СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#_Toc157031054)

[1. Теортические основы логистики в торговой компании 7](#_Toc157031055)

[1.1. Понятие и роль логистики в совремеенном бизнесе 7](#_Toc157031056)

[1.2. Логистические процессы и их особенности 16](#_Toc157031057)

[1.3. Оценка эффективности логистических процессов в торговой компании 24](#_Toc157031058)

[2. Анализ существующих логистических процессов в компании ООО «Вольт» 34](#_Toc157031059)

[2.1. Анализ организации логистических процессов на предприятии 34](#_Toc157031060)

[2.2. Анализ факторов, влияющих на организацию логистических процессов 44](#_Toc157031061)

[2.3. Ооценка эффективности организации логистических процессов на предприятии 53](#_Toc157031062)

[3. Пути совершенствования логистичсеких процессов на предприятии 59](#_Toc157031063)

[Заключение 66](#_Toc157031064)

[Список исупользуемых источников 72](#_Toc157031065)

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире, где конкуренция между предприятиями становится все более обостренной, эффективная организация и автоматизация процессов логистики в торговых компаниях приобретают все большую актуальность. Логистика играет значительную роль в успешном функционировании бизнеса, позволяя управлять перемещением товаров от поставщиков до конечных потребителей с минимальными затратами и в оптимальное время.

Торговые компании имеют дело с огромным объемом товаров, которые необходимо закупать, складировать, транспортировать и доставлять клиентам. Неэффективные логистические процессы могут привести к недостаточному товарному запасу, сложностям в доставке, увеличению сроков доставки, а следовательно, к неудовлетворенности клиентов. В то же время, излишки товаров на складе лишний раз нагружают бюджет компании и увеличивают издержки.

Организация и автоматизация процессов логистики позволяют значительно повысить эффективность работы торговых компаний. Применение современных информационно-коммуникационных технологий позволяет автоматизировать все этапы логистического цикла - от закупки до доставки. Использование специальных программ и систем позволяет улучшить точность прогнозирования потребностей, оптимизировать управление складом, определить оптимальные маршруты доставки, контролировать грузоперевозки и многое другое.

Помимо повышения эффективности, организация и автоматизация процессов логистики также позволяют снизить операционные затраты компании. Уменьшение затрат на транспортировку, складирование, обработку и доставку товаров создает дополнительные возможности для инвестиций в другие области бизнеса, такие как маркетинг и развитие новых товаров или услуг.

Кроме того, автоматизация процессов логистики способствует улучшению качества обслуживания клиентов. Более точное планирование и управление процессами позволяют снизить вероятность ошибок и срывов поставок, а также ускорить время отгрузки и доставки товаров. Удовлетворенность клиентов отлично работающими логистическими процессами повышает их лояльность и верность бренду, что в свою очередь способствует увеличению объемов продаж и удержанию конкурентного преимущества на рынке.

Обоснование выбора темы диплома "Организация и автоматизация процессов логистики в торговой компании" основывается на нескольких аргументах:

– Растущая роль логистики в современном бизнесе: Современный рынок характеризуется повышенной конкуренцией, быстрыми темпами развития технологий и изменяющимися требованиями клиентов. В таких условиях эффективная организация логистических процессов становится одним из ключевых факторов успешного функционирования торговых компаний;

– Необходимость оптимизации процессов: Торговые компании имеют дело с большим объемом товаров и постоянным потоком информации. Организация и автоматизация логистических процессов позволят снизить издержки, минимизировать ошибки и упростить учёт товаров. В результате компания сможет предоставить высококачественное обслуживание клиентам, сократить временные рамки доставки и повысить уровень удовлетворенности потребителей;

– Применение информационных технологий: Быстрое развитие информационных технологий предоставляет возможности для автоматизации логистических процессов. Применение современных систем управления складом, учета товара и транспортировки позволяет сократить время выполнения операций, избежать ошибок при обработке данных и повысить прозрачность процессов;

– Практическая значимость темы: в условиях растущей конкуренции и необходимости увеличения эффективности бизнес-процессов, исследование организации и автоматизации логистических процессов в торговой компании имеет практическую значимость. Полученные в ходе исследования рекомендации могут быть использованы компаниями для оптимизации своей логистики и повышения конкурентоспособности на рынке.

Таким образом, выбор темы диплома "Организация и автоматизация процессов логистики в торговой компании" обусловлен актуальностью и практической значимостью, а также необходимостью повышения эффективности и улучшения качества логистических операций в современных условиях.

Объектом исследования работы выступает компания ООО «Вольт». Данная компания на российском рынке занимается оптовой продажей электротехнических материалов.

Предметом исследования выступает логистическая система торговой компании.

Цель работы – разработка мероприятий по организации и автоматизации логистических процессов предприятия на основе внедрения CRM системы.

