

Outsourcing Logistics

Γιάννης Κουρنيώτης
Διευθύνων Σύμβουλος Teleresponse ΑΕ



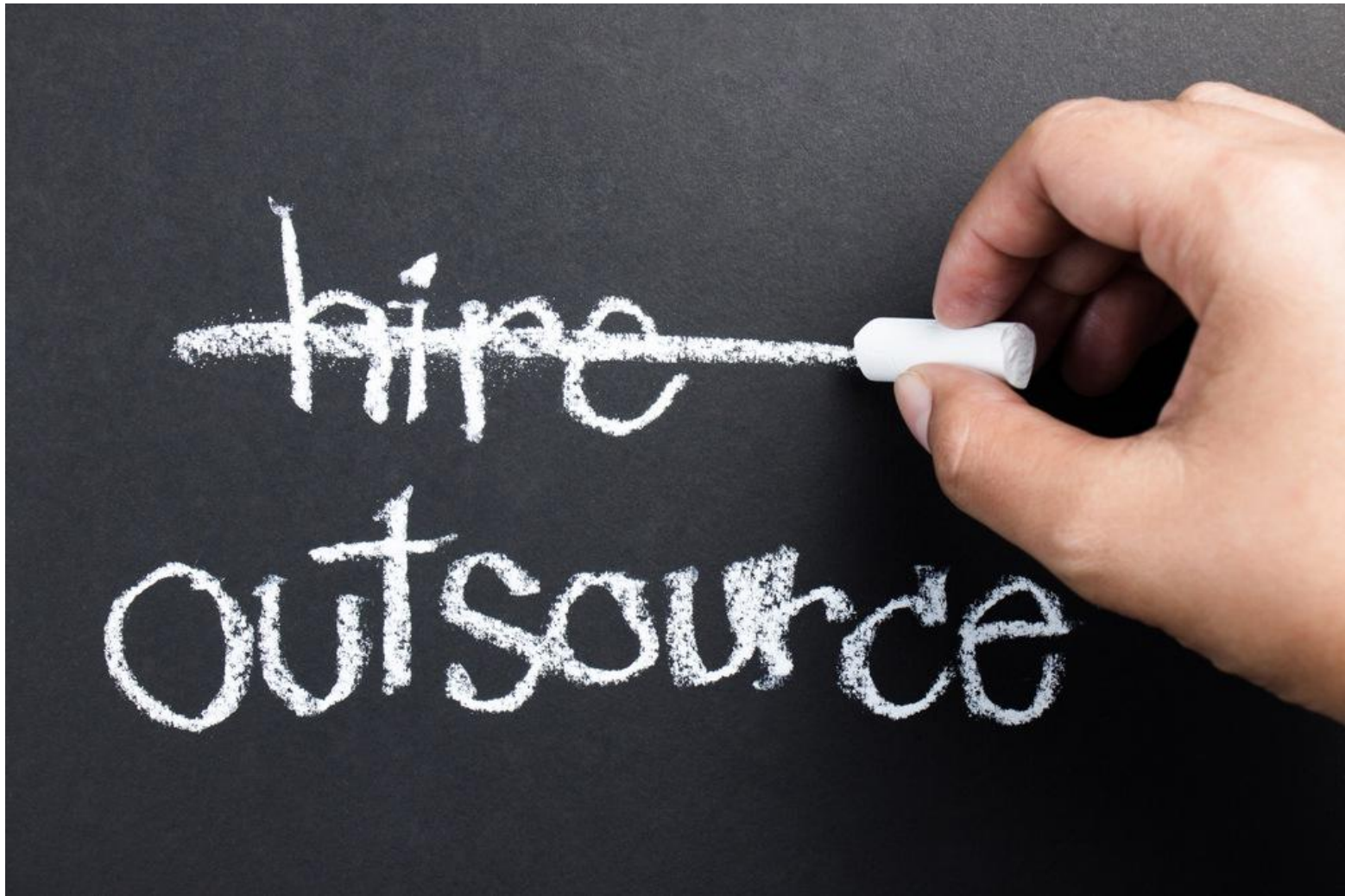




- ✓ Χαμηλή ποιότητα εξυπηρέτησης
- ✓ Μειωμένη ικανοποίηση πελάτη
- ✓ Αργός ρυθμός ανάπτυξης
- ✓ Χαμένος χρόνος από εργασίες marketing

**Επενδύσεις σε υποδομές
Προσλήψεις
Σταθερά έξοδα**

= Ρίσκο



outsourcing

Η στρατηγική με την οποία μια επιχείρηση εκχωρεί μέσω σύμβασης βασικές της λειτουργίες σε **εξειδικευμένους συνεργάτες**, οι οποίοι γίνονται σημαντικοί εταίροι στην πραγμάτωση των σκοπών της επιχείρησης.

