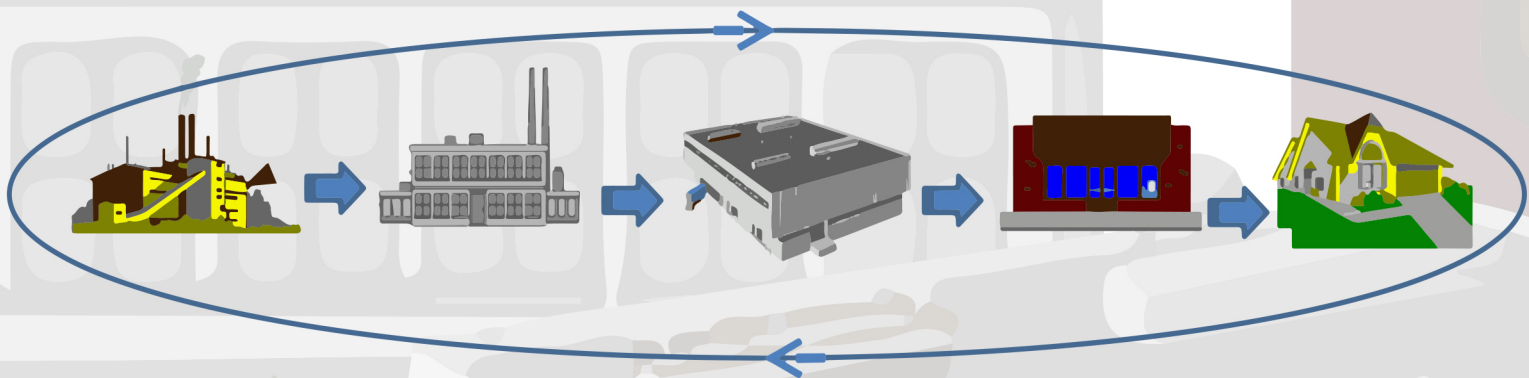


ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ, LOGISTICS & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΜΑΛΙΝΔΡΕΤΟΣ PhD



Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά
Συγγράμματα και Βοηθήματα
www.kallipos.gr

HEALLINK
Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
Επένδυση στην κοινωνία της γνώσης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

τίτλος:
Εφοδιαστική Αλυσίδα, Logistics & Εξυπηρέτηση Πελατών

συγγραφείς:
Γεώργιος Μαλινδρέτος

Κριτικός αναγνώστης:
Ελευθέριος Ιακώβου, Καθηγητής, Τμήμα Μηχανολόγων Μηχανικών, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο

Συντελεστές έκδοσης:
γλωσσική επιμέλεια: Δημήτριος Καλλιάρας
γραφιστική επιμέλεια: Νικόλαος Κουμαρτζής
τεχνική επεξεργασία: Νικόλαος Κουμαρτζής

Copyright © ΣΕΑΒ, 2015



Το παρόν έργο αδειοδοτείται υπό τους όρους της άδειας Creative Commons Αναφορά Δημιουργού - Μη Εμπορική Χρήση - Παρόμοια Διανομή 3.0. Για να δείτε ένα αντίγραφο της άδειας αυτής επισκεφτείτε τον ιστότοπο <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/gr/>

ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ
Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο
Ηρώων Πολυτεχνείου 9, 15780 Ζωγράφου

www.kallipos.gr

ISBN: XXX-XXX-XXX-XXX-X

Βιογραφικό Συγγραφέα

Ο Γεώργιος Μαλινδρέτος είναι Επίκουρος Καθηγητής στο Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, στο τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας με γνωστικό αντικείμενο την Εφοδιαστική (Logistics)-Δίκτυα Διανομών. Κατέχει πτυχίο από το Τμήμα Πολιτικών Μηχανικών του ΕΜΠ, MSc in Logistics and Transportation στο Πανεπιστήμιο του Cranfield, UK και τέλος, εκπόνησε τη διδακτορική του διατριβή στο Πάντειο Πανεπιστήμιο με αντικείμενο τον Ανασχεδιασμό των Επιχειρηματικών Διαδικασιών σε περιβάλλον Logistics.

Έχει περισσότερα από 14 έτη διδακτική εμπειρία σε Πανεπιστημιακά Ιδρύματα (Πάντειο Πανεπιστήμιο, Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, ΑΤΕΙ Αθήνας, Ανοικτό Πανεπιστήμιο), σε Μεταπτυχιακά Προγράμματα (Πανεπιστήμιο Αθηνών, Χαροκόπειο Παν/μιο, Γεωπονικό Παν/μιο, Διεθνές Πανεπιστήμιο), στο Odessa National Maritime University στο πλαίσιο ευρωπαϊκού προγράμματος για τη εισαγωγή των Logistics στο Πανεπιστήμιο της Οδησσού και σε προγράμματα κατάρτισης στελεχών επιχειρήσεων. Έχει πολλές δημοσιεύσεις επιστημονικών άρθρων και εισηγήσεις σε ελληνικά, διεθνή και παγκόσμια επιστημονικά συνέδρια επί θεμάτων της σύγχρονης «Διοίκησης Εφοδιαστικής Αλυσίδας», ενώ στο παρελθόν έχει αποτελέσει υπεύθυνος ή μέλος της ομάδας έργου, με σκοπό τον ανασχεδιασμό, εισαγωγή και οργάνωση του κυκλώματος Logistics σε πολλές ελληνικές επιχειρήσεις και οργανισμούς.

