

АННОТАЦИЯ

Гусев Виктор Александрович

Инновационные методы формирования системы логистического обслуживания клиентов на примере ТОО «СТС Логистикс Усть-Каменогорск»

6N0506 – «Экономика»

В данной магистерской работе проводится анализ деятельности логистической компании ТОО «СТС Логистикс Усть-Каменогорск».

Целью данной работы является изучение принципов формирования систем логистического обслуживания клиентов. Для этого в работе предлагается метод оценки уровня обслуживания клиентов, а так же проводится мероприятие по выявлению наиболее мобильного, производительного, требующего меньше затрат на транспортировку вида транспорта.

Основной задачей данной работы является выявление недостатков в процессе обслуживания клиентуры компанией и дальнейшего создания и удержания уровня обслуживания в условиях рыночной конкуренции.

Структура работы определена в соответствии с целью и задачами исследования и состоит из введения, трёх пунктов, тринадцати подпунктов, заключения, списка литературы и двух приложений.

В первом пункте «Теоретические основы логистики как бизнес-процесса» определены основы теоретической логистики, методологические аспекты бизнес-процессов.

Во втором пункте «Общая характеристика компании ТОО «СТС Логистикс Усть-Каменогорск» дана общая характеристика объекта исследования и проведен анализ: информационных потоков системы управления компании, объемов выполненных работ, объемов материального потока, материального потока по видам грузов, объемов выполненных работ и объемов материального потока постоянных клиентов, экономических показателей, финансового состояния компании, системы управления в компании.

В третьем разделе «Разработка системы логистического обслуживания клиентов на основе реинжиниринга» приведены проекты мероприятий по повышению эффективности деятельности компании: логистическое обслуживание как основной бизнес-процесс компании; оценка уровня обслуживания клиентов как метод влияния на экономическую эффективность бизнес-процесса; повышение эффективности обслуживания клиентов на основе экспертной оценки характеристик, присущих различным видам транспорта; методика комплексной оценки эффективности обслуживания клиентов при воздействии правил и методов бизнес-процессов.

В заключении работы приводятся итоги исследования, делаются основные выводы и намечаются перспективы дальнейшей работы.