Γιατί οι επιχειρήσεις επιλέγουν **outsourcing**;

OUTSOURCING

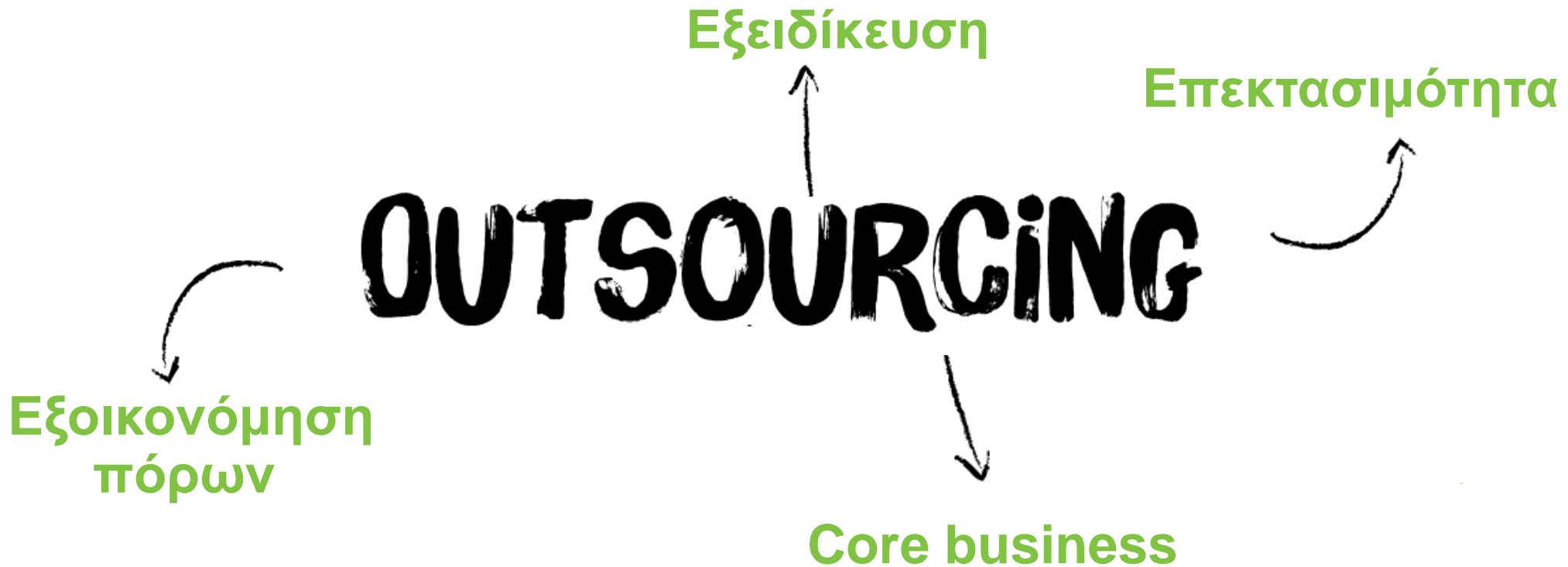
Επεκτασιμότητα

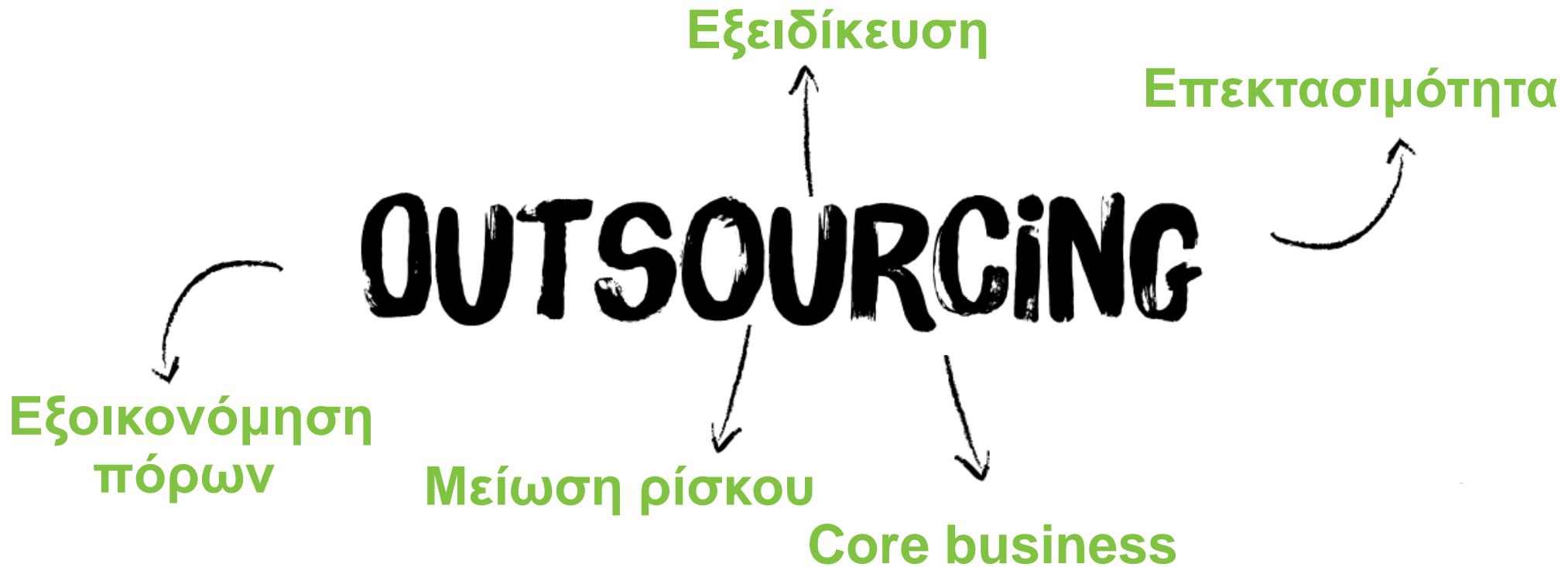
OUTSOURCING

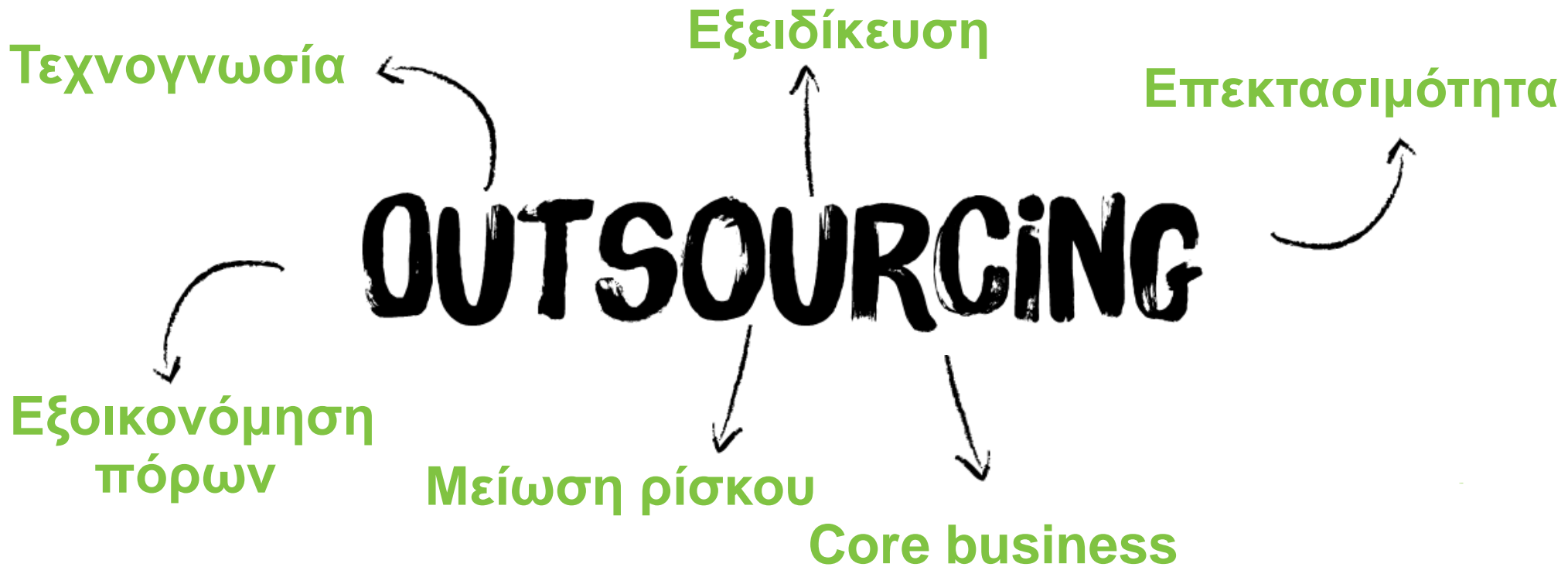


