

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ AUDIT LOGISTICS

I. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ

A. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

1. Υπάρχει γραπτή πολιτική customer service της εταιρείας;

Ναι__

Οχι__

2. Παραλαμβάνουν οι πελάτες της εταιρείας ένα αντίγραφο αυτής της πολιτικής;

Ναι__

Οχι__

3. Ορίσατε τι εννοεί η επιχείρηση εξυπηρέτηση του πελάτη:

4. Υπάρχει ABC ανάλυση πελατών στην εταιρεία;

Ναι__

Οχι__

5. Παρέχονται διαφορετικά επίπεδα εξυπηρέτησης πελατών *ανά προϊόν* ____ ή *ανά πελάτη* ____;

6. Αλλάζουν ανάλογα των συνθηκών τα παρεχόμενα standards της εξυπηρέτησης;

Ναι__

Οχι__

7. Υπάρχει συγκεκριμένο τμήμα παρακολούθησης του customer service;

Ναι__

Οχι__

8. Ποιές είναι οι ευθύνες και οι αρμοδιότητες αυτού του τμήματος;

9. Σε ποίο άλλο τμήμα της εταιρείας κάνει report το τμήμα αυτό;

10. Ποιό τμήμα χειρίζεται τα παράπονα των πελατών;

B. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

11. Αριθμός προϊόντων out of stock συγκριτικά με το συνολικό αριθμό

προϊόντων που αποθεματοποιούνται :

%

12. Αριθμός των προϊόντων που μεταφέρονται από αυτόν που

παραγγέλνονται :

%

13. Συνολική αξία των διανεμηθέντων ως προς την αξία των

παραγγελθέντων :

%

14. Αναλογία παραγγελιών που εκτελούνται ως προς αυτές που

φθάνουν στην επιχείρηση :

%

15. Ποια είναι η πληρότητα των παραγγελιών (service level), *υψηλή* ____, *μέση* ____, *χαμηλή* ____;

16. Ποιά είναι η αντίδραση των πελατών σε περιπτώσεις ελλείψεων;

Γ. ΚΥΚΛΟΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ (ORDER CYCLE TIME)

17. Ποιός είναι ο χρόνος από τη στιγμή που ο πελάτης θέτει μια

παραγγελία μέχρι να παραλάβει τα προϊόντα που ζήτησε;

Ωρ. ____	Ημ. ____	Εβδ. ____
----------	----------	-----------

18. Αυτός ο χρόνος είναι *σταθερός* ____ ή *μεταβάλλεται* ____ ;

19. Οι λόγοι μεταβολής του είναι ανάλογα με την *περίοδο* ____, *μέγεθος* ____, *θέση* ____ του πελάτη;

20. Ποιά είναι η αξιοπιστία των παραδόσεων;

Υψηλή ____	Μέτρια ____	Χαμηλή ____
------------	-------------	-------------

21. Υπάρχουν έκτακτες αποστολές;

Ναί__

Όχι__

4. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ-ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

22. Ποιό είναι το σύστημα επικοινωνίας πελατών με την εταιρεία;

23. Ποιές πληροφορίες παρέχονται στον πελάτη on time και ποιές κάποια άλλη στιγμή;

24. Πότε γνωρίζει ο πελάτης την κατάσταση της παραγγελίας του, την αποδοχή της παραγγελίας του, τις αλλαγές σε προϊόντα, την αντικατάσταση προϊόντων, τις ελλείψεις των προϊόντων που ζήτησε, κλπ.;

25. Υπάρχει ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής στοιχείων πελατών και παραγγελιών στην επιχείρηση;
Ναι__ Όχι__, μέχρι ποιού βαθμού;

E. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

26. Το σύστημα διαχείρισης είναι παραγγελιών είναι *κεντρικό*_____ ή *αποκεντρωμένο*_____ ;

27. Πόσες παραγγελίες κατά μέσο όρο διεκπεραιώνονται :

- Τοπική διανομή : *ημέρα*____, *εβδομάδα*____, *μήνα*____;
- Επαρχιακή διανομή : *ημέρα*____, *εβδομάδα*____, *μήνα*____;

28. Ποιά είναι η δραχμική αξία μιας τυπικής παραγγελίας;

- Τοπική :_____.
- Επαρχιακή :_____.

29. Ποιός είναι ο μέσος αριθμός γραμμών ανά παραγγελία;_____.

30. Ποια είναι η ποσοστιαία σύνθεση παραγγελιών που πραγματοποιούνται από τους πωλητές της εταιρείας, που γίνονται τηλεφωνικά ή με άλλο μέσο;

Πωλητές _____%, Τηλεφωνικά _____%, Άλλο μέσο _____%

ΣΤ. ΜΕΘΟΔΟΣ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

31. Πόσες θέσεις εισόδου παραγγελιών υπάρχουν στην εταιρεία;_____.