Περιεχόμενα

Βιογραφικό Συγγραφέα	3
Ευρετήριο Ξενόγλωσσων Όρων	9
Ευρετήριο Βασικών Όρων	17

Κεφάλαιο 1: Ιστορική Επισκόπηση και Βασικές Έννοιες της Εφοδιαστικής	20
1.1 Ανάπτυξη και εξέλιξη της Εφοδιαστικής/Logistics	20
1.1.1 Ταυτότητα και δυναμική της Εφοδιαστικής/Logistics	20
1.1.2 Ιστορική επισκόπηση της Εφοδιαστικής/Logistics	22
1.2 Σημασία της Εφοδιαστικής για τον Καταναλωτή, τις Επιχειρήσεις και το Περιβάλλον	25
1.3 Σημασία για τις Μικρο-Μεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ)	27
1.4 Στόχοι της Εφοδιαστικής/Logistics	28
1.4.1 Γενικοί στόχοι της Εφοδιαστικής	28
1.4.2 Επιμέρους στόχοι της Εφοδιαστικής	28
1.5 Βασικές καθημερινές λειτουργίες της Εφοδιαστικής	30
1.6 Κόστος και επιδόσεις της Εφοδιαστικής	33
Βιβλιογραφία	35

Κεφάλαιο 2: Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών και Εφοδιαστική	37
2.1.Εννοιολογικές προσεγγίσεις της Εξυπηρέτησης των Πελατών	37
2.1.1 Η έννοια του πελάτη	37
2.1.2 Η έννοια της αξίας	38
2.1.3 Η έννοια της αλυσίδας και του συστήματος αξίας	39
2.1.4 Η έννοια της ικανοποίησης	40
2.2 Σημασία της Ποιοτικής Εξυπηρέτησης Πελατών για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις	41
2.3 Νέα αφετηρία της ΠΕΠ στην έρευνα και τον ανασχεδιασμό	42
2.4 Παράγοντες ΠΕΠ	43
2.5 Η έννοια της ποιότητας	44
2.6 Χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν τα αγαθά από τις υπηρεσίες	45
2.7 Η διάψευση των προσδοκιών και το μοντέλο SERVQUAL	46
2.8 Διαχείριση παραπόνων	49
2.9 Ολιστική αναδιτύπωση με αφετηρία και βάση την ΠΕΠ	52
Βιβλιογραφία	54

Κεφάλαιο 3: Πολιτική Ποιοτικής Εξυπηρέτησης των Πελατών	55
3.1 Σημασία και περιεχόμενο πολιτικής εξυπηρέτησης πελατών	56
3.2 Διαχείριση παραπόνων και τύποι πελατών	57
3.3 Διαδικασίες εξυπηρέτησης μετά την πώληση (After sales service)	58
3.4 Βασικό δίλημμα στην πολιτική εξυπηρέτησης των πελατών	59
3.5 Στάδια δημιουργία αξίας	60
3.6 Η εξυπηρέτηση των πελατών και τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας	62
3.6.1 Βασικές έννοιες και οφέλη διοίκησης ολικής ποιότητας	62
3.6.2 Αρχές διοίκησης ολικής ποιότητας και εξυπηρέτηση πελατών	63
3.6.3 Εργαλεία ποιότητας και τυποποίηση διαδικασίας εξυπηρέτησης πελατών	65
3.7 Επίπεδο εξυπηρέτησης και δείκτες αξιολόγησης	67
3.8 Αξιολόγηση υπηρεσιών και εργαλείο SERVPERF	69

3.9 Εξυπηρέτηση πελατών και το παράδειγμα των τραπεζών	70
3.9.1 Βασικοί παράγοντες ικανοποίησης των πελατών	70
3.9.2 Διαδικασία υποβολής παραπόνων	72
Βιβλιογραφία	73
Κεφάλαιο 4: Στρατηγικός σχεδιασμός Εφοδιαστικής Αλυσίδας	75
4.1 Παγκοσμιοποίηση και Εφοδιαστικές Αλυσίδες	75
4.2 Καθετοποίηση εφοδιαστικών αλυσίδων	77
4.3 Τα κανάλια διανομής	79
4.4 Ανάθεση υπηρεσιών Logistics σε τρίτους: ‘Logistics outsourcing’	79
4.4.1 Ιστορική αναδρομή: Η εξέλιξη του outsourcing	79
4.4.2 Οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στο outsourcing	81
4.4.3 Παροχές υπηρεσιών Logistics	82
4.4.4 Η αγορά υπηρεσιών Logistics στην Ελλάδα και προοπτικές ανάπτυξης	83
4.4.5 Διαδικασία αξιολόγησης/επιλογής παροχών υπηρεσιών Logistics	84
4.5 Στρατηγικός σχεδιασμός υποδομών Logistics	86
4.5.1 Εισαγωγή	86
4.5.2 Αριθμός αποθηκευτικών κέντρων	87
4.5.3 Θέση αποθηκευτικών εγκαταστάσεων	89
4.5.4 Μέγεθος αποθηκευτικών χώρων και χωροταξία	91
Βιβλιογραφία	94
Κεφάλαιο 5: Οργάνωση και διαχείριση αποθηκευτικών κέντρων	95
5.1 Η εξέλιξη της αποθήκης σε κέντρο διανομής	95
5.2 Αρχές αποθήκευσης	97
5.3 Η οργάνωση των αποθηκευτικών θέσεων	98
5.4 Οι λειτουργίες της αποθήκευσης	98
5.4.1 Αλυσίδα βασικών λειτουργιών	98
5.4.2 Εισαγωγή προϊόντων στην αποθήκη	99
5.4.3 Συλλογή (εκτέλεση) παραγγελιών	101
5.4.4 Εξαγωγή προϊόντων από την αποθήκη	103
5.4.5 Συμπληρωματικές εργασίες	104
5.5 Εξοπλισμός αποθηκευτικών χώρων: Αποθηκευτικά συστήματα	105
5.5.1 Αποθήκευση μεγάλων και ογκώδων αντικειμένων	105
5.5.2 Αποθήκευση μικρών αντικειμένων	110
5.5.3 Επιλογή συστήματος αποθήκευσης	113
5.6 Εξοπλισμός μεταφοράς προϊόντων	114
5.6.1 Οχήματα αποθήκης	114
5.7. Κόστος και έλεγχος αποδοτικότητας αποθήκης	116
5.7.1 Κατανομή κόστους αποθήκευσης στις λειτουργίες και στους πόρους	116
5.7.2 Δείκτες παραγωγικότητας, υποδομών και κόστους	118
Βιβλιογραφία	120
Κεφάλαιο 6: Διαχείριση αποθεμάτων και προμηθειών	121
6.1 Έννοια και η σημασία των αποθεμάτων	121
6.2 Είδη/ τύποι αποθεμάτων	123
6.3 Λειτουργίες αποθεμάτων και τρόποι βελτίωσης της διαχείρισής τους	124
6.4 Κόστη που σχετίζονται με τα αποθέματα	126
6.5 Συστήματα διαχείρισης παραγγελιών	127
6.5.1 Συστήματα σταθερής ποσότητας ή περιόδου παραγγελίας	127
6.5.2 Το μοντέλο οικονομικής ποσότητας παραγγελίας	128
6.6 Η έννοια και οι παράγοντες καθορισμού αποθέματος ασφαλείας	130
6.7 Διαχείριση αποθεμάτων και η τεχνική της ‘ABC’ ανάλυσης	132

