**BACK ORDER VÀ BACKLOG TRONG QUẢN TRỊ CHUỖI CUNG ỨNG**



*Có rất nhiều định nghĩa xoay quanh Back Order và Backlog. Theo quy luật chung của ngón tay cái thì Backlog càng lớn càng tốt. Trong khi Back Order lại tối ưu nhất khi trở về con số 0. Chuỗi cung ứng có tối ưu hóa hay không, phụ thuộc một phần lớn vào hai yếu tố này.*

***Backlog:*** Các đơn đặt hàng mà khách hàng đã gửi nhưng chưa đến thời điểm giao hàng. Số lượng các đơn hàng Backlog càng lớn, chứng tỏ có rất nhiều khách hàng mong muốn mua hàng của công ty bạn, và muốn nhận được hàng ở một thời điểm nào đó trong tương lai.

***Ví dụ:*** Một khách hàng muốn đơn đặt hàng của họ được giao đến vào ngày 1/11, do đó, họ gửi đơn đặt hàng vào ngày 1/ 9. Từ ngày 1/9 đến ngày 31/10, đơn hàng đó được gọi là Backlog.

***Back Orders****:* Các đơn đặt hàng vẫn chưa được giao đi vì lý do chậm trễ.

***Trong ví dụ trên:*** Nếu bạn không gửi hàng vào ngày 1/11 – sang ngày 2/11, đơn hàng đó sẽ trở thành Back Order. Và sẽ được ghi chú lại trên biên bản báo cáo Back Order cho đến khi hàng hóa được chuyển giao đến tay khách hàng.

Trong khi đó, đơn hàng này được xem như là Backlog do chưa được giao đi. Vì vậy, Back Order cũng là Backlog, mối liên hệ này dễ dàng gây ra nhầm lẫn – bởi Back Order là có hại nhưng Backlog có lợi.

Đôi khi người ta sử dụng thuật ngữ “Backlog” trong công việc và cuộc sống với ý nghĩa là họ có “quá nhiều việc phải làm. Và khi “Backlog” được sử dụng trong trường hợp này, nó mang một ý nghĩa tiêu cực. Nhưng nếu ai đó phàn nàn rằng họ cả một “Backlog” công việc để làm – trường hợp này có nghĩa là họ có công việc cần phải xử lý. Điều đó – trong lĩnh vực chuỗi cung ứng – có nghĩa là điều tốt.

Mặc dù bạn có thể cảm thấy áp lực bởi vì bạn có rất nhiều việc phải làm (ví dụ: giao hàng đi, nói cách khác là tạo ra doanh thu), nhưng Backlog luôn là điều mà bạn mong đợi.

Khi bạn trễ deadline giao hàng*,* Backlog sẽ trở thành Back Order. Và cũng xin nhắc một lần nữa, Back Order là điều mà chẳng ai mong muốn.

Một chuỗi cung ứng tối ưu hóa chính là khách hàng nhận được những gì họ muốn vào thời điểm thích hợp và chi tiêu cho việc nhận hàng càng ít càng tốt.

Backlog là phần đầu tiên của định nghĩa này – mang đến cho khách hàng những gì họ muốn. Bởi khi khách hàng đặt hàng thì bạn mới biết được họ muốn mua gì, Backlog sẽ ngày càng phát triển mạnh mẽ hơn khi có nhiều khách hàng đặt hàng. Backlog còn được hiểu như một Sales pipeline (đường dẫn bán hàng). Nhưng bạn chỉ cần nhớ rằng Backlog là điều đáng mong đợi.

Back Order sẽ xảy ra khi bạn không lưu tấm đến phần thứ hai của định nghĩa chuỗi cung ứng tối ưu – hàng được giao ở thời điểm thích hợp. Nếu bạn không cung cấp cho khách hàng những gì họ muốn – tại thời điểm thích hợp – bạn sẽ rơi vào tình trạng tiêu cực của Back Order*.*

Nhưng tại sao Back Order lại là yếu tố tiêu cực? Tại một thời điểm nào đó trong tương lai, hàng sẽ được giao, và bạn sẽ kiếm được tiền vậy vấn đề lớn ở đây là gì?

**Vấn đề quan trọng là:**

1. Không gì có thể đảm bảo rằng khách hàng của bạn sẽ theo suốt đơn đặt hàng đến cùng. Đã bao nhiêu lần bạn đã hủy một đơn hàng bởi vì người bán đã không giao hàng cho bạn khi bạn đang cần sản phẩm đó? Do vậy có thể rút ra được rằng, giữ trong tay một số lượng Back Order chẳng khác gì mang doanh thu ra làm trò đùa.
2. Back Order có thể để lại ấn tượng xấu trong tâm trí của khách hàng. Trong tương lai khi họ cần mua một sản phẩm nào đó, họ sẽ không đến với công ty của bạn nữa.

Hãy nhớ rằng, việc tối ưu hóa chuỗi cung ứng chính là mang đến cho khách hàng của bạn những gì họ muốn, tại thời điểm thích hợp (với chi phí cho việc nhận hàng càng thấp càng tốt). Và cách duy nhất để đáp ứng nguyện vọng của khách hàng một cách kịp thời chính là phải tìm hiểu được họ thật sự muốn gì – và phải đảm bảo rằng thời điểm giao hàng nằm trong khả năng thực hiện của công ty bạn. Phải chắc chắn rằng khách hàng hiểu được Lead times của công ty bạn – và quan trọng hơn, bạn phải hiểu rõ được Lead times của công ty mình.

Giữ cho Back Order ở mức tối thiểu và thúc đẩy Backlog đến mức tối đa là con đường nhanh nhất dẫn đến một chuỗi cung ứng tối ưu hóa.