

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/65383>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Логистика

Содержание

Введение 3

Глава 1 Логистическая сбытовая деятельность предприятия 5

1.1. Общие вопросы логистики предприятия 5

1.2. Сбытовая деятельность предприятия 9

1.3. Формирование системы комплекса логистических услуг 23

1.4. Оценка эффективности логистического обслуживания 26

Глава 2 Варианты расширения комплекса услуг логистической сбытовой деятельности 29

2.1. Анализ вариантов расширения комплекса логистических услуг 29

2.2. Специфика вариантов расширения комплекса логистических услуг в сбыте 31

Глава 3 Направления расширения комплекса услуг логистической сбытовой деятельности предприятия на примере предприятия ООО ПЭК 34

3.1. Краткая характеристика предприятия ООО ПЭК 34

3.2. Характеристика логистических услуг предприятия ООО ПЭК 35

3.3. Возможные направления расширения комплекса услуг логистической сбытовой деятельности предприятия ООО ПЭК 41

Заключение 43

Список используемой литературы 45

Приложения 48

Таким образом, внедрение CRM позволит увеличить доходы и сократить расходы предприятия.

Сегодня есть возможность выбрать из множества вариантов CRM, но для решения определенных бизнес-задач важна выделенная система CRM, которая соответствует определенной отрасли и отвечает потребностям этой отрасли.

Отметим, что каждая из рассмотренных ранее пятнадцати зарубежных CRM, имеет возможность настраиваться под потребности требуемого сектора.

Так, например, Freshsales предлагает полное решение CRM для большого спектра секторов бизнес-активности. С Freshsales CRM можно настроить программное обеспечение из множества вариантов и выполнить практически все. Будь то управление контактами для консультантов, повышение степени удовлетворенности клиентов для индустрии гостеприимства или управление недвижимостью и платежами за недвижимость, Freshsales адаптируется к конкретным потребностям. CRM обеспечивает полный обзор клиентов компании и возможностей за счет интеграции со сторонними бизнес-приложениями. Freshsales не только настраивается, но и отлично масштабируется. Можно начать с малого и расширяться по мере роста бизнеса.

Выбрав опцию «логистика», можно получить рекомендации по тому, какой именно тип CRM будет самым подходящим.

Для чего использовать CRM в логистике?

Еще несколько лет назад логистический сектор относился к реактивными секторами, то есть, логистика осуществлялась на основе потребностей клиента. Банки данных, при этом, служили общим хранилищем информации о клиентах компании.

Но по мере того, как компании и клиенты становятся более разборчивыми в цифровом отношении, а границы между производителем, дистрибьютором/розничным продавцом и конечным потребителем стираются, традиционные процессы больше не будут отвечать рыночным требованиям.

Какие проблемы стоят перед традиционной системой?

Выбирая между реактивным подходом и упреждающим, и, принимая реактивный, надо понимать, что время, затрачиваемое на путь между концептуализацией и выводом продукта на рынок, увеличивается.

Сегодня же, когда доступны обширные данные о том, что хотят клиенты, производителям становится все более важно проявлять инициативу в своевременном прогнозировании спроса и производстве продукции. Хотя банки данных и обеспечивают представление в реальном времени всего бизнес-процесса, связывая различные функции, такие как операции, финансы, обработка заказов, доставка, продажи и маркетинг и т. д., данные о клиентах по-прежнему доступны только в отдельных хранилищах. Например, продавец в производственной компании может хранить данные о перспективах по производству и возможным клиентам в электронной таблице, хранить историю действий в электронных письмах, телефонных звонках и заметках, а также отслеживать ход сделки в другом программном обеспечении.

Однако для того, чтобы повысить качество информационного процесса на производстве в целом, чтобы общение с клиентом не ограничивалось одной операцией (например, единовременная отгрузка продукта), а продолжалось, чтобы получать повторные заказы, завоевывать лояльность и получать больше возможностей для бизнеса, требуется механизм послепродажного обслуживания или поддержки, что и позволит сделать CRM.

Так как крупные логистические предприятия в большинстве своем ведут внешнеэкономическую деятельность, то в логистике чаще всего применяется CRM фирмы ExxpertApps

Глава 3 Направления расширения комплекса услуг логистической сбытовой деятельности предприятия на примере предприятия ООО ПЭК

3.1. Краткая характеристика предприятия ООО ПЭК

В качестве объекта изучения в данном исследовании выступает Первая Экспедиционная Компания ООО «ПЭК».