32. Μόλις εισέλθει μια παραγγελία στην εταιρεία, η υπεύθυνη συμπληρώνει ένα *έντυπο* _____ή πληκτρολογεί την παραγγελία στον *computer* με *on-line* _____ή *off-line*_____ σύνδεση;

33. Τι επαληθεύει η υπεύθυνη παραγγελιοληψίας;

- Την πίστωση του πελάτη	
- Το διαθέσιμο απόθεμα	
- Την αντικατάσταση των προϊόντων	

- Την αξία της παραγγελίας	
- Την διαβεβαίωση της ημέρας και πιθανόν ώρας παράδοσης	

34. Ποιά αρχεία είναι **manual** και ποιά **computerized**;

manual:

computerized:

35. Λαμβάνουν οι πωλητές και οι πελάτες της εταιρείας ένα έντυπο

γνωστοποίησης της παραγγελίας;

 Ναι__

 Οχι__

36. Πότε και με τι μέσο;

37. Γίνονται λάθη σε μια παραγγελία και πως διορθώνονται;

Z. ΔΙΑΧΥΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

38. Πως μεταφέρονται οι πληροφορίες μιας παραγγελίας στα άλλα τμήματα της επιχείρησης, ειδικότερα στο τμήμα διακίνησης για τον προγραμματισμό φορτώσεων και δρομολογίων και στην αποθήκη για την έναρξη των λειτουργιών picking, πακεταρίσματος, μαρκαρίσματος και ελέγχου των παραγγελιών;

39. Πότε εκδίδονται τα παραστατικά φόρτωσης των εμπορευμάτων;

40. Πότε αρχειοθετούνται τα στατιστικά στοιχεία μιας παραγγελίας;

H. ΚΟΣΤΟΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ

41. Υπάρχει ένα προϋπολογισμένο κόστος στην εταιρεία στο 'κόψιμο' μιας παραγγελίας ενός πελάτη;

Ναι__

Οχι__

42. Υπάρχει ένα κόστος που να σχετίζεται με την διαθεσιμότητα ενός προϊόντος (cost of lost sales);

Ναι__

Οχι__

43. Χρησιμοποιείται από την εταιρεία κάποια standard τιμή κόστους των back - orders;

Ναι__

Οχι__

44. Υπάρχει προσπάθεια παροχής διαφορετικού επιπέδου

εξυπηρέτησης σε διαφορετικούς πελάτες;

Ναι__

Όχι__

45. Σε τι κόστος;

46. Ποιός παίρνει την απόφαση για την εκτέλεση μιας επείγουσας αποστολής και με ποιό μέσο και σε τι κόστος;

47. Ποιές προσπάθειες έχουν γίνει προκειμένου να ενθαρρύνονται οι προγραμματισμένες αποστολές με στόχο την μέγιστη εκμετάλλευση της μεταφορικής ικανότητας των φορτηγών της εταιρείας;

II. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

Θ. ABC ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

48. Από πόσους προμηθευτές αγοράζει η επιχείρηση τα προϊόντα της;_____.

49. Υπάρχει ABC ανάλυση προμηθευτών της εταιρείας;

Ναι__

Όχι__

50. Ποιά είναι η μέση επένδυση της εταιρείας σε αποθέματα;_____.

51. Ποιό είναι το γύρισμα κάθε κατηγορίας προϊόντων στην επιχείρηση;

52. Πόσο συχνά παραγγέλλονται ποσότητες προϊόντων ανά κατηγορία;

53. Ποιός είναι ο μέσος lead time ανά κατηγορία προϊόντος για τους μεγάλους προμηθευτές της εταιρείας;

I. ABC ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

54. Ποιός είναι ο αριθμός των κωδικών που εμπορεύεται σήμερα η εταιρεία;

- Τοπική :
- Επαρχιακή :

55. Ποιά είναι η στατιστική μέθοδος πρόβλεψης και ζήτησης των προϊόντων της εταιρείας;

56. Ποιός αναλύει κατά την ABC ανάλυση τα προϊόντα της εταιρείας;

57. Ποιό τμήμα ορίζει το επίπεδο των αποθεμάτων και των αποθεμάτων ασφαλείας της εταιρείας;

K. FORECASTING

58. Πως αντιμετωπίζονται τα προβλήματα που σχετίζονται με την πρόβλεψη ζήτησης από μεγάλους πελάτες;

59. Οι βραχυπρόθεσμες προβλέψεις ζήτησης απορρέουν από τρέχουσες παραγγελίες πελατών;

Ναι__

Όχι__

60. Οι πελάτες αλλάζουν τις ποσότητες που παραγγέλνουν μεταβάλλοντας την πρόβλεψη;

