FARMAT
PHARMACEUTICAL TERMINALS

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

FARMAT
PHARMACEUTICAL TERMINALS

Какой товар?

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

FARMAT
PHARMACEUTICAL TERMINALS

Как оценить?

- Объем операций
- Качество выполнения операций

Ключевые показатели эффективности

- Обеспечение сохранности качества продукции
- Отношение, как к клиенту

Система менеджмента качества

Оценка степени Удовлетворенности Ваших клиентов

Средства

- Объем операций
- Качество выполнения операций

Регулярное согласованное измерение KPI

- Обеспечение сохранности качества продукции
- Отношение, как к клиенту

Аудиты СМК и самоинспекции

и

Участие и проведение Опроса о степени Удовлетворенности клиента

FARMAT
PHARMACEUTICAL TERMINALS

Юридические основания

- Объем операций
- Качество выполнения операций

Договор об уровне сервиса

- Обеспечение сохранности качества продукции
- Отношение, как к клиенту

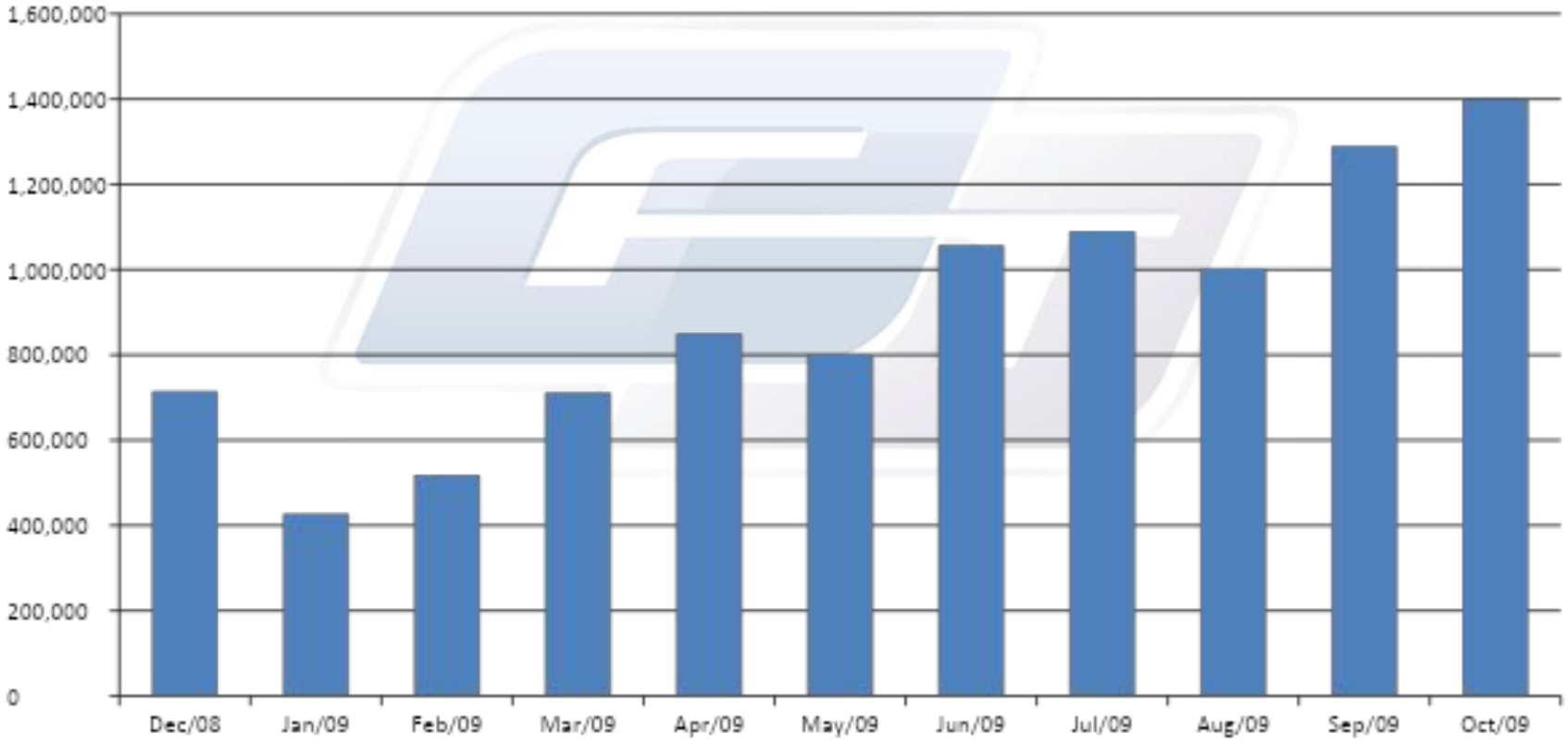
Договор по качеству