Юридический адрес общества: г. Москва, Вязовский 1-й проезд, д.4, стр.19. Генеральный директор компании - Фирсова Ирина Владимировна, доля компании которой составляет 58.3334%. Так же присутствуют еще 3 учредителя.

Компания «ПЭК» имеет 104 филиала по всей стране и странам СНГ, в которых работают 7253 сотрудника. На данный момент компания «ПЭК» оценивается в 3,5 млрд. р. И занимает 23 место по России в категории Перевозки грузовые. Объем выручки в 2017 году составил 13 955 700 тыс. р. Что позволило занять 21 место в данной отрасли в России.

Также ООО «ПЭК» работает еще по 13 направлениям. Компания также принимала участие в 90 торгах, из них выиграла 78. Основным заказчиком является УК "Центр", ООО. В судах организация выиграла 16% процессов в качестве истца и 13% в качестве ответчика, проиграла 6% процессов в качестве истца и 12% в качестве ответчика.

Один из филиалов компании расположен в городе Мурманске и имеющий юридический адрес: 183034, ул. Домостроительная д. 16/1. Директором данного филиала является Крачковский Дмитрий Геннадьевич. «ПЭК» - одна из лучших транспортных компаний России, которая занимается организацией грузоперевозок по территории РФ. Она была создана в 2001 году и за годы существования приобрела большую популярность на рынке транспортно-экспедиционных услуг за счет грамотно разработанных логистических схем и профессионализма персонала. Ежегодно транспортная Компания «ПЭК» предоставляет комплексные услуги по доставке грузов более 3 млн. клиентов, в том числе частным лицам и крупным интернет-магазинам, торговым сетям федерального и регионального формата, дистрибьюторским и производственным компаниям.

ПЭК» занимается организацией перевозок товаров авто- и авиатранспортом. Специализация транспортно-экспедиторской Компании – доставка сборных грузов. Такой вид перевозки позволяет значительно сократить стоимость транспортировки. Компания осуществляет перевозку как небольших, так и крупногабаритных грузов весом до 20 тонн по всей территории России и Республики Казахстан. С 2014 года «ПЭК» занимается грузовыми перевозками из Китая. Служба адресной доставки забирает и отправляет товары из любой точки, которая находится в радиусе 300 км от каждого филиала транспортной Компании. Таким образом, в зону обслуживания входят более 100 000 населенных пунктов [34].

3.2. Характеристика логистических услуг предприятия ООО ПЭК

Исходя из устава компании ООО «ПЭК», главным предметом деятельности общества является:

- Организация перевозок грузов

- Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств
- Аренда грузового автомобильного транспорта с водителем
- Транспортная обработка грузов
- Хранение и складирование
- Консультирование по вопросам финансового посредничества
- Образовательная деятельность
- Иные виды коммерческой и хозяйственной деятельности, не запрещенные действующим Российским законодательством [34].

До начала процесса реализации продукции работа в области логистического сервиса в ООО «ПЭК» включает в себя, в основном, определение политики фирмы в сфере оказания услуг, а также их планирование. Если процесс реализации товаров уже начался, оказывают разнообразные услуги, ответственность за полноту и качество которых лежит на руководстве предприятия.

Под логистическим сервисом в компании прежде всего, понимается обеспечение следующих факторов:

- максимально короткие сроки от момента отправления до доставки;
- точное соблюдение сроков поставки;
- соблюдение условий поставки по видам и количеству груза;
- возможность быстрой корректировки заказов клиентов;
- быстрое предоставление информации клиенту о ходе выполнения его заказа;
- индивидуальный подход к обслуживанию клиента;
- возможность поставки в удобном для клиента месте, а также ряд других услуг.

Обеспечение предприятием ООО «ПЭК» всех вышеназванных услуг дает организации значительные преимущества и обеспечивает повышение ее конкурентоспособности. Чем большее количество услуг логистического сервиса оказывает предприятие, тем более оно конкурентоспособно.

Главные способы доставки груза компанией: автомобильная грузоперевозка и авиaperевозка. Служба адресной доставки дает возможность перевозить грузы не только на склады Компании, но и в населенные пункты, расположенные в пределах 300 км от каждого филиала. Ряд городов, в которых отсутствуют филиалы «ПЭК», находятся в пределах «льготных» маршрутов, по которым еженедельно выполняются консолидированные забор и доставка грузов. Жители таких населенных пунктов могут сэкономить от 20 до 80% стандартной стоимости перевозки. Для грузовых автомобильных перевозок компания использует надежный транспорт - крупнотоннажные евро фуры.

