

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2005

Martin Kůla

Univerzita T. Bati ve Zlíně

Fakulta managementu a ekonomiky – Vyšší odborná škola ekonomická, Zlín

určují

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

v akademickém roce 2004/2005

Student:	Martin Kula
Obor:	Marketing

Vedoucí oboru Vám dle platných ustanovení zadává následující bakalářskou práci:

Název bakalářské práce:	Analýza logistického a přepravního systému firmy Hauser
Pokyny pro vypracování:	1. Prostudujte odbornou literaturu vztahující se k tématu práce 2. Na základě studia literatury vyhodnoťte současný stav logistického a přepravního systému ve firmě Hauser 3. Podle výsledků provedené analýzy navrhnete opatření, která povedou ke zlepšení současného stavu 4. Proveďte zhodnocení ekonomické náročnosti navrhovaných opatření
Seznam odborných zdrojů:	KOTLER, Ph. <i>Marketing Management</i> BOBAK, R. <i>Zaklady Logistiky</i> HOLMAN. <i>Ekonomie</i> CHRISTOPHER, M. <i>Marketing Logistics</i> FORET, M., ŠAŠINKA O., PROCHÁZKA P. <i>Evropské marketingové prostředí</i> SVĚTLÍK, J. <i>Marketing, Cesta k trhu</i> Intranet firmy Hauser Ltd, Manchester
Datum zadání:	8. 2. 2005
Termín odevzdání:	3. 5. 2005

Vedoucí práce: Ing. Ivana Londová

Oponent: Ing. Jiří Ostravský

Vedoucí oboru:

Ředitelka

Ve Zlíně dne: 1. března 2005

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Bakalářský studijní program Ekonomika a management
studijní obor: Marketing
realizovaný na Vyšší odborné škole ekonomické, Zlín

ANALÝZA LOGISTICKÉHO A PŘEPRAVNÍHO SYSTÉMU
SPOLEČNOSTI HAUSER LTD

Bakalářská práce

Vypracoval: Martin Kůla
Vedoucí bakalářské práce: Ing. Ivana Londová

Zlín 2005

ANOTACE

Cílem této bakalářské práce je zpracování analýzy logistického a přepravního systému společnosti Hauser Midlands Ltd a následné hodnocení a doporučení, které by společnost mohla aplikovat v praxi.

Tato bakalářská práce se skládá z několika částí. Po úvodu následuje teoretická část obsahující teoretické poznatky čerpané z odborné literatury, která se vztahuje k danému tématu. Analytická část zahrnuje charakteristiku společnosti Hauser Midlands Ltd. Dále obsahuje analýzu společnosti a přednosti a nedostatky současného stavu. Výsledkem je navržení řešení a opatření pro zkvalitnění logistického a přepravního systému i s ekonomickým vyhodnocením.

V závěru je uvedeno shrnutí bakalářské práce i s návrhy a opatřeními, které by společnost mohla použít v praxi.

ÚVOD.....	9
Teoreticko-metodologická část	10
1. <i>Logistika</i>	10
1.1. Hospodářská logistika.....	10
1.2. Definice logistiky Evropské logistické asociace.	11
1.3. Logistické funkce, technologie , metody	11
1.4. Tvorba tržně orientované logistické strategie	13
1.5. Řízení procesů zajišťujících perfektní dodávku	15
1.6. Logistika trhu	17
1.6.1. Cíle logistiky trhu	18
1.7. Rozhodování o logistice trhu	18
1.7.1. Zpracování objednávek.....	18
1.7.2. Skladování	19
1.7.3. Zásoby.....	20
1.7.4. Přeprava	22
2. <i>Mezinárodní transport</i>	24
2.1. Obecná problematika silniční přepravy	24
2.2. Incoterms	26
Analytická část	32
3. <i>Hauser Limited</i>	32
3.1. Historie firmy.....	32
3.2. Aktivita společnosti	37
3.3. Německý import	38
3.3.1. Zavedení koncepce ISO 9001	38
3.3.2. Důvody pro zavádění ISO norem	39
3.4. Proces zavádění systému ISO 9001 ve společnosti Hauser Midlands.....	39
3.5. Analýza procesu v oddělení Německého importu - ISO 9001: 2000	40
3.5.1. Požadavek od zákazníka nebo Evropského partnera	41
3.5.2. MAUT.....	42

3.5.3.	Kontrola stavu účtu zákazníka	46
3.5.4.	Postup při fakturaci zákazníka	46
3.5.5.	Akceptování sazby faktury	47
3.5.6.	Nastavení nového účtu pro zákazníka	48
3.5.7.	Postup při obdržení objednávky	48
3.5.8.	Rozhodování agenta o způsobu přepravy	48
3.5.9.	Postup vyložení zásilek ve skladu Hauser	49
3.5.10.	Kontrola zásilek	51
3.5.11.	Rozhodování o způsobu transportu.....	52
3.5.12.	Rozhodnutí o výběru přepravce.....	58
3.5.13.	Fakturace zákazníka a případné reklamace	58
Závěr		59
Resumé.....		61
Použitá literatura		62

PODĚKOVÁNÍ:

Na tomto místě bych chtěl poděkovat vedoucí mé bakalářské práce paní Ing. Ivaně Londové, řediteli společnosti Hauser Midlands, panu Gery Gaterovi za poskytnutí praxe a materiálů a pomoc při pobytu ve Velké Británii, a v neposlední řadě panu Georgi Stoneovi za zprostředkování této praxe.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci „Analýza logistického a přepravního systému společnosti Hauser Ltd “ vypracoval samostatně pod vedením ing. Ivany Londové.
K práci jsem použil literatury a pramenů, uvedených v seznamu.

V Cannocku dne

.....

podpis

Souhlasíme – nesouhlasíme^{*)} s tím, aby bakalářská práce byla k dispozici v knihovně pro potřeby studentů bakalářských studijních programů realizovaných na Vyšší odborné škole ekonomické, Zlín.

V Cannocku dne

.....

podpis zástupce firmy

^{*)} nevyhovující škrtněte

ÚVOD

Mezinárodní obchod se v současné době dynamicky rozvíjí, k čemuž přispělo otevření hranic a zrušení cel v Evropské Unii. Společnost Hauser Ltd patří k těm společnostem, které se snaží prostor Evropské Unie maximálně využít, ale je také schopna přepravit zboží v rámci zbytku Evropy. Byla mi nabídnuta praxe v této společnosti, která se aktivně zabývá logistikou a mezinárodním transportem, já jsem neváhal a rozhodl se tuto zajímavou nabídku práce přijmout.

Práce probíhala v operačním oddělení společnosti v Cannocku u Birminghamu. Dostal jsem svěřeno starat se o import z Německé spolkové republiky, tzn. naučit se ovládat logistický program o zakázkách AS400, překládat informace z Německého jazyka do Angličtiny, využívat aktivně znalost pravidel Incoterms, bookování zakázek, kontrola při vyložení. Mezi mé zodpovědnosti patřila péče o zákazníka, pokud požaduje informace, kde se právě jeho zakázka nachází nebo potřebuje zorganizovat přepravu z Německa. A v konečné fázi fakturaci pro zákazníka. Tato praxe také zahrnovala každodenní komunikaci s Německými agenty, pokud se potřebovaly dohodnout na ceně zakázky.

Rozhodl jsem se víceméně analyzovat mou praxi a práci kolegů v tomto operačním a transportním oddělení a maximálně využít ročních zkušeností z této anglické společnosti. Postřehl jsem několik nedostatků v operačním oddělení a pokusil se navrhnout takový systém, aby bezchybně vyhovoval normě ISO 9001 : 2000 a v konečné fázi uspokojil přání a požadavky zákazníků společnosti Hauser.

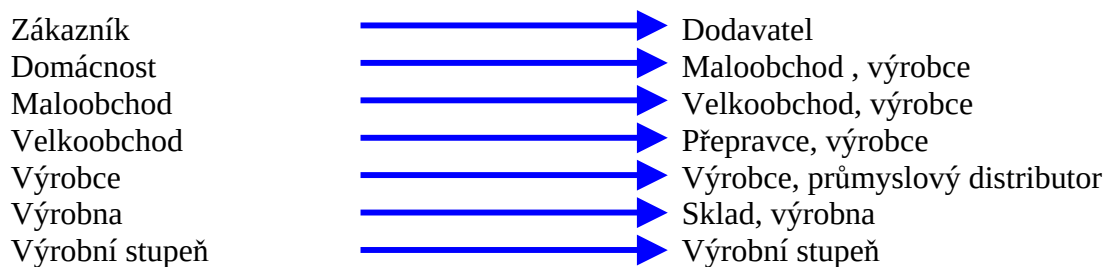
Teoreticko-metodologická část

1. Logistika

1.1. Hospodářská logistika

Hospodářská logistika je disciplína, která se zabývá systémovým řešením, koordinací a synchronizací řetězců hmotných a nehmotných operací, vznikajících jako důsledek dělby práce a spojených s výrobou a oběhem určité finální produkce. Je zaměřena na uspokojení potřeby zákazníka jako na konečný efekt, kterého se snaží dosáhnout s co největší pružností a hospodárností. (Pernica 1994)[1].