6.8 Η σημασία του γυρίσματος των αποθεμάτων	133
6.9 Αγορές – Προμήθειες	134
6.9.1 Σημασία και βασικές έννοιες αγορών-προμηθειών	134
6.9.2 Στόχοι αγορών-προμηθειών	136
6.9.3 Διλήμματα στις αγορές προϊόντων	136
6.10 Αξιολόγηση προμηθευτών	138
Βιβλιογραφία	140
Κεφάλαιο 7: Σχεδιασμός μεταφορικών συστημάτων	141
7.1 Αντικείμενο της μεταφορικής διαδικασίας	142
7.2 Βασικά χαρακτηριστικά μέσων μεταφοράς	144
7.2.1 Θαλάσσιες μεταφορές	144
7.2.2 Εναέρια (αεροπορικές) μεταφορές	146
7.2.3 Χερσαίες Μεταφορές	147
7.2.4 Σύγκριση και επιλογή μεταξύ Μέσων Μεταφοράς	148
7.3 Μεταφορές μέσω αγωγών	149
7.4 Συνδυασμένες Μεταφορές	150
7.5 Τα μελλοντικά βιώσιμα μέσα μεταφοράς στις θαλάσσιες μεταφορές	151
7.6 Ο ρόλος της Ελλάδας στις παγκόσμιες εφοδιαστικές αλυσίδες	152
7.7 Κοινή Ευρωπαϊκή Πολιτική Μεταφορών	154
7.8 Βασικές υποδομές μέσων μεταφοράς	157
7.8.1 Οδικά Δίκτυα	157
7.8.2 Σιδηροδρομικά δίκτυα	159
7.8.3 Ποτάμια δίκτυα	161
7.8.4 Θαλάσσια Δίκτυα	161
7.8.5 Αεροπορικά Δίκτυα	162
7.9 Οικονομικά στοιχεία και αποδοτικότητα μεταφοράς	164
7.9.1 Οικονομικά αποτελέσματα της μεταφοράς	164
7.9.2 Κόστος μεταφοράς και αξιολόγηση αποδοτικότητας	165
Βιβλιογραφία	167
Κεφάλαιο 8: Φυσική διαχείριση προϊόντων, Ιχνηλασιμότητα και Πληροφορική στην εφοδιαστική αλυσίδα	168
8.1 Φυσική διαχείριση προϊόντων	169
8.1.1. Πρωτογενή στοιχεία Logistics	169
8.1.2 Μοναδοποίηση φορτίου και συσκευασία	169
8.1.3 Δέντρο συσκευασίας και μοναδοποίησης προϊόντων	172
8.1.4 Κωδικοποίηση προϊόντων σε περιβάλλον Logistics	173
8.1.5 Ιχνηλασιμότητα και σήμανση προϊόντων	177
8.2. Νέες τεχνολογίες ιχνηλασιμότητας και σήμανσης: RFID και λείζερ	180
8.2.1 Τα συστήματα RFID	180
8.2.2 Σήμανση λείζερ	181
8.3 Η πληροφορική τεχνολογία	182
8.3.1 Η σημασία της πληροφορικής τεχνολογίας	182
8.3.2 Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης	183
8.3.3 Τα συστήματα E.R.P.	184
8.3.5 Συστήματα Διαχείρισης Αποθηκών και στόλου διανομής	185
8.4 Το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business) στην εφοδιαστική αλυσίδα	188
Βιβλιογραφία	190
Κεφάλαιο 9: Βιωσιμότητα και εφοδιαστική αλυσίδα	191
9.1 Βιωσιμότητα και βιώσιμη ανάπτυξη	191
9.2 Βιώσιμες εφοδιαστικές αλυσίδες	193
9.3 Βασικοί λόγοι για τις «πράσινες» εφοδιαστικές αλυσίδες	193