Перевозка автомобильным транспортом от «ПЭК» состоит из нескольких этапов:

- Адресный забор груза или прием и оформление на складе Компании «ПЭК».
- Подготовка к автоперевозке, упаковка и маркировка грузов уникальным штрих-кодом.
- Погрузо-разгрузочные работы на складе.
- Выбор оптимального маршрута.
- Перевозка груза.
- 24-часовой спутниковый мониторинг автомобильного транспорта, выполняющего перевозку.
- Оповещение клиентов о прибытии грузов (SMS, e-mail информирование).
- Доставка груза по адресу получателя или выдача на складе филиала «ПЭК».

Компания «ПЭК» предоставляет весь комплекс услуг по доставке грузов авиатранспортом:

- Принимает груз у отправителя;
- Выбирает аэропорт и рейс, способные соблюсти нужный срок доставки;
- Привозит груз в аэропорт;
- Оформляет авианакладную;
- Оплачивает оформление авианакладной, доставку груза, а также терминальные сборы;
- Получает груз в аэропорту города назначения;
- Привозит груз в филиал «ПЭК»;
- Выдает груз получателю или доставляет его по адресу назначения.

Дополнительные услуги:

- Адресные забор и доставка груза. Чтобы организовать автомобильную грузоперевозку, клиент не обязан самостоятельно привозить груз на склад компании. При заказе дополнительной услуги «Забор груза» компания забирает его по указанному адресу в городе отправки или ближайшем населенном пункте, расположенном в пределах 300 км от филиала, и доставляет непосредственно в руки получателю.
- Упаковка. Чтобы защитить хрупкий груз на время грузовой автомобильной перевозки, компания предлагает более 10 видов дополнительной упаковки.

- Возврат документов. ООО «ПЭК» организует возврат документов на груз с подписью и печатью получателя, которые подтверждают факт его получения.

В дополнение к автоперевозке можно заказать наложенный платеж, изготовление копий бухгалтерских документов, доставку в гипермаркеты, торговые сети и т. д.[34].

Типы перевозок в ООО «ПЭК»:

- перевозка сборных грузов;
- паллетная перевозка.

Перевозка сборного груза - это вид транспортировки, при котором различные по габариту грузы нескольких клиентов доставляются на одном транспортном средстве и в одном направлении. Сборные перевозки позволяют значительно сократить расходы перевозчика, а значит существенно снизить тарифы на доставку грузов для клиентов. Основные преимущества такой перевозки в сокращенных сроках доставки, экономии денежных средств, возможности доставки небольших партий грузов.

Услуга «Паллетная перевозка» создана для доставки грузов в гипермаркеты и торговые сети. Главная особенность услуги - единый тариф на перевозку стандартной паллеты с грузом, который уже включает в себя:

- перевозку груза до города назначения,
- выделенное место для перевозки паллеты в автомобиле (без дополнительных нагрузок сверху),
- доставку по адресу получателя,
- возврат сопроводительных документов и НДС (дополнительная услуга).

При паллетной перевозке груз сопровождает экспедитор компании. Единый тариф на перевозку паллетных грузов компанией - один из самых низких на рынке грузоперевозок.

Одной из важнейших услуг логистических компаний является страхование груза. «ПЭК» заботится о безопасной перевозке грузов. Компания не только бережно транспортирует каждый груз, но и обеспечивает его надежной страховой защитой.

Страховой партнер компании - ПАО «Страховая акционерная компания «ЭНЕРГОГАРАНТ», основанная 1992г. Рейтинговым агентством «Эксперт РА» компании присвоен рейтинг А++ (исключительно высокий уровень надежности по методологии до 25.04.2017).

ООО «ПЭК» гарантирует 100% возмещение объявленной стоимости груза в страховом случае и выплату в течение 15 дней с момента подачи заявления о порче или недостаче груза. С 11.02.2019 г. услуга «Страхование груза» оформляется по умолчанию.

Также компания «ПЭК» обеспечивает возврат документов на груз с подписью и печатью получателя, подтверждающих, что груз им получен. Отправителю вручат все документы, которые оформит получатель при приеме груза. Данную услугу можно заказать при оформлении документов на отправку в офисе Компании «ПЭК» или при приеме груза водителем «ПЭК» при заказе услуги «Забор груза».

При передаче груза клиент может сдать представителю Компании «ПЭК» (водителю или менеджеру клиентского отдела) комплект сопроводительных документов, который будет передан лично в руки грузополучателю или его представителю.

