

# مدیریت زنجیره تامین (SCM) چیست؟

زنجیره تامین به عنوان یک شبکه، ارتباط بین یک سازمان، تأمین‌کنندگان محصولات و توزیع‌کنندگان یک محصول خاص به خریدار را ایجاد می‌کند. این شبکه شامل فعالیت‌ها، افراد، موجودیت‌ها، اطلاعات و منابع مختلف است. شرکت‌ها عموماً با هدف کاهش هزینه‌ها و باقی‌ماندن در رقابت، زنجیره تامین را گسترش می‌دهند.

مدیریت زنجیره تامین یا به اختصار SCM، فرآیند کنترل و نظارت بر روند ساخت و فروش کالاهای تجاری از تأمین مواد و ساخت کالا تا توزیع و فروش آن‌ها را شامل می‌شود. هر شرکتی که می‌خواهد در مقابل رقبا موفق عمل کند، باید به مدیریت زنجیره تامین اهمیت دهد. به همین دلیل در این مطلب به معرفی زنجیره تامین و روش‌های مدیریت آن می‌پردازیم.

## مدیریت زنجیره تامین چیست؟

برای تولید یک محصول خاص و ارائه یک خدمت مشخص توسط یک سازمان، باید یک فرآیند مشخص طی شود. این مسیر، که به زنجیره تامین یا Supply Chain معروف است، شامل تأمین مواد اولیه از تأمین‌کنندگان، تولید کالا، تحویل به مشتری و خدمات پس از فروش می‌شود. همچنین، همه فرایندهایی که به تسهیل یا بهبود این زنجیره کمک می‌کنند، به عنوان مدیریت زنجیره تامین یا SCM شناخته می‌شوند.

مدیریت زنجیره تامین با ساده‌تر کردن فعالیت‌های مربوط به تامین کالا و افزایش رضایت مشتری، روشی برای افزایش مزیت‌های رقابتی برای کسب و کارها محسوب می‌شود. این مدیریت به زبان ساده، یک شبکه از افراد، کسب و کارها، منابع، تکنولوژی و دانش تخصصی است که به صورت منسجم در جهت تولید، توزیع و فروش محصولات همکاری می‌کنند.



ساختار زنجیره تامین معمولاً با تأمین مواد اولیه از تولیدکنندگان آغاز می‌شود و با عرضه محصول نهایی در خرده‌فروشی‌ها به مشتریان به اتمام می‌رسد. هر بخش از این زنجیره، هزینه‌های خاص خود را برای کسب و کارها به همراه دارد. بنابراین، توجه به بهینه‌سازی زنجیره تامین باعث کاهش اتلاف منابع و هزینه‌های اضافی می‌شود.

زنجیره تامین زمانی آغاز به کار می‌کند که یک تولیدکننده، سفارشی را از مشتری

دریافت می‌کند. بنابراین، کارکردهای اصلی آن شامل توسعه محصول، بازاریابی، فروش، عملیات تولید، شبکه‌های توزیع، امور مالی و خدمات مشتری است. نهادهایی که در این زنجیره دخیل هستند شامل تولیدکنندگان، فروشندگان، انبارها، شرکت‌های حمل‌ونقل، مراکز توزیع و پخش مویرگی و خرده‌فروشان هستند.

## چرا مدیریت زنجیره تامین مهم است؟

یک زنجیره تامین کارآمد و بهینه می‌تواند با مدیریت صحیح، هزینه‌ها را کاهش بدهد و چرخه تولید را سریع‌تر کند. بدون SCM مناسب، شرکت‌ها ممکن است با خطر کاهش مشتریان و از دست دادن قدرت رقابتی در صنایع مربوطه مواجه شوند. زنجیره‌های تامین کارآمد با فرآیند بازگشت مؤثر (که منجر به افزایش نرخ بازگشت مشتری به 71 درصد می‌شود) کار می‌کنند.

مدیریت زنجیره تامین، نه تنها فرآیندها را بهبود می‌بخشد بلکه برای کاهش خطرات و اطمینان از صحت عملکرد تمام مراحل اهمیت دارد. این عملیات شامل مراحل مختلفی از تولید و مدیریت انبارها تا حمل و نقل، مدیریت موجودی و ثبت سفارش‌ها می‌شود. در هر مرحله از این فرآیند، خطرات و احتمالات زیادی وجود دارد که می‌تواند منجر به از بین رفتن کل سفارش مشتری شود. بهینه‌سازی زمان‌بندی حمل و نقل، کاهش تأخیر، بهبود مدت زمان نگهداری کالا و بهبود فرآیند ارسال سفارش از جمله اقداماتی هستند که می‌توانند تأثیر چشمگیری بر عملکرد سازمان داشته باشند. بنابراین، بدون وجود یک فرآیند بهینه‌سازی شده، زنجیره تامین ممکن است از ابتدا به مشکل برخورد و عملکرد کسب‌وکار را تحت تأثیر قرار دهد. در ادامه، به بررسی اجزای اصلی SCM می‌پردازیم.

