

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ THIRD
PARTY LOGISTICS (3PL) ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
ΣΤΗ ΒΟΡΕΙΑ ΕΛΛΑΔΑ**

ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ: ΑΝΑΓΝΩΣΤΙΔΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
ΤΑΜΤΑΚΟΣ ΛΕΩΝΙΔΑΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΦΩΛΙΝΑΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ, 2010

Λόγοι Ανάληψης Θέματος

- σχετικά μικρή βιβλιογραφία που αφορά τον κλάδο των Logistics στην Ελλάδα
- ενδιαφέρον της ομάδας εργασίας απέναντι στις 3PL επιχειρήσεις λόγω σχετικών σπουδών και επιθυμίας μελλοντικής ενασχόλησης με τέτοιου είδους επιχειρήσεις
- περαιτέρω διάδοση της επιστήμης των Logistics

Σκοπός - Στόχος της Εργασίας

- αξιολόγηση και διερεύνηση της ποιότητας των υπηρεσιών Logistics των 3PL Επιχειρήσεων στη Βόρεια Ελλάδα
- προσδιορισμός χαρακτηριστικών – κριτηρίων ποιότητας στις υπηρεσίες Logistics
- παρουσίαση & κριτική αξιολόγηση των κυριότερων θεωρητικών μοντέλων της παρεχόμενης ποιότητας υπηρεσιών
- ανάλυση & επεξήγηση τρόπου λειτουργίας της εφαρμογής Logistics Outsourcing
- εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με το επίπεδο ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών Logistics

Δομή Παρουσίασης

- βασικοί ορισμοί
- εισαγωγή στο Logistics Outsourcing
- έννοια της 3PL εταιρείας
- πληροφοριακά στοιχεία για τις 4PL εταιρείες
- νομοθετικό πλαίσιο
- μεθοδολογία έρευνας
- παρουσίαση ερωτηματολογίου
- αποτελέσματα στατιστικής έρευνας
- συμπεράσματα
- προτάσεις - προοπτικές

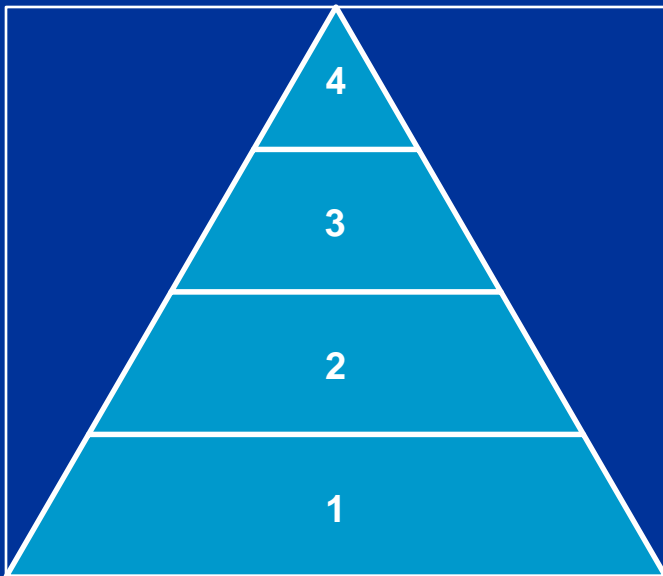
Βασικοί Ορισμοί

- **Logistics Outsourcing:** απόφαση ανάθεσης εκτέλεσης υπηρεσιών σε τρίτους, εύρεση νέων προμηθευτών και νέων τρόπων μεταφοράς πρώτων υλών & αγαθών, χρησιμοποιώντας τη γνώση, την εμπειρία και τη δημιουργικότητα νέων προμηθευτών, που δεν χρησιμοποιούνταν πρότερα
- **3PL:** εταιρείες που εξειδικεύονται στην ανάληψη του συνόλου ή μέρος των λειτουργιών που αφορούν το ευρύτερο κύκλωμα αποθήκευσης - διανομής για λογαριασμό μιας εμπορικής ή βιομηχανικής επιχείρησης
- **4PL:** εταιρείες που αναλαμβάνουν το συντονισμό και τη διαχείριση ενός αριθμού 3PL Providers ή και διαμεταφορέων για λογαριασμό κάποιου πελάτη – εντολέα με παράλληλη παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών

Logistics Outsourcing (1)

σκοπός: επίτευξη μέγιστης δυνατής απόδοσης των διαθέσιμων πόρων και γνώσεων της επιχείρησης καθώς και εξασφάλιση στρατηγικών ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων

Επίπεδα Σχέσεων Συνεργασίας



- 1) ο πελάτης προμηθεύεται μόνο υπηρεσίες μεταφοράς και διανομής από κάποια εταιρεία Logistics
- 2) η εταιρεία Logistics αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει βασικές διαδικασίες Logistics του πελάτη
- 3) η εταιρεία αναλαμβάνει τον κύριο όγκο των δραστηριοτήτων Logistics της εταιρείας – πελάτη
- 4) μακρόχρονη συνεργασία συνήθως υπό τη μορφή κοινοπραξίας (join venture).

Logistics Outsourcing (2)

πλεονεκτήματα:

- αξιοποίηση των διαθέσιμων κεφαλαίων στους κύριους τομείς δραστηριότητας
- μείωση κόστους διαχείρισης - διακίνησης των εμπορευμάτων
- αξιοποίηση τεχνογνωσίας συνεργατών
- βελτίωση λειτουργιών κυκλώματος Logistics
- περιορισμός επενδύσεων σε πάγια - αύξηση βαθμού ευελιξίας
- βελτίωση επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών

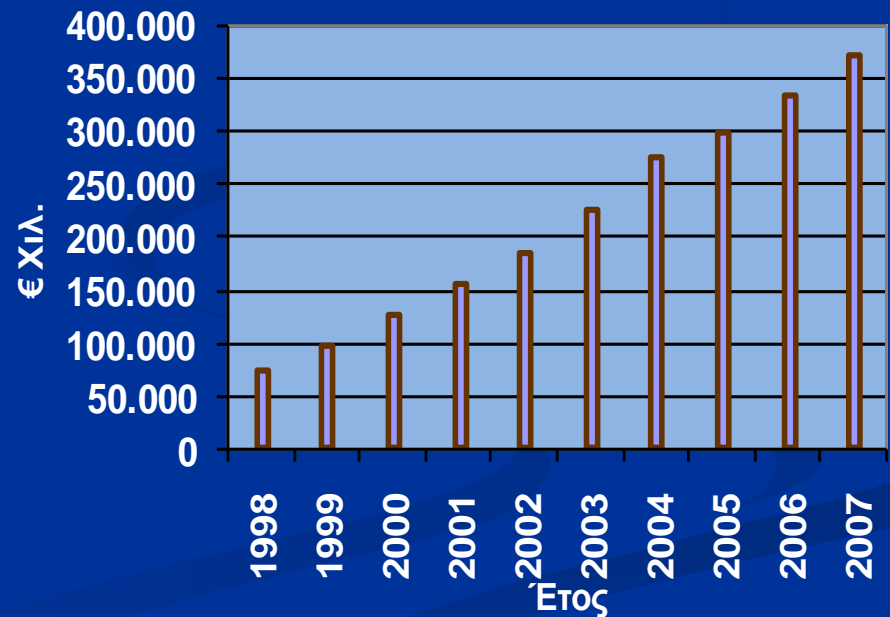
μειονεκτήματα:

- κίνδυνος εξάρτησης
- αναποτελεσματικότητα εξωτερικού συνεργάτη
- αδυναμία άμεσης επικοινωνίας μεταξύ 3PL provider και πελάτη
- δυσαρέσκεια συνεργατών επιχείρησης σε ενδεχόμενη αλλαγή

Third Party Logistics (1)

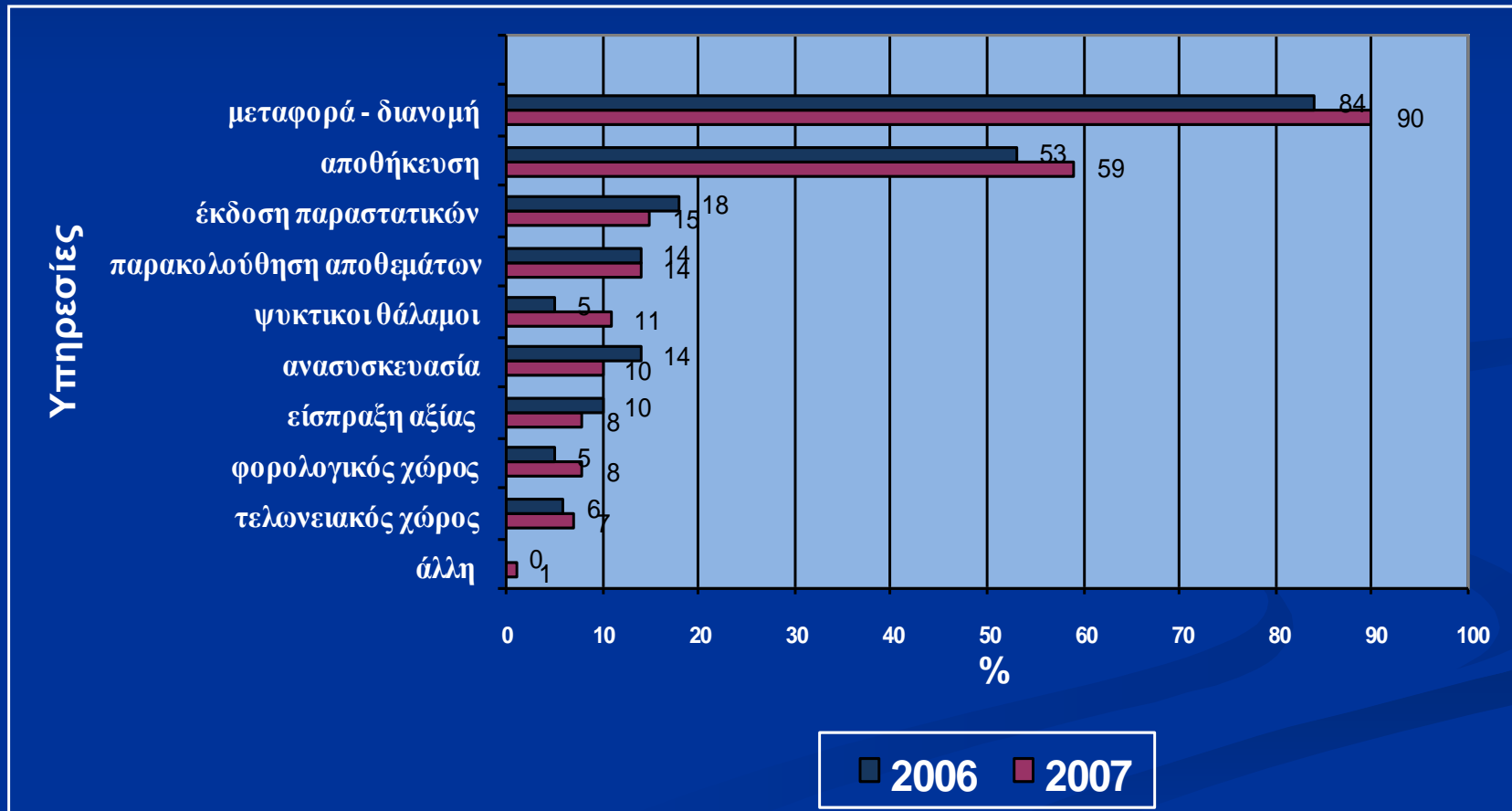
- εμφάνιση στην Ελλάδα: 1993
- μέσος ετήσιος ρυθμός αύξησης 1998-2007: 20,01%

| Έτος | Μέγεθος Αγοράς (€ χιλ.) | Ποσοστιαία Μεταβολή (%) |
|------|----------------------------|----------------------------|
| 1998 | 73.400 | - |
| 1999 | 95.100 | 29,6 |
| 2000 | 126.200 | 32,7 |
| 2001 | 156.00 | 23,6 |
| 2002 | 182.500 | 17,0 |
| 2003 | 224.850 | 23,2 |
| 2004 | 273.600 | 21,7 |
| 2005 | 296.850 | 8,5 |
| 2006 | 332.000 | 11,8 |
| 2007 | 371.840 | 12,0 |



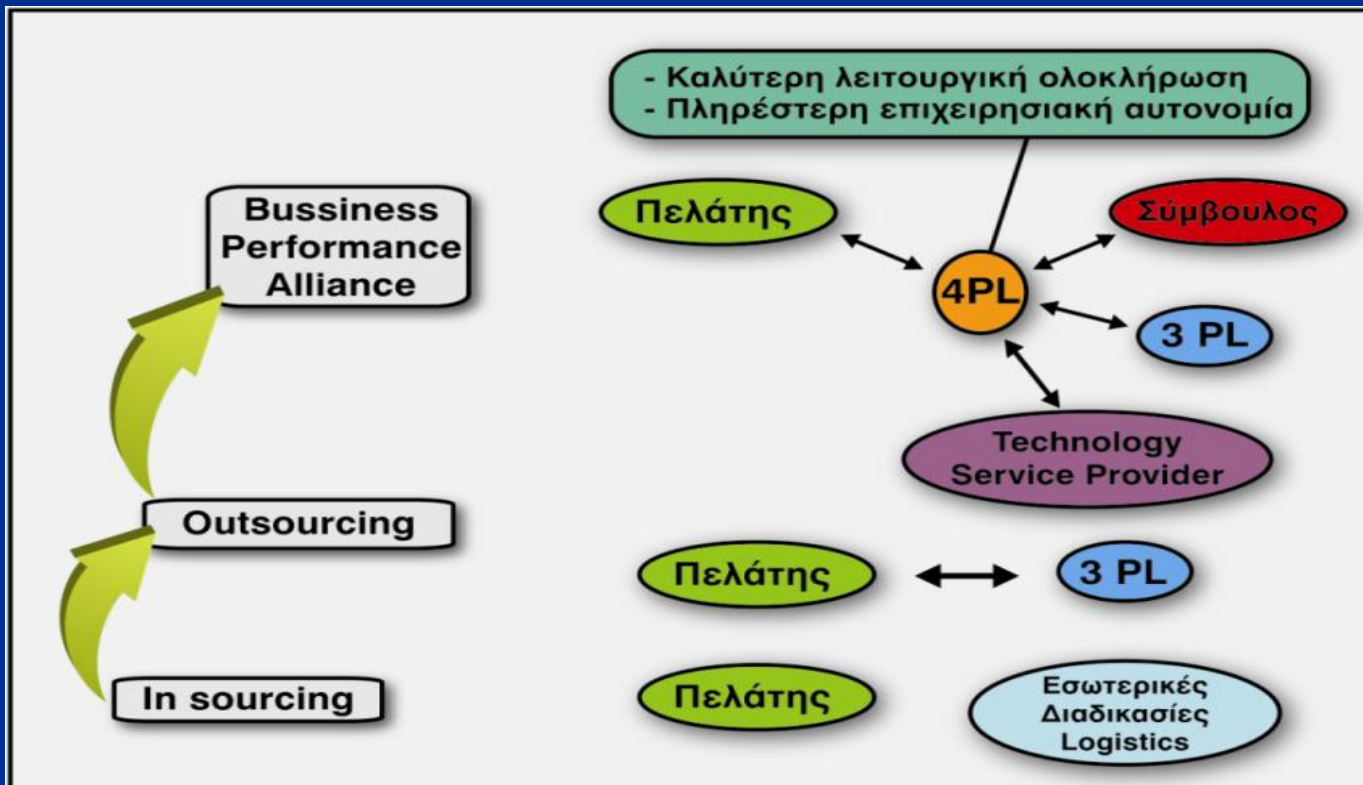
Third Party Logistics (2)