9.4 Πρακτικές προς επίτευξη ««πράσινων»» εφοδιαστικών αλυσίδων	195
9.4.1 «Πράσινο» προϊόν	195
9.4.2 «Πράσινη» Μεταφορά και Διανομή	196
9.4.3 «Πράσινη» αποθήκευση	198
9.4.4 Αντίστροφα Logistics (Reverse Logistics)	198
9.4.5 Διαχείριση επικίνδυνων φορτίων	200
9.5 Βασικά βήματα προς Βιώσιμες Εφοδιαστικές αλυσίδες	201
9.6 Αξιολόγηση Βιωσιμότητας Εφοδιαστικών Αλυσίδων	201
Βιβλιογραφία	204

Κεφάλαιο 10: Η αγροδιατροφική αλυσίδα 207

10.1 Σημασία του αγροτικού τομέα στην ελληνική οικονομία	208
10.2 Καταναλωτής και εφοδιαστική αλυσίδα αγροτικών προϊόντων	210
10.3 Τοπικές και βραχείες εφοδιαστικές αλυσίδες	212
10.3.1 Σημασία και τύποι Βραχέων Εφοδιαστικών Αλυσίδων	212
10.3.2 Μοναδικότητα τοπικών αγροτικών προϊόντων στην Ελλάδα: ΠΟΠ και ΠΓΕ	213
10.3.3 Τοπικά πρότυπα ποιότητας και το παράδειγμα «ΚΡΗΤΗ»	215
10.3.4 Η πρωτοβουλία «Know Your Farmer Know Your food»	216
10.4 Εφοδιαστικά κανάλια αγροτικών προϊόντων και τροφίμων	217
10.4.1 Ροή εργασιών στην εφοδιαστική αλυσίδα	217
10.4.2 Κανάλια διανομής αγροτικών προϊόντων	217
10.4.3 Δομή και ιδιαιτερότητες καναλιών ελαιόλαδου σε διάφορες διεθνείς αγορές	219
10.5 Διάρθρωση γεωργικών εκμεταλλεύσεων στην Ελλάδα και συνέργειες στην αγροδιατροφική αλυσίδα	219
10.5.1 Διάρθρωση γεωργικών εκμεταλλεύσεων στην Ελλάδα	219
10.5.2 Η παράκαμψη των μεσαζόντων μέσω κινημάτων	221
10.6 Συνέργειες στην αγροδιατροφική αλυσίδα	221
10.6.1 Οι συνεταιριστικές δράσεις αγροτών	221
10.6.2 Οι σύγχρονοι συνεταιρισμοί	224
10.6.3 Παραδείγματα σύγχρονων καινοτόμων συνεταιριστικών δράσεων	225
10.6.4 Διευρυμένα πλαίσια συνεργειών στον αγροτικό τομέα	225
10.7 Δημοπρατήρια αγροτικών προϊόντων	228
10.8 Η εφοδιαστική αλυσίδα των ανθέων	230
10.8.1 Η παγκόσμια και ελληνική αγορά	230
10.8.2 Τα κανάλια διανομής των δρεπτών ανθέων	231
10.8.3 Μεταφορικά μέσα ανθέων	233
10.9 Τα Logistics των αγροτικών προϊόντων	234
10.9.1 Μέσα μεταφοράς και αποθήκευση	234
10.9.2 Ιδιαιτερότητες στη διακίνηση αγροτικών προϊόντων	236
10.10 Συσκευασία, τυποποίηση και ποιότητα στην αγροδιατροφική αλυσίδα	237
10.10.1 Συσκευασία αγροτικών προϊόντων	237
10.10.2 Ποιότητα και ασφάλεια γεωργικών προϊόντων και τροφίμων	239
10.10.4 Μία σύγχρονη προσέγγιση: τα κλιματικά ουδέτερα προϊόντα	240
10.10.3 Λιτές και πράσινες πρακτικές παραγωγής	241
Βιβλιογραφία	243

Κεφάλαιο 11: Αστικές Εμπορευματικές Μεταφορές 245

11.1 Βασικές έννοιες αστικών εμπορευματικών μεταφορών	245
11.2 Σημασία αστικών εμπορευματικών μεταφορών	246
11.3 Βασικοί περιορισμού σχεδιασμού ΑΕΜ	247
11.4 Η εξέλιξη των συστημάτων διανομής στις πόλεις	248
11.4.1 Η σημασία της εφοδιαστικής οργάνωσης	248
11.4.2 Εμπορευματικά κέντρα και συνδυασμένες μεταφορές	249
11.4.3 Αστικά κέντρα ομαδοποίησης εμπορευμάτων	251

11.5 Παγκόσμια μοντέλα αστικών εμπορευματικών μεταφορών	254
11.6 Γενικά συμπεράσματα για τις ΑΕΜ	257
Βιβλιογραφία	259
Κεφάλαιο 12: Logistics στον Δημόσιο Τομέα και Νέα Δημόσια Διοίκηση	261
12.1 Ιστορική επισκοπή και ταυτότητα της Δημόσιας Διοίκησης	261
12.2 Μετεξέλιξη στη Νέα Δημόσια Διοίκηση	264
12.3 Σύγκλιση στόχων Εφοδιαστικής με ΝΔΔ	266
12.4 Εφαρμογές Logistics στον δημόσιο τομέα	267
12.4.1 Βελτιστοποίηση συστημάτων εφοδιασμού σε δημόσιους οργανισμούς	267
12.4.2 Κεντρικοποίηση και εκσυγχρονισμός κρατικών προμηθειών	268
12.5 Αποτελέσματα εφαρμογής Logistics στους οργανισμούς	270
Βιβλιογραφία	272

