

# Spis treści

Wprowadzenie .....	9
<b>Przypadek 1. Sezonowość w zarządzaniu dostawami na przykładzie Centrum Logistycznego firmy TBD SA (Paweł Wojciechowski) .....</b>	<b>11</b>
1.1. Ogólna charakterystyka TBD SA .....	11
1.2. Sezonowość cykliczna roczna .....	14
1.3. Sezonowość cykliczna miesięczna .....	18
1.4. Zakończenie .....	22
<b>Przypadek 2. Rola i zadania Innendienstlera w obsłudze klienta w firmie X (Magdalena Michniewicz-Piurkoś) .....</b>	<b>23</b>
2.1. Ogólna charakterystyka firmy .....	23
2.2. Dostawcy i klienci .....	25
2.3. Kto odpowiada za zadania związane z logistyką? .....	27
2.4. Przygotowywanie ofert dla klientów .....	28
2.4.1. Sporządzanie ofert .....	28
2.4.2. Wysyłanie ofert .....	29
2.4.3. Ewidencja ofert i zamówień .....	30
2.5. Podtrzymywanie kontaktu z klientem .....	31
2.6. Analiza ofert wychodzących w stosunku do wpływających zamówień .....	32
2.7. Realizacja zamówień od klientów i zlecenie wysyłek towaru .....	34
2.8. Podtrzymywanie dobrych kontaktów z dostawcami .....	38
2.9. Problemy związane z jakością obsługi klienta i sposoby ich rozwiązania .....	38
2.9.1. Nieterminowość dostaw .....	38
<b>Przypadek 3. Funkcjonowanie systemu dystrybucji i sprzedaży w firmie ERIS PARTNER SYSTEM (Marek Drozgowski) .....</b>	<b>43</b>
3.1. Historia firmy ERIS .....	43

3.2. Polityka jakości ERIS .....	46
3.3. Franczyza – sposób na sukces .....	47
3.4. Rynek kosmetyczny w Polsce .....	48
3.5. Organizacja systemu dystrybucji przez Eris Partner Szczecin .....	51
3.6. Organizacja procesów logistycznych w systemie dystrybucji	
Eris Partner Szczecin .....	55
3.6.1. System składania zamówień .....	55
3.6.2. Zarządzanie zapasami .....	56
3.6.3. Procesy transportowe .....	57
<b>Przypadek 4. Obsługa logistyczna dostaw samochodów na przykładzie</b>	
<b>Iberia Motor Company SA (Szymon Synówka) .....</b>	<b>59</b>
4.1. Z kronik SEAT-a .....	59
4.2. Rozwój sieci SEAT-a w Polsce .....	61
4.3. Synówka & Syn jako jeden z Partnerów Iberia Motor Company SA .....	62
4.4. Determinanty decyzji o zakupie samochodu .....	64
4.5. Procesy logistyczne w systemie dystrybucji samochodów Seat .....	67
4.6. System sprzedaży i dystrybucji Partnera .....	70
4.7. Problemy występujące w systemie dystrybucji .....	80
4.8. Zakończenie .....	87
<b>Przypadek 5. Logistyka w zdobywaniu przewagi konkurencyjnej na rynku</b>	
<b>na przykładzie OSM Stargard Szczeciński (Agata Zawadzka) .....</b>	<b>89</b>
5.1. Ogólna charakterystyka OSM Stargard Szczeciński .....	89
5.2. Logistyka w sferze zaopatrzenia w OSM Stargard Szczeciński .....	92
5.3. Analiza kosztów logistycznych w OSM Stargard Szczeciński .....	95
5.4. Zapewnienie jakości skupowanego mleka jako problem logistyczny .....	102
5.5. Analiza tras skupu mleka w OSM Stargard Szczeciński .....	105
5.6. Zakończenie .....	110
<b>Przypadek 6. Selekcja kluczowego klienta i zarządzanie klientami</b>	
<b>w procesie kształtowania logistycznej obsługi klienta</b>	
<b>w firmie Garda Sp. z o.o. (Joanna Hofub-Iwan) .....</b>	<b>112</b>
6.1. Logistyka i marketing .....	112
6.2. Charakterystyka firmy GARDA .....	114
6.3. Konkurencyjność firmy .....	114
6.4. Analiza SWOT .....	116
6.5. System dystrybucji .....	118

6.6. Identyfikacja i selekcja kluczowych klientów firmy .....	119
6.6.1. Etap I. Określenie profilu idealnego klienta .....	119
6.6.2. Etap II. Wybór metod identyfikacji kluczowych klientów .....	120
6.6.3. Etap III. Ocena poszczególnych klientów w oparciu o kryteria firmy .....	125
6.7. Strategie logistycznej obsługi klientów .....	131
6.7.1. Cele segmentacji kluczowych klientów .....	131
6.7.2. Badania oczekiwań kluczowych klientów w zakresie jakości obsługi klienta .....	132
6.7.3. Metoda kosztowa .....	134
<b>Przypadek 7. CRM w kształtowaniu logistycznej obsługi klienta     na przykładzie centrum logistycznego firmy TBD SA     (Magdalena Rygielska-Wojciechowska) .....</b>	<b>138</b>
7.1. Po pierwsze klient, po drugie klient, po trzecie klient..., czyli na czym polega CRM .....	138
7.2. Klient w filozofii zarządzania TBD SA .....	140
7.3. Logistyczna obsługa klienta i CRM .....	142
7.4. Zakończenie .....	148
<b>Przypadek 8. Outsourcing jako metoda wzrostu efektywności procesów     logistycznych na przykładzie Zakładów Chemicznych „Police” SA     (Piotr Niedzielski, Artur Rzempafa) .....</b>	<b>149</b>
8.1. Zakłady Chemiczne „Police” – ogólna prezentacja firmy .....	149
8.2. Restrukturyzacja poprzez outsourcing .....	151
8.3. Identyfikacja potencjalnych możliwości outsourcingu w Zakładach Chemicznych „Police” .....	153
8.4. Outsourcing funkcji transportowych .....	158
8.5. Outsourcing magazynów odzieżowych .....	165
<b>Przypadek 9. Elementy logistyki w ppup Poczta Polska (Agnieszka Budziewicz,     Anna Drab-Kurowska) .....</b>	<b>168</b>
9.1. Wprowadzenie .....	168
9.2. Konkurencyjne otoczenie rynkowe .....	170
9.3. Charakterystyka działalności ppup Poczta Polska .....	172
9.4. Kierunki rozwoju ppup Poczta Polska .....	175
9.5. Logistyka w działalności publicznego operatora pocztowego – kierunki zmian .....	177
9.6. Logistyka przesyłek pocztowych .....	180

9.7. Logistyka poczty hybrydowej .....	187
9.8. Logistyka pocztowego handlu internetowego .....	188
<b>Przypadek 10. Logistyka w funkcjonowaniu szpitala (Blanka Tundys) .....</b>	<b>192</b>
10.1. Logistyka w przedsiębiorstwie usługowym .....	192
10.2. Logistyka i usługi medyczne .....	194
10.3. Ogólne informacje o szpitalu X .....	195
10.4. Sekcja planowania i gospodarki materiałowej .....	196
10.5. Sekcja zaopatrzenia .....	200
10.6. System transportu zewnętrznego i wewnętrznego .....	203
10.7. Gospodarka krwią i lekami .....	204
10.8. Funkcjonowanie pralni szpitalnej i kuchni .....	207
10.9. System informatyczny .....	209
<b>Przypadek 11. Logistyczna orientacja PKP Cargo SA (Jacek Ewertowski) .....</b>	<b>214</b>
11.1. To, co o PKP Cargo SA wiedzieć się powinno .....	214
11.2. Misja i strategia PKP Cargo SA .....	217
11.3. Infrastruktura logistyczna PKP Cargo SA .....	220
11.4. Produkty logistyczne .....	223
<b>Przypadek 12. Platforma logistyczna jako szansa rozwoju portów morskich na przykładzie Zespołu Portów Morskich Szczecin–Świnoujście (Blanka Tundys, Paweł Montwiłł) .....</b>	<b>228</b>
12.1. Wprowadzenie .....	228
12.2. Charakterystyka Zespołu Portów Morskich Szczecin–Świnoujście .....	230
12.3. Europejskie szlaki transportowe a położenie portów Szczecin i Świnoujście .....	232
12.4. Porty Szczecin i Świnoujście w aspekcie regionalnym .....	233
12.5. Otoczenie konkurencyjne .....	234
12.6. Koncepcje logistyczne jako element strategii portów morskich .....	235
12.7. Koncepcja Zachodniopomorskiego Centrum Logistycznego .....	242
12.8. Zakończenie .....	244