Κατηγορίες Υπηρεσιών 3PL και ποσοστά χρήσης τους



Fourth Party Logistics (1)

Εξέλιξη Σταδίων Συνεργασίας Επιχείρησης – Παροχέα Υπηρεσιών Logistics



Fourth Party Logistics (2)

σύγκριση 3PL – 4PL

| 3PL | 4PL |
|---|--|
| δραστηριοποίηση κυρίως στο τμήμα της μεταφοράς, αποθήκευσης και διανομής. | δραστηριοποίηση σε όλη την κλίμακα της εφοδιαστικής αλυσίδας. |
| παρακολουθεί τα αποθέματα. | διαχειρίζεται τα αποθέματα. |
| διαθέτει υποδομές για την εκτέλεση του έργου. | μη απαραίτητη διάθεση υποδομών. χρειάζεται τεχνογνωσία, τεχνικές management και σύγχρονη τεχνολογία. |
| ενεργεί στα πλαίσια συγκεκριμένου πλάνου λειτουργίας. | διαμορφώνει εκ νέου το πλάνο λειτουργίας. |

Νομοθετικό Πλαίσιο

- Action Plan: προτάσεις βάσει των οποίων η Ένωση θα μπορούσε να προσφέρει "προστιθέμενη αξία" ώστε να ενισχύσει την αναπτυξιακή πορεία των Logistics στην Ε.Ε. και στο ευρύτερο διεθνές περιβάλλον, φθινόπωρο 2007
- Λογική στην οποία στηρίζεται το Action Plan:
 - βελτίωση λειτουργίας της αγοράς στην Ε.Ε.
 - ελαχιστοποίηση επιχειρηματικής "μετανάστευσης" και εργασίας σε τρίτες χώρες εκτός Ένωσης
 - βελτίωση εξωτερικών σχέσεων των κρατών-μελών της Ε.Ε. με τους μεγαλύτερους εμπορικούς εταίρους τους
- Αναπτυξιακός Νόμος 3299/ 2004, προβλέπει την ενίσχυση επενδυτικών σχεδίων:
 - συνεργαζόμενων εμπορικών και μεταφορικών επιχειρήσεων υπό ενιαίο φορέα για τη δημιουργία εμπορευματικών σταθμών, εμπορευματικών κέντρων και διαμετακομιστικών κέντρων
 - μεταφορικών ή/ και εμπορικών επιχειρήσεων υπό ενιαίο φορέα για τη δημιουργία υποδομών αποθήκευσης, συσκευασίας και τυποποίησης, καθώς και κλειστών χώρων στάθμευσης φορτηγών οχημάτων
 - παροχή υπηρεσιών εφοδιαστικής αλυσίδας

Μεθοδολογία Έρευνας

- πραγματοποίηση πρωτογενούς & δευτερογενούς έρευνας
- εργαλείο συγκέντρωσης δεδομένων: ερωτηματολόγιο δομημένο σύμφωνα με το μοντέλο ServQual
- αρχικός στόχος: 20 επιχειρήσεις 3PL → 3 – 5 πελάτες
- τελικός στόχος: αύξηση του αρχικού δείγματος σε 36 επιχειρήσεις 3PL
- αποτέλεσμα:

| | |
|------------------------------|--------------------------------|
| Eurogold Logistics L.T.D. | Αίολος Logistics Servises A.E. |
| Europa Logistics GR M.E.Π.E. | ANKO O.E. |
| GR Samson Forwarding S.A. | Άρπα Α.Ε. |
| Imperio Argo Group S.A. | Καβούκης Δημήτριος |
| Karassulis S.A. | ΩΜΕΓΑ Διεθνείς Μεταφορές Α.Ε. |
| Orphee Beinoglou S.A. | |

- χρονικό διάστημα έρευνας: από 09.07.2009 έως 29.10.2009
- σύνολο εκμεταλλεύσιμων ερωτηματολογίων που συλλέχθηκαν: 47
- λήψη απαντημένων ερωτηματολογίων έως: 30.11.2009
- μέθοδος αποστολή ερωτηματολογίων: e-mail (57,45%, 27 ερωτηματολόγια), fax (19,15%, 9 ερωτηματολόγια), ταχυδρομική αποστολή (2,13%, 1 ερωτηματολόγιο), τηλεφωνική – προσωπική συνέντευξη (21,27%, 10 ερωτηματολόγια)
- γραφική απεικόνιση αποτελεσμάτων: μέσω Microsoft Office Excel 2003
- έλεγχος ερευνητικών υποθέσεων: μέσω στατιστικού πακέτου Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

Παρουσίαση Ερωτηματολογίου (1)

- μοντέλο ServQual: αναφέρεται στην αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- εξεταζόμενα κριτήρια:
 - *αξιοπιστία* (ικανότητα εκτέλεσης υποσχόμενων υπηρεσιών, ικανότητα εκτέλεσης παρεχόμενου επιπέδου εξυπηρέτησης)
 - *ανταπόκριση* (ικανοποιητική εξυπηρέτηση σε κρίσιμες καταστάσεις, ανταπόκριση στις ιδιαίτερες απαιτήσεις των πελατών)
 - *διασφάλιση* (ασφάλεια κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών, μείωση κινδύνου, ρίσκου, αβεβαιοτήτων)
 - *κατανόηση* (κατανόηση αναγκών του πελάτη και παροχή συγκεκριμένης υπηρεσίας, αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων)
 - *απτή διάσταση* (εμφάνιση εγκαταστάσεων, εξοπλισμού, προσωπικού)
- συνολικός αριθμός ερωτήσεων: 80
- δομή: 6 διαφορετικές ενότητες

Πρώτη Ενότητα Ερωτηματολογίου

1. Γενικές Πληροφορίες

•Κλάδος Δραστηριοποίησης: _____

•Κύρια Δραστηριότητα: _____

•Έδρα: _____

•Εξαγωγική Δραστηριότητα: Ναι Όχι

•Έτη Δραστηριοποίησης: <1 1-5 5-10 10-15 >15

Παρουσίαση Ερωτηματολογίου (2)

