

# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ LOGISTICS ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΣΤΟ CUSTOMER SERVICE

Επιδότημένο  
από το ΛΑΕΚ  
0,24

Παρασκευή 17 Μαΐου 2019

Εγκαταστάσεις Supply Chain Institute  
Αγ. Κων/νου 40 Εμπ. Κέντρο Αίθριο  
Μαρούσι

Διοργάνωση:



Επιστημονική Υποστήριξη:



Συμφωνούμε όλοι... ο πελάτης είναι ο λόγος που υπάρχει η εταιρία μας.

Η ικανοποίηση της ανάγκης του είναι το σημείο γύρω από το οποίο "σπίνεται" όλος ο σχεδιασμός μιας σύγχρονης επιχείρησης. Το "customer service" είναι απλωμένο και καθορίζει όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης: **finance, marketing, sales, production, HR, supply chain.**

Η κάθε μια με την βαρύτητά της στον κύκλο της ζωής του προϊόντος/υπηρεσίας από το σημείο που παράγεται έως ότου φτάσει και παραδοθεί στον πελάτη αλλά και πριν με τον εντοπισμό της ανάγκης και μετά κατά τη χρήση του.

Η γενική άποψη που επικρατεί είναι ότι το CS είναι, κυρίως, υπόθεση του marketing.

Τα logistics απλά βοηθάνε στην πραγματοποίηση των στόχων του. Και έτσι είναι αν δούμε τις λειτουργίες των logistics να περιορίζονται στην αποθήκευση και στη μεταφορά/παράδοση του προϊόντος.

Σύγχρονες σκέψεις απ' την άλλη αναλύουν και επισημαίνουν τη βαρύτητα της ολοκληρωμένης λειτουργίας της εφοδιαστικής αλυσίδας στη βελτιστοποίηση του CS.

Από το planning, τα αποθέματα, τα συστήματα αποθήκευσης και μεταφοράς και την τελική αλλά καθοριστική επαφή με τον πελάτη, το **CS αποκτά έννοια και δημιουργεί αξία** για τον πελάτη και την εταιρία.

Από αυτή την οπτική γωνία προσεγγίζουμε το CS σ' αυτό το σεμινάριο.

## ΟΙ ΒΑΣΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

- Η αποσαφήνιση των βασικών εννοιών που προσδιορίζουν τις λειτουργίες της επιχείρησης και των τμημάτων της, και ειδικά της **εφοδιαστικής αλυσίδας και του customer service.**
- Η αποσαφήνιση της σχέσης των logistics και του customer service.
- Ο σχεδιασμός του συστήματος αξιολόγησης και ελέγχου του αποτελέσματος του customer service
- Η αξιολόγηση της συνεισφοράς των logistics στο αποτέλεσμα του customer service.
- Η διαχείριση και βελτιστοποίηση του κόστους που απαιτούν τα logistics για να ικανοποιούν τους στόχους του customer service.
- Η προσέγγιση του **customer service από το στέλεχος** που είναι υπεύθυνο για την επίτευξη των στόχων της **εφοδιαστικής αλυσίδας.**
- Η μέθοδος ένταξης των διαδικασιών του customer service στην διαμόρφωση της εταιρικής στρατηγικής.

Πληροφορίες και Δηλώσεις Συμμετοχής: κ. Ανδρέας Βαρελάς

Supply Chain Institute | τηλ.: 210 61 80 104, 210 61 83 800 | email: info@scisce.eu | www.scisce.eu

# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ LOGISTICS ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΣΤΟ CUSTOMER SERVICE

Επιδοτούμενο  
από το ΛΑΕΚ  
0,24

Παρασκευή 17 Μαΐου 2019  
Εγκαταστάσεις Supply Chain Institute  
Αγ. Κων/νου 40 Εμπ. Κέντρο Αίθριο  
Μαρούσι

Logistics

VS

customer service

- Αντικειμενική αξιολόγηση των επιτεύξεων της εφοδιαστικής αλυσίδας και της επίδρασής τους στο επίπεδο customer service της επιχείρησης

- Γρήγορη απόκριση στις «αρρυθμίες – αποκλίσεις» που επηρεάζουν τα αποτελέσματα

Μια επίκαιρη «ενδοσκόπηση» στις διαδικασίες με τις οποίες σχεδιάζουμε, ελέγχουμε και διορθώνουμε την πορεία της Εφοδιαστικής Αλυσίδας, στην προσπάθειά της να πετύχει το βέλτιστο επίπεδο customer service.

## ΚΡΙΣΙΜΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΘΑ ΑΠΑΝΤΗΘΟΥΝ:

- 1 Πως συνδέεται το επίπεδο CS με το προϊόν και τον πελάτη.
- 2 Ποια είναι τα σημεία κλειδιά για την επίτευξη βέλτιστου customer service.
- 3 Ποιος είναι ο ρόλος των logistics στην επίτευξη των στόχων για το επίπεδο customer service της εταιρίας.
- 4 Ποιο είναι το κόστος που καλείται να καταβάλει για τα logistics της η εταιρία ώστε να διατηρεί τι επιθυμητό επίπεδο customer service.
- 5 Πως παρακολουθούμε την απόδοση του επιπέδου customer service, σε σχέση με τους πόρους που διαθέτουμε (προσωπικό μηχανήματα, εργαλεία, υλικά, υπηρεσίες...) σε βασικούς τομείς της εφοδιαστικής αλυσίδας ( αποθήκες και μέσα αποθήκευσης, συστήματα και μέσα διακίνησης, στόλος οχημάτων, αποθέματα, διαδικασίες ελέγχων ).
- 6 Πως ένα καλά σχεδιασμένο σύστημα lean logistics υποστηρίζει με τον καλύτερο τρόπο το βέλτιστο επίπεδο customer service.



Η ανάγκη διατήρησης **υψηλού επιπέδου customer service**, σε συνθήκες διατήρησης της αγοράς σε χαμηλά επίπεδα για μεγάλο χρονικό διάστημα, **απαιτεί πλήρως ορθολογική διαχείριση των πόρων τους** (inputs) και **συστηματικό έλεγχο των παραγομένων** (outputs).

Η απαίτηση αυτή αποκτά ιδιαίτερη σημασία για την εφοδιαστική αλυσίδα, η οποία απορροφά & απασχολεί σημαντικούς πόρους της εταιρίας και επηρεάζει καθοριστικά το επίπεδο εξυπηρέτησης του πελάτη.

Η χωρίς σχεδιασμό επέμβαση στις παραμέτρους της “**εξίσωσης**” λειτουργίας της εφοδιαστικής αλυσίδας μπορεί να οδηγήσει σε λειτουργικές “**αρρυθμίες**”, σε υποβάθμιση του επιπέδου customer service και σε υποτίμηση της αξίας της εταιρίας σε βάθος χρόνου.



**80%** των πελατών που βιώνουν κακό service δεν διαμαρτύρονται

**10-30%** των πελατών φεύγουν μετά από μια διαμαρτυρία για κακό service

**80%** των πελατών αλλάζουν προμηθευτή μετά από 3 ή περισσότερες διαμαρτυρίες

Ένας πελάτης που διαμαρτύρεται για κακό service μεταφέρει την κακή του εμπειρία σε εννέα άτομα



# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ LOGISTICS ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΣΤΟ CUSTOMER SERVICE

Επιδοτούμενο  
από το ΛΑΕΚ  
0,24

Παρασκευή 17 Μαΐου 2019  
Εγκαταστάσεις Supply Chain Institute  
Αγ. Κων/νου 40 Εμπ. Κέντρο Αίθριο  
Μαρούσι

## ΒΑΣΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

### Βασικές έννοιες

- Logistics
- Customer service

### Στόχευση στην ικανοποίηση του πελάτη

- Αξιολόγηση πελατών
- Προσδοκίες πελατών

### Customer service – πριν, κατά και μετά τη συναλλαγή

- Σημεία κλειδιά του αποτελεσματικού customer service
- Διαχείριση αποθεμάτων

### Λιτά logistics vs βέλτιστο customer service

- Logistics cost vs service level
- Ζυγίζοντας το customer service
- 3+1 Βασικές δράσεις βελτιστοποίησης του balance μεταξύ logistics cost και customer service level
- Η MUDA στο Customer service

### To Customer service και οι λειτουργίες των logistics

- Οι βασικές απαιτήσεις του CS από τα Logistics
- Σύνθεση κόστους logistics
- Inventory carrying cost , Lot quantity cost
- Orders processing , Warehousing , Transportation cost

### Customer service – πόσο αποτελεσματικό είναι.

- Customer Service – KPIs
- Αξιολόγηση KPIs
- Service Level Agreement (SLA)

### Logistics / customer service και η εταιρική στρατηγική

- Επίτευξη βέλτιστου επιπέδου Customer Service για ορισμένο επίπεδο κόστους

## ΣΥΝΟΠΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

08.30 – 09.00	Προσέλευση - Εγγραφές
09.00 – 10.30	Ενότητα Α' Βασικές έννοιες Τα logistics και το customer service
10.30 – 10.45	Διάλειμμα
10.45 – 12.15	Ενότητα Β' Customer service Πόσο αποτελεσματικό είναι
12.15 – 13.00	Διάλειμμα
13.00 – 14.30	Ενότητα Γ' Λιτά logistics vs βέλτιστο customer service
14.30 – 14.45	Διάλειμμα
14.45 – 16.15	Ενότητα Δ' Η στρατηγική στα logistics και το Customer service - κοιτάζοντας προς το μέλλον

## ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Σε όλα τα στελέχη της Εφοδιαστικής Αλυσίδας που ενδιαφέρονται, συμμετέχουν ή έχουν την ευθύνη επίτευξης στόχων, που σχετίζονται με το επιθυμητό επίπεδο customer service.