Набор стандартных KPI ФАРМАТ

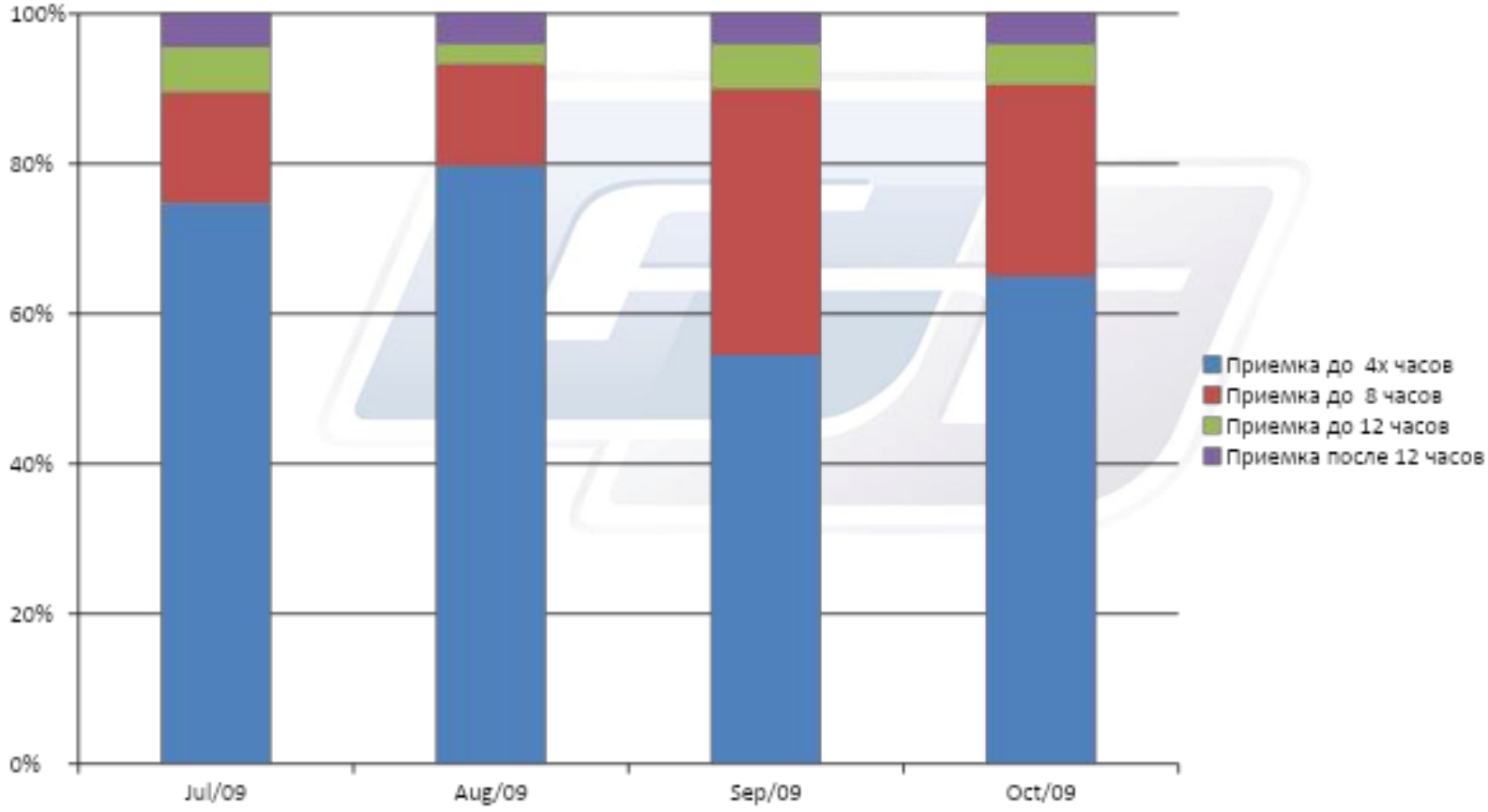
Участок	KPI	Норматив
Приемка	% приемки в течение 4 часов	70%
	% приемки в течение 8 часов	15%
	% приемки в течение 12 часов	10%
	% приемки в течение 24 часов	5%
Комплектация	% комплектации строк	99,5%
	% комплектации упаковок	99,5%
	% комплектации в срок	100%
	% комплектации до 4 часов	0%
	% комплектации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

+ индивидуальные

Динамика Интегрированного показателя общего грузооборота



Динамика KPI приемка



FARMAT
PHARMACEUTICAL TERMINALS

«Принцип весов». Качество имеет цену

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

FARMAT
PHARMACEUTICAL TERMINALS

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.

FARMAT
PHARMACEUTICAL TERMINALS

Наши партнеры

Johnson&Johnson
Lilly
STADA
CIS
SANDOZ
MSD
36·6
Abbott
Nutrition
TEVA
gsk
GlaxoSmithKline
Baxter
КАТРЕН
научно-производственная компания
RANBAXY
actavis
creating value in pharmaceuticals
Dr.Falk
БИТТНЕР®