

Marta KADŁUBEK¹

SYSTEMOWE DETERMINANTY OBSŁUGI KLIENTA W PRZEDSIĘBIORSTWIE

STRESZCZENIE

Zastosowanie zaprezentowanego w artykule podejścia systemowego w logistyce umożliwia przedsiębiorstwom realizację wielu zadań o charakterze strategicznym, między innymi osiągnięcie wyższego poziomu obsługi klientów dla skompensowania istniejącej przewagi konkurentów czy utrzymania własnej przewagi. Systemy logistyczne mogą także służyć do tworzenia barier dla konkurentów, broniąc dostępu do rynku dzięki ścisłej współpracy w zakresie logistyki między obsługującym dostawcą a jego klientami.

Słowa kluczowe: system logistyczny, kryteria: instytucjonalne, funkcjonalne, faz przepływu

WSTĘP

Aplikacyjny charakter teorii systemów wykazuje integralny związek z wieloma dziedzinami nauki, w tym również z logistyką, stanowiąc podstawę do określenia istoty powstałego w ten sposób pojęcia, jakim jest system logistyczny². Zastosowanie podejścia systemowego w logistyce umożliwia przedsiębiorstwom realizację wielu zadań o charakterze strategicznym, między innymi osiągnięcie wyższego poziomu obsługi klientów dla skompensowania istniejącej przewagi konkurentów czy utrzymania własnej przewagi. Systemy logistyczne mogą także służyć do tworzenia barier dla konkurentów, broniąc dostępu do rynku dzięki ścisłej współpracy w zakresie logistyki między obsługującym dostawcą a jego klientami³. M. Ciesielski⁴ przypisuje zagadnieniu najwyższą rolę, konstatując, iż „*obsługa klienta jest najważniejszym zadaniem całego systemu logistycznego*”.

¹ Marta KADŁUBEK, dr inż., Politechnika Częstochowska.

² Nowicka-Skowron M.: *Efektywność systemów logistycznych*, PWE, Warszawa 2000, s. 18

³ Pfohl H. Ch.: *Zarządzanie logistyką*, Wyd. ILiM, Poznań 1998, s. 50-51

⁴ Ciesielski M.: *Logistyka w biznesie*, Wyd. PWE, Warszawa 2006, s. 129

ISTOTA SYSTEMU LOGISTYCZNEGO

Adaptacja pojęcia systemu jako „zbioru wzajemnie oddziałujących elementów, zmiennych, części lub przedmiotów, które są funkcjonalnie powiązane i tworzą wspólną całość”⁵ do logistyki przyczyniła się do zerwania z fragmentarycznością i cząstkową niezależną optymalizacją składowych systemu logistycznego⁶. Systemy logistyczne opierają się zatem na kompleksowym sposobie rozpatrywania poszczególnych zagadnień, wyodrębnieniu elementów oraz wskazaniu zależności między nimi⁷, jak eksponują definicje istoty systemu logistycznego zebrane w Tabeli 1.

Tabela 1.

Istota systemu logistycznego

Autor	Definicja
Abt. S.: <i>Systemy logistyczne w gospodarowaniu. Teoria i praktyka gospodarki</i> , Wyd. AE Poznań, Poznań 1998, s. 31	System logistyczny to celowo zorganizowany i zinterpretowany – w obrębie danego układu gospodarczego – przepływ materiałów i produktów oraz odpowiadających im informacji, umożliwiającą optymalizację w zarządzaniu łańcuchem dostaw.
Blaik P.: <i>Logistyka. Koncepcja zintegrowanego zarządzania</i> , Wyd. PWE, Warszawa 2001, s. 53	System logistyczny można określić w sposób ogólny jako zbiór elementów logistycznych, których powiązania konkretyzują się poprzez procesy transformacji. Między tymi elementami o specyficznych właściwościach, zachodzą ściśle, skonkretyzowane również w sensie organizacyjnym powiązania.
Golemska E.: <i>Logistyka jako zarządzanie łańcuchem dostaw</i> , Wyd. AE Poznań, Poznań 1994, s. 32	System logistyczny to zbiór elementów takich, jak: produkcja, transport, magazynowanie, odbiorca – wraz z relacjami między nimi oraz między ich własnościami, warunkującymi świadczenie usługi logistycznej.

