

# Обслуживание клиентов в ЛОГИСТИКЕ

---

INESSA KLIMANSKAJA



# Основные понятия

---

**Клиент** – человек или группа лиц, желающие удовлетворить свою потребность с помощью товара, услуги или информации.

**Edasimüüja** on oma tarnija jaoks klient (äriklient), kes ostab kaupu eesmärgil teenida neid edasi müües või tooteid valmistades äritulu.

**Tarbija aga eraisik** või ettevõtte, kes soetab tooteid selleks, et rahuldada nende kasutamisega oma soove ja/või vajadusi.

# Обслуживание клиентов как функция бизнеса

---

## Обслуживание клиентов рассматривается как:

- набор действий, направленных на клиентов;
- процесс, операции в компании или функции, выполняемые внутри компании;
- ориентированная на клиента цель, которая приводит к удовлетворенности клиентов;
- инструмент управления цепочкой поставок;
- философия управления бизнесом

# Обслуживание клиентов - как функция достижения удовлетворенности клиентов

---

**Удовлетворить потребность:** это означает уловить или найти побудительные мотивы клиента, т.е. ключевые моменты его интереса, разделить озабоченность клиента и внимательно выслушать его жалобы или критику.

**«Внутренние клиенты»** - отделы и работники, которые общаются с клиентами и «передают» товары и/или услуги

# Обслуживание клиентов как философия управления бизнесом

---

**В фокусе обслуживания клиент со своими желаниями и потребностями**

Логистическая система должна управляться таким образом, чтобы клиенты могли достичь необходимого уровня обслуживания, который им необходим.

В целом, это приведет к удовлетворенности клиентов, гарантируя, что компания продолжит свою деятельность и будет прибыльной.

# Обслуживание клиентов – как функция бизнеса

---

- Обслуживание клиентов – как функция бизнеса, это **достичь удовлетворенности клиентов за счет выполнения заказа или оказания услуг.**
- Обслуживание клиентов часто рассматривается, как определенный **стандарт**, для **достижения желаемого уровня качества логистических операций.**

# Результаты обслуживания клиентов обычно имеют четыре уровня:

---

1. Оказание основных услуг по разумным ценам и неизменному качеству
2. Сотрудничество между поставщиками и клиентами для обмена информацией
3. Выборочное улучшение предоставляемых услуг и внедрение новых услуг для улучшения сотрудничества
4. Поиск инновационных возможностей для повышения удовлетворенности клиентов и конкурентоспособности

# Обслуживание в действии

---

Обслуживание клиентов может рассматриваться как комплексную деятельность как внутри компании, так и между компаниями в цепочке поставок.

Прежде чем продукт достигнет конечного потребителя в конце цепочки поставок, он принадлежит и / или управляется рядом бизнес-клиентов или посредников.





# Процедура исполнения заказов

---



**Заказ** - единица логистических операций. (бланк, проходящий все стадии процесса обслуживания потребителей.)

**Процедура исполнения заказов** — логистические операции, связанные с производством и доставкой продукции потребителям на основе их заказов.

# Срок, время и скорость

---

**Срок исполнения заказа** — средний срок передачи заказа, получения продукции, размещения полученной продукции на складе и внесения данных о ней в информационную складскую систему.

**Скорость выполнения заказа** — время от момента получения заказа до его исполнения (доставки потребителю);

**Время обслуживания потребителя** — интервал времени между поступлением заказа на поставку продукции и получением заказанной продукции потребителем.

# Время обслуживания потребителя

---

- оформления заказа в установленном порядке (время, затрачиваемое на корректировку и уточнение заказа);
- на передачу заказа поставщику;
- ожидания исполнения заказа.
- выполнения заказа поставщиком;
- доставки изготовленной продукции заказчику.

# Схема цикла заказа

---



# Комментарии к таблице

---

- **планирование заказов/разработка и составление заказа** — для более равномерной загрузки производственных мощностей предприятия могут составлять планы, распределяющие заказы потребителей по времени;
- **передача заказа** — происходит в период времени между размещением или отправкой заказа потребителем и получением заказа продавцом;
- **обработка заказа** — сбор, хранение, передача и обработка данных о заказах;
- **отборка и комплектация заказа** — осуществляется в соответствии с листом отборки заказа;
- **доставка заказа.** Возможны два варианта: получатель вывозит продукцию со склада самостоятельно (самовывоз) либо заказ доставляется поставщиком на склад получателя.

