CONCEPT

اللوجستيات العكسية وإدارة المرتجعات: استرداد قيمة المنتجات والخدمات اللوجستية الخضراء

31 مايو – 4 يونيو 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



اللوجستيات العكسية وإدارة المرتجعات: استرداد قيمة المنتجات والخدمات اللوجستية الخضراء

المرجع: 98_9419 **التاريخ:** 31 مايو – 4 يونيو 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

تمثل اللوجستيات العكسية وإدارة المرتجعات الموضع الذي تخسر فيه مؤسسات كثيرة جزءا من هامشها دون أن تلحظ: بضائع مرتجعة تنتظر الفحص، ومخزون صالح للبيع يتلف، ووحدات قابلة للتجديد تباع خردة، وشحنات مرتجعة تسير نصف فارغة. ومع ارتفاع معدلات الإرجاع في التجارة الإلكترونية وتوقعات الاقتصاد الدائري لم يعد التدفق العكسي قابلا للترك دون إدارة. تؤهل هذه الدورة من كور كونسبت المديرين لإدارة المرتجعات واسترداد قيمة المنتجات بوصفها عملية منضبطة، من تفويض الإرجاع والتصنيف إلى قرار التصرف وإعادة التصنيع والنقل العكسي منخفض الانبعاثات. ويعمل المشاركون على حالات من قطاعات مختلفة ليخرجوا بخطة تحسين المرتجعات واسترداد المنتجات.

أهداف الدورة:

- رسم التدفقات العكسية في المؤسسة وبناء خط أساس لحجم المرتجعات وأسبابها وزمن دورتها وتكلفة كل مرتجع
- تصميم عملية للمرتجعات تضم قواعد للتفويض والغربلة المبكرة والفحص والتصنيف توقف المرتجعات غير المستحقة في وقت مبكر
- تطبيق قواعد قرار التصرف التي توجه كل وحدة مرتجعة إلى إعادة التخزين أو إعادة البيع أو التجديد أو إعادة التصنيع أو حصاد القطع أو إعادة التدوير أو التخلص بأعلى صافي قيمة مستردة
- تقييم خيارات شبكة المرتجعات، بما فيها مراكز المرتجعات المركزية ونماذج الاستلام عبر الناقلين ومجمعات العبوات المرتجعة، من حيث التكلفة ومستوى الخدمة
- خفض انبعاثات التدفقات العكسية والأمامية عبر تحويل وسيلة النقل وتجميع حمولات رحلات العودة ورفع إشغال المركبات وإجراءات كفاءة الطاقة في المستودعات
- إعداد خطة تحسين المرتجعات واسترداد المنتجات مع مؤشرات أداء سلسلة الإمداد الدائرية ومستهدفاتها

الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن مراكز المرتجعات وورش الإصلاح واسترداد المنتجات بعد البيع
- مديرو العمليات اللوجستية المسؤولون عن النقل العكسي ومسارات الجمع وخدمات الإرجاع لدى الناقلين
- مديرو تنفيذ الطلبات في التجارة الإلكترونية والتجزئة الذين يضعون سياسات الإرجاع ويديرون حجم مرتجعات العملاء
- مديرو العمليات في منشآت التصنيع والمعدات الذين يديرون خطوط التجديد أو إعادة التصنيع
- مديرو الاستدامة المسؤولون عن انبعاثات العمليات اللوجستية وقياس الدائرية
- محللو سلاسل الإمداد الذين يعدون بيانات التكلفة والقيمة المستردة التي تبنى عليها قرارات المرتجعات

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس اللوجستيات العكسية وخط الأساس للمرتجعات

- نطاق اللوجستيات العكسية: المرتجعات التجارية ونهاية الاستخدام ونهاية العمر وتدفقات الضمان
- نموذج سلسلة الإمداد مغلقة الحلقة ونقاط تسرب القيمة
- تصنيف رموز أسباب الإرجاع وتسجيل بيانات المرتجعات
- خط الأساس لتكلفة المرتجعات: تكلفة المرتجع وزمن الدورة ومعدل استرداد القيمة
- ورشة رسم التدفق العكسي لعملية قائمة

