

Marta Kadłubek
Politechnika Częstochowska¹

Fazy i kierunki rozwoju logistyki zorientowanej na klienta

Rozkwit teoretycznych i praktycznych zastosowań logistyki w odniesieniu do procesów gospodarczych nastąpił w USA w drugiej połowie XX wieku (Tabela 1a - Tabela 1d). Doświadczenia z czasów II wojny światowej wyraźnie wyznaczyły zasięg logistyki – mostu pomiędzy strefą produkcji i usług a obsługiwanymi rynkami. W roku 1948

W okresie 1950 – 1970 (Tabela 1) koncepcja logistyki rozwijała się z uwzględnieniem zmian we wzorach i podstawach konsumenckiego popytu, tym samym zachowań konsumenckich. Swoisty przewrót w sposobie podejmowania decyzji gospodarczych wywołało przyjęcie koncepcji marketingu dynamicznego, oznaczającej rynkową „orientację

gały działania logistyczne w sferze zaopatrzenia i dystrybucji. Wyraźnie uwzględniono wówczas potrzeby i życzenia klienta w logistyce, jak wynika z definicji opracowanej przez amerykańskie Zgromadzenie ds. Zarządzania Logistycznym (Council of Logistics Management) [2]: „Logistyka to proces planowania, realizowania i kontrolowania sprawnego

Tabela 1a. Fazy i kierunki rozwoju logistyki

Fazy rozwoju logistyki	Rok (lata)	Kierunki rozwoju logistyki
Gołemska E.: Logistyka jako zarządzanie łańcuchem dostaw, Wyd. AE Poznań, Poznań 1994, s. 8-13		
Faza uśpiona	przed 1950	<ul style="list-style-type: none"> Zdefiniowanie istoty fizycznej dystrybucji Próby określenia zakresu logistyki brak praktycznych zastosowań.
Czas rozwoju	1950-1970	<ul style="list-style-type: none"> Wyróżnienie głównych warunków ekonomiczno- technologicznych powstawania otoczenia systemu logistycznego (zmiany we wzorcach popytu, wpływ doświadczeń militarnych, nacisk kosztów produkcji, postęp technologii komputerowej) Rozwój technologii komputerowej jako narzędzia wspomagającego logistykę w zadaniach: programowania liniowego, symulacji decyzji transportowych, planowania rozmieszczenia zapasów, wspomagania komputerowego inwentaryzacji magazynowych).
Wzrost znaczenia logistyki w przepływie dóbr oraz integracji zarządzania materiałami z fizyczną dystrybucją	1970 i następne	<ul style="list-style-type: none"> Uznanie logistyki za profesjonalną dziedzinę wiedzy Logistyka jako narzędzie redukcji kosztów Logistyka sposobem na łamanie barier ekonomicznych, geograficznych i komunikacyjnych Orientacja logistyki na realizację określonego czasu dostaw Wzrost znaczenia logistyki w sferze usług niematerialnych.

źródło: opracowanie własne

Amerykańskie Zrzeszenie Marketing (American Association Marketing) [1] przedstawiło jedną z pierwszych definicji logistyki jako „ruchu i operowania produktami i usługami z miejsc wytworzenia do miejsc konsumpcji”.

na odbiorcę” w miejsce charakterystycznej dotąd „orientacji na produkt”. Przedsiębiorstwa stanęły przed koniecznością koncentracji uwagi na końcowych nabywcach i oferowanym im serwisie, który stopniowo wspoma-

i efektywnego ekonomicznie przepływu surowców, materiałów do produkcji, wyrobów gotowych i związanych z tym usług oraz odpowiedniej informacji z punktu pochodzenia do punktu konsumpcji w celu zaspokojenia

¹ Dr inż. Marta Kadłubek, Instytut Logistyki i Zarządzania Międzynarodowego, Wydział Zarządzania, Politechnika Częstochowska

wymagań klienta”.

Powyższe ujęcie omawianego terminu obejmuje działania logistyczne bezpośrednio opisujące

logistycznej wymogom obsługi klienta.

