

**„KIS NEMZETEK EGYETLEN
LEHETŐSÉGE**

A

MINŐSÉG”

KLEBERSBERG KUNO

ELŐADÁS CÍME, ELŐÉLETE

„A minőség fogalma és gyakorlati alkalmazása a logisztikai szolgáltatásban a Logisztikai Szolgáltatók szemszögéből”

MAGYAR MINŐSÉG 2008 évf. 8-9 szám

TRANSPACK 2009 évf. 2-3 szám

Lukovich Gábor Logisztikai Tanácsadó
ECO-LOG-ING

LOGISZTIKA DEFINÍCIÓI

- ◉ **Lehetséges definíciók (5M, 7M, stb.)**
- ◉ **Definíció folyamatos változás okai**
 - > **Változó piaci környezet**
 - > **Dinamikusan változó, előre nem ismert igények**
 - > **Folyamatosan bővülő tartalom**
 - > **IT rendszer megoldások igénye/lehetősége**
 - > **Vertikális és horizontális kooperáció**
 - > **Hálózatos rendszerben történő működés**
 - > **Lokális, szeparált megoldások helyett globális**

PARADIGMAVÁLTÁS OKAI

- **Hagyományos módon és módszerekkel nem lehetséges versenyképes megoldás**
 - > Nem tüneti kezeléssel megoldások
 - > Nem lokális, nem szeparált rendszerkezelés
- **Folyamatos innovációs eredmények permanens változást eredményeznek**
 - > Rendszerműködés szimulációs rendszereszközök
 - > Készletezés, beszerzési folyamatok modellezése,
- **Intelligens üzleti megoldások lehetősége**
- **Nem létezik egyetlen, végső megoldás**

A MINŐSÉG FOGALMÁNAK KITERJESZTÉSE

- ◎ **A Logisztikai szolgáltatás Minősége**
 - > Szolgáltatás színvonala, ill. Megbízói igények
 - > A szolgáltatás költségei
 - > Adaptivitás, alkalmazkodó képesség
 - > Üzleti eredményesség, Költség-optimum
- ◎ **Logisztikai Szolgáltatók helyzete**
 - > Komplex logisztikai szolgáltatási igények
 - > Teljes SCM –re kiterjedő igények
- ◎ **A következtetések általánosíthatók**

MINŐSÉG, VERSENYKÉPESSÉG

- ◎ **Logisztikai szolgáltatás versenyképessége**
 - > A szolgáltatási vertikum, ill. portfólió
 - > A szolgáltatás minőségi jellemzői
 - > IT rendszertámogatás minősége, adaptivitása
- ◎ **Logisztikai out-sourcing minősége**
 - > Elmúlt időszakra vonatkozó adatok, jellemzők
 - > Aktuális állapot információk real-time jellege
 - > Jövőbeni állapotra vonatkozó információk
 - > Szolgáltatás folyamatos külső/belső értékelése

SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

◎ Szolgáltatás mérőszám rendszer

- > Folyamatba integrált mérőszám rendszerrel
- > Automatikus képzés és adatszolgáltatás
- > Hibadetektálás, hiba megelőzés
- > IT rendszertámogatás minősége, adaptivitása

◎ Mérőszám rendszer kialakítása

- > Belső felhasználású mérőszám rendszer
- > Külső felhasználású mérőszám rendszer

SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉG MÉRÉSE

- ◎ **Belső felhasználású mérőszám rendszer**
 - > Cégműködés saját ismerete
 - > KPI (Key Performance Indicator)
 - Háromszintű, folyamatorientált kialakítással
 - > Logisztikai Controlling, Balanced Scorecard
- ◎ **Külső felhasználású mérőszám rendszer**
 - > Rendelkezésre állás, Kiszolgálási idő, pl. OTIF
 - > SLA (Service Level Agreement) Megállapodás
 - > További al-dokumentumok: SC, OLA, SLO, SLI

LOGISZTIKAI OUT-SOURCING TAPASZTALATOK

- **Logisztikai tanácsadói tapasztalatok**
 - > „Külső”, „Belső” tanácsadói tapasztalatok
 - > KPI, SLA, OLA, stb. hiánya, ill. hiányosságai
 - > Utólagos követés, tüneti kezelések, stb.
 - > Ajánlatok esetlegessége, ill. magalapozottsága
- **Logisztikai out-sourcing helyzete és jövője**
- **KPMG Consulting felmérés/kutatás**
 - > 2003 - ban végzett felmérés és eredménye
 - > Jelenleg folyó felmérés, eredményei kb. május

VERSENYKÉPES IT MEGOLDÁS

- **LR versenyképesség \equiv IT versenyképesség**
 - > IT rendszer megoldás Stratégiai kérdés
- **IT Életciklus és versenyképesség**
 - > ERP/IT rendszer megoldások életciklusa
 - > Előre nem tervezhető változások, adaptivitás
 - > Utólagos fejleszthetőség, bővíthetőség
- **Versenyképes IT megoldások jellemzői**
 - > Szoftver Architektúra, ill. SOA
 - > Többszintű Plug-In, Add-On, struktúra

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET