

Επιχειρήσεις

Υπηρεσίες εξωτερικής ανάθεσης στον κλάδο FMCG

Δευτέρα, 2 Οκτωβρίου 2023 16:14

Του Γιώργου Καρλαύτη, Founder/Entrepreneur
 Η εξωτερική ανάθεση συχνά περιλαμβάνει την κοινή χρήση ευαίσθητων δεδομένων πελατών και εμπιστευτικών πληροφοριών



Founder / Entrepreneur

SHARE: [f](#) [t](#) [in](#) [✉](#)

Η βαθιά κατανόηση της λειτουργίας του κλάδου FMCG στην αγορά λιανικής, συμπεριλαμβανομένων των μοναδικών προκλήσεων, των κανονισμών και των προσδοκιών των πελατών του, είναι ζωτικής σημασίας για τους παρόχους εξωτερικής ανάθεσης

Οι πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις έχουν ενισχύσει την αποτελεσματικότητα στα σύγχρονα μοντέλα Εξωτερικής Ανάθεσης (Outsourcing) υπηρεσιών προς τον κλάδο FMCG με στόχο την αγορά λιανικής βελτιώνοντας την σχέση κόστους-αποτελέσματος και αναβαθμίζοντας την λειτουργική ευελιξία. Επανέρχομαι σε ένα προσφιλές μου θέμα, σύνθετο και

πολυδιάστατο από μία διαφορετική οπτική, επιχειρώντας μία συνοπτική σφαιρική προσέγγιση. Οι υπηρεσίες Εξωτερικής Ανάθεσης προς τον κλάδο FMCG (Fast-Moving Consumer Goods) με στόχο την αγορά λιανικής έχουν βελτιωθεί σημαντικά μέσω της εφαρμογής τεχνολογιών αιχμής. Παραθέτω μία σύντομη χαρτογράφηση πάνω στις προσεγγίσεις και καινοτομίες-κλειδιά των επί μέρους μοντέλων, π.χ. Supply Chain Management, CRM, e-Commerce, Insight Analytics, Store Operations/Facilities Management.

Η εξωτερική ανάθεση λειτουργιών Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας (SCM) γίνεται όλο και πιο δημοφιλής σαν επιλογή για τους λιανοπωλητές FMCG. Τα σύγχρονα μοντέλα αξιοποιούν προηγμένους αλγόριθμους ανάλυσης μηχανικής μάθησης (ML) για τον εξορθολογισμό του SCM προβλέποντας με ακρίβεια τη ζήτηση, βελτιστοποιώντας τα αποθέματα, όπως επίσης και τον πλήρη κύκλο της αλυσίδας εφοδιασμού. Ο Αυτοματισμός Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών (CRM) είναι ζωτικής σημασίας για τη διαχείριση των αλληλεπιδράσεων με τους πελάτες και τη βελτίωση της αφοσίωσής τους. Τα πρωτοποριακά μοντέλα outsourcing ενσωματώνουν πλατφόρμες CRM με τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης, chatbot, βοηθούς φωνής, εξατομικευμένες προτάσεις και ότι συνεισφέρει στην «έξυπνη» αυτοματοποίηση των διαδικασιών ανάπτυξης Loyalty.

Λύσεις Ηλεκτρονικού Εμπορίου (e-Commerce) οι οποίες με την ταχεία ανάπτυξη των διαδικτυακών αγορών, προσδίδουν έδαφος για εξωτερική ανάθεση (as-a-Service) έχοντας αποκτήσει εξέχουσα θέση ενσωματώνοντας τεχνολογίες αυτοματισμού, ρομποτική και έξυπνα συστήματα διαχείρισης αποθήκης για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της παραλαβής, συσκευασίας και αποστολής παραγγελιών επιτρέποντας στους παρόχους FMCG προς την αγορά λιανικής να έχουν πολλαπλασιαστικά φαινόμενα στις διαδικτυακές πωλήσεις και την ικανοποίηση των πελατών.

Οι δραστηριότητες των παρόχων FMCG προς την αγορά λιανικής παράγουν τεράστιο όγκο δεδομένων και η εξωτερική ανάθεση υπηρεσιών ανάλυσης δεδομένων μπορεί να προσφέρει έγκαιρα και με συνέπεια πολύτιμες πληροφορίες για τη λήψη αποφάσεων βελτιστοποιώντας τις

τιμές, τη γκάμα προϊόντων και τις στρατηγικές marketing για συγκριτικό πλεονέκτημα. Οι λειτουργίες καταστημάτων και η διαχείριση εγκαταστάσεων έχουν εξελιχθεί δραματικά με την ενσωμάτωση της τεχνολογίας ενισχύοντας την δυναμική της εξωτερικής ανάθεσης. Συσκευές IoT (Internet of Things), αισθητήρες και εργαλεία αυτοματισμού για τις λειτουργίες καταστημάτων, η βέλτιστη κατανάλωση ενέργειας και η συμμόρφωση με τους κανονισμούς ασφαλείας μειώνουν το κόστος και προσφέρουν μία βελτιωμένη πελατειακή εμπειρία μέσα στο κατάστημα. Υπάρχουν πάντα κίνδυνοι που πρέπει να λάβουμε υπόψη οι πάροχοι υπηρεσιών εξωτερικής ανάθεσης. Επιπλέον,

απαιτείται να σταθμιστούν και να αξιοποιηθούν οι Παράγοντες Επιτυχίας ώστε να κεφαλαιοποιηθούν λειτουργικά και να συμβάλουν στην αποτελεσματικότητα και την κερδοφορία.