Począwszy od publikacji Council of Logistics Management

cyjnych, aż po współczesną ścisłą integrację z celami strategicznymi przedsiębiorstw i ich klientów [4]. Globalny postęp

Tabela 1b. Fazy i kierunki rozwoju logistyki

Fazy rozwoju logistyki	Rok (lata)	Kierunki rozwoju logistyki
Bowersox D. J.: <i>Logistical Management</i> , Mc Millan Publishing Co., New York 1978, s. 17		
Krystalizacja idei logistyki	1956-65	• Rozwój podejścia systemowego
		• Rozwój teorii analizy kosztów całkowitych
		• Podnoszenie jakości obsługi odbiorców
		• Tworzenie kanałów dystrybucji.
Sprawdzanie przydatności logistyki	1965-70	• Sprawdzanie przydatności do obniżenia kosztów
		• Rozwój zadań operacyjnych w sferze zaopatrzenia i dystrybucji.
Zmiana priorytetów	1970-80	• Uznanie konieczności redukcji zużycia energii i materiałów oraz ograniczenie degradacji środowiska naturalnego
		• Rozwój systemów informatycznych wspomagających zarządzanie materiałowe i dystrybucję
		• Wyodrębnienie pierwszych pionów logistycznych w strukturze organizacyjnej przedsiębiorstw.
Liberalizacja w transporcie i postęp technologiczny	1980-86	• Deregulacja w transporcie USA, Kanady i Wielkiej Brytanii za skutkowałą wzrostem konkurencji i angażowania specjalistycznych firm spedycyjnych
		• Upowszechnienie informatyki wspomagającej podejmowanie decyzji logistycznych
		• Zwiększenie szybkości przekazywania danych (komputerowa transmisja zamówień, łączność satelitarna).
Zmierzanie do logistyki zintegrowanej	od 1986	• Dążenie do zintegrowanego strategicznego zarządzania wszystkimi czynnościami logistycznymi w fazie zaopatrzenia, produkcji i dystrybucji.

źródło: opracowanie własne

obsługę logistyczną, mianowicie: realizację zamówień, czynności reparacyjne, zaopatrywanie w części, obsługę zwrotów i inne. Analiza cytowanego terminu pozwala także na wyróżnienie trzech podstawowych zadań logistyki, tj. [3]:

- koordynację przepływu surowców, materiałów do produkcji, wyrobów gotowych towarzyszących im usług do konsumenta;
- minimalizację kosztów przepływów;
- podporządkowanie działalności

zagadnienie obsługi klienta jest obecne niemal w każdej definicji pojęcia logistyki. z punktu widzenia ewolucji koncepcji logistyki dostrzegalne jest jedynie przesunięcie umiejscowienia podstawowych komponentów terminu wokół potrzeb finalnego nabywcy. Po 1970 roku (Tabela 1) w ramach logistyki zaczęto integrować zarządzanie materiałami z fizyczną dystrybucją, od traktowania ich wyłącznie w kategorii funkcji usługowych, poprzez realizację celów opera-

technologiczny pozwolił na upowszechnienie informatyki wspomagającej podejmowanie decyzji logistycznych, a także zwiększenie szybkości przekazywania danych. Nastąpiła faza dynamicznego rozwoju logistyki na świecie jako zintegrowanej koncepcji zarządzania przedsiębiorstwem i układu powiązań rynkowo-konsumenckich, wraz z równoczesnym jej upowszechnieniem jako dziedziny wiedzy ekonomicznej [5]. Pomimo licznych opracowań literatur-

owych zagranicznych i krajowych, termin ten jednak nie doczekał się jednolitego tytułu identyfikacyjnego.

W latach dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku w Europie nadrzędne krajowym towarzystwom logistycznym Europejskie Stowarzyszenie Logistyczne (Eu-

tateczne kryterium, jakim jest zaspokojenie potrzeb i oczekiwań uczestników procesów logistycznych. Najważniejszą rolę odgrywa zatem odbiorca-klient, dla którego przeprowadzane jest „sprawne i efektywne zarządzanie przemieszczanymi lub zmagazynowanymi zapasami,

jest natomiast równie ważna jak sam klient, gdyż „klient współtworzy obsługę, a obsługa tworzy klientelę, między klientem a jego obsługą należy postawić znak równości” [9].