Список используемой литературы

- 1 Основы логистики : учеб. пособие /Л. Б. Миротин, В. И. Сергеев. - М. : ИНФРА-М, 2009. - С. 21.
- 2 Аникин Б.А. Логистика: учебное пособие/ Под ред. Б. А. Аникина. - М.: ИНФРА-М, 2015.
- 3 Заботина Н.Н. Проектирование информационных систем: учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 331с.
- 4 Сергеев, В. И. Менеджмент в бизнес-логистике / В. И. Сергеев. - М. : ФилинЪ, 1997., С.49-52.
- 5 Родников, А. Н. Логистика: терминологический словарь/ А. Н. Родников. - М. : Экономика, 1995.
- 6 Ефимова О.В. Логистика: Учебник/ О.В. Ефимова. - М.: Дрофа, 2016.
- 7 Гаджинский А.М. Логистика: учебное пособие / А.М. Гаджинский. - М.: Изд-во: Дашков и Ко, 2016.
- 8 Классификация видов сбыта [Электронный ресурс]
https://studbooks.net/861410/marketing/klassifikatsiya_vidov_sbyta (дата обращения 08.05.2019).
- 9 Sales Management [Электронный ресурс] <https://www.pipedrive.com/en/blog/sales-management> (дата обращения 08.05.2019).
- 10 Молино П. Технологии CRM: Экспресс-курс. -М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004.
- 11 Finance online. 15 Best CRM Systems. [Электронный ресурс] <https://financesonline.com/15-best-crm-software-systems-business/> (дата обращения 08.05.2019).
- 12 Salesforce CRM. [Электонный ресурс] <https://www.salesforce.com/crm/> (дата обращения 08.05.2019).

- 13 Hubspot CRM. [Электронный ресурс] www.hubspot.com (дата обращения 08.05.2019).
- 14 Freshsales. CRM Software by Industry. [Электронный ресурс] <https://www.freshworks.com/freshsales-crm/industry/> (дата обращения 08.05.2019).
- 15 Pipedrive. [Электронный ресурс] www.pipedrive.com (дата обращения 08.05.2019).
- 16 Insightly. [Электронный ресурс] www.insightly.com (дата обращения 08.05.2019).
- 17 Zoho CRM. [Электронный ресурс] www.zoho.com (дата обращения 08.05.2019).
- 18 Nimble. [Электронный ресурс] www.nimble.com (дата обращения 08.05.2019).
- 19 PipelineDeals. [Электронный ресурс] www.pipelinedeals.com (дата обращения 08.05.2019).
- 20 Nutshell. [Электронный ресурс] www.nutshell.com (дата обращения 08.05.2019).
- 21 Bpm'online. [Электронный ресурс] www.bpmonline.com (дата обращения 08.05.2019).
- 22 Adsoup. [Электронный ресурс] www.adsoup.com (дата обращения 08.05.2019).
- 23 Microsoft Dynamics CRM. [Электронный ресурс] www.dynamics-crm.ru (дата обращения 08.05.2019).
- 24 SalesforceIQ. [Электронный ресурс] <https://help.salesforceiq.com> (дата обращения 08.05.2019).
- 25 Spiro. [Электронный ресурс] www.spiro.ai (дата обращения 08.05.2019).
- 26 EhxperApps. [Электронный ресурс] www.crm.ahktunis.org (дата обращения 08.05.2019).
- 27 Николайчук В.Е. Основы логистики: Учебник / В.Е. Николайчук. - М.: ИНФРА, 2016.
- 28 Мельников, В.П. Логистика / В.П. Мельников, А.Г. Схирладзе, А.К. Антонюк. - М.: Юрайт, 2015.
- 29 Миротин Л. Б. Логистика: обслуживание потребителей: Учебное пособие / Л.Б. Миротин. - М.: ИНФРА - М, 2015.
- 30 Ефимов О.Н. Экономика предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ефимов О.Н.— Электрон, текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 732 с.
- 31 Калинина О.В. Алгоритм использования матрицы И. Ансоффа как метод системного выбора необходимой стратегии развития компании/ О.В. Калинина// Международный научный журнал инновационная наука. — 2015. — №8. — с. 2410-6070.
- 32 Автоматизированные информационные технологии в экономике: Учебник/ Под ред. проф. Г.А.Титоренко. - М.: Компьютер, ЮНИТИ, 1998. - 400с.
- 33 Стратегические технологии баз данных: менеджмент на 2000 г. Пер. с англ./Под ред. Когаловского М.Р.- М.: Финансы и статистика, 1999 -479 С.
- 34 Сайт ООО «ПЭК» [Электронный ресурс] - Режим доступа:
<https://new.pecom.ru>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/65383>