



DELIVERY

ALWAYS ON TIME

Optymalizacja sieci dystrybucji Poprawa jakości

chaingers

inżynierowie i menedżerowie logistyki

www.chaingers.pl/siec-dystrybucji

Spis treści

»» Wstęp	→	strona 03
»» Co rozumiemy poprzez “jakość”?	→	strona 04
»» Dlaczego to jest ważne?	→	strona 07
»» Jak się za to zabrać?	→	strona 08
»» Jakie narzędzia stosujemy?	→	strona 09
»» Case Study	→	strona 10
»» Rola Konsultanta changers	→	strona 11

Wstęp

Zmieniające się warunki rynkowe, rosnące oczekiwania klientów oraz presja na szybkość, dostępność i niezawodność dostaw sprawiają, że optymalizacja sieci dystrybucji coraz częściej postrzegana jest nie tylko przez pryzmat kosztów, lecz przede wszystkim jako narzędzie poprawy jakości obsługi i budowania przewagi konkurencyjnej.

Oddajemy w Państwa ręce e-book, który zawiera:

- przykłady podejścia do optymalizacji sieci dystrybucji zorientowanych na poprawę jakości
- studium przypadku zrealizowanych przez nas projektów
- przegląd narzędzi i metod, które wspierają podnoszenie poziomu serwisu

Publikacja jest skierowana do osób zarządzających logistyką, łańcuchem dostaw i siecią dystrybucji - szczególnie w przedsiębiorstwach, które chcą poprawić jakość obsługi klienta, skrócić czasy realizacji dostaw oraz zwiększyć stabilność i odporność swojej infrastruktury dystrybucyjnej.

Opracował:



Łukasz Ruszczyk

Konsultant ds. sieci dystrybucji

15+

Lat doświadczenia w branży

30+

Zrealizowanych projektów

„Najlepsza sieć dystrybucji to taka, która pozwala dotrzymać obietnic składanych klientom - nawet wtedy, gdy warunki przestają być idealne.”



Co rozumiemy poprzez „jakość”?

W nowoczesnych łańcuchach dostaw pojęcie „jakości” coraz rzadziej odnosi się wyłącznie do parametrów technicznych realizacji. Z perspektywy klientów końcowych oraz partnerów B2B jakość dystrybucji jest przede wszystkim doświadczeniem - powtarzalnym, mierzalnym i bezpośrednio wpływającym na decyzje biznesowe. To właśnie w dystrybucji strategiczne założenia i plany operacyjne materializują się w codziennym kontakcie z rynkiem.

Jakość dystrybucji jako doświadczenie rynkowe.

Dla odbiorcy końcowego dystrybucja stanowi moment prawdy. To w niej weryfikowane są obietnice składane przez sprzedaż, marketing i operacje. Klient ocenia dostawcę nie przez pryzmat pojedynczej dostawy, lecz na podstawie powtarzalnych doświadczeń, takich jak:

- terminowość i przewidywalność realizacji,
- kompletność i zgodność zamówień,
- dotrzymanie ustalonych warunków transportu,
- szybkość i transparentność reakcji na odchylenia.

Zakłócenia w tych obszarach rzadko są postrzegane jako incydentalne. Z czasem kumulują się, wpływając na poziom zaufania i stabilność relacji handlowej. W logistyce utrata zaufania oznacza nie tylko ryzyko odejścia klienta, lecz także wzrost presji cenowej, częstsze renegecje warunków oraz ograniczenie potencjału dalszej współpracy.



Co rozumiemy poprzez “jakość”?

Jakość dystrybucji jako czynnik kosztowy.

Jakość ma również wymiar ściśle ekonomiczny. Każde odstępstwo od ustalonego standardu generuje koszty, które często pozostają niewidoczne na poziomie pojedynczego procesu, lecz w skali organizacji tworzą istotne obciążenie. Do najczęstszych konsekwencji niskiej jakości dystrybucji należą:

- dodatkowe transporty i przeladunki,
- obsługa reklamacji i zwrotów,
- korekty dokumentacyjne i błędy rozliczeniowe,
- zwiększone zaangażowanie zespołów sprzedaży i obsługi klienta,
- wzrost zapasów zabezpieczających.

