

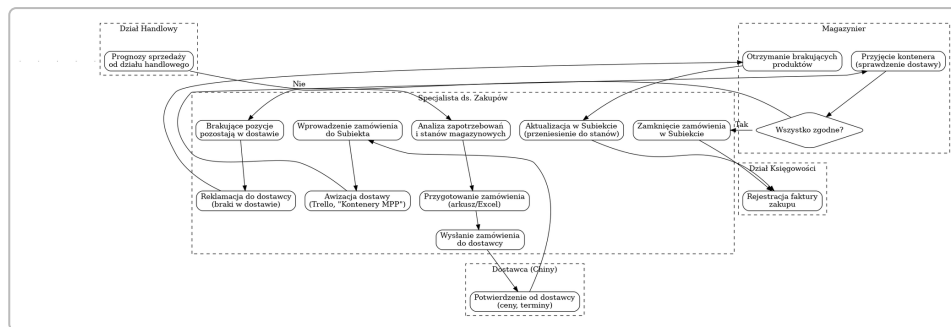
Mapa procesów Działu Zakupów (Zakupy) – MPP Trade

Poniżej przedstawiono graficzną **mapę procesów działu Zakupów**, podzieloną na cztery główne obszary: **zamawianie pojazdów z Chin**, **zamawianie części zamiennych**, **tworzenie/aktualizacja kartotek produktów**, oraz **obsługa reklamacji dostawców**. Diagramy są ułożone chronologicznie (kroki od lewej do prawej, z góry na dół) i podzielone na **swimlane'y według stanowisk** zaangażowanych w dany proces (m.in. Specjalista ds. Zakupów, Magazynier, Dział Księgowości, Dział Serwisu, Dostawca). W każdym procesie zaznaczono kolejność działań, powiązania między nimi oraz przepływ informacji – **kto przekazuje co komu** – zgodnie z ustaleniami audytu MPP Trade ¹.

Zamawianie pojazdów z Chin (od prognozy do odbioru kontenera)

Zamawianie pojazdów rozpoczyna się od analizy zapotrzebowania na podstawie **prognoz sprzedaży od Działu Handlowego** oraz weryfikacji bieżących stanów magazynowych i już zaplanowanych dostaw. Następnie Specjalista ds. Zakupów przygotowuje zamówienie w arkuszu online (np. Google Sheets) – wpisuje planowaną liczbę pojazdów, rozbija zamówienie na kontenery i **powiadamia dostawcę** (np. via e-mail lub WeChat) o gotowym zamówieniu. **Dostawca (Chiński)** potwierdza zamówienie, wysyłając informację zwrotną z proponowanym podziałem pojazdów na kontenery, cenami oraz terminami dostawy. Na podstawie tej informacji Specjalista ds. Zakupów wprowadza zamówienie do systemu **Subiekt** jako „Zamówienie od dostawcy”, ustawiając planowaną datę dostawy – dzięki czemu w systemie i narzędziach pomocniczych pojawia się informacja, kiedy towar przybędzie. Kolejnym krokiem jest **awizacja dostawy i powiadomienie innych działów** – dodanie szczegółów dostawy do firmowego arkusza (np. „Kontenery MPP”) oraz utworzenie powiadomienia (awizo) w narzędziu używanym przez magazyn (np. Trello) z przewidywaną datą przybycia kontenera i listą modeli.

