**Z wieży kontrolnej widać więcej – także w biznesie**

**We współczesnych handlu planowanie zapasów i dostaw jest trudniejsze niż kiedykolwiek. W tym skomplikowanym systemie nie sprawdzi się już tzw. „chłopski rozum”, nawet jeśli dodatkowo jest wspierany przez arkusz kalkulacyjny. Aby mieć pełny obraz sytuacji, potrzebna jest wieża kontrolna.**

Control Tower, czy też po polsku – wieża kontrolna – to pojęcie zapożyczone wprost z lotnictwa. W podstawowym znaczeniu odnosi się do zarządzania skomplikowaną siatką połączeń lotniczych. Wszyscy wiemy, że praca kontrolera lotów jest niezwykle odpowiedzialna, a błąd popełniony na wieży może doprowadzić nawet do katastrofy.

**Czym jest Control Tower w logistyce?**

Użycie tego samego pojęcia w odniesieniu do logistyki ma na celu podkreślenie faktu, jak skomplikowane i odpowiedzialne jest zarządzanie przepływem towarów i usług. Tak jak wieża kontrolna pozwala z szerokiej perspektywy analizować ruch lotniczy i podejmować trafne decyzje, tak też Control Tower w przedsiębiorstwie pozwala skutecznie sterować ruchem produkcji, transportu, magazynowania, czy też dostawami do klientów końcowych. Współcześnie ta siatka wzajemnych zależności bywa tak skomplikowana, że – szczególnie w dużych firmach – zapanowanie nad całością bez specjalistycznego oprogramowania wydaje się wprost niemożliwe.

Co się dzieje, gdy firma nie ma swojej wieży kontrolnej? Decyzje podejmowane są w poszczególnych działach bez zwracania uwagi na pełny kontekst sytuacji. Dział produkcji decyduje o poziomie produkcji bez wiedzy o tym, co i jak w danym momencie się sprzedaje, a dział transportu usiłuje ograniczać koszty dostaw bez uwzględnienia optymalnego zarządzania magazynem. Każdy ocenia pojedynczo to, co dzieje się na jego obszarze działania, ale nikt nie obejmuje zależności pomiędzy poszczególnymi elementami tego systemu.

To szczególnie niebezpieczne w niestabilnych czasach, gdy reakcje rynku mogą być trudne do przewidzenia. Zapotrzebowanie na rozmaite produkty może się szybko zmieniać. Zmieniają się także miejsca zakupów – sklepy stacjonarne ustępują miejsca internetowym, choć nikt nie powiedział, że punkty stacjonarne nie mogą okresowo uzyskiwać przewagi. Np. w branży ogrodniczej sezon wiosenno-letni może sprzyjać zakupom stacjonarnym, nawet jeśli w okresie jesienno-zimowym dominują zakupy internetowe. Z kolei w e-sklepach popularne są coraz to inne metody dostaw.

Jak za tym wszystkim nadążyć? Najlepiej byłoby reagować natychmiast i od razu podejmować trafne decyzje. Szczególnie przy dużej skali działalności wymagać to będzie odpowiedniej integracji na poziomie oprogramowania.

**Z czego składa się wieża?**

Określenie „wieża kontrolna” jest pewnego rodzaju uproszczeniem. W rzeczywistości nie mamy tu do czynienia z budynkiem obserwacyjnym. Pojęcie to zawiera w sobie potężny arsenał zintegrowanych programów i operacji. Co to oznacza w praktyce?

*- W naszej firmie Control Tower umożliwia monitorowanie wykonywanych operacji, zapewnia pełną widoczność wszystkich procesów oraz umożliwia analizę na każdym etapie łańcucha dostaw* – wyjaśnia Daniel Korbus z firmy logistycznej **XBS Group**.

Oznacza to, że główne funkcje wieży kontrolnej można podzielić na 3 grupy. Pierwsza z nich to **realizacja operacyjna.** W oparciu o konfigurowalne aplikacje internetowe możliwe jest przyjmowanie zamówień – przychodzących do firmy (np. od klientów internetowych), magazynowych (związanych z zapotrzebowaniem na przestrzeń do składowania towarów) oraz wychodzących z firmy (będą to m.in. zamówienia wysyłane ze sklepu do dystrybutora lub producenta).

