

Elektronski procesi u trgovini

Elektronski dokumenti u povraćaju artikala



Autor:
Božidar Bajsić,
direktor prodaje,
Panteon Group®

- Najava povraćaja artikala kupaca dobavljaču - ORDERS 36E, 70E
- Otprema za povraćaj artikala kupca dobavljaču - DESADV 35E
- Prijem vraćenih artikala u skladište dobavljača - dokument kojim dobavljač potvrđuje kupcu prijem vraćenih artikala - RECADV 36E, 70E, i slično.

Kombinacija poruka se obično usklađuje prema procesu dopunjavanja i vraćanja artikala. Cilj je optimizacija protoka informacija za najoptimalnije zalihe artikala u skladištima. To je zapravo 'know-how' sa kojim proizvođači, dobavljači i kupci, svako za sebe i sa svojim partnerima, pokušavaju da budu bolji i efikasniji i na taj način postignu još jaču tržišnu prednost u odnosu na konkurenciju.

Zajednička praksa

Kod povraćaja ambalaže postoji još jedan veliki izazov, odnosno nerešeno pitanje - to je identifikacija ili označivanje ambalaže. Ambalaža obično nema oznake (GTIN), da bi u

U trgovini prepoznajemo tri grupe povraćaja artikala:

- Povraćaj neprodanih artikala (kada se dobavljaču, odnosno proizvođaču vraća roba koja se nije prodala - istekao rok trajanja, neprodane zalihe...)
- Povraćaj ambalaže (vraćanje flaša, paleta, kutija...)
- Remitenda (vraćanje neprodanih novina).

U svim slučajevima se može koristiti elektronska razmena standardnih e-dokumenata za prenos informacija. Poruke koje se koriste su iste ili slične kao i u uobičajenom procesu dopunjavanja zaliha, samo su verzije e-dokumenata različite.

Velike uštede

Razmena informacija sa elektronskim porukama može doneti znatne uštede i na tom području. Najveće uštede obično ima ona strana, koja prima e-poruke. Razmenom informacija među kupcima i proizvođačima omogućava se veća optimalnost zaliha u lancu snabdevanja i fluktuacija artikala u lancu snabdevanja do kupca. Proizvođač na taj način može još bolje da optimizuje svoju proizvodnju na osnovu informacija o zalihama, prodaji i informacijama o povraćaju neprodanih artikala koje dobija unapred. Ako mu kupac dozvoli optimizaciju dopreme, on može da napravi ozbiljan

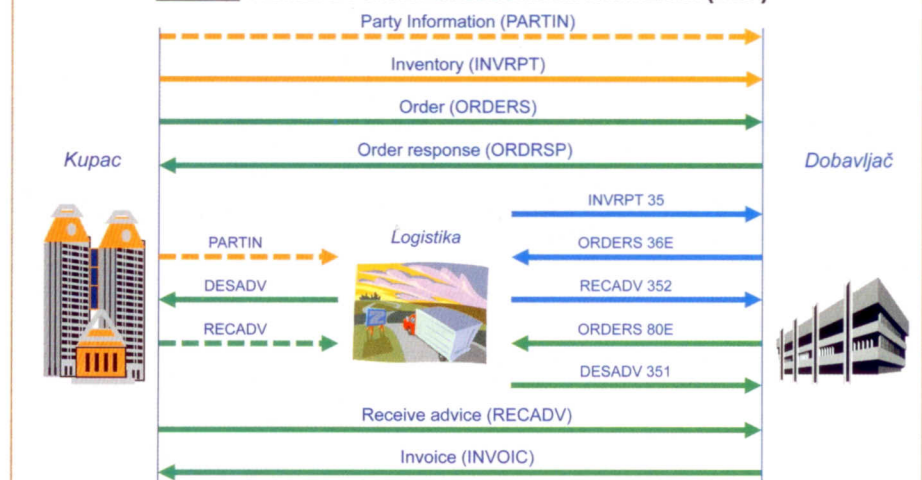
plan za snabdevanje tako da ima što manje povraćaja neprodanih artikala.

Kombinacija poruka

Sam izbor e-poruka puno zavisi od specifičnosti procesa i obično nije univerzalan, odnosno jednak je za sve. Primer tipova poruka koje se mogu koristiti:

- Informacije o zalihama - INVRPT, Informacije o prodaji - SLSRPT
- Instrukcije za povraćaj (ambalaže) dobavljača kupcu - RETINS

SLIKA 1: PRIMER E-PORUKA SA LOGISTIČKIM PARTNEROM (LSP)



skladištima mogli mašinski da prepoznaju i evaluiraju količine. Istu ambalažu često koristi puno proizvođača, odnosno logističkih firmi koje razvoze artikle. Ambalaža često putuje i u druge zemlje i nije tipična samo za jednu zemlju. Primer je EURO paleta, koju koriste po čitavom svetu. Zbog toga je u našoj sredini započeta inicijativa među pojedinačnim organizacijama GS1 (Slovenija, Hrvatska) da one dodele GTIN kodove ambalažama, koje se koriste u tim zemljama (na primer palete, kutije, flaše...). Na tržištima centralne Evrope i Balkana za sada nema puno prakse što se tiče povraćaja artikala u okviru e-poslovanja. Elektronsku podršku za povraćaj artikala su počele neke najveće grupe (na primer Grupa Agrokor u Hrvatskoj, Engrotruš i Spar u Sloveniji) i za sada su elektronske poruke i procesi različiti. Verovatno će ipak doći u budućnosti do neke 'common practice', odnosno zajedničke dobre prakse, koju će pratiti većina partnera u razmeni artikala.

