

# دورة تنفيذ الطلبات متعددة القنوات وإدارة المخزون

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تنفيذ الطلبات متعددة القنوات وإدارة المخزون

## نظرة عامة

دورة تنفيذ الطلبات متعددة القنوات وإدارة المخزون هي دورة متوسطة تمتد أسبوع لفرق التجزئة والتجارة الإلكترونية وسلاسل الإمداد والمخزون والتنفيذ والنقل، ويعود المشاركون بحزمة ضبط تنفيذ الطلبات متعددة القنوات. تعالج الدورة تشتت رؤية المخزون وقرارات توجيه الطلبات عبر خرائط القنوات وسجلات البيانات وقواعد التخصيص ومخططات التنفيذ وضوابط التوصيل وإدارة المرتجعات. تقدم أجايل للتدريب دورة في تنفيذ الطلبات متعددة القنوات وإدارة المخزون.

## الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن تخطيط القنوات ووعود الخدمة وطلبات العملاء
- الوظائف المسؤولة عن دقة المخزون وتوفره وتخصيصه
- الفرق المسؤولة عن مراكز التنفيذ والمستودعات والتنفيذ من المتجر
- الوظائف المسؤولة عن النقل والتوصيل للميل الأخير والاستلام
- الفرق المسؤولة عن المرتجعات وخدمة العملاء وتحسين العمليات

تفترض الدورة ممارسة المشاركين للعمل مع الطلبات أو المخزون أو التنفيذ أو النقل أو بيانات الخدمة، ولا تشمل إعداد أنظمة التجارة الإلكترونية أو التسويق الرقمي أو تصميم تجربة العميل.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة قرارات تنفيذ الطلبات متعددة القنوات في عمليات المنتجات والخدمات.

- التجزئة والتجارة الإلكترونية والأسواق الرقمية
- سلاسل الإمداد والمخزون والتخطيط والعمليات
- المستودعات ومراكز التنفيذ والمتاجر والتوزيع
- النقل والتوصيل وإدارة الناقلين وخدمة العملاء
- الأغذية والأزياء والإلكترونيات والرعاية الصحية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- بناء خريطة للقنوات وأنواع الطلبات ووعود العميل.
- تحليل رؤية المخزون ودقته وتوفره عبر المواقع.
- تطبيق قواعد تخصيص المخزون وتحديد مصدر الطلب.
- استخدام ضوابط التنفيذ من المستودع والمتجر ونقاط الاستلام.
- تشخيص استثناءات التوصيل والمرتجعات والطلب الموسمي.
- بناء حزمة ضبط تنفيذ الطلبات متعددة القنوات.

## جدول الدورة

### اليوم 1: تعريف القنوات والوعود والمخزون

- خريطة القنوات وأنواع الطلبات ووعود العميل
- السجل الرئيسي للمنتجات والمواقع وعقد التنفيذ
- منظور المخزون المتاح والمحجوز والقيد والنقل
- مصفوفة دقة المخزون وزمن تحديثه ومطابقته
- خط أساس الطلب والخدمة والسعة متعددة القنوات

### اليوم 2: تنسيق الطلبات والمخزون

- ورقة قواعد الكمية المتاحة للوعد ومخزون الأمان
- مصفوفة مجمعات المخزون والتخصيص وأولوية القنوات
- نموذج تحديد مصدر الطلب حسب السرعة والتكلفة والتوفر والسعة
- قواعد تجزئة الطلب وتجميعه والطلب المؤجل والاستبدال
- سجل قرارات توجيه الطلب وإطلاقه واستثناءاته

## اليوم 3: ضبط التنفيذ عبر العقد

- مخطط الموجات والدفعات والمناطق والأولويات في مركز التنفيذ
- تدفق الالتقاط والتجهيز والتسليم والشحن من المتجر
- قائمة جاهزية الاستلام من المتجر وعلى جانب الطريق
- ورقة ضبط التعبئة والملصقات والناقل والإرسال
- لوحة دقة التنفيذ وزمن الدورة والإنتاجية

## اليوم 4: إدارة التوصيل والمرتجعات والمواسم

- مصفوفة وعد التوصيل ووقت الإقفال وخدمات الناقل
- شاشة خيارات المنزل ونقطة الاستلام والخزانة والاستلام من المتجر
- دليل معالجة فشل التوصيل والعنوان والتلف واستثناءات العميل
- تدفق تفويض المرتجع واستلامه وفحصه وتحديد مصيره
- خطة الطلب الموسمي والعمل والمساحة والناقل والطوارئ

## اليوم 5: تطبيق تنفيذ الطلبات متعددة القنوات

- تمرين: مطابقة المخزون بين مواقع التنفيذ
- تمرين: تحديد مصدر طلبات متعددة القنوات وتوجيهها
- تمرين: معالجة استثناء في التنفيذ والتوصيل
- تمرين: معالجة المرتجعات وإعادة المخزون القابل للبيع
- المهمة الختامية: بناء حزمة ضبط تنفيذ الطلبات متعددة القنوات

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لربط بيانات الطلب والمخزون بقرارات التنفيذ والتوصيل والمرتجعات.

