

Marcin Kraska
Instytut Logistyki i Magazynowania

e-Thematic źródłem wiedzy o e-fulfilment¹

Ogólne tendencje światowe zmierzają ku pełnej informatyzacji procesów biznesowych. Możliwość, jakie niesie za sobą zastosowanie nowoczesnych technologii informatycznych, wprowadzają nową jakość w sferze działalności firmy poprzez precyzyjniejszy, szybszy i tańszy przebieg podstawowych procesów, a także łatwiejsze dostępowanie do nowych rynków. Firmy świadome potrzeby wprowadzenia zmian, a także działając pod presją konkurencji, dokonują przekształceń całej gamy tradycyjnych procesów w ramach łańcucha dostaw, poczynając od pozyskania surowców, przez transport, produkcję, dystrybucję, magazynowanie, marketing, na sprzedaży kończąc, dostosowując je do potrzeb elektronicznej gospodarki.

Zastosowanie rozwiązań wykorzystujących dobrodziejstwa Internetu umożliwia wprowadzenie elektronicznych łańcuchów dostaw na szeroką skalę i co ważniejsze, pozwala na objęcie nimi zarówno dużych, średnich jak i małych przedsiębiorstw. Proces ten jest jeszcze w początkowej fazie rozwoju i nadal to duże firmy, i to w szczególności pochodzące ze Stanów Zjednoczonych, odgrywają znaczącą rolę w budowie i wykorzystaniu nowoczesnych technologii w tematyce e-logistyka. Niesie to za sobą zagrożenie dla firm europejskich, w szczególności z sektora MŚP, które nie posiadając odpowiedniej wiedzy, na temat nowoczesnych aplikacji wykorzystywanych w szczególności w takich dziedzinach jak: elektroniczne zaopatrzenie (e-zaopatrzenie) czy elektroniczna realizacja zamówienia (e-obsluga), tracą z jednej strony rynek na rzecz inwestorów amerykańskich, którzy są coraz bardziej aktywni na rynku euro-

pejskim, natomiast z drugiej strony tracą możliwość rozwoju i zmniejszenia kosztów działalności. Powstającej nierównowagi konkurencyjnej nie można zlikwidować poprzez inicjatywy pojedynczych podmiotów. Istnieje silna potrzeba inicjatyw podejmowanych na szczeblu krajowym², czy też na szczeblu Unii Europejskiej, zwiększając siłę oddziaływania konkretnych projektów.

Jedną z takich europejskich inicjatyw jest konsorcjum e-Thematic, w którym Instytut Logistyki i Magazynowania uczestniczy jako jedyny z instytucji z Europy Wschodniej. E-Thematic skupia ponadto przedstawicieli następujących firm i instytucji: Buck Consultants International, ERTICO, SCOR Training Center, European Car Transport Group of Interest, European Federation Europeenne des Ports Interieurs, British Freight Association, SHIPSERV, Allagraf, Web House, Thomas Miller, Brunel University.

Cele i zakres tematyczny e-Thematic

Projekt e-Thematic jest kierowany i monitorowany przez Komitet Sterujący, obradujący jeden raz do roku, składający się z delegatów z krajów Unii Europejskiej, przedstawicieli firm i instytucji. W międzyczasie członkowie konsorcjum e-Thematic spotykają się w grupach tematycznych na spotkaniach roboczych oraz uczestniczą w konferencjach i dyskusjach drogą mailową. Efekty prac konsorcjum są publikowane w licznych raportach i innych materiałach marketingowych, udostępniane w większości przypadków na stronie internetowej e-Thematic.

Konsorcjum e-Thematic stawia sobie następujące cele:

- łączenie europejskich projektów badawczych w tematyce e-logistyka i e-obsluga
- identyfikacja pojawiających się aplikacji i technologii
- poszukiwanie modelowych rozwiązań z firm czy instytucji badawczych
- opracowywanie zgodnych standardów dla europejskich badań nad tematyką e-obslugi.

Podjmując powyższe zadania e-Thematic ma na celu przezwyciężenie segmentacji i rozproszenia europejskiego rynku odnośnie rozwiązań w zakresie e-logistyki i e-obslugi, rozwijających się dotychczas jedynie na szczeblu krajowych czy regionalnych grup roboczych. Ponadto e-Thematic dąży do stymulowania i wdrażania aplikacji użytkowych przez cały okres życia projektu, z myślą o rozszerzaniu zastosowania narzędzi e-biznesu w sferze logistyki i wzmacnianiu konkurencyjności europejskich przedsiębiorstw.