В соответствии с поставленной целью определены следующие задачи:

– изучить теоретические аспекты улучшения автоматизации логистических процессов организации на основе СRM системы;

– провести анализ логистических процессов в ООО «Вольт»;

– разработать мероприятия по автоматизации логистических процессов на основе внедрения CRM системы в ООО «Вольт».

Указанные цели и задачи помогут обеспечить полноценное исследование темы диплома "Организация и автоматизация процессов логистики в торговой компании", а также сформулировать конкретные результаты и рекомендации для компании.

Работа состоит из введения, 3-х разделов, заключения, списка литературы.

В первой главе «Теоретические основы логистики в торговой компании» рассмотрены теоретические аспекты логистической системы торговой компании, дана характеристика ее основных элементов. С помощью анализа факторов, оказывающих влияние на функционирование логистической системы, были определены способы и средства оценки ее эффективности.

Вторая глава «Анализ существующих логистических процессов в компании ООО «Вольт» содержит организационно-экономическую характеристику компании и исследование ее логистической системы, и определение ее эффективности.

В третьей главе «Пути совершенствования логистических процессов на предприятии» описаны методы совершенствования логистической системы, а также произведено экономическое обоснование указанных методов.

В процессе решения задач, которые были поставлены в данной работе, использовались различные научные и специальные методы: индукции и дедукции, сравнения и синтеза, а также аналогии, календарное планирование и другие.

Теоретическая значимость исследования заключается в обобщении различных подходов к организации и планированию материальных потоков на предприятии.

Практическая значимость исследования заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию логистических процессов ООО «Вольт».

Объем работы. Список литературы из 36 источников в том числе 4 на иностранном языке. Общий объем работы, без приложений, 75 страниц машинописного текста, в том числе таблиц – 19, рисунков –6.

1. ТЕОРИТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЛОГИСТИКИ В ТОРГОВОЙ КОМПАНИИ
	1. ПОНЯТИЕ И РОЛЬ ЛОГИСТИКИ В СОВРЕМЕННОМ БИЗНЕСЕ

Логистика — это комплексная деятельность, связанная с планированием, организацией, координацией и контролем всех процессов, связанных с перемещением и хранением товаров, а также обменом информации и выполнением соответствующих операций в рамках цепочки поставок.

Эффективность предприятий в конкурентной борьбе за потребительский спрос существенно зависит от качественного планирования и организации комплексных систем, обеспечивающих оптимальное движение товарно-материальных ценностей. Указанные тенденции стимулируют проведение исследований с целью систематизации знаний в области организации перевозок и складирования товарно-материальных ценностей. В результате этих исследований логистика стала активно развивающейся наукой, играющей важную роль в оптимизации бизнес-процессов и обеспечении успешной конкурентоспособности предприятий.

Логистика, как область деятельности, находит широкое практическое применение и активно развивается в научной сфере. В экономической теории представлено множество научных работ и публикаций, которые стремятся предоставить полное и актуальное представление о логистике в качестве науки и определить ее место в современном мире. Однако, на данный момент, существует отсутствие единого мнения относительно определения понятия логистика.

Рассмотрим определения понятия логистика, представленные такими отечественными авторами как Александров О.А., Аникин Б.А., Кузьменко Н.И. и такими зарубежными авторами как Уотерс Д., Бауэрсокс Дж.Д., Клосс Дж.Д. (таблица 1).

Таблица 1 – Определение термина логистика[[1]](#footnote-1)

|  |  |
| --- | --- |
| Автор  | Определение |
| Александров О.А.  | Логистика – это практическая деятельность по контролю и анализу материальных, финансовых, информационных и сервисных потоков в целях повышения качества продукции (работ, услуг) и оптимизации системы управления организации [4] |
| Аникин Б.А.  | Логистика – наука о планировании, организации, управлении и контроле движения материальных и информационных потоков в пространстве и во времени от их первичного источника до конечного потребителя [5] |
| Кузьменко Н.И.  | Логистика – это современная методология и методика, которая позволяет управлять возникающими в процессе экономической деятельности потоками всех взаимосвязанных видов как единым целым [14] |
| Уотерс Д.  | Логистика – это функция, отвечающая за материальный поток, идущий от поставщиков в организацию, проходящий через операции внутри организации и затем уходящий к потребителям [18] |
| Бауэрсокс Дж.Д., Клосс Дж.Д.  | Логистика – это процесс планирования и обеспечения (включая контроль) эффективного и непрерывного поступления товаров, услуг и сопутствующей информации оттуда, где они создаются к потребителю, направленный на всемерное удовлетворение потребительских запросов. [7]  |

Основные аспекты логистики включают в себя:

– Снабжение: управление всеми этапами закупок, начиная от поиска поставщиков, оценки и выбора оптимальных поставок до установления партнерских отношений и контроля качества поставляемых товаров;

– Транспортировка: планирование и организация грузовых перевозок на всех этапах цепочки поставок -от отгрузки товара с завода-изготовителя до доставки конечному потребителю. Это включает в себя выбор оптимальных маршрутов и видов транспорта, расчет сроков доставки и подготовку необходимой документации;

– Хранение: организация и управление складскими операциями, включая прием, размещение, отбор и отгрузку товаров. Оптимизация уровня запасов, обеспечение правильного хранения и сохранности товаров;

– Информационные системы: использование современных информационных технологий для автоматизации и контроля логистических процессов, управления запасами, отслеживания товаров и обмена информацией между участниками цепи поставок.

Роль логистики в бизнес-процессах является ключевой. Она играет важную роль в обеспечении эффективности и конкурентоспособности компаний. Логистика позволяет уменьшить затраты, минимизировать риски и повысить уровень удовлетворенности потребителей.

С точки зрения управления в организации, логистика представляет собой стратегическое управление потоками материалов во время процесса снабжения. Это включает в себя такие аспекты, как закупки, транспортировка, продажи и хранение материалов, деталей и готовой продукции, включая технические и другие компоненты. Кроме того, логистика включает управление связанными информационными и финансовыми потоками. Основная цель логистики состоит в оптимизации расходов и рационализации процессов производства, сбыта и связанных сервисов как в пределах отдельного предприятия, так и для группы предприятий.

Цель логистики состоит в обеспечении доставки продукции потребителю в нужное время и место с минимальными издержками на логистические операции и использованные производственные ресурсы. Логистика управляет физическим распределением и материальными ресурсами. Управление физическим распределением направлено на снижение расходов, связанных с транспортировкой готовой продукции от места производства до конечного потребителя, а также на обеспечение ее хранения с соблюдением требований качества обслуживания клиентов. Управление материальными ресурсами включает в себя эффективное удовлетворение потребностей организации в производственных ресурсах. При управлении логистической системой применяются три основные концепции системного подхода:

* концепция общих затрат;
* концепция предотвращения подоптимизации;
* концепция финансовых обменов.

Чтобы достичь главной цели логистики, требуется выполнение четырех условий:

* обеспечение доставки требуемого товара определенного уровня качества в нужном объеме;
* определенное договором установленное время;
* определенное место поставки;
* минимизация общих затрат.

Логистика исследует потоки материальных и связанных с ними ресурсов (информационных, финансовых, сервисных), необходимых для успешного осуществления производственных процессов.

Виды логистических потоков:

* информационные и материальные;
* транспортные и людские;
* финансовые и энергетические и др.

Изучение логистики фокусируется на эффективном управлении потоками материалов, информации, финансов и сервиса, которые поддерживают производственные и коммерческие процессы. Цель состоит в минимизации расходов в общей логистической системе, а не в каждом из ее отдельных элементов (таких как цепи или блоки).

Задачи логистики определены в зависимости от ее применения:

* запасы (планирование, формирование и обеспечение необходимых материальных запасов);
* транспортировка продукции (определение вида транспорта, транспортного средства, выбор экспедитора, маршрута транспортировки, планирование затрат на доставку и мониторинг);
* складирование (планирование складских площадей и размещения складов, их количества, размещения продукции в них, управление складскими логистическими операциями, переработка, сортировка, упаковка и др.);
* информационное обеспечение (сбор информации о перемещении материальных и других потоков).

Управление запасами на предприятии, включая их перемещение, распределение и учет на складах, формирует основу складской логистики. Эта сфера тесно переплетена с транспортной логистикой, поскольку она является неотъемлемой частью процесса доставки товаров конечным потребителям.

Организация складской логистики – процесс довольно сложный и кропотливый. Разберем основные задачи, которые она выполняет:

* Распределение складских помещений в соответствии с их функциями и видами.
* Размещение складов, их организация и развитие складов согласно их специфике.
* Выполнение технологических действий в разных областях складского помещения, под которые они отведены.
* Контроль за соблюдением всех стандартов и оптимизация процессов, происходящих на складах.
* Создание условий труда и контроль за работой персонала склада.

Функции и сущность складской логистики основываются на обеспечении бесперебойной работы и предоставлении высококачественного сервиса в складских помещениях. Цели, которые склады выполняют как важный элемент складской логистики, включают:

­­– Хранение груза и его складирование: Эта функция считается наиболее важной, поскольку склад является местом сохранения товаров;

– Приемка и отправка товаров: Включает в себя обработку соответствующих документов, контроль качества и количества поступающего груза;

– Формирование поставок: Включает в себя контроль загруженности склада, поскольку недостача или перегрузка помещения могут вызвать дополнительные расходы;

– Соединение мелких партий товара в крупные: Это особенно полезно для компаний, которые ведут работу с несколькими клиентами одновременно;

– Выполнение дополнительных услуг: Включает в себя распаковку, сортировку, сборку, фасовку и другие дополнительные сервисы.