Zdaniem M. Christopher'a [10] i wielu innych autorów, współcześnie cel logistyki „na-

Tabela 1c. Fazy i kierunki rozwoju logistyki

Fazy rozwoju logistyki	Rok (lata)	Kierunki rozwoju logistyki
Skowronek Cz., Sarjusz-Wolski Z.: Logistyka w przedsiębiorstwie, Wyd. PWE, Warszawa 1995, s.24-31		
Brak integracji działań logistycznych	1950-60	<ul style="list-style-type: none"> Samodzielne działania w zakresie zakupu materiałów, magazynowania produktów, dystrybucji towarów.
Wyodrębnienie podstawowych kierunków działań logistycznych	1960 - początek lat 70	<ul style="list-style-type: none"> Oparcie fizycznej dystrybucji na marketingowych koncepcjach zarządzania przedsiębiorstwem Uwzględnienie sfery zakupu, manipulacji i magazynowania w ramach zarządzania materiałami.
Integracyjne rozumienie procesów logistycznych	koniec lat 70 i lata 80	<ul style="list-style-type: none"> Logistyka jako zarządzanie strumieniami przepływów materiałów i informacji Orientacja na osiągnięcie celów strategicznych przedsiębiorstwa, tj. maksymalizację zysku w długim horyzoncie czasowym, umocnienie przedsiębiorstwa na rynku globalnym, przystosowanie do zmieniających się warunków rynku.
Rozwój procesów przepływu w skali krajowej i globalnej	od 1990	<ul style="list-style-type: none"> Rozwój mikrologistyki, mezologistyki, makrologistyki, eurologistyki i logistyki globalnej Rozwój podmiotów gospodarczych świadczących kompleksowe usługi logistyczne Automatyzacja przepływu i magazynowania Powszechne zastosowanie informatyki w sterowaniu procesami logistycznymi.

źródło: opracowanie własne

ropean Logistics Association) [6] określiło logistykę jako: „...organizowanie, planowanie, kontrolę i realizację przepływów towarów (hardware i software) od zaprojektowania oraz nabycia, poprzez produkcję i dystrybucję, aż do końcowego konsumenta, aby zaspokoić potrzeby zgodne z wymaganiami rynku przy minimum kosztów i minimum użytego kapitału”.

Definicja ta implikuje, iż przestrzenno – czasowa transformacja towarów i usług od punktu pozyskania surowców aż do nabywcy ma zawsze na celu os-

niezbędne do spełnienia wymagań klienta lub celów organizacji” [7]. Żądania nabywcy są więc tożsame z celami przedsiębiorstwa, bo „jedynym celem każdego biznesu jest stworzenie i utrzymanie klienta poprzez optymalne jego usatysfakcjonowanie” [8]. Logistyczne cele powinny być podporządkowane celom wiodącym przedsiębiorstwa jako całości, wspomagając je poprzez „rozwój i zarządzanie zasobami i umiejętnościami wrażliwymi na wymogi obsługi klientów” [9]. w każdym przedsiębiorstwie obsługa klienta

jogólniej biorąc sprowadza się do zapewnienia dostępności”. Uwzględnia on wzajemne powiązania i oddziaływania pomiędzy wielością funkcji zaangażowanych w identyfikację i spełnienie oczekiwań co do jakości obsługi odbiorcy. Ideę niezawodnej obsługi podkreśla także definicja „siedmiu R” [9] (w jęz. angielskim „right” oznacza „właściwy”; stąd w polskiej literaturze używane jest zamiennie „siedem W”), ujmująca logistykę jako zapewnienie dostępu „do właściwego produktu, we właściwej ilości i we właściwym stanie,

we właściwym miejscu, we właściwym czasie, właściwym klientom po właściwym koszcie”. Dyktat ostatecznego nabywcy poprzez podporządkowanie mu

Odwołanie do poziomu świadczonych usług identyfikowanych z poziomem obsługi klienta w logistyce zawiera definicja L. Garbarskiego, I. Rutkowskiego, W.

