



Как повысить эффективность логистического оператора

*И.В. Бахметьев
Генеральный директор ООО
«Фармат»
29 октября 2009г.*

Логистика: доходы или расходы?

Предпочтения (итоги опроса клиентов ФАРМАТ)

Предпочтение	Рейтинговый балл
Качество базовых услуг	10
Качество дополнительного сервиса	13
Тариф	16
Гибкость предоставления услуг	22
Репутация компании	26
Гибкость системы оплаты	27



Какой товар?

- Объем операций
- Качество выполнения операций
- Обеспечение сохранности качества продукции
- Отношение, как к клиенту



Как оценить?

- Объем операций
- Качество выполнения операций
- Обеспечение сохранности качества продукции
- Отношение, как к клиенту

Ключевые
показатели
эффективности

Система
менеджмента
качества

Оценка степени
Удовлетвореннос
ти
Ваших клиентов



Средства

- Объем операций
 - Качество выполнения операций
 - Обеспечение сохранности качества продукции
 - Отношение, как к клиенту
- Регулярное согласованное измерение КРІ
- Аудиты СМК и самоинспекции
- Участие и проведение Опроса о степени Удовлетворенности клиента



Юридические основания

- Объем операций
 - Качество выполнения операций
- Договор об уровне сервиса
- Обеспечение сохранности качества продукции
 - Отношение, как к клиенту
- Договор по качеству



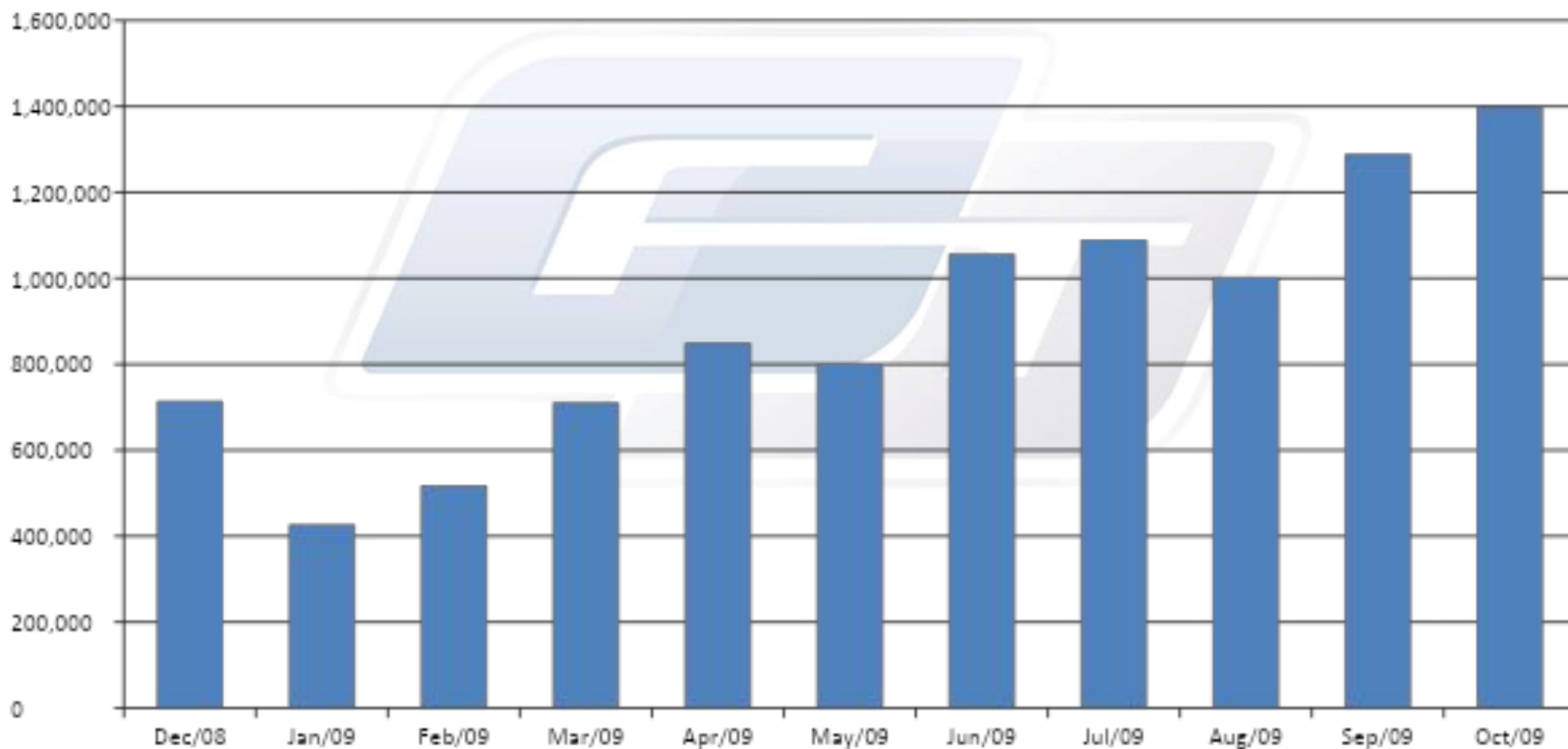
Набор стандартных КРІ ФАРМАТ

Участок	КРІ	Норматив
Приемка	% приемки в течение 4 часов	70%
	% приемки в течение 8 часов	15%
	% приемки в течение 12 часов	10%
	% приемки в течение 24 часов	5%
Комплектация	% комплектации строк	99,5%
	% комплектации упаковок	99,5%
	% комплектации в срок	100%
	% комплектации до 4 часов	0%
	% комплектации позже 4 часов	0%