آیا می‌دانید مدیریت زنجیره تأمین در سازمان شما چقدر بهینه اجرا می‌شود؟  
برای مشاهده دمو سیستم مدیریت فرآیندهای سازمانی چارگون و بهینه‌سازی  
زنجیره تأمین در عمل بنر زیر را کلیک کنید.❏



برای دریافت دمو نرم افزارهای لجستیک

## اجزای اصلی SCM

در این بخش اجزای اصلی یک زنجیره تأمین و در نهایت نحوه مدیریت آن را معرفی  
می‌کنیم:

- **برنامه‌ریزی:** شرکت‌ها برای تأمین تقاضای مشتری، باید به برنامه‌ریزی و مدیریت منابع لازم بپردازند. علاوه بر این، باید زنجیره تأمین خود را به گونه‌ای طراحی کنند که مؤثر و کارآمد باشد و بتواند اهداف شرکت را برآورده کند.
- **انتخاب منابع:** شرکت‌ها برای تهیه کالا و خدمات مورد نیاز برای تولید محصول، باید تأمین‌کنندگان مناسب را انتخاب کنند. سپس، مدیران زنجیره تأمین از فرآیندهای مختلفی برای نظارت و مدیریت این روابط استفاده می‌کنند که شامل سفارش، دریافت، مدیریت موجودی و تأیید پرداخت‌ها می‌شود.
- **تولید:** مدیران زنجیره تأمین فعالیت‌های لازم برای پذیرش مواد اولیه، تولید محصول، آزمایش کیفیت، بسته‌بندی، حمل و نقل بسته و برنامه تحویل را هماهنگ

- می‌کنند. در این بخش، کیفیت، میزان تولید و بهره‌وری کارگران نیز اندازه‌گیری می‌شود تا مطمئن شوند محصولات مطابق با استانداردهای موجود تولید می‌شوند.
  - **تحویل:** در این مرحله، مدیران زنجیره تامین فعالیت‌های لازم برای حمل و نقل محصول، آزمایش کیفیت بسته‌بندی و برنامه تحویل را هماهنگ می‌کنند. همچنین، کیفیت، میزان تولید و بهره‌وری کارگران در این مرحله هم اندازه‌گیری می‌شود.
  - **پشتیبانی و پاسخگویی:** مدیران زنجیره تامین فعالیت‌های لازم برای پشتیبانی مواد اولیه، تولید محصول، آزمایش کیفیت، بسته‌بندی، حمل و نقل بسته و برنامه تحویل را هماهنگ می‌کنند. این بخش همچنین شامل پاسخگویی به نیازها و مشکلات مشتریان است.
  - **ارزیابی:** در این مرحله، مدیران زنجیره تامین فعالیت‌های لازم برای ارزیابی عملکرد فرآیندهای مختلف را هماهنگ می‌کنند. این ارزیابی شامل کیفیت، میزان تولید و بهره‌وری کارگران نیز است.
- علاوه بر مراحل ذکر شده با توجه به نوع فرآیند ممکن است مراحل دیگری نیز اضافه شود. برای مثال ممکن است یک وسیله سفارش داده‌شده، نیاز به مونتاژ داشته باشد.

## نقش‌ها و مشاغل مؤثر در زنجیره تامین

- اجازه دهید نقش‌های فعال در یک زنجیره تامین را بررسی کنیم، چرا که بخشی از SCM، کنترل و مدیریت همین نقش‌ها است.
- **مدیر ارشد تدارکات (CPO):** یک نقش اجرایی در زنجیره تامین است که بر تأمین

منابع، تهیه و مدیریت زنجیره تامین برای یک کسب و کار متمرکز است. CPO بر کنترل هزینه‌ها تمرکز دارد و اطمینان حاصل می‌کند که هزینه‌ها تحت کنترل باقی می‌مانند. او همواره به دنبال راه‌هایی برای کاهش هزینه‌ها است. همچنین مسئول اطمینان از این مورد است که مراحل خرید شرکت با دستورالعمل‌های داخلی و خارجی مطابقت داشته باشد؛ این مورد شامل قوانین دولتی و قوانین داخلی شرکت می‌شود.