owań, zmierzających do osiągnięcia możliwie najkorzystniejszych relacji między poziomem świadczonych usług (poziomem obsługi odbiorców) a poziomem i struk-

Tabela 1d. Fazy i kierunki rozwoju logistyki

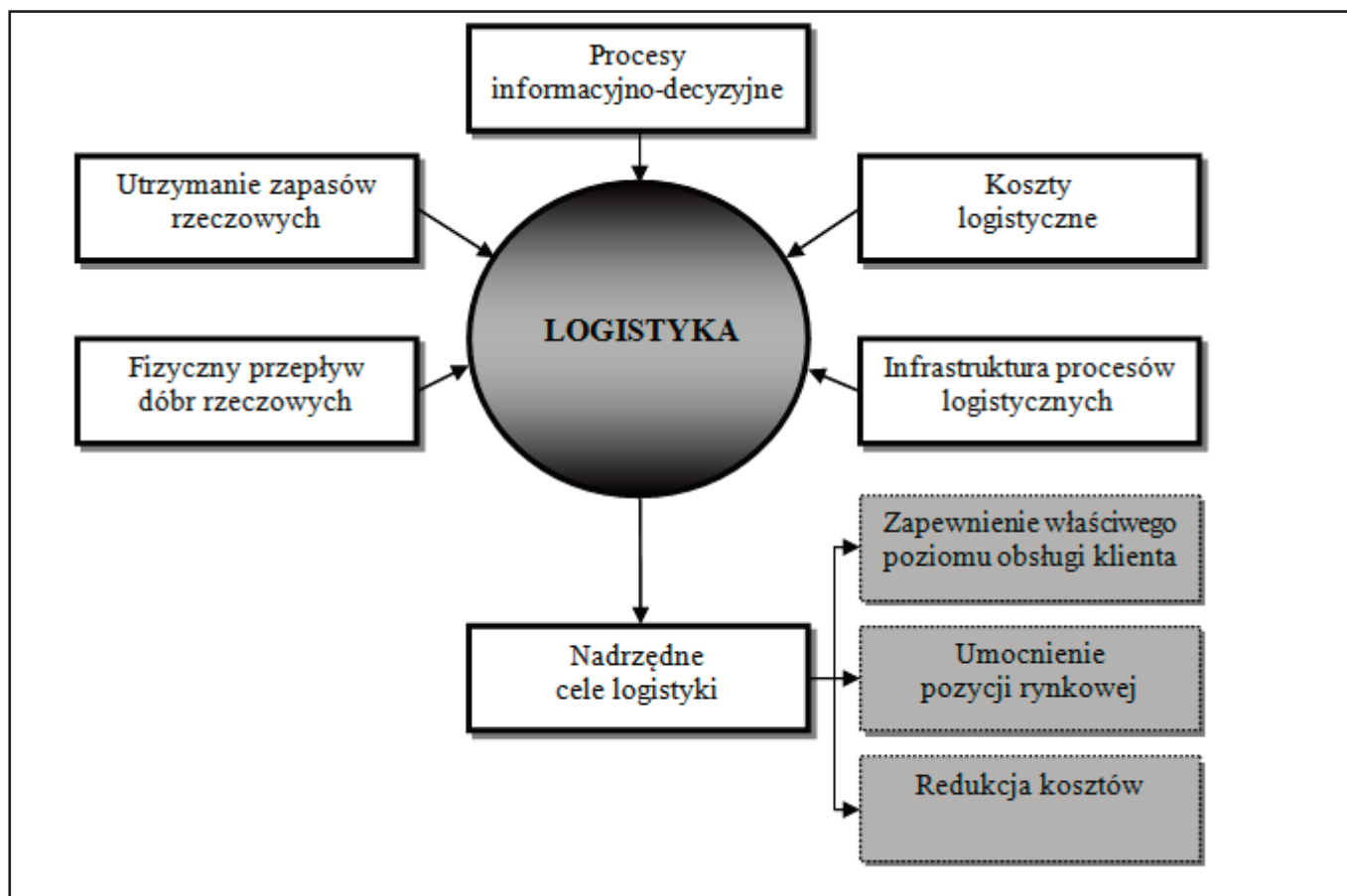
Fazy rozwoju logistyki	Rok (lata)	Kierunki rozwoju logistyki
Blaik P.: Logistyka, Wyd. PWE, Warszawa 2002, s. 25-26		
Faza startu budzenia się logistyki – połowa lat 50 w USA	II połowa lat 50	<ul style="list-style-type: none"> Logistyka (dystrybucja fizyczna) jako funkcja pomocnicza i podrzędna wobec produkcji Identyfikacja cząstkowych i rozproszonych w przedsiębiorstwie operacyjnych czynności dystrybucji fizycznej.
Faza definiowania i konceptualizacji teorii logistyki oraz pierwsze próby jej zastosowania praktyce – lata 60 w USA i początek lat 70 w Europie Zachodniej	1960/61	<ul style="list-style-type: none"> Pierwsza monografia w USA poświęcona logistyce (E. Smykay, D. Bowersox, F. Mossman)
	1964	<ul style="list-style-type: none"> Zdefiniowanie i zastosowanie w USA koncepcji „Business Logistics”, obejmującej szerokie spektrum logistyki przedsiębiorstwa (J. Heskett, D. Bowersox)
	1970	<ul style="list-style-type: none"> Pierwsze monografie w RFN i Anglii z zakresu logistyki przedsiębiorstwa (L. Poth, W. Kirsch, R. Wentworth)
	1972 i następne	<ul style="list-style-type: none"> Zdefiniowanie założeń i struktury logistyki marketingowej oraz próby jej systemowej identyfikacji (RFN: H. Pfohl, P. Traumann, Szwajcaria: J. Krulis-Randa).
Faza zmiany priorytetów i kreowania podstawowych wymiarów zintegrowanej logistyki (rozszerzenie roli logistyki) – II połowa lat 70 i I połowa lat 80	1977 i następne	<ul style="list-style-type: none"> Logistyka jako systemowa determinanta sprawności i efektywności (J. Krulis-Randa, G. Ihde) Logistyka jako koncepcja i metoda zarządzania (D. Bowersox, M. Maus, Council of Logistics Management)