Źródło: opracowanie własne

CELE SYSTEMU LOGISTYCZNEGO

Identyfikacja celów systemu logistycznego przedsiębiorstwa, rozumianego zgodnie z terminologią proponowaną w Tabeli 1, to wskazanie celów logistyki i celów w rozumieniu teorii systemów, z uwzględnieniem

⁵ Coyle J. J., Bardi E. J., Langley C. J. Jr.: *The Management of Business Logistics*, West Publishing Company, USA 1996, s. 72

⁶ Johnson J. C., Wood D. F.: *Contemporary Physical Distribution and Logistics*, New York 1986, s. 6

⁷ Pfohl H. Ch.: *Systemy logistyczne*, Wyd. ILiM, Poznań 1998, s. 27

ogólnych celów przyjętych przez przedsiębiorstwo. Ogólne cele strategiczne przedsiębiorstwa, zgodnie z przyjętą misją i strategią, najczęściej dotyczą obniżenia kosztów funkcjonowania przedsiębiorstwa przy wzroście jego wydajności, przy naczelnym synchronizacji wszystkich jego działań wokół potrzeb klienta i podwyższania poziomu jego obsługi. Natomiast celami bazowymi systemu są współdziałanie oraz tworzenie efektów synergicznych między jego elementami. Ostatecznie system logistyczny zmierza więc do osiągnięcia wielu niejednorodnych celów⁸, które jednocześnie wymuszają kompleksową integrację działań i wystąpienie zjawiska synergii.

M. Nowicka-Skowron⁹ wyznacza podział celów systemu logistycznego na dwie podstawowe grupy (Rysunek 1). W grupie pierwszej wskazano cel ogólny przedsiębiorstwa, jakim jest całkowite zaspokojenie potrzeb rynkowych klientów przy optymalnych kosztach. Druga grupa natomiast obejmuje cele cząstkowe z podziałem na rozpatrywane w skali przedsiębiorstwa, oraz te, które bezpośrednio formułują obsługę klienta w przedsiębiorstwie w perspektywie jego życzeń oraz oceny ich realizacji.

Jak obrazuje Rys. 1, cele systemu logistycznego równorzędnie identyfikują cele cząstkowe przedsiębiorstwa oraz cele wynikające z potrzeb i oczekiwań klienta wobec jego obsługi. Zadowolenie klienta z wysoko ocenionej obsługi, w długiej perspektywie stanowi o jego przywiązaniu do przedsiębiorstwa przynosząc większe zyski, czyli realizuje cele systemu logistycznego uwzględnione w skali przedsiębiorstwa¹⁰. Zintegrowane działania w obrębie systemu logistycznego przedsiębiorstwa, niezbędne do przyjmowania, przygotowania, realizacji oraz finansowego i informacyjnego opracowania zamówień klientów, służą zapewnieniu właściwego poziomu ich obsługi, stosownie do oczekiwań zwiększając satysfakcję i lojalność nabywców. Finalny odbiorca dóbr i usług jest tym samym centralnym podmiotem systemu logistycznego, którego wszystkie działania skierowane są na sprostanie wymaganiom obsługi.

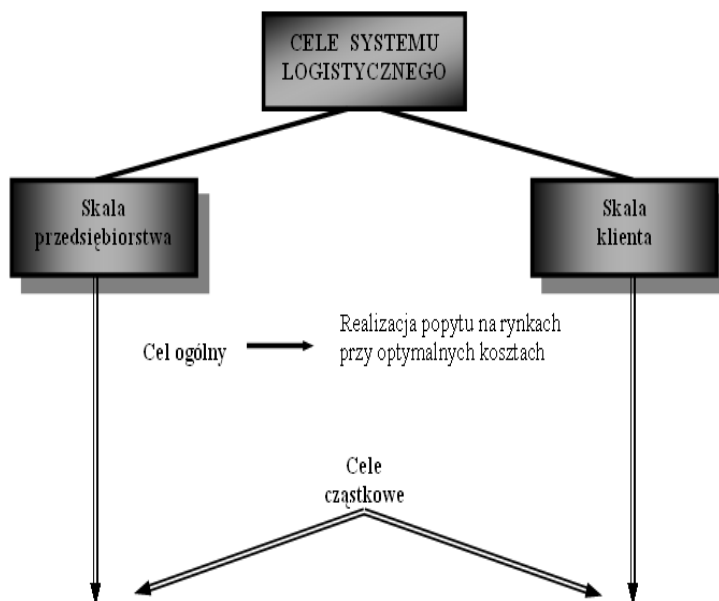
Cele cząstkowe określane w skali klienta wymagają ścisłej korelacji z pozostałymi celami systemu logistycznego. Mechanizm ich osiągnięcia podlegać musi systematycznej ocenie z uwagi na zmienność otoczenia, w którym klient i jego obsługa zajmują dominującą pozycję¹¹. Otoczeniem każdego systemu, w tym także logistycznego, są elementy, które nie wchodziły w jego skład, ale są z nim związane.

