

# **ELEKTRONSKO POSLOVANJE**

# školska 2024/2025 godina

# Vežba 11: Upravljanje zalihama i logistika isporuke

# Šta je upravljanje zalihama?

**Upravljanje zalihama** (engl. *Inventory Management*) je proces praćenja, evidentiranja i optimizacije količine proizvoda koji su dostupni za prodaju. U kontekstu e-trgovine (poput WooCommerce prodavnica), to uključuje:

- Praćenje broja jedinica određenog proizvoda
- Informacije o proizvodima koji su na zalihama, pri kraju ili rasprodati
- Automatizaciju poručivanja ili obaveštavanja kada proizvod nestane
- Pružanje tačnih informacija kupcima

# **Q** Primer:

Prodajete 10 različitih proizvoda. Jedan od njih, **"Organski med 500g"**, ima veliku potražnju. Ako ne pratite zalihe, može se desiti da kupac naruči proizvod koji vi više nemate. To dovodi do lošeg korisničkog iskustva i potencijalnog gubitka poverenja.

## Značaj preciznog praćenja zaliha u WooCommerce-u

WooCommerce, kao popularan dodatak za WordPress, nudi osnovno upravljanje zalihama:

- Ručno unošenje količina
- Obaveštenja administratorima kada proizvod dostigne minimalni broj
- Prikaz "Na stanju", "Nema na stanju" kupcima

Ali za **profesionalnije upravljanje**, preporučuju se dodaci koji pružaju više opcija i automatizaciju.

#### Dodaci za upravljanje zalihama

#### Stock Manager for WooCommerce

Ovaj dodatak značajno pojednostavljuje upravljanje velikim brojem proizvoda i varijacija:

- Prikazuje sve proizvode i njihove zalihe u jednoj tabeli
- Omogućava grupno ažuriranje zaliha bez potrebe za otvaranjem svakog proizvoda pojedinačno
- Prikazuje varijacije proizvoda (npr. veličine, boje) sa pojedinačnim količinama
- Omogućava filtriranje proizvoda koji su pri kraju sa zalihama

#### **Q** Primer rada:

Imate proizvod "**Majica – Crna – XL**" i "**Majica – Crna – M**". Svaka varijacija može imati različitu količinu. Stock Manager omogućava da ih pratite odvojeno i tačno znate koliko komada imate za svaku veličinu.

## 👃 Automatizovana obaveštenja korisnicima: Back In Stock Notifier

Kupci često žele da kupe proizvod koji trenutno nije dostupan. Umesto da ih izgubite zauvek, možete im ponuditi opciju da ostave svoj email i budu obavešteni čim se proizvod ponovo pojavi.

#### **Dodatak: Back in Stock Notifier**

- Na stranici proizvoda koji je "Out of stock", automatski se prikazuje forma za unos email adrese
- Kada se proizvod ponovo doda u zalihe, korisnik automatski dobija email obaveštenje

# **Q** Primer:

Proizvod **"Ručno rađena šolja"** je rasprodat. Posetilac ostavlja svoju email adresu. Kada uvećate zalihe i dodate nove šolje, sistem automatski šalje sledeću poruku: *"Proizvod koji ste čekali je sada dostupan! Kupite odmah i ne propustite priliku."* 

Ova funkcionalnost ne samo da povećava šanse za prodaju, već gradi i bolju komunikaciju sa kupcima.

### 🛻 Kurirske službe i logistika isporuke

**Logistika isporuke** je drugi ključni deo e-trgovine. Kupci žele jasne i tačne informacije o troškovima i vremenu isporuke.

WooCommerce u osnovi nudi:

- Jednostavne opcije za cenu isporuke (fiksna cena, besplatna dostava, itd.)
- Ručno unošenje zona i troškova

Za naprednije funkcije, preporučuju se dodaci koji omogućavaju:

- Povezivanje sa kurirskim službama (npr. PostExpress, Bex, DHL, UPS)
- Automatsko izračunavanje cene isporuke na osnovu težine, udaljenosti ili tipa isporuke (standardna, ekspresna)
- Generisanje i prikaz broja za praćenje pošiljke (tracking ID)
- Ispis nalepnica za slanje direktno iz sistema

## 🌾 Preporučeni dodaci:

- **Table Rate Shipping** napredno podešavanje troškova isporuke po težini, dimenzijama, zoni, količini
- **WooCommerce Shipping** integracija sa poznatim kurirskim servisima kao što su USPS/DHL (pogodno za međunarodnu prodaju)
- PostExpress WooCommerce Plugin domaće rešenje za isporuku u Srbiji

# **Q** Primer:

Kupac iz Beograda naručuje 3 kg proizvoda. Sistem na osnovu težine i lokacije automatski izračunava cenu dostave, recimo **300 RSD**. Nakon otpreme, kupac dobija email sa **tracking brojem** kako bi mogao da prati status svoje pošiljke u realnom vremenu.

## 🛠 Upravljanje povraćajima i reklamacijama

Upravljanje povraćajima i reklamacijama je ključan segment svake online prodavnice, jer direktno utiče na korisničko iskustvo, reputaciju i poverenje kupaca. Ako kupac zna da lako može vratiti proizvod ili zameniti neispravnu robu, veća je verovatnoća da će obaviti kupovinu.