Koszty te mają nie tylko wymiar finansowy, ale również organizacyjny. Pochłaniają czas i uwagę zespołów operacyjnych oraz menedżerskich, ograniczając zdolność organizacji do pracy nad poprawą procesów i rozwojem biznesu. W praktyce oznacza to, że firmy o niskiej jakości dystrybucji często funkcjonują w trybie reaktywnym, zamiast świadomie zarządzać wydajnością i doświadczeniem klienta.



Co rozumiemy poprzez “jakość”?

Jakość dystrybucji jako warunek skalowania.

W miarę rozwoju organizacji rola jakości dystrybucji ulega dalszemu wzmocnieniu. Wzrost wolumenów, ekspansja geograficzna czy uruchamianie nowych kanałów sprzedaży powodują, że każde niedomaganie procesowe ulega zwielokrotnieniu. System dystrybucyjny o niskiej powtarzalności i ograniczonej przewidywalności nie jest w stanie obsłużyć wzrostu bez gwałtownego spadku jakości, kosztów i kontroli operacyjnej. Z kolei stabilna, dobrze zaprojektowana dystrybucja umożliwia wzrost skali bez proporcjonalnego wzrostu złożoności oraz. tworzy solidną podstawę do dalszej automatyzacji i optymalizacji.

Wnioski.

Jakość dystrybucji nie jest elementem wizerunkowym ani dodatkiem do efektywności operacyjnej. Stanowi fundamentalny filar:

- zaufania klientów i partnerów handlowych,
- kontroli kosztów i stabilności finansowej,
- zdolności organizacji do bezpiecznego i przewidywalnego wzrostu.

W tym kontekście inwestycja w jakość dystrybucji nie polega na zwiększaniu zasobów, lecz na świadomym projektowaniu procesów, które są powtarzalne, mierzalne i odporne na skalę. To właśnie one decydują o tym, czy organizacja jest w stanie rosnąć bez utraty kontroli nad własnym łańcuchem dostaw.



Dlaczego to jest ważne?

W logistyce liczy się nie tylko co dostarczasz, ale jak to robisz. Wysoka jakość usług w sieci dystrybucji przekłada się bezpośrednio na wyniki biznesowe - i to na kilku poziomach.

1 REPUTACJA I ZAUFANIE

Opóźnienia w dostawach to nie tylko kwestia operacyjna - to ryzyko utraty zaufania klientów. W branżach wrażliwych, takich jak farmacja czy FMCG, jedna nieterminowa dostawa może kosztować więcej niż tylko korektę harmonogramu - może oznaczać stratę klienta.

2 SKALOWANIE

Dobrze działająca dystrybucja otwiera drzwi do budowania oferty z wartością dodaną. Wyższa jakość usług to argument, by proponować klientom opcje premium, a tym samym poprawiać marżę, niezależnie od poziomu kosztów operacyjnych.

3 PRZEWAGA TRUDNA DO SKOPIOWANIA

W przeciwieństwie do ceny, asortymentu czy warunków handlowych, jakość dystrybucji nie jest elementem, który można szybko skopiować lub wdrożyć decyzją zarządczą. Stanowi ona efekt długofalowego projektowania systemu logistycznego, spójności procesów oraz konsekwentnego zarządzania.

4 ODPORNOŚĆ NA ZAKŁÓCENIA

Dobrze zaprojektowana i zarządzana dystrybucja szybciej reaguje na problemy, lepiej absorbuje skoki popytu, ogranicza wpływ błędów pojedynczych ogniw. Jakość nie oznacza braku problemów - oznacza zdolność do kontrolowania ich skutków.



Jak się za to zabrać?

Poprawa jakości w sieci dystrybucji nie należy do najłatwiejszych zadań, lecz istnieje kilka kroków, od których warto zacząć.



- Analiza wąskich gardeł

Weryfikacja przepływu towarów oraz procesów od magazynu do klienta - sprawdzenie gdzie najczęściej dochodzi do opóźnień.