⁸ Steinmann H., Schreyögg G.: *Zarządzanie. Podstawy kierowania przedsiębiorstwem. Koncepcje, funkcje, przykłady*, Wyd. Politechniki Wrocławskiej, Wrocław 1998, s. 98

⁹ Nowicka-Skowron M.: *Efektywność systemów...*op.cit., s. 56

¹⁰ Kozerska M.: *Pomiar poziomu zgodności percepcji operatorów logistycznych i ich klientów za pomocą metody SERVQUAL*, Logistyka, Nr 2/2010, s. 161-170

¹¹ Nowicka-Skowron M.: *Efektywność systemów...*op.cit., s. 63



Kształtowanie optymalnej struktury wartości i poziomu kosztów wzdłuż logistycznego łańcucha i systemu tworzenia wartości.		Oferowanie klientom właściwych produktów i informacji.
Kreowanie nowych potencjałów efektywności i tworzenie bazy dla sukcesu przedsiębiorstwa.		Osiąganie długofalowego zadowolenia klientów.
Zmierzanie do osiągnięcia założonego poziomu zysku przedsiębiorstwa w wymiarze strategicznym, wzmocnienie pozycji przedsiębiorstwa na rynku.		Realizacja racjonalnych przepływów dostosowanych do oczekiwań klientów.
Osiąganie celów przedsiębiorstwa w warunkach zmieniającego się rynku i otoczenia, zmierzanie do aliansów strategicznych.		

Źródło: Nowicka-Skowron M.: *Efektywność systemów...op.cit.*, s. 57

Rys. 1. Cele systemu logistycznego przedsiębiorstwa

Systemy logistyczne współdziałając z otoczeniem, wymieniają z nim materię, energię i informację, zdaniem M. Sołtysika¹² pozostają więc systemami otwartymi. Uwzględnienie elementu otoczenia wraz z naczelnym stanowiskiem nabywców niezbędne jest także do przeprowadzenia

¹² Sołtysik M.: *Zarządzanie logistyczne*, Wyd. AE Katowice, Katowice 2003, s.30

wieloaspektowej charakterystyki systemu logistycznego, która w procedurach metodycznych wymaga przyjęcia następujących elementów¹³:

- cel – ukierunkowany na działalność całego systemu;
- wyjścia – przyjęte jako funkcja celu w postaci rezultatów działania systemu;
- wejścia – decydujące o zasilaniu systemu;
- proces transformacji – określany sekwencją podstawowych czynności przetwarzania;
- otoczenie – tworzone przez odbiorców, dostawców, banki, itp.;
- wyposażenie – maszyny, budynki, środki transportu, itp.;
- zasoby ludzkie – liczba i struktura zatrudnionych, ich kwalifikacje, umiejętności.

Według D. M. Lambert'a, J. R. Stock'a i L. M. Ellram'a¹⁴ system logistyczny rozpatrujemy w odpowiednim otoczeniu, przy wykorzystaniu właściwego wyposażenia i zasobów ludzkich w określonym celu, od elementów wejścia, poprzez ich transformację, po elementy wyjścia. Przetwarzanie występujące w czasie wytwarzania dóbr i usług wymaga stałego odnoszenia do zadań identyfikowanych z logistyką¹⁵. Zadania te polegają na właściwej obsłudze nabywców produktów przedsiębiorstwa, która zdaniem M. Christopher'a¹⁶ „stanowi wyście systemu logistycznego i wynika ze skumulowanych efektów działania w obrębie elementów logistyki-mix¹⁷”. Wszystkie sfery tych działań są ważne dla ustanowienia pożądanego poziomu realizacji obsługi klienta. Ponadto są one współzależne: jeśli działanie się załamuje, to załamuje się system, prowadząc do błędów i zakłóceń w innych sferach, jednocześnie niskiej efektywności systemu jako całości¹⁸.

¹³ Nowicka-Skowron M.: *Efektywność systemów...*op.cit., s. 25

¹⁴ Lambert D. M., Stock J. R., Ellram L. M.: *Fundamentals of Logistics Management*, McGRAW-Hill, International Editions 1998, s. 5

¹⁵ Nowicka-Skowron M.: *Efektywność systemów...*op.cit., s. 27

¹⁶ Christopher M.: *The Strategy of Distribution Management*, Butterworth – Heinemann Ltd., Oxford 1994, s. 11

¹⁷ Specyficzne dziedziny funkcjonalne, które obejmuje logistyka, mogą być nazwane *logistiką-mix*, a należą do nich: zapasy (decyzje dotyczące poziomu serwisu, planowanie zapotrzebowania materiałowego), informacja (wystawianie zamówień, prognozowanie zaopatrzenia), magazynowanie i załadunek (lokalizacja składów i magazynów, podział na jednostki sprzedażne i pakowanie) oraz transport (decyzje dotyczące rodzaju transportu, harmonogramowanie).

Por. Christopher M.: *The Strategy of...*op.cit., s. 10

¹⁸ *Ibidem*, s. 11

KRYTERIUM INSTYTUCJONALNE SYSTEMÓW LOGISTYCZNYCH

Wzajemne powiązania i oddziaływania między elementami systemu logistycznego w perspektywie realizacji wielości jego funkcji, szereguje klasyfikacja systemów logistycznych, zgodna z kryteriami:

- kryterium instytucjonalnym,
- kryterium funkcjonalnym,
- kryterium faz przepływu.