Ευρετήριο Ξενόγλωσσων Όρων

Όρος στα αγγλικά	Απόδοση στα Ελληνικά
Access	Προσβασιμότητα
Activity Based Costing	Κοστολόγηση βάσει Δραστηριοτήτων
After Sales Services	Υπηρεσίες μετά την πώληση
Agility	Ετοιμότητα, ευκινησία
Automatic Data Capture Technologies	Τεχνολογίες Αυτόματης Συλλογής Δεδομένων
Automatic Identification Systems	Συστήματα Αυτόματου Εντοπισμού
Automation	Αυτοματοποίηση
Availability	Διαθεσιμότητα
Barcode	Γραμμωτός Κώδικας
Barcoding	Ετικετοποίηση
Batch Picking	Συλλογή ανά Ομάδες
Benchmarking	Συγκριτική Αξιολόγηση
Best Practices	Βέλτιστες Πρακτικές
Block Stacking	Επάλληλα Στρώματα
Bottom Up	Από «κάτω προς τα πάνω»
Budgeting	Προϋπολογισμός
Bullwhipeffect/Forrester Effect	Μεγεθυντικό Αποτέλεσμα/Αποτέλεσμα Forrester

Business Logistics Management	Μάνατζμεντ Επιχειρηματικής Εφοδιαστικής
Business Process Re-engineering	Ανασχεδιασμός Επιχειρηματικών Διαδικασιών
Buyers Market	Αγορά Αγοραστών
Buying Groups	Αγοραστικές Ομάδες
Cantilever Racks	Ράφια με Προβόλους
Capacity	Δυναμικότητα
Capacity Requirements Planning	Προγραμματισμός Απαιτήσεων Δυναμικότητας
Carbon Footprint	Ανθρακικό Αποτύπωμα
Carousel	Καρουσέλ
Carton Live Storage	Κεκλιμένα Ράφια Κιβωτίων
Cause & Effect Diagram	Διάγραμμα Αιτιών & Αποτελεσμάτων
Check Sheet	Φύλλο Ελέγχου
Checkers	Ελεγκτές
Cold Supply Chain	Ψυχρή Εφοδιαστική Αλυσίδα
Collaborative Capabilities	Δυνατότητες μέσω Συνεργειών
Combined Transport-Intermodal Transport-Multimodal Transport	Συνδυασμένες Μεταφορές
Communication	Επικοινωνία
Competence	Επάρκεια
Consistency	Συνέπεια
Container	Εμπορευματοκιβώτιο
Control Chart	Διάγραμμα Ελέγχου
Counter Balanced Truck	Περονοφόρο με Αντίβαρα
Credibility	Αξιοπιστία

Cross-Docking	Προσωρινή Παραλαβή και Άμεση Αποστολή
Customer Loyalty	Αφοσίωση Πελάτη
Customer Perceptions	Επιθυμίες Πελατών
Customer Expectations	Προσδοκίες Πελατών
Customer Service	Εξυπηρέτηση Πελατών
Customisation	Προσαρμογή στις Ανάγκες των Πελατών
Cut Flowers	Δρεπτά Άνθη
Databases	Βάσεις Δεδομένων
Deductive Method	Επαγωγική Μέθοδος
Diffusion of Knowledge	Διάχυση της Γνώσης
Digital Era Governance	Ψηφιακή Εποχή Διακυβέρνησης
Distribution	Διανομή
Distribution Centers	Κέντρα Διανομής Αγαθών
Downsizing	Σμίκρυνση
Drawers	Συρτάρια
Drive-In Racking	Ράφια Ελευθέρας Εισόδου
Echelon	Σύστημα Συγκλίνουσας Διάταξης
Economies of Scale	Μεγάλης Κλίμακας Οικονομίες
Effective Cost	Αποτελεσματικό Κόστος
E-Business	Ηλεκτρονικό «Επιχειρείν»
E-Commerce	Ηλεκτρονικό Εμπόριο
EDI: Electronic Data Interchange	Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων
ERP: Enterprise Resources Planning	Σχεδιασμός Επιχειρηματικών Πόρων

Ergonomics	Εργονομία
E-Roads Net-Work	Ευρωπαϊκό Δίκτυο Οδών
External Customers	Εξωτερικοί Πελάτες
Fast-Moving Products	Ταχυσκίνητα Προϊόντα
Financial Statements	Οικονομικές Καταστάσεις
Fixed Locations	Τακτοποίηση βάσει καθορισμένων θέσεων
Fleet Management	Διαχείριση Στόλου Φορτηγών
Flexibility	Ευελιξία
Floating Distribution Centre	Πλωτό Κέντρο Διανομής
Flow Chart	Διάγραμμα Ροής
Food Logistics	Αλυσίδα τροφίμων
Forecasting	Προβλέψεις Ζήτησης
Free Movement	Ελεύθερη Μετακίνηση
FTC: Freight Traffic Center	Εμπορευματικό Κέντρο
Functional Modules	Λειτουργικά Υποσυστήματα
GIS: Geographical Information Systems	Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών
Green Manufacturing	«Πράσινη Λογιστική»
Green Logistics	«Πράσινη Εφοδιαστική»
Hand Pallet Track	Χειροκίνητο Παλετοφόρο
Home Delivery Service	Υπηρεσία Διανομής στο Σπίτι
Holding/Storage Cost	Κόστος Διατήρησης Αποθέματος
ICAO: International Civil Aviation Organisation	Διεθνής Οργανισμός Πολιτικής Αεροπορίας
In-House	Διεκπεραίωση Διαδικασιών εσωτερικά