Standaryzacja procedur

Wdrożenie jednolitych instrukcji w magazynie i transporcie, aby poziom usług był spójny w całej sieci.



Monitorowanie KPI

Stworzenie adekwatnych dashboardów SLA oraz cyklicznych raportów terminowości i kompletności.



Nasze narzędzia

Jako firma doradcza stosujemy szereg analiz i metod, które wskazują potencjał optymalizacji.



1

Audyt SLA

weryfikacja faktycznego poziomu realizacji uzgodnionych parametrów SLA w sieci dystrybucyjnej, która pozwala zidentyfikować luki między deklarowanym a rzeczywistym poziomem obsługi oraz źródła niedotrzymania standardów.



2

Mapy jakościowe

przedstawiają poziom jakości obsługi (np. terminowość, dostępność) w sieci dystrybucji. Umożliwiają szybkie wskazanie obszarów problemowych i różnic jakościowych między regionami lub kanałami.



3

Analizy magazynowe

mogą obejmować m.in. ocenę struktury zapasów, rotacji, dostępności oraz zdolności operacyjnych magazynów. Ich efektem jest identyfikacja wąskich gardeł w przepływie towarów wpływających na poziom obsługi.



4

Symulacje poprawy SLA

modelowanie wpływu zmian operacyjnych (np. zapasów, lokalizacji, częstotliwości dostaw) na poziom SLA. Pozwalają ocenić, które działania najskuteczniej poprawiają jakość obsługi.



5

Symulacje kosztowe i wydajnościowe

polegają na porównywaniu scenariuszy operacyjnych pod kątem kosztów i efektywności. Umożliwiają wybór rozwiązań zapewniających najlepszy kompromis między poziomem SLA, a kosztami operacyjnymi.

Case study

Wzrost efektywności dystrybucji na terenie Serbii - przygotowanie pod nowe SLA.



1 Klient

Firma Nelt to jeden z wiodących przedsiębiorstw działających w branży dystrybucji, logistyki oraz sprzedaży towarów konsumpcyjnych w regionie Bałkanów oraz Afryki. Firma została założona w 1992 roku i przez lata rozwinęła swoją działalność, stając się jednym z największych dostawców usług logistycznych i dystrybucyjnych w regionie Europy Południowo-Wschodniej.

2 Cel

Stworzenie nowych scenariuszy sieci dystrybucji na terenie Serbii i porównanie ich z aktualnym, celem przeprojektowania i dostosowania do aktualnych i przyszłych wymagań logistyki firmy.

3 Zakres

- Analiza AS IS (scenariusz referencyjny) – model, który ma służyć jako punkt odniesienia do porównania z innymi scenariuszami.
- Analiza TO BE (brownfield) - nowy, rekomendowany projekt sieci. Obejmuje liczbę, wielkość i lokalizację nowej sieci magazynów dystrybucyjnych.
- Analiza TO BE (greenfield) - szybka ocena scenariusza jako wkład do decyzji o przeprojektowaniu dystrybucji ostatniej mili i zamkniętych magazynach dla scenariusza TO BE (brownfield).

4 Rezultat

- Wskazanie liczby i lokalizacji magazynu centralnego
- Zmniejszenie liczby magazynów regionalnych (z 3 do 1)
- Remapping klientów do węzłów sieci
- Nowe lokalizacje cross-docków (2 dodatkowe węzły)



Rola Konsultanta chaingers

Dlaczego my?

Dzięki codziennej praktyce znamy najszybsze drogi do osiągnięcia rezultatów na każdym poziomie organizacji – od zarządów po logistyków. Posiadamy zaawansowane narzędzia, skonfigurowane pod specyfikę klienta, co gwarantuje skuteczność. Nasze podejście jest strategiczne, patrzymy na całość biznesu. Jesteśmy neutralni wobec wewnętrznej polityki klienta, co zapewnia obiektywne wyniki.

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



chaingers.pl/optymalizacja-sieci-dystrybucji/