Wedle kryterium instytucjonalnego wyszczególnić można trzy podstawowe grupy systemów logistycznych: makrologistyczne, mikrologistyczne oraz metalogistyczne¹⁹.

System makrologistyczny utożsamiany jest z całą gospodarką narodową. Podstawowym procesem w makrologistycznych systemach jest przepływ dóbr rzeczowych i informacji, a ze względu na zakres przepływu wyróżnia się najważniejsze składowe²⁰:

- krajowe sieci transportowe i spedycyjne;
- krajowe systemy dystrybucji produktów;
- krajowe systemy informatyczne dotyczące różnych zagadnień logistycznych;
- krajowe systemy gospodarki opakowaniami i inne.

Elementem bezpośrednio ujmującym kategorię krajowej obsługi klientów są krajowe systemy dystrybucji produktów. S. Abt²¹ w ramach makrologistyki podkreśla rosnące znaczenie logistycznych centrów dystrybucji, które dzięki stosownemu wyposażeniu w infrastrukturę logistyczną mogą sprostać coraz nowszym zadaniom obsługi klientów – przez coraz większe strumienie towarowe, z zapewnioną większą precyzją dostaw oraz pełniejszą informacją.

System makrologistyczny złożony jest z wzajemnie ze sobą sprzężonych systemów mikrologistycznych. Z systemami mikrologistycznymi identyfikuje się z reguły przedsiębiorstwa lub ich zgrupowania. W kontekście struktury przedsiębiorstwa P. Blaik²² ujmuje system logistyczny jako jeden z funkcjonalnych podsystemów przedsiębiorstwa, obok podsystemów marketingu, finansów i innych. Rozgraniczenie podsystemów przedsiębiorstwa rzutuje także na charakter obsługi klienta, która w ramach podsystemu logistycznego pozostanie obsługą logistyczną, a sfery marketingowe czy finansowe obsługi definiują właściwe im podsystemy.

¹⁹ Nowicka-Skowron M.: *Efektywność systemów...*op.cit., s. 29

²⁰ Kisperska-Moroń D.: *Elementy logistyki*, Wyd. AE Katowice, Katowice 1992, s. 31

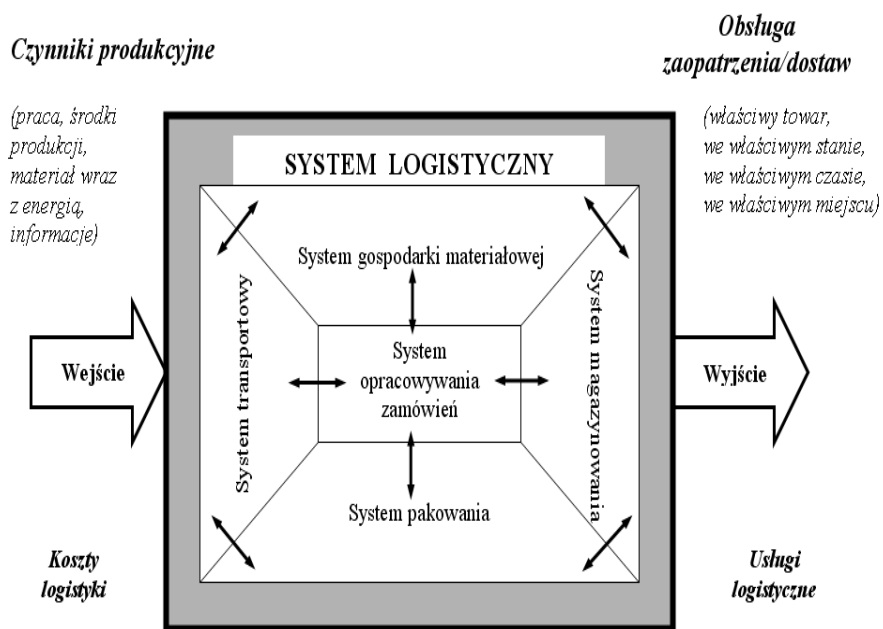
²¹ Abt. S.: *Zarządzanie logistyczne w przedsiębiorstwie*, Wyd. PWE, Warszawa 1998, s. 40-42

²² Blaik P.: *Logistyka...*op.cit., s. 49

Współpracujące ze sobą w kanałach rynkowych systemy mikrologistyczne decydują o zakresie działania systemu metalogistycznego. Systemy metalogistyki znajdują się na płaszczyźnie rozpatrywania między makro- i mikrologistyką w ramach kooperacji przedsiębiorstw jednej lub wielu branż, zapewniając obsługę klientów obejmowanego obszaru gospodarczego.