Ναι__

Όχι__

61. Ποιοί είναι οι σπουδαιότεροι λόγοι που συμβαίνει αυτό;

62. Πόσες προσαρμογές-ρυθμίσεις στο σύστημα πρόβλεψης ζήτησης της εταιρείας γίνονται την εβδομάδα ή μήνα;

63. Πως θα μπορούσε να βελτιωθεί το σύστημα πρόβλεψης ζήτησης της εταιρείας;

Α. ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ - ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

64. Ποιά standards έχει θεσπίσει η εταιρεία ώστε να αποκαλεί μια συμφωνία που γίνεται με το προμηθευτή 'καλή';

- την ποιότητα του προϊόντος	
- την τιμή του προϊόντος	
- τον χρόνο παράδοσης	
- την συχνότητα παραδόσεων	
- τον τρόπο πληρωμής	
- τις εκπτώσεις	

M. STANDARDS ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΩΝ ΑΓΟΡΩΝ

65. Ποιά standards υιοθετεί η επιχείρηση προκειμένου να επιτευχθεί μια αποτελεσματική αγορά;

- την μείωση του τελικού κόστους		- την συνεχή τροφοδοσία	
- την μείωση του απαιτούμενου χώρου		- την συνέπεια στην ποιότητα	
- την μείωση των φυσικών αποθεμάτων		- την μείωση των βοηθητικών αποθηκών	
- την αύξηση της ταχύτητας ανακύκλωσης των αποθεμάτων		- τις καλύτερες προβλέψεις πωλήσεων	
- την μείωση του κόστους μεταφοράς		- τις καλές σχέσεις	

N. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

66. Ποιές παραμέτρους και σε τι βαθμό συμπεριλαμβάνει η εταιρεία στο σύστημα αξιολόγησης των προμηθευτών της;

- την συχνότητα παραδόσεων		- την ποιότητα των προϊόντων κατά την παράδοση	
- την συνέπεια και την αξιοπιστία		- τις επισκέψεις των πωλητών των προμηθευτών στις εγκαταστάσεις της εταιρείας	
- την συνεχή τροφοδοσία		- τις πληροφορίες για την κατάσταση των παραγγελιών	
- τον περιορισμό στο μέγεθος της παραγγελίας		- τις επιστροφές και τις αποζημιώσεις	
- την ευκολία της παραγγελίας		- τις έκτακτες παραδόσεις	
- τους χρόνους παράδοσης		- τα λάθη στις παραγγελίες	
- την ακρίβεια και τον τρόπο τιμολόγησης			

67. Υπάρχει κλίμακα αξιολόγησης προμηθευτών στην επιχείρηση;

Ναι__

Όχι__

Ε. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

68. Πόσα επί τοις εκατό προϊόντα που παραγγέλλονται στους προμηθευτές παραδίδονται κανονικά την ημερομηνία που ζητήθηκε από την εταιρεία, ανά προμηθευτή και ανά κατηγορία

προϊόντος;

%

69. Πόσες από τις παραγγελίες ταξινομούνται σαν επείγουσες;

%

70. Ποικίλει αυτός ο αριθμός ανά προμηθευτή και ανά κατηγορία

προϊόντος;

Ναι__

Όχι__

71. Εάν ένας προμηθευτής δεν είναι ικανός να φέρει την παραγγελία στην υποσχόμενη ημερομηνία τότε πόσος χρόνος ξοδεύεται για:

- την πιθανή ακύρωση της παραγγελίας και αναζήτηση εναλλακτικού προϊόντος από άλλο προμηθευτή	
- την τοποθέτηση back order στον ίδιο προμηθευτή	
- την αντικατάσταση προϊόντος με άλλο από τον ίδιο προμηθευτή	

72. Υπάρχουν διαφορετικά επίπεδα αποθεμάτων ασφαλείας ανά

κατηγορία προϊόντων;

Ναι__

Όχι__

III. ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

0. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΙ ΑΠΟΘΗΚΕΥΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ

73. Πόσοι αποθηκευτικοί χώροι χρησιμοποιούνται από την εταιρεία; _____.

74. Ποιά είναι η θέση τους; _____.

75. Ποιά είναι η επιφάνειά τους σε m²; _____.

76. Ποιό είναι το καθαρό ύψος κάθε χώρου; _____.

77. Ποιά είναι η αποθηκευτική χωρητικότητα και ποιότητα κάθε αποθηκευτικού χώρου της εταιρείας;

78. Πόσους πελάτες εξυπηρετεί; _____.