- **مدیر ارشد لجستیک (CLO):** مسئولیت مدیر ارشد لجستیک، مدیریت انتقال کالاها یا خدماتی است که یک شرکت ارائه می‌دهد. او اطمینان حاصل می‌کند که محصولات مورد نیاز، در زمان مشخص و با دقت جابه‌جا می‌شوند. مواردی مانند کمبود راننده‌های کامیون و تعیین تعرفه‌ها در زمان‌های خاص، از چالش‌های مدیر ارشد لجستیک است.
- **مدیر زنجیره تامین:** یک مدیر زنجیره تامین نقشی کلیدی در تولید محصول، مدیریت موجودی کالا، صادرات محصولات به بازارهای خارج از کشور و همکاری با شرکای خارجی و تأمین‌کنندگان دارد. او تأمین‌کنندگان را ارزیابی و با فروشندگان در مورد قرارداد مذاکره می‌کند. مدیران زنجیره تامین اغلب به عنوان مدیران عملیاتی تلقی می‌شوند و رویکردی عمل‌گرایانه دارند. تدوین سیاست‌ها، کنترل امور روزمره و گردش کار و نظارت بر روند کلی کارگران، مسئولیت اصلی مدیران عملیاتی است.



## مزایای مدیریت زنجیره تامین

پس از آشنایی با مفهوم SCM، می‌فهمیم که این نوع از مدیریت، نقش بسیار مهمی در کارایی شرکت‌ها دارد. در این راستا، برخی از مزایای SCM را به شما معرفی می‌کنیم:

- **استراتژی بهتر:** زمانی که شرکت‌ها به طور متمرکز بر زنجیره تامین و به ویژه تطبیق آن با فرآیندهای موجود و تکنولوژی، برای سرمایه‌گذاری‌های جدید می‌پردازند، آمادگی بهتری برای رقابت در بازار دارند. همچنین، هماهنگی بین فرآیندهای اصلی مانند تکنولوژی، فرآیندها و کارکنان فعال در زنجیره تامین، برای دستیابی به موفقیت در کسب‌وکار اساسی است.
- **تأکید بر طراحی شبکه:** SCM با استفاده از مدل‌های استراتژیک، طراحی دقیق

شبکه‌های زنجیره تامین را تقویت می‌کند. این تاکید بر طراحی، عملکرد کسب‌وکار را بهبود می‌بخشد و با استفاده از تکنولوژی، فرایندها را متمرکز می‌سازد که بخشی حیاتی از زیرساخت‌های زنجیره تامین معاصر محسوب می‌شود.

- **بهبود خدمات مشتری:** هدف اصلی زنجیره تامین، ارائه محصولات با کیفیت و سریع به مشتریان است تا رضایت آن‌ها را جلب کند. این کار سرعت تحویل محصولات را افزایش می‌دهد و مشتریان را راضی‌تر می‌کند که در نهایت به عملکرد بهتر کسب‌وکار کمک می‌کند.

- **کاهش هزینه‌ها:** زنجیره تامین مؤثر به کاهش کلی هزینه‌ها و افزایش کارایی کمک می‌کند.

- **عملکرد بهتر تأمین‌کنندگان:** زنجیره‌های تامین روی روابط فروشندگان، تأمین‌کنندگان و... تکیه دارند. مدیری که روابط مؤثرتری با تأمین‌کنندگان دارد، عملکرد بهتری را برای شرکت به همراه می‌آورد. همچنین مزایایی را برای تأمین‌کنندگان و شرکت‌ها فراهم می‌کند.

## مدیریت زنجیره تامین چگونه عمل می‌کند؟

پس از آشنایی با مفهوم زنجیره تامین و ارزشیابی اهمیت مدیریت آن، متوجه می‌شوید که مسئولیت اصلی SCM، درک نیازهای مشتری و تطبیق برنامه‌ها بر اساس این نیازها است. این مسئولیت، همه جوانب تولید و توزیع را از تأمین مواد اولیه تا تحویل محصول نهایی به مشتری به هم پیوند می‌دهد.

SCM نه تنها موجودی داخلی را کنترل می‌کند، بلکه با موجودی فروشندگان هم

هماهنگ است تا با فروش‌های گذشته و آینده هماهنگ شود و نیازهای عرضه را تعیین کند.