W dobie Internetu nowe technologie, a także nowe możliwości dokonywania zakupów, zmieniły oczekiwania klientów, żądając od sprzedawców szybkiej i pewnej dostawy zakupionego towaru, szczegółowych informacji o sprzedawanych produktach, konkretnej odpowiedzi odnośnie czasu i kosztów dostawy, bieżącej informacji o statusie złożonego zamówienia oraz szybkiej i wiarygodnej odpowiedzi na złożoną reklamację. Z tego też względu, aby odnieść sukces w e-biznesie, nie wystarcza jedynie zaimplementować rozwiązania e-biznesowe wspomagające standardowe procesy łańcucha dostaw, ale także wymagane jest zastosowanie systemów

¹ Pełna wersja artykułu z dwoma tabelami znajduje się na stronie www.czasopismologistyka.pl

² Przykładem inicjatywy krajowej może być Program na lata 2003-2006. Tworzenie mechanizmów i struktur rozwoju handlu elektronicznego w Polsce, program mający na celu poprawę konkurencyjności gospodarki w wyniku dostosowania sektora małych i średnich przedsiębiorstw do wymagań globalnej gospodarki elektronicznej. Stanowi on realizację celu głównego nr 3 „Stymulowanie lepszego wykorzystania technologii informacyjnych”, określonego w przyjętym przez Radę Ministrów w dniu 11 września 2001 roku dokumencie „ePolska – Plan działań na rzecz rozwoju społeczeństwa informacyjnego w Polsce na lata 2001-2006”. Wiodącym wykonawcą Programu, pod nadzorem Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej, jest resortowa jednostka badawczo-rozwojowa – Instytut Logistyki i Magazynowania.

zarządzających realizacją złożonego zamówienia, czyli e-obslugi. Podczas gdy istnieje wiele zintegrowanych aplikacji IT obsługujących tzw. front-endowe procesy łańcucha dostaw (szczególnie chodzi o e-zaopatrzenie i produkcję), nadal niedostatecznie rozwiniętą dziedziną jest właśnie e-obsluga (*backend*). Choć istnieją przykłady zastosowań aplikacji stosowanych w realizacji zamówienia złożonego przez danego klienta, jednak jest ich mało, a na dodatek w większości przypadków nie są one zintegrowane z innymi systemami stosowanymi w procesie łańcucha dostaw. Było to główną przesłanką podjęcia tematyki e-obslugi przez konsorcjum e-Thematic.

Definiując bardziej precyzyjnie, główne pole zainteresowania konsorcjum e-Thematic, procesy e-obslugi zostały podzielone na dwa obszary *front-office* i *back-office* (schemat 1). Na *front-office* następuje wybór produktu oraz złożenie i przekazanie zamówienia. Procesy na *back-office* obejmują realizację zamówienia, czyli:

- zarządzanie zamówieniem w pierwszej fazie realizacji, polegające na przekazaniu odpowiednich danych do systemów weryfikujących dostępność towaru w magazynach (e-magazynowanie) oraz do systemu sprawdzającego wiarygodność płatniczą klienta (e-rozliczenie), o ile płatność następuje drogą elektroniczną
- potwierdzenie zamówienia
- produkcja lub zaopatrzenie (procesy *front-end*, poza zainteresowaniem e-Thematic)
- uruchomienie procedury realizacji zamówienia (ściągnięcie z magazynu, pakowanie, transport do miejsca wysyłki)
- dostarczenie zakupionego produktów do klienta.

Zainteresowanie projektu e-Thematic skierowane jest ku większości procesów realizowanych na *back-office*, w szczególności dotyczy to zarządzania zamówieniem, uruchomienie procedury realizacji zamówienia oraz dostarczenie zakupionego produktów do klienta.

Programy RTD – wiedza i zastosowanie

Jednym z zadań grupy tematycznej e-Thematic jest identyfikacja potrzeb badawczych odnośnie tematyki e-obslugi oraz formułowanie rekomendacji i głównych kierunków przyszłych badań. Kluczowym elementem realizacji tego zadania jest wiedza o aktualnych programach badawczych, dzięki której z jednej strony pozwala na określenie bieżących trendów badawczych, a także na uniknięcie powielania podejmowanej problematyki, a z drugiej strony wiedza ta staje się inspiratorem nowych czy też udoskonających rozwiązań.

Źródła pozyskiwania wiedzy

Obok realizacji zadań badawczo rozwojowych nie mniej ważnym aspektem jest rozpowszechnienie ich rezultatów. W tym celu konsorcjum e-Thematic zdefiniowało kilka działań, do których w szczególności zalicza się:

- identyfikację grupy strategicznych podmiotów dla tematyki podejmowanej przez e-Thematic

Copyright © by Instytut Logistyki i Magazynowania, 2004 r. Wszelkie prawa zastrzeżone.
Zaden fragment nie może być kopiowany lub wykorzystywany w jakiegokolwiek innej formie bez zgody wydawcy.