+ индивидуальные

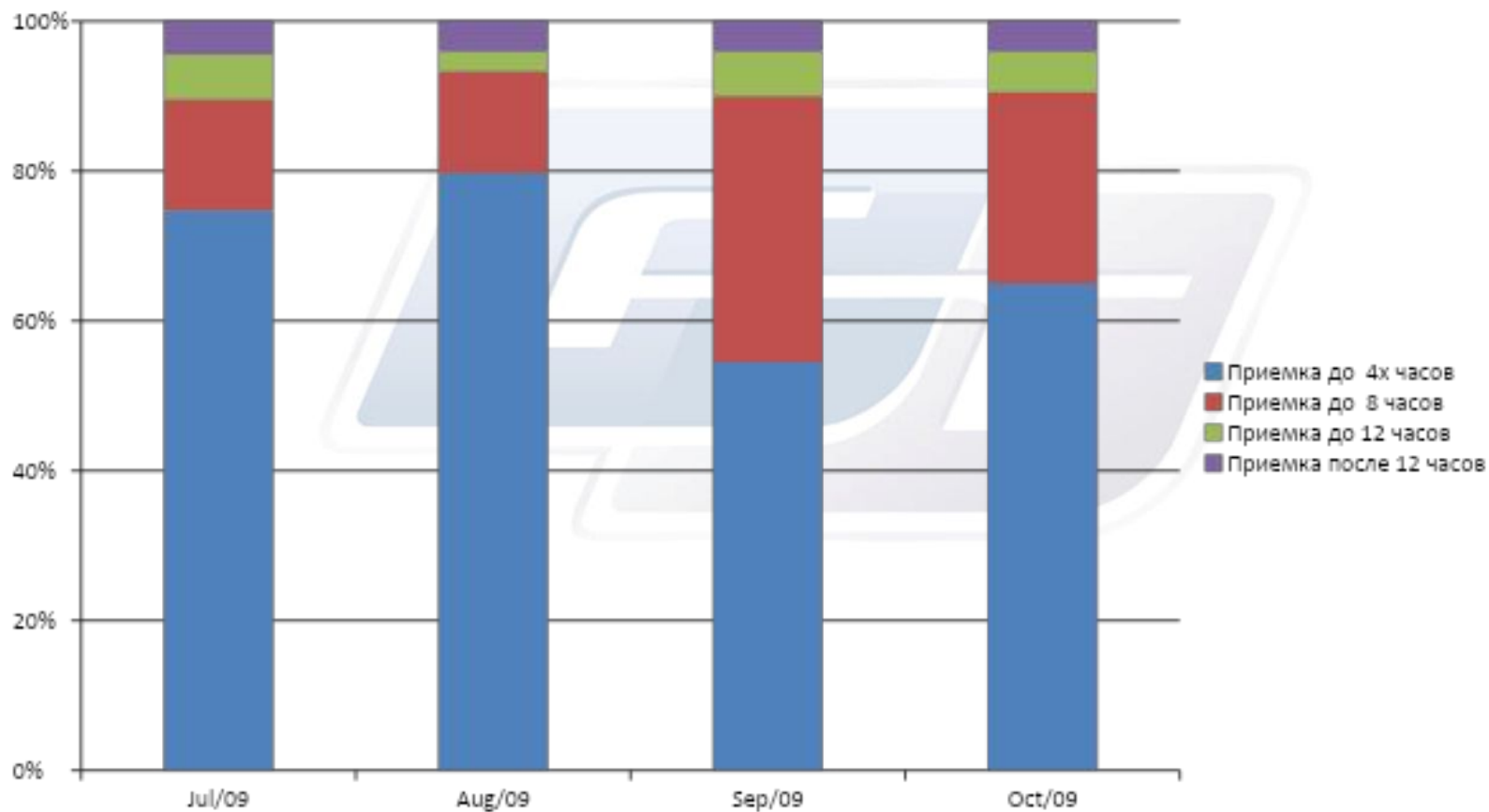


Динамика Интегрированного показателя общего грузооборота





Динамика КРІ приемка





«Принцип весов». Качество имеет цену

- **Коммерческие переговоры определяют равновесное состояние**
- **Изменение качества изменяет итоговый бюджет**
- **Изменение итогового бюджета изменяет качество**



ФАРМАТ сегодня

ФАРМАТ – первый специализированный фармацевтический оператор, имеющий государственную лицензию на осуществление фармацевтической деятельности.

ФАРМАТ оказывает полный комплекс услуг по предоптовой подготовке фармацевтической продукции к распределению на территории РФ на базе собственного складского комплекса класса А.

ФАРМАТ работает в соответствии с международными и российскими стандартами.

На территории складского комплекса ФАРМАТ осуществляют свою деятельность Национальные Распределительные Центры фармацевтических производителей и аптечных сетей.



Наши партнеры