KRYTERIUM FUNKCJONALNE SYSTEMÓW LOGISTYCZNYCH

Kryterium funkcjonalne podziału systemu logistycznego grupuje jego zadania ze względu na specyfikę funkcji wykonawczych. System logistyczny rozgranicza wówczas podsystemy: gospodarki materiałowej, transportu, magazynowania, opracowywania zamówień i pakowania²³ (Rys. 2). Elementem wyjściowym tak rozumianego systemu jest właściwa obsługa nabywców dóbr i usług realizowanych przez system.



Źródło: Pfohl H. Ch.: *Logistiksysteme*, Springer Verlag, Berlin 1990, s. 18

Rys. 2. Funkcjonalne rozgraniczenie systemów logistycznych według treści zadań logistycznych

²³ Pfohl H. Ch.: *Systemy logistyczne...op.cit.*, s. 16-19

Świadczenia wytwarzane przez system logistyczny w ujęciu funkcjonalnym stanowią obsługę logistyczną, sklasyfikowaną przez H. Ch. Pfohla²⁴ jako:

- obsługa zaopatrzeniowa: związana z zaopatrzeniem przedsiębiorstwa w surowce, materiały pomocnicze i eksploatacyjne lub części z zakupu, które są niezbędne w procesie produkcyjnym;
- obsługa dostawcza: związana z dostarczeniem wyrobów gotowych, części zamiennych lub towarów handlowych do dyspozycji klienta.

Według M. Sołtysika²⁵ w relacji: dostawca-klient, obsługa zaopatrzeniowa systemu jest tożsama z jego obsługą dostawczą, ponieważ dostawcza świadczona przez dostawcę musi odpowiadać wymaganiom zaopatrzeniowej klienta. Z punktu widzenia przepływu towarów, obsługa dostawcza odnosi się do przepływu towarów do klienta, natomiast obsługa zaopatrzeniowa odnosi się do przepływu materiałów od dostawców do magazynu zaopatrzeniowego lub bezpośrednio do procesu produkcyjnego.

Spośród podsystemów logistycznych kryterium funkcjonalnego, obsługę nabywców najpełniej wyraża podsystem opracowywania zamówień. Czynności związane z cyklem składania i realizacji zamówień mają zasadnicze znaczenie zarówno dla funkcjonowania całego systemu logistycznego, jak i jego oceny przez klienta, gdyż poprzez ten element systemu kupujący i sprzedający przekazują wzajemnie informacje determinujące dalszą współpracę²⁶. R. H. Ballou²⁷ wymienia priorytetowe czynności w zapewnieniu właściwego poziomu obsługi nabywców:

- przygotowanie zamówienia;
- transmisja zamówienia;
- wprowadzenie (zapis) zamówienia;
- realizacja zamówienia;
- raportowanie o stanie zamówienia.

Przebieg wymienionych czynności opracowania zamówienia uzależniony jest od funkcjonowania pozostałych podsystemów przedsiębiorstwa, bowiem „*obsługa klienta jest wypadkową funkcjonowania całego systemu logistycznego oraz sumą netto poszczególnych działań przedsiębiorstwa*”²⁸. E. Gołębska²⁹ twierdzi, iż związki między wielkością i rodzajem usługi logistycznej a pozostałymi elementami systemu logistycznego powinny być uwarunkowane takimi działaniami jak:

²⁴ Pfohl H. Ch.: *Systemy logistyczne...*op.cit., s. 19, 32-33

²⁵ Sołtysik M.: *Zarządzanie logistyczne...*op.cit., s. 14

²⁶ Coyle J. J., Bardi E. J., Langley C. J. Jr.: *The Management of Business Logistics*, West Publishing Company, USA 1996, s. 161

²⁷ Ballou R.H.: *Business Logistics Management*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey 1992, s. 141-145

²⁸ Ciesielski M.: *Logistyka w biznesie*, PWE, Warszawa 2006, s. 132

²⁹ Gołębska E.: *Logistyka jako...*op.cit., s. 32-33

- stosowanie metod przewidywania wielkości usług logistycznych i wyznaczania ich optymalnego poziomu;
- koordynowanie procesów zamówień;
- tworzenie logistycznego systemu informacji.

KRYTERIUM FAZ PRZEPIYU SYSTEMÓW LOGISTYCZNYCH

Do głównych podsystemów (subsystemów³⁰) logistycznych przedsiębiorstwa, wyodrębnionych w oparciu o kryterium jego podziału według faz przepływu, m.in. J. J. Coyle, E. J. Bardi i C. J. Langley Jr.³¹ zaliczają: logistykę zaopatrzenia, logistykę produkcji i logistykę dystrybucji³² (Rys. 3).

