

TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ



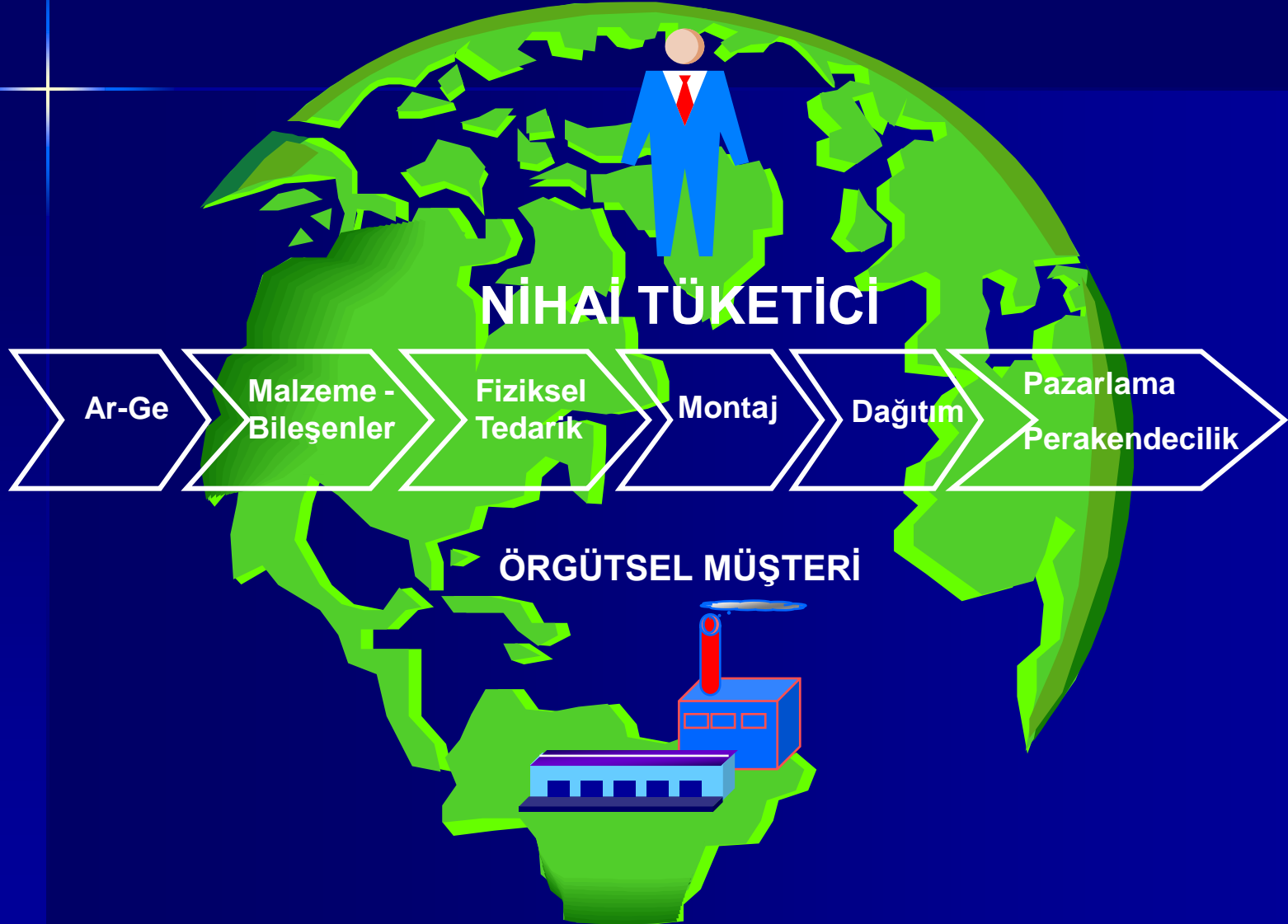
KÜRESEL TİCARET EĞİLİMLERİ

- **Bloklar Arası (ABD – AB ve Pasifik Kuşağı) Rekabet**
- **Gelişen Uluslararası Ticaret ve Yatırım Ağları**
- **Ticaret ve Taşımacılıkta Sınırların Ortadan Kalkması ve Serbestleşme Politikalarının Hız Kazanması**
- **Artan Sermaye Akımı**
- **Büyüyen Enerji Talebi**
- **Yeni Pazar Arayışları**
- **Bilgisayar ve İletişim Sistemlerinin Yaygın Kullanımı**

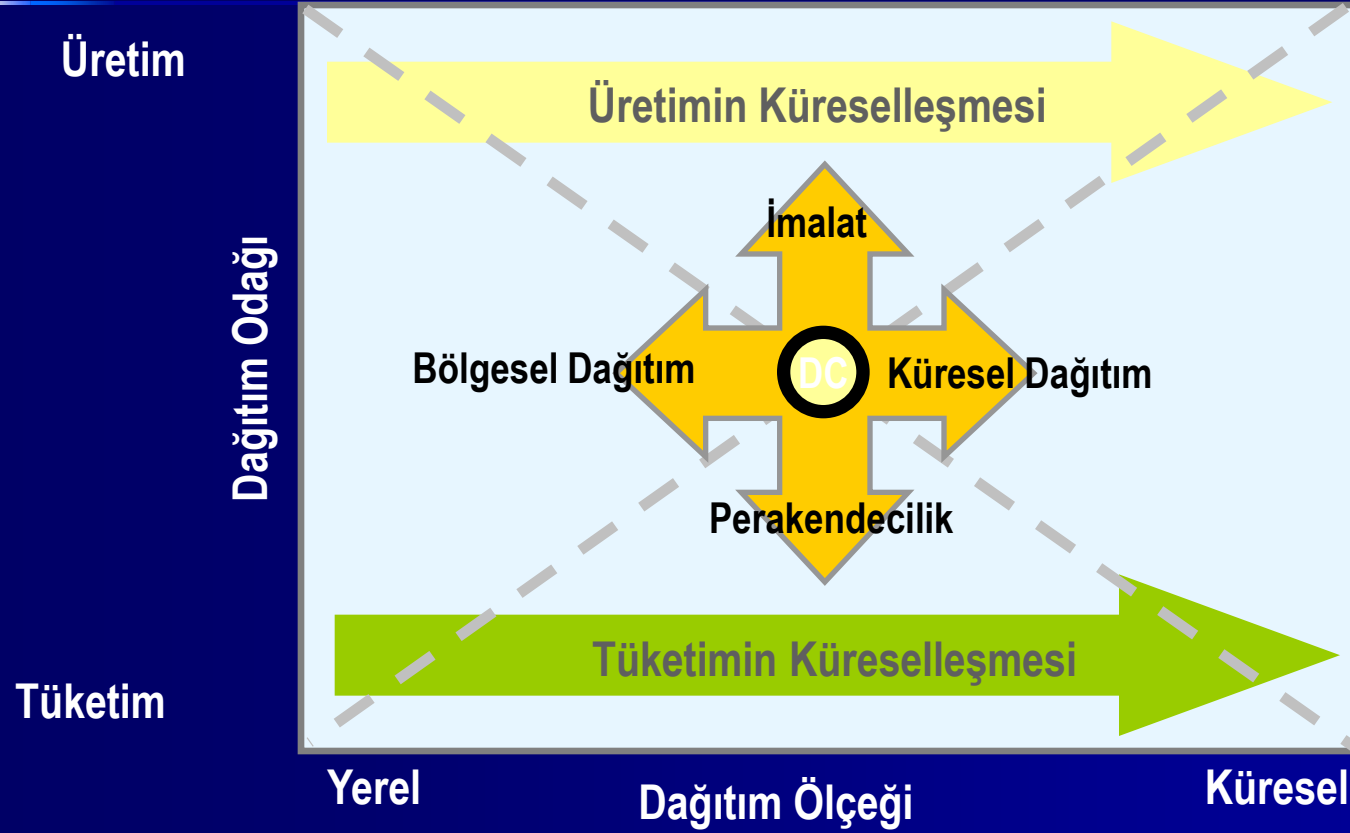
KÜRESEL LOJİSTİK EĞİLİMLERİ

- **Üretim ve Dağıtım Stratejilerinin Küreselleşmesi**
- **Tedarik Zinciri Yönetimi (SCM)**
- **Kombine Taşımacılık**
- **Depolama Yönetimi**
- **Lojistik Alanında Stratejik İşbirlikleri**
- **E-İş ve E-Lojistik**

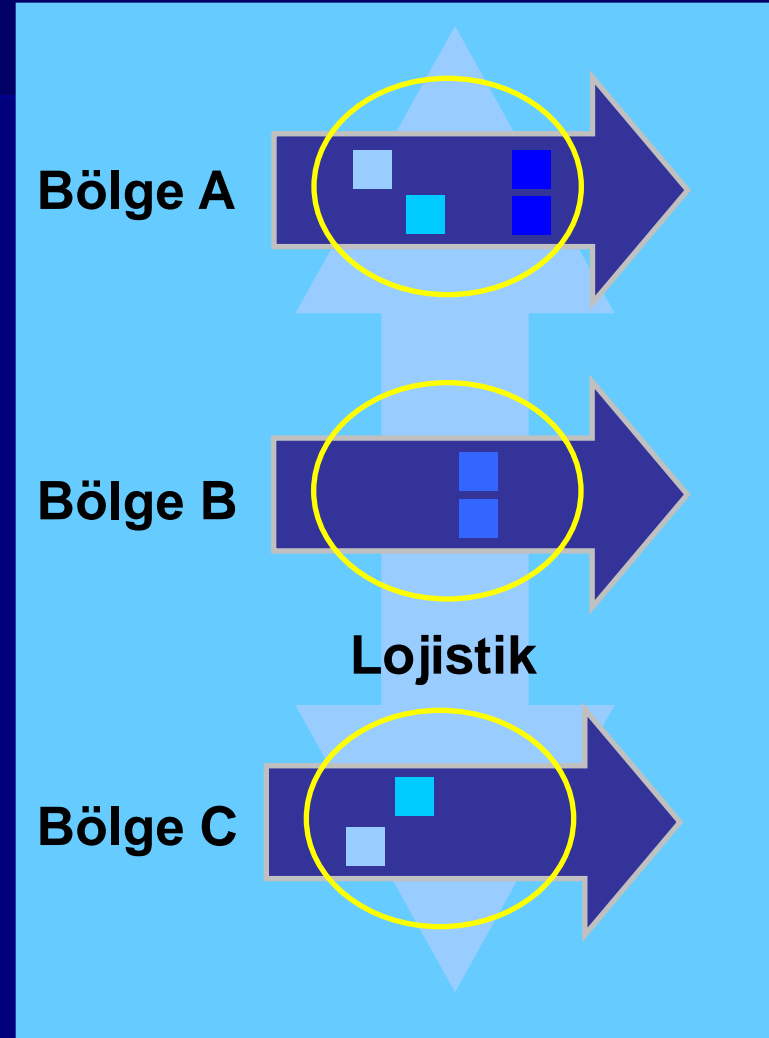
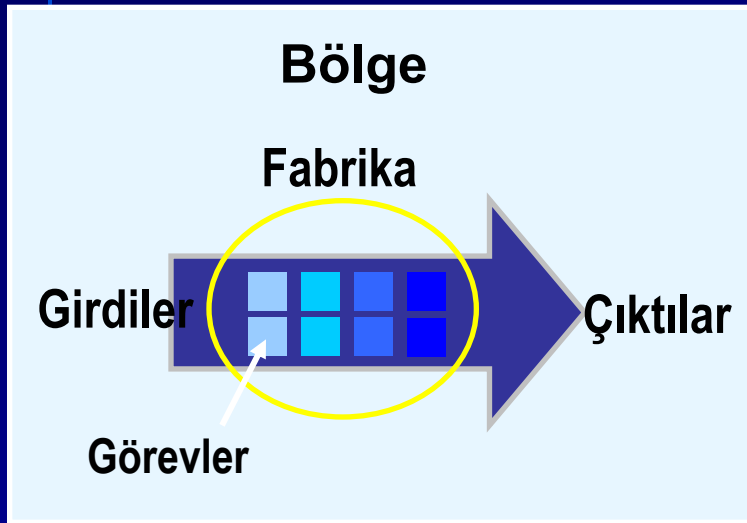
KÜRESEL TİCARET VE TEDARİK ZİNCİRİ YÖNTEMİ



Küresel Lojistik Eğilimleri



ÜRETİM SİSTEMİNİN PARÇALARA AYRILMASI



KÜRESEL LOJİSTİK EĞİLİMLERİ

- Üretim ve Dağıtım Stratejilerinin Küreselleşmesi
- Tedarik Zinciri Yönetimi (SCM)
- Kombine Taşımacılık
- Depolama Yönetimi
- Lojistik Alanında Stratejik İşbirlikleri
- E-İş ve E-Lojistik

TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ KAVRAMI

Tedarik Zinciri Yönetimi, kısaca hammaddeden müşteriye kadar uzanan zincirin planlanması ve kontrol edilmesidir.