Logistika se považuje za integrované plánování, formování, provádění a kontrolování hmotných a s nimi spojených informačních toků od dodavatele do podniku, uvnitř podniku a od podniku k odběrateli. Za objekty logistiky je možné považovat veškeré druhy materiálu a zboží. K oblasti logistiky je možné přiřadit funkce nákup, skladování, podporu plánování a řízení výroby, řízení zakázek. Nákup, resp. opatřování v užším smyslu se zabývá zpracováním nákupních trhů a právními aspekty zásobování. Opatřování v širším smyslu se vztahuje nejen k materiálům, ale také na pořízení, přípravu a zajištění zařízení, kapitálu, personálu a informací



Příklady partnerů při směně zboží

Národní výbor pro řízení distribuce v USA definoval v roce 1964 logistiku jako metodu řízení, zabývající se pohybem surovin od zdrojů k místu finální výroby a distribucí

výrobků, a to z hledisek dopravy, zásobování, služeb spotřebitelům, skladování, manipulace, balení, ale i projektování výroby a rozmísťování kapacit.

1.2. Definice logistiky Evropské logistické asociace.

Organizace, plánování, řízení a výkon toků zboží vývojem a nákupem počínaje, výrobou a distribucí podle objednávky finálního zákazníka konče, tak aby byly splněny všechny požadavky trhu při minimálních nákladech a minimálních kapitálových výdajích. (Gros ,1996)

Podle semiotické analýzy 14 definic logistiky od různých autorů je vykonstruována definice hospodářské logistiky zobecňující a překlenující období od 60. let do počátku 90.let (Pernica, 1994)

1.3. Logistické funkce, technologie , metody

Procesy probíhající v člancích logistických řetězců znamenají přeměnu (transformaci) objednávek určitých výrobků na dodávku. Balení, tvorba manipulačních a přepravních jednotek, nakládka, přeprava, vykládka, uskladňování, vyskladňování, kompletace, konsolidace, kontrola, vystavování dokladů, fakturace a pod. , jimiž se tyto přeměny postupně uskutečňují bývají označovány jako logistické funkce.

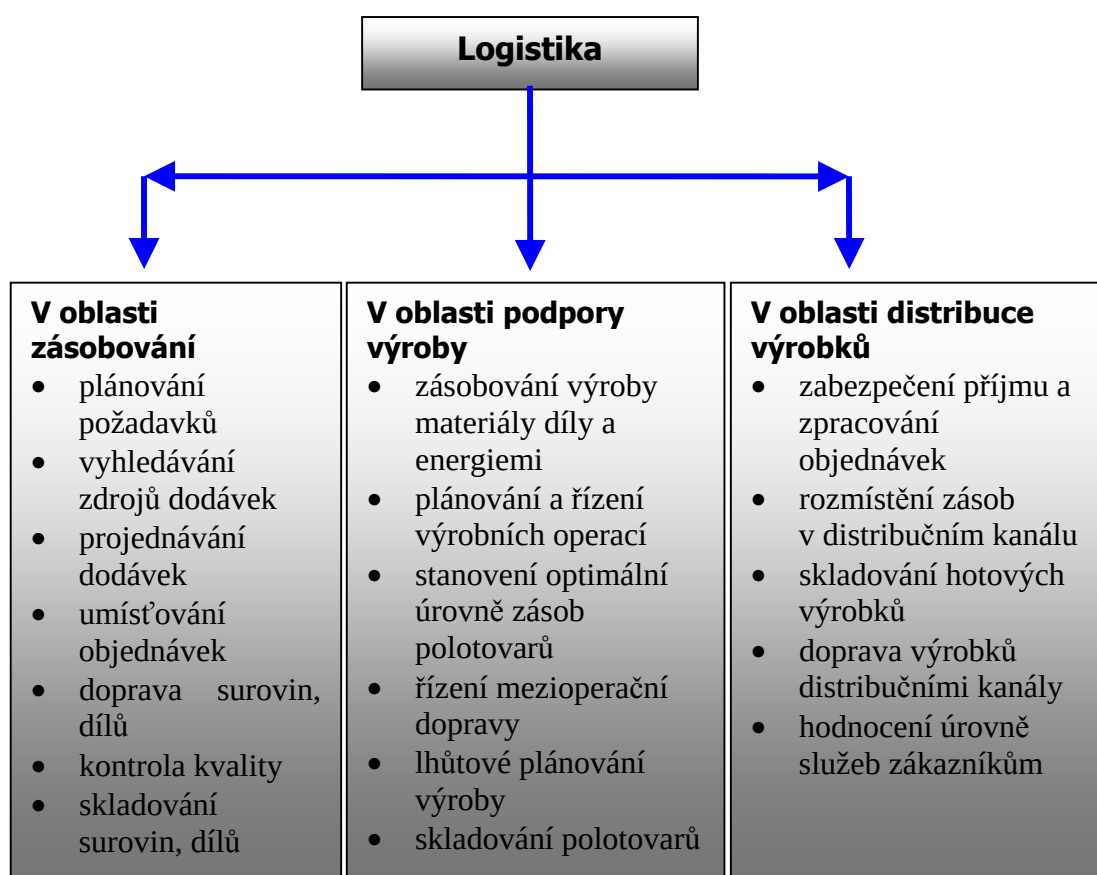
Většinou bývají strukturovány do čtyř úrovní:

- strategická, rozhodování o zdrojích, pravidlech a postupech
- dispoziční, rozhodování o způsobu uspokojení vzniklých potřeb
- administrativní, ztotožňované s informačními procesy, za podnět se považuje vydání dispozice, čili příkazu
- operativní, tzn. realizace hmotné stránky logistických řetězců

Logistické technologie, takové pojetí sledu úkonů, operací, dílčích procesů a procesů, které vede k minimalizaci nákladů na logistické řetězce při dosažení požadované výkonnosti. Z řady logistických technologií, prakticky uplatňovaných ve vyspělých

zemích je možné za nejdůležitější považovány Just in Time (JIT), KANBAN, Quick Response (QR rychlá reakce), uspokojování potřeby po určitém materiálu dodáváním právě v čas, tj. v přesně dohodnutých a dodržovaných termínech podle potřeby odebírajícího článku.

Centralizace skladu spojená s koncentrací jejich sítě, využívající všech výhod mechanizace a automatizace, využívání progresivních druhů přepravních prostředků a z nich odvozených přepravních systémů, informační technologie podporující bezdokumentovou výměnu informací, kódové označování a automatickou identifikaci, počítačovou optimalizaci dopravně - přepravních procesů[1]



(Schéma č. 1 Logistika, zdroj: 1)

1.4. *Tvorba tržně orientované logistické strategie*

Služby poskytované zákazníkům představují široký pojem. Zahrnují veškerý kontakt kupujícího s dodavatelem a jsou jak materiální, tak i nemateriální povahy. Logistická zdatnost firmy je základním předpokladem pro spokojenost zákazníka. Pro názornost uvedu model na obrázku.

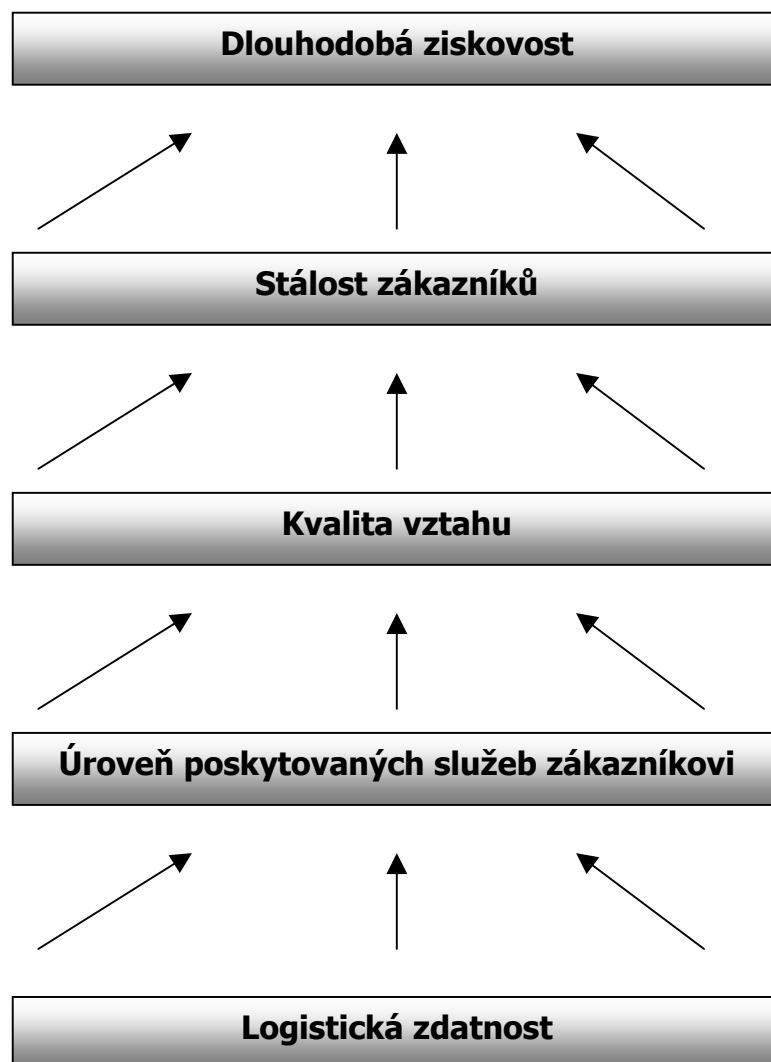


Schéma č. 2 Hlavní předpoklady dlouhodobé ziskovosti firmy (zdroj: 2)

Tento model naznačuje, že firma, která se chce odlišit od konkurence v oblasti služeb poskytovaných zákazníkovi, musí jít ve svých snahách ještě dále za hranice vymezené přístupem „náš zákazník, náš pán“. Organizace usilující o vůdčí postavení na poli služeb zákazníkům musí vědět, jakou představu o podobě služeb má sám zákazník. Jakmile má tyto informace, může přáním zákazníka přizpůsobit své strategie, aby splnila nebo překročila jeho očekávání.