In-Process Inventory	Απόθεμα ημιέτοιμων Προϊόντων
Inductive Method	Απαγωγική Μέθοδος
Integrated Logistics Management	Ολοκληρωμένο Μάνατζμεντ Εφοδιαστικής
Integration Phase	Φάση Ολοκλήρωσης
Internal Customers	Εσωτερικοί Πελάτες
IATA: International Air Transport Association	Διεθνής Ένωση Αεροπορικών Μεταφορέων
Inventory Control	Διαχείριση Αποθεμάτων
Invoicing	Τιμολόγηση
Kaizen (ιαπωνικά)	Συνεχής Βελτίωση Οργανισμού
Lead Time	Χρονική Ανταπόκριση των Παραγγελιών
Life Cycle Assesement	Αξιολόγηση του Κύκλου Ζωής των Προϊόντων
Live Storage Racking	Κεκλιμένα Ράφια Παλετών
LNG: Liquefied Natural Gas	Υγροποιημένο Φυσικό Αέριο
Logistics	Εφοδιαστική
Logistics Management	Μάνατζμεντ της Εφοδιαστικής
Logistics Outsourcing	Ανάθεση Υπηρεσιών Εφοδιαστικής σε Τρίτους
Logistics Parks	Πάρκα Logistics
Low Emission Zones	Ζώνες Χαμηλής Εκπομπής
Make to Order	Εξυπηρέτηση κατά Παραγγελία
Maintenance	Συντήρηση
Marginal Cost	Οριακό Κόστος
Materials LogisticsManagement	Εφοδιαστικό Μάνατζμεντ Υλικών
MRP: MaterialRequirementsPlanning	Σχεδιασμού των Αναγκών σε Υλικούς Πόρους

Mobile Racking/Storage	Κινητά Ράφια
Nearshoring	Παραγωγική Εγκατάσταση κοντά στη Ζήτηση
New Supply/Side Economics	Νέα Οικονομική της Προσφοράς
One Stop Shopping	Ψώνια με «μία στάση»
OrderEntry	Παραγγελιοληψία
Order Picking	Εκτέλεση (Συλλογή) Παραγγελιών
Packing List	Λίστα περιεχομένου μονάδας διακίνησης
Packstation	Θυρίδες
Pareto Chart	Διάγραμμα Pareto
Payroll	Μισθοδοσία
PDCA: Plan/Do/Check/Act	Σχεδίαση/Υλοποίηση/Έλεγχος & Παρακολούθηση/Διόρθωση
Physical Distribution Management	Μάνατζμεντ Φυσικής Διανομής
Pick by Order	Συλλογή ανά Πελάτη
Picking Lists	Δελτία Συλλογής Παραγγελίας
Pot Plants	Γλαστρικά Φυτά
Purchase Orders Management	Διαχείριση Εντολών Αγοράς
RFID: RadioFrequencyIdentification,	Ταυτοποίηση μέσω Ραδιοσυχνοτήτων
Random Locations	Τακτοποίηση βάσει Τυχαίων Θέσεων
Reach Trunk	Περονόφορο Αnuψωτικό
ReceiptControl	Έλεγχος Παραλαβών
Re-engineering	Ανασχεδιασμός Διαδικασιών
Reliability	Συνέπεια, Αξιοπιστία
Replenishment	Ανατροφοδοσία

Reports	Αναφορές
Resilience	Ανθεκτικότητα
Responsiveness	Ανταποκρισιμότητα
Reverse Logistics	Αντίστροφη Εφοδιαστική Αλυσίδα
Roadrailleurs	Αυτοκινητάμαξες
Secondary Markets	Δευτερογενείς Αγορές
Segmented Markets	Κατατεμημένες Αγορές
Shelving	Ράφια Θυρίδας
Shortage Cost	Κόστος Έλλειψης/Μη Ικανοποίησης της Ζήτησης
Space Utilization	Εκμετάλλευση Χώρου
Stakeholders	Ενδιαφερόμενα Μέρη/Εταίροι
Stocks in-Process	Ημιέτοιμα Προϊόντα
Strategic Alliances	Στρατηγικές Συμμαχίες
Supply Chain Management	Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας
Sustainability	Βιωσιμότητα
Third Party Logistics (3PL)	Εταιρίες παροχής υπηρεσιών Logistics
Top Down	Από «πάνω προς τα κάτω»
TQM: Total Quality Management	ΔΟΠ: Διοίκηση/Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας
Trade-Offs	Αντισταθμίσεις
Transit	Διαμετακόμιση
Unit Load	Μοναδοποίηση Φορτίου
Urban Freight Transport	Αστικές Εμπορευματικές Μεταφορές
Volatility	Αστάθεια

Warehouse Management Systems	Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Αποθηκών
Wave Picking	Συλλογή ανά Κύματα
Work Productivity	Παραγωγικότητα
WCED: World Commission on Environment and Development	Παγκόσμια Επιτροπή για το Περιβάλλον και την Ανάπτυξη
Zone Picking	Συλλογή ανά Ζώνες

Ευρετήριο Βασικών Όρων Εγχειριδίου

Αγορές/ Προμήθειες: Η διαδικασία η οποία επικεντρώνεται στην ανεύρεση των δυνητικών πηγών προμήθειας, την επιλογή των καταλληλότερων και τις σχετικές ενέργειες επικοινωνίας, ώστε να δρομολογηθεί η αναπλήρωση του αποθέματος της επιχείρησης.

Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν: Η συνολική αξία των τελικών αγαθών και υπηρεσιών που παράγονται κατά τη διάρκεια ενός έτους, από συντελεστές παραγωγής που ανήκουν σε μόνιμους κατοίκους μιας χώρας, ανεξάρτητα από τη χώρα όπου βρίσκονται οι συντελεστές παραγωγής.

Αντίστροφη εφοδιαστική αλυσίδα: Αφορά στον σχεδιασμό, εφαρμογή και έλεγχο της αποτελεσματικής και αποδοτικής ροής των πρώτων υλών, των ημιτέτοιμων προϊόντων και τις σχετικές πληροφορίες που σχετίζονται από το σημείο της κατανάλωσης στο σημείο προέλευσης για να αποκτήσουν εκ νέου αξία ή να απορριφθούν.