Po fizycznym dotarciu kontenera do magazynu, **Magazynier przyjmuje kontener i weryfikuje zawartość** pod kątem zgodności z zamówieniem. Jeśli **wszystkie pojazdy się zgadzają**, dział zakupów zamyka zamówienie w Subieckie (oznaczając je jako zrealizowane bez dokumentu), a **Dział Księgowości** rejestruje fakturę zakupu na podstawie dokumentów importowych ². Towar trafia następnie do głównego magazynu („magazyn stany”) i jest gotowy do sprzedaży ³. **Jeśli występują braki lub niezgodności**, brakujące pojazdy pozostają jako **pozycje otwarte w „magazynie dostawy”** w Subieckie ⁴. Specjalista ds. Zakupów **monituje dostawcę** w sprawie uzupełnienia braków – zwykle w następnym kontenerze/dostawie. Gdy dostawca uzupełni braki, towar zostaje przyjęty i przeniesiony z magazynu dostawy do magazynu głównego, finalizując zamówienie oraz rozliczenie – np. poprzez odpowiednią korektę w dokumentach (dostawca może wystawić fakturę na brakujące pozycje lub skorygować płatność) ⁴.



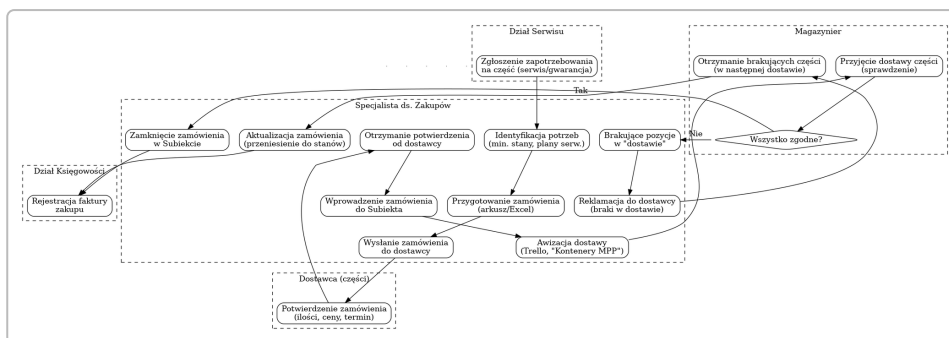
Proces zamawiania pojazdów z Chin – od otrzymania prognoz sprzedaży, poprzez przygotowanie i potwierdzenie zamówienia, aż do odbioru kontenera w magazynie. Diagram ukazuje zaangażowanie Działu Handlowego (prognozy), Specjalisty ds. Zakupów (planowanie i realizacja zamówienia), Dostawcy z Chin (potwierdzenie i realizacja wysyłki), Magazyniera (przyjęcie dostawy) oraz Księgowości (fakturowanie). Wykazano również obsługę sytuacji, gdy część towaru nie dotrze – braki pozostają w „magazynie dostawy”, są zgłaszane dostawcy i uzupełniane w kolejnej wysyłce.

Zamawianie części zamiennych (alerty, zamówienia, dostawy)

Proces **zamawiania części zamiennych** uruchamiany jest albo przez **sygnały systemowe o osiągnięciu minimalnego stanu magazynowego**, albo przez **zgłoszenie zapotrzebowania z Działu Serwisu** (np. pod kątem napraw gwarancyjnych). Specjalista ds. Zakupów identyfikuje potrzebne części na podstawie ustalonych **minimalnych stanów w Subiekcie**, planów serwisowych (reklamacje, gwarancje) oraz dokumentacji technicznej (schematy części do pojazdów). Gdy część wymaga uzupełnienia, przygotowuje **zamówienie części** – dla kluczowych dostawców (jak Kayo) wypełnia współdzielony arkusz Excel online z listą potrzebnych części (zawierający zarówno kody chińskie, jak i polskie), a dla pozostałych dostawców przygotowuje standardowy plik Excel i wysyła go e-mailem ⁵. **Wysłanie zamówienia do dostawcy** inicjuje oczekiwanie na jego potwierdzenie.

Dostawca części **potwierdza zamówienie** mailowo, podając dostępne ilości, ceny oraz planowany termin dostawy ⁶. Na tej podstawie dział zakupów wprowadza w Subiekcie **zamówienie od dostawcy** z przewidywaną datą dostarczenia części. Informacje o nadchodzącej dostawie części są również **przekazywane do magazynu i innych działów** – np. przez utworzenie awiza dostawy w Trello oraz dopisanie dostawy do pliku „Kontenery MPP” ⁷. Gdy części zostaną wysłane i dotrą do firmy (często łącznie z dostawą nowych pojazdów w jednym kontenerze), **Magazynier przyjmuje dostawę części i sprawdza jej zgodność z zamówieniem** ².