Δεύτερη Ενότητα Ερωτηματολογίου

| | Καθόλου Σημαντική | Λίγο Σημαντική | Σημαντική | Αρκετά Σημαντική | Πολύ Σημαντική |
|---|----------------------|-------------------|-----------|---------------------|-------------------|
| Αξιοπιστία (ικανότητα εκτέλεσης υποσχόμενων υπηρεσιών, ικανότητα εκτέλεσης παρεχόμενου επιπέδου εξυπηρέτησης) | | | | | |
| Ανταπόκριση (ικανοποιητική εξυπηρέτηση σε κρίσιμες καταστάσεις, ανταπόκριση στις ιδιαίτερες απαιτήσεις των πελατών) | | | | | |
| Διασφάλιση (ασφάλεια κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών, μείωση κινδύνου, ρίσκου, αβεβαιοτήτων) | | | | | |
| Κατανόηση (κατανόηση αναγκών του πελάτη και παροχή συγκεκριμένης υπηρεσίας, αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων) | | | | | |
| Απτή διάσταση (εμφάνιση εγκαταστάσεων, εξοπλισμού, προσωπικού) | | | | | |

Παρουσίαση Ερωτηματολογίου (3)

Τρίτη & Τέταρτη Ενότητα Ερωτηματολογίου (1/2)

| | | Πολύ Χαμηλή | Αρκετά Χαμηλή | Υψηλή | Σχετικά Υψηλή | Πολύ Υψηλή |
|-------------|---|--|---------------|-------|---------------|------------|
| Αξιοπιστία | A | Η επιχείρηση τηρεί τις υποσχέσεις της σε ότι αφορά στην παροχή της υπηρεσίας | | | | |
| | B | Η επιχείρηση ενδιαφέρεται αληθινά για την επίλυση των προβλημάτων του πελάτη | | | | |
| | Γ | Η επιχείρηση παρέχει την υπηρεσία σωστά από την πρώτη φορά | | | | |
| | Δ | Η επιχείρηση παρέχει την υπηρεσία στον προκαθορισμένο χρόνο | | | | |
| Ανταπόκριση | A | Η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα ικανοποιητικής εξυπηρέτησης σε κρίσιμες καταστάσεις | | | | |
| | B | Η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα ικανοποιητικής εξυπηρέτησης στις ιδιαίτερες απαιτήσεις των πελατών | | | | |
| | Γ | Οι εργαζόμενοι παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση στον πελάτη | | | | |
| | Δ | Οι εργαζόμενοι πληροφορούν τον πελάτη για τον ακριβή χρόνο παροχής της υπηρεσίας | | | | |
| Διασφάλιση | A | Η συμπεριφορά των εργαζομένων εμπνέει εμπιστοσύνη στον πελάτη | | | | |
| | B | Οι πελάτες νοιώθουν ασφαλείς στις συναλλαγές τους με την επιχείρηση | | | | |
| | Γ | Οι εργαζόμενοι είναι πάντοτε ευγενικοί απέναντι στον πελάτη | | | | |
| | Δ | Οι εργαζόμενοι έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντήσουν στις ερωτήσεις του πελάτη | | | | |
| | E | Οι πελάτες μπορούν να είναι σίγουροι ότι η υπηρεσία που παρασχέθηκε έγινε σωστά | | | | |

Παρουσίαση Ερωτηματολογίου (4)

Τρίτη & Τέταρτη Ενότητα Ερωτηματολογίου (2/2)

| | | Πολύ Χαμηλή | Αρκετά Χαμηλή | Υψηλή | Σχετικά Υψηλή | Πολύ Υψηλή |
|---------------|---|---|---------------|-------|---------------|------------|
| Κατανόηση | A | Η επιχείρηση έχει προσαρμοσμένο ωράριο λειτουργίας για την ικανοποίηση όλων των πελατών της | | | | |
| | B | Οι εργαζόμενοι δείχνουν προσωπικό ενδιαφέρον για κάθε πελάτη | | | | |
| | Γ | Η επιχείρηση αποσκοπεί στο μέγιστο δυνατό συμφέρον του πελάτη | | | | |
| | Δ | Οι εργαζόμενοι κατανοούν τις συγκεκριμένες ανάγκες του πελάτη δείχνοντας ιδιαίτερη προσοχή | | | | |
| | E | Η επιχείρηση διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα παράπονα και τα προβλήματα των πελατών της | | | | |
| Απτή διάσταση | A | Η επιχείρηση διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό (οχήματα, αποθ. χώροι, κλπ.) | | | | |
| | B | Οι εγκαταστάσεις της επιχείρησης προσελκύουν με την εμφάνισή τους | | | | |
| | Γ | Η εμφάνιση των εργαζομένων είναι προσεγμένη | | | | |
| | Δ | Τα υλικά διαχείρισης (συσκευασίας, αναλώσιμα, κλπ.) που χρησιμοποιούνται στην παροχή υπηρεσιών βοηθούν τη διεκπεραίωση των καθημερινών συναλλαγών με την επιχείρηση | | | | |

Παρουσίαση Ερωτηματολογίου (5)

Πέμπτη Ενότητα Ερωτηματολογίου (1/2)

| Πόσο συνεισφέρει στην <i>αξιοπιστία</i> του 3PL συνεργάτη σας το καθένα από τα παρακάτω στοιχεία | | Πολύ Χαμηλή | Αρκετά Χαμηλή | Υψηλή | Σχετικά Υψηλή | Πολύ Υψηλή |
|---|---|--|---------------|-------|---------------|------------|
| Αξιοπιστία | A | Η επιχείρηση τηρεί τις υποσχέσεις της σε ότι αφορά στην παροχή της υπηρεσίας | | | | |
| | B | Η επιχείρηση ενδιαφέρεται αληθινά για την επίλυση των προβλημάτων του πελάτη | | | | |
| | Γ | Η επιχείρηση παρέχει την υπηρεσία σωστά από την πρώτη φορά | | | | |
| | Δ | Η επιχείρηση παρέχει την υπηρεσία στον προκαθορισμένο χρόνο | | | | |
| Πόσο συνεισφέρει στην <i>ανταπόκριση</i> του 3PL συνεργάτη σας το καθένα από τα παρακάτω στοιχεία | | Πολύ Χαμηλή | Αρκετά Χαμηλή | Υψηλή | Σχετικά Υψηλή | Πολύ Υψηλή |
| Ανταπόκριση | A | Η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα ικανοποιητικής εξυπηρέτησης σε κρίσιμες καταστάσεις | | | | |
| | B | Η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα ικανοποιητικής εξυπηρέτησης στις ιδιαίτερες απαιτήσεις των πελατών | | | | |
| | Γ | Οι εργαζόμενοι παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση στον πελάτη | | | | |
| | Δ | Οι εργαζόμενοι πληροφορούν τον πελάτη για τον ακριβή χρόνο παροχής της υπηρεσίας | | | | |
| Πόσο συνεισφέρει στη <i>διασφάλιση</i> του 3PL συνεργάτη σας το καθένα από τα παρακάτω στοιχεία | | Πολύ Χαμηλή | Αρκετά Χαμηλή | Υψηλή | Σχετικά Υψηλή | Πολύ Υψηλή |
| Διασφάλιση | A | Η συμπεριφορά των εργαζομένων εμπνέει εμπιστοσύνη στον πελάτη | | | | |
| | B | Οι πελάτες νοιώθουν ασφαλείς στις συναλλαγές τους με την επιχείρηση | | | | |
| | Γ | Οι εργαζόμενοι είναι πάντοτε ευγενικοί απέναντι στον πελάτη | | | | |
| | Δ | Οι εργαζόμενοι έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντήσουν στις ερωτήσεις του πελάτη | | | | |
| | E | Οι πελάτες μπορούν να είναι σίγουροι ότι η υπηρεσία που παρασχέθηκε έγινε σωστά | | | | |