Důraz je kladený na definování obsahu služeb zákazníkům. K tomu je vhodné využít informací získaných přímo od zákazníků a na jejich základě přebudovat logistické procesy, které mají požadovanou úroveň služeb zabezpečovat.

Tradiční přístup k obsluze zákazníka spočíval v nalezení tzv. optimální úrovně služeb poskytovaných zákazníkovi. Tento model počítá se sumou všech nákladů na obsluhu (zásoby, skladování transport, atd.) a porovnává je s náklady spojenými s nedostatkem zásob. Výsledkem tohoto modelu bude téměř vždy nižší než stoprocentní úroveň služeb.

Opačný přístup, který vychází z koncepce řízení kvality, si klade za cíl stoprocentní splnění požadavků na úroveň služeb. Požadavky na úroveň služeb jsou výsledkem jednání dodavatele a zákazníka a určují podmínky obchodního vztahu. Každý zákazník požaduje jiné podmínky – ne každý chce dodávku zboží do druhého dne. Dohoda by měla odrážet úplnou znalost zákazníka, včetně jeho finanční situace, a jeho hodnotu pro firmu.[2]

1.5. Řízení procesů zajišťujících perfektní dodávku

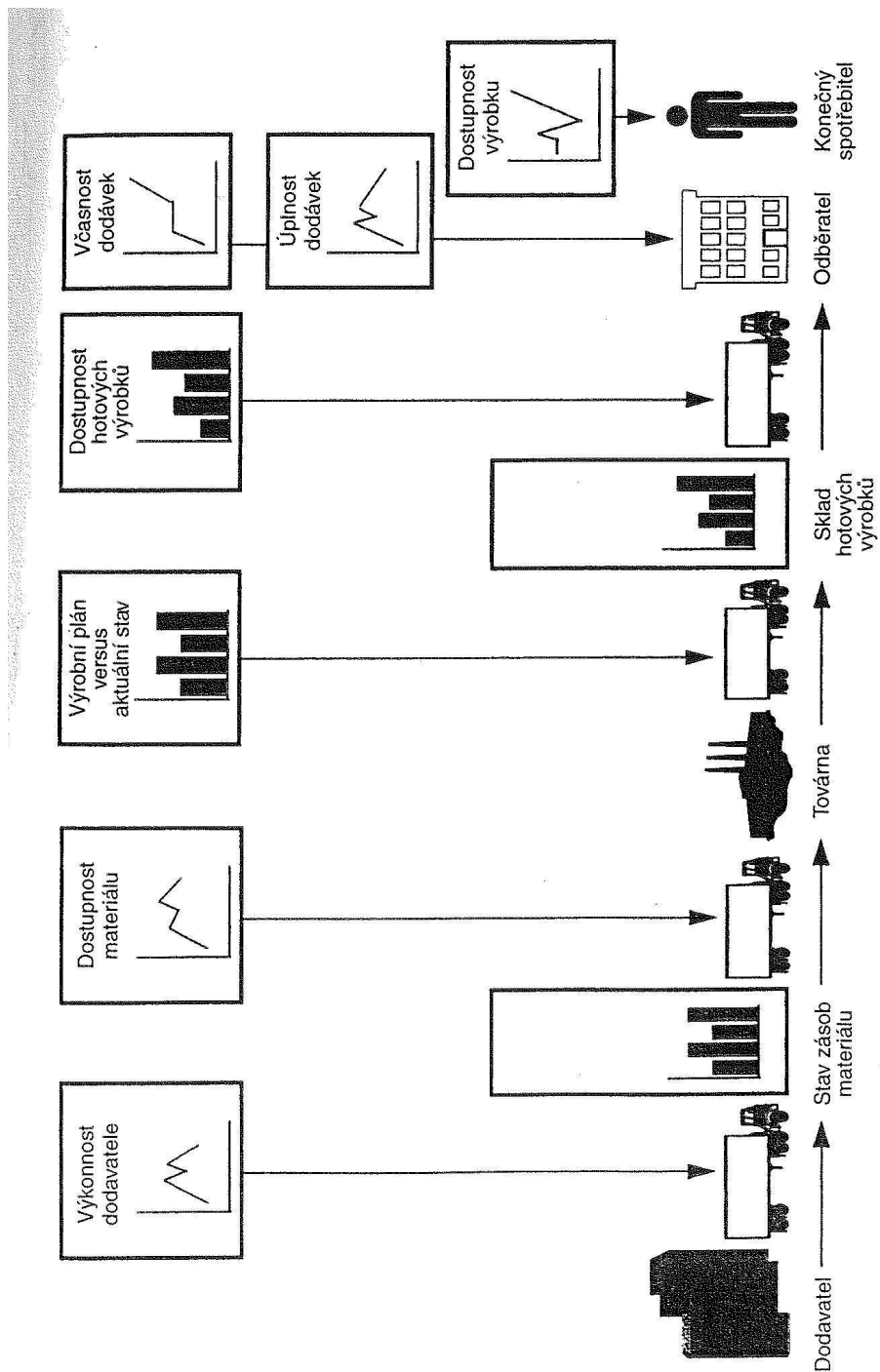
Je možné dosáhnout splnění požadavku „perfektní dodávky“? Manažeri výrobních podniků dlouhá léta zjišťovali, že stoprocentní kvality lze dosáhnout pouze za předpokladu neustálé kontroly výrobního procesu. Pokud má společnost proces pod kontrolou, může garantovat kvalitní výstup.

Za příklad mohu uvést výrobní proces. Výrobní manažer, který usiluje o zlepšení kvality produkce, bude hledat taková místa, kde může dojít k chybě, která ovlivní konečnou kvalitu výrobku. Pokud nalezne tato riziková místa, měl by je pravidelně sledovat a kontrolovat. V praxi se v tomto případě hojně využívají statistické metody řízení výrobního procesu.

Pro správné nastavení procesu musíme definovat a pochopit tento proces. Tato činnost zahrnuje zpracování detailních procesních map a tokových diagramů pro jednotlivé obslužné procesy – například pro proces řízení zakázky. Velmi často stává, že manažeri jsou šokováni, jak složité a vzájemně propojené tyto procesy jsou. Tato zkušenost však může přinést cenné informace o tom, jakým způsobem tyto procesy zjednodušit a urychlit.

Uvedeme si příklad firmy, která zavedla ukazatele výkonnosti v celém dodavatelsko-odběratelském řetězci. Faktory ovlivňující kvalitu obsluhy zákazníka jsou zde neustále sledovány a vyhodnocovány ve všech fázích procesu, viz obr. 3.

Dlouhodobý vztah se zákazníkem se zakládá na důsledném poskytování služeb vysoké kvality. Pokud chceme dosáhnout takové úrovně služeb, kterou zákazník od nás očekává, musíme důkladně analyzovat kritické faktory úspěchu u jednotlivých tržních segmentů a ochotu za každých okolností plnit všechna jeho přání.[2]



Obr. č. 1 Řízení procesu a kontrola kvality služeb (zdroj: 2)

1.6. Logistika trhu

Fyzická distribuce je proces při kterém se zboží dostává od výrobce k zákazníkovi a začíná ve výrobním závodě. Manažeři se snaží najít soubor skladovacích základen a přepravních cest, kterými by se vyrobené zboží dostalo na konečné místo určení v požadovaném čase a při nejnižších možných nákladech.

Logistika trhu zahrnuje plánování, implementaci řízení fyzického toku materiálů a finálních produktů z místa jejich vzniku do místa jejich používání s cílem uspokojit požadavky zákazníků a dosáhnout zisku.

Úkoly logistiky trhu vyžadují integrovaný logistický systém (ILS), který v sobě zahrnuje management surovin, systém toku materiálů a systém fyzické distribuce produktů, které se opírají o informační technologie.

Informační systémy jsou velice důležité v logistice trhu a sehrávají rozhodující úlohu při jejím řízení. Největší přínosy k účinnosti logistiky pramení z rozvoje informačních technologií, počítačových technologií, markovacích terminálů, jednotlivých kódů zboží, satelitního sledování pohybu zboží (např. satelitní vysílač umístěný v kabině kamionu – úspěšně využívá německá přepravní firma Willi Betz). K dalším nástrojům patří elektronický přenos dat a platební styk.

Odborníci přezdívali logistiku trhu „poslední bašta nákladného hospodaření“. Management se zajímá o celkové náklady na logistiku trhu, které mohou představovat 30 až 40 % nákladů vynaložených na produkt. Nižší náklady by vedly ke snížení cen, k zvýšení ziskové marže nebo k oběma jevům současně. I při vysokých nákladech je dobře naplánovaný program logistiky trhu vhodným nástrojem konkurenčního marketingu. Nabídka lepších služeb, rychlejší zásobovací cykly a nižší ceny v důsledku zdokonalení logistiky trhu mohou přilákat další zákazníky.[3]

1.6.1. Cíle logistiky trhu

Systém logistiky trhu bohužel nedokáže maximalizovat služby zákazníkům a současně minimalizovat distribuční náklady. Pokud chce firma poskytovat maximální služby zákazníkům, neobejde se bez rozsáhlých zásob, přednostní nákladné přepravy a soustavy velkoobchodů.

Firma nemůže dosáhnout hospodárné logistiky trhu tím, že požádá všechny manažery logistiky trhu, aby minimalizovali své náklady. Tyto náklady jsou vzájemně provázány a jejich závislosti jsou mnohdy nepřímou úměrou. Při navrhování logistického systému trhu se musí vycházet ze studia požadavků zákazníků a z nabídek konkurence. Pro naše zákazníky je nejdůležitější vyhovět nenadálým naléhavým potřebám zákazníků, opatrné zacházení se zbožím, ochota dodavatelů přijmout zpět poškozené zboží a rychle je vyměnit za bezvadné.