Podsystem logistyki zaopatrzenia związany jest z rynkiem, łącząc logistykę dystrybucji dostawców z logistyką produkcji w przedsiębiorstwie³³. Głównym zadaniem logistyki zaopatrzenia jest zapewnienie właściwej koordynacji procesów przepływu dóbr niezbędnych do realizacji planów produkcyjnych, by w odpowiednim momencie zostały dostarczone prowadzonej działalności, przy jak najniższych kosztach logistycznych dostaw. Ze względu na zasięg wykraczający poza przedsiębiorstwo, konieczne są uregulowania umożliwiające ścisłe powiązania między dostawcami i obsługą odbiorców. Uregulowania takie odnoszą się do czasowego i organizacyjnego aspektu dostaw, szczególnie³⁴:

- wymaganej ilości, jakości i kompletności dostaw;
- ustalonej terminowości i rytmiczności dostaw;
- niezawodności dostaw.

Logistyka produkcji obejmuje wszystkie czynności, które są związane z zaopatrzeniem procesu produkcji w materiały i przekazywaniem półwyrobów oraz wyrobów finalnych do magazynu³⁵. Zadaniem działań logistycznych podsystemu jest zwiększenie sprawności procesów produkcyjnych, skrócenie czasu przepływu materiałów oraz minimalizacja kosztów przepływu³⁶. Podsystem logistyki produkcji, wykorzystując wzajemne związki technologii produkcji i dostaw materiałów, zmierza w kierunku ograniczenia zapasów magazynowych a także podwyższenia

³⁰ Witkowski J.: *Logistyka firm japońskich*, Wyd. AE Wrocław, Wrocław 1999, s. 20

³¹ Coyle J. J., Bardi E. J., Langley C. J. Jr.: *The Management of...*op.cit.

³² Blaik P.: *Logistyka...*op.cit., s. 68

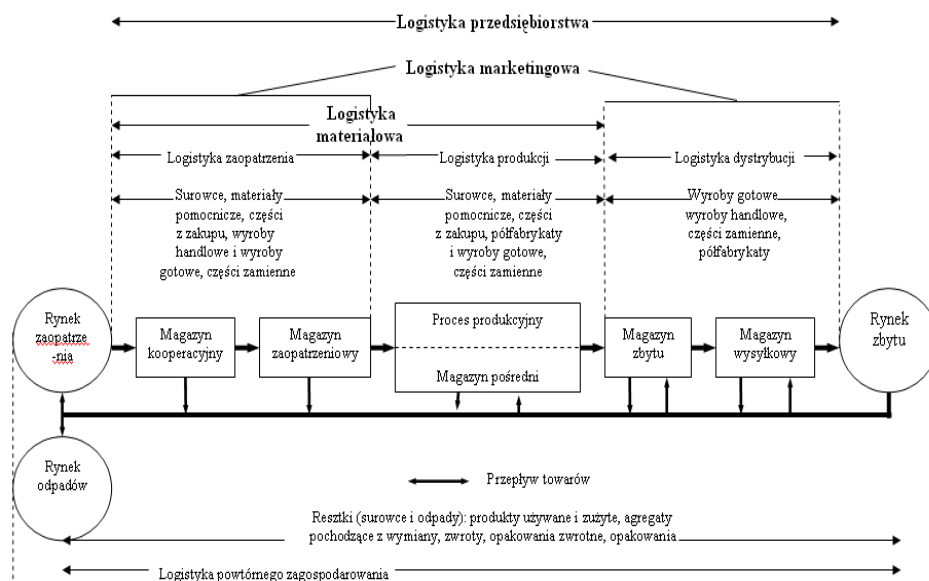
³³ Pfohl H. Ch.: *Systemy logistyczne...*op.cit., s. 173

³⁴ Sołtysik M.: *Zarządzanie logistyczne...*op.cit., s. 32

³⁵ Pfohl H. Ch.: *Systemy logistyczne...*op.cit., s. 187

³⁶ Krzywda D., Kot S., Starostka-Patyk M.: *Zarządzanie łańcuchami dostaw*, Wyd. WZ PCz, Częstochowa 2009

poziomu obsługi klienta, wytwarzając wyroby we właściwym czasie, ilości i strukturze³⁷.



Źródło: Pfohl H. Ch.: *Logistiksysteme*, Springer Verlag, Berlin 1990, s. 18

Rys. 3. Funkcjonalne rozgraniczenie systemów logistycznych według faz przepływu towarów

Cz. Skowronek i Z. Sarjusz-Wolski³⁸ ujmują przedmiot logistyki dystrybucji jako „przemieszczanie surowców, materiałów, wyrobów gotowych itp. od miejsc ich wytworzenia na rynek lub bezpośrednio do użytkownika lub konsumenta”. Ideą podsystemu dystrybucji jest zapewnienie dostępności dóbr przy zgłaszanych na nie zapotrzebowaniu, przy jednoczesnym nacisku na optymalizację kosztów tego procesu i odpowiednim poziomie obsługi odbiorców.