79. Η χωροθέτηση των αποθηκευτικών χώρων είναι *production* _____, *market* _____, ή *immediately positioned* _____;

80. Ποιά κριτήρια χρησιμοποιήθηκαν στην επιλογή των υπαρχόντων χώρων;

Π. ΑΠΟΘΗΚΕΥΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

81. Πως εκτελούνται σήμερα οι σχετικές με την λειτουργία της αποθήκευσης δραστηριότητες;

82. Πως γίνεται η εκφόρτωση και η παραλαβή των προϊόντων;

83. Γίνεται ποσοτικός και ποιοτικός έλεγχος;

Ναι__

Οχι__

84. Πότε και με ποιά μέσα τοποθετούνται στους χώρους αποθήκευσης ;

85. Πως γίνεται η περισυλλογή των παραγγελιών;

86. Πως γίνεται το πακετάρισμα και η αποστολή των εμπορευμάτων;

87. Ποιά έντυπα χρησιμοποιούνται στην αποθήκη;

88. Υπάρχει αρχειοθέτηση στοιχείων εμπορευμάτων ;

Ναι__

Όχι__

89. Είναι ηλεκτρονικής μορφής;

Ναι__

Όχι__

90. Πόσα άτομα εργάζονται στους αποθηκευτικούς χώρους;

91. Ποιές είναι οι αρμοδιότητές τους;

92. Πόσες είναι οι παραληφθείσες γραμμές ανά εργατοώρα;

93. Ποιές είναι οι διαφορές λογιστικής και φυσικής απογραφής;

94. Ποια είναι η αναλογία των επιστρεφόμενων στα πωληθέντα;

 %

P. ΒΑΘΜΟΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΤΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ

95. Ποια είναι η αποθηκευτική μονάδα που χρησιμοποιεί σήμερα η επιχείρηση;

96. Είναι τυποποιημένη;

Ναι__

Όχι__

97. Μέχρι ποιο βαθμό χρησιμοποιείται η παλέτα;

98. Είναι η αποθηκευτική μονάδα η ίδια με την μονάδα παραλαβής από τους προμηθευτές;

Ναι__

Όχι__

99. Μέχρι ποιο βαθμό είναι η ίδια με την μονάδα παράδοσης στους πελάτες;

100. Για τα προϊόντα που δε δικαιολογούν παλέτα υπάρχει τυποποιημένη *θυρίδα*_____ ή *πολυτυπία μορφών αποθήκευσης*_____;

IV. ΜΕΤΑΦΟΡΑ - ΔΙΑΝΟΜΗ

Σ. ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΕΡΓΟ

101. Πόσα φορτηγά διαθέτει σήμερα η επιχείρηση;

102. Ποια είναι η χωρητικότητα κάθε οχήματος ;

m³

m³

m³

	m ³
	m ³
	m ³

103. Ποια η επί τοις εκατό πληρότητά τους ;

104. Πόσους πελάτες επισκέπτεται κάθε φορηγό την ημέρα;

105. Ποιά είναι η μέση διανυόμενη απόσταση ανά φορηγό;

106. Πόσες γραμμές παραδίδει κατά μέσο όρο

σε κάθε πελάτη ένα φορηγό;

107. Ποιός είναι ο μέσος αριθμός κωδικών που μεταφέρει;

108. Ποιό είναι το ποσοστό εκμετάλλευσης του στόλου των φορηγών;

109. Ποιό είναι το ποσοστό λαθών στις εκτελούμενες παραγγελίες;

T. ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

110. Ποιό είναι το σταθερό μέρος του κόστους μεταφοράς;

111. Ποιό είναι το μεταβλητό μέρος του κόστους μεταφοράς;

112. Πως επηρεάζουν το κόστος διανομής οι αμοιβές των οδηγών;

113. Πως επηρεάζουν το κόστος διανομής οι αποσβέσεις των φορτηγών;

114. Ποιό είναι το συνολικό κόστος μεταφοράς ανά χιλιόμετρο;

115. Τι επιπτώσεις έχει στο κόστος η δυνατότητα ή όχι εκτέλεσης διπλών δρομολογίων ;

Υ. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΦΟΡΤΙΩΝ

116. Ποιος κάνει το σχεδιασμό φορτίων;_____.

117. Τα δρομολόγια είναι *καθορισμένα* _____ή *μεταβλητά* _____;

118. Τα οχήματα φορτώνονται σύμφωνα με την *μεταφορική τους ικανότητα*_____ ή σύμφωνα με την *απόσταση των δρομολογίων*_____;

119. Τι γίνεται με τις επείγουσες παραγγελίες όταν και εάν υπάρχουν;

Φ. ΔΡΟΜΟΛΟΓΗΣΗ ΟΧΗΜΑΤΩΝ

120. Ποιος σχεδιάζει την δρομολόγηση των οχημάτων;

121. Ποιος είναι ο βασικός παράγοντας σχεδιασμού;

122. Τα δρομολόγια είναι *τοξοτά* _____, *περιφερειακά* _____ ή *ακτινωτά* _____;