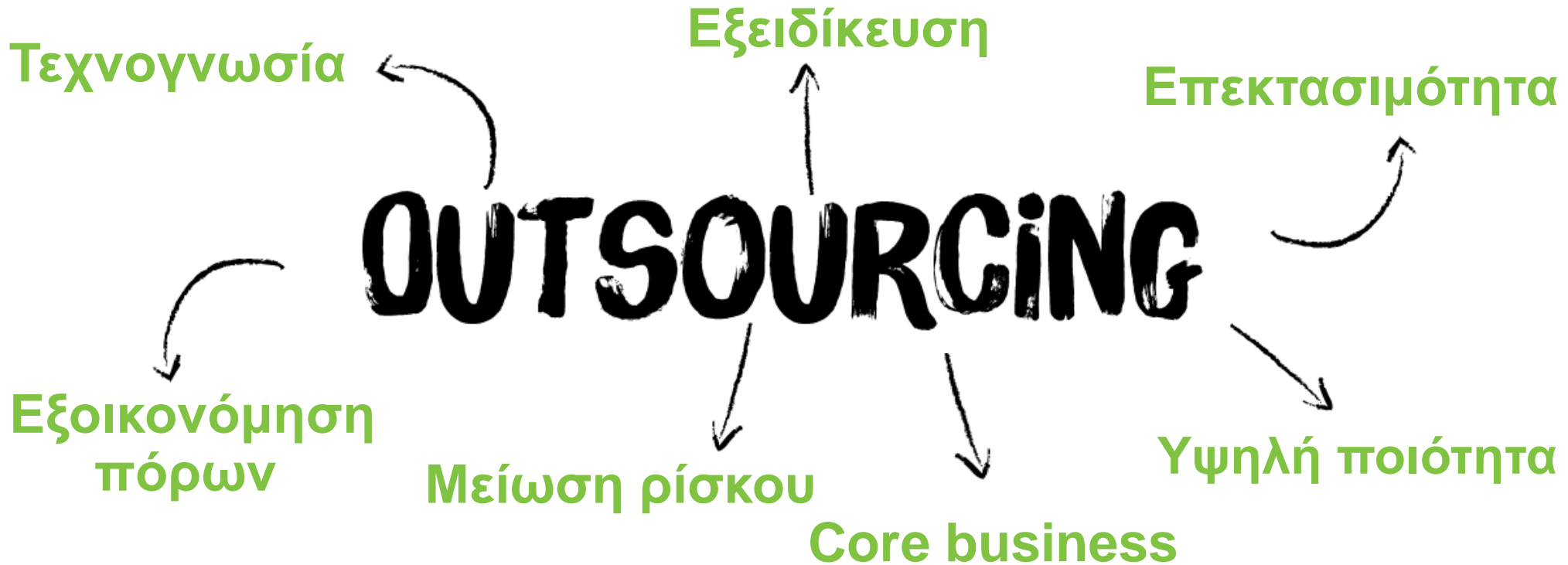












Σημαντικά σημεία μιας επιτυχημένης στρατηγικής outsourcing

- Στρατηγικό πλάνο
- Σωστή επιλογή συνεργάτη
- Συμφωνητικά που προστατεύουν τη σχέση
- Κάλυψη από την ανώτατη ιεραρχία
- Λύση με άμεσο οικονομικό όφελος
- Συμφωνία ενός λογικού SLA (Service Level Agreement)

Τι θέλουν οι καταναλωτές στο σύγχρονο marketing;



