

नवं काय? (1098)

नुकतेच माझ्या मित्राने बहिणीच्या लग्नाची तयारी म्हणून त्यांच्या फॅमिली ज्वेलर कडून दागिन्यांची खरेदी केली. खरेदीच्या दुसऱ्या दिवशीच फोन करून तो मला म्हणाला 'ज्वेलरी व्यवसायचं बदलत मॉडर्न रूप आम्ही फक्त तुझ्याकडून ऐकायचो. पण काल प्रत्यक्ष त्याचा अनुभवही घेतला!' मी उत्सुकतेने आणि तितक्याच आतुरतेने त्याला विचारलं 'अरे वा! नक्की काय झालं?' तो म्हणाला 'काल लग्नाची आमची सगळी खरेदी झाल्यानंतर तिथल्या सेल्समनने आमच्यासमोर एक QR कोड ठेवला. आणि त्याने मिसेसला विनंती केली की हा QR कोड स्कॅन करून तुम्ही आमच्या गुगल पेज वरती जाऊन, माझी सर्विस तुम्हाला कशी वाटली? आमची डिझाईन्स कशी वाटली? कृपया याचा फीडबॅक द्या.' फीडबॅक दिल्यानंतर पुढे त्याने आम्हाला विचारलं की 'आमच्या सेविंग स्कीम बाबत तुम्हाला माहिती आहे का? नसेल तर दोन मिनिटात त्याची माहिती तुम्हाला सांगू शकतो का?' आमच्या होकारा नंतर त्याने अगदी कमी वेळेत सेविंग स्कीमचं इतकं नेटकं, नेमकं आणि उत्तम प्रेसेंटेशन केलं की आम्ही लगेच सेविंग स्कीम चे मॅम्बर ही झालो! खरं सांगतो ज्वेलरी बिझनेस बदल रहा है' हे ऐकून मला ही मस्त वाटलं.

आणि खरं आहे बर का, सध्या बऱ्याच ज्वेलर्सकडे 'एखाद्या कस्टमरला सेविंग स्कीम मध्ये जॉईन करून घ्यायचं' या बाबत सेल्समन मध्ये चांगलाच अवेरनेस डेव्हलप झालेला दिसून येतो आहे. या संदर्भात सेविंग स्कीम ची टार्गेट्स सेट केली जात आहेत, त्यावर सेल्समनला इन्सेंटिव्ह ही दिले जात आहेत. वेगवेगळ्या पद्धतींनी स्कीम्स ची माहिती, अपडेट्स ग्राहकां पर्यंत पोहोचवले जात आहेत. खूप पॉजिटिव असं हे वातावरण आहे. सोबतच कस्टमर रिलेटेड अशा अनेको छोट्या छोट्या गोष्टी ज्वेलरीच्या दुकानांमधून घडत आहेत. या सर्वांमध्ये 'कस्टमरचा ऍड्रेस एकदम व्यवस्थित घेणं', ही ज्वेलरी शॉपच्या दृष्टीने फार महत्वाची गरज असते. कस्टमर चा ऍड्रेस घेताना सिटी, विलेज, गाव अचूक सिलेक्ट करणे, त्याचा संबंधित तालुका, डिस्ट्रिक्ट व्यवस्थित भरणे अत्यंत महत्वाचे असते. त्यासाठी आपल्या सॉफ्टवेअरमध्ये कस्टमरचा नॉर्मल ऍड्रेस आणि CRM साठीचा डिटेल ऍड्रेस अशा दोन्ही सुविधा आहेत. या दोन्ही प्रकारच्या ऍड्रेसेस मध्ये प्रॉपर माहितीची नोंद करून घेण्याच्या पद्धती बऱ्याच ज्वेलरी दुकानांमधून हिरीरीने चालू आहेत.

आजकाल ज्वेलरी काउंटर्स वर आणखी एक अनोखी गोष्ट रुळलेली दिसत आहे. ती म्हणजे बिल केल्यानंतर जर कस्टमरच्या लक्षात आलं की पेमेंट करण्यासाठी आता त्याच्याकडे क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड नाही आहे किंवा चुकून ते चेक आणायला विसरले आहेत. किंवा त्यांच्या कडे पुरेशी कॅश ही नाही आहे. तेव्हा काय करायचं? तर अशा वेळी त्या वस्तूचे बिलिंग करायचे आणि ते आयटम्स काही काळासाठी अनडिलिव्हर्ड म्हणून बाजूला ठेवून द्यायचे. आणि ज्यावेळेला कस्टमर दोन तासांनी किंवा दुसऱ्या दिवशी पेमेंट घेऊन येतो, तेव्हा पेमेंट झाल्यानंतरच ते अनडिलिव्हर्ड आयटम्स डिलिव्हर्ड करायचे. यासाठी OTP सुविधेचा सुद्धा फायदा घ्यायचा ज्यामुळे कन्फर्मेशन ही होते आणि ज्याच्या वस्तू त्याच्याकडेच जातात. तर असे 'डिलिव्हर्ड आणि अनडिलिव्हर्ड आयटम्स' हे मोड्युल वापरणाऱ्या ज्वेलर्सची संख्या ही सध्या खूप आहे.