### 🔁 Šta ovaj proces obuhvata?

- Kreiranje pravila za povraćaj robe (rokovi, uslovi, troškovi povratne poštarine)
- Omogućavanje kupcima da putem naloga zatraže povraćaj ili zamenu
- Automatizacija obrade zahteva i ažuriranje zaliha nakon vraćenog artikla

#### 🔆 Preporučeni dodatak: Return Refund and Exchange for WooCommerce

- Omogućava korisnicima da zatraže povraćaj direktno sa stranice narudžbine
- Prati status zahteva za povraćaj
- Administrator može prihvatiti, odbiti ili zatražiti dodatne informacije
- Automatski ažurira stanje zaliha kad se proizvod vrati

#### **Q** Primer iz prakse:

Kupac je poručio "Zimske čizme – broj 40", ali mu ne odgovaraju. Putem svog naloga podnosi zahtev za zamenu. Administrator odobrava zahtev, i čim čizme stignu nazad, novi par se šalje kupcu, a sistem automatski ažurira količinu.

Napomena: Jasno istaknuta pravila o povraćaju (npr. u footeru ili u delu "Česta pitanja") smanjuju nesporazume i povećavaju transparentnost poslovanja.

# 📊 Strategije za smanjenje troškova zaliha

Efikasno upravljanje zalihama nije samo pitanje količine – već i **troškova skladištenja, optimizacije porudžbina i sprečavanja zastoja u isporuci**. U nastavku su tri popularne strategije koje pomažu u tome:

#### 1. Just-in-Time (JIT) nabavka

- Nabavljate robu samo kada je poručena ili kada zalihe padnu ispod minimuma
- Smanjuje troškove skladištenja i viškova
- Pogodna za robu sa brzim prometom

## 2. Dropshipping

- **Proizvode ne držite fizički na lageru** kada kupac poruči, proizvod direktno šalje dobavljač, a vi delujete kao posrednik
- Pogodno za početnike i prodavnice bez fizičkog magacina

### 3. ABC analiza zaliha

- Klasična metoda za klasifikaciju proizvoda po važnosti i doprinosu prihodu
- Pomaže u usmeravanju resursa i fokusa na proizvode koji najviše utiču na poslovanje
- Često se koristi kao osnova za donošenje odluka o naručivanju i promociji artikala

#### 🗐 Primer ABC analize:

Kategorija	Opis	Preporučena strategija
Α	20% proizvoda donosi 80% prihoda	Redovno praćenje i optimizacija
В	Srednje važni proizvodi	Periodična analiza i dopune
С	Artikli male vrednosti / retke prodaje	Smanjiti zalihe ili povući iz ponude

# 🔍 Praktičan primer:

Ako "Organski med 500g" čini 30% tvoje ukupne prodaje, tretira se kao **A proizvod**. On mora uvek biti dostupan. Sa druge strane, proizvod koji se proda 1-2 puta mesečno (npr. "Kutija za nakit") može biti **C proizvod**, za koji je bolje imati manju zalihu ili ga potpuno ukloniti iz ponude.

★ Napomena: WooCommerce dodaci poput ATUM Inventory Management omogućavaju naprednu segmentaciju i praćenje ABC analiza.

## 参 II. Praktični deo

#### 🔧 1. Instalacija i korišćenje Stock Manager-a

- 1. Idite na **Plugins → Add New**
- 2. Pretražite: WooCommerce Stock Manager
- 3. Instalirajte i aktivirajte plugin
- 4. Idite na Products → Stock Manager
- 5. Pogledajte tabelu svih proizvoda. Za svaki proizvod:
  - Ažurirajte količinu
  - Postavite "Low stock threshold"
  - o Aktivirajte opciju "Manage stock" (ako nije aktivna)

# 📩 2. Podešavanje obaveštenja za korisnike (Back in Stock Notifier)

- 1. Instalirajte dodatak Back In Stock Notifier for WooCommerce
- 2. Podesite šablon emaila koji će se automatski slati
- 3. Testirajte proces:
  - o Ručno smanjite količinu proizvoda na 0 kako bi se prikazalo "Nema na stanju"
  - Na stranici proizvoda, korisnik (ili test student) unosi svoju email adresu u prikazanu formu za obaveštenje
  - Nakon toga, administrator dodaje zalihu proizvoda (npr. 10 komada).
  - Sistem automatski detektuje promenu statusa i šalje prethodno definisani email korisniku

Savet:

Redovno proveravajte listu prijavljenih korisnika u dodatku kako biste znali koji proizvodi imaju najveću potražnju i gde treba prioritetno dopuniti zalihe.

#### 🛻 3. Povezivanje sa kurirskom službom

#### Opcija 1: Postavite jednostavnu cenu dostave po težini

- 1. Instalirajte dodatak Table Rate Shipping for WooCommerce
- 2. Dodajte pravila npr:
  - Do 1 kg  $\rightarrow$  250 RSD
  - o 1−5 kg  $\rightarrow$  400 RSD
  - Preko 5 kg  $\rightarrow$  600 RSD
- 3. Podesi pravila po zoni dostave. Možeš kreirati različite zone (npr. Srbija, EU) i za svaku primeniti različite tarife.

#### Opcija 2: Dodajte kurirski plugin

- 1. Instaliraj plugin za željenu kurirsku službu
- 2. Podesi API ključ koji dobiješ od kurirske službe
- 3. U opcijama isporuke, korisnici mogu videti:
  - Naziv kurirske službe
  - Procenjeno vreme isporuke
  - o Broj za praćenje (tracking number), ako je dostupan