



Przetargi logistyczne Poprawa jakości

chaingers

inżynierowie i menedżerowie logistyki

www.chaingers.pl/przetargi-logistyczne/

Spis treści

»» Wstęp	→	strona 03
»» Czy wiesz, że...?	→	strona 04
»» Jak się za to zabrać?	→	strona 05
»» Czy Twój przetarg logistyczny naprawdę poprawi jakość?	→	strona 06
»» Jakie narzędzia stosujemy?	→	strona 07
»» Błędy w przetargach	→	strona 08
»» Case Study	→	strona 09
»» Rola Konsultanta chaingers	→	strona 10

Wstęp

W praktyce jakość bardzo często nie jest zaprojektowana, a jedynie oczekiwana. Problemy zaczynają się wtedy, gdy poziom obsługi klienta spada, reklamacje stają się codziennością, brakuje danych do rzetelnej i obiektywnej oceny jakości pracy logistyki.

Tymczasem jakość w logistyce nie jest kwestią dobrej woli, jest efektem:

- dobrze zdefiniowanych wymagań,
- mierzalnych wskaźników,
- jasnych zasad odpowiedzialności,
- możliwości egzekwowania ustaleń.

Jednym z narzędzi, które pozwala zaprojektować i realnie poprawić jakość, jest dobrze przeprowadzony audyt procesów logistycznych, ewentualnie jeśli korzystamy z zewnętrznego operatora logistycznego, przegląd obecnie obowiązującej umowy logistycznej. W grę wchodzi również profesjonalnie przeprowadzony przetarg logistyczny - nie jako wybór „najtańszego dostawcy”, ale jako mechanizm budowy standardów jakościowych na lata.

Opracował:



Dariusz Kierski

Starszy konsultant ds. przetargów logistycznych

30+

Lat doświadczenia w branży

20+

Zrealizowanych projektów

„Jakość w logistyce nie poprawia się sama.

Trzeba ją zaplanować, opisać, zmierzyć i egzekwować – a przetarg jest momentem, w którym robi się to najskuteczniej.”



Czy wiesz, że...?

1

Jakość bez KPI nie istnieje

W wielu organizacjach zajmujących się logistyką pojęcie jakości funkcjonuje w sposób ogólny i deklaracyjny. Brak jasno zdefiniowanych KPI powoduje, że:

- każda strona inaczej rozumie „dobrą obsługę”,
- problemy są omawiane emocjonalnie, a nie na danych,
- nie ma podstaw do realnych działań korygujących.

2

Outsourcing może poprawić jakość jeśli jest dobrze zaprojektowany

Częstym mitem jest przekonanie, że oddanie logistyki na zewnątrz oznacza utratę kontroli. W praktyce jest często odwrotnie - zewnętrzny operator, działający na podstawie KPI i SLA, bywa bardziej zdyscyplinowany niż logistyka własna.

3

Jakość można egzekwować tylko jeśli została zapisana

Czasami egzekwowanie jakości kojarzy się z karami za jednostkowe uchybienia lub błędy. A przecież dopiero:

- jasno określone wskaźniki
- precyzyjnie przygotowany system bonus-malus
- mechanizmy raportowania

powodują, że jakość staje się elementem zarządzania, a nie tematem sporów.



Jak się za to zabrać?

Przeprowadzenie przeglądu funkcjonowania logistyki, analiza obecnych zasad współpracy z operatorem logistycznym oraz ewentualna organizacja przetargu na obsługę logistyczną we własnym zakresie jest możliwa, choć wymaga czasu i wiedzy. Oto kluczowe kroki:

1

Zdefiniuj procesy krytyczne dla jakości - nie wszystko jest równie ważne. Kluczowe są te obszary, które realnie wpływają na klienta końcowego.

2

Zamień oczekiwania na mierniki - „szybko”, „dokładnie”, „bez błędów” → KPI, SLA, poziomy tolerancji.

3

Zaprojektuj raportowanie - jeśli czegoś nie da się zmierzyć i raportować, nie da się tym zarządzać.

4

Analizuj oferty całościowo - najlepsza jakość to nie zawsze najwyższy standard tylko najlepsze dopasowanie jakości do potrzeb biznesu.

5

Zaplanowanie wdrożenia i monitoringu - wybór operatora to początek, nie koniec pracy nad jakością.



Czy Twój przetarg logistyczny naprawdę poprawi jakość?

TAK/NIE

Czy wiesz, które procesy są krytyczne z punktu widzenia klienta końcowego?	
Czy Twoje dane operacyjne są wystarczająco dokładne do przygotowania przetargu?	
Czy masz zdefiniowane KPI jakościowe dla wszystkich kluczowych procesów?	
Czy KPI są mierzalne i raportowane cyklicznie?	
Czy obecna umowa zawiera mechanizmy bonus-malus?	
Czy masz przygotowany plan wdrożenia nowego operatora?	
Czy masz benchmark rynkowy stawek i standardów jakości?	
Czy Twoje zapytanie ofertowe zapewnia porównywalność ofert?	