# Обработка заказа, как правило, включает следующие действия

---

1. Проверяется точность содержания и полноценность заказа
2. Проверяется нет ли задолженностей у клиента или превышающих кредит неоплаченных счетов
3. Вводится заказ в компьютерную систему в модуль продаж
4. Работник отдела продаж следит за выполнением заказа
5. В компьютерной программе в модуле бухгалтерских операций регистрируется операция продажи. В случае предоплаты генерируется сразу и счет.
6. Склад получает распоряжение комплектовать и упаковывать заказ
7. Организатор перевозок планирует доставку заказа клиенту

# Ülesanne 1

## Необходимая информация для составления заказа

---

- Изобразить бланк заказа и расположить на него необходимую информацию

# 1 Tellijaga seotud andmed

---

1. Tellijaettevõtte nimi
2. Aadress
3. Tellijat esindava isiku meiliaadress ning telefoninumber



## 2 Tarnijaga seotud andmed

---

1. Tarnijaettevõtte nimi
2. Aadress
3. Isiku nimi, kelle edastatakse tellimus (kui on teada, meiliaadress ning telefoninumber)

# 3 Toote ja selle kogusega seotud andmed

---

1. Tooteartikli nimetus
2. Kood
3. Tellitav kogus
4. Ühik
5. Hind, mis oli antud pakkumisel (vajadusel)
6. Tellimuse maksumus (vajadusel)
7. Pakkeüksuse tüüp
8. Pakkeüksuste arv
9. Täiendav tooteinfo (vajadusel)

# 4 Tellimuse/tarnega seotud andmed

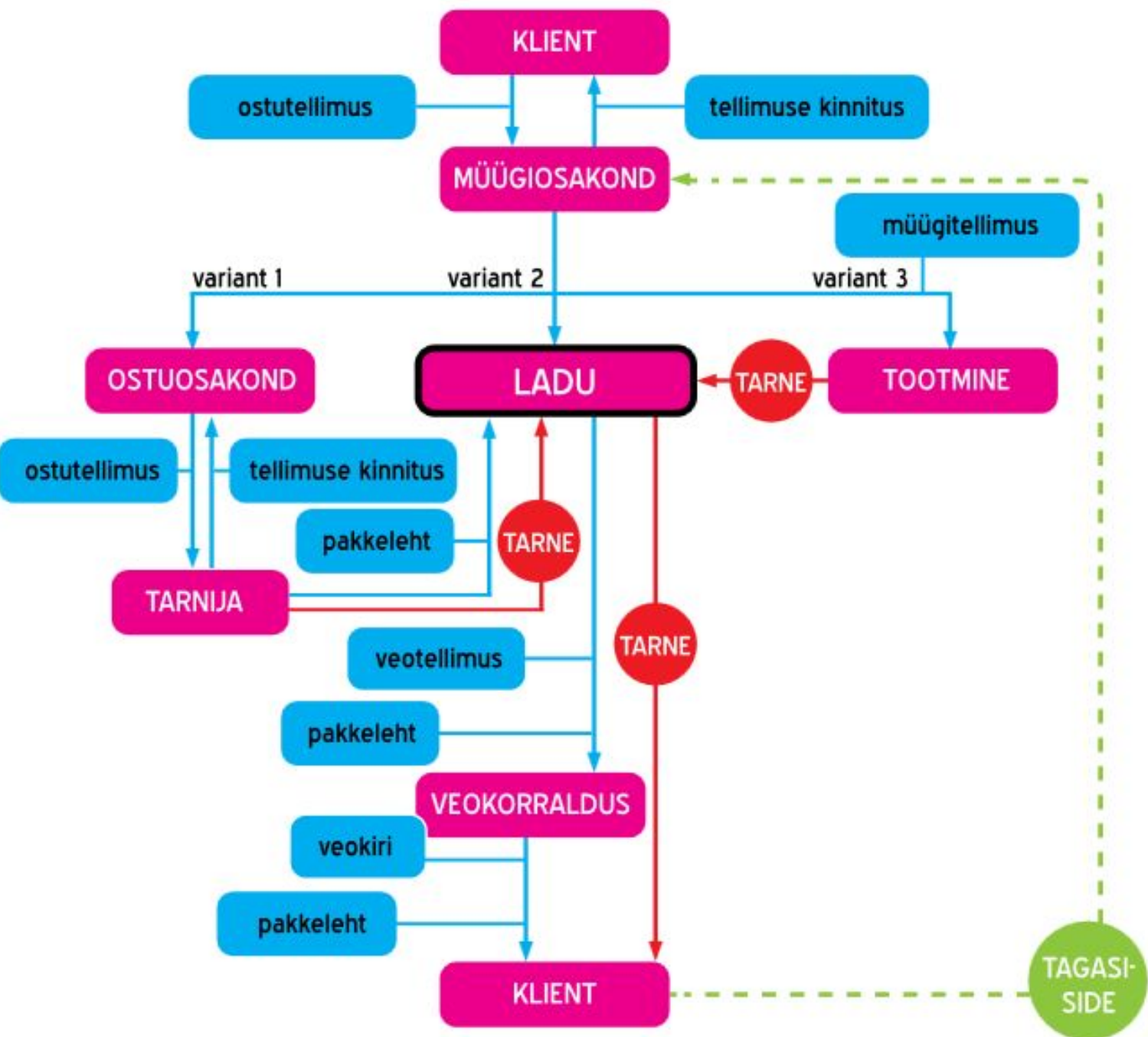
---

1. Tellimuse number
2. Kuupäev
3. soovitud / kokku lepitud tarneaeg
4. saaja aadress
5. tarnekoht (võib olla erinev tellija aadressist)
6. viide makse garanteerimisele (kui pole tegemist ettemaksuga)

# 5 Vajadusel

---

1. Tarnetingimus
2. Tarneviis
3. logistikateenuse pakkuja
4. Transpordijuhised
5. lisainformatsioon.



# Логистическая система обслуживания клиентов

Joonis 16.1 Klientide teenindamise müügi- ja logistikasüsteem

# Процесс обслуживания

---

**Включает в себя следующие действия:** **hõlmab selliseid tegevusi:**

- Обработка заказа
- Складские операции
- Перевозку грузов
- Выставление счетов
- Обработка претензий
- tellimuste töötlemine
- Laotoimingud
- Veokorraldus
- Arveldamine
- reklamatsioonide käsitlemine jne.

# Для создания системы логистических услуг необходимы следующие действия:

---

1. Сегментация рынка. Распределение клиентов с различными потребностями по определенным группам. Клиенты имеют свои особенности, а различным группам клиентов требуется различные услуги.
2. Определение тех услуг, которые больше всего нужны большинству клиентов.
3. Сосредоточение внимания на разработке ключевых услуг и их развитие.
4. Определение стандартов обслуживания для разных сегментов рынка.
5. Оценка предоставляемых услуг, нахождение связи между качеством обслуживания и ценой. Определение компромисса между уровнем качества обслуживания и его ценой
6. Получение обратной связи от клиентов, чтобы они получали необходимый сервис.

# Важные факторы в обслуживании клиентов в логистике:

---

- Большое количество мест доставки и деятельность в международном масштабе
- Частые перевозки и короткое время доставки
- Оказание дополнительных услуг
- Отношение обслуживающего персонала к клиенту
- Общение и простота делопроизводства, доверие
- Поток информации
- Качество обслуживания
- Доступность
- Решение проблем



# CRM

---

**Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM) является важной частью обслуживания клиентов.**

**Система управления взаимоотношениями с клиентами** — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

# EDI - Electronic Data Interchange

---

**Электронный Обмен Данными** - Серия стандартов и конвенций по передаче структурированной цифровой информации между организациями, основанная на определенных регламентах и форматах передаваемых сообщений.

**Основная задача EDI** — стандартизовать обмен транзакционной цифровой информацией, **обеспечить возможности программного взаимодействия компьютерных систем различных сегментов, организаций.**

ISA*00* *00* *08*6115	*LANCASTER*PA*17	*52*SPECIAL CA POLY (L
170001 *ZZ*EBRIDGEQC*	*001*10*EA*545**IN	EATHER 808-80) DTM*038
070402*2132*U*00401*1	2731CR*HD*9401.61.60	*20101102 PO1*004*10*E
00000	PID*F	*I1127
002*0	1 SOF	16010P
*P*:G	ES- P	1127 3
S*PO*	MITHS	ESSON4
EQC*2	01011	IAL CA
0070402*2132*4	70**I	08-80)
11*X*004010 ST	01.61	2 PO1*
*850*0001 BEG*	525)3	N*I112
00*NE	MXTD	.4010P
*Z925	****S	1127-5
169**	EATHE	ner 80
20100	*2010	th & W
*LANC	*475*	SMW150
903 N1*ST*FLEXSTEEL I	9401.61.6010 PID*F**	y DTM*038*20101102 CTT
NDUSTRIES, INC.*92*02	(6525) 1127 325 SD	*4*59 SE*27*0001 GE*1*
N3*107 PITNEY ROAD N4	MITH & WESSON 44	613411 IEA*1*100000002

# Схема обслуживания заказа в EDI-системе