Drugi aspekt to **widoczność**. Nie wystarczy mieć dane – trzeba je jeszcze zrozumieć i wyciągnąć poprawne wnioski. W tym pomagają z kolei narzędzia do raportowania i wizualizacji danych, które łączą dane z łańcucha dostaw z biznesem.

Trzeci zestaw funkcji to tzw. **analityka** – pozwala na ciągłe doskonalenie operacji oraz optymalizację kosztów dostaw. Mowa tu zarówno o dostawach z zakładu produkcyjnego do magazynu, jak i z magazynu do sklepu lub klienta końcowego.

*- W przypadku naszej firmy częścią całego ekosystemu jest nowoczesny system magazynowy, zaawansowany system do zarządzania materiałami promocyjnymi w sieciach handlowych (POS), system do zarządzania transportem, a nawet system do zarządzania materiałami sezonowymi* – mówi Daniel Korbus.

**Skomplikowane algorytmy ułatwiają biznes**

Nie będziemy tu wchodzić w zawiłe kwestie techniczne. Musimy jednak wspomnieć, że elementy wieży kontrolnej wykorzystują mnóstwo informatycznych mechanizmów.

Należy do nich m.in. **Robotic Process Automation (RPA)**, czyli zestaw algorytmów, dzięki którym możliwa jest automatyzacja wielu interakcji pomiędzy narzędziami. Oprogramowanie to może wyręczać pracowników w logowaniu się do wielu, używanych w jednym czasie systemów oraz w wykonywaniu określonych operacji w tych programach. Mówiąc inaczej – RPA przyspieszają pracę, wykonując rutynowe czynności za użytkownika.

Odpowiednio skonfigurowane narzędzia pozwalają łączyć w jednym systemie zamówienia klientów ze sklepu internetowego oraz ze stacjonarnych oddziałów tej samej firmy. Zamówienia składane przez klientów i kierowników sklepów mogą z kolei odnawiać automatyczne zamówienia składane u producenta. Odbywa się to na bieżąco, na podstawie faktycznego zapotrzebowania. Integracja dotyczy także transportu – zamówienia z danego dnia mogą być o określonej godzinie automatycznie przetwarzane na zlecenia odbioru i wysyłane do firm kurierskich.

*- Jesteśmy zintegrowani z wieloma systemami e-commerce, takimi jak: Allegro, Click Shop, eBay, Ebexo, IAI, I-Systems, Magento, PrestaShop, Shoper, Sklepicom, SoteShop, WooCommerce. Integracja obejmuje również popularne firmy kurierskie, takie jak DHL, UPS, DPD, GLS. Do tego dochodzi integracja z systemami naszych klientów, dzięki czemu możliwy jest pełny przepływ danych. To właśnie nim steruje wieża kontrolna* – wyjaśnia przedstawiciel XBS Group.

Dzięki takiej integracji kanały sprzedaży on-line i off-line mogą być zintegrowane w jednym, wielokanałowym systemie (tzw. omnichannel). W tym samym oprogramowaniu mogą być przetwarzane zarówno zamówienia detaliczne, jak i firmowe.

Podsumowując, wieża kontrolna to rodzaj magistrali informacyjnej, która pozwala sprawnie koordynować współpracę pomiędzy różnymi działami przedsiębiorstwa (zakupy, produkcja, sprzedaż i dystrybucja), dostawcami usług logistycznych oraz uczestnikami rynku (sklepami, klientami). Dzięki inteligentnym połączeniu łańcuch dostaw zaczyna funkcjonować niczym jeden spójny organizm.

Możliwości, jakie zapewnia Control Tower jest bardzo wiele. Kluczowe jest stosowanie takich narzędzi, które służą usprawnianiu biznesu, przyspieszaniu przepływu towarów i generowaniu oszczędności. Dlatego IT w logistyce nie należy się obawiać. Wręcz przeciwnie – warto współpracować właśnie z takimi firmami, które w jak najszerszym zakresie wykorzystują nowoczesne oprogramowanie. Zazwyczaj oznacza to niższe koszty i najbardziej optymalne rozwiązania.

Źródło: [XBS Group](https://xbsgroup.pl/)