

OBSAH

CONTENT	6
ÚVOD	9
1. PODNIKOVÁ LOGISTIKA	11
1.1. Koncepcie logistiky	12
1.2. Logistický reťazec	14
1.3. Ciele logistiky	17
1.4. Úrovne podnikových logistických funkcií	19
1.5. Druhy podnikovej logistiky	22
1.6. Logistické náklady	24
Prípadová štúdia 1: Analýza logistických činností podniku Elektrotech, s. r. o.	29
2. ZÁKAZNÍCKY SERVIS V LOGISTIKE	32
2.1. Členenie zákaznickeho servisu	32
2.1.1. Predpredajné zložky zákaznickeho servisu	33
2.1.2. Predajné zložky zákaznickeho servisu	34
2.1.3. Popredajné zložky zákaznickeho servisu	36
2.1.4. Náklady spojené so zákaznickým servisom	38
2.2. Stratégia a metódy nastavenia zákaznickeho servisu	39
2.3. Logistický zákaznický servis a metóda zákaznickeho správaní podľa VALS	43
Prípadová štúdia 2: Prispôsobenie logistického zákaznickeho servisu e-shopu podľa segmentácie zákazníkov VALS	45
3. RIADENIE TOKU MATERIÁLOV	49
3.1. Strategické ciele integrovaného riadenia materiálov	50
3.2. Základné prvky a systém riadenia materiálového manažmentu v podniku	52
3.3. Štíhle riadenie materiálového manažmentu	55
3.3.1. 5S	56
3.3.2. Minimalizácia odpadu	58
3.3.3. Plynulý výrobný tok – štíhla výroba	63
3.3.4. Kaizen	64
3.3.5. Tímová práca - spolupráca	68

3.4.	Informačné systémy pre optimalizáciu riadenia materiálov	71
3.4.1.	Systém KANBAN	72
3.4.2.	Systém JIT	74
3.4.3.	Systémy MRP	77
3.4.4.	Systém DRP	79
	Prípadová štúdia 3: Simulácia princípov štihlosti	81
4.	RIADENIE ZÁSOB	88
4.1.	Zásady riadenia zásob	88
4.2.	Meranie efektivity riadenia zásob	95
4.3.	Typy zásob	102
4.4.	Príznaky zlého riadenia zásob	104
4.5.	Metódy znižovania hladiny zásob	108
	Prípadová štúdia 4: Metóda ABC	114
5.	SKLADOVANIE	117
5.1.	Skladové operácie	119
5.2.	Vytvorenie siete skladov	123
5.3.	Meranie produktivity skladových operácií	132
5.4.	Trendy v skladovej logistike	133
	Prípadová štúdia 5: Návrh siete skladov pre podnik Clear, s. r. o.	135
6.	DOPRAVA	139
6.1.	Funkcie dopravy	139
6.2.	Faktory ovplyvňujúce prepravné náklady a cenu prepravy	141
6.3.	Druhy dopravy	143
6.4.	Zasielateľstvo a úloha zasielateľa	147
6.5.	Vnútropodniková doprava	149
6.6.	Plánovanie trás	152
6.6.1.	Prvky procesu plánovania trás	153
6.6.2.	Metódy plánovania trás	155
	Prípadová štúdia 6: Plánovanie trasy prepravy	157
7.	OBSTARÁVANIE	160
7.1.	Nákup a zásobovacia logistika	160
7.2.	Nástroje obstarávacej logistiky a spôsoby obstarávania	162
7.3.	Znižovanie nákladov obstarávania	167

7.4.	Voľba stratégie v logistike obstarávania	170
	Prípadová štúdia 7: Výber dodávateľa použitím metódy najlepších hodnôt ...	177
8.	ZELENÁ LOGISTIKA	180
8.1.	Zelená obstarávacia logistika	183
8.2.	Zelená výrobná logistika	186
8.3.	Zelená distribučná logistika	191
8.4.	Hodnotenie životného cyklu produktu	198
	Prípadová štúdia 8: Zlepšenie skladovacích procesov s dôrazom na environmentálne aspekty	202
9.	NOVÉ TRENDY V LOGISTIKE	207
9.1.	E-commerce logistika	207
9.2.	Inteligentná logistika	214
9.3.	Logistický kontroling	224
	Prípadová štúdia 9: Zlepšenie skladovacích procesov implementáciou inteligentnej logistiky	237
	Prípadová štúdia 10: Zavedenie logistického kontrolingu v spoločnosti TransEco s. r. o.	238
	ZÁVER	242
	POUŽITÁ LITERATÚRA	244
	SUMMARY	252