Pełna definicja logistyki dystrybucji, proponowana przez S. Abta³⁹, brzmi: „...dziedzina wiedzy zajmująca się całokształtem czynności potrzebnych do przemieszczania materiałów i surowców oraz towarów od procesu produkcji, poprzez ogniwa obrotu towarowego, aż do ostatecznego konsumenta, ujmująca je w zintegrowane systemy planowania, kierowania, organizacji i kontrolowania procesów fizycznych obiegu towarów i ich

³⁷ Nowicka-Skowron M.: *Efektywność systemów...*op.cit., s. 37

³⁸ Skowronek Cz., Sarjusz-Wolski Z.: *Logistyka w przedsiębiorstwie*, Wyd. PWE, Warszawa 2003, s. 235

³⁹ Abt S. /red./: *Logistyka ponad granicami*, Wyd. ILiM, Poznań 2000, s. 29-30

informacyjnych uwarunkowań, w aspekcie optymalizacji realizowanych celów i działań”.

Przeciwwagą dla powyższego syntetycznego tytułu identyfikacyjnego podsystemu dystrybucji jest jego określenie przedstawione przez A. Czubałę⁴⁰, jako „...celowo wyodrębniony zbiór podmiotów rynkowych, łączących się w sposób bezpośredni lub pośredni w procesie oferowania produktów, oraz doprowadzania ich do finalnych odbiorców”. Zadaniem tak rozumianej logistyki dystrybucji jest dostarczenie nabywcom finalnym pożądaných przez nich produktów do miejsc, w których chcą je nabyć, w odpowiadającym im czasie, na uzgodnionych warunkach i po zaakceptowanej przez nich cenie.

Przytoczone ujęcia terminu wyraźnie sugerują, iż logistykę dystrybucji rozważać można w wąskim i szerokim zakresie⁴¹. W wąskim zakresie logistyka dystrybucji dotyczy zagadnień związanych z dystrybucją fizyczną, czyli operacji przemieszczania produktów z miejsc ich wytworzenia do miejsc przeznaczenia, z wykorzystaniem sfer aktywności logistycznej, takich jak transport, magazynowanie czy zarządzanie zapasami. Zakres szeroki natomiast wkomponowuje w system element o fundamentalnym znaczeniu dla zależności między wszystkimi jego składowymi, jakim jest obsługa nabywców i związane z nią działania określające bezpośrednie relacje między dostawcą i odbiorcą w związku z przepływami dóbr i informacji.

E. Gołębska⁴² wyróżnia dwa rodzaje działań podsystemu dystrybucji, mianowicie związane z:

- przepływem rzeczy i informacji;
- wyborem i funkcjonowaniem kanałów dystrybucji w ujęciu transakcyjnym.

Pierwszy zespół działań opisuje zadania dostawcze, określone przez wymagany na rynku poziom obsługi logistycznej. Relacje między logistycznymi i transakcyjnymi aspektami systemu dystrybucji wynikają z misji dystrybucji, określanej w kategoriach obsługiwanych kanałów, typów produktów, punktów sprzedaży, a zwłaszcza wymagań klientów⁴³.

Druga zasadnicza działalność dystrybucji dotyczy wyboru kanału dystrybucyjnego, czyli struktury wewnętrznych jednostek organizacyjnych przedsiębiorstwa oraz zewnętrznych agencji i instytucji pośredniczących, za pomocą których produkt lub usługa są sprzedawane. W praktyce występuje duża różnorodność kanałów dystrybucji, a klasyfikowane są według podstawowych kryteriów⁴⁴:

- liczba pośredników (kanały bezpośrednie i pośrednie);

⁴⁰ Czubała A.: *System dystrybucji*, [w:] Altkorn J., Kramer T. /red./: *Leksykon marketingu*, Wyd. PWE, Warszawa 1998, s. 249

⁴¹ Mitoraj E., Żabiński A.: *Logistyka dystrybucji w przedsiębiorstwie*, Wyd. AE Katowice, Katowice 1994, s. 14-15

⁴² Gołębska E.: *Kompendium wiedzy o logistyce*, Wyd. PWN, Poznań 2002, s. 208

⁴³ Abt S.: *Zarządzanie logistyczne...*op. cit., s. 203

⁴⁴ Czubała A.: *Pośrednicy w kanałach dystrybucji*, Kraków 1994, s. 8

- liczba szczebli pośrednich (kanały krótkie i długie);
- liczba pośredników na tym samym szczeblu obrotu (kanały wąskie i szerokie);
- stopień złożoności (kanały proste i złożone);
- rodzaje przepływających strumieni (kanały rzeczowe i transakcyjne);
- znaczenie dla producenta (kanały podstawowe i pomocnicze);
- charakter powiązań między uczestnikami (kanały administrowane, kontraktowe, zintegrowane, itd.).