اليوم 2: عملية المرتجعات وقرار التصرف وأطر الاسترداد

- سير عمل تفويض إرجاع البضائع RMA وقواعد الغربلة المبكرة
- الاستلام والفحص ومعايير تصنيف المنتجات إلى فئات A Bg Cg
- تسلسل قرار التصرف: إعادة التخزين وإعادة البيع والتجديد وإعادة التصنيع وإعادة التدوير والتخلص
- مواصفات عملية إعادة التصنيع وفق BS 8887-220 المواصفة البريطانية لإعادة التصنيع
- مؤشرات قياس الدائرية وفق ISO 59020 معيار قياس أداء الاقتصاد الدائري

اليوم 3: شبكة المرتجعات ومرتجعات التجارة الإلكترونية وإعادة استخدام العبوات

- تصميم مراكز المرتجعات المركزية مقابل اللامركزية
- تقدير تكلفة خيارات الاستلام عبر الناقل ونقاط التسليم والإرجاع في المتجر
- تصميم سياسة الإرجاع في التجارة الإلكترونية وأدوات الحد من المرتجعات
- وحدات النقل المرتجعة ونماذج التشغيل المشترك للمنصات والصناديق
- تخطيط خلية التجديد وإجراء حصاد قطع الغيار

اليوم 4: الخدمات اللوجستية الخضراء واقتصاديات الاسترداد والحالات الإشكالية

- حساب انبعاثات النقل العكسي والأمامي وفق ISO 14083 معيار حساب انبعاثات سلاسل النقل وإطار GLEC Framework
- خيارات تحويل وسيلة النقل وتجميع حمولات رحلات العودة ورفع معامل التحميل
- إجراءات كفاءة الطاقة في المستودعات الخضراء: الإضاءة وتوليد الطاقة الشمسية ومعدات المناولة الكهربائية
- نموذج صافي القيمة المستردة لكل مسار تصرف
- ضوابط احتيال المرتجعات والمرتجعين المتكررين ونزاعات التصنيف

اليوم 5: حالات عملية وخطة تحسين المرتجعات واسترداد المنتجات

- حالة متجر أزياء إلكتروني: خفض معدلات الإرجاع وتسرب قيمة إعادة البيع
- حالة معدات صناعية: إطلاق برنامج إرجاع الأجزاء الأساسية وإعادة التصنيع
- بناء لوحة مؤشرات أداء سلسلة الإمداد الدائرية
- صياغة خطة تحسين المرتجعات واسترداد المنتجات
- عرض الخطة والدفاع عنها أمام لجنة مراجعة العمليات

المهارات التي ستكتسبها:

- تصميم عملية المرتجعات
- فحص المنتجات المرتجعة وتصنيفها
- اتخاذ قرار التصرف
- عمليات إعادة التصنيع
- تقدير تكلفة شبكة المرتجعات
- إدارة العبوات القابلة لإعادة الاستخدام
- خفض انبعاثات العمليات اللوجستية
- قياس أداء الدائرية

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة إلى العمل بخطة تحسين المرتجعات واسترداد المنتجات مبنية على حجم مرتجعاتك وأسبابها وقيمتها المستردة الفعلية
- تحديد المواضع التي تفقد فيها البضائع المرتجعة قيمتها بين الاستلام والتصرف النهائي، والمسارات الأعلى استردادا
- تقدير انبعاثات النقل العكسي وتكلفته بالأرقام والدفاع عن التجميع أو تغيير وسيلة النقل بالأدلة
- مقارنة ممارسات المرتجعات مع مديرين من قطاعات التجزئة والتجارة الإلكترونية والتصنيع وخدمات المعدات

الخاتمة:

تحمل المنتجات المرتجعة قيمة وتكلفة وانبعاثات يستطيع تدفق عكسي جيد الإدارة استردادها أو تجنبها. تنتقل الدورة من رسم التدفقات العكسية وبناء خط الأساس للمرتجعات، إلى التفويض والتصنيف وقرار التصرف وإعادة التصنيع، ثم خيارات شبكة المرتجعات وسياسات الإرجاع في التجارة الإلكترونية والعبوات القابلة لإعادة الاستخدام، وصولا إلى إجراءات الخدمات اللوجستية الخضراء واقتصاديات الاسترداد. ويطبق اليوم الأخير ذلك على حالات من التجزئة والصناعة، ليخرج المشاركون بخطة تحسين للمرتجعات واسترداد المنتجات يطبقونها في عملياتهم.