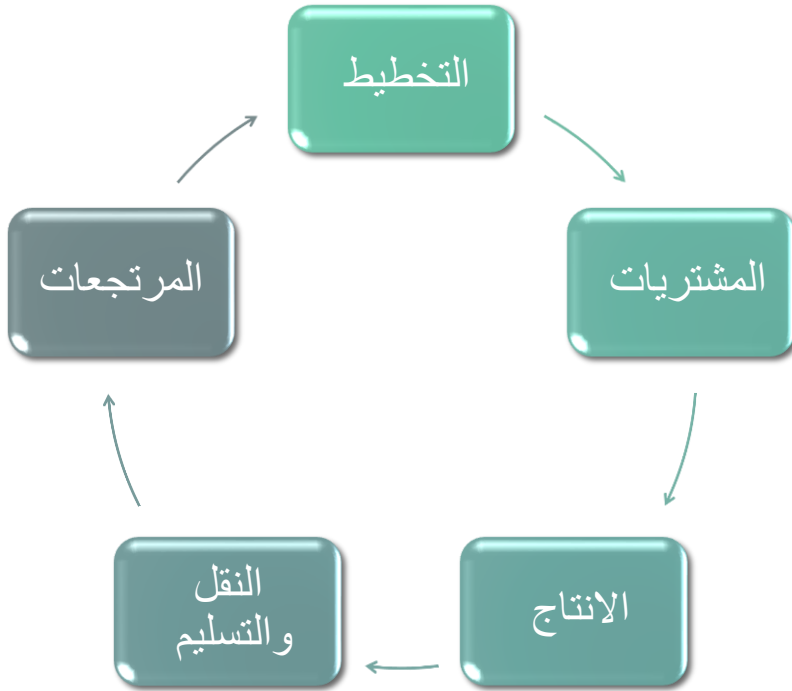
- المفهوم: هو عملية اختيار الموردين الأفضل وشراء المواد الخام والخدمات اللازمة للإنتاج.
- الهدف: الحصول على المواد بالكمية المطلوبة، والجودة المناسبة، وفي الوقت المحدد، وبأفضل سعر ممكن. كما يهدف إلى بناء علاقات قوية مع الموردين لضمان استمرارية الإمداد.
- الأهمية: تؤثر كفاءة المشتريات بشكل مباشر على تكاليف الإنتاج وجودة المنتج النهائي. أي خلل في هذه المرحلة قد يؤدي إلى تأخير الإنتاج أو انخفاض جودة المنتج.



مكونات سلاسل التوريد

□ الإنتاج Manufacturing

- المفهوم: هو عملية تحويل المواد الخام إلى منتجات نهائية.
- الهدف: إنتاج السلع والخدمات المطلوبة بجودة عالية، وفي الوقت المحدد، وبتكلفة منخفضة.
- الأهمية: يضمن الإنتاج الكفؤ تلبية طلبات العملاء في الوقت المناسب، ويساهم في تقليل الهدر وتحسين الجودة.



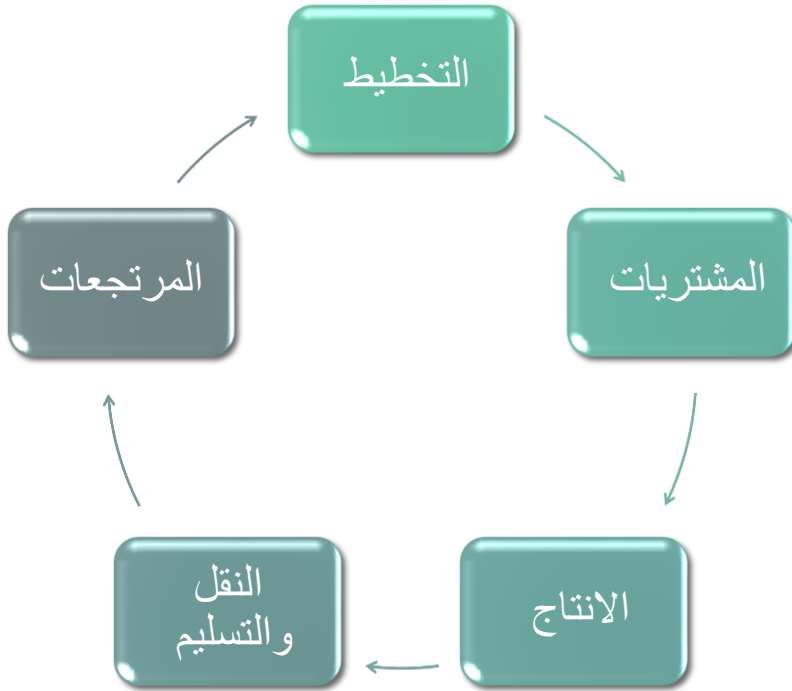
مكونات سلاسل التوريد

□ النقل والتسليم Delivery

- المفهوم: هو إدارة جميع الأنشطة المتعلقة بنقل وتوزيع المنتجات النهائية من المصنع أو المستودع إلى المستهلك.
- الهدف: ضمان وصول المنتجات إلى العميل في الوقت والمكان المناسبين، مع الحفاظ على جودتها وتكلفتها المناسبة.
- الأهمية: تؤثر بشكل مباشر على رضا العميل وولائه، ويعتبر التسليم الفعال ميزة تنافسية كبرى.