1.7. *Rozhodování o logistice trhu*

1.7.1. Zpracování objednávek

Firmy se dnes snaží zkrátit cyklus od přijetí objednávky po její zaplacení. Tento cyklus zahrnuje řadu kroků, počínaje zpracováním objednávky prodejním personálem, přes její přijetí a kontrolu šeku zákazníka, plánování výroby a stavu zásob až po vystavení faktury a přijetí platby. Čím déle tento cyklus trvá, tím je menší spokojenost zákazníka a tím nižší je zisk firmy. Firmy se však snaží tento cyklus výrazně zrychlit.

Společnost Hauser Midlands používá systém, který překontroluje, zda kredit na účtu zákazníka odpovídá výši zakázky a pokud ne, systém na to ihned upozorní.

1.7.2. Skladování

Každá firma potřebuje skladovat své zboží do té doby, než bude prodáno. Sklady jsou nezbytné, protože cyklus výroby a cyklus spotřeby nebývají synchronizované. Sklady proto pomáhají překonat rozpor mezi požadovaným množstvím a načasováním dodávek na trh. Firma se musí rozhodnout, jaký počet skladovacích míst bude potřebovat. Při jejich počtu se zboží bude rychleji dostávat k zákazníkům, zároveň to však znamená vyšší náklady na skladování.

Některé zásoby jsou udržovány ve výrobních závodech nebo v jejich blízkosti a zbývající jsou umístěny ve velkoobchodních skladech po celé zemi. Firma může mít vlastní zásoby nebo si pronajmout sklady veřejné. Například firma na výrobu chemikálií Oemeta a společnost Intier Redditch (výroba součástek do automobilů) si pronajímají sklad firmy Hauser na překlenutí zásob ve výrobě v Německu a v montáži ve Velké Británii.

Zastaralé univerzální sklady s pomalými výtahy a neefektivními procesy manipulace s materiály dostaly konkurenci v podobě jednoúčelových automatizovaných velkoobchodních skladů s vyspělými systémy manipulace s materiálem, které jsou řízeny centrálním počítačem. Počítač čte objednávky jednotlivých obchodů a usměrňuje výtahy a vysokozdvizné vozíky tak, aby kompletovaly zásilku zboží podle čárového kódu, řídí přesun zásilek na nakládací rampy a vystavuje faktury. Tyto velkoobchodní sklady mají nízký počet zranění pracovníků, nízké mzdové náklady, minimum krádeží a stávek, zato mají podstatně lepší přehled o skladovaném zboží. V tomto ohledu používá firma Hauser spíše manuální postup a zatím nehodlá do automatizovaného procesu investovat.

1.7.3. Zásoby

Ve firmách patří rozhodování o úrovni zásob mezi nejdůležitější úkoly. Prodavači by byli rádi, kdyby jejich firmy skladovaly co největší zásoby, aby mohli bezprostředně uspokojit každou poptávku zákazníků. Pro firmu by to bylo však velmi nevhodné. **Náklady na udržování zásob rostou rychleji, čím více se úroveň služeb blíží úrovni 100%.** Management podniku potřebuje vědět, jak se zvýší obrat a zisk v důsledku zvýšení zásob a příslibu rychlejšího uspokojování poptávky.

Při rozhodování o zásobách musíme vědět, kdy je nutné, objednat zboží a v jakém množství. Pokud začnou zásoby klesat, management musí vědět, při jaké úrovni zásob je třeba zpracovat novou objednávku. Jedná se o tzv. **objednávkový bod**. Je-li hodnota 20, znamená to, že je potřeba přiojednat zboží, jestliže zásoby poklesnou na dvacet kusů. Objednávkový bod představuje rovnováhu rizika nedostatečných zásob a rizika nadměrných zásob. Firma musí také zvažovat, kolik zboží objednat. Čím více ho bude, tím méně často třeba zpracovat objednávku. Firma musí najít rovnováhu mezi náklady na proces zpracování objednávky a náklady na udržování vyšších zásob.

Firmy začínají mít větší zájem o metodu plánování výroby „přesně v určeném čase“ (just in time – JIT) je příslibem změny zavedené praxe plánování zásob. Metoda se zakládá na takové organizaci zásobování, aby do výrobního závodu docházely dodávky potřebné velikosti a v přesně stanoveném čase. Pokud jsou dodavatelé spolehliví, může výrobce udržovat mnohem menší zásoby, a přesto zákazníkům vyhoví v plném rozsahu. Požadavek na zakázku „just in time“ klade velice vysoké nároky na přepravce (freight forwarder). Může se stát, že se zakázka zpozdí a u příjemce zboží do výroby dojde k zastavení výrobní linky. Tento výpadek výroby je velmi nákladný. Můžeme si uvést případ z praxe. Výpadek výroby při zpoždění dodávky „JIT“ z Německa z pobočky z firmy DBK Technitherm stojí 25000 £ za hodinu. Pokud by výpadek výroby trval u některých společností např. 1 den, mohlo by to přivést firmu na pokraj bankrotu. [3]

Formulace cíle pojmu JIT - Schonberger:

"Vyrábět a dodávat hotové výrobky spolehlivě a přesně na čas (JIT) k prodeji, montážní sestavy přesně na čas, aby mohly být smontovány na hotové výrobky, vyráběné části přesně na čas na montážní sestavy a mít nakoupený materiál přesně na čas, aby mohl být transformován na vyráběné díly"[1]

Zásadní působení	Součinnost
• perspektivní výhled podniku • rozvoj výrobních kapacit • aplikace skupinových technologií • automatizace výrobních procesů • robotizace pracovních úseků • optimalizace výrobních kapacit • strategie kvality • snižování časových ztrát • vztahy dodavatelů a odběratelů • aplikace transportních systémů • racionalizace manipulace • racionalizace skladování • racionalizace balení • racionalizace materiálových toků • organizace a řízení • informatika • kooperace	• výchova pracovníků • struktura výroby • výrobky a úroveň dodávky • nákup • výroba a logistika • investiční záměry • tvorba zisku • mezinárodní spolupráce

Schéma č. 4 Metoda JIT s konkrétním působením a součinností. (zdroj: 1)

1.7.4. Přeprava

Volba způsobu přepravy ovlivňuje cenu výrobků, včasnost dodávek a stav zasílaného zboží po jeho doručení zákazníkovi, což ovlivňuje spokojenost zákazníka.

Firmy si vybírají z pěti způsobů přepravy: železniční, letecká, silniční, lodní a potrubní. Přepravci se rozhodují podle kritérií, mezi než patří rychlost, frekvence, spolehlivost, vhodnost, dostupnost a cena. Pokud je nejdůležitější požadavek rychlost, je nejvhodnější letecká nebo silniční přeprava. Pro dosažení nejnižších nákladů pro zákazníka, pak je nejvýhodnější lodní nebo potrubní přeprava.

V dnešní době se velice využívá kontejnerizace. Tento způsob přepravy je založen na ukládání zboží do beden nebo přepravních skříní, které se při změně způsobu přepravy snadno překládají. V mezinárodní přepravě se pro jednotlivé kombinace způsobů přepravy používají ustálené názvy. *Piggyback* znamená kombinaci železniční a silniční přepravy, *Aitruck* je letecká a silniční přeprava. Každý z těchto koordinovaných způsobů přepravy poskytuje odesílateli určité výhody. *Piggyback* je levnější než silniční přeprava po celé trase a je přitom dostatečně pružná a vhodná.

Pokud si zasilatel potřebuje zvolit přepravce, může se rozhodovat mezi soukromými, smluvními nebo veřejnými přepravci. **Soukromý přepravce**, je organizace, která vlastní kamionový nebo letecký park (např. společnost DHL). **Smluvní přepravce** je nezávislá firma, která prodává služby jiným firmám na základě uzavřených smluv. **Veřejný přepravce** poskytuje přepravní služby mezi předem určenými místy podle jízdního řádu všem zájemcům za předem stanovené tarifní ceny (Tento způsob aplikuje firma Hauser, která používá tarify pro své klienty)[3]

Druh dopravy	Přednosti	Nevýhody
Silniční (společnost Hauser)	• úspora času a nákladů • podle okolnosti úspora času při vzdálenější dopravě • flexibilní jízdní řád • schopnost přepravy specifických nákladů • přizpůsobivost času příjmu	• neexistují přesné jízdní řády • závislost na počasí • závislost na poruchách provozu • omezená schopnost nakládky • vyloučení určitého nebezpečného zboží
Kolejová doprava	• vyšší možnost nákladu • exaktní jízdní řády • převládající bezporuchovost • možnost dopravy nebezpečného zboží	• soukromá kolejová síť vyžaduje kolejové přepojování respektive silniční přepravníky • dodatečné náklady při pronájmu vagónů
Vnitrostátní lodní (říční)	• vysoká nosnost nákladu • velký prostor • nabídka speciálních lodí • příznivé náklady	• omezený směr • pokud není vlastní přístaviště, zvyšují se náklady • závislost na stavu vody, mlze a zamrznutí
Námořní	• vysoká nosnost • velký prostor • nabídka speciálních lodí	• omezení na blízké přístavy • závislost na bouři, krách, mlze • závislost na pevných trasách (jinak u charterové dopravy)
Letecká	• vysoká rychlost • jednodušší balení	• vysoké náklady
Kombinovaná	• využití specifických zařízení ve vhodné síti	• potřeba času na překládku • vazba na jízdní řády
Potrubní	• převládá pro kontinuální dopravu • vysoká spolehlivost • ochrana životního p.	• vysoké investice, je rentabilní při zajištění dlouhodobého využívání
Balíková	• nákladově příznivá služba pro privátní zásilkovou službu	• není možno zajistit smluvní péči, omezení na území hlavní dopravy
Kurýrní	• nákladově příznivé	• omezeno na předep. zboží

Schéma č. 3 Srovnání typů přepravy (Zdroj: 1)

2. Mezinárodní transport

2.1. Obecná problematika silniční přepravy

Mezinárodní silniční nákladní doprava, resp. ta její část, která je prováděna vozidly (a zejména pak jejich soupravami) o užitečné hmotnosti nad 3,5 tuny a celkové hmotnosti větší než 6 tun bývá v běžné praxi nazývána mezinárodní kamionovou dopravou (MKD). Je však třeba upozornit, že toto označení není dosud v některých odborných kruzích považováno za řádný termín.

