

SPIS TREŚCI

WSTĘP.....	7
1. LOGISTYKA ZAOPATRZENIA W ŁAŃCUCHACH DOSTAW (Opracowała M. Cieśla).....	9
1.1. Podstawowe pojęcia związane z zaopatrzeniem i jego miejsce w systemie logistycznym przedsiębiorstwa.....	9
1.2. Strategiczna rola zaopatrzenia i zakupów.....	12
1.2.1. Klasyfikacja strategii zakupowych	15
1.2.2. Narzędzia analizy strategii zakupów.....	18
1.3. Organizacja zakupów zaopatrzeniowych	23
1.4. Marketing zakupów.....	26
1.5. Proces zaopatrzenia	28
1.5.1. Proces zakupu	28
1.5.2. Proces obsługi dostaw.....	31
1.5.3. Analiza <i>Make or Buy</i>	33
1.5.4. Ocena i wybór dostawcy	38
1.6. Kontrola procesu zaopatrzenia	44
1.6.1. Controlling logistyczny zaopatrzenia	44
1.6.2. Odpowiedzialność za procesy zaopatrzeniowe w przedsiębiorstwie	49
1.6.3. Utrzymywanie kontaktów i partnerstwo z dostawcami.....	52
1.7. Podsumowanie	54
Bibliografia do rozdziału 1.....	54
2. LOGISTYKA DYSTRYBUCJI W ŁAŃCUCHACH DOSTAW (Opracowała G. Hat-Garncarz).....	57
2.1. Wprowadzenie	57
2.2. Zadania logistyki dystrybucji oraz jej funkcje	57
2.2.1. Funkcje dystrybucji	59
2.2.2. Mierniki stopnia intensywności dystrybucji	61
2.3. Kanały dystrybucji	62
2.3.1. Klasyfikacja kanałów	69
2.3.2. Kryteria wyboru pośredników dystrybucji.....	74
2.3.3. Projektowanie kanałów dystrybucji.....	75
2.3.4. Audyt dystrybucji	81
2.4. Prognozowanie i DRP	82
2.4.1. Rodzaje prognoz, prawa prognozowania.....	82
2.4.2. Wybór metody prognozowania	83
2.4.3. Planowanie potrzeb dystrybucji – DRP	86
2.5. Logistyczna obsługa klienta	88
2.5.1. Obsługa klienta jako czynność	89
2.5.2. Obsługa klienta jako standardy	89

2.5.3. Obsługa klienta jako filozofia działania.....	90
2.5.4. Elementy programu obsługi klienta.....	91
2.5.5. Budowa strategii obsługi klienta	93
2.5.6. Błędy w strategii obsługi klienta	97
2.5.7. Skargi	100
2.6. Koncepcja efektywnej obsługi konsumenta (ECR)	102
2.6.1 Ogólna charakterystyka koncepcji ECR	102
2.7. Dystrybucja w marketingu	105
2.8. Podsumowanie	108
Bibliografia do rozdziału 2.....	109
3. OPAKOWANIA I NOWOCZESNE TECHNOLOGIE TRANSPORTOWE	
(Opracował T. Opasiak)	111
3.1. System jednostek ładunkowych w transporcie intermodalnym i multimodalnym	114
3.1.1. Ładunki, opakowania i jednostki ładunkowe.....	114
3.1.2. Łańcuch wymiarowy opakowań transportowych	119
3.1.3. Paletowa jednostka ładunkowa	122
3.1.4. Kontenerowa jednostka ładunkowa	126
3.1.5. Nadwozia wymienne	137
3.1.6. Drogowe naczepy samochodowe	141
3.2. Technologie przeładunku w transporcie intermodalnym i multimodalnym	142
3.2.1. Technologia przeładunku pionowego jednostek ładunkowych	142
3.2.2. Technologia przeładunku poziomego jednostek ładunkowych	146
3.2.2.1. Technologia transportu nadwozi wymiennych	151
3.2.2.2. Technologie przeładunkowe i transportu naczep drogowych	152
3.3. Technologie transportu zespołu pojazdów drogowych	164
3.3.1. Systemy wagonów rynnowych (Ro-La)	164
3.3.2. System Flexiwaggon	166
3.3.3. System Railtruck 2020.....	168
3.4. Operatorzy transportu intermodalnego i multimodalnego	168
Bibliografia do rozdziału 3.....	171
4. ZASTOSOWANIE SYSTEMÓW INFORMACYJNYCH W IDENTYFIKACJI	
TOWARÓW I ŁADUNKÓW W ŁAŃCUCHACH DOSTAW (Opracował P. Nowakowski)	175
4.1. Systemy elektronicznej wymiany informacji – EDI	177
4.1.1. Komunikaty w transakcjach handlowych i transportowych	181
4.1.2. Studium przypadku – wdrożenie systemu opartego o EDI w spółce Orlen Oil	184
4.2. Systemy automatycznej identyfikacji towarów i ładunków.....	186
4.2.1. Kody kreskowe i ich zastosowania w identyfikacji	187
4.2.2. Obszary zastosowania kodów kreskowych	191
4.2.3. Zastosowanie kodu GS1 128 w łańcuchach dostaw	193
4.2.4. Kody 2D jako alternatywa dla kodów kreskowych	197
4.3. Systemy radiowej identyfikacji w łańcuchach dostaw – budowa i zasada działania .	202
4.3.1. Wykorzystywane częstotliwości i podział identyfikatorów radiowych	204
4.3.2. Elementy infrastruktury w systemach RFID	206
4.3.3. Charakterystyka zastosowań systemów RFID	207
4.3.4. Założenia systemowe EPC – Elektronicznego Kodu Produktu	207
4.3.5. Wdrożenia systemów RFID w łańcuchach dostaw – studium przypadku.....	210

4.4. Satelitarne systemy nawigacyjne stosowane w transporcie i logistyce.....	213
4.4.1. Budowa i działanie systemu.....	214
4.4.2. Wykorzystanie systemów lokalizacji w zarządzaniu flotą pojazdów.....	215
4.4.3. Usługa track and trace	218
4.4.4. System Lokalizacji i Identyfikacji Czasu Rzeczywistego (RTLS)	220
4.5. Podsumowanie	221
Bibliografia do rozdziału 4.	222