



# Úroveň poskytování logistických služeb A JEJICH APLIKACE

PETRA LYSOŇKOVÁ, PETR PANÁČEK

# Logistické služby

- ▶ Obecně široký pojem...
- ▶ Zahrnují veškerý kontakt s kupujícím a dodavatelem
- ▶ Materiální nebo nemateriální povahy
- ▶ Jejich obsah je velmi závislý na druhu a povaze podnikání firmy, které jsou služby poskytovány
- ▶ Očekávané logistické služby by měly být jasně smluvně definovány

# Log. služby pro zákazníky

- ▶ Předprodejní služby
- ▶ Služby související s dodávkou výrobku
- ▶ Poprodejní služby

# Definice Log. služeb

- ▶ ...bývají označovány jako dodavatelské nebo logistické služby..
- ▶ Pan Pernica ve své knize Logistický management označuje Logistické služby jako **individuálně poskytované, klientovi na míru šité služby**.
- ▶ Pan Lambert ve své knize Logistika, definuje Logistické služby v širším slova smyslu jako měřítko toho, jak dobře funguje logistický systém z hlediska **vytváření užité hodnoty času a místa** pro určitý produkt či službu.
- ▶ Nejnovějším pojetím je služba zákazníkům definována jako hodnototvorný proces (významný přínos z přidané hodnoty s ohledem na efektivitu a náklady).

# Předprodejní služby

- ▶ Též známé jako předběžné
- ▶ Zahrnuje např. informace o budoucích záměrech dodavatele
- ▶ Poskytování technické dokumentace k výrobkům a poradenství
- ▶ Vytvoření vhodné organizační struktury, která uspokojí zákazníka a jeho požadavky

# Služby související s dodávkou výrobků – s vlastní realizací dodávky

- ▶ Stanovení optimální úrovně zásob
- ▶ Informační zabezpečení příjmu a vyřizování objednávek
- ▶ Realizace jednotlivých částí dodacího cyklu
- ▶ Zabezpečení dostatečné spolehlivosti a pružnosti systému
- ▶ Schopnost rychlého vyřízení dodávky
- ▶ Zavedení systému výběru a stanovení priorit objednávek
- ▶ Zpracování systému náhradních dodávek

# Poprodejní služby po realizaci dodávek

- ▶ Poskytování služeb při instalaci výrobku u zákazníka
- ▶ Servisní služby a školení personálu
- ▶ Dodávky náhradní dílů
- ▶ Rychlé záruční a mimozáruční opravy
- ▶ Vyřizování reklamací
- ▶ Vrácení výrobků
- ▶ Likvidace výrobků

# Konkrétní aplikace

- ▶ Příklad:
  - ▶ **Pronájem haly a vybavení logistického centra**
- ▶ Logistický provider vs. Zákazník např. rychloobrátkového zboží
- ▶ LP Zabezpečuje chod od A do Z
- ▶ Zákazník plně outsourcuje logistické služby, zásobování zboží a vše s tím související



# Jaké bude mít logistický poskytovatel předprodejní služby?

- ▶ Bude informovat zájemce o svých prostorách, lidských zdrojích a možnostech, kterými disponuje
- ▶ Poskytne informace o budoucích záměrech např. o rozšiřování vozového parku nákladních automobilů a úrovně možné poskytované automatizace
- ▶ Poskytne veškeré technické detaily (budovy, možnosti logistických procesů, možnost přepravy, detaily používaného podnikového systému...) a bude otevřen profesionálnímu poradenství
- ▶ Ubezpečí důkazy svého klienta o dostatečných lidských, materiálních i ekonomických zdrojích

# Jaké bude mít poskytovatel prodejní služby?

- ▶ Dodávka budovy a vybavení ve správný čas
- ▶ Vybavenost budovy s regály a manipulační technikou ve správné specifikaci
- ▶ Dodržené dodací lhůty
- ▶ Informovanost – v některých případech i provázaný informační systém
- ▶ Schopnost rychlého vyřízení jednorázové dodávky (vybavení skladu) i průběžných dodávek (lidské zdroje)
- ▶ K dispozici záložní stroje a zařízení, tzv. „Stand by“ mód.  
a další...

# Jaké bude mít poskytovatel poprodejní služby v praxi

- ▶ Lokální modifikace reálného stavu podle potřeb zákazníka (přístavba regálů, montáž přídatných zařízení, úprava trasy autopilotního stroje, apod.)
- ▶ Zabezpečení servisních i revizních služeb strojů, zařízení a regálových systémů, systémů budov, včetně dodávek náhradních dílů
- ▶ Školení a vzdělávání personálu (jak se chovat v nebezpečných úsecích ve skladu, jak zacházet se zařízeními, workflow, aj.)
- ▶ Jasný proces reklamace nefunkční dodávky vybavení budovy a služeb
- ▶ Proces vrácení vybavení a strojů po ukončené době pronájmu
- ▶ Likvidace výrobků po skončení životnosti v podniku

# Na závěr

Úspěšné podniky chápou tyto logistické služby jako součást celkové podnikové filosofie.