Jeśli **wszystkie zamówione części dotarły w zamawianej ilości**, Specjalista ds. Zakupów zamyka zamówienie w Subiekcie („zrealizuj bez dokumentu”), a **Księgowość** księguje fakturę od dostawcy ². Towary stają się dostępne w głównym magazynie i mogą zostać wydane do sprzedaży lub do serwisu ³. **W przypadku braków lub uszkodzonych części**, brakujące pozycje pozostają w systemie jako otwarte w „magazynie dostawy”, a dział zakupów zgłasza reklamację do dostawcy prosząc o dostanie braków przy najbliższej dostawie ¹. Niezależnie od tego, czy braki wynikają z niedostarczenia czy np. z wymiany gwarancyjnej (część wadliwa ma być wymieniona bezpłatnie), po stronie systemu mogą one figurować jako pozycje do uzupełnienia (w przypadku wymian gwarancyjnych – często wycenione na 0 zł) ¹. **Dostawca uzupełnia braki** zazwyczaj w kolejnym wysłanym pakiecie części, po czym zamówienie zostaje finalizowane – magazyn przyjmuje brakujące części, a w Subiekcie są one przenoszone z magazynu dostawy do magazynu głównego ⁴. Na koniec **Księgowość** weryfikuje faktury/rozliczenia – jeżeli wcześniej za brakujące elementy wystawiono np. fakturę pro forma lub mają zostać skorygowane koszty, następuje odpowiednie rozliczenie (np. nota kredytowa od dostawcy na brakujące elementy).



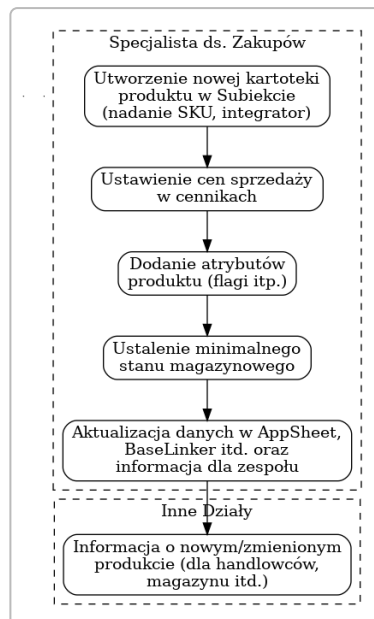
Proces zamawiania części zamiennych – obejmuje identyfikację potrzeb (na podstawie alertów systemu o niskich stanach lub zgłoszeń z serwisu), przygotowanie i wysłanie zamówienia do dostawcy, potwierdzenie zamówienia oraz wprowadzenie go do systemu ⁶, a następnie przyjęcie dostawy przez magazyn. W przypadku braków w dostawie, pokazano ścieżkę reklamacji – brakujące części pozostają jako otwarte pozycje, są zgłoszone dostawcy i uzupełniane w kolejnej przesyłce ¹. Proces kończy się zamknięciem zamówienia w systemie i zaksięgowaniem faktury. ² ⁴

Tworzenie i aktualizacja kartotek produktów (SKU, ceny, stany minimalne, atrybuty)

Dział Zakupów odpowiada również za **zarządzanie kartotekami produktów** w systemie Subiekt – zarówno tworzenie nowych indeksów (SKU), jak i bieżącą aktualizację danych towarów ⁸. Gdy w ofercie pojawia się nowy produkt (np. nowy model pojazdu lub nowa część): Specjalista ds. Zakupów **nadaje nowy indeks SKU i zakłada kartotekę produktu** w Subiekcie. Wykorzystuje do tego narzędzie integracyjne (tzw. **Integrator**) umożliwiające import kartotek – co usprawnia dodanie wielu atrybutów produktu jednocześnie ⁸. Następnie określone są **ceny sprzedaży** dla nowego produktu w odpowiednich **cennikach** (np. standard, premium, warsztatowy). Równolegle ustalone lub aktualizowane są kluczowe **atrybuty towaru** – np. flagi wskazujące, czy produkt ma być widoczny w sklepie internetowym, czy podlega mechanizmowi podzielonej płatności (MPP).