Silniční a obzvlášť kamionová doprava celosvětově náleží k nejprogresivněji se rozvíjejícím dopravním oborům. Svojí relativní rychlostí operativností a dostupností patří k velmi tvrdým konkurentům dalších dopravních oborů. Její celkový kvantitativní podíl na světovém přepravním trhu zatím stále roste. Silniční doprava v současnosti představuje ucelený systém komplexně provázaných vztahů. Ten se - v důsledku hustoty dálniční a silniční sítě, technických a především technologických možností, ekonomické, sociální a v neposlední řadě i právní struktury - stal jedním ze systémů, umožňujících, ale zároveň i determinujících, samotnou existenci hmotného obchodu.

Nejvýznamnějšími přednostmi silniční přepravy je její relativní rychlost, dostupnost, operativnost, Rychlá přizpůsobivost změnám poptávky a schopnost realizovat systém přeprav "z domu do domu".

Na druhou stranu však právě v silniční dopravě stále přibývá nejrůznějších problémů, z nichž řada má zcela zásadní význam nejen pro další vývoj celé světové ekonomiky, ale i pro samu existenci celého lidstva.

Uvedme z řady důvodů např. jen nevyhovující silniční infrastrukturu - roste nehodovost, prohlubují se negativní dopady silniční přepravy na životní prostředí a v důsledku toho roste všemožná snaha o její zdokonalení, a tím samo sebou i náklady na její rozšiřování a údržbu apod.

Všeobecně lze konstatovat, že nároky na silniční dopravu a přepravu rostou nejen co do objemu přeprav, ale zvyšují se také nároky na jejich kvalitu a konkrétní požadavky na individuální kvalitu přeprav jednotlivých přepravních komodit v konkrétních relacích, přičemž relativně roste i přepravní vzdálenost. Proto stále roste význam snižování energetických nároků silniční dopravy (podíl spotřeby energie v odvětví dopravy se uvádí přibližně 20 až 25 % její celosvětové spotřeby). S tím samozřejmě roste význam vývoje a využívání efektivních a tzv. ekologicky přátelštějších dopravních prostředků a dopravních a přepravních technologií (např. kombinovaných či multimodálních přeprav), které mají vliv i na bezpečnost dopravy.

Ač následující fakt svědčí v neprospěch silniční dopravy a mez obzvlášť, je třeba konstatovat, že silniční přeprava je z celospolečenského, resp. národohospodářského hlediska, relativně dražší než např. přeprava železniční, i když běžné přepravné je většinou zcela opačné. Tento stav je charakteristický zejména proto, že v cenách silničních přeprav jsou dosud relativně málo zohledněny náklady na odstraňování negativních dopadů na životní prostředí a náklady na infrastrukturu - tzv. externí náklady silniční dopravy (náklady na budování, údržbu a obnovu dopravních cest, staveb apod.), což např. v železniční přepravě cena za přepravu zahrnuje. Tyto vztahy však zatím zůstávají nedořešené nejen v Evropské Unii, ale de facto celosvětově.

Právě silniční doprava, a zejména mezinárodní kamionová doprava prováděna dopravci, je tak velmi často tou jedinou (resp. kvalitativně i cenově únosnou) přepravou, která v řadě případů vůbec umožňuje realizaci konkrétních obchodních operací s naším hmotným zbožím.

Pravě cena přepravného bývá v současnosti tím mnohdy nejvyhledávanějším faktorem, který ve svých důsledcích (neexistují tarify, ceny za přepravu jsou na smluvní, resp. tržní bázi) způsobuje až nekontrolovatelný rozmach silničních přeprav se všemi negativními důsledky. [II]

2.2. Incoterms

Globální ekonomika dala společnostem širší přístup na trhy po celém světě než kdykoliv předtím. Zboží je prodáváno ve více zemích ve větším množství a ve více variacích. Ale jakmile se zvýšil objem a komplexnost mezinárodních obchodů, vzrostly také možnosti nepochopení obchodních sporů, v důsledku neadekvátních obchodních kontraktů.

Incoterms jsou oficiální pravidla pro interpretaci obchodních termínů. Nejnovější pravidla Incoterms 2000 řeší závazky a povinnosti obchodních partnerů (kupujícího a prodávajícího) a redukují risk právních komplikací.

Poprvé byla tato pravidla zavedena v roce 1936 a tento smluvní standard byl pravidelně aktualizován pro udržení kroku ve vývoji mezinárodního obchodu. Incoterms 2000 řeší obchody v dnešních zónách volného obchodu jako je Evropská Unie, zvýšeného používání telekomunikačních prostředků při obchodních transakcích a změnách v transportních praktikách.

Smyslem mezinárodních pravidel Incoterms je poskytnout soubor mezinárodních pravidel pro interpretaci nevyužívanějších obchodních termínů v zahraničním obchodě.

Špatná představa o pravidlech Incoterms je velmi častá. Za prvé, Incoterms jsou opakovaně nepochopeny jako aplikace kontraktu o přepravě než jako obchodní smlouva. Za druhé jsou často špatně přijímána k poskytování všech cel, které si obchodní partneři přejí zahrnout do obchodního kontraktu. [4]

CFR (Cost and Freight)

Cost and Freight - náklady a přepravné (...ujednaný přístav určení)
Prodávající obstarává na vlastní náklady přepravu zboží až do ujednaného místa určení. Rizika spojená se zbožím však nese pouze do okamžiku přechodu zboží přes zábradlí lodi v přístavu nalodění. Proávající musí také na vlastní náklady obstarat všechna povolení nezbytná pro vývoz zboží a na žádost a náklady kupujícího obstarat osvědčení o původu zboží a konzulární fakturu. Kupující nese všechny výlohy a poplatky spojené se zbožím po dobu plavby (s výjimkou přepravného a výloh spojených s vyložením), pokud nejsou zahrnuty v přepravném. Kupující hradí rovněž veškeré celní poplatky a daně v zemi dovozu, včetně dovozního povolení

CIF (Cost, Insurance and Freight)

Cost, Insurance and Freight - náklady, pojištění a přepravné (...ujednané místo) – doložka INCOTERMS. Náklady, pojištění a přepravné. Proávající má stejné povinnosti jako u doložky CFR, ale navíc je povinen opatřit na vlastní náklady převoditelnou námořní pojistku proti přepravním nebezpečím uvedeným ve smlouvě. Pojištění má být sjednáno u pojistitelů nebo pojišťoven dobré pověsti, má krýt cenu CIF zvýšenou o 10% a má být uzavřeno, pokud je to možné, v měně smlouvy.

CIP (Carriage and Insurance Paid to)

Carriage and Insurance Paid to - přepravné a pojištění placeno do (...místo určení) – doložka INCOTERMS. Proávající má stejné povinnosti jako podle doložky CPT. Musí však navíc na vlastní náklady sjednat dopravní pojištění u pojišťovny dobré pověsti, a to za podmínek výslovně dohodnutých nebo za podmínek, které jsou z hlediska prodávajícího přiměřené s ohledem na obchodní zvyklosti, povahu zboží a ostatní okolnosti mající vliv na přepravní rizika (nejsou-li podmínky výslovně sjednány). Pojištění musí krýt cenu zboží podle smlouvy zvýšenou o 10% a má být uzavřeno, pokud je to možné, v měně smlouvy.

CPT (Carriage Paid to)

Carriage Paid to - přeprava placena do (...ujednané místo určení) - Prodávající sjednává na své náklady přepravu zboží do sjednaného místa určení. Nebezpečí ztráty a poškození zboží přechází na kupujícího však již dodáním zboží prvnímu dopravci. Prodávající též sjednává na vlastní náklady povolení nezbytná pro vývoz zboží a hradí všechny poplatky a náklady veškerých formalit, které musejí být splněny.

DAF (Delivered at Frontier)

Delivered at Frontier - s dodáním na hranici (...ujednané místo) - doložka INCOTERMS
Náklady a riziko přechází na kupujícího jakmile odbavené zboží bylo dáno k dispozici pro vývoz v ujednaném místě před celní hranicí sousední země. Prodávající má za povinnost poskytnout kupujícímu obvyklý dopravní doklad, skladní list, vydací list, nalodovací potvrzení nebo podobný doklad a zajistit rubopisem nebo jiným způsobem vydání zboží kupujícímu nebo na jeho řád v ujednaném místě. Dále má zaplatit veškeré celní poplatky a dávky, vnitrostátní a spotřební daně, statistické poplatky vybírané v zemi odeslání či jinde až do okamžiku, kdy dává zboží k dispozici kupujícímu.

DDP (Delivered Duty Paid)

Delivered Duty Paid - s dodáním clo placeno (...ujednané místo určení) - doložka INCOTERMS

Náklady a rizika spojená se zbožím přecházejí na kupujícího na sjednaném místě určení. Prodávající opatřuje dovozní povolení, hradí clo, celní poplatky, dovozní daně a jiné dovozní dávky. Pokud smlouva výslovně neuvádí opak, není povinností prodávajícího opatřit pojistku.