Παρουσίαση Ερωτηματολογίου (6)

Πέμπτη Ενότητα Ερωτηματολογίου (2/2)

| | | Πόσο συνεισφέρει στην <i>κατανόηση</i> του 3PL συνεργάτη σας το καθένα από τα παρακάτω στοιχεία | Πολύ Χαμηλή | Αρκετά Χαμηλή | Υψηλή | Σχετικά Υψηλή | Πολύ Υψηλή |
|---------------|---|---|-------------|---------------|-------|---------------|------------|
| Κατανόηση | A | Η επιχείρηση έχει προσαρμοσμένο ωράριο λειτουργίας για την ικανοποίηση όλων των πελατών της | | | | | |
| | B | Οι εργαζόμενοι δείχνουν προσωπικό ενδιαφέρον για κάθε πελάτη | | | | | |
| | Γ | Η επιχείρηση αποσκοπεί στο μέγιστο δυνατό συμφέρον του πελάτη | | | | | |
| | Δ | Οι εργαζόμενοι κατανοούν τις συγκεκριμένες ανάγκες του πελάτη δείχνοντας ιδιαίτερη προσοχή | | | | | |
| | E | Η επιχείρηση διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα παράπονα και τα προβλήματα των πελατών της | | | | | |
| | | Πόσο συνεισφέρει στην <i>απτή διάσταση</i> του 3PL συνεργάτη σας το καθένα από τα παρακάτω στοιχεία | Πολύ Χαμηλή | Αρκετά Χαμηλή | Υψηλή | Σχετικά Υψηλή | Πολύ Υψηλή |
| Απτή διάσταση | A | Η επιχείρηση διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό (οχήματα, αποθ. χώροι, κλπ.) | | | | | |
| | B | Οι εγκαταστάσεις της επιχείρησης προσελκύουν με την εμφάνισή τους | | | | | |
| | Γ | Η εμφάνιση των εργαζομένων είναι προσεγμένη | | | | | |
| | Δ | Τα υλικά διαχείρισης (συσκευασίας, αναλώσιμα, κλπ.) που χρησιμοποιούνται στην παροχή υπηρεσιών βοηθούν τη διεκπεραίωση των καθημερινών συναλλαγών με την επιχείρηση | | | | | |

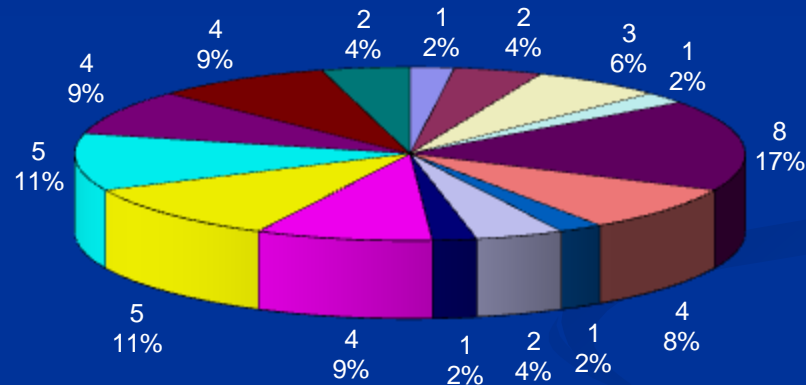
Παρουσίαση Ερωτηματολογίου (7)

Έκτη Ενότητα Ερωτηματολογίου

| | Λίγο Σημαντική | Σημαντική | Πολύ Σημαντική | ΔΓ/ΔΑ |
|---|----------------|-----------|----------------|-------|
| Μεγαλύτερη έμφαση στις ιδιαίτερες ανάγκες των πελατών | | | | |
| Εστίαση στην περαιτέρω επιμόρφωση του προσωπικού | | | | |
| Έμφαση στην βελτίωση της αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ επιχείρησης και πελάτη | | | | |
| Εστίαση στην ευελιξία εκτέλεσης των παρεχόμενων υπηρεσιών με βάση τις ανάγκες ή τα προβλήματα των πελατών | | | | |

Αποτελέσματα (1)

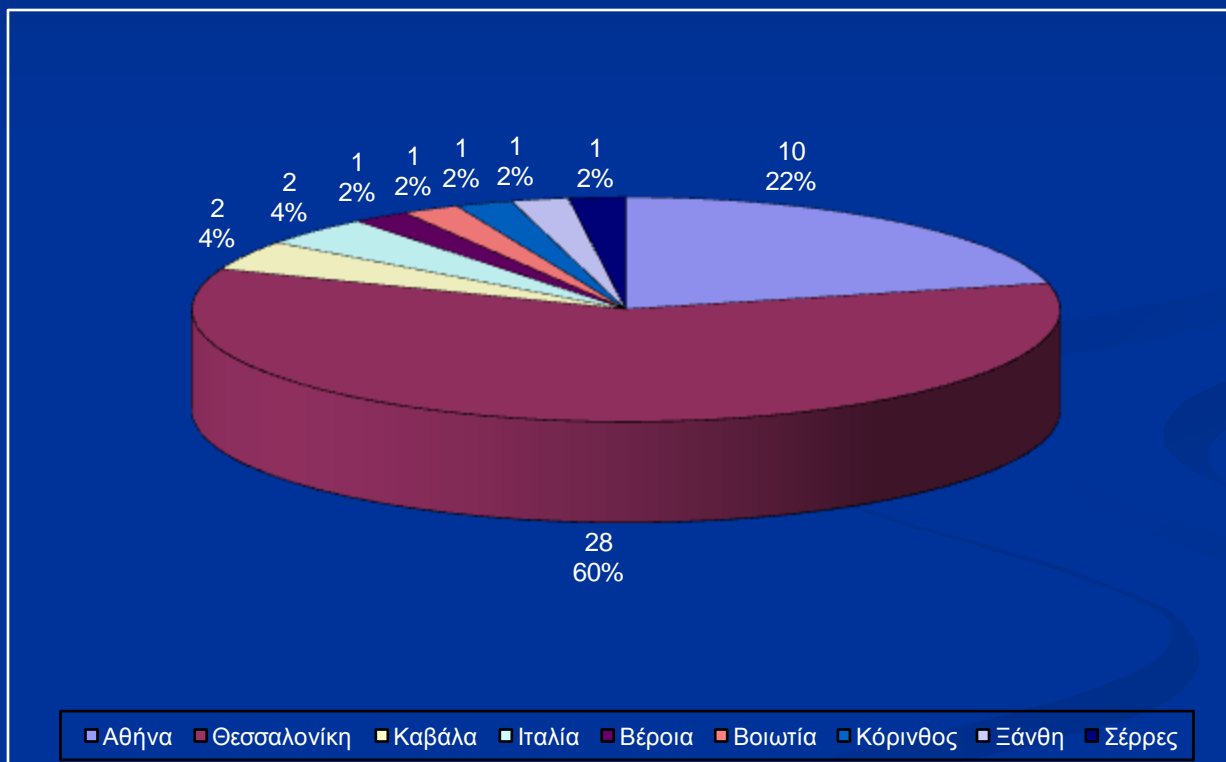
Κλάδος Δραστηριοποίησης (Ερώτηση 1).



- | | |
|---|--|
| ■ Εμπορία Κατοικίδιων Ζώων | ■ Ένδυση - Υπόδηση |
| ■ Ελαστικά – Πλαστικά | ■ Αντιπροσωπίες – Εισαγωγές – Εξαγωγές |
| ■ Χημικά – Χρώματα | ■ Υπηρεσιών |
| ■ Παιδικά Είδη & Παιχνίδια | ■ Κλωστοϋφαντουργία |
| ■ Χαρτοποιία | ■ Γυψοποιία – Δομικά Υλικά |
| ■ Ηλεκτρικές & Ηλεκτρονικές Συσκευές | ■ Τροφίμων |
| ■ Λιανεμπόριο | ■ Μεταποιητικός |
| ■ Εξοπλισμός Καταστημάτων – Ξενοδοχείων | |

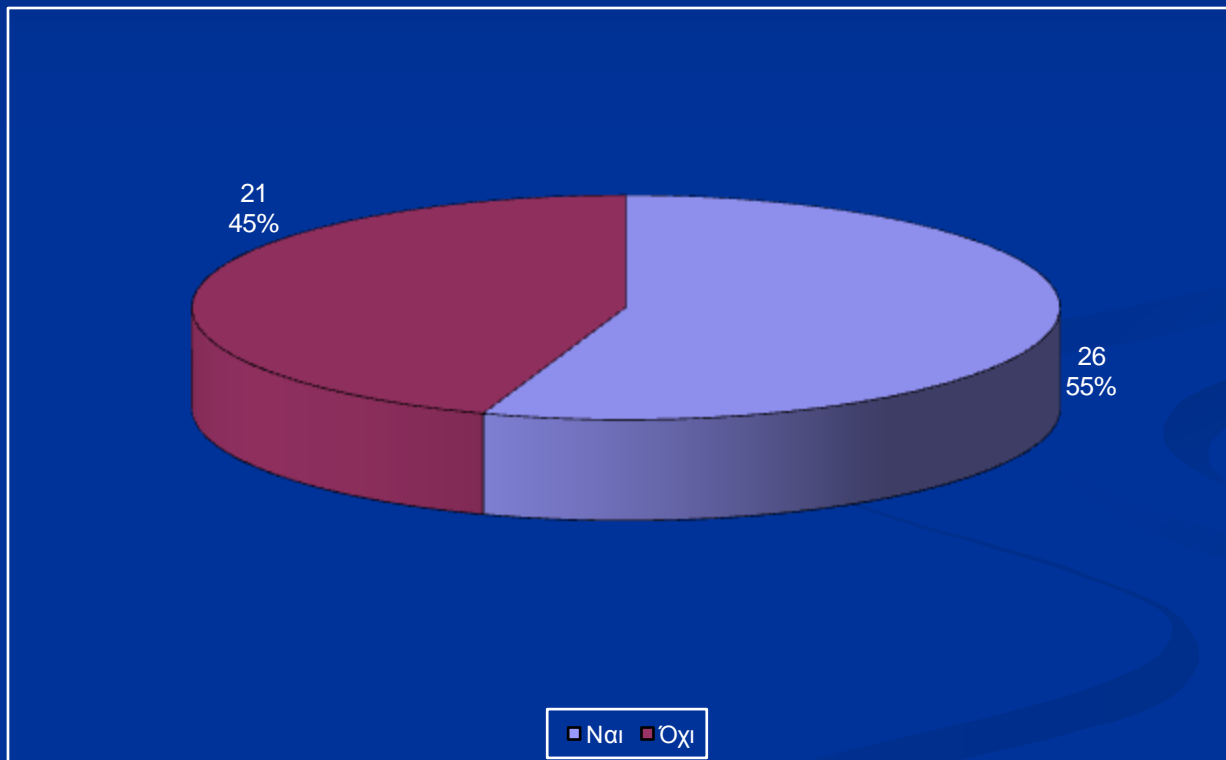
Αποτελέσματα (2)

Έδρα Επιχείρησης (Ερώτηση 2).



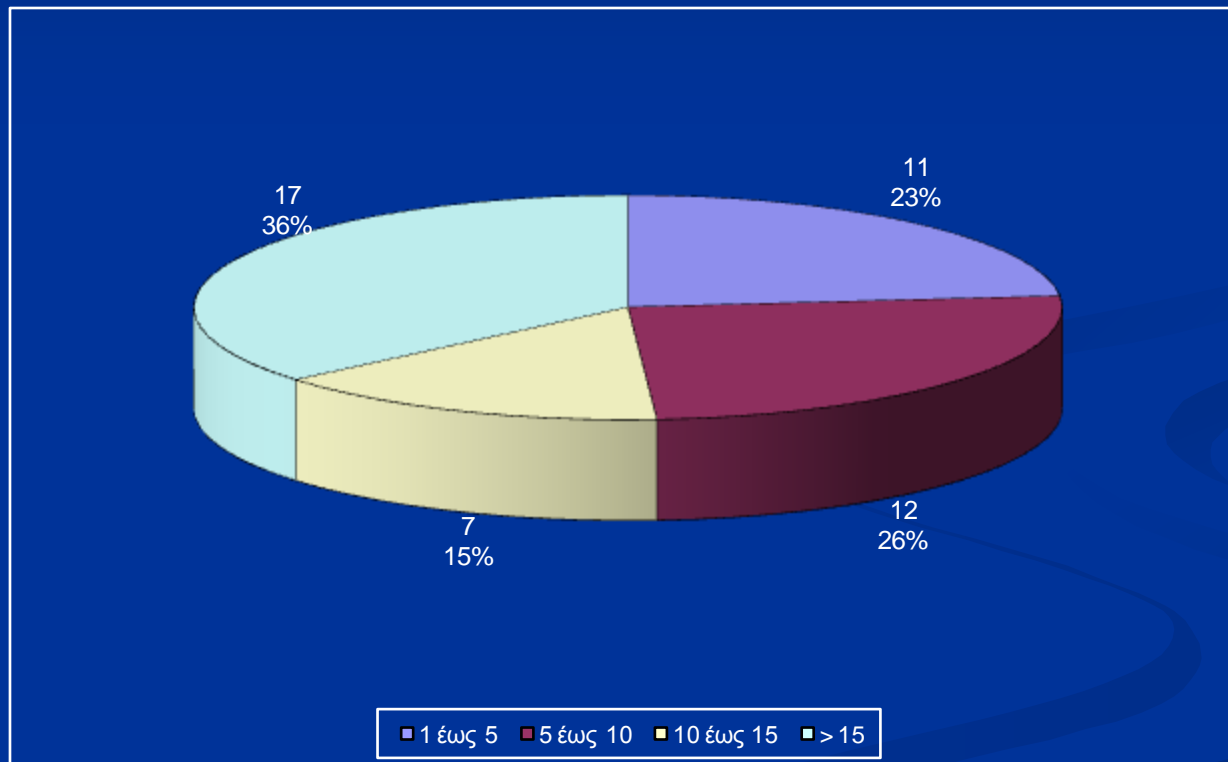
Αποτελέσματα (3)

Εξαγωγική Δραστηριότητα (Ερώτηση 3).



Αποτελέσματα (4)

Έτη Δραστηριοποίησης στην αγορά (Ερώτηση 4).