- budowę strony internetowej, która spełniać będzie funkcję platformy zawierającej wszelkie informacje związane z projektem
- budowę bazy danych o projektach R&D związanych z tematyką e-Thematic
- publikację listów, broszur i innych materiałów marketingowych upowszechniających rezultaty projektu wśród potencjalnych odbiorców i zapraszających wszystkich zainteresowanych do włączania się w zadania realizowane przez konsorcjum e-Thematic
- identyfikację kluczowych konferencji, seminariów, na których możliwe byłoby napisanie referatu i przygotowanie prezentacji projektu e-Thematic i dotychczasowych rezultatów pracy.

Identyfikacja grupy strategicznych podmiotów dla tematyki podejmowanej przez e-Thematic jest ważna z punktu widzenia pozyskania kluczo-

wych graczy na rynku, których wiedzę można wykorzystać w realizacji zadań, jak i którym przekazywane będą rezultaty podejmowanych działań. Wśród tej grupy powinni się znaleźć m.in.:

- firmy prowadzące działalność w obszarze e-biznesu
- przedstawiciele instytucji państwowych
- przedstawiciele krajów EU i krajów kandydujących
- międzynarodowe organizacje
- firmy logistyczne
- firmy ze wszystkich obszarów łańcucha towarowego (spedytorzy, porty, terminale itd.)
- dostawcy technologii
- instytucje badawcze.

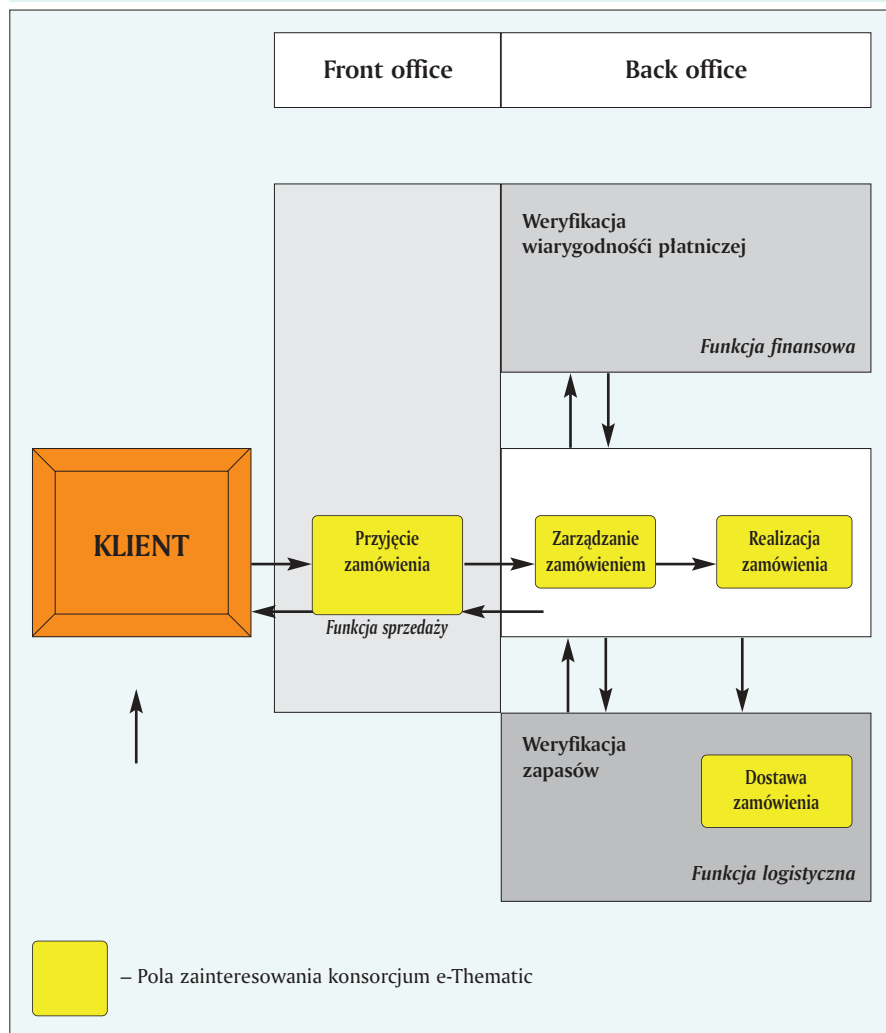
Bardzo ważnym narzędziem rozpoznawania rezultatów dotychczasowej pracy konsorcjum e-Thematic jest strona internetowa (**www.e-thematic.org**). Do najważniejszych informacji, które można znaleźć na stronie zalicza się:

- baza bieżących wiadomości, wydażeń, informacji kontaktowych
- strona poświęcona omówieniu grupy tematycznej e-Thematic, zawierająca m.in. opis celów, członków konsorcjum, oczekiwanych rezultatów, grup tematycznych itp.
- baza wiedzy zawierająca artykuły, linki, dane na temat projektów powiązanych z tematyką badań e-Thematic, kalendarium konferencji itp.