Logistički partneri

Proizvođači, odnosno dobavljači, za distribuciju artikala do svojih kupaca često koriste usluge logističkih partnera (LSP - logistic service providera). U lanac e-poruka se u tom slučaju uključuje i logistički partner. Logistički partner može da pruža različite usluge logistike od skladišnih usluga do distribucije i praćenja zaliha kod kupca. Ponekad i prima narudžbe kupca u ime dobavljača. Procesi između proizvođača ili dobavljača i logističkog partnera zavise od obima usluga koje logistički partner pruža, tako da nema nekog unikatnog modela procesa. U svim slučajevima se informacije između dobavljača, logističkog partnera i kupca mogu razmenjivati putem standardnih e-poruka. Važi pravilo da onaj koji prima e-poruke najviše može da uštedi. Kod logističkih partnera se obično koriste takozvane logističke e-poruke. Primer nekih:

- Informacije o zalihama - INVRPT 35 (inventar), 85E (skladišta prebacivanja)
- Narudžba za otpremu kupcu - ORDERS 80E

- Najava dopreme artikala u skladište logističkog partnera - ORDERS 36E
- Informacija o dopremi artikala kupcu - DESADV 351
- Informacija o prijemu artikala u skladište logističkog partnera - RECADV36E.

E-Invoicing i elektronske arhive

Elektronski računi su posebni dokumenti, jer podležu zakonima o porezu (PDV, IVO, VAT) i nacionalnom zakonodavstvu. Svaka zemlja definiše zakon o elektronskim računima i arhivima za takve račune. Na žalost, propisi su u različitim zemljama različiti. Prema tome, onaj koji razmenjuje račune u različitim zemljama, trebalo bi da se prilagodi lokalnim zahtevima za takve račune. To poskupljuje rešenja za e-poslovanje. Većina zemalja, ipak, prati standard MOREQ foruma DLM, koji finansira Evropska unija.

Dva načina razmene

Elektronske fakture se u praksi trgovine razmenjuju na dva načina:

- Prenos podataka o fakturi (na primer INVOIC) gde dobavljač šalje elektronske podatke o fakturi za računarsku obradu, a istovremeno još uvek šalje i papirnu fakturu za arhiviranje. Tako rade najviše u Nemačkoj, Austriji i još nekim zemljama, gde su započeli razmenu e-dokumenata pre više godina kada još nije bilo regulative o e-računima. Time su postigli benefit, koji obično ima kupac, da automatski primi informacije o računima. Ipak je potrebno još i uporedo primati fizički primljene papirne račune sa podacima, koji su stigli elektronskim putem. Na taj način se ručni rad svodi na minimum (nema prekućavanja podataka sa papirne fakture) i obim grešaka se znatno smanjuje. Ali to nije potpuno elektronska faktura!
- Nematerijalizovan e-račun, gde se šalje samo elektronski dokument, koji ima sve osobine koje su potrebne za pravno valjan dokument u nekoj zemlji. U ovom slučaju bi trebalo imati i sređen elektronski arhiv tih računa prema zakonu. Za slanje, primanje

i arhiviranje e-računa trebalo bi imati uspostavljenu potrebnu infrastrukturu (infrastruktura za vremenski pečat - 'Time Stamp' serveri, elektronski potpis - infrastruktura PKI, odnosno poverljiva nadležna služba za elektronske sertifikate - Certification Authority, propisani zahtevi za e-arhive i nadležna služba koja proverava, odnosno sertifikuje rešenja).

Najkorišćeniji standard

Kako za ostale e-dokumente, tako i za e-račune u trgovinskim lancima, najviše se koristi GS1 ECOM standard (INVOIC). Kod pravog e-računa (nematerijalizovani dokument) se kod izdavanja pravi vremenski pečat i elektronski potpis izdavača čime se poverljivo ustanovi vreme izdavanja računa (sa tim i poreske obaveze) i izdavač računa. Račun se posle toga arhivira na strani izdavača i prenosi do primalca - kupca. Primalac računa prilikom prijema proveri potpis i pečat i automatski primi račun u svoj e-arhiv i informacijski sistem (ERP). Račun se upoređi sa informacijama o primljenim artiklima i cenovnicima i ukoliko je sve u redu može se i automatski likvidirati. Kupac ili primalac računa može svom dobavljaču, izdavaču računa, još poslati informaciju o uspešnosti likvidature (na primer ECOM dokument o uspešnosti obrade - APERAK).

Zakonska regulativa

E-arhive bi trebalo da odgovore ovim zahtevima:

- sigurnost i trajnost čuvanja
 - verodostojnost dokumenata i potpisnika
 - nepromenljivost dokumenata
 - čitljivost dokumenata, odnosno provera valjanosti potpisa
 - pravna valjanost sačuvanih dokumenata.
- Za pravu nematerijalizovanu razmenu e-računa trebalo bi da se donese određena zakonska regulativa i moraju birtiti definisani uslovi za elektronske arhive tih faktura na nacionalnoj osnovi. U Srbiji su ti uslovi u pripremi.

Reverse Invoicing

Kada je kupac jak (veliki lanac) i dobavljač zavisi od njega (manji dobavljači) ili kada dobavljači nisu u mogućnosti da izdaju e-račune, tada ponekad kupac koristi povratno fakturisanje ili Reverse Invoicing. Korišćenje Reverse Invoicinga zavisi od lokalnog zakonodavstva, ako je uopšte moguće. Kod povratnog fakturisanja kupac kod prijema artikala pravi fakturu za svog dobavljača i šalje elektronskim putem (e-Invoice - INVOIC). Briga o proveri takvih računa je u tom slučaju na strani dobavljača, jer on treba da proveri tačnost te fakture.

U narednom izdanju saznaćete više o elektronskim katalozima, katalozima artikala i lokacijama.

SLIKA 2: POVATNO FAKTURISANJE