- نشاط مقترح: مطابقة الرصيد المتاح والمحجوز والقيد والنقل بين المتجر والمستودع ومركز التنفيذ.
- نشاط مقترح: تطبيق قواعد السرعة والتكلفة والتوفر والسعة على طلبات مختلطة القنوات.
- نشاط مقترح: تتبع استثناء توصيل وتحديد مالكه وإجراء التعافي ونقطة التصعيد.
- نشاط مقترح: فحص مرتجع وتحديد مصيره وإعادة الكمية القابلة للبيع إلى التوفر.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة تنفيذ الطلبات متعددة القنوات وإدارة المخزون؟

تناسب دورة تنفيذ الطلبات متعددة القنوات وإدارة المخزون فرق التجزئة والتجارة الإلكترونية وسلاسل الإمداد والمخزون والمستودعات والنقل وخدمة العملاء، وتفترض التعامل مع طلبات أو مخزون أو عمليات تنفيذ.

### كيف يختلف تنفيذ الطلبات متعددة القنوات عن التدريب العام على إدارة المستودعات؟

يربط تنفيذ الطلبات متعددة القنوات المخزون والطلبات عبر المتاجر والمستودعات ومراكز التنفيذ وخيارات التسليم، بينما يركز التدريب العام على إدارة المستودعات على العمليات داخل المنشأة بصورة أساسية.

### ماذا تتضمن حزمة ضبط تنفيذ الطلبات متعددة القنوات؟

تتضمن حزمة ضبط تنفيذ الطلبات متعددة القنوات خريطة القنوات وسجل البيانات ومنظور المخزون وقواعد التخصيص والتوجيه ومخططات التنفيذ وضوابط التوصيل وتدفق المرتجعات وخطة المواسم ولوحة الأداء.

### كيف يحدد مصدر الطلب في التنفيذ متعدد القنوات؟

يحدد مصدر الطلب بمقارنة سرعة الإنجاز وتكلفته وتوفر المخزون وسعة الموقع ووعود الخدمة، ثم توثيق قرار التوجيه والاستثناءات والتجزئة أو التجميع أو الاستبدال.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحزمة ضبط تنفيذ الطلبات متعددة القنوات. تربط الحزمة بيانات المنتجات والمواقع ورؤية المخزون والتخصيص وتوجيه الطلبات والتنفيذ والتوصيل والمرتجعات وخطط المواسم. تحول الحزمة القرارات المنفصلة إلى آلية تشغيل موثقة بقواعد ومسؤوليات وسجلات استثناءات ومؤشرات أداء قابلة للمراجعة.

AGILE LEADERS
Training Center

# فئات الدورات التدريبية

| | |
|---|---|
| الأعمال الزراعية والأمن الغذائي | الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة |
| دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات |
| دورات إدارة الرعاية الصحية | دورات إدارة المرافق والعقارات |
| دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية | دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات |
| دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية | دورات إدارة وعمليات الطيران |
| دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات التعليم وتطوير التعلم | دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب |
| دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ | دورات الصحة والسلامة والأمن المهني |
| دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة | دورات الضيافة والسياحة |
| دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات |
| دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف | دورات في مجالات القيادة والإدارة |

AGILE LEADERS
Training Center

# فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

# مدن التدريب

| | | |
|---|---|---|
| **أبوظبي**<br>الإمارات العربية المتحدة | **أثينا**<br>اليونان | **أديس أبابا**<br>إثيوبيا |
| **أكرا**<br>غانا | **أمستردام**<br>هولندا | **اسطنبول**<br>تركيا |
| **الدار البيضاء**<br>المغرب | **الدوحة**<br>قطر | **القاهرة**<br>مصر |
| **الكويت**<br>الكويت | **المنامة**<br>مملكة البحرين | **باريس**<br>فرنسا |
| **باكو**<br>أذربيجان | **بالي**<br>جمهورية إندونيسيا | **بانكوك**<br>تايلند |
| **براغ**<br>جمهورية التشيك | **برشلونة**<br>إسبانيا | **برلين**<br>ألمانيا |
| **بورت لويس**<br>موريشيوس | **بورتو**<br>البرتغال | **بوكيت**<br>تايلاند |
| **تبليسي**<br>جورجيا | **تورنتو**<br>كندا | **جاكرتا**<br>جمهورية إندونيسيا |
| **جنيف**<br>سويسرا | **جوهانسبرغ**<br>جنوب إفريقيا | **دبي**<br>الإمارات العربية المتحدة |
| **روما**<br>إيطاليا | **زنجبار**<br>تنزانيا | **زيورخ**<br>سويسرا |
| **سان دييغو**<br>الولايات المتحدة الأمريكية | **سنغافورة**<br>سنغافورة | **سيول**<br>كوريا الجنوبية |
| **شرم الشيخ**<br>مصر | **شيكاغو**<br>الولايات المتحدة الأمريكية | **طرابزون**<br>تركيا |

AGILE LEADERS
Training Center

# مدن التدريب

| | | |
|---|---|---|
| **طشقند**<br>أوزبكستان | **طوكيو**<br>اليابان | **عمان**<br>المملكة الأردنية الهاشمية |
| **عن بعد**<br>منصة زووم | **فرانكفورت**<br>ألمانيا | **فيينا**<br>النمسا |
| **كوالالمبور**<br>ماليزيا | **كيب تاون**<br>جنوب إفريقيا | **لاغوس**<br>نيجيريا |
| **لانكاوي**<br>ماليزيا | **لشبونة**<br>البرتغال | **لندن**<br>المملكة المتحدة |
| **ماربيا**<br>اسبانيا | **مدريد**<br>إسبانيا | **مسقط**<br>سلطنة عمان |
| **مونترو**<br>سويسرا | **ميلان**<br>إيطاليا | **ميونخ**<br>ألمانيا |
| **نيروبي**<br>كينيا | **نيس**<br>فرنسا | **نيويورك**<br>الولايات المتحدة الأمريكية |