

Scénář Velkoobchod se sportovním náčiním

„Jsem manažerem velkoobchodní společnosti se sportovním zbožím, která působí po celém světě a zásobuje maloobchodní prodejny se sportovním zbožím. Maloobchodní prodejny, dále obchody, jsou tedy naši zákazníci (někdy lépe označování jako klienti). V současné době máme 15 zákazníků po celém světě, ale snažíme se rozšířit naši zákaznickou základnu o 10% každý rok, počínaje letošním rokem. Mezi naše dva největší zákazníky patří Big John sportovní středisko v San Franciscu a Woman-sports v Seattlu. Pro každého zákazníka musíme sledovat ID a název.“

Dále je vhodné sledovat adresu (včetně města, státu, PSČ a země) a telefonní číslo. Spravujeme sklady v různých regionech, abychom co nejlépe vyhověli objednávkám našich zákazníků. Ke každé objednávce, musíme sledovat její identifikátor. Můžeme sledovat datum objednání, datum dodání a typ platby, jsou-li tyto informace k dispozici.“

„Aktuálně máme svět rozdelen do pěti oblastí: Severní Amerika, Jižní Amerika, Afrika / Blízký východ, Asie a Evropa. Sledujeme pouze číslo regionu a jeho název. Snažíme se každého zákazníka přiřadit do regionů, abychom našli nejlepší místo, odkud objednávku uspokojit. Každý sklad musí mít své ID. Můžeme sledovat dále jeho adresu (včetně města, státu, PSČ a země) a telefonní číslo. V současné době máme pouze jeden sklad pro každý region, ale doufáme, že jich bude brzy více.“

Já mám na starost správu objednávek pro celou společnost. Mé oddělení je zodpovědné za umístění a sledování objednávky, pokud naši zákazníci volají. Pro každé oddělení musíme sledovat ID a název. Někdy naši zákazníci objednávají přes email, pokud nespěchají, ale nejčastěji objednávají telefonicky, nebo faxem. Očekáváme navýšení našeho businessu, pokud by se nám podařilo poskytovat zákazníkům okamžité informace o jejich objednávkách.“

„Můžeme slíbit dodávku do druhého dne, pokud je zboží na skladě na jednom z našich skladových míst. Snažíme se sledovat informace o množství jednotlivých položek na skladě, o skladu, ve kterém se nachází a o maximální skladovací kapacitě. Tyto informace využíváme pro indikaci, kdy je zboží vykoupeno a je třeba jej znova naskladnit. Pokud je zboží odesláno, automaticky faxujeme expediční informace prostřednictvím našeho přepravního systému. Ne, tuto oblast já neřídím. Moje oddělení jen zajišťuje, že naši zákazníci mají správné fakturační údaje a ověří, že na jejich účtech je dostatek prostředků. Zaznamenáváme také obecné připomínky k zákazníkům.“

Ujišťujeme se, že jsou všechny položky, které jsou požadovány, skladem. Pro každou položku sledujeme ID. Můžeme také sledovat cenu, množství a odeslané množství je-li informace k dispozici. Pokud jsou požadované položky na skladě, můžeme zpracovat objednávku a sdělit našim klientům ID objednávky a celkovou cenu objednávky. Pokud zboží není skladem, je na zákazníkovi, zda budeme čekat a odesílat až kompletní objednávku nebo zda zpracujeme dílčí objednávky.“

„Účetní oddělení je zodpovědné za udržování informací o zákaznících, zejména za přiřazení nových ID novým zákazníkům. Mé oddělení může aktualizovat informace o zákaznících. Pouze během aktuální objednávky chce zákazník změnit adresu dodání nebo fakturační adresu. Ne, nejsme zodpovědní za databáze zákazníků. O to vše se stará účetní oddělení. Také si myslím, že je zde velká snaha ze strany obchodních zástupců, kteří jsou placeni na základě provizí. Pro každého obchodního zástupce nebo zaměstnance musíme evidovat ID a příjmení. Občas potřebujeme znát jméno, uživatelské jméno, datum zahájení, titul a plat. Můžeme také sledovat procento provize zaměstnance a případné připomínky týkající se jednotlivce. Naše personál, který má na starost objednávky, se dobře vyzná v našem sortimentu. Pořádáme časté setkání s marketingem tak, aby nás mohli informovat o nových produktech. To má za následek vyšší spokojenosť zákazníků, protože naši operátoři mohou odpovědět na spoustu otázek. To je možné proto, že jednáme s několika vybranými zákazníky a

udržujeme speciální produktovou řadu. Pro každý výrobek, musíme znát ID a název. Občas musíme také vědět, popis, doporučenou cenu a jednotku. Rádi bychom také měli možnost sledovat dlouhé popisy našich produktů a obrázky našich produktů, pokud je to možné.“;