Αποτελέσματα (5)

Σημαντικότητα των πέντε διαστάσεων.

| Παράμετρος | Ποσοστό % | | | | | Μέσος Όρος |
|---------------|-------------|---------------|-------|--------------|------------|------------|
| | Πολύ χαμηλή | Αρκετά χαμηλή | Υψηλή | Αρκετά υψηλή | Πολύ υψηλή | |
| Αξιοπιστία | 0 | 0 | 0 | 23,9 | 76,1 | 4,7609 |
| Ανταπόκριση | 0 | 0 | 2,2 | 34,8 | 63,0 | 4,6087 |
| Διασφάλιση | 0 | 0 | 6,5 | 30,4 | 63,0 | 4,5652 |
| Κατανόηση | 0 | 0 | 8,7 | 34,8 | 56,5 | 4,4783 |
| Απτή διάσταση | 0 | 4,3 | 26,1 | 50,0 | 19,6 | 3,8478 |

Αποτελέσματα (6)

Σύγκριση των παραμέτρων των πέντε διαστάσεων ως προς τις προσδοκώμενες και πραγματικές υπηρεσίες (1/2)

| | Παράμετρος: | Υφιστάμενες υπηρεσίες | Προσδοκώμενες υπηρεσίες |
|-------------|--|-----------------------|-------------------------|
| Αξιοπιστία | Η επιχείρηση τηρεί τις υποσχέσεις της σε ότι αφορά στην παροχή της υπηρεσίας | 4,1522 | 4,5435 |
| | Η επιχείρηση ενδιαφέρεται αληθινά για την επίλυση των προβλημάτων του πελάτη | 4,1522 | 4,3478 |
| | Η επιχείρηση παρέχει την υπηρεσία σωστά από την πρώτη φορά | 4,1957 | 4,1739 |
| | Η επιχείρηση παρέχει την υπηρεσία στον προκαθορισμένο χρόνο | 4,0435 | 4,4348 |
| Ανταπόκριση | Η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα ικανοποιητικής εξυπηρέτησης σε κρίσιμες καταστάσεις | 4,0435 | 4,2391 |
| | Η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα ικανοποιητικής εξυπηρέτησης στις ιδιαίτερες απαιτήσεις των πελατών | 4,0217 | 4,0652 |
| | Οι εργαζόμενοι παρέχουν άμεση εξυπηρέτηση στον πελάτη | 4,1522 | 4,3261 |
| | Οι εργαζόμενοι πληροφορούν τον πελάτη για τον ακριβή χρόνο παροχής της υπηρεσίας | 4,0870 | 4,1304 |
| Διαφύλιση | Η συμπεριφορά των εργαζομένων εμπνέει εμπιστοσύνη στον πελάτη | 4,0000 | 4,1957 |
| | Οι πελάτες νοιώθουν ασφαλείς στις συναλλαγές τους με την επιχείρηση | 4,2826 | 4,2609 |
| | Οι εργαζόμενοι είναι πάντοτε ευγενικοί απέναντι στον πελάτη | 4,2391 | 4,3261 |
| | Οι εργαζόμενοι έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για να απαντήσουν στις ερωτήσεις του πελάτη | 4,1739 | 4,1739 |
| | Οι πελάτες μπορούν να είναι σίγουροι ότι η υπηρεσία που παρασχέθηκε έγινε σωστά | 4,0652 | 4,5000 |

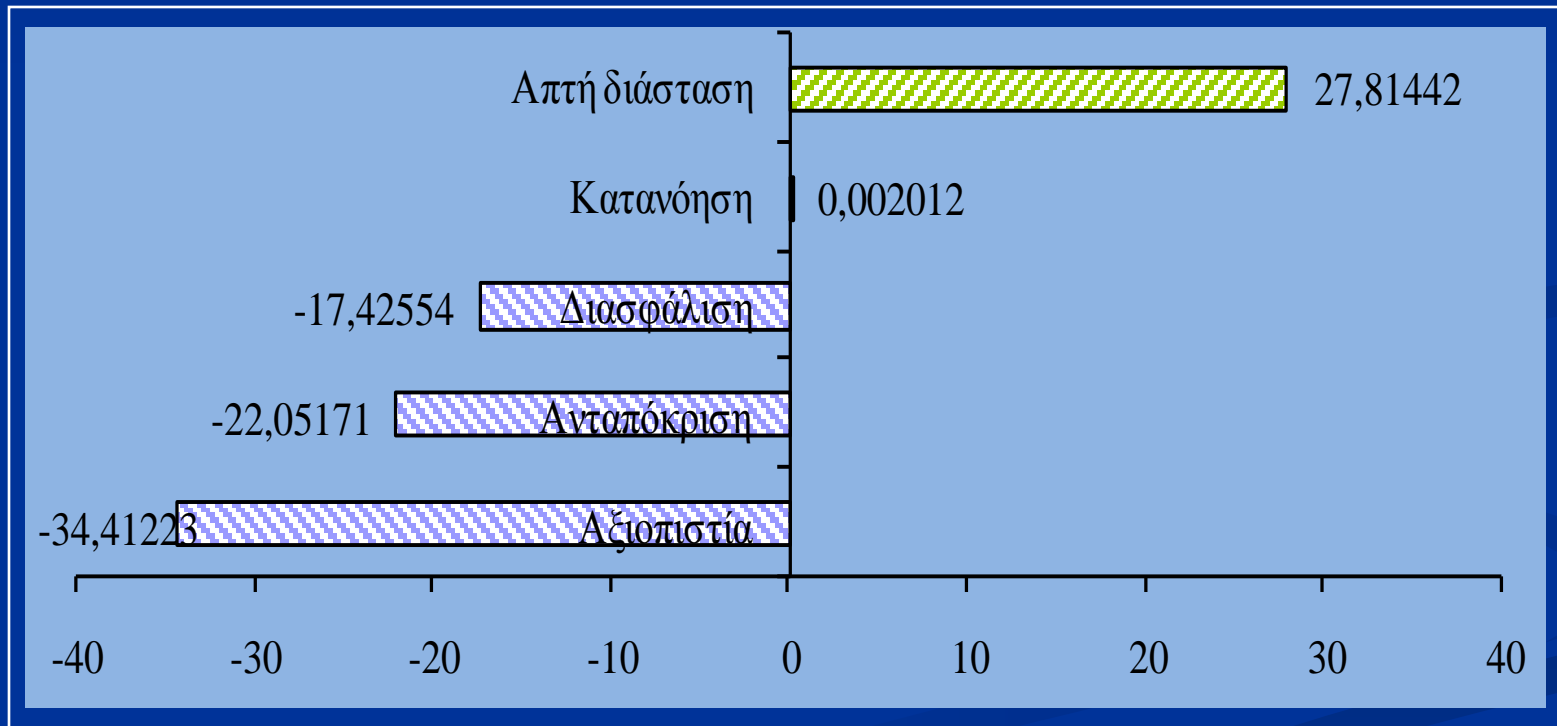
Αποτελέσματα (7)