	1978 i następne	<ul style="list-style-type: none"> Logistyka jako instrument planowania i działania strategicznego na rynku (R. Shapiro, J. Heskett, W. Drechsler) Logistyka jako funkcja organizacji przedsiębiorstwa (W. Kirsch, H. Pfohl)
	1984 i następne	<ul style="list-style-type: none"> Koncepcja logistyki zintegrowanej w skali przedsiębiorstwa oraz całego łańcucha dostaw i rynku: łańcuchy logistyczne, integracja systemów logistycznych (H. Pfohl, M. Kleer).
Faza dynamicznego rozwoju logistyki jako zintegrowanej koncepcji zarządzania przedsiębiorstwem i układu powiązań rynkowych (powszechne wykorzystywanie walorów logistyki w praktyce)	1987 i następne	<ul style="list-style-type: none"> Logistyka jako potencjał wzrostu wydajności i korzyści ekonomiczno-rynkowych w aspekcie strategicznym (F. Geerstenberg, M. Duerler, W. Delfmann, H. Klopper)
	1989 i następne	<ul style="list-style-type: none"> Logistyka jako orientacja i komponent zintegrowanego zarządzania przedsiębiorstwem (P. Fey, J. Weber, M. Duerler, H. Klopper, W. Darr)
	1990 i następne	<ul style="list-style-type: none"> Rozwój zintegrowanych strategii logistycznych – strategie poziomych i pionowych powiązań logistycznych (H. Baumgarten)
	1993 i następne	<ul style="list-style-type: none"> Internacjonalizacja (globalizacja) struktur i działań logistycznych: Euro-Logistyka kooperacja z partnerami rynku w łańcuchu logistycznym (wzrost możliwości i zdolności czerpania korzyści rynkowych – efektów synergicznych integracja poprzez systemy informatyczne (B. Tietz, O. Hirschach, M. Duerler, D. Bowersox).

źródło: opracowanie własne

pozostałych „sześciu R” jest zamierzony, gdyż właśnie ten obszar właściwego udostępniania przyczynia się do usatysfakcjonowania klienta w zakresie logistycznej obsługi.