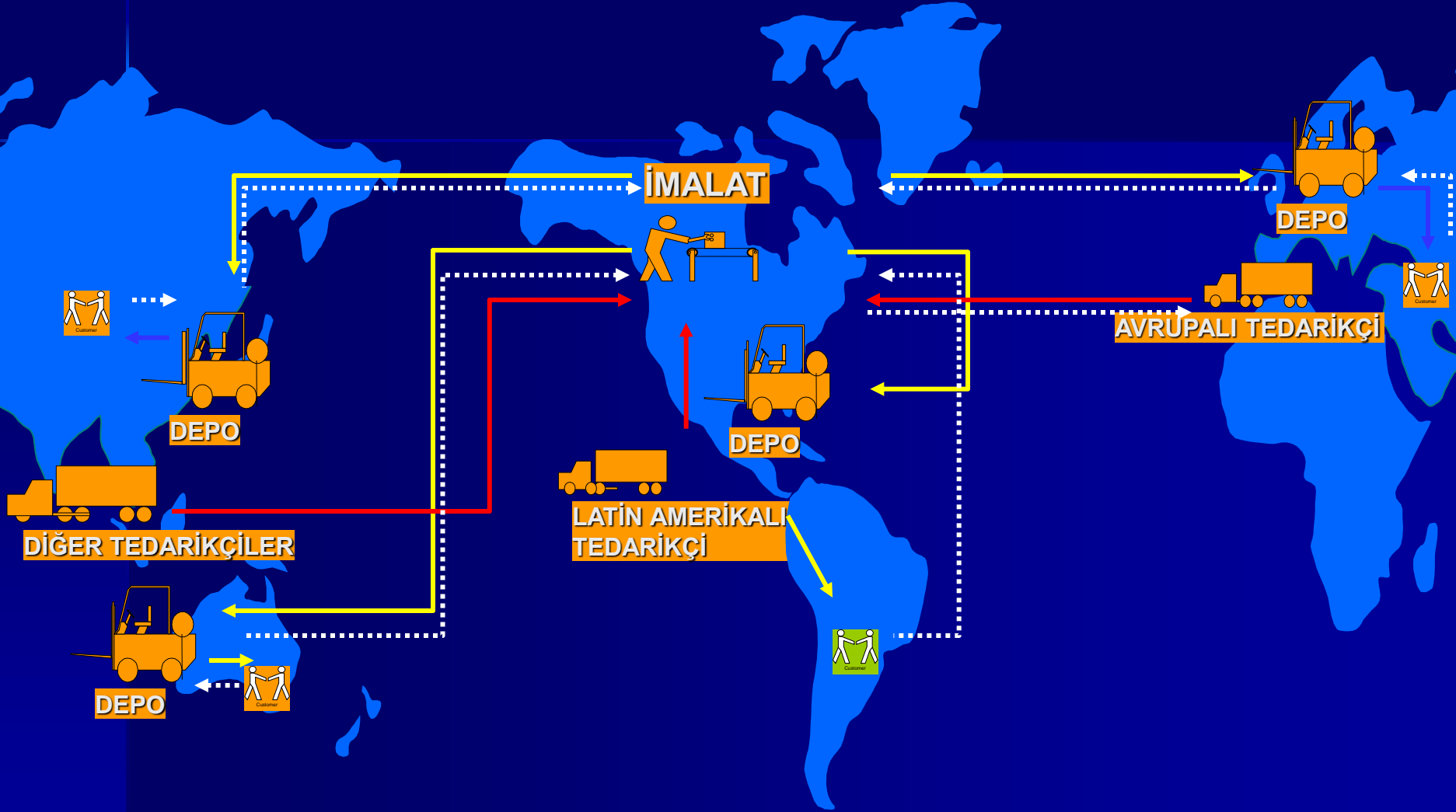


Tedarik Zinciri Yönetimi, akış (malzeme ve bilgi) yönetimidir.

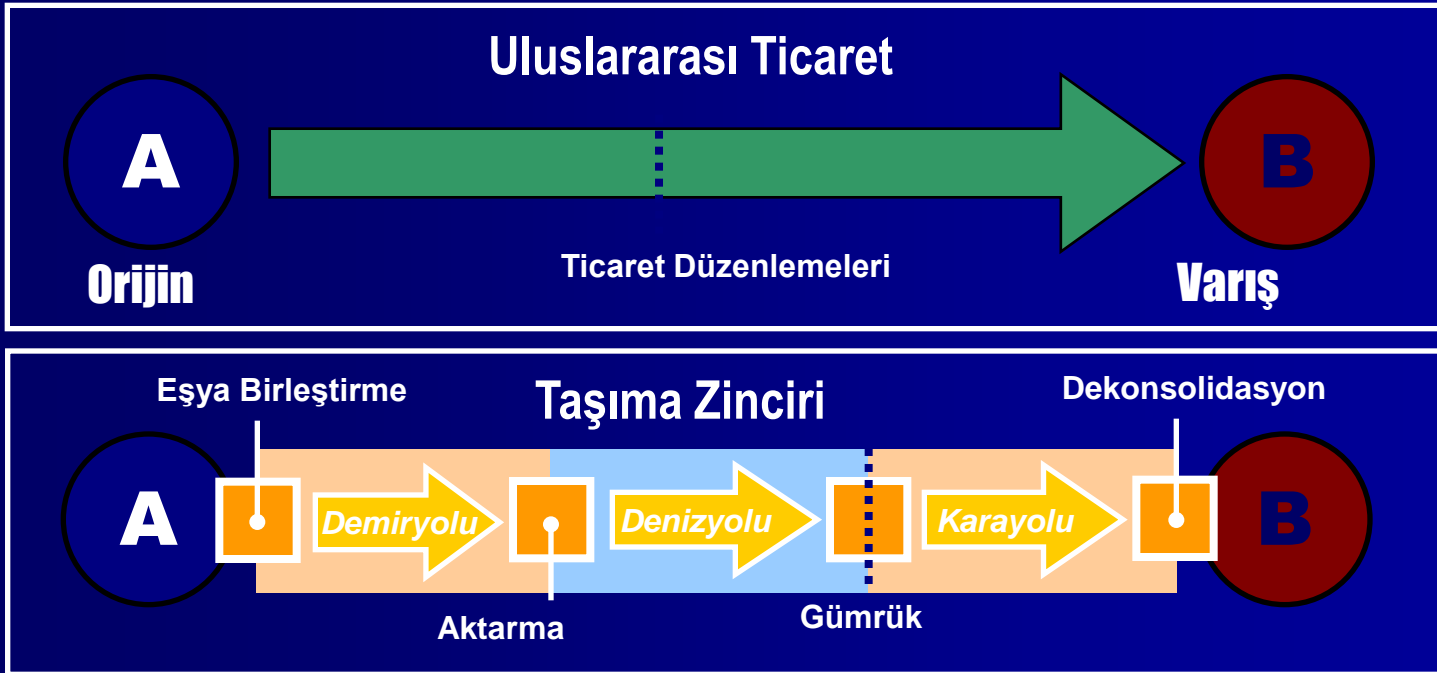
TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ KAVRAMI

- Tedarik zinciri yönetiminin özü çevikliktir. Çevik lojistik temelde yeni bir iş kavramıdır ve amacı gayet basit olup "rakiplerden daima önde olma" felsefesine dayanmaktadır. Çeviklik kavramı rekabet avantajının elde edilmesine yönelik tüm çabaları kapsamaktadır.
- Çevik lojistikte hedef "insan", "teknoloji" ve "örgüt"ü eş uyumlu hale getirerek bir bütüne koordine etmektir. Pazardaki değişimlere karşı hızlı bir şekilde uyum göstermek gerekir ve bunu temel kaynağı ise "yaratıcılık", "yenilik" ve "bilgi yönetimi"dir.

TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİNDE MALZEME AKIŞI



Küresel Ticaret ve Taşıma Zinciri



Tanım

- Tedarik Zinciri Yönetimi Profesyonelleri Konseyi'nin tanımına göre, lojistik yönetimi, tedarik zinciri yönetiminin bir parçası olarak kabul edilmekte ve şu şekilde tanımlanmaktadır:
- **Lojistik yönetimi**, müşterilerin gereksinimlerini karşılamak üzere, her türlü ürün, hizmet ve onlarla ilgili bilginin başlangıç noktasından tüketim noktasına kadar etkin ve verimli bir şekilde ileri ve ters yönlü akışının gerçekleştirilmesi, depolanması, denetlenmesi ve planlanmasıdır.

Council of Supply Chain Management Professionals - CSCMP

Tanım

- **Lojistik yönetimi** faaliyetleri kapsamı içerisinde tipik olarak geliş (inbound) ve çıkış (outbound) taşıma yönetimi, filo yönetimi, depolama, malzeme elleçleme, sipariş gerçekleştirme, lojistik şebeke tasarımı, envanter yönetimi, arz/talep planlaması ve üçüncü parti lojistik hizmet sağlayıcıların yönetimi bulunmaktadır. Kaynak bulma, tedarik, satınalma, üretim planlama ve programlama, montaj ve ambalajlama ile müşteri hizmetlerinin gerçekleştirilmesine katkıda bulunur.

Tanım

- **Lojistik yönetimi** stratejik, operasyonel ve taktiksel anlamda planlama ve yürütmenin tüm düzeylerinde bulunmaktadır.
- **Lojistik yönetimi**, her düzeydeki lojistik faaliyetleri ile birlikte diğer işletme fonksiyonları olan pazarlama, satış, üretim, finans ve bilişim teknolojilerinin optimizasyon ve koordinasyonunda “entegrasyon işlevi” üstlenmektedir.

TZY TEMEL DİNAMİKLERİ



Bileşenler

- **Planlama ve Pazarlama Stratejisi:** Tasarım ve pazarlamanın lojistik faaliyetlerine en büyük etkisi malzeme gereksinimi ve dağıtım ihtiyaçları, kısaca "akış yönetimi" üzerine olmaktadır.
- **Pazar Stratejisi ve Ürün Tasarımı:** İşletme için pazar stratejisinin belirlenmesi hayati unsur taşımaktadır. "Hangi pazarlara ne zaman ve nasıl girilecek?", "Ürün ve/veya hizmetler hangi stratejilerle pazara sunulacak?"... vb. soruların dikkatle ele alınması gerekmektedir. Pazarlama, araştırma-geliştirme, mühendislik ve üretim bölümleri arasında yüksek bir işbirliği sağlanarak tasarımı düşünülen ürünlerin "lojistik dostu" olmasına özen gösterilmelidir.

Bileşenler

- **Üretim Planlama:** Üretim planlaması kapasite yönetimi, yerleşim düzeni, imalat programı, kaynak planlama, süreç içerisindeki işin denetim ve desteklenmesi gibi konularla yakından ilgilenmektedir.
- **Malzeme Yönetimi :** Malzeme yönetimi, yüzlerce alt parçadan oluşan ürünlerin üretilmesinde ve işletme içerisinde kullanılan diğer malzeme, araç-gerecin envanter durumunun görülmesinde ve ona göre satınalma-tedarik sistemlerinin sağlıklı bir şekilde çalıştırılmasında hayati rol oynamaktadır. Malzeme İhtiyaç Planlaması (Material Requirements Planning:MRP) olarak ortaya çıkan, İmalat Kaynak Planlaması (Manufacturing Resources Planning: MRP-II) şeklinde gelişen uygulamalar günümüz işletme ortamında en önemli konuların başında gelmekte ve İşletme Kaynak Planlaması (Enterprise Resources Planning: ERP) olarak daha geniş bir vizyon içerisinde ele alınmaktadır.

Bileşenler

- **Envanter Yönetimi** : Envanter yönetimi, imalat işletmelerinde malzeme yönetiminin bir parçası olarak görülür. Envanterin denetlenmesi, asgari kullanılabilir stok seviyelerinin sürdürülmesi, stoklama maliyetinin düşürülmesi, kayıp ve zarar yönetimi.
- **Depolama ve Malzeme Elleçlenmesi**: Malzemelerin elleçlenmesi ve depolanması, ambalaj ve paketlenmesi sırasında güvenlik, koruma, maliyet faktörleri ön plandadır. Gerek tedarik sistemlerinden işletmeye, gerekse işletme içi ve dağıtım sistemlerinde, sürekli bir "malzeme hareketi" bulunmaktadır.

Bileşenler

- **Dağıtım** : Dağıtım faaliyetleri, depolama, giriş ve çıkış lojistiği gibi unsurlarla temel etkileşim halindedir. İşletme ve müşteri arasındaki zincirin kurulması ve tam zamanında (Just in Time:JIT) faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde büyük önem taşımaktadır. Tamamlanmış ürünlerin alıcılara ulaştırılmasında aracılar, toptancılar, bayiiler, perakendeciler gibi tüm kanal üyelerinin dağıtım faaliyetlerinde sorumlulukları ve görevleri vardır.
- **Depo ve Antrepolar:** Dağıtım merkezleri, depo, antrepo ve gümrüklü sahaların yani stok alanlarının konumu, kapasitesi, işletilmesi ve operasyonlara uygunluğu lojistik faaliyetlerinde giderek daha fazla önem kazanmaktadır.