Στελέχη όλων των επιπέδων (διευθυντών, προϊσταμένων και γενικά στελεχών ευθύνης ) που ενδιαφέρονται να συμμετάσχουν σε μια εκπαίδευση αποσαφήνισης βασικών παραμέτρων της σχέσης μεταξύ logistics και customer service:

- Τμημάτων εφοδιαστικής αλυσίδας/Logistics ( αποθήκης, διακίνησης, μεταφοράς )
- Μονάδων / τμημάτων παραγωγής
- Υπηρεσιών υποστήριξης

Δεν απαιτούνται ειδικές γνώσεις από τους συμμετέχοντες.



### Εκπαιδευτής: Γιώργος Καραγιαννίδης

Ο κ. Γιώργος Καραγιαννίδης είναι πτυχιούχος της σχολής Μηχανολόγων – Ηλεκτρολόγων Μηχανικών ΕΜΠ. Έχει φοιτήσει σε σχολή Προγραμματιστών Η/Υ και έχει εκπαιδευτεί, μεταξύ άλλων, σε συστήματα μέτρησης εργασίας (μέθοδος REFA). Έχει εργασθεί σε διευθυντικές θέσεις στην παραγωγή, τα logistics και

τη διοίκηση μεγάλων ελληνικών εταιρειών. Έχει εμπειρία 35 ετών στη διοίκηση επιχειρήσεων με έμφαση στη μελέτη και εγκατάσταση ERP και WMS συστημάτων, ανάπτυξη συστημάτων ελέγχου διαδικασιών (Performance measurement, KPIs) και MIS. Είναι πιστοποιημένος εισηγητής σεμιναρίων (ΕΕΔΕ – ΕΕΕΕ – ΕΟΜΕΧ – Μεγάλες Ιδιωτικές Επιχειρήσεις) στους τομείς: Οργάνωση και έλεγχος παραγωγής / Συστήματα δεικτών μέτρησης παραγωγικότητας, Συντήρηση Βιομηχανικού εξοπλισμού / TPM, Μελέτη / Μέτρηση Εργασίας, Σύγχρονη Οργάνωση Αποθηκών, Διαχείριση Μεταφορών, Ασφάλεια Διακινήσεων – Μεταφορών, Διαχείριση Αποθεμάτων με σύγχρονα συστήματα, Risk Management, Το Budget ως βασικό εργαλείο διοίκησης στην Εφοδιαστική Αλυσίδα.

# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ LOGISTICS ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΣΤΟ CUSTOMER SERVICE

Επιδότημένο  
από το ΛΑΕΚ  
0,24

**Παρασκευή 17 Μαΐου 2019**  
Εγκαταστάσεις Supply Chain Institute  
Αγ. Κων/νου 40 Εμπ. Κέντρο Αίθριο  
Μαρούσι

## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Πληροφορίες Εταιρείας / Οργανισμού

Επωνυμία Εταιρείας/Οργανισμού: .....  
 Ταχ. Διεύθυνση: ..... Ταχ. Κώδικας: ..... Πόλη: .....  
 Τηλέφωνο: ..... Fax: .....  
 E-mail: ..... Website: .....

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ

Πλήρης Επωνυμία Εταιρείας/Οργανισμού: .....  
 Δραστηριότητα: .....  
 Α.Φ.Μ.: ..... Δ.Ο.Υ.: .....  
 Τηλέφωνο: .....  
 Αποστολή τιμολογίου υπόψη: .....

Πληροφορίες συμμετεχόντων

1ος συμμετέχοντας

Όνοματεπώνυμο: ..... Θέση: ..... E-mail: .....

2ος συμμετέχοντας

Όνοματεπώνυμο: ..... Θέση: ..... E-mail: .....

3ος συμμετέχοντας

Όνοματεπώνυμο: ..... Θέση: ..... E-mail: .....

Κόστος συμμετοχής

1 συμμετοχή: **300€** + ΦΠΑ, 2 συμμετοχές: **270€** + ΦΠΑ έκαστη, 3 συμμετοχές και άνω: **240€** + ΦΠΑ έκαστη.