Wrzoska [11]: „Logistykę w szerokim rozumieniu traktujemy jako zintegrowany system kształtowania i kontroli procesów fizycznego przepływu towarów oraz ich informacyjnych uwarunk-

tura związanych z tym kosztów”. Podporządkowanie czynności logistycznych wymogom określonego poziomu obsługi nabywcy przy jednoczesnej dbałości o obniżenie kosztów



Rysunek 1. Podstawowe składniki procesów logistycznych
Źródło: [13]

przepływu stanowi więc wymiarnik sprawności procesów w logistyce. Tym samym odpowiedni poziom obsługi klienta determinuje organizację procesów logistycznych, które według M. Sołtysika [12] stanowią przedmiot logistyki: „Logistyka jest dziedziną wiedzy o procesach logistycznych w gospodarce oraz sztuce skutecznego zarządzania tymi procesami”. Jak wynika z Rysunku 1, współczesne rozumienie procesów to integracja strumieni rzeczowych i informacyjnych, sprawności ich przepływu oraz kosztów. w tym pojęciu procesów logistycznych, jako szczególny ich aspekt, zawiera się także obsługa klienta, jej poziom, jakość, skuteczność oraz zadowolenie klienta. Wyszczególnione składniki materialne i niematerialne procesów logistycznych powinny umożliwiać zaspokojenie potrzeb odbiorcy w każdym miejscu, czasie i pożądanej ilości, czyli zapewnić właściwą jego obsługę.

Streszczenie

Począwszy od drugiej połowy XX wieku zagadnienie obsługi klienta jest obecne niemal w każdej definicji pojęcia logistyki. z punktu widzenia ewolucji koncepcji logistyki dostrzegalne jest jedynie przesunięcie umiejscowienia podstawowych komponentów terminu wokół potrzeb finalnego nabywcy. w artykule przedstawiono wybrane fazy i kierunki rozwoju logistyki oraz jej ujęcia definicyjne zorientowane na klienta.

STAGES AND DIRECTIONS OF CUSTOMER ORIENTED LOGISTICS DEVELOPMENT

Summary

From the beginning of the latter half of XX century, the customer service issue is present in almost every logistics' notion definition. From the logistics' concept

evolution point of view, only location displacement of basic components' around final customer's needs is perceptible. The article presents selected stages and directions of logistics development and its customer oriented definition's formulation.

Literatura

- [1] Golebska E. /red./: Kompendium wiedzy o logistyce, Wyd. PWN, Poznań 2002.
- [2] Council of Logistics Management: What It's All About, Oak Brook, Illinois 1992.
- [3] Beier F. J., Rutkowski K.: Logistyka, Wyd. SGH, Warszawa 1999.
- [4] Sołtysik M.: Funkcje logistyki w zarządzaniu przedsiębiorstwem, Gospodarka Materialowa i Logistyka, Nr 10, 1999.
- [5] Blaik P.: Logistyka, Wyd. PWE, Warszawa 1999.
- [6] European Logistics Association, 1993.
- [7] Langley C. J. Jr.: Evolution of the Logistics Concept, Journal of Business Logistics, Nr 2, 1986.
- [8] Levitt Th.: The Marketing Imagination, Free Press, New York 1983.

- [9] Shapiro R.D., Heskett J. L.: Logistics Strategy, West Publishing, St. Paul, MN 1985.
- [10] Christopher M.: The Strategy of Distribution Management, Butterworth – Heinemann Ltd., Oxford 1994.
- [11] Garbarski L., Rutkowski L., Wrzosek W.: Marketing. Punkt zwrotny nowoczesnej firmy, Wyd. PWE, Warszawa 2000.
- [12] Sołtysik M.: Istota i cechy zarządzania logistycznego, Gospodarka Materiałowa i Logistyka, Nr 7-8, 1994.
- [13] Skowronek Cz., Sarjusz – Wolski Z.: Logistyka w przedsiębiorstwie, Wyd. PWE, Warszawa 2003.
- [14] Kempny D.: Obsługa logistyczna, Wyd. AE w Katowicach, Katowice 2008.