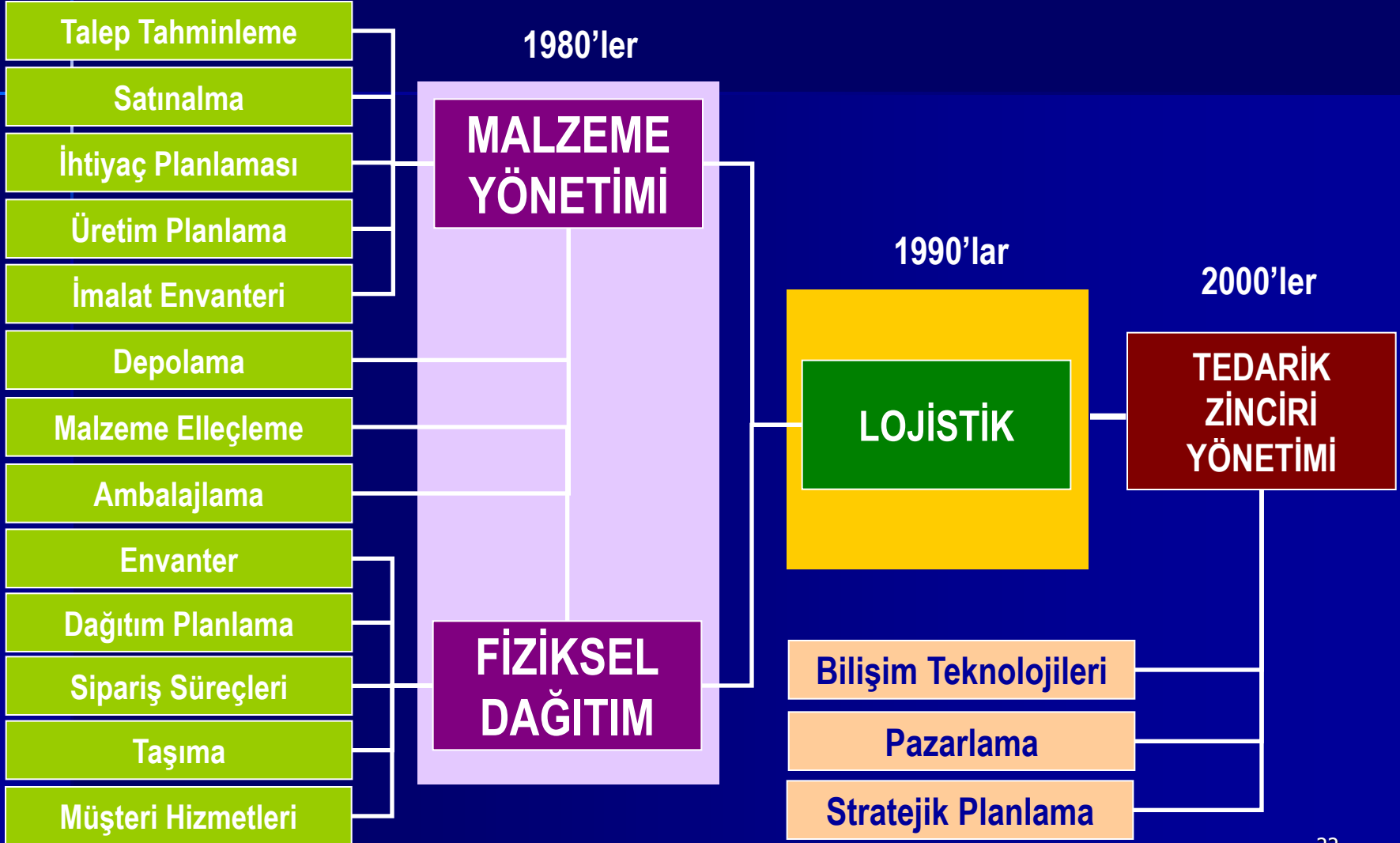
Bileşenler

- **Taşımacılık:** Taşıma türünün tespiti, sevk ve operasyon yönetimi, zaman planlaması ve program hazırlama, gibi konular lojistik aktivitelerinin öncelikli konularıdır.
- **Sigorta :** Taşınması ya da depolanması planlanan eşya ile birlikte, taşıma aracı ve sürücü gibi unsurların sigorta ile koruma altına alınması gerekmektedir.

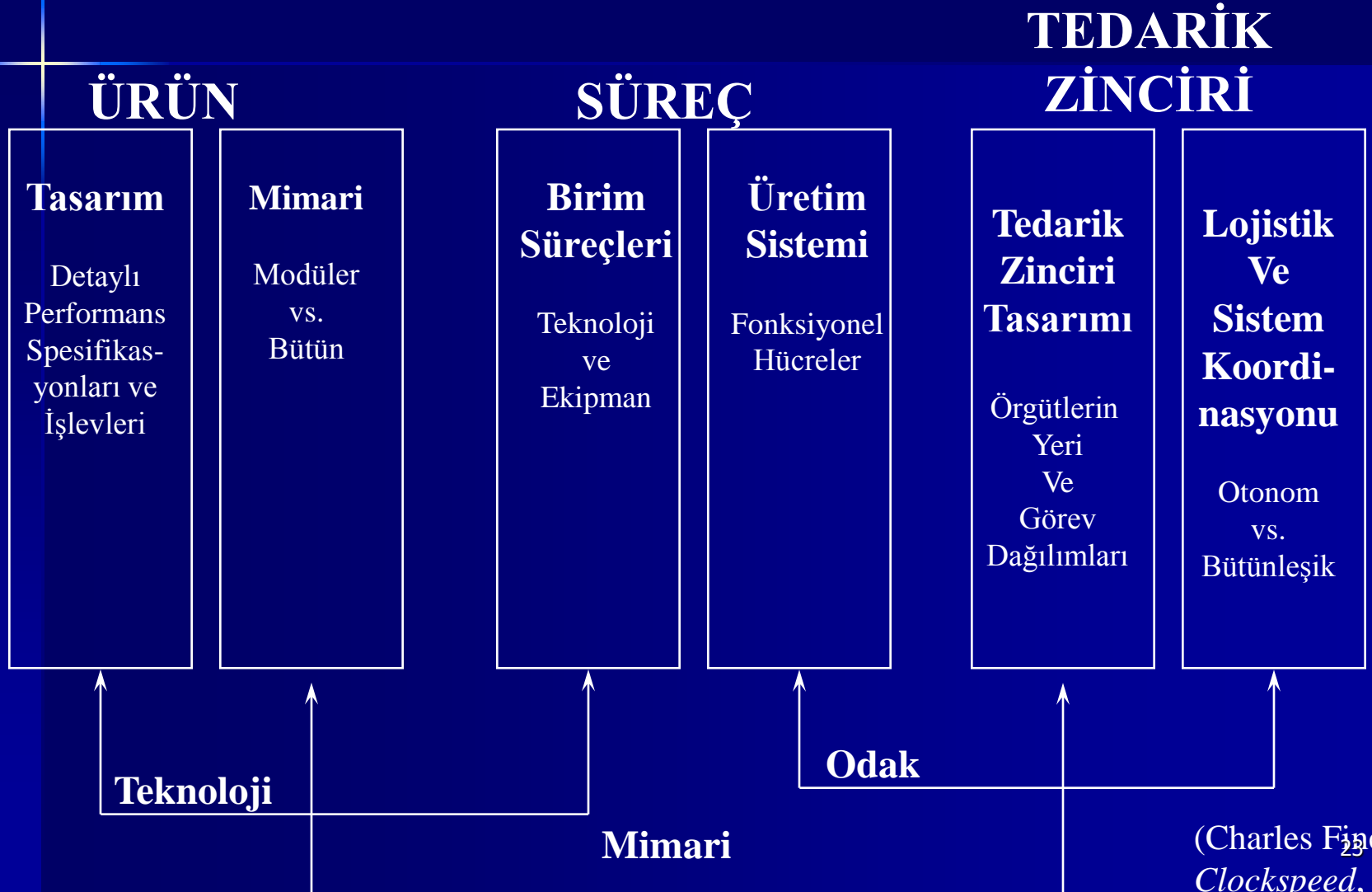
Bileşenler

- **Gümrükleme Hizmetleri :** Uluslararası lojistik ve taşıma faaliyetlerinde ihracat-ithalat işlemlerinin ayrılmaz bir parçası gümrükleme hizmetleridir.
- **Satınalma:** İşletmenin ihtiyaç duyduğu hammadde, hazır parça ve yarı mamullerin uygun tedarikçiler arasında kaynak araştırması ve seçimi, pazarlık, tedarik ortaklığı programının yürürlüğe sokulması satınalma faaliyetleri içinde yer almaktadır.
- **Müşteri Hizmetleri:** Talep öngörüsü, hizmet seviyeleri, sipariş yönetimi, parça/servis desteği, satış sonrası hizmetler.
- **Teknik Destek:** Operasyonel faaliyetleri desteklemek için ihtiyaç duyulan sistemin sağlanması.

TZY ENTEGRASYONUN GELİŞİMİ, 1960-2000



Tedarik Zinciri Kavramsal Çerçeve



(Charles Fine,
Clockspeed, 1998)

TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ SİSTEMİ

Bütünleşik Talep ve Tedarik Planlaması

Tedarikçiler

**Kaynak &
Satınalma**

**İmalat &
Montaj**

**Dağıtım &
Depolama**

**Outbound
Taşıma**

**Müşteri
Hizmetleri**

Müşteriler

Ürün ve Süreç Geliştirme

**Ürün / Malzeme
CRM**

Sipariş Gerçekleştirme

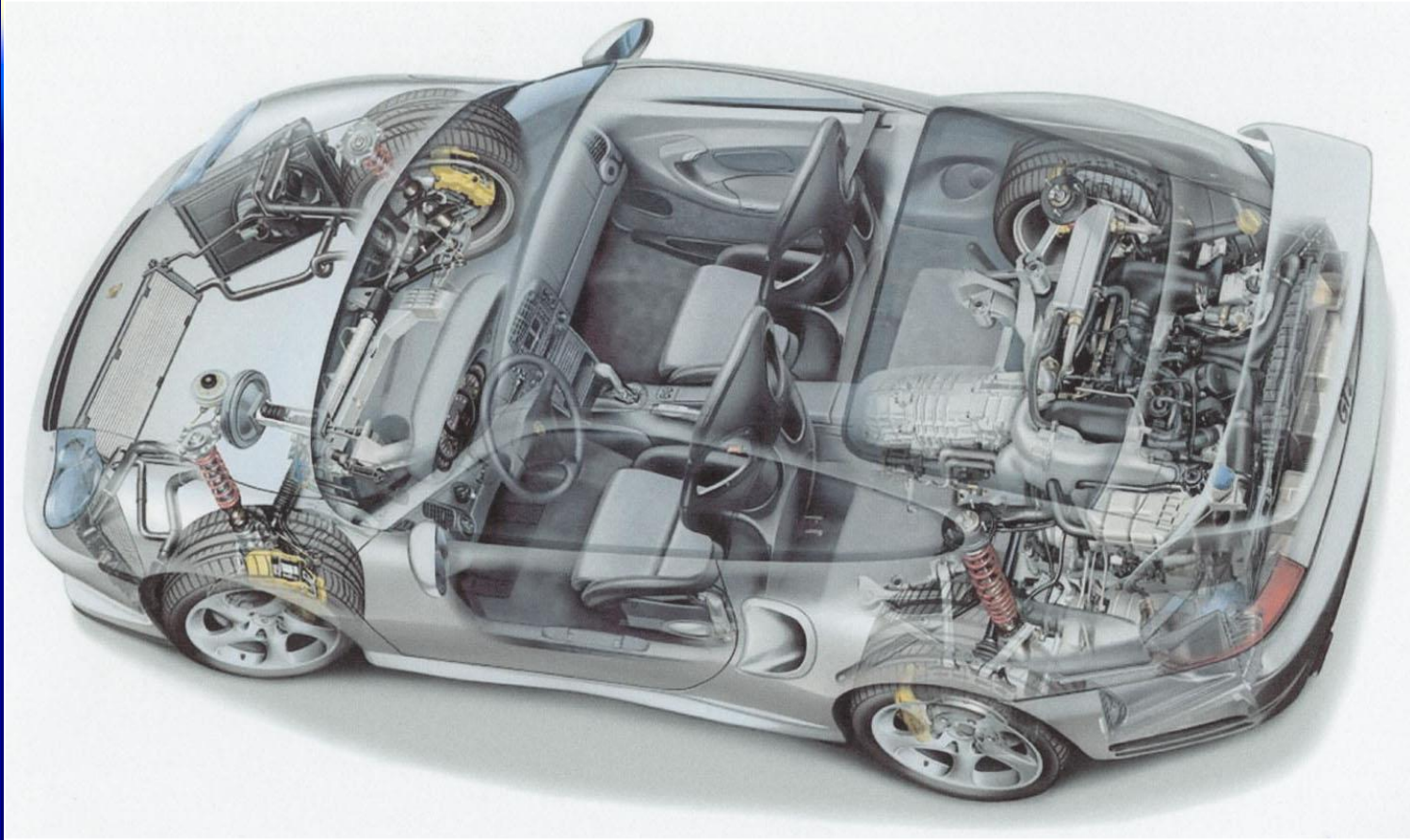
İmalat Akış Yönetimi

Tedarik Strateji Geliştirme

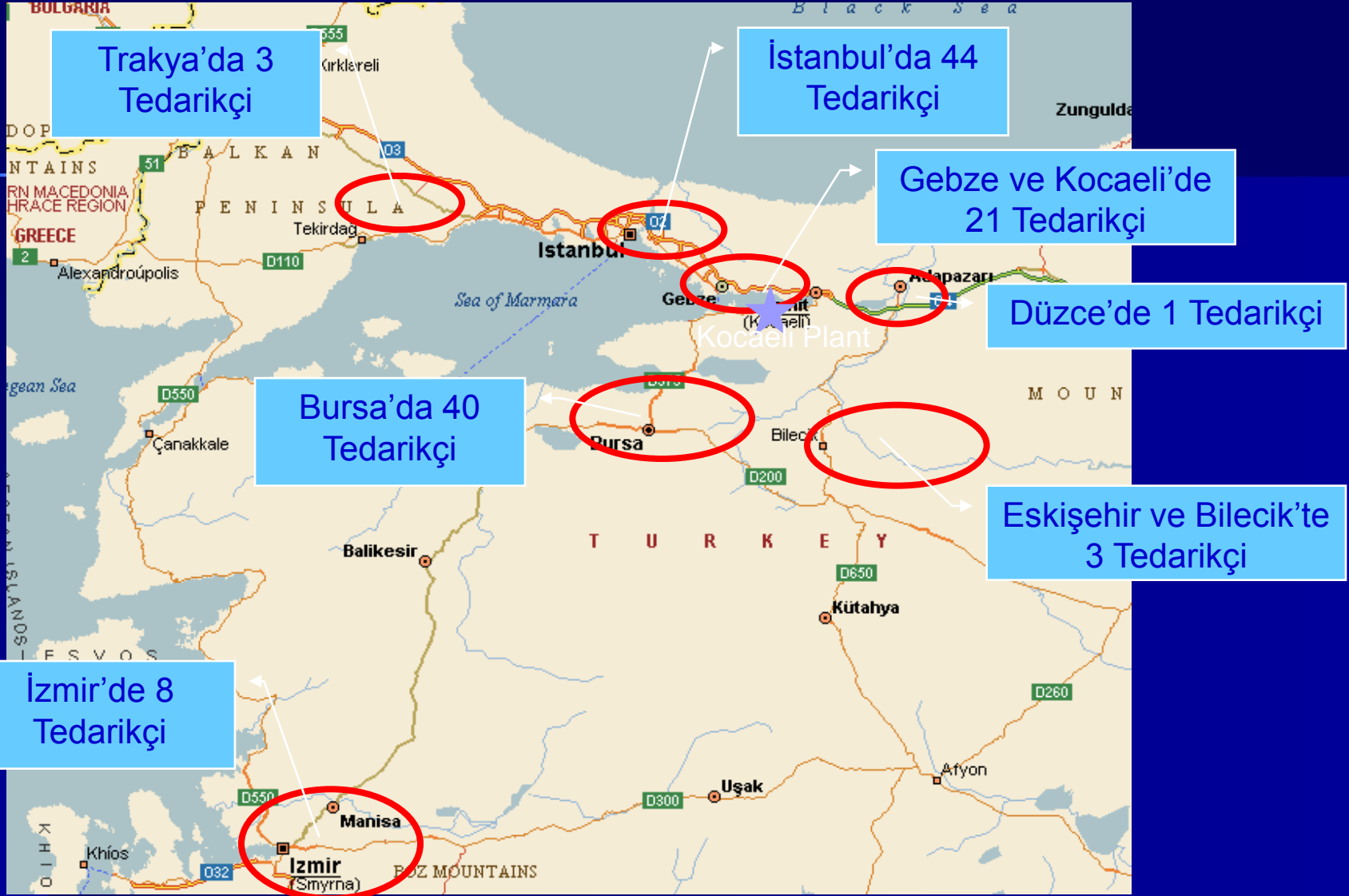
Tedarikçi İlişkileri Yönetimi

İade ve Dönüşlerin Yönetimi

TZY ve OTOMOTİV SEKTÖRÜ



Ford – Türkiye, Yurtiçi Tedarikçi Ağı



Ford-Türkiye, Bitmiş Ürün Sevkiyatı (Outbound Lojistik)

Araçlar Avrupa'ya 3 temel rota üzerinden dağıtılıyor.

Batı Akdeniz Rotası (Her Salı)
Kocaeli – Livorno – Marseille – Valencia

Kuzey Rotası (Her Cuma)
Kocaeli – Salerno – Valencia – Antwerp
– Flushing – Tilbury – Zeebrugge

Adriyatik rotası (Her Çarşamba)
Kocaeli – Piraeus – Koper

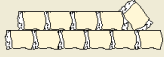


Tedarik Zinciri Yönetiminde Malzeme Akışı

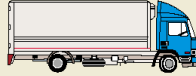
TZY ve TEKSTİL SEKTÖRÜ



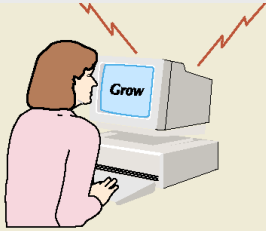
3. Tedarikçiler
Pamuk Üreticileri
Çin, ABD



Pamuk Tedarikçileri
Meksika, Hindistan



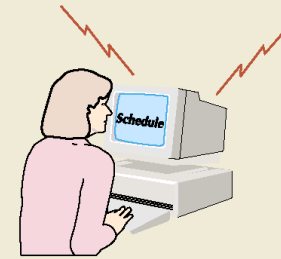
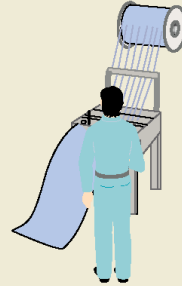
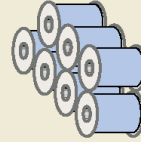
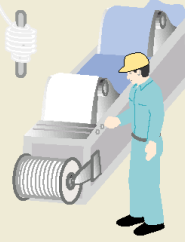
Çivit Boyası, Çin, Hindistan



2. Tedarikçiler



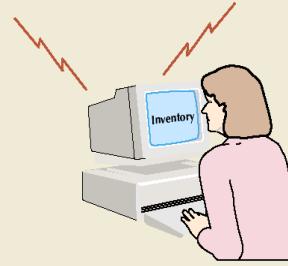
İplik, Çin



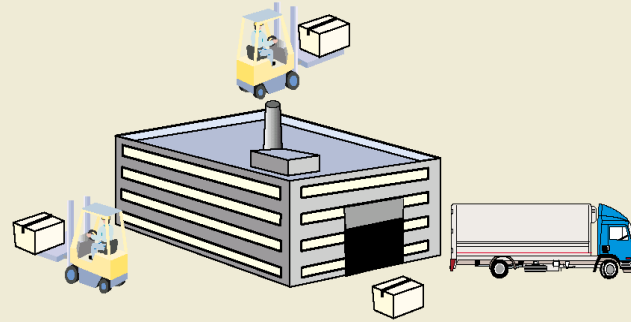
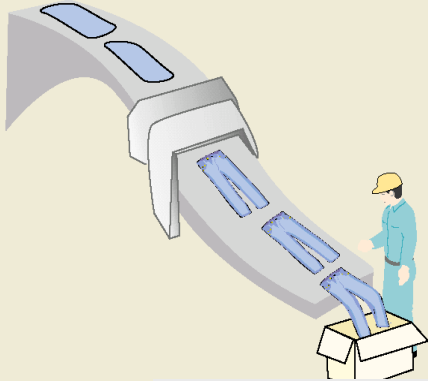
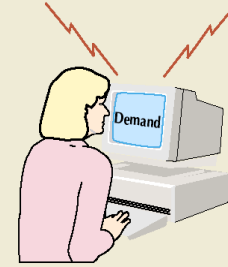
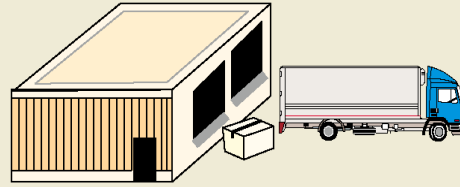
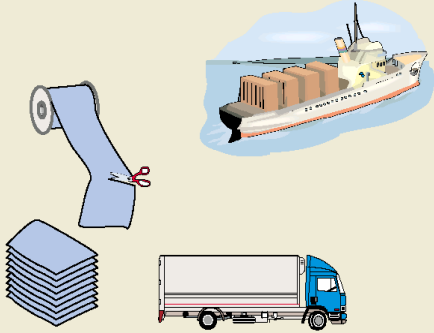
Denim Kumaş Üretimi, ABD, Hindistan, Çin

Denim Jeans

1. Tedarikçiler

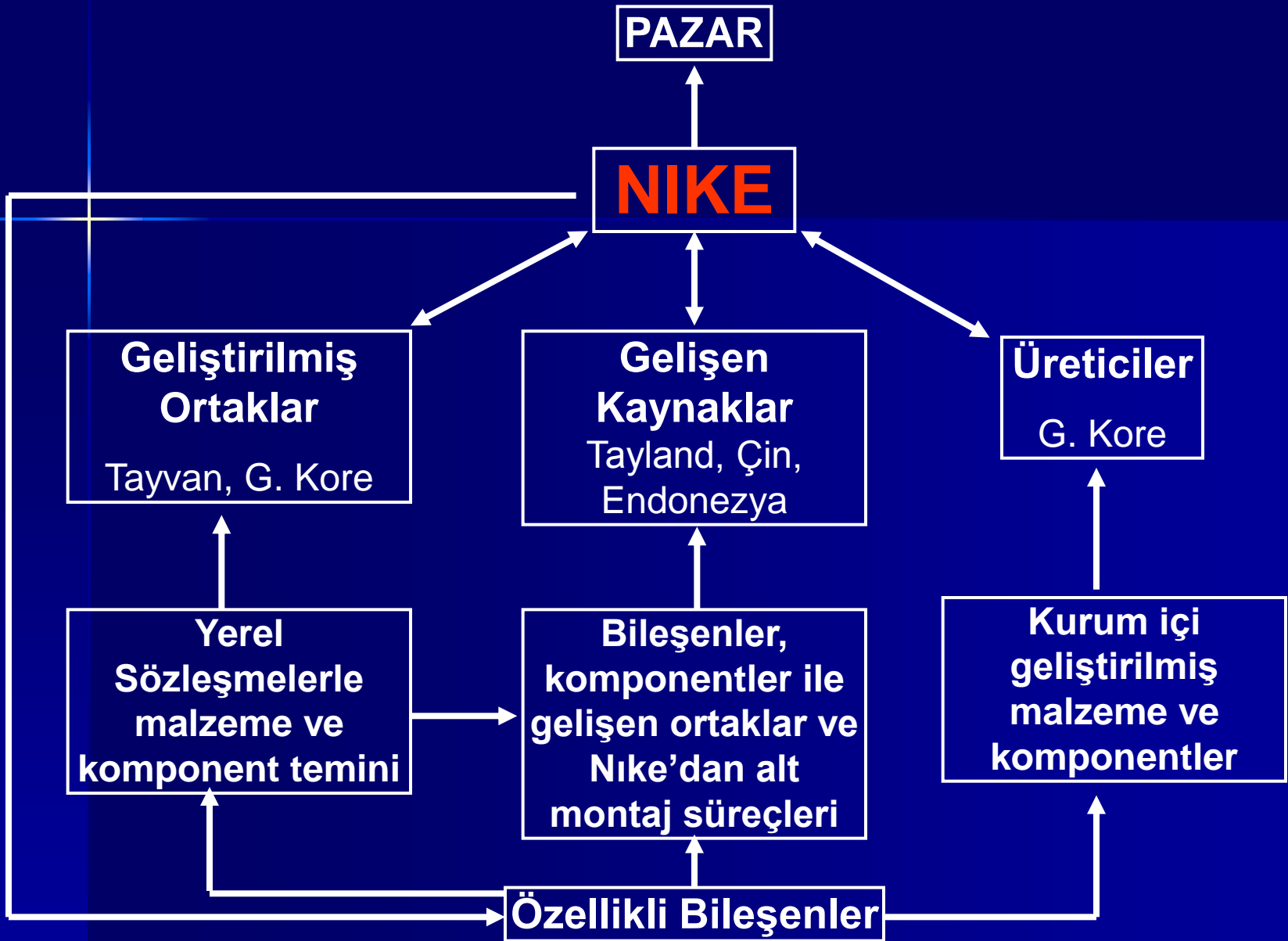


Perakende Mağazalar (Küresel)