0-3 TAK

**Wysokie ryzyko
niepowodzenia
przetargu**

4-6 TAK

**Potencjał
poprawy,
wymagane
wsparcie
eksperskie**

7-8 TAK

**Dobra baza,
możliwa
optymalizacja
jakości i
kosztów**

Jeśli masz wątpliwości choć przy jednym z powyższych punktów, warto je zweryfikować z doświadczonym ekspertem przed rozpoczęciem przetargu.



Nasze narzędzia

W Changers wspieramy klientów w projektowaniu jakości poprzez:



.....● **Audyt jakościowy po starcie współpracy** - weryfikacja aktualnych umów w kontekście jakości.



.....● **Benchmarking rynkowy** - wnikliwe porównanie standardów jakości w skali rynku.



.....● **Metryzacja** - szczegółowe opisanie wskaźników jakościowych.



.....● **System bonus-malus** - wykorzystanie realnych mechanizmów motywujących i podnoszących jakość.



Błędy w przetargach

6 najczęstszych błędów w przetargach logistycznych, które obniżają jakość zamiast ją poprawiać:

- 1 Wybór najtańszej oferty zamiast najlepiej dopasowanej**
Efekt: spadek jakości, ukryte koszty, konflikty operacyjne
- 2 Brak precyzyjnych KPI i SLA w zapytaniu ofertowym**
Efekt: każda oferta oznacza coś innego → brak porównywalności
- 3 Niedoszacowanie wolumenów i zmienności operacji**
Efekt: operator nie jest w stanie utrzymać jakości
- 4 Pominięcie etapu audytu obecnej sytuacji**
Efekt: przetarg „na ślepo” → powielanie błędów
- 5 Zbyt ogólna dokumentacja przetargowa**
Efekt: oferty trudne do porównania, ryzyko niedoprecyzowań w umowie
- 6 Brak scenariusza wdrożenia (transition plan)**
Efekt: chaos operacyjny po wyborze dostawcy

Case study

Wypracowanie efektywnego modelu współpracy z firmami transportowymi

1 Klient

Przedsiębiorstwo z sektora przemysłowego zajmujące się wytwarzaniem materiałów dla branży budowlanej, w tym rozwiązań izolacyjnych. Działalność firmy skupia się na wspieraniu zrównoważonego budownictwa poprzez dostarczanie produktów, które zwiększają efektywność energetyczną obiektów, podnoszą ich trwałość oraz poprawiają komfort użytkowania.

2 Cel

Podniesienie jakości świadczonych usług transportowych, obniżenie kosztów transportu. Oparcie współpracy z przewoźnikami na bazie trzyletnich kontraktów z automatyczną indeksacją stawek, wskaźnikami KPI, zabezpieczenie każdej z fabryk w kilku przewoźników

3 Zakres

- przygotowanie dokumentacji niezbędnej do przeprowadzenia przetargu
- określenie zasad współpracy w przewoźnikami
- przeprowadzenie przetargu (RFI, RFQ)
- analiza ofert, selekcja i rekomendacje
- nadzór uruchomienia współpracy

4 Rezultat

- Prognozowane obniżenie kosztów dystrybucji od 6 do 13% poprzez użycie specjalnego algorytmu doboru przewoźnika
- Poprawa jakości w szczególności poprawa czasu dostaw dzięki uwzględnieniu odpowiednich zasad regulujących współpracę z przewoźnikami
- Zwiększenie bezpieczeństwa operacyjnego firmy dzięki zapewnieniu alternatywnych przewoźników dla każdej fabryki



Rola Konsultanta chaingers

Dlaczego my?

- ➔ Specjalistyczna wiedza – wewnętrzne działy zakupowe czy prawne zwykle nie mają doświadczenia w specyfice umów logistycznych i konstrukcji przetargów w tej branży.
- ➔ Szeroka perspektywa rynkowa – znamy dobre praktyki i błędy popełniane w wielu firmach, dzięki czemu możemy wskazać optymalne rozwiązania.
- ➔ Bezstronność – obiektywna ocena ofert i wyłapywanie niejasności w propozycjach operatorów.

O nas

Chaingers to zespół doświadczonych i sprawdzonych ekspertów i praktyków logistyki. Zapewniamy kompleksowe kompetencje niezbędne do realizacji celów naszych partnerów – przedsiębiorstw, dla których logistyka i łańcuch dostaw są kluczowym warunkiem realizacji całościowej strategii biznesowej.

Jaką wartość dostarczamy?

Ograniczamy ryzyka naszych Klientów związane ze wzrostem, rozwojem i zmianami w logistyce. Pomagamy właściwie ocenić sytuację, wypracować strategię, zaprojektować rozwiązania oraz bezpiecznie i skutecznie je wdrożyć. Umożliwiamy „bezpieczną zmianę” w logistyce.



+48 515 038 568



kontakt@chaingers.pl



www.chaingers.pl/przetargi-logistyczne/