DDU (Delivered Duty Unpaid)

Delivered Duty Unpaid - s dodáním clo neplaceno (...ujednané místo určení). Prodávající má za povinnost dát zboží k dispozici kupujícímu v ujednaném místě v zemi dovozu, nést všechny výlohy a rizika do okamžiku dodání, včetně výkladky (s výjimkou cla, daní a jiných úředních poplatků placených při dovozu). Kupující hradí clo, celní poplatky, dovozní daně a dávky a obstarává dovozní povolení.

DEQ (Delivered Ex Quay - duty paid)

Delivered Ex Quay - duty paid - s dodáním z nábreží - clo placeno (...ujednaný přístav určení). Prodávající má povinnost dát zboží odbavené pro dovoz k dispozici kupujícímu až na nábreží v ujednaném přístavu určení, nést veškeré výlohy a rizika spojená se zbožím až do tohoto místa, obstarat na vlastní náklady dovozní povolení a nést veškeré výlohy související s celním projednáním, dovozními daněmi a dávkami. Navíc musí na své náklady opatřit doklady, které by kupující potřeboval k převzetí zboží a k jeho dopravě z nábreží. Kupující hradí náklady a nese rizika spojená se zbožím od okamžiku, kdy mu zboží bylo dáno k dispozici na ujednaném místě.

DES (Delivered Ex Ship)

Delivered Ex Ship - s dodáním z lodi (...ujednaný přístav určení) - doložka INCOTERMS. Náklady a rizika přecházejí na kupujícího v okamžiku, kdy prodávající dá zboží k dispozici kupujícímu na lodi ve sjednaném přístavu v obvyklém vykládacím místě. Prodávající má povinnost uvědomit kupujícího včas o předpokládaném dni příjezdu jmenované lodi a dodat mu včas konosament nebo vydací list a případně jiné doklady nezbytné k převzetí zboží. Prodávající má zároveň povinnost opatřit na žádost a náklady kupujícího osvědčení o původu a konzulární fakturu, a poskytnout mu pomoc při obstarávání dalších dokladů vystavovaných v zemi nalodění nebo původu.

EXW (Ex Works)

Ex Works - ze závodu (... ujednané místo)

Náklady i rizika spojená s dodávkou zboží přecházejí na kupujícího v závodě (skladě, továrně, nebo jiném ujednaném místě) dodavatele, jakmile je zboží dáno k dispozici kupujícímu. Tímto okamžikem splní prodávající svou povinnost dodávky. Prodávající však má, kromě obecných povinností, též za povinnost poskytnout pomoc při obstarávání dokladů, které se vystavují v zemi odeslání anebo v zemi původu, avšak na nebezpečí a útraty kupujícího. Stejně tak celní poplatky a dávky v zemi vývozu hradí sám kupující.

FAS (Free Alongside Ship)

Free Alongside Ship - vyplaceně k boku lodi (...ujednaný přístav nalodění). Náklady a rizika přecházejí na kupujícího okamžikem dodání zboží k boku lodi v místě nalodění stanoveném kupujícím v ujednaném přístavu nalodění. Prodávající obstarává na vlastní náklady obvyklý čistý doklad prokazující dodání zboží k boku stanovené lodi, obstarává kupujícímu osvědčení o původu a poskytuje mu pomoc při opatřování vývozního povolení, na náklad kupujícího. Kupující nese případné další výlohy a rizika spojená se zbožím, pokud by loď nebyla včas na místě nebo nemohla nalodit zboží nebo ukončit příjem nákladu ve stanoveném termínu.

FCA (Free Carrier)

Free Carrier - vyplaceně dopravci (... ujednané místo) - doložka INCOTERMS Prodávající je povinen předat dodávané zboží v ujednaném místě dopravci. Způsob dopravy a dopravce volí kupující. Jestliže kupující neudal přesné místo, může prodávající volit mezi místem nebo stanoveným pásmem, kde dopravce převezme zboží do své péče. Na kupujícího přecházejí okamžikem převzetí zboží dopravcem náklady a rizika spojená se zbožím. Kupující má rovněž za povinnost hradit celní poplatky a dávky z důvodu vývozu, výlohy s osvědčením o původu a konzulární poplatky.

FOB (Free On Board)

Free On Board - vyplaceně loď (...místo nalodění) - doložka INCOTERMS Náklady a rizika přecházejí na kupujícího okamžikem dodání zboží na palubu lodi (přechodem zboží přes zábradlí lodi) v ujednaném přístavu nalodění. Prodávající hraří veškeré náklady s dodáním zboží na palubu včetně daní, dávek a poplatků ukládaných z důvodu vývoz. Zároveň je povinen obstarat na vlastní náklad obvyklý čistý doklad prokazující dodání zboží na jmenovanou loď. Na žádost a výlohy kupujícího obstarává také osvědčení o původu zboží a poskytuje pomoc při obstarávání dalších dokladů. Kupující je povinen na vlastní náklady najmout loď nebo zajistit lodní prostor a uvědomit prodávajícího o jménu lodi, místu nalodění a dnech určených pro dodání zboží na loď. Kupující nese případné další výlohy, které by vznikly, kdyby loď nebyla

ve stanovený den na místě nebo kdyby nemohla zboží nalodit a dále výlohy vzniklé nedodáním nebo opožděným dodáním dopravních dispozic. [5]

Druh	Typ dopravy	Název	Vzdálenost
EXW	jakákoliv	ze závodu	na ujednané místo
DAF	jakákoliv	s dodáním na hranici	ujednané místo
DDU	jakákoliv	s dodáním clo neplaceno	ujednané místo určení
DDP	jakákoliv	s dodáním clo placeno	ujednané místo určení
DES	námořní a vnitrozemská vodní	s dodáním z lodi	ujednaný přístav určení
DEQ	námořní a vnitrozemská vodní	s dodáním z nábreží	ujednaný přístav určení
CPT	jakákoliv	přeprava placena do	ujednané místo určení
CIP	jakákoliv	přeprava a pojištění placeny do	ujednané místo určení
CFR	námořní a vnitrozemská vodní	náklady a přepravné	ujednaný přístav určení
CIF	námořní a vnitrozemská vodní	náklady, pojištění a přepravné	ujednaný přístav určení
FAS	námořní a vnitrozemská vodní	vyplacené k boku lodi	ujednaný přístav nalodění
FOB	námořní a vnitrozemská vodní	vyplaceně loď	ujednaný přístav nalodění
FCA	jakákoliv, letecká, železniční	vyplaceně dopravci	na ujednané místo

Schéma č.4: (zdroj: vlastní)

Analytická část

3. Hauser Limited

3.1. Historie firmy

Společnost Hauser Ltd založil Paul Hauser po ukončení praxe ve firmě Goth ve Švýcarsku, poté přestoupil do společnosti Witag a dále do mezinárodní přepravní společnosti Danzas. V roce 1932 se po osmiletém působení ve společnosti Danzas přestěhoval do Anglie, kde se rozhodl založit vlastní přepravní firmu P. Hauser & Co.



Obr. č. 2 Logo a motto společnosti (www.hauser.co.uk)

Ve spolupráci s místními Skotskými exportéry a s pomocí zaměstnanců založil skupinovou (groupage) službu do Basileje ve Švýcarsku. Přepravní cesta byla přerušena v období 2. Světové války, proto se zakladatel rozhodl pro alternativní služby. Po období zasílání přes Portugalsko do Švýcarska se obchod přerušil v roce 1943 v důsledku válečné situace v Evropě.

Paul Hauser si v období druhé světové války pronajal tři velkosklady v Liverpoolu. Poté v roce 1946 po měsících plánování představil první trajektovou skupinovou přepravní službu na kontinent ze severní Anglie.

V roce 1952 se firma P Hauser and Co přetvořila do společnosti P Hauser Limited. Po dalších 15 let Hauser Limited sklízela velký úspěch a expandovala obsloužit destinace ve Francii, Západním Německu, Jižní Evropě a Středním východě (Turecko).

V šedesátých letech bylo zřejmé, že se společnost dále úspěšně rozvíjí a po roce 1970 kamionová přeprava společnosti pokryla většinu Evropy. Hauser Ltd. rozšiřovala počet přepravních partnerů a vývoj si vynutil otevření nové pobočky na letišti Stansted, kde se mohlo využít ucelené celní letecko-přepravní vybavení pro kamiony přivážející zboží z kontinentální Evropy.

Společnost v roce 1974 otevřela zcela nový velkosklad na Manchester International Freight Terminal a také vybudovala nové kanceláře v Trafford House v Manchesteru, které se staly centrálou společnosti.

V roce 1990 společnost vybudovala skladový a kancelářský komplex v Cannocku (Midlands), aby vylepšila své distribuční služby a umožnila uskláňovat a distribuovat více položek pro zahraniční exportéry. Další expanze následovala v roce 1993 otevřením Hauser Yorkshire, dále Hauser North East a také New Aycliffe. Pro uspokojení poptávky společnost otevřela satelitní kancelář v Glasgow a nově v roce 2004 kancelář v Bristolu.