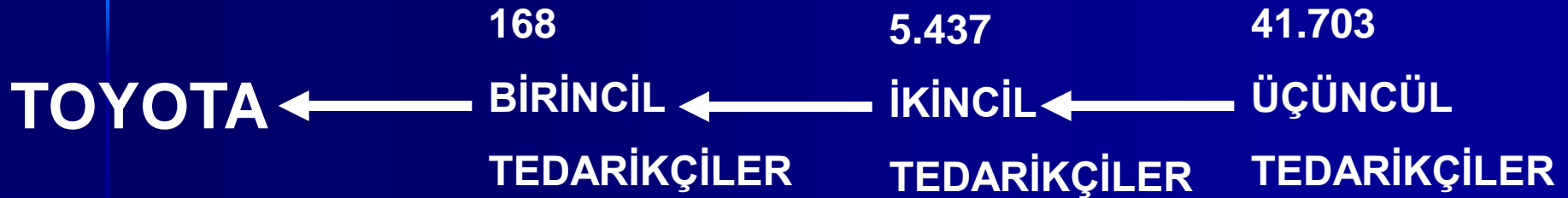


Denim Jeans Üretimi
ABD, Hindistan, Çin

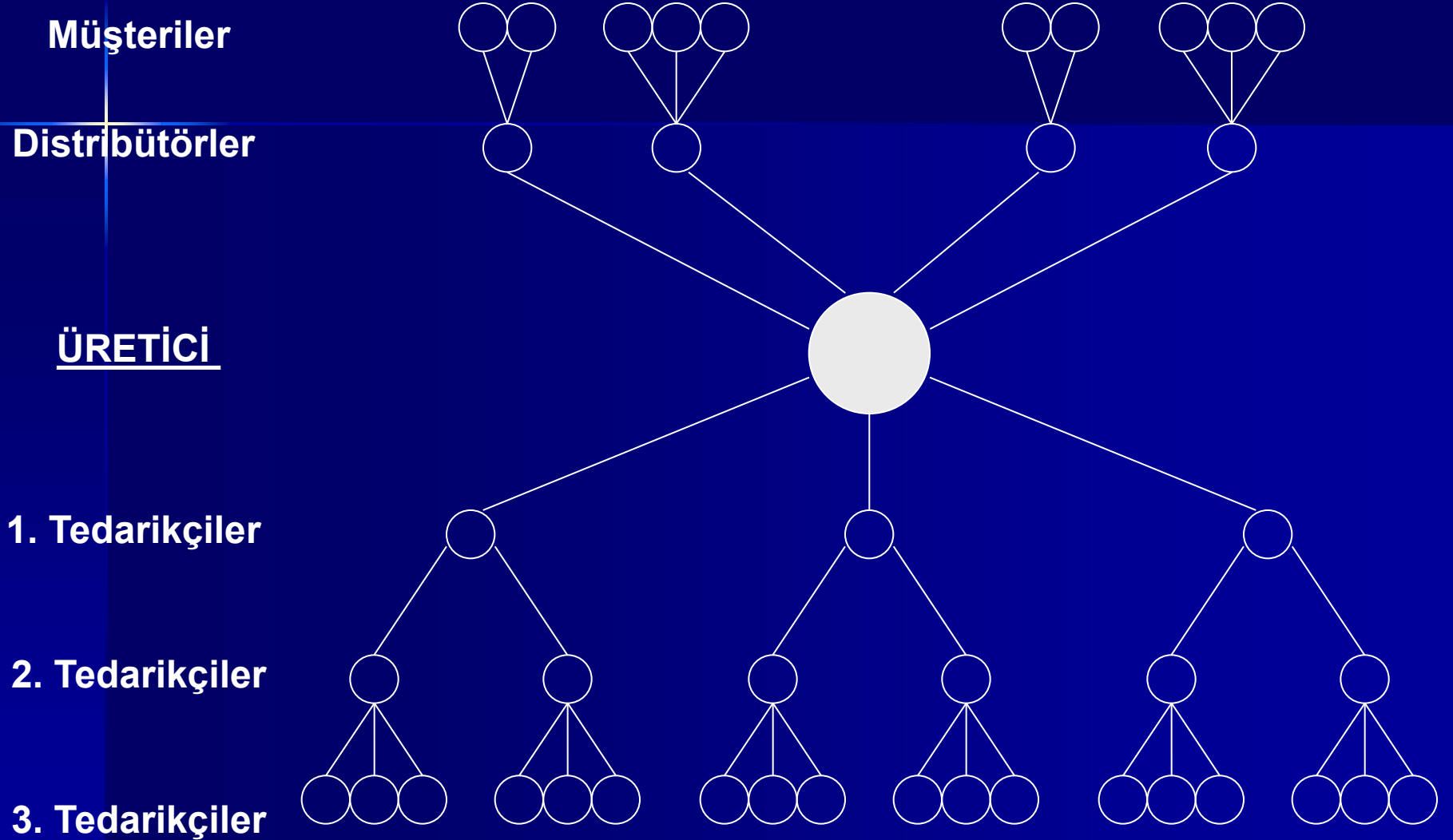
Dağıtım Merkezleri, Depolar
ABD, Fransa, Hong-Kong



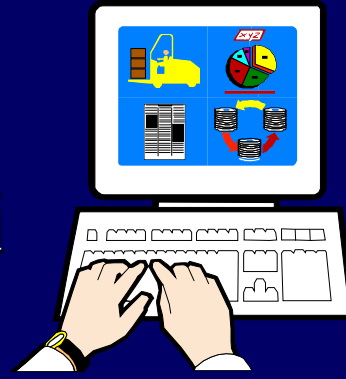
TOYOTA'NIN HİYERARŞİK TEDARİK YAPISI



JAPON KEİRETSU YAPISI



TZY ve Bilgisayar Desteği



1960
1970
1980
1990
2000

Envanter

Satınalma

+

Üretim
Programlama

→

MRP

Üretim
Yönetimi

MRP

+

Finans, Emek

→

MRP II

İmalat
Kaynak
Planlaması

MRP II

+

Bütün İçsel
Kaynaklar

→

ERP

İmalat ve Hizmet
Operasyonlarının
Koordinasyonu

ERP

+

İçsel Müşteriler
Ve Tedarikçiler

→

İçsel
SCM

Genişletilmiş
ERP/SCM

İçsel
ERP/SCM

+

Dış Tedarikçiler
Ve Müşteriler

→

Genişletilmiş
SCM

Üst Seviye
Entegrasyon³⁵

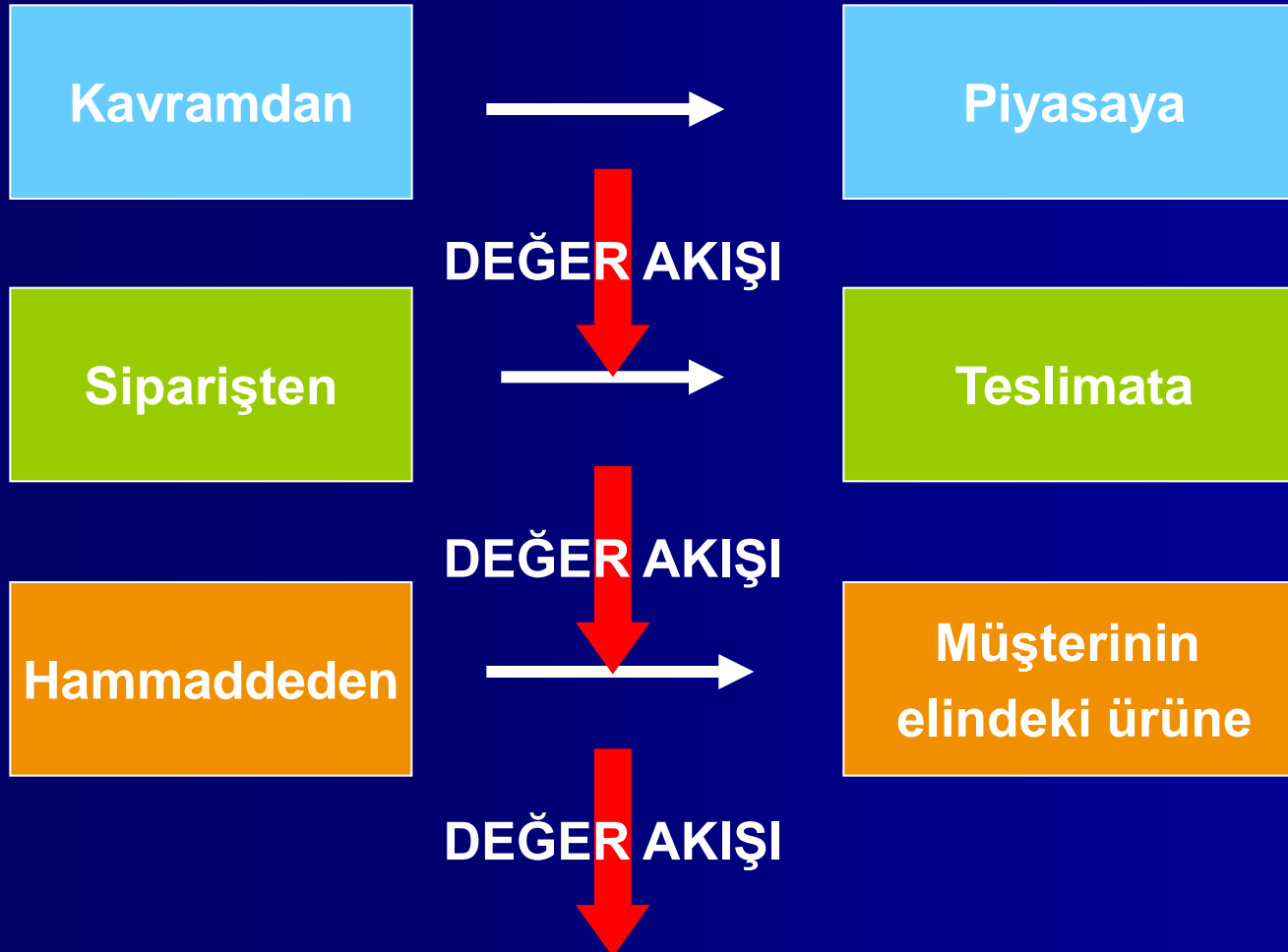
Tedarik Zinciri Yönetimi Eğilimleri

1. Uluslararası pazarlarda şirketler değil **tedarik zincirleri rekabet eder.**
2. Maliyetin azaltılması ve yeni katma değerlerin yaratılması tedarik zinciri ortakları arasındaki **işbirliğine** bağlıdır.
3. Tedarik zinciri rekabeti, **“katma değerli bilgi değişimi”** üzerine kurulmuştur.
4. Tedarik zinciri entegrasyonu, **süreç entegrasyonu anlamına** gelmektedir.
5. Tedarik zinciri rekabeti, **ortak stratejinin kararlılıkla sürdürülmesini** gerektirir.
6. **“Üretici sevkiyat ve yönetiminden”, “perakendeci sevkiyat ve yönetimine”** geçiş ağırlık kazanmaktadır.
7. Tedarik Zinciri Yönetiminde **“itme sistemi (push system)”** anlayışı, yerini **“çekme sistemi (pull system)”** anlayışına bırakmaktadır.

Tedarik Zinciri Yönetimi Yönlendiricileri



Yalın Düşünce, Yalın Tedarik Zinciri Yönetimi



Yalın Hedefler ?

- **Değer maksimizasyonu**, *müşteriye onun istediği ürünü, onun istediği zaman verin*
- **Hata ve gecikme minimizasyonu**, *değer yaratmayan her faaliyeti ortadan kaldırın ve*
- **Mükemmellik savaşı**, *asla duraklamadan mükemmelliği yakalamak için çaba sarf etmek*

Tedarik Zinciri Yönetiminin Bileşenleri

Bileşen	Yaklaşım
Müşteriler	Müşterilerin Ne İstediklerinin Belirlenmesi.
Tahminleme	Talebin Miktar Ve Zamanlamasının Tahmini.
Tasarım	“Müşteri İstekleri, Üretim, ... Zaman” Uyumlandırılması.
Süreçler	Kalitenin Kontrolü, İş Programlama.
Envanter	Talep Ve Envanter Maliyetlerinin Uyumlandırılması.
Satınalma	Tedarikçilerin Ve Destek Faaliyetlerin Değerlendirilmesi.
Tedarikçiler	Tedarikçi Kalitesi, Teslimat Ve İlişkilerinin İzlenmesi.
Yerleşim	Tesislerin (Fabrika, Depo, Dağıtım Merkezi) Yerleşimi.
Lojistik	Malzemelerin En İyi Hareketi Ve Depolanması İçin Karar

Üretim Yönetimi: Kaynak Dönüşüm Süreci

Üretim Yöneticileri

- Planlama
- Program
- Organize etme
- Kontrol



Girdiler

- Toprak
- Sermaye
- İnsan Kaynakları
- Malzeme
- Müşteriler
- Bilgi



Dönüşüm Faaliyetleri



Çıktılar (Ürün ve Hizmetler)



ÜRETİCİ İŞLETMELERDE TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİNİN TEMEL EVRELERİ

**Giriş (Inbound)
Lojistik Süreçleri**

**Üretim Süreçleri ve
Malzeme Yönetimi**

**Çıkış (Outbound)
Lojistik Süreçleri**

FİZİKSEL TEDARİK

DAHİLİ İŞLEMLER

FİZİKSEL DAĞITIM

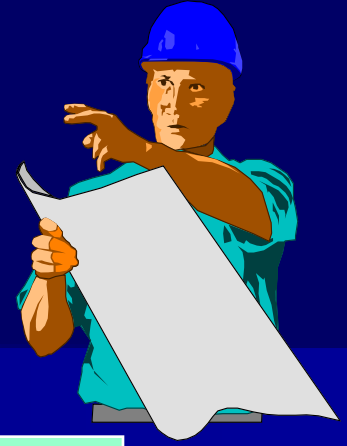
**Tedarik Sistemleri
Hammadde/Yarı Mamul/
Hazır Parça Temini /
Satınalma Programları /
Giriş Ambarı /
Depolama**

