

ΜΙΚΡΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΕΛΛΑΔΑ

Η Ιστορία Κινδύνου 1



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Μικρή επιχείρηση από την Ελλάδα

Πλαίσιο της Εταιρείας και της Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Η εταιρεία LK δραστηριοποιείται στην Λάρισα από το 1950 ως κατάστημα λιανικής εργαλείων, χρωμάτων και σίδερων. Εισήλθε στον τομέα χονδρικής των βιομηχανικών εργαλείων και πλέον στα προϊόντα της περιλαμβάνει εργαλεία χειρός (ηλεκτρικά και μηχανοκίνητα), εργαλεία βαφής και χρώματα, συσκευασίες υλικών, είδη προστασίας, συστήματα γεώτρησης, γεωργικά εργαλεία και εργαλεία κηπουρικής, εργαλεία κοπής και λείανσης, κατασκευής και υδραυλικών, έπιπλα και υλικά ταπετσαρίας και κοπής αφρολέξ. Η εταιρεία απασχολεί 27 υπαλλήλους και αποτελείται από τέσσερα τμήματα:

Οικονομικό και διοικητικό τμήμα

Τμήμα αγορών-πωλήσεων

Τμήμα αποθήκης

Τμήμα τεχνικής υποστήριξης.

Ψηφιοποίηση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Οι πελάτες έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιήσουν τις παραγγελίες προϊόντων διαδικτυακά και στην συνέχεια η εταιρεία οργανώνει την διανομή τους. Κάθε πελάτης έχει την δυνατότητα να παρακολουθήσει την κατάσταση της παραγγελίας μέσω εργαλείων παρακολούθησης. Η εταιρεία χρησιμοποιεί το λογισμικό Entersoft CRM®, το οποίο είναι ένα εργαλείο που διευκολύνει την εσωτερική επικοινωνία της εταιρείας μεταξύ όλων των τμημάτων. Αυτό το σύστημα υποστηρίζει τις ανάγκες πωλήσεων, μάρκετινγκ, εσωτερικής διαδικασίας και διορατικότητας σε πραγματικό χρόνο κάθε πελάτη. Μέσω του συστήματος CRM είναι σε θέση να σχεδιάζουν, να οργανώνουν και να παρακολουθούν συναλλαγές με τους πελάτες τους. Ως αποτέλεσμα, διασφαλίζουν την ομαδική εργασία, την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων και μια συνεχή εμπειρία των πελατών.

Διαχείριση Κινδύνου

Η εταιρεία αντιμετωπίζει κατά καιρούς εσωτερικούς κινδύνους. Για παράδειγμα, μερικές φορές ο αριθμός των παραγγελιών είναι μεγάλος. Σύμφωνα με αυτό, το σύστημα δεν μπορεί να αναγνωρίσει την προτεραιότητα κάθε παραγγελίας ή την εσωτερική σχέση που έχει η εταιρεία με τον πελάτη. Το αποτέλεσμα είναι ότι υπάρχουν κάποιες καθυστερήσεις στην παράδοση των προϊόντων. Το πρόβλημα ξεκινά από την εταιρεία παράδοσης με την οποία συνεργάζεται η LK. Είναι σημαντικό να επιλυθεί αυτό το ζήτημα προκειμένου να συνεχιστεί η μακροχρόνια σχέση που έχει η LK με τους πελάτες της. Ωστόσο, η εταιρεία δεν διαθέτει συγκεκριμένο σχέδιο διαχείρισης κινδύνων, ακόμη κι αν ήταν απαραίτητο.

Πρακτική Διαχείρισης Κινδύνου: Η εταιρεία χρειάζεται περισσότερους υπαλλήλους για τη διαχείριση της εργασίας. Ένας βραχυπρόθεσμος στόχος της είναι να δημιουργήσει ένα καινούριο τμήμα παράδοσης προκειμένου να έχει καλύτερο έλεγχο των παραγγελιών. Εκτός από αυτό, υπάρχουν ιδέες σχετικά με την ανάπτυξη ενός σχεδίου διαχείρισης κινδύνων.

Κίνδυνοι: Οι κύριοι κίνδυνοι που σχετίζονται με την πανδημία στους οποίους έχει εκτεθεί η εταιρεία είναι:

- Κίνδυνος αλυσίδας εφοδιασμού: το αντίκτυπο της πανδημίας στην αλυσίδα εφοδιασμού είναι προφανής. Έκλεισαν πολλές εταιρείες εφοδιασμού, και έτσι η εταιρεία έχασε τους κύριους προμηθευτές της. Επί του παρόντος, υπάρχει ανάγκη εύρεσης νέων προμηθευτών και ανάπτυξης νέου δικτύου εφοδιασμού.
- Κίνδυνοι σχετικοί με τον COVID-19: κατά τη διάρκεια της πανδημίας, η εταιρεία έκλεισε για περισσότερο από τρεις μήνες και οι πελάτες πραγματοποιούσαν τις παραγγελίες τους μόνο διαδικτυακά. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να γεμίσει η αποθήκη γιατί η εταιρεία διανομής δεν είχε την δυνατότητα να σχεδιάσει και να οργανώσει τη παράδοση των προϊόντων. Η εταιρεία έπρεπε να σταματήσει τις ηλεκτρονικές παραγγελίες έως ότου η αποθήκη ήταν σε θέση να φιλοξενήσει περισσότερα προϊόντα.

Οφέλη της διαχείρισης κινδύνου: Μέσω της ανάπτυξης ενός σχεδίου διαχείρισης κινδύνων, η εταιρεία θα αναλάβει διορθωτικές ενέργειες και έτσι θα οργανώσει διαδικασίες και θα παραδίδει προϊόντα εγκαίρως.