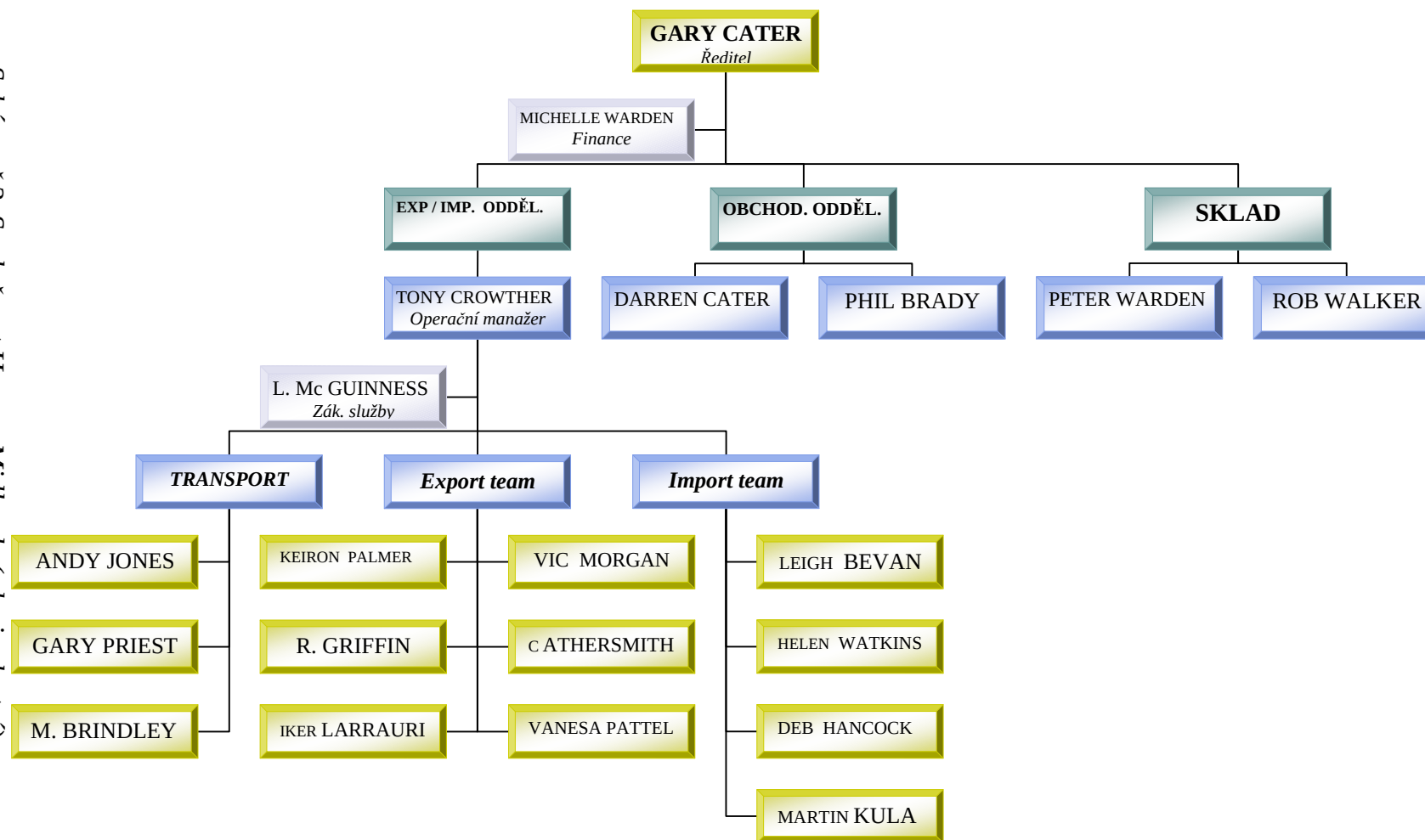
V dnešní době řídí skupinu Hauser syn Michael Hauser a společnost je nyní vedoucím agentem a operátorem s velice silnou a hustou sítí partnerů po celé Evropě. Největší objem exportu a importu představuje spolupráce se Spolkovou republikou Německo a to s podílem 50 %, dále pak Irsko, Francie, Itálie, země Beneluxu, Španělsko, nyní také Česká republika, Polsko a Slovensko.

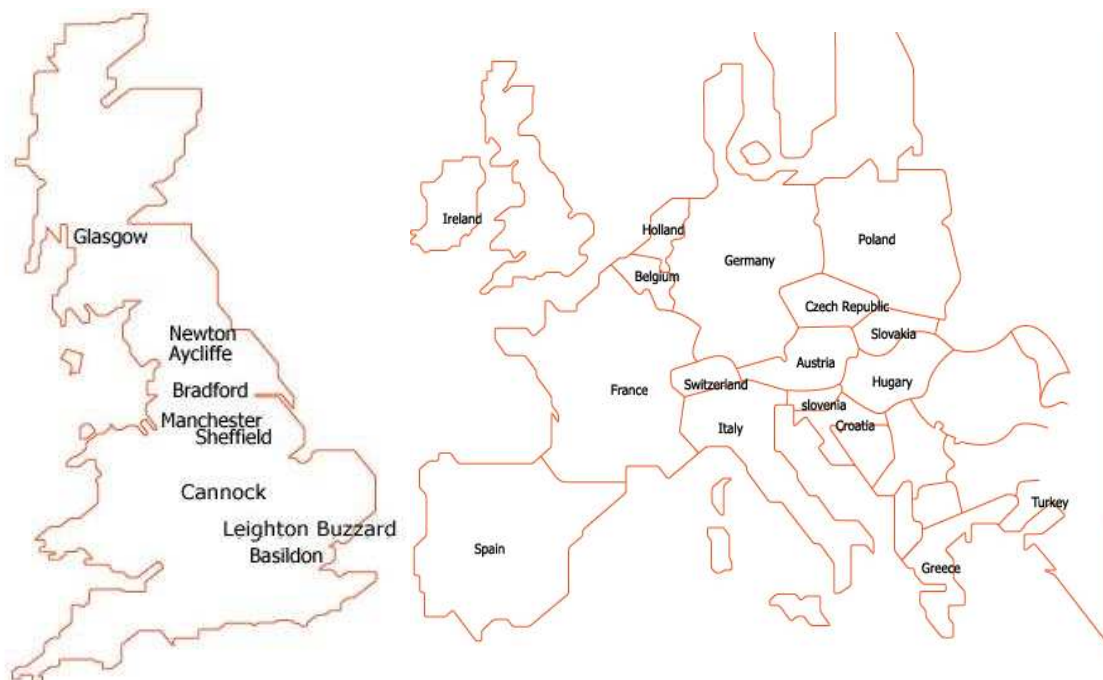
Společnost Hauser Ltd aktivně spolupracuje se skupinou IHG (International Hamann Group) se sídlem ve městě Unna v Německu, což je jedna z největších mezinárodních přepravních společností a v budoucnu se reálně uvažuje o užší spolupráci na bázi začlenění do této skupiny.



Obr č 2 (zdroj www.ihg-logistics.com)

Schéma č.3. Společnost Hauser Midlands (zdroj: vlastní)



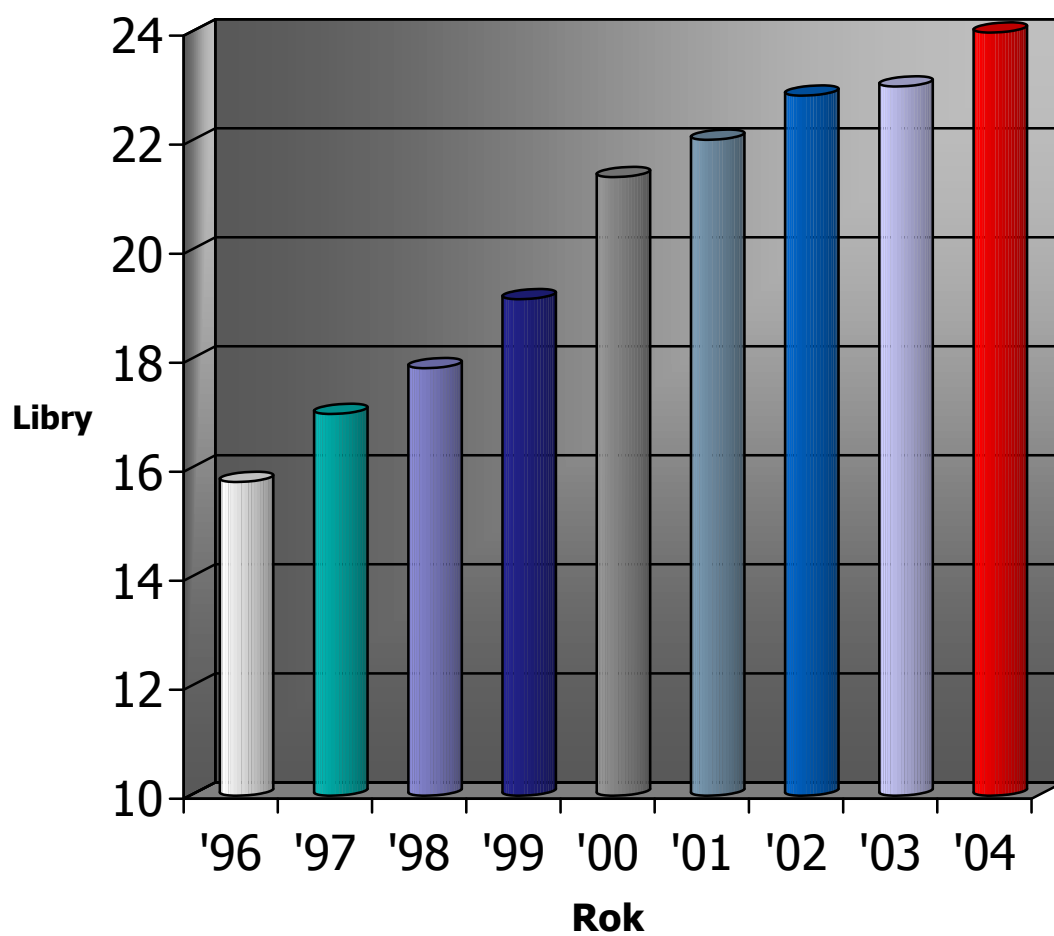


Obr.č. 3 Pobočky skupiny Hauser a země dovozu a vývozu (zdroj: www.hauser.co.uk)



Obrázek č .4 Kanceláře a sklad Hauser Midlands, Cannock (zdroj: intranet Hauser)

Obrat společnosti Hauser v milionech £



Graf č. 1 Obrat společnosti Hauser (zdroj: vlastní)

3.2. *Aktivity společnosti*

Společnost se zabývá zejména přepravou zboží na evropském kontinentu. Je vedoucí mezinárodní organizací s obratem přes 24mil. Liber Šterlinků. Společnost má 140 zaměstnanců v 10-ti strategicky umístěných lokacích v Anglii a ve Skotsku. Hauser Ltd doručí přes 150,000 zakázek za rok a obslouží přes 9000 klientů ve 20 Evropských zemích.