Αξία: Τα λειτουργικά και συναισθηματικά οφέλη που επιδιώκουν οι επιχειρήσεις να παρέχουν μέσω των προϊόντων και υπηρεσιών τους στους πελάτες, τα οποία να είναι σημαντικά σε σχέση με το σχετικό κόστος απόκτησής τους. Αυτό δεν αφορά μόνο στο χρηματικό ποσό το οποίο πρέπει να διατεθεί, αλλά και στον χρόνο, στην ενέργεια και το ψυχικό κόστος. Οι δύο αυτές παράμετροι, ωφελειών και κόστους, στοιχειοθετούν την έννοια της αξίας.

Αποθέματα: Οποιοδήποτε αδρανές, οικονομικό μέσο ή πόρο (προϊόν ή υλικό) που αποκτά η επιχείρηση και το αποθηκεύει για να το χρησιμοποιήσει ή για να το μεταπωλήσει σε κάποια μελλοντική στιγμή.

Αστικά Κέντρα Ομαδοποίησης Εμπορευμάτων: Εγκατάσταση logistics με εγγύτητα στη γεωγραφική περιοχή που εξυπηρετεί (κέντρο πόλης, ολόκληρους δήμους, ή συγκεκριμένες θέσεις όπως εμπορικά κέντρα), στην οποία εταιρείες Logistics αποστέλλουν αγαθά προοριζόμενα για την περιοχή και από όπου ομαδοποιημένες διανομές εκτελούνται προς την περιοχή εξυπηρέτησης, παρέχοντας επιπρόσθετα και ένα εύρος άλλων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας στα Logistics και στις υπηρεσίες λιανικής.

Βιώσιμη ή αειφόρος ανάπτυξη: Η ανάπτυξη που ικανοποιεί τις ανάγκες του παρόντος χωρίς να δεσμεύει τη δυνατότητα των μελλοντικών γενεών να ικανοποιούν τις δικές τους ανάγκες.

Βιώσιμη εφοδιαστική αλυσίδα: Συντονισμένη αλυσίδα εφοδιασμού μέσω της εθελοντικής ένταξης οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών παραμέτρων μέσω κύριων διεπιχειρησιακών επιχειρηματικών συστημάτων, τα οποία έχουν σχεδιαστεί για την αποδοτική και αποτελεσματική διαχείριση των ροών υλικών, πληροφοριών, και κεφαλαίων που σχετίζονται με την προμήθεια, την παραγωγή και τη διανομή προϊόντων ή υπηρεσιών, προκειμένου να υπάρξει ανταπόκριση στις απαιτήσεις των εταίρων και βελτίωση της κερδοφορίας, της ανταγωνιστικότητας και της συνεκτικότητας του οργανισμού σε βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα.

City Logistics: Διαδικασία βελτιστοποίησης των ενεργειών της εφοδιαστικής αλυσίδας από εταιρείες εντός αστικών περιοχών, λαμβάνοντας υπόψη την κυκλοφοριακή κίνηση, τα σημεία συμφόρησης και την κατανάλωση ενέργειας στο πλαίσιο της οικονομίας μιας αγοράς.

Διαμετακόμιση/ Transit: Τελωνειακή ρύθμιση που επιτρέπει, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, τη διακίνηση αγαθών με την αναστολή δασμών, φόρων και άλλων οικονομικών, φορολογικών ή τελωνειακών μέτρων.

Εμπορευματικά κέντρα (χωριά): Βιομηχανικές ζώνες με τις καλύτερες δυνατές συνδέσεις με το δίκτυο μεταφορών, όπου είναι εγκατεστημένες εταιρίες μεταφορών και υπηρεσιών εφοδιαστικής, με κατάλληλο εξοπλισμό για τη μεταφόρτωση μεταξύ διαφορετικών μέσων μεταφοράς. Η ιδέα για τη δημιουργία των κέντρων αυτών, βασίζεται στις συνέργειες μεταξύ μεταφορικών υπηρεσιών και σε παραγόμενες οικονομίες κλίμακας.

Εξυπηρέτηση πελατών: Το αποτέλεσμα μιας ψυχολογικής διαδικασίας συγκρίσεων, η οποία ολοκληρώνεται μετά την ολοκλήρωση της κατανάλωσης, η οποία μπορεί να αφορά περιπτώσεις που σχετίζονται με μια «στιγμιαία» αγοραστική απόφαση και κατανάλωση αλλά και με περιπτώσεις κατά τις οποίες η αγοραστική απόφαση και η κατανάλωση εκτείνονται σε μια μεγαλύτερη χρονική διάρκεια.

Επικίνδυνα φορτία: Ουσίες και είδη που είτε από τη φύση τους είτε από αλληλεπίδραση με άλλα υλικά, εγκυμονούν κινδύνους για το κοινωνικό σύνολο και το περιβάλλον.

Εφοδιαστική/ Logistics: Η ολοκληρωμένη διαδικασία σχεδιασμού, εφαρμογής και ελέγχου βασικών διαδικασιών που μετατρέπουν τις εισροές από τους προμηθευτές σε προϊόντα και υπηρεσίες που προσθέτουν αξία στους πελάτες.

Ιχνηλασιμότητα: Η δυνατότητα να ανιχνευθεί η ιστορία, εφαρμογή και θέση μιας οντότητας (προϊόντων), μέσω καταγεγραμμένων αναγνωριστικών στοιχείων (ISO 1995).