Kolejnym ważnym elementem jest określenie **minimalnego stanu magazynowego** dla produktu – zazwyczaj bazuje to na analizie rotacji (historii sprzedaży podobnych produktów z ostatnich miesięcy) oraz przewidywanym popycie ⁹. Ustalony stan minimalny zostaje wprowadzony do Subiekta, a później jest **okresowo korygowany** (np. poprzez import arkuszy z Excela) w zależności od zmian w sprzedaży ¹⁰.

Po dodaniu nowego produktu lub zmianie istotnych danych (ceny, dostępność itp.), **dział zakupów synchronizuje informacje w pozostałych narzędziach** używanych w firmie. Oznacza to m.in. uzupełnienie danych w aplikacjach wewnętrznych (**AppSheet, BaseLinker, arkusze Google**), z których korzystają inne zespoły. Przekazywana jest także **informacja do działu handlowego i magazynu** – np. handlowcy są powiadamiani o nowym produkcie lub o towarze „w drodze” (jeszcze przed fizycznym przyjęciem na stan), co umożliwia im wstępną rezerwację lub przygotowanie działań marketingowych. Dział Zakupów może tworzyć **tymczasowe magazyny** (np. w BaseLinkerze) dla towaru w transzycie, aby widniał on w ofercie przedsprzedażowej. Wszystkie te czynności zapewniają, że inne działy **otrzymują aktualne informacje o produkcie** i mogą na bieżąco działać (sprzedawać, informować klientów, planować przestrzeń magazynową itp.).



Proces tworzenia i aktualizacji kartotek produktów – realizowany głównie przez Specjalistę ds. Zakupów. Obejmuje on nadanie nowego SKU i utworzenie kartoteki towaru w systemie (często poprzez import danych przez Integrator) ⁸, ustalenie cen sprzedaży w odpowiednich cennikach, dodanie atrybutów i cech produktu, oraz wyznaczenie minimalnego stanu magazynowego ⁹. Ostatnim krokiem jest synchronizacja danych i przekazanie informacji o nowym lub zaktualizowanym produkcie do pozostałych działów (handlowców, magazynu itd.), aby wszyscy dysponowali aktualnymi informacjami.

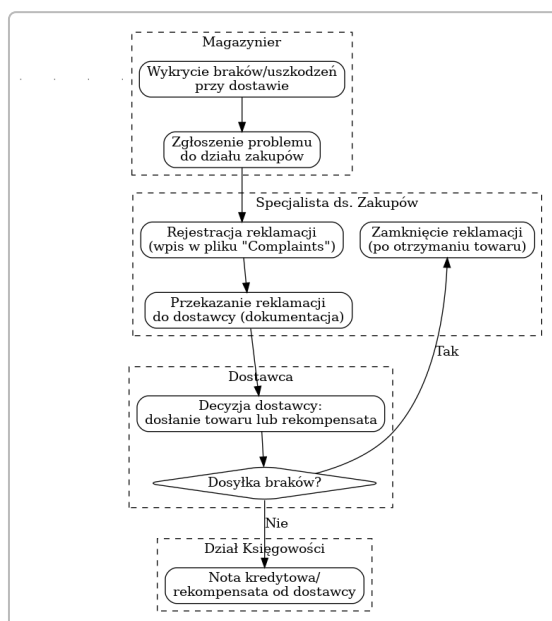
Obsługa reklamacji dostawców (od stwierdzenia braków do rozliczenia)