□ الأنواع:

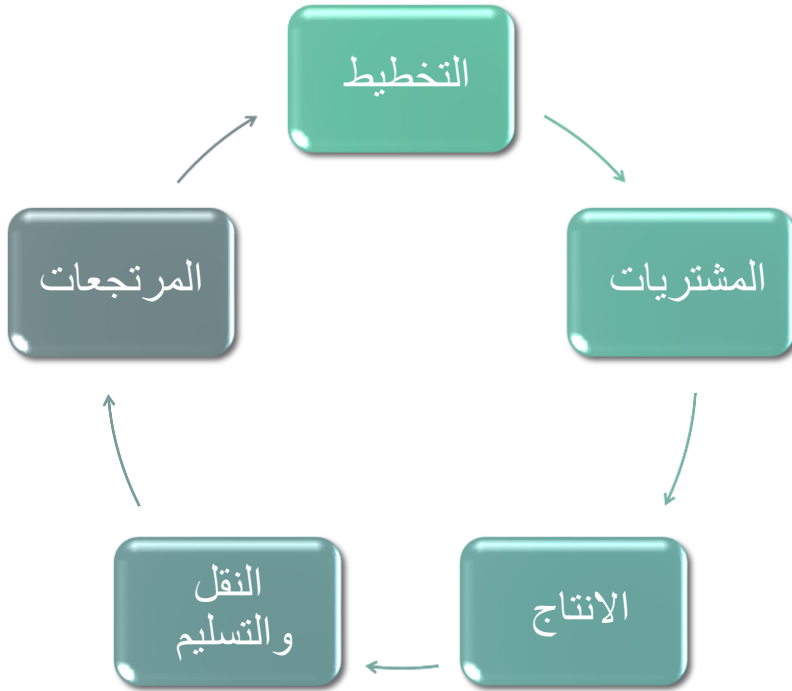
- التخزين: إدارة المخزون والمستودعات.
- النقل: اختيار وسائل النقل المناسبة (بري، بحري، جوي).
- إدارة الأوامر: معالجة الطلبات وتجهيزها للشحن.



مكونات سلاسل التوريد

□ المرتجعات Returns

- **المفهوم:** هي عملية إدارة المنتجات المرتجعة من العملاء، والمعروفة أيضًا بـ "اللوجستيات العكسية".
- **الهدف:** التعامل مع المرتجعات بكفاءة وفعالية، سواء كان ذلك من خلال إعادة تصنيعها، أو إصلاحها، أو التخلص منها بشكل مسؤول.
- **الأهمية:** تؤثر هذه العملية على رضا العميل وسمعة الشركة، وتساعد في تقليل الهدر والتكاليف على المدى الطويل.



التحديات والمعوقات

□ التحديات التشغيلية

- إدارة المخزون: تحقيق التوازن المثالي بين توفر المنتجات لتلبية الطلب وتجنب المخزون الزائد الذي يرفع التكاليف هو تحدٍ مستمر.
- التنبؤ بالطلب: يصعب التنبؤ بدقة بمتطلبات العملاء المتغيرة، مما قد يؤدي إلى نقص أو فائض في المنتجات.
- تعقيد الشبكة: مع توسع سلاسل التوريد لتصبح عالمية، تزداد تعقيداتها، مما يجعل من الصعب التنسيق بين الموردين والمصنعين والموزعين في مناطق جغرافية مختلفة.
- إدارة المرتجعات (اللوجستيات العكسية): التعامل مع المنتجات المرتجعة من العملاء وإعادتها إلى السلسلة، أو التخلص منها، يتطلب عمليات معقدة ويزيد من التكاليف.

التحديات والمعوقات

□ التحديات الاقتصادية والسياسية

- تقلبات الأسعار: التغيرات في أسعار الوقود، والمواد الخام، وتكاليف الشحن تؤثر بشكل مباشر على تكاليف التشغيل.
- التحديات الجيوسياسية: الاضطرابات السياسية، والحروب، والنزاعات التجارية يمكن أن تعطل سلاسل التوريد بشكل كبير وتؤدي إلى تأخيرات كبيرة.
- تحديات العملة والجمارك: التعامل مع عملات متعددة ولوائح جمركية مختلفة في التجارة الدولية يمكن أن يكون معقدًا ومكلفًا.

التحديات والمعوقات

□ التحديات التكنولوجية

- التحول الرقمي: بالرغم من أن التكنولوجيا فرصة، إلا أن مواكبة التطورات المتسارعة، وتكاليف الاستثمار في الأنظمة الجديدة، وتدريب الموظفين عليها يمثل تحديًا كبيرًا.
- الأمن السيبراني: زيادة الاعتماد على التكنولوجيا يجعل سلاسل التوريد أكثر عرضة للهجمات الإلكترونية، مما قد يؤدي إلى تسرب البيانات أو تعطيل العمليات.
- دمج الأنظمة: غالبًا ما تستخدم الشركات أنظمة تكنولوجية مختلفة، مما يجعل من الصعب دمجها وتوفير رؤية شاملة للعمليات.

□ التحديات البيئية والاجتماعية

- الاستدامة: هناك ضغط متزايد على الشركات لتقليل بصمتها الكربونية، واستخدام مواد صديقة للبيئة، والالتزام بمعايير الاستدامة.
- التغيرات المناخية: الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات والزلازل يمكن أن تعطل سلاسل التوريد بشكل غير متوقع.
- المسؤولية الاجتماعية: يجب على الشركات التأكد من أن جميع الأطراف في سلسلة التوريد تلتزم بمعايير العمل العادلة، وتجنب استغلال العمالة.

| كتب ورسائل علمية | "إدارة اللوجيستيات وسلاسل التوريد" للكاتب عبد الستار محمد العلي |
|----------------------|---|
| مواقع إلكترونية | <ul style="list-style-type: none">• <u>سلاسل الإمداد :SCM كل ما يتعلق بإدارة سلسلة الإمداد واللوجيستيات والمستودعات - بكه للتعليم</u> |
| مصادر أخرى إلكترونية | <ul style="list-style-type: none">• <u>Logistics Management in 12 minutes</u> |

شكرًا