Společnost Hauser se specializuje na poskytování skupinových zásilek (groupage), částečná nakládka nebo úplná nakládka (celý kamion) z, anebo do Velké Británie.

Společnost poskytuje Expresní, Speciální a také přepravu nebezpečných látek, jako jsou tekuté chemikálie, hořlavé a stlačené plyny, které jsou speciálně zabaleny pro přepravu. Hauser Limited monitoruje přepravu těchto nebezpečných zásilek, aby zabezpečila ochranu životního prostředí.

Hauser Ltd také poskytuje službu dlouhodobého nebo krátkodobého skladování. Má své klienty nebo přepravuje zboží od svých agentů v kontinentální Evropě.

Mezi nejvýznamější klienty společnosti firmy pro export / import patří firmy:

- ALCOA (výroba železa)
- SIEMENS VDO (výroba součástek pro automobilový průmysl, např. přístrojové desky pro automobily Land Rover)
- BOS Automotive (výroba součástek pro automobilový průmysl)
- HELLER (výroba součástek a náhradních dílů)
- JCB (výroba součástek pro těžký průmysl)

Nejvýznamnější klienti z oblasti skladování:

- Oemeta (výroba chemikálií a maziv)
- Intier Redditch (výroba autodílů)

Jak už jsem se zmínil, společnost spolupracuje s celou řadou agentů, kteří jsou situováni na strategických místech po celé Evropě. A obchoduje na bázi kontraktů. Chtěl bych se věnovat nejvíce analýze Německého importu, protože právě v tomto oddělení pracuji. Postřehl jsem několik poznatků, které by potřebovaly v budoucnu vylepšit.

3.3. Německý import

Import z Německé Spolkové republiky je charakteristický převahou přepravy náhradních dílů přímo pro výrobu nebo pro skladování. To také vyžaduje velkou péči o zákazníka, z hlediska uspokojení požadavků dodacích lhůt, rychlosti nakládky v Německu (kolekce) a dodání přímo k zákazníkovi, nebo přes sklad v Cannocku (groupage) a poté jiným vozem k zákazníkovi. Proto se firma rozhodla zavést systém kvality řízení Quality Management System, který bych chtěl zanalyzovat a navrhnout návrh na zlepšení a optimalizaci tohoto systému. Tento systém zahrnuje všechny oblasti v rámci tématu mé práce – analýza logistického a přepravního systému. Nejdříve však tento systém ve stručnosti představím.

3.3.1. Zavedení koncepce ISO 9001

V roce 1987 zveřejnila Mezinárodní organizace pro normy ISO sadu norem, které se výhradně zabývaly systémem jakosti nikoli technickými požadavky na výrobky nebo výrobní procesy. Nejdříve se jednalo o pět norem, který byly označovány jako normy ISO řady 9000. Postupně se začaly rozrůstat další normy, což má za následek široký soubor norem ISO. Zavedením těchto norem by mělo dojít ke zvýšení konkurenceschopnosti společnosti očima zákazníků. Cílem této koncepce je vybudovat takovou organizaci se systémem řízení jakosti, která zajistí, aby technické, administrativní a lidské zdroje, které ovlivňují jakost výrobků, byly regulovány.

3.3.2. Důvody pro zavádění ISO norem

Po zavedení certifikace ISO bude ve firmě zavedený určitý řád, pořádek, kde bude stanovena odpovědnost pro všechny činnosti a všechny osoby pracující ve firmě. Tento systém bude vytvářet podmínky pro zlepšování všech výkonů.

Druhým významným důvodem zavádění certifikace je upřednostňování firem se zavedeným a certifikovaným systémem jakosti v dodavatelsko – odběratelských vztazích, jak v soukromém tak i státním sektoru. Tento význam ještě podstatněji stoupl v bezcelní zóně v Evropské Unii.

3.4. Proces zavádění systému ISO 9001 ve společnosti Hauser Midlands

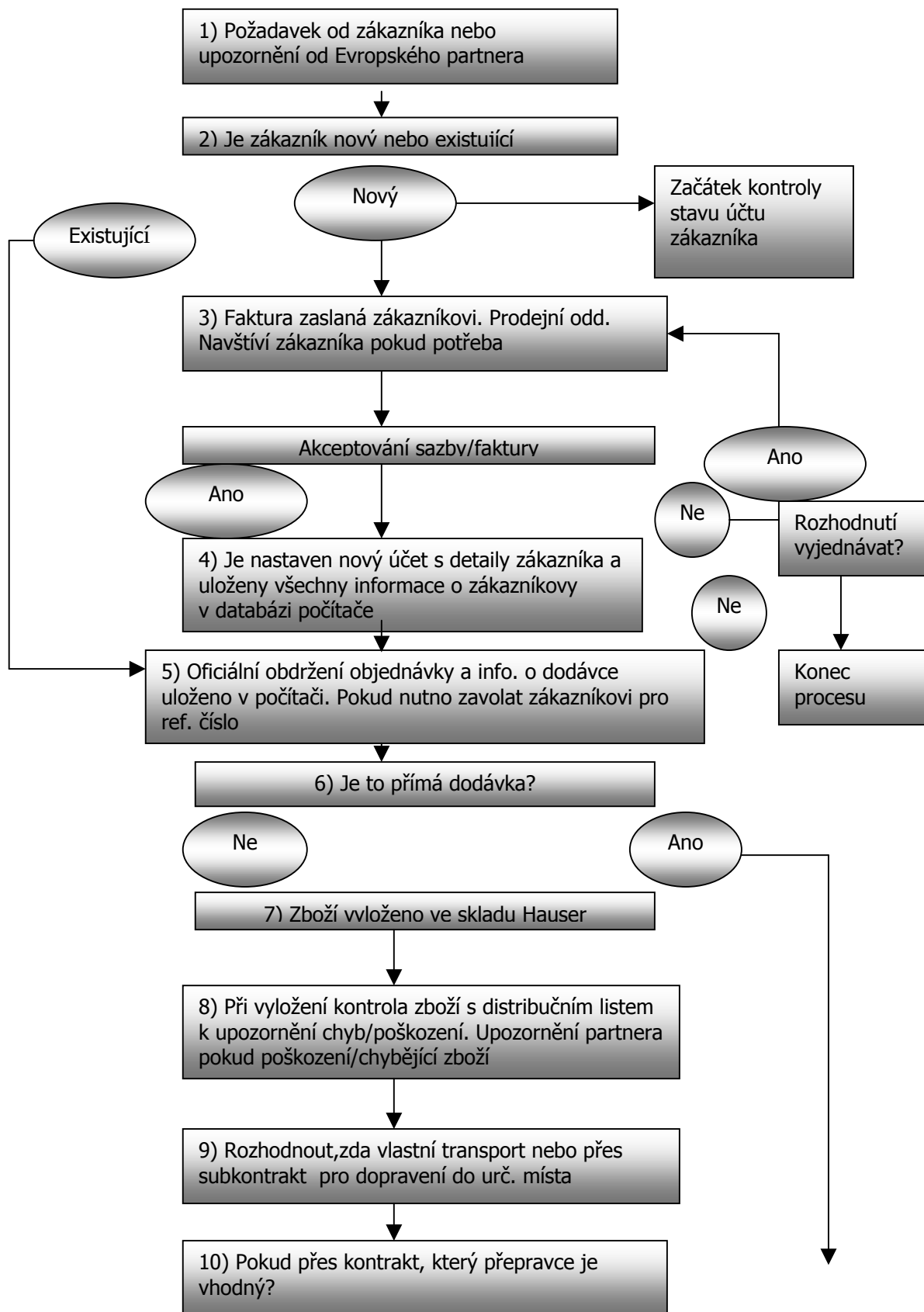
Chtěl bych se zaměřit na přednosti a důvody pro zavedení tohoto systému, a proto rozeberu, proč je nutné tento systém zavést.

Cílem společnosti Hauser Midlands je poskytnout přepravní a skladovací služby které uspokojí požadavky zákazníka v nejkratším čase a s efektivními náklady.

Pro potvrzení tohoto požadavku se společnost Hauser rozhodla zaměřit na zákazníka a proto bych navrhoval vypracovat dokument pro splnění obdržení certifikace ISO 9001 : 2000. Management má zodpovědnost zajistit, zda všichni zaměstnanci dodržují předepsaná pravidla, které mohou ovlivnit kvalitu poskytovaných služeb. Proto se společnost rozhodla vyvinout procesy a procedury, které budou splňovat očekávání a potřeby existujících a budoucích zákazníků.

Hauser Limited by měla postupně vylepšovat své služby a systémy a vytýčila by si cíle pro podporu tohoto zlepšovacího procesu. Tuto strategii se společnost hodlá důsledně dodržovat, bude také projednána se všemi zaměstnanci jako integrovaná součást manažerského procesu.

3.5. Analýza procesu v oddělení Německého importu - ISO 9001: 2000