Obsługa reklamacji dostawców dotyczy sytuacji, w których pojawiają się braki lub uszkodzenia w dostawach od dostawców, ewentualnie wadliwe produkty wymagające wymiany – krótko mówiąc, gdy firma MPP Trade musi **dochodzić roszczeń wobec dostawcy** (np. o dostanie brakującego towaru lub uznanie reklamacji finansowo). Proces ten rozpoczyna się w momencie, gdy **Magazynier stwierdzi braki lub uszkodzenia podczas odbioru dostawy** ¹. Magazyn zgłasza taki problem do działu zakupów – typowo poprzez wpis w systemie (np. pozostawienie pozycji w „magazynie dostawy”) oraz komunikację e-mail/Trello, wraz z dokumentacją (zdjęcia uszkodzeń, informacje o brakach).

Specjalista ds. Zakupów rejestruje reklamację w wewnętrznym rejestrze (np. dedykowany plik Excel „Complaints”) i następnie **przekazuje zgłoszenie reklamacyjne dostawcy**. Komunikacja z dostawcą odbywa się mailowo lub przez komunikator (np. WeChat) i obejmuje opis braków, szkód, dołączoną dokumentację oraz oczekiwane działanie (dostanie towaru lub nota kredytowa). **Dostawca** analizuje zgłoszenie i podejmuje decyzję w sprawie reklamacji – może potwierdzić dostanie brakujących pozycji (w ramach kolejnej dostawy) lub zaproponować inne rozwiązanie, np. **rekompensatę finansową** (obniżenie należności, nota kredytowa) ⁴.

Jeśli dostawca **dosyła brakujący towar**, wówczas po otrzymaniu tej dodatkowej przesyłki **Magazynier przyjmuje brakujące produkty**, a dział zakupów finalizuje reklamację – uzupełnione pozycje są dodane do stanu magazynowego (domyka się otwarte zamówienie/dostawę w systemie) ⁴. Proces uznaje się za zakończony, gdy **towar fizycznie dotarł**, a ewentualne dokumenty (faktury korygujące) zostały ujęte przez księgowość. Natomiast jeśli dostawca **udziela rekompensaty finansowej zamiast towaru**, wówczas **Dział Księgowości** rozlicza tę reklamację – dostawca wystawia np. **notę kredytową** lub uznaje

część należności (np. odliczenie kosztu braków od następnej faktury). Dział zakupów monitoruje, czy uzgodniona forma rekompensaty została zrealizowana (czy brakująca kwota została odzyskana). Całość procesu jest dokumentowana w rejestrze reklamacji – co umożliwia późniejszą analizę i ewentualne raportowanie (np. miesięczne raporty reklamacji, KPI tzw. „tabela bordowa”).



Proces obsługi reklamacji wobec dostawcy – ilustruje procedurę od momentu wykrycia braków/uszkodzeń przez Magazyn, poprzez rejestrację i przekazanie reklamacji przez dział Zakupów do dostawcy, aż do rozwiązania: dostanie brakującego towaru (ścieżka „Tak”) lub uzyskanie rekompensaty finansowej (ścieżka „Nie”). Dział Księgowości jest zaangażowany w finalizację rozliczeń finansowych – np. przyjęcie noty kredytowej od dostawcy na pokrycie braków. Cały proces jest kontrolowany przez dział Zakupów, który monitoruje uzupełnienie braków lub otrzymanie należnej rekompensaty. 4

Źródło: Opracowano na podstawie wyników audytu procesów **MPP Trade** (raport „Wyniki Audytu MPP”)

1. Wszystkie powyższe procesy odzwierciedlają stan zidentyfikowany w audycie – wskazano kluczowe etapy, narzędzia (np. Subiekt, arkusze Google, plik „Complaints”) oraz główne **role organizacyjne** odpowiedzialne za poszczególne zadania.