Po pierwszym roku pracy konsorcjum e-Thematic uzyskano pełną wiedzę o aktualnej sytuacji na rynku w tematyce e-obslugi (e-fulfilment). Dotychczasowo zebrane doświadczenia pozwalają na wysunięcie następujących wniosków:

- jedynie kilka firm posiada systemy informatyczne, które pokrywają pole e-obslugi – większość jednak systemów działa oderwanie od innych systemów w danej firmie

SCHEMAT 1: Proces e-obslugi. Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Clustering Report No:1, Buck Consultants International, sierpień 2003, str. 8.



- większość aplikacji dostępnych na rynku obejmuje obsługę jedynie niektórych procesów w ramach łańcucha dostaw, takich jak e-zapatrzenie (e-procurement), e-magazynowanie (e-warehousing), e-dystrybucja (e-distribution)

- istnieje kilka barier utrudniających integrację procesów, wśród których można w szczególności zaliczyć: istnieje wiele możliwych do zastosowania standardów komunikowania się (szczególnie uciążliwe, gdy kilka aplikacji różnych firm informatycznych musi się kontaktować), istniejące technologie charakteryzują się dużą złożonością; ryzyko zmniejszenia przewagi konkurencyjnej w wyniku przekazania założeń funkcjonalnych o własnym systemie zewnętrznym partnerom

- istnieje brak aplikacji obsługujących procesy e-obslugi. Istnieje potrzeba ze strony Komisji Europejskiej w celu przekonania ważnych instytucji do budowy tego rodzaju aplikacji

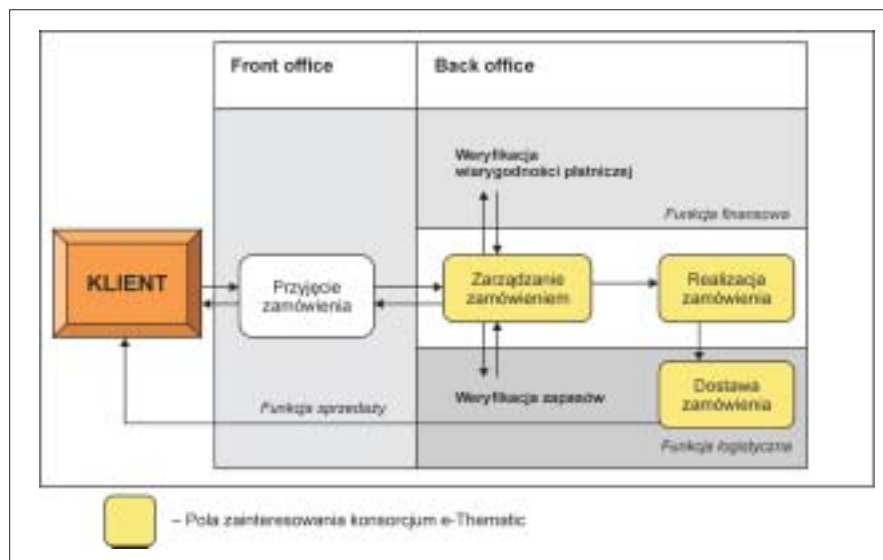
- większość projektów R&D wykonywanych są raczej z autonomicznego punktu widzenia, a brakuje podejścia kompleksowego, zintegrowanej logistyki.

ERRATA

W numerze 2/2004 „Logistyki” w artykule Marcina Kraski pt. „e-Thematic źródłem wiedzy o e-fulfilment” na str. 50 wydrukowano schemat procesu e-obługi, który zawierał przekłamania, powstałe w procesie technicznej obróbki tekstu.

Poniżej zamieszczamy ten schemat w poprawnej wersji. Za powstały błąd Szanownych Czytelników przepraszamy.

Redakcja „Logistyki”



SCHEMAT 1: Proces e-obługi. Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Clustering Report No:1, Buck Consultants International, sierpień 2003, str.8

Logistyka skazana na sukces
 odwiedź portal www.logistyka.net.pl