Εργασίες μιας ενιαίας Omni Channel εξυπηρέτησης

Διαχείριση αποθεμάτων

Διαχείριση
αποθεμάτων

Διαχείριση
παραγγελιών

Διαχείριση
αποθεμάτων

Τιμολόγηση

Διαχείριση
αποθεμάτων

Αποστολή &
Παράδοση



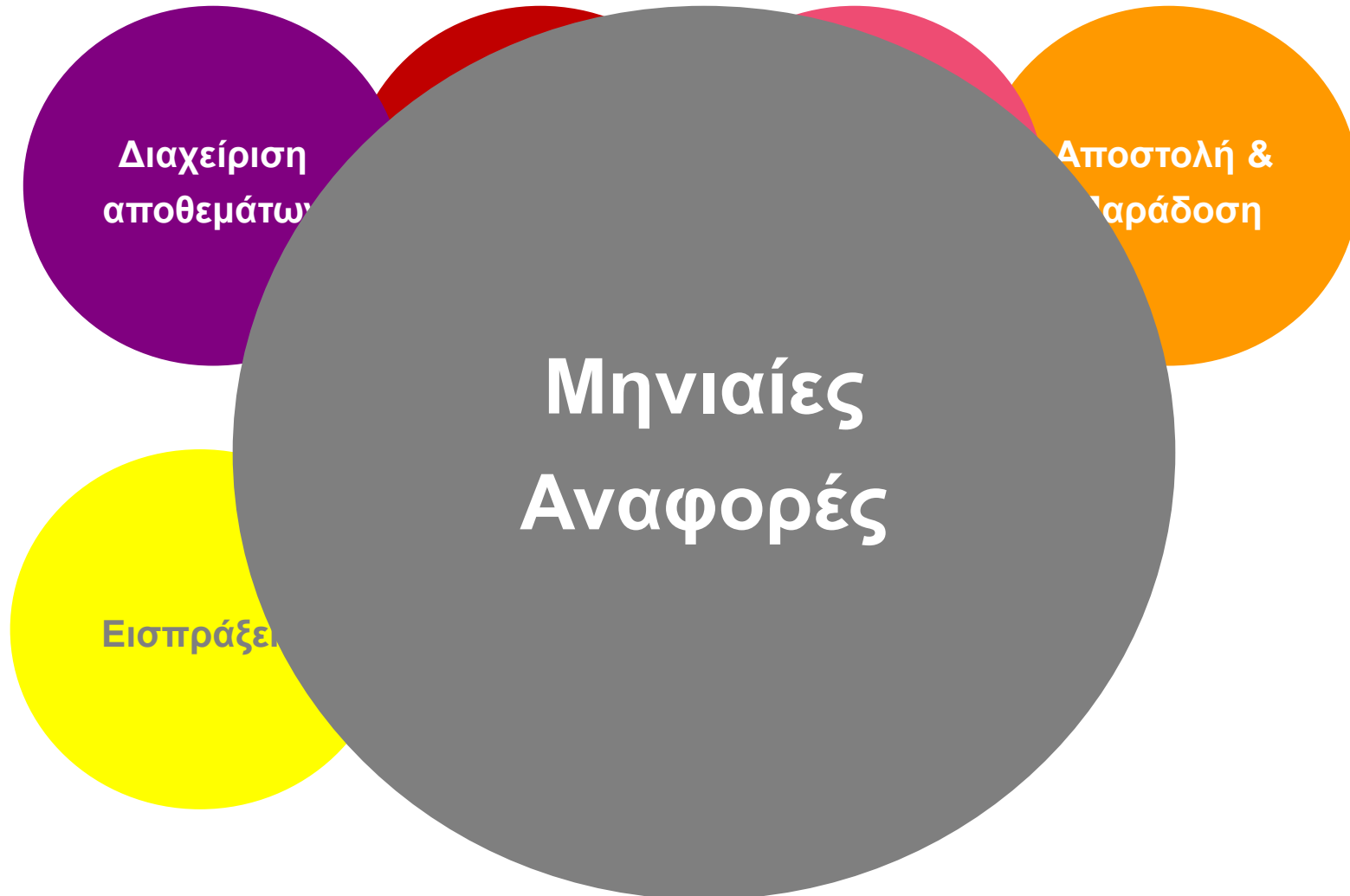
Διαχείριση
αποθεμάτων

Αποστολή &
Παράδοση

ΕΠΙΣΤΡΟΦές & ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

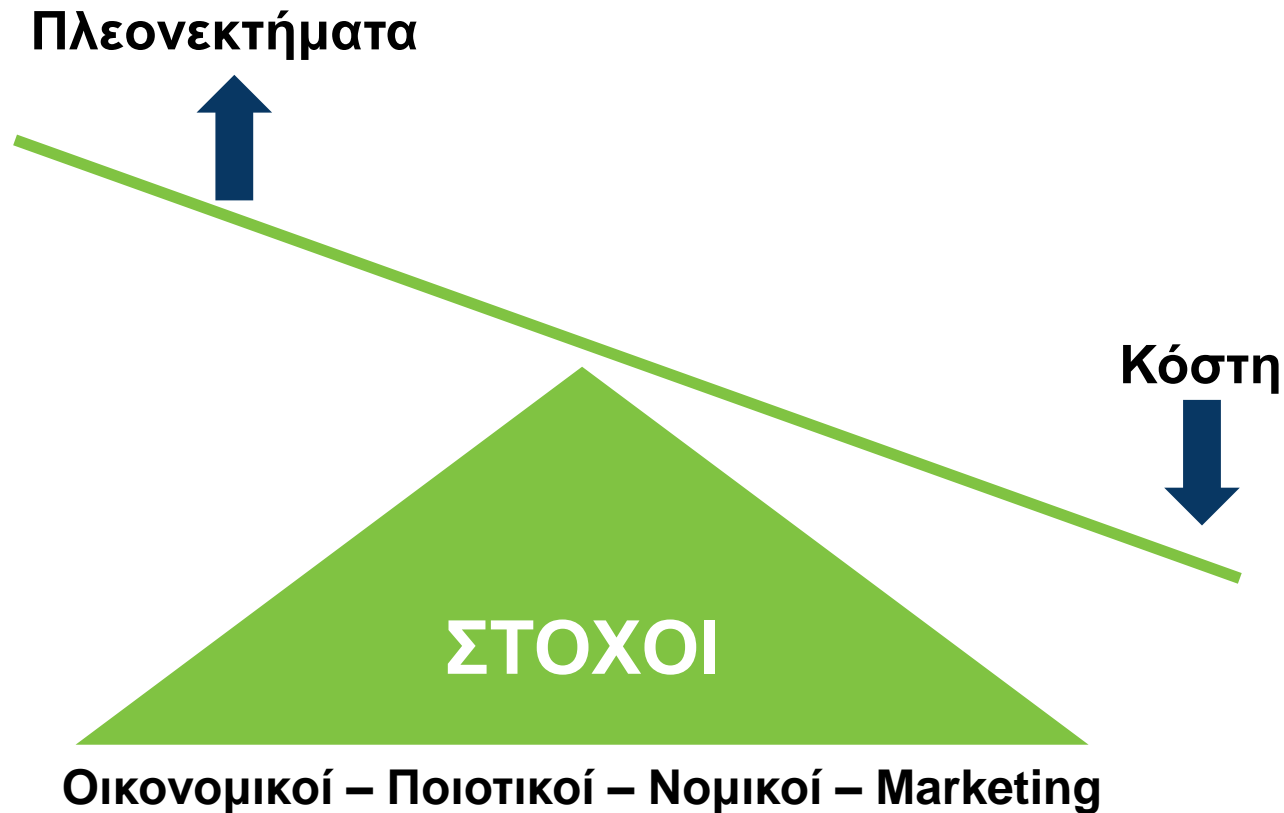
Εισπράξεις







Πραγματοποιούνται οι στόχοι ΤΟΥ **outsourcing**;



ΣΤΟΧΟΙ

Οικονομικοί

- ✓ Μείωση ακριβών υποδομών
- ✓ One stop shop
- ✓ Επικέντρωση στο Core business
- ✓ Μείωση ρίσκου επενδύσεων

Σταθερά έξοδα → Μεταβλητά έξοδα

ΣΤΟΧΟΙ

Ποιοτικοί

- ✓ Σωστή εξυπηρέτηση πελατών
- ✓ Τεχνολογική εξέλιξη
- ✓ Σωστή διαχείριση πελατολογίου

ΣΤΟΧΟΙ

Νομικοί

- ✓ Πλήρης ασφάλεια αρχείων
- ✓ Συμμόρφωση με τη νομοθεσία
- ✓ Συμβουλευτικές υπηρεσίες



ΣΤΟΧΟΙ

Marketing

- ✓ CRM
- ✓ RFM Scoring
- ✓ Database Management
- ✓ Trustmark

Ευχαριστούμε!

LogisticsPlus

by Teleresponse A.E.