Κανάλι διακίνησης (διανομής)

Φυσικό: Περιγράφει τη μέθοδο και τα μέσα με το οποίο το προϊόν φυσικά μεταφέρεται από το σημείο παραγωγής στο σημείο τελικής κατανάλωσής του. Περιλαμβάνει, όσον αφορά τις υποδομές, τα αποθηκευτικά κέντρα από τα οποία θα γίνει η διέλευση του προϊόντος και τα μέσα τα οποία θα χρησιμοποιηθούν για τη μεταφορά (διανομή). Ουσιαστικά αφορά στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας (Supply Chain Management) και όλο το φάσμα των σχετικών λειτουργιών, οι οποίες αναλύονται στο κεφάλαιο 1 του παρόντος συγγράμματος.

Εμπορικό: Περιλαμβάνει τη «μη φυσική» πλευρά της μεταφοράς των προϊόντων, δηλαδή τις τιμές αγοράς και πώλησης του προϊόντος, τις διαπραγματεύσεις, την ιδιοκτησία των προϊόντων, αλλά και την πολύ σημαντική απόφαση σε σχέση με τα σημεία στα οποία τα προϊόντα εμφανίζονται στην αγορά. Τα θέματα αυτά απασχολούν τις λειτουργίες των πωλήσεων και του μάρκετινγκ.

ΚΑΠ: Η Κοινή Αγροτική Πολιτική η οποία τέθηκε σε ισχύ το 1962. Ο στόχος της είναι τριπλός: ελεύθερη διακίνηση αγροτικών προϊόντων μέσα στην ΕΕ, καθορισμός των τιμών στην Ευρώπη και εύνοια για τα Κοινοτικά (ΕΕ) προϊόντα.

Κωδικοποίηση: Το σύνολο των διαδικασιών και των τεχνικών οργάνωσης, ελέγχου, σχεδίασης και ανάπτυξης συστημάτων ολοκληρωμένης αναγνώρισης (φυσικής και λειτουργικής) υλικών, προϊόντων, τεχνολογικών συστημάτων, υπηρεσιών, διαδικασιών κλπ.

Λιανική: Η πώληση των αγαθών προς το γενικό κοινό, ιδίως μέσω καταστημάτων.

Μοναδοποίηση φορτίου: Ο τρόπος με τον οποίο αποθηκεύονται και μεταφέρονται τα προϊόντα, επηρεάζοντας το κόστος, την ταχύτητα και ακρίβεια των δραστηριοτήτων Logistics (παραλαβή, τακτοποίηση, συλλογή παραγγελιών, φόρτωση, έλεγχος, απογραφές, μεταφορές, κτλ.).

Νέα Δημόσια Διοίκηση: Η συνδυαστική δράση κοινωνικών κριτηρίων με το με το κριτήριο της αποτελεσματικότητας με σκοπό την πιο χρηστή διαχείριση του «δημοσίου χρήματος», δραστικό περιορισμό των δημοσιονομικών ελλειμμάτων και συγκράτηση του δημοσίου χρέους, με εντεύθεν απελευθέρωση πόρων για υγιή χρηματοδότηση των επενδύσεων και της οικονομικής ανάπτυξης.

Οικονομίες κλίμακας: Η τάση του μακροχρόνιου μέσου συνολικού κόστους να μειώνεται όταν αυξάνεται η ποσότητα της παραγωγής.

Outsourcing: Ανάθεση εργασιών, δραστηριοτήτων ή διαδικασιών σε άλλες επιχειρήσεις.

Παραγωγικότητα: Η σχέση μεταξύ της ποσότητας ενός παραγωγικού συντελεστή και της ποσότητας του προϊόντος που παράγεται με τη χρησιμοποίησή του.

Πελάτες

Εσωτερικοί: Το προσωπικό μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού αποτελεί το σύνολο των εσωτερικών πελατών. Οι πελάτες αυτοί είναι οι χρήστες των προϊόντων και υπηρεσιών που παράγονται από τις εσωτερικές διαδικασίες της επιχείρησης.

Εξωτερικοί: Πρόκειται για τους αγοραστές ή χρήστες των τελικών προϊόντων και υπηρεσιών της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Πληροφοριακά συστήματα: Συστήματα τα οποία έχουν ως αντικείμενο την επεξεργασία και την επικοινωνία δεδομένων και πληροφοριών, βασικό συστατικό στοιχείο των οποίων είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές.

Πολιτική εξυπηρέτησης πελατών: Κανόνες με σκοπό την τυποποιημένη μορφή αντιμετώπισης των αναγκών των πελατών πριν, κατά και μετά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών.

Ποιότητα: η ποιότητα είναι μια συνεχής διαδικασία βελτίωσης της ποιότητας, προς έναν προβλέψιμο βαθμό ομοιομορφίας και αξιοπιστίας.

Συμμετοχική οικονομία και εταιρική ευθύνη: Η τάση προς τη συμμετοχική οικονομία με ενεργό συμμετοχή όλων των εταίρων στην αλυσίδα της δημιουργίας αξίας και ο απαραίτητος νέος ρόλος της επιχείρησης, με αυξημένη κοινωνική ευθύνη για μακροπρόθεσμη διασφάλιση βιωσιμότητας και ανάπτυξης.

Σύστημα: Το σύστημα αποτελεί συνάθροιση/συλλογή οντοτήτων/αντικειμένων, υλικών ή αφηρημένων, τα οποία αποτελούν σύνολο και το κάθε στοιχείο αλληλεπιδρά ή συσχετίζεται με τουλάχιστον ένα ακόμη στοιχείο του συνόλου.

TEU: μονάδα μέτρησης που ισοδυναμεί με εμπορευματοκιβώτιο μήκους 20 ποδών (6.10m).