مدیریت زنجیره تامین برای دستیابی به اهداف تولید و فروش، گام‌های زیر را طی می‌کند:

- **تطابق برنامه‌ها با نیازها و خواسته‌های مشتری:** این گام شامل ارزیابی عواملی مانند فروش و موجودی کالا برای بهبود پتانسیل رشد و استفاده از منابع است، چرا که ممکن است مدیران، به منظور صرفه‌جویی در هزینه و منابع، هدف‌هایی را برای افزایش فروش یا کاهش موجودی کالا تعیین کنند.
- **تعیین لجستیک:** لجستیک شامل استفاده از مکان‌های کلیدی برای قرار دادن محصولات تا زمان توزیع از طریق شبکه‌های محلی و کوچک‌تر است. مدیران زنجیره تامین برای تجزیه و تحلیل ترندها یا تغییرات فصلی و تأثیر آن‌ها بر توزیع، داده‌ها را جمع‌آوری می‌کنند و در راستای حداکثرسازی میزان توزیع، برنامه‌ریزی می‌کنند.
- **تجزیه و تحلیل داده‌ها برای پشتیبانی از فرایند تصمیم‌گیری و درک نیاز مشتری:** جمع‌آوری اطلاعات به شناسایی زمینه‌های کمبود کمک می‌کند و روش‌های افزایش ارزش را هم برای شرکت و هم برای مشتری بهبود می‌بخشد. داده‌ها اطلاعات ارزشمندی را در مورد تقاضای مشتری فراهم می‌کنند تا مدیران بتوانند استراتژی‌های مقرون‌به‌صرفه‌ای را ایجاد کنند؛ بدون اینکه کیفیت محصول یا رضایت مشتری را نادیده بگیرند.

## اصول مدیریت زنجیره تامین

همان‌طور که اشار کردیم، SCM برای کسب‌وکارها اهمیت زیادی دارد، چرا که اگر شرکت‌ها در طول این فرآیند با چالش‌های غیرمنتظره‌ای روبه‌رو شوند، ممکن است با شکست مواجه شوند. این موقعیت اثرات جبران‌ناپذیری روی مشتریان و تولیدکنندگان دارد. بنابراین، برای مقابله با بحران‌ها و کاهش ریسک‌ها، اصول مدیریت زنجیره تامین را باید مدنظر قرار داد. در ادامه به 7 مورد از این اصول می‌پردازیم:

### • نظارت مداوم بر موجودی

مدیریت زنجیره تامین یعنی بتوانید یک سیستم راه‌اندازی کنید که به شما امکان دهد به طور لحظه‌ای به سراسر زنجیره تامین و شبکه توزیع، از تأمین‌کنندگان تا مشتریان، دسترسی داشته باشید. کارکنان خود را آموزش دهید و آن‌ها با اهمیت این کار آشنا کنید. همچنین هر تراکنش باید به‌موقع ثبت و سود و زیان آن نیز محاسبه شود.

### • مدیریت عرضه و تقاضا

هر فروشگاه، مقدار مورد نیازی از محصولات را بر اساس پیش‌بینی‌های خود تهیه و در انبار ذخیره می‌کند. برنامه‌ریزی بر اساس این اطلاعات صورت می‌گیرد و تحویل‌های متعدد اما در حجم کوچک در نظر گرفته می‌شود.

## • سرعت و دقت سیستم

استفاده از نرم‌افزارهای به‌روز و مؤثرتر، به شناسایی سریع‌تر مشکلات فرایند کمک می‌کند.

## • تجزیه و تحلیل داده‌ها

تحلیل داده‌ها باید به صورت لحظه‌ای انجام شود تا محصولات بر اساس نوسانات فروش بهینه‌سازی شوند.

## • بهبود مدل‌های پیش‌بینی

داده‌های ورودی به سیستم SCM باید به‌روز و دقیق باشند تا موفقیت کسب و کار و همچنین نقاط خطر، قابل پیش‌بینی باشند.

## • گسترش دامنه تأمین‌کنندگان

به تأمین‌کنندگان اصلی وفادار باشید اما در عین حال، تأمین‌کنندگان دیگری را هم در دسترس داشته باشید و تلاش کنید بازار خود را گسترش دهید.

## • بهبود شبکه‌ها و کانال‌های توزیع

از سیستم‌های پیشرفته بهره بگیرید و موفقیت بلندمدت خود را تضمین کنید.



برای دریافت دمو نرم افزارهای لجستیک

### سخن پایانی

در این مطلب به معرفی زنجیره تامین پرداختیم. همچنین بررسی کردیم که دلایل اهمیت مدیریت زنجیره تامین چیست. سازمان‌هایی که به مدیریت زنجیره تامین توجه می‌کنند، می‌توانند سود خود را بالاتر ببرند و در رفع نیازهای مشتریان‌شان بهتر عمل کنند. به همین دلیل پیشنهاد می‌شود که تمام سازمان‌ها، به خصوص سازمان‌های تولیدی، با این نوع از مدیریت و مزایای آن آشنایی داشته باشند و آن را به شکل گسترده به کار بگیرند.