**Üretim Sistemleri
Süreç Planlama /
Üretim
Programlama /
İmalat /
Kurum İçi Taşıma**

**Dağıtım Sistemleri
Tamamlanmış Ürünler /
Çıkış Ambarı/
Depolama /
Dağıtım Zinciri /
Hedef Pazar ve Müşteriye
Sunum**



TZY ve Lojistik Stratejisi



YARDIM İhtiyaçları

KURUM Stratejisi

Etkileşim

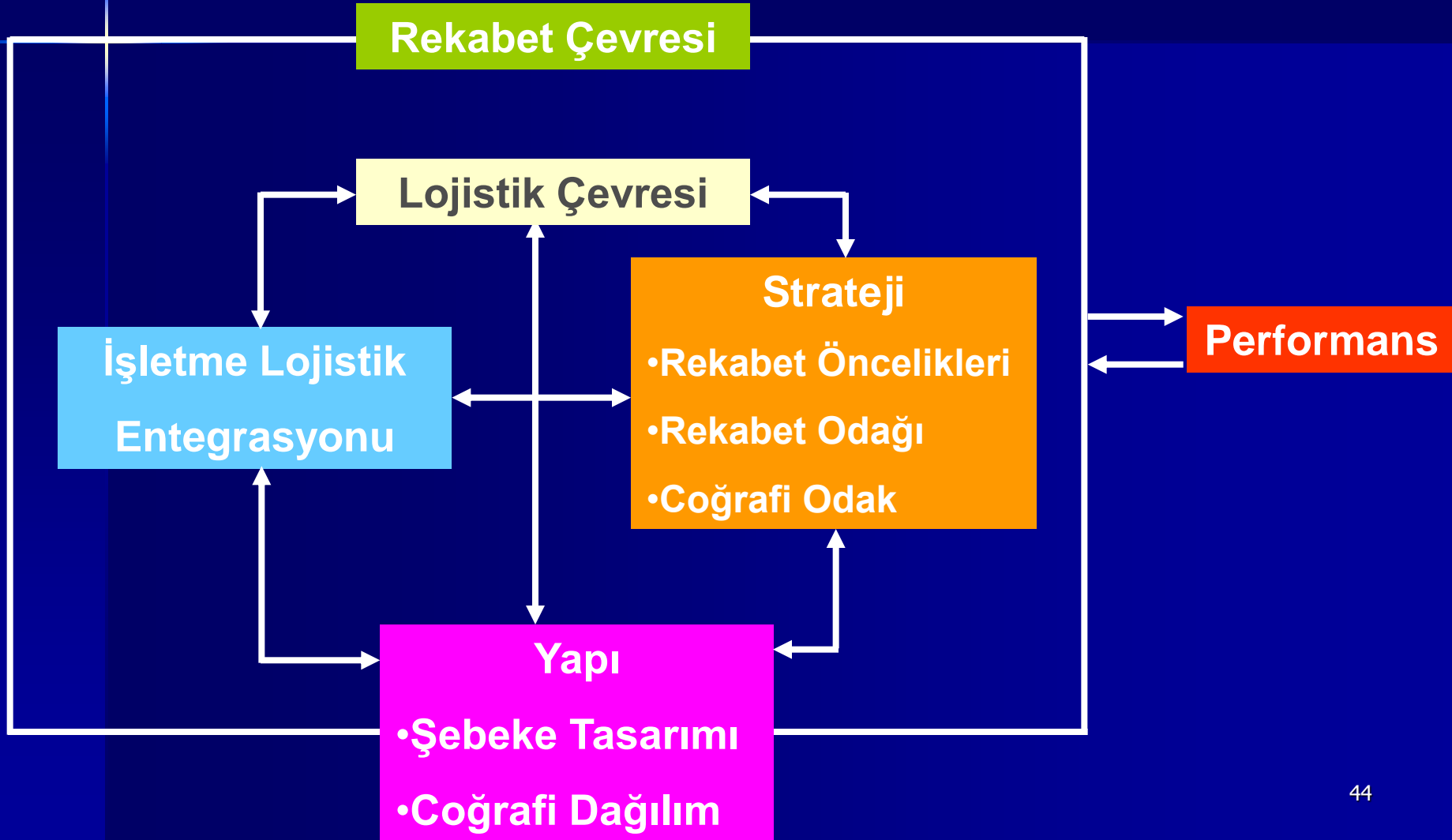
TZY Stratejisi

Öz Yetenekler

Kararlar

Süreçler, Altyapı, Yetenekler

TZY ve Lojistik Stratejisi



TZY STRATEJİSİNİN OLUŐTURULMASI

1. MÜŞTERİ HİZMETLERİ GEREKSİNİMLERİ
2. ŞEBEKE (Depo, *Fabrika* ve Dağıtım Merkezi) TASARIMI
3. ENVANTER YÖNETİMİ
4. DIŞ KAYNAK KULLANIMI VE 3. PARTİ LOJİSTİK İLİŞKİLERİ
5. İŐ SÜREÇLERİ
6. ORGANİZASYONEL TASARIM VE EğİTİM GEREKSİNİMLERİ
7. PERFORMANS ÖLÇÜMLERİ VE HEDEFLER



➤ Strateji Tercihleri

➤ Yapı Tercihleri

➤ Lojistik Tercihler

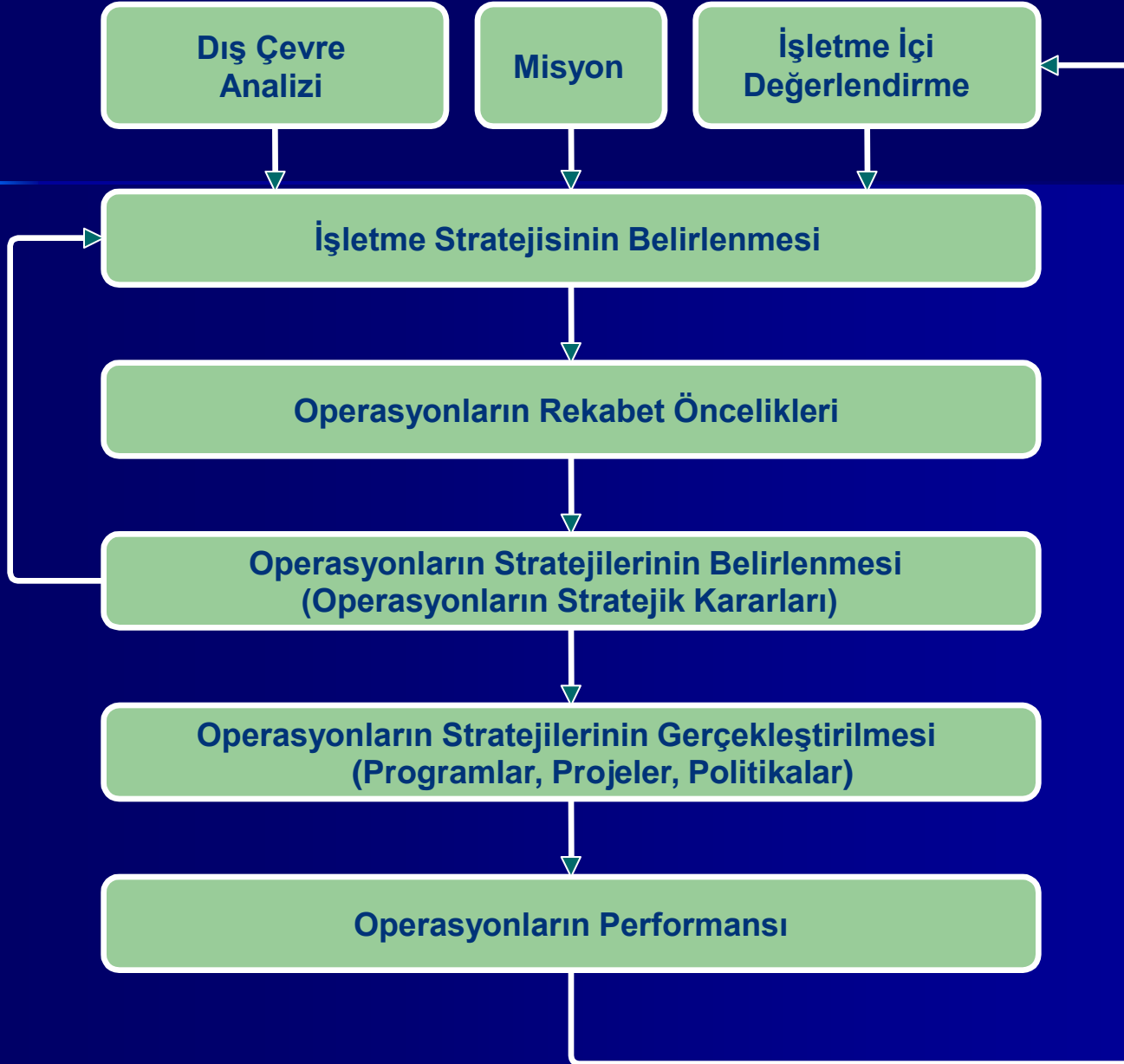


İşletme Performansı

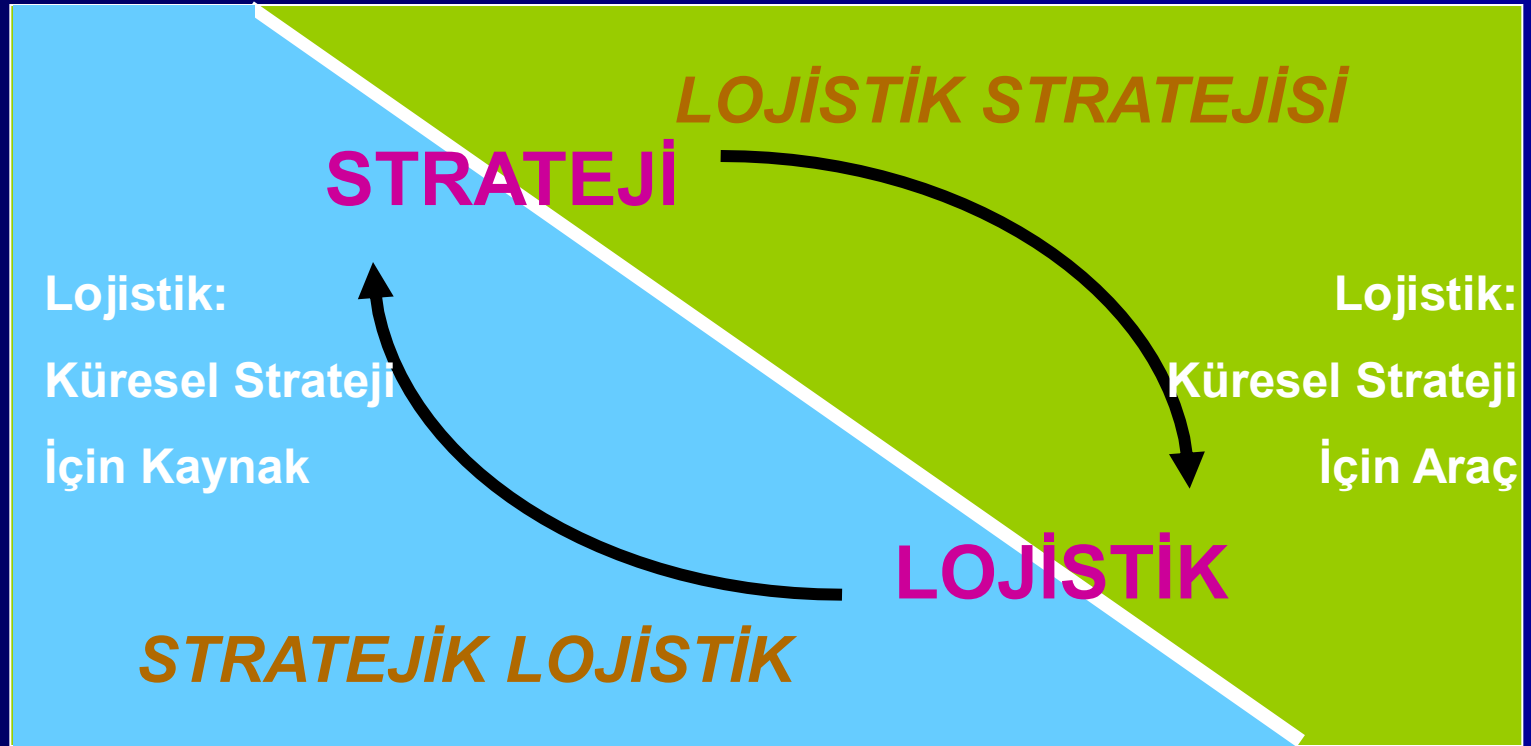
TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ (SWOT)



Stratejik Planlama Süreci



Lojistik Stratejisinden Stratejik Lojistiğe



Temel Farklılıklar

	Lojistik Stratejisi	Stratejik Lojistik
Lojistik Algılama	Strateji Desteği	Strateji Oluřturma
Organizasyondaki Etkiler	Geliřim	Köklü Deđiřim

Lojistik Stratejisinden Stratejik Lojistiğe Geçiş

	Lojistik Stratejisi	Stratejik Lojistik
Maliyet Üstünlüğü	Lojistik Maliyetlerin Düşürülmesi	Tüm Maliyetlerin Lojistikle Düşürülmesi
Farklılaştırma	Lojistik Hizmetlerin Kalitesi	Farklılaştırma İçin Lojistik
Yenilik	Yenilik İçin Lojistik Desteği	Lojistik, Yenilik İçin Bir Kaynak.
İttifak	İttifakın Anlamı Olarak Lojistik	Lojistik, İttifak İçin Bir Kaynak.
İř Yayılımı	Lojistik, Entegrasyon İçin Bir Destek	Lojistik, Yeni Bir Ürün
Misyon Yayılımı	Lojistik, Yayılım İçin Bir Destek	Yeni Müşteriler Kazanmak İçin Lojistik
Çeřitlendirme	Lojistik Sinerjilerin Kullanımı	Lojistik Üzerinden Çeřitlendirme

Temel İşletme Süreçleri

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ

SİPARİŞ ÇEVİRİM YÖNETİMİ

- Sipariş Girişi
- Birincil Üretim
- Tedarikçiler Arasında Akış
- Dağıtım Kanalları
- Müşteri Teslimatı