Транспортная логистика представляет собой область деятельности, ориентированную на планирование, организацию и эффективную реализацию схем поставок разнообразных грузов от производителя к потребителю, а также между различными партнерами.

Одной из задач транспортной логистики предприятия является выбор подходящих складов для временного размещения груза в ходе его маршрута. Например, это может включать в себя выбор складов для временного хранения после завершения всех таможенных операций и до прибытия транспортного средства.

Задача определения типа транспорта требует решения в контексте других задач, таких как формирование и поддержание необходимого уровня запасов на предприятии, выбор оптимальной упаковки продукта и другие аспекты. При выборе наилучшего типа транспорта для конкретной перевозки необходимо учитывать характерные особенности различных видов транспорта.

Благодаря совершенствованию логистических операций, компании могут реализовать ряд конкурентных преимуществ:

– Снижение затрат: логистика способствует оптимизации ресурсов, снижению запасов, повышению производственной эффективности и улучшению процессов транспортировки и складирования;

– Ускорение процессов: благодаря оптимизации логистических процессов, время доставки сокращается, что позволяет обеспечить своевременное выполнение заказов и удовлетворение потребностей клиентов;

– Повышение качества обслуживания: логистика помогает улучшить обслуживание клиентов, предоставить им требуемый товар в нужное время и место, оперативно реагировать на их потребности и предоставлять дополнительные услуги (например, установку, обслуживание и ремонт товаров);

– Улучшение стратегического планирования: логистика предоставляет компании информацию о состоянии рынка, потребностях клиентов и конкурентной ситуации, что позволяет более точно планировать производство, закупки и доставки. Это помогает предприятию быть готовым к изменчивости спроса и оперативно адаптироваться к изменениям на рынке.

Логистика играет важную роль в современном бизнесе и имеет несколько важных функций. Одна из основных функций логистики в бизнесе - обеспечение эффективной поставки товаров и услуг. Это означает, что логистика отвечает за то, чтобы товары и услуги были доставлены в нужное место и в нужное время. Компании, которые оперируют в международных рынках, особенно высоко ценят роль логистики в обеспечении правильной поставки товаров и услуг через границы.

Другая важная функция логистики - улучшение управления запасами и соблюдение графика производства. Логистика помогает компаниям контролировать уровень запасов и оптимизировать процессы производства. Это в свою очередь позволяет компаниям избежать простоев в производстве и снизить издержки, связанные с хранением товаров. Вместе с тем, логистика помогает также минимизировать риски связанные с нехваткой или излишком товаров на складе.

Оптимизация доставки и распределения товаров является еще одной важной функцией логистики в бизнесе. Логистика позволяет оптимизировать маршруты доставки, выбирать наиболее эффективные виды транспорта и сокращать время доставки товаров. Это помогает компаниям экономить время и средства, а также повышать качество обслуживания клиентов.

Без современной логистики было бы крайне сложно достичь эффективности в поставках товаров и услуг. Благодаря логистике компании могут оптимизировать свою деятельность, повысить конкурентоспособность и обеспечить удовлетворение клиентов. Таким образом, роль логистики в современном бизнесе является критической и состоит в обеспечении эффективной поставки товаров, управлении запасами и оптимизации доставки и распределения товаров.

Эффективное управление логистическими процессами позволяет снизить затраты на транспортировку и хранение товаров. Оптимизация маршрутов, выбор наиболее экономичных видов транспорта, учет сезонности и спроса позволяют сократить расходы на доставку до минимума. Кроме того, правильная организация складских операций позволяет снизить затраты на хранение товаров, минимизировать потери и убытки от неправильного хранения.

Логистика играет ключевую роль в обеспечении высокого уровня обслуживания клиентов. Благодаря оптимизации логистических процессов, компания может своевременно доставлять товары до конечных потребителей, учитывая их потребности и предпочтения. Снижение времени доставки, возможность отслеживания статуса посылки и предоставление дополнительных услуг (например, установка или обслуживание товара) улучшают обслуживание и способствуют росту удовлетворенности клиентов.

Эффективная логистика помогает компаниям повысить их конкурентоспособность на рынке. Оптимизация логистических процессов позволяет сократить время цикла доставки, оперативно реагировать на изменения спроса, предлагать гибкие условия и лучший сервис, что делает компанию более привлекательной для клиентов. Улучшение конкурентоспособности приводит к росту продаж, увеличению доли рынка и, в конечном итоге, к росту прибыли предприятия.

1. Составлено автором [↑](#footnote-ref-1)