या बरोबर API च्या द्वारे पॅन नंबर ने कस्टमर चे व्हेरीफिकेशन करणे म्हणजे कस्टमरचा पॅन नंबर टाकल्यानंतर कस्टमरचे नाव बरोबर आहे ना? हे ऑटोमॅटिक कळणे, अशी API कॉल करून कन्फर्मेशन ची पद्धती वापरताना ही बरेच ज्वेलर्स दिसून येत आहेत. त्याचप्रमाणे एखाद्या ब्रांच ला जर कॅश ट्रांजेक्शन त्या फायनान्शियल इअर साठी सर्टन अमाऊंट पेक्षा जास्त होत असेल तर त्या संदर्भात बऱ्याच ज्वेलरी शॉप्स मधून ऑटोमॅटिक अलर्ट्स वापरले जात आहेत. कारण फायनान्शियल किंवा अकाउंटिंग डिपार्टमेंटच्या दृष्टीने ठराविक रकमेपेक्षा जास्त रोख व्यवहार होणे त्रासदायक ठरते. त्यांना अशा रोख व्यवहारांचे वेगळे रिपोर्टिंग करावे लागते. आणि म्हणूनच याची पूर्वकल्पना गिन्हाईकाला देण्यासाठी त्याचा ट्रीगर/अलर्ट आपल्याला मॉनिंग मध्येच सॉफ्टवेअर द्वारे दिला जातो. तर अतिरिक्त होणाऱ्या रोख व्यवहारांच्या रोखथामीसाठी आपल्या सॉफ्टवेअर मधील हे फीचर सुद्धा बहुतांश ज्वेलर्स नी स्विकारले आहे.

पुढे जाता कस्टमरला क्रेडिट देताना OTP चा वापर करणे ही मेथड देखील अलमोस्ट सर्व दुकानांमध्ये आता स्टँडर्ड झालेली आहे. यामध्ये मॅनेजरला एका लिमिट पर्यंतच क्रेडिट देता येते आणि जर लिमिट पेक्षा जास्त क्रेडिट द्यायचे असेल तर ओनर च्या OTP ने चे अर्थात संमतीनेच ते देता येते. त्याद्वारे ओनरच्या ऑथोराईजेशनची स्वतंत्र लिस्टच तयार होते. कारण लिमिट पेक्षा जास्त क्रेडिट किंवा किंबहुना क्रेडिट वरचा व्यवहारच आपल्या बिजनेसला हानिकारक ठरतो, याचा अनुभव बऱ्याच ज्वेलर्सनी घेतलेला आहे.

दिवसाच्या शेवटी होणाऱ्या ट्रांजेक्शन मध्ये एखादा बदल किंवा चेंज का झाला? याची हिस्ट्री बघण्याची सुविधा आपल्या सॉफ्टवेअर मध्ये होतीच. पण आता नुकतीच आपल्या एका ज्वेलरी बंधू ने ती सुविधा नवीन पद्धतीने करून घेतली आहे. या मध्ये प्रिव्हियस ट्रांजेक्शन ची हिस्ट्री बघत असताना त्या ट्रांजेक्शन मध्ये जिथे बदल झालेला आहे अशी फिल्टर्स ऑटोमॅटिक हायलाईट होतात. आणि त्यावर माऊस नेल्यानंतर ऑटोमॅटिक त्याची प्रिव्हियस व्हॅल्यू काय होती? हे आपल्याला तिथेच दिसते. तर आता, सॉफ्टवेअर मधील या नवीन ट्रांजेक्शन हिस्ट्री सुविधेचा लाभ सर्वच ज्वेलर्स घेऊ शकतील. या व्यतिरिक्त HUID नसेल तर आपल्या शॉप मधून बिलच होणार नाही अशी सुविधा देखील सर्वत्र वापरली जात आहे. कारण विदाऊट HUID माल विकणे योग्य नाही हे तर आपल्याला ज्ञातच आहे. त्यामुळे भरपूर शॉप्स मधून इन्व्हेंटरी लेव्हललाच, आयटम नुसार अशा पद्धतीचा लॉक ज्वेलर्स नी अॅक्टिवेट केला आहे.