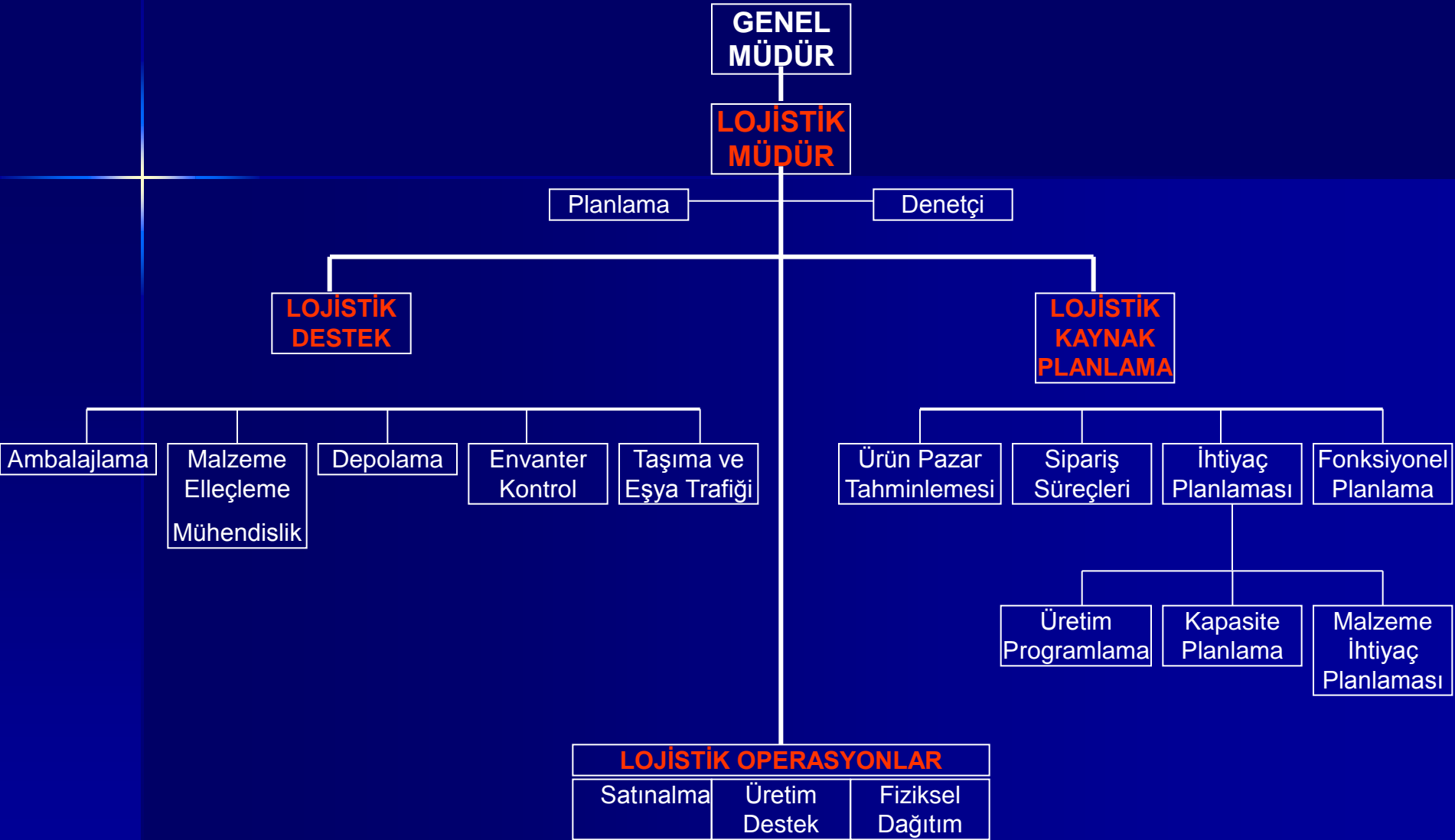


- Satış Öncesi
- Satış Süreci
- Satış Sonrası

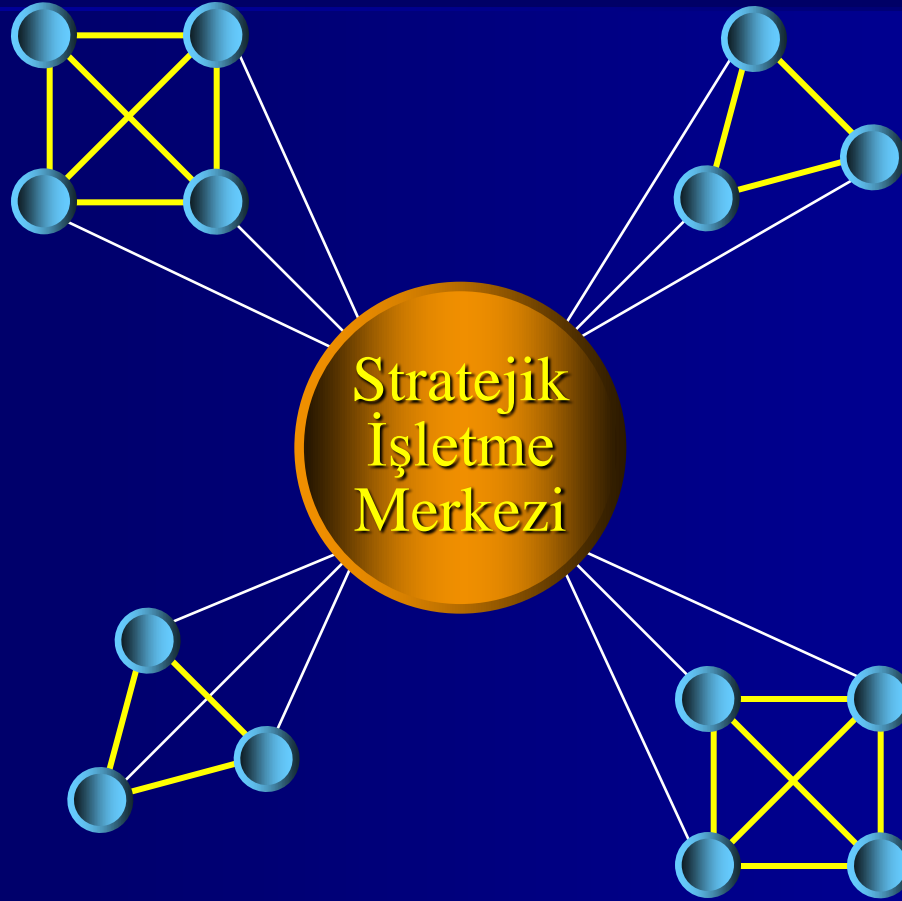
ÜRÜN ÇEVİRİMİ YÖNETİMİ

- Araştırma-Geliştirme
- Pazar Araştırma
- Ürün Tasarımı
- Mühendislik
- İmalat
- Ürün Hayat Eğrisi Yönetimi

Lojistik Örgüt Örneği (1980)



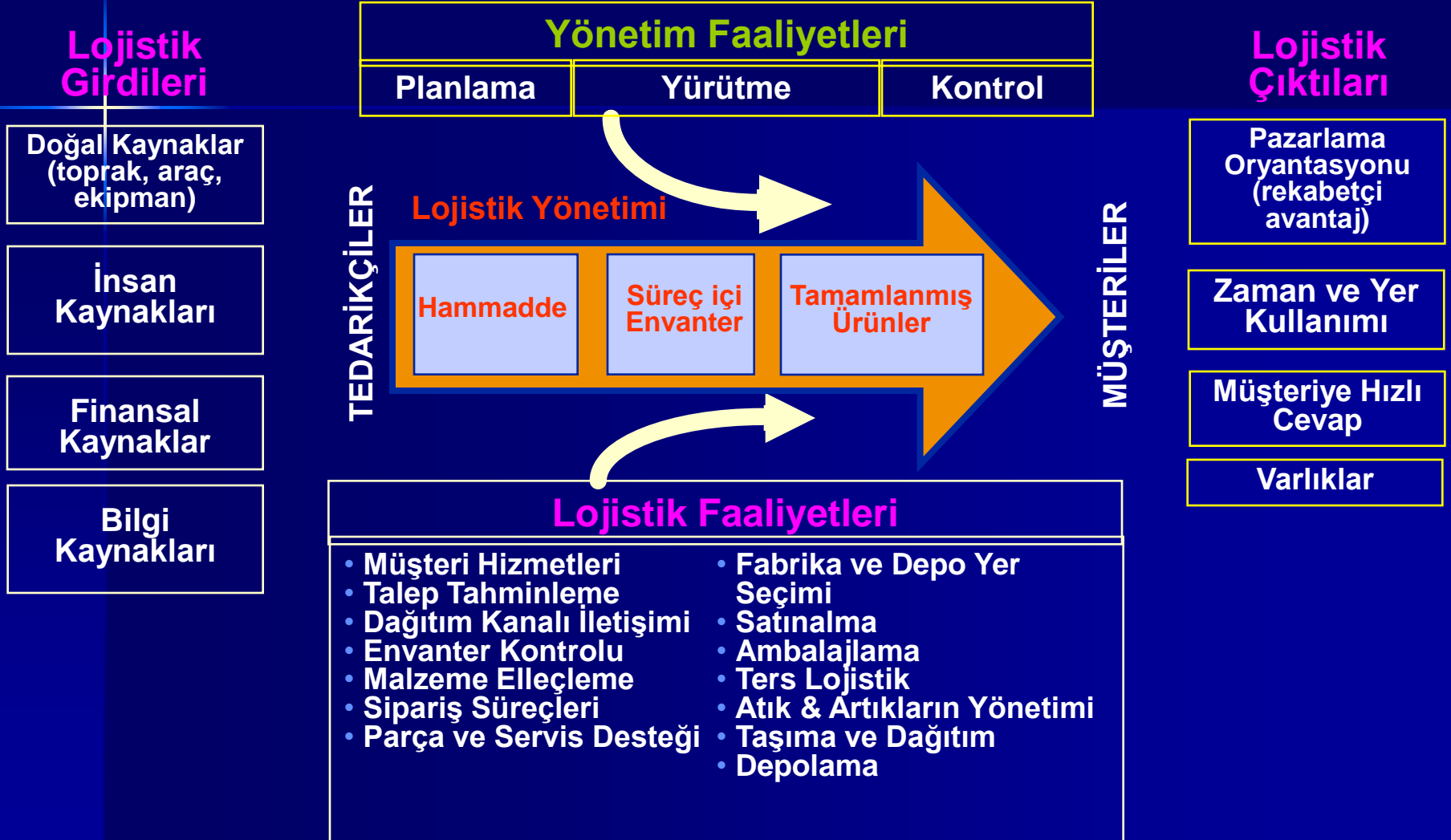
Stratejik Şebeke



TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİNDE LOJİSTİK OPERASYONLAR



İŞLETME LOJİSTİK YÖNETİMİNİN BİLEŞENLERİ



FABRİKA LOJİSTİK OPERASYONLARI

Yük Maliyeti ve Hizmet Yönetimi

- Malzeme Giriş ve Çıkış Operasyonları
- Taşıyıcı Yönetim Sistemleri
- Toplam Taşıma Maliyetleri ve Hizmet
- Tedarik Operasyonları
- İdari Hizmetler

Filo Yönetimi

- Toplam Maliyet Analizleri
- Araç-Ekipman Kullanımı
- Bakım
- Operasyon-Sevkiyat Planlaması

Yük Planlaması

- Taşıma Türünün Seçimi
- Yükleme
- Yük Konsolidasyonu
- Dağıtım Planlaması

Rotalama/Programlama

- Envanter Yönetimi
- Araç Kapasite Kullanımı
- Parsiyel Yüklemeler

Depo Yönetimi

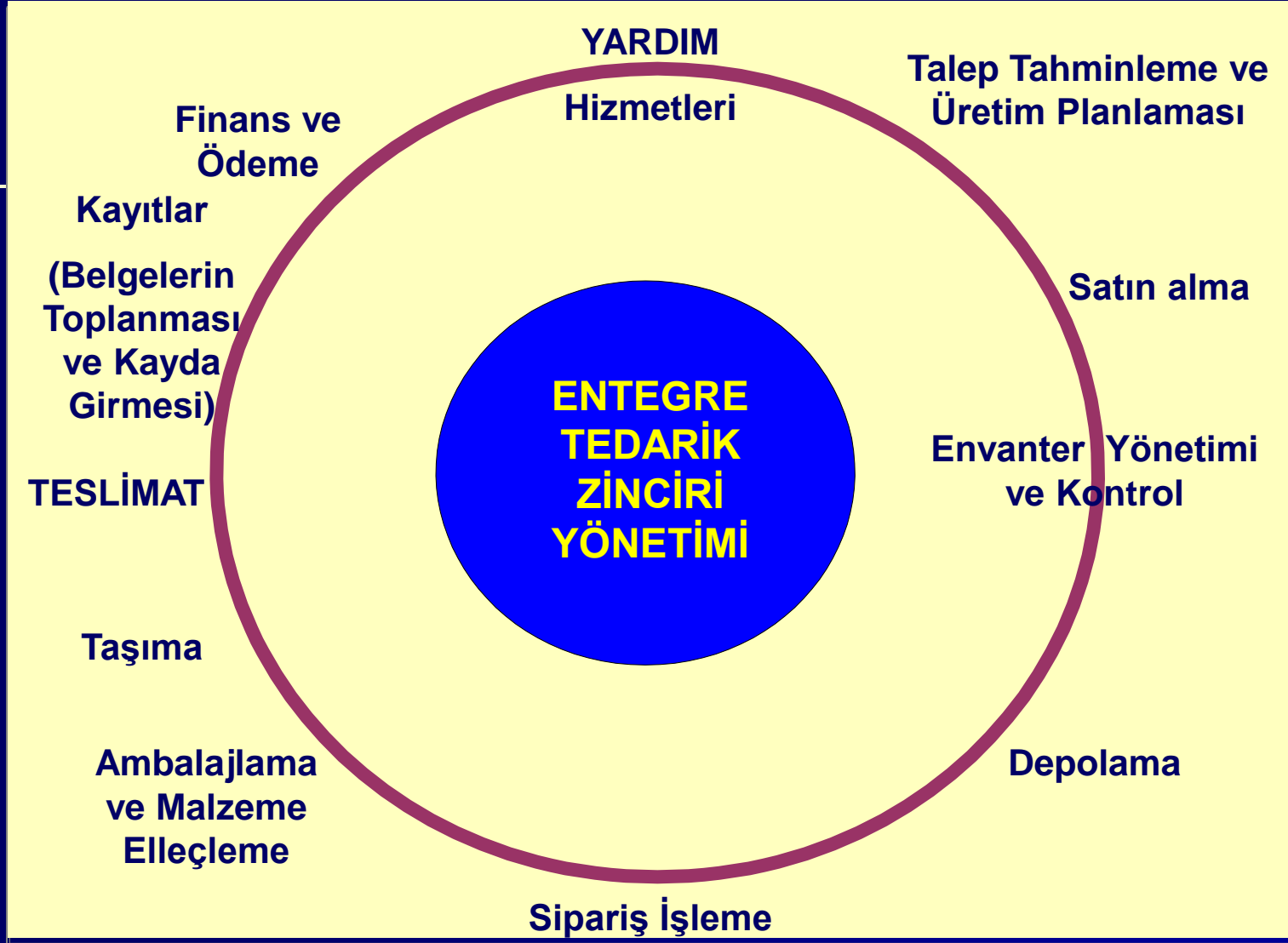
- Ürün Girişi
- Ayrıştırma
- Raflama

- Ölçme Teknikleri
- Çapraz Kontroller
- Satış Planlama Koordinasyonu
- İade Ürün Yönetimi

Fabrika Malzeme Hareketi



Tedarik Zinciri Yönetimi Alt Süreçleri



LOJİSTİK ORTAKLIK



BEKLENTİLER

1. Ürünlerimin hedef pazarlara en hızlı, en güvenli ve en düşük maliyetle ulaşmasını kısaca, profesyonel bir hizmet istiyorum.