Απόλεια ελέγχου

Με την εξωτερική ανάθεση ορισμένων λειτουργιών ή διαδικασιών, ο πάροχος υπηρεσιών ενδέχεται να χάσει τον άμεσο έλεγχο σε κρίσιμες πτυχές των λειτουργιών επηρεάζοντας τη διασφάλιση ποιότητας, τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών και την τήρηση των κανονιστικών απαιτήσεων. Ο κλάδος FMCG με στόχο την αγορά Λιανικής είναι ένας εξαιρετικά ανταγωνιστικός κλάδος όπου η ικανοποίηση των πελατών και η αναγνώριση της επωνυμίας (brand) είναι ζωτικής σημασίας.

Ασφάλεια και εμπιστευτικότητα δεδομένων

Η εξωτερική ανάθεση συχνά περιλαμβάνει την κοινή χρήση ευαίσθητων δεδομένων πελατών και εμπιστευτικών πληροφοριών. Ανεπαρκή μέτρα ασφάλειας δεδομένων ή παραβιάσεις του απορρήτου μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα οικονομική ζημία, νομικές ευθύνες και ζημιά στη φήμη της εταιρείας. Σημαντική εξάρτηση από τον πάροχο υπηρεσιών εξωτερικής ανάθεσης μπορεί να επηρεάσει κρίσιμες λειτουργίες. Εάν ο πάροχος αντιμετωπίσει οικονομική αστάθεια, λειτουργικά προβλήματα ή αποτύχει να τηρήσει τις συμφωνίες σε επίπεδο υπηρεσιών, η κάθε εταιρεία FMCG ενδέχεται να υποστεί σημαντικές ασυνέχειες και ζημιά.

Εξειδίκευση

Η βαθιά κατανόηση της λειτουργίας του κλάδου FMCG στην αγορά Λιανικής, συμπεριλαμβανομένων των μοναδικών προκλήσεων, των κανονισμών και των προδοκίων των πελατών του, είναι ζωτικής σημασίας για τους παρόχους εξωτερικής ανάθεσης. Η τεχνογνωσία σε τομείς που αναφέρθηκαν παραπάνω, όπως η διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, ο έλεγχος αποθεμάτων, το merchandising και η εξυπηρέτηση πελατών μπορούν να συμβάλουν στην επιτυχή παροχή υπηρεσιών.

Αποδεδειγμένο ιστορικό επιτυχημένης πορείας στην παροχή υπηρεσιών εξωτερικής ανάθεσης σε άλλους εμπόρους λιανικής FMCG μπορεί να εμπνεύσει εμπιστοσύνη στους πιθανούς πελάτες. Οι προηγούμενες επιδόσεις, οι θετικές αναφορές πελατών και οι μελέτες περίπτωσης (case studies) που δείχνουν θετικά αποτελέσματα είναι βασικοί παράγοντες για την ανάθεση παρόχων σε εξωτερικούς συνεργάτες προκειμένου να κερδίσουν συμβόλαια.

Τα σαφή και αυστηρά καθορισμένα SLA που ευθυγραμμίζονται με τις συγκεκριμένες ανάγκες και προσδοκίες των εταιρειών FMCG είναι ζωτικής σημασίας καλύπτοντας πτυχές όπως τα πρότυπα ποιότητας, οι χρόνοι απόκρισης, οι διαδικασίες επίλυσης ζητημάτων και τα σχέδια έκτακτης ανάγκης για την αντιμετώπιση πιθανών αστοχιών.

Ο κλάδος FMCG με στόχο την αγορά Λιανικής είναι γνωστό για τη δυναμική του φύση, συμπεριλαμβανομένης της κμαινόμενης ζήτησης, των εποχιακών αιχμών και των εξελισσόμενων τάσεων της αγοράς. Οι πάροχοι outsourcing υπηρεσιών πρέπει να επιδείξουν την ικανότητά τους να ρυθμίζουν ευέλικτα τις ενέργειες, να προσαρμόζονται στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις και να παρέχουν λύσεις με αξία για την κάλυψη των συγκεκριμένων απαιτήσεων.

Η υιοθέτηση προηγμένων τεχνολογιών, όπως η ανάλυση δεδομένων, ο αυτοματισμός και οι ψηφιακές πλατφόρμες, μπορεί να βελτιώσει σημαντικά την αξία που προσφέρει η εξωτερική ανάθεση υπηρεσιών. Οι πάροχοι που επενδύουν σε τεχνολογικές υποδομές και επιδεικνύουν δέσμευση στην καινοτομία μπορούν να υποστηρίξουν καλύτερα την ανταγωνιστικότητα και την αποτελεσματικότητα των λιανοπωλητών FMCG.

Η διαφάνεια μεταξύ του παρόχου υπηρεσιών εξωτερικής ανάθεσης και εταιρειών FMCG είναι ζωτικής σημασίας για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης και τη διατήρηση μιας ισχυρής συνεργασίας. Η αποτελεσματική επικοινωνία, οι έλεγχοι απόδοσης και οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης επιτρέπουν την έγκαιρη επίλυση προβλημάτων με συνεχή βελτίωση της απόδοσης.

Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι, ενώ η εξωτερική ανάθεση μπορεί να προσφέρει πολλά οφέλη στο επίπεδο της ποιότητας, ταχύτητας, τις οικονομίες κλίμακας και τα πολλαπλασιαστικά φαινόμενα, θα πρέπει παράλληλα να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στους κινδύνους και τους παράγοντες επιτυχίας, την ορθολογική χρήση τεχνολογίας και του εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού για να λειτουργήσει με επιτυχία στον κλάδο FMCG.