Wybór kanałów dystrybucji i kształtowanie systemu logistycznego służą zbudowaniu optymalnego układu przepływów informacyjnych, rzeczowych i finansowych między przedsiębiorstwem a ostatecznym odbiorcą. Formowana w ten sposób obsługa finalnego nabywcy stanowi zatem wspólny obszar zainteresowania logistyki, marketingu, finansów i innych sfer funkcjonalnych przedsiębiorstwa. Jakość logistycznej obsługi klienta jest wypadkową działań podejmowanych w każdej fazie systemu logistycznego, które mają pośredni lub bezpośredni wpływ na zadowolenie klienta z poziomu obsługi. Warunkiem sukcesu jest zrozumienie roli poszczególnych elementów systemu w kształtowaniu poziomu obsługi oraz relacji między elementami.

LITERATURA

1. Abt S. /red./, *Logistyka ponad granicami*, Wyd. ILiM, Poznań 2000.
2. Abt. S., *Systemy logistyczne w gospodarowaniu. Teoria i praktyka gospodarki*, Wyd. AE Poznań, Poznań 1998.
3. Abt. S., *Zarządzanie logistyczne w przedsiębiorstwie*, Wyd. PWE, Warszawa 1998.
4. Ballou R.H., *Business Logistics Management*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey 1992.
5. Blaik P., *Logistyka. Koncepcja zintegrowanego zarządzania*, Wyd. PWE, Warszawa 2001.
6. Christopher M., *The Strategy of Distribution Management*, Butterworth – Heinemann Ltd., Oxford 1994.
7. Ciesielski M., *Logistyka w biznesie*, Wyd. PWE, Warszawa 2006.
8. Coyle J. J., Bardi E. J., Langley C. J. Jr., *The Management of Business Logistics*, West Publishing Company, USA 1996.
9. Czubała A., *Pośrednicy w kanałach dystrybucji*, Kraków 1994.
10. Czubała A., *System dystrybucji*, [w:] Altkorn J., Kramer T. /red./: *Leksykon marketingu*, Wyd. PWE, Warszawa 1998.

11. Gołemska E., *Kompendium wiedzy o logistyce*, Wyd. PWN, Poznań 2002.
12. Gołemska E., *Logistyka jako zarządzanie łańcuchem dostaw*, Wyd. AE Poznań, Poznań 1994.
13. Johnson J. C., Wood D. F., *Contemporary Physical Distribution and Logistics*, New York 1986.
14. Kisperska-Moroń D., *Elementy logistyki*, Wyd. AE Katowice, Katowice 1992.
15. Kozerska M., *Pomiar poziomu zgodności percepcji operatorów logistycznych i ich klientów za pomocą metody SERVQUAL*, Logistyka, Nr 2/2010.
16. Krzywda D., Kot S., Starostka-Patyk M., *Zarządzanie łańcuchami dostaw*, Wyd. WZ PCz, Częstochowa 2009.
17. Lambert D. M., Stock J. R., Ellram L. M., *Fundamentals of Logistics Management*, McGRAW-Hill, International Editions 1998.
18. Mitoraj E., Żabiński A., *Logistyka dystrybucji w przedsiębiorstwie*, Wyd. AE Katowice, Katowice 1994.
19. Nowicka-Skowron M., *Efektywność systemów logistycznych*, PWE, Warszawa 2000.
20. Pfohl H. Ch., *Logistiksysteme*, Springer Verlag, Berlin 1990.
21. Pfohl H. Ch., *Systemy logistyczne*, Wyd. ILiM, Poznań 1998.
22. Pfohl H. Ch., *Zarządzanie logistyką*, Wyd. ILiM, Poznań 1998.
23. Skowronek Cz., Sarjusz-Wolski Z., *Logistyka w przedsiębiorstwie*, Wyd. PWE, Warszawa 2003.
24. Sołtysik M., *Zarządzanie logistyczne*, Wyd. AE Katowice, Katowice 2003.
25. Steinmann H., Schreyögg G., *Zarządzanie. Podstawy kierowania przedsiębiorstwem. Koncepcje, funkcje, przykłady*, Wyd. Politechniki Wrocławskiej, Wrocław 1998.
26. Witkowski J., *Logistyka firm japońskich*, Wyd. AE Wrocław, Wrocław 1999.

SYSTEM DETERMINANTS OF CUSTOMER SERVICE IN THE ENTERPRISE

ABSTRACT

System approach application in logistics presented in the article enables the enterprises many tasks of strategic character realization, i.a. attaining higher level of customer service for present competitors' advantage compensation or own advantage holding. Logistic systems may also be capable to barriers creation for the competitors by access to the market protection, thanks to the near cooperation in the logistics range between servicing supplier and the customers.