2. Bana sağlanan lojistik hizmetin ve o hizmet bedelinin içeriğini bilmeliyim.

3. Rekabet ortamında sevkiyatlarda herhangi bir gecikme veya pürüze tahammülüm yok.

BEKLENTİLER

1. Müşterime en uygun çözümü üretmek için onun istek ve ihtiyaçlarını tam olarak bilmeliyim.

2. Lojistik planlama için yeterli zamana, kapsamlı ve doğru bilgiye ihtiyacım var.

3. Taahhütlerin (teslim ve ödeme şekilleri) zamanında ve eksiksiz bir şekilde gerçekleştirilmesini istiyorum.

LOJİSTİK ORTAKLIK



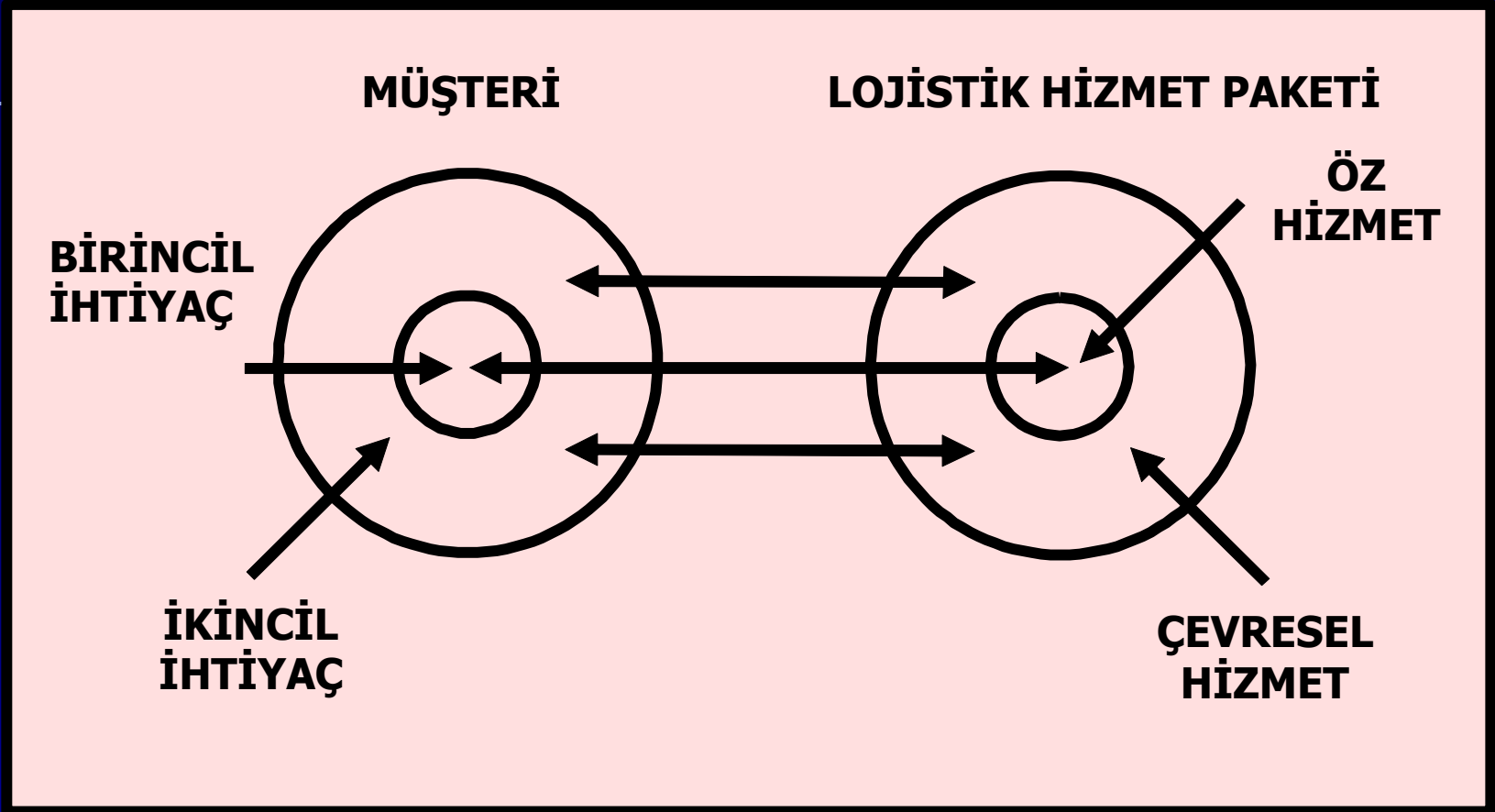
SORULAR

1. Lojistik hizmet sağlayıcıyı hangi kriterlere göre seçmeliyim ?
2. Lojistik firmasından talep ettiğim fiyat-hizmet kalitesi kriterlerim nelerdir?
3. Uzun dönemli kalıcı bir ilişki nasıl sağlanır ?
4. Lojistik maliyetlerim ürün ve sevkiyat başına ne kadar ?
5. Firmamda süregelen lojistik anlayış nedir ?

SORULAR

1. Pazar payımı nasıl geliştiririm ? Müşteri sadakatini nasıl sağlarım ?
2. Sektör analizi nasıl yaparım ? Üretim sektörü hakkında bilgi ve deneyimlerimi nasıl geliştirebilirim ?
3. Uzun dönemli kalıcı bir ilişki nasıl sağlanır ?
4. Lojistik maliyetlerim ürün ve sevkiyat başına ne kadar ?
5. Firmamda süregelen lojistik anlayışı nedir ?

MÜŞTERİ İHTİYAÇLARI VE LOJİSTİK HİZMET SUNUMLARI



Müşterilerin Lojistik Hizmeti Satın Alma Süreci

LOJİSTİK HİZMET SATINALMA ÖNCESİ DÖNEM

1. Lojistik İhtiyacının Ortaya Çıkması
2. Araştırma ve Bilgi Toplama
 - a. İhtiyacın Tanımlanması
 - b. Çözüm Araştırma
 - c. Alternatif Lojistik Hizmeti Veren Şirketlerin Tanımlanması
3. Lojistik Hizmeti Veren Şirketlerin Değerlendirilmesi
 - a. Lojistik Şirketlerine Ait Bilgilerin (Reklam, Broşür, Web Sitesi vb.) Gözden Geçirilmesi
 - b. Lojistik Hizmeti Alan Tanıdık Şirket ve Kişilere Danışılması
 - c. Şirket İçi Değerlendirme Toplantısı Yapılması
 - d. Lojistik Hizmeti Veren Şirketle Bağlantıya Geçilmesi

LOJİSTİK HİZMET GERÇEKLEŞTİRİLME DÖNEMİ

4. Belirlenen Lojistik Şirketinden Hizmet Talebi
5. Lojistik Hizmetin Verilmesi

LOJİSTİK HİZMET SATINALMA SONRASI DÖNEM

6. Lojistik Hizmet Performansının Değerlendirilmesi
7. Geleceğe İlişkin Niyet (uzun dönemli tekrarlı çalışma veya yeni şirket belirleme).

LOJİSTİK İŞLETMESİ İLETİŞİM BİLEŞENLERİ

1.Hizmet Personeli : Müşterilerle Telefon, Faks, E-Posta, Posta veya Yüz Yüze İletişim Kurulması.

a.Satış Temsilcileri

b.Müşteri Hizmetleri Personeli

c.Muhasebe / Faturalama Personeli

d.Müşterilerle Normalde Doğrudan İletişimi Olmayan Operasyon Elemanları

2.İnsanlarla İlişkiler ve İletişim

a.Müşteriyle Hizmetin Gerçekleştirilme Sürecinde Etkin İletişim Kurulması

b.Bağlantılı Olunan Herkesle Saygı ve Nezaket Çerçevesinde Yakınlık Kurulması.

3.Sözlü Olmayan İletişim

a.Broşürler, Kataloglar

b.Formlar, Yazışmalar, Evraklar

c.Reklam (TV, Radyo, İnternet, Gazete, Dergi Vb.)

d.Yazılı ve Görsel Medyada Çıkan Haber ve Yazılar

4.Hizmet Araç-Gereç Ve Ekipmanları

a.Şirket Merkezi ve Bilişim Altyapısı

b.Lojistik Araç Parkı ve Teknolojik Düzey

LOJİSTİK HİZMET KALİTESİNİN TEMEL BİLEŞENLERİ

- 1. PROFESYONELLİK VE BECERİ**
- 2. TUTUM VE DAVRANIŞLAR**
- 3. ULAŞILABİLME VE ESNEKLİK**
- 4. GÜVENİLİRLİK VE DOĞRU SÖZLÜLÜK**
- 5. MÜŞTERİYİ KAZANMA**
- 6. FİRMA ÜNÜ VE İNANILIRLIK**

MÜŞTERİLERİN LOJİSTİK HİZMET ALGILAMA KRİTERLERİ

Güvenilirlik: Söz verilen hizmeti güvenli ve doğru bir şekilde sağlama yeteneği.

İnanılrlık: Hizmet sağlayıcının doğru sözlülüğü, inanılrlığı ve dürüstlüğü.

Hassasiyet: Müşterilere yardım etmeye istekli olma ve tam zamanlı hizmet sağlama.

Yetenek: İhtiyaç duyulan hizmeti gerçekleştirebilme bilgi ve becerisi.

Müşteriyi Anlamak: Müşterilerin kim olduğunu ve ihtiyaçlarını bilmek için çaba sarf etmek.

Erişim: Ulaşılabilirlik ve iletişim kurma kolaylığı.

İletişim: Müşterileri anlayabilecekleri bir dilde bilgilendirmek ve onları dinlemek.

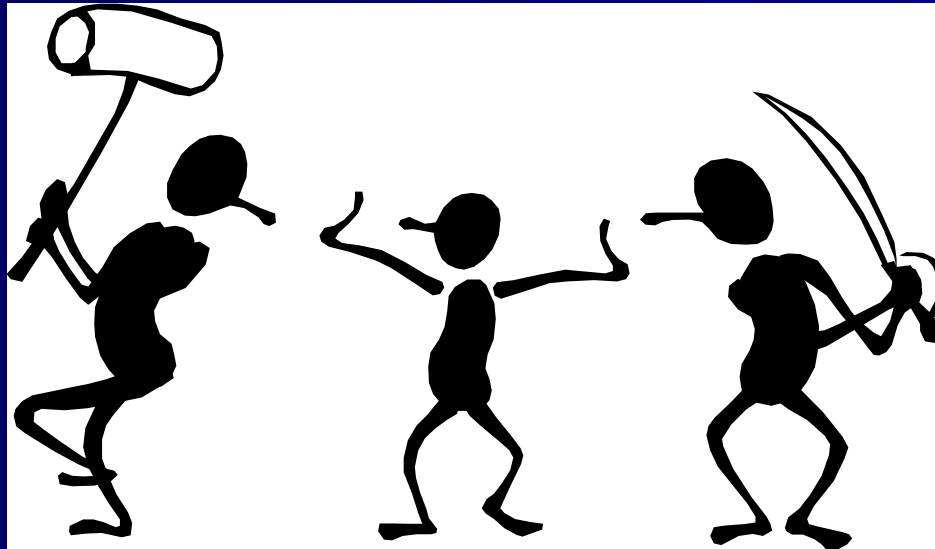
Nezaket: İletişim kurulan personelin kibar, saygılı ve dostça olması.

Güvenlik: Tehlike, risk ve şüpheden uzak olmak.

Somut Unsurlar: Fiziksel tesisler, ekipman, personel ve iletişim materyalinin görünümü.

TZY'de Ortak Seçimi

- Potansiyel ortak, karşılıklı işbirliğine kaynaklarını sunmaya ve ilişkide bulunmaya ne derece istekli ?
- Potansiyel ortağın yetenekleri tedarik zincirindeki diğer üyelerle birlikte gelişebilir mi ?
- Potansiyel ortağın üst düzey yöneticileri uzun dönemli ilişkiyle (ortaklığa) istekli mi ?
- Potansiyel ortak tedarik zincirine ne derecede bağlı olacak ?
- Potansiyel ortağın finansal durumu nedir ?



Tedarik Zincirini Yönetebilmek İçin Kurumlar Ne Yapmalı ?

1. Küresel bilgi ve iletişim teknolojilerinden yararlanmalı.
2. Zincir üyeleri arasında karşılıklı bilgi alış verişi desteği sağlanmalı.
3. Partnerler arasında birlikte çalışma sağlanmalı.
4. Etkinlik ve verimlilik sağlanmalı.
5. Tedarik zinciri modelinde özgünleştirmeye gidilmeli.