Στην τιμή δεν περιλαμβάνεται ο αναλογούν ΦΠΑ.

**Το σεμινάριο επιδοτείται από το ΛΑΕΚ 0,24%.**

**Καταληκτική ημερομηνία υποβολής αιτήσεων: 10 Μαΐου 2019**

## ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Η συμμετέχουσα επιχείρηση / οργανισμός καταβάλλει με τη δήλωση συμμετοχής, το σύνολο του κόστους συμμετοχής.  
 Η καταβολή γίνεται μέσω τραπεζικής κατάθεσης στο λογαριασμό του δικαιούχου Supply Chain Institute:

**ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ: Αρ. 5014-035505-261 IBAN: GR 3901720140005014035505261**

**ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ: Αρ. 710/470170-42 IBAN: GR 360110710000071047017042**

**ALPHA BANK: Αρ.146002320014886 IBAN: GR 2201401460146002320014886**

Παρακαλούμε αποστείλατε την απόδειξη πληρωμής στο fax 210 618 3999 ή σκαναρισμένη μέσω e-mail στο info@scisce.eu. Η απόδειξη πληρωμής χρειάζεται να αναφέρει την επωνυμία της εταιρείας και την αιτιολογία "LOGISTICS 4.0 & "Εξυπνη" Διοίκηση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας".

Σε περίπτωση ακύρωσης μετά της 10 Μαΐου 2019, η διοργάνωση τιμολογεί το 50% του συνολικού κόστους συμμετοχής και το αφαιρεί από μελλοντική συμμετοχή σε άλλο σεμινάριο ενώ σε περίπτωση μη ειδοποίησης για ακύρωση μέχρι 16 Μαΐου, η διοργάνωση τιμολογεί κανονικά τη συμμετοχή χωρίς δικαίωμα συμμετοχής σε μελλοντικό σεμινάριο.

### ΟΡΟΙ & ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

• Σας ενημερώνουμε ότι στη βάση δεδομένων μας διατηρούμε τα ως άνω προσωπικά σας στοιχεία με σκοπό να σας εξυπηρετήσουμε και να σας ενημερώνουμε για παρόμοιες δράσεις όπως αυτή που έχετε επιλέξει να συμμετέχετε (σεμινάρια, συνέδρια ή πιστοποίηση). Σας δηλώνουμε ότι δεν πρόκειται να αποκαλύψουμε, δημοσιοποιήσουμε, ανταλλάξουμε και γενικά να χρησιμοποιήσουμε για οποιοδήποτε άλλο σκοπό, τα προσωπικά σας στοιχεία πλην της προαναφερόμενης εξυπηρέτησης και ενημέρωσής σας ή εφ' όσον είστε πελάτης μας λόγω των υποχρεώσεων που προκύπτουν από τη συνεργασία μας -πχ έλεγχος ΛΑΕΚ- είναι πιθανό να χρησιμοποιήσουμε τα απαραίτητα -και μόνο- στοιχεία που θα μας ζητηθούν από την αρμόδια αρχή. Δεσμευόμαστε ότι θα προστατεύουμε τα στοιχεία σας, από κάθε ανεξουσιοδοτητή πρόσβαση και ότι δεν πρόκειται να γνωστοποιηθούν σε τρίτους, παρά μόνο σε περίπτωση που ορίζεται ή επιβάλλεται από το νόμο. Τέλος δεσμευόμαστε ότι θα διεκπεραιώσουμε μέσα στα νόμιμα πλαίσια κάθε αίτημά σας για πρόσβασή σας, διάρθωση, διαγραφή δεδομένων σας από τη βάση μας, καθώς και οποιοδήποτε αίτημα βάσει των δικαιωμάτων σας όπως ορίζονται από τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 Ε.Κ. και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 (GDPR).

• Τα προσωπικά σας δεδομένα είναι προσβάσιμα από εξουσιοδοτημένο προσωπικό της Εταιρείας, καθώς και από τρίτα νομικά ή φυσικά πρόσωπα, που ενεργούν για λογαριασμό της, ως εκτελούντες την επεξεργασία, στο πλαίσιο ειδικής συμφωνίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων που έχουμε καταρτίσει μαζί τους.

Ο χρόνος διατήρησης των προσωπικών σας δεδομένων στη βάση μας προβλέπεται μόνο για το χρονικό διάστημα που απαιτείται για τους σκοπούς επεξεργασίας τους. Πέραν του χρονικού αυτού διαστήματος, τα δεδομένα σας θα διαγράφονται με ασφαλή τρόπο.