Σύγκριση των παραμέτρων των πέντε διαστάσεων ως προς τις προσδοκώμενες και πραγματικές υπηρεσίες (2/2)

| | Παράμετρος: | Υφιστάμενες υπηρεσίες | Προσδοκώμενες υπηρεσίες |
|----------------|---|-----------------------|-------------------------|
| Κατανόηση | Η επιχείρηση έχει προσαρμοσμένο ωράριο λειτουργίας για την ικανοποίηση όλων των πελατών της | 3,9130 | 4,0652 |
| | Οι εργαζόμενοι δείχνουν προσωπικό ενδιαφέρον για κάθε πελάτη | 3,9348 | 3,9348 |
| | Η επιχείρηση αποσκοπεί στο μέγιστο δυνατό συμφέρον του πελάτη | 3,8043 | 4,1957 |
| | Οι εργαζόμενοι κατανοούν τις συγκεκριμένες ανάγκες του πελάτη δείχνοντας ιδιαίτερη προσοχή | 3,9565 | 4,3261 |
| | Η επιχείρηση διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα παράπονα και τα προβλήματα των πελατών της | 3,9565 | 4,2609 |
| Αιτιή Διάσταση | Η επιχείρηση διαθέτει σύγχρονο εξοπλισμό (οχήματα, αποθ. χώροι, κλπ.) | 4,1087 | 3,9348 |
| | Οι εγκαταστάσεις της επιχείρησης προσελκύουν με την εμφάνισή τους | 4,0870 | 3,3913 |
| | Η εμφάνιση των εργαζομένων είναι προσεγμένη | 3,8696 | 3,4348 |
| | Τα υλικά διαχείρισης (συσκευασίας, αναλώσιμα, κλπ.) που χρησιμοποιούνται στην παροχή υπηρεσιών βοηθούν τη διεκπεραίωση των καθημερινών συναλλαγών με την επιχείρηση | 3,9130 | 3,6087 |

Αποτελέσματα (7)

Συμβολή των διαστάσεων στη διαμόρφωση του τελικού συντελεστή QeS.



Συζήτηση Αποτελεσμάτων

- $QeS = w_1 \cdot (A_1 + A_2 + A_3 + A_4) + w_2 \cdot (B_1 + B_2 + B_3 + B_4) + w_3 \cdot (\Gamma_1 + \Gamma_2 + \Gamma_3 + \Gamma_4 + \Gamma_5) + w_4 \cdot (\Delta_1 + \Delta_2 + \Delta_3 + \Delta_4 + \Delta_5) + w_5 \cdot (E_1 + E_2 + E_3 + E_4) =$
- συνολικός δείκτης ποιότητας: **- 42,02**
- αποτέλεσμα: απόκλιση μεταξύ παρεχόμενων και προσδοκώμενων υπηρεσιών
- κυριότερος λόγος απόκλισης: διάσταση "αξιοπιστία"
- παράμετροι:
 - "Η επιχείρηση παρέχει την υπηρεσία στον προκαθορισμένο χρόνο" (απόκλιση: 0,3913)
 - "Η επιχείρηση ενδιαφέρεται αληθινά για την επίλυση των προβλημάτων του πελάτη" (απόκλιση: 0,1956)
 - "Η επιχείρηση τηρεί τις υποσχέσεις της σε ότι αφορά στην παροχή της υπηρεσίας" (απόκλιση: 0,3913)
- επηρεάζουν το **81,6%** του χάσματος που αναφέρεται στη διάσταση "αξιοπιστία" και **17,4%** του συνολικού χάσματος

Συμπεράσματα (1)

- γενικά
- το Logistics Outsourcing αποτελεί κρίσιμη επιλογή τόσο από πλευράς επιλογής προμηθευτή, όσο και από πλευράς επιλογής της δραστηριότητας προς ανάθεση.
- το Outsourcing μπορεί να προσφέρει μια σειρά πλεονεκτημάτων στην επιχείρηση αλλά και μειονεκτημάτων και κινδύνων που πρέπει να εξεταστούν.
- η επιλογή ενός 3PL συνεργάτη, πρέπει να γίνεται βάσει κριτηρίων, να προδιαγράφονται εξ αρχής οι αναγκαιότητες, τα όρια ευθύνης και το προσφερόμενο επίπεδο των υπηρεσιών, να γίνεται συνεχής έλεγχος της απόδοσης και να ορίζονται δείκτες και στόχοι βελτίωσης.
- στη χώρα μας, η συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρήσεων αποθηκεύει και διακινεί τα προϊόντα της αυτόνομα σε αντίθεση με την ευρωπαϊκή πραγματικότητα, όπου έχουν από καιρό συνηθίσει να αναθέτουν μέρος ή το σύνολο των δραστηριοτήτων του κυκλώματος Logistics σε εξειδικευμένες εταιρείες Third Party Logistics (3PL) έτσι ώστε να εξαλείψουν τα σταθερά τους έξοδα και να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητά τους.
- οι εξειδικευμένες εταιρείες Third Party Logistics επιτυγχάνουν οικονομίες κλίμακας με τη συγκέντρωση δραστηριοτήτων, την εξειδίκευση και την εμπειρία που διαθέτουν και έτσι μπορούν να προσφέρουν οικονομία, ποιότητα και ανταγωνιστικές υπηρεσίες Logistics.

Συμπεράσματα (2)

- ειδικά
- τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι επιχειρήσεις που συνεργάζονται με εταιρείες 3PL's προέρχονται από διάφορους κλάδους της ελληνικής αγοράς.
- η έρευνα επικεντρώνεται στην ευρύτερη περιοχή της Θεσσαλονίκης με αγοραστικό κοινό σε όλες τις περιοχές της Βόρειας Ελλάδας, γεγονός που αποτελούσε και στόχο της εργασίας.
- οι απαντήσεις αποδεικνύουν τη σημαντικότητα των 3PL's καλύπτοντας και αγορές με αυξημένες απαιτήσεις όπως αυτές του εξωτερικού.
- επίσης τα αποτελέσματα αναδεικνύουν τη σημαντικότητα των 3PL's που υποστηρίζουν επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται πολλά χρόνια στην αγορά.
- η αξιοπιστία και η ανταπόκριση αποτελούν τις σημαντικότερες απαιτήσεις των πελατών των 3PL's.
- οι πραγματικές υπηρεσίες όσον αφορά τις παραμέτρους “διασφάλιση”, “ανταπόκριση” και “κατανόηση”, υστερούν σε σύγκριση με τις προσδοκώμενες.
- γενικά οι επιχειρήσεις (πελάτες) των 3PL's είναι σχετικά ικανοποιημένες από τις υπηρεσίες που λαμβάνουν αλλά είναι προφανές ότι υπάρχουν μεγάλα περιθώρια βελτίωσης ιδιαίτερα σε θέματα αξιοπιστίας και ανταπόκρισης.

Προτάσεις - Προοπτικές

■ σε κυβερνητικό επίπεδο:

- δημιουργία φορέα που θα συντονίζει τις προσπάθειες προώθησης των Logistics καθώς και την αναγνώριση του επαγγέλματος
- μέριμνα για την διάδοση της επιστήμης στα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας
- δημιουργία θεσμικού πλαισίου που να θέτει όρους και προϋποθέσεις άσκησης του επαγγέλματος

■ σε οικονομικό επίπεδο:

- επέκταση λειτουργιών Logistics στον Δημόσιο Τομέα
- γεωγραφική επέκταση 3PL εταιρειών στην περιοχή των Βαλκανίων χρησιμοποιώντας ως “όχημα” τους υφιστάμενους πελάτες τους που έχουν ήδη δραστηριοποιηθεί στην περιοχή
- αξιοποίηση γεωστρατηγικής θέσης της Ελλάδας
- είσοδος των Logistics σε νέες αγορές

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ

ΑΝΑΓΝΩΣΤΙΔΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
ΤΑΜΤΑΚΟΣ ΛΕΩΝΙΔΑΣ