नुकताच मी जेव्हा IIS ला गेलो होतो तेव्हा प्रत्येक ज्वेलर मला विचारत होते की आता ज्वेलरी मध्ये देखील लवकरच ई-वे बिल चालू होणार आहे. तर त्याची सुविधा सॉफ्टवेअर मध्ये आहे का? तर आपल्या सॉफ्टवेअरमध्ये, जेव्हा आपण एका ब्रांच मधून दुसऱ्या ब्रांचला किंवा हेड ऑफिस मधून ब्रांचेसना माल पाठवतो त्या वेळेला, वेगवेगळ्या स्टॉक ट्रान्सफर्स साठी पॅकिंग स्लिप किंवा पॅकिंग नोट बनवण्याची सोय आहे. त्याचा फायदा असा की फ्युचर मध्ये पॅकिंग नोट वरून ऑटोमॅटिकली ई-वे बिल तयार होणार आहे. आपल्या बऱ्याच ज्वेलर्सनी ही पॅकिंग स्लिप किंवा पॅकिंग नोटची फॅसिलिटी त्यांच्या वर्किंगचा अविभाज्य भाग बनवली आहे. अच्छा आपल्या सॉफ्टवेअर मध्ये सध्या ज्वेलरीमध्ये जे लॉजिस्टिक पार्टनर म्हणून मोठ्या प्रमाणात काम करतात म्हणजे BBC आणि CQL त्यांचे API इंटीग्रेट केलेले आहेत. त्याचा फायदा असा होतो की आपल्याला एकाच रिपोर्ट मधून आपण स्टॉक ट्रान्सफरचं डॉक्युमेंट कधी केलं? त्याची पॅकिंग स्लिप कधी तयार केली? ते कुरिरअरला किंवा लॉजिस्टिक ला कधी दिलं? त्यानंतर ते ब्रांचला कधी पोहोचलं? आणि ब्रांचला पोहोचल्यानंतर त्यांनी ते पॅकेट्स किंवा बॉक्स फोडून त्या वस्तू इंटरॅक्ट लोकेशन वरून ब्रांचला स्टॉक मध्ये कधी घेतल्या? या सगळ्याच्या ट्रॅक आणि ट्रेल व्यवस्थितपणे दिसतो. इन्व्हेंटरी मॅनेजमेंट मध्ये ह्या गोष्टीला मोठे महत्व आहे आणि हे फीचर आपल्या सॉफ्टवेअर मध्ये रेडी आहे. याच बरोबर जेव्हा ई-वे बिल येईल त्यासाठी ई-वे बिलाचे API सुद्धा आपण इंटीग्रेट करतो आहेत. त्यामुळे सॉफ्टवेअर मधून जसे इनवॉइस ऑटोमॅटिक तयार होते अगदी तसेच ई-वे बिल सुद्धा ऑटोमॅटिक तयार होईल.

आपल्या काउंटर वरचा आणि लोकेशन चा स्टॉक कधी ही अतिरिक्त वाढणार नाही याची काळजी ही बरेच ज्वेलर्स घेत आहेत. त्यासाठी ते आपल्या सॉफ्टवेअर मध्ये प्रत्येक स्टोअरसाठी, प्रत्येक ब्रांचसाठी एक स्टॉक लेव्हल सेट करून ठेवत आहेत. आणि त्याच्यापेक्षा जास्तीचा स्टॉक ट्रान्सफरच होणार नाही अशी सॉफ्टवेअर मधली फॅसिलिटी ते वापरत आहेत.

अकाउंटिंग संदर्भात देखील सॉफ्टवेअरमधील काही महत्वाची फीचर्स ज्वेलर्स वापरताना दिसत आहेत. त्यातील एक इंटरस्टिंग गोष्ट म्हणजे तुमच्या जर मल्टिपल ब्रांचेस असतील तर काही ब्रांचेसचे ग्रुपींग करून, त्यांची प्रॉफिटाबिलिटी त्यांच्या इथे होणाऱ्या एक्सपेंडीचर सोबत एकत्रीत बघण्यासाठी अर्थात प्रॉफिट अँड लॉस, ट्रेडिंग अकाउंट, बॅलन्स शीट, ग्रुप ऑफ ब्रांच नी बघण्याची सुविधा सॉफ्टवेअर मध्ये उपलब्ध आहे. आणि ज्वेलरीतील खूपसे अकाउंट डिपार्टमेंट्स MIS साठी हे फीचर मोठ्या प्रमाणात वापरत आहेत. थोडक्यात काय? तर गेल्या दोन महिन्यांमधील हे नवे ट्रेड्स ज्वेलरी व्यवसायला प्रगतीची नवी दिशाच देत आहेत. उगाच आमचा मित्र नाही म्हणाला की 'ज्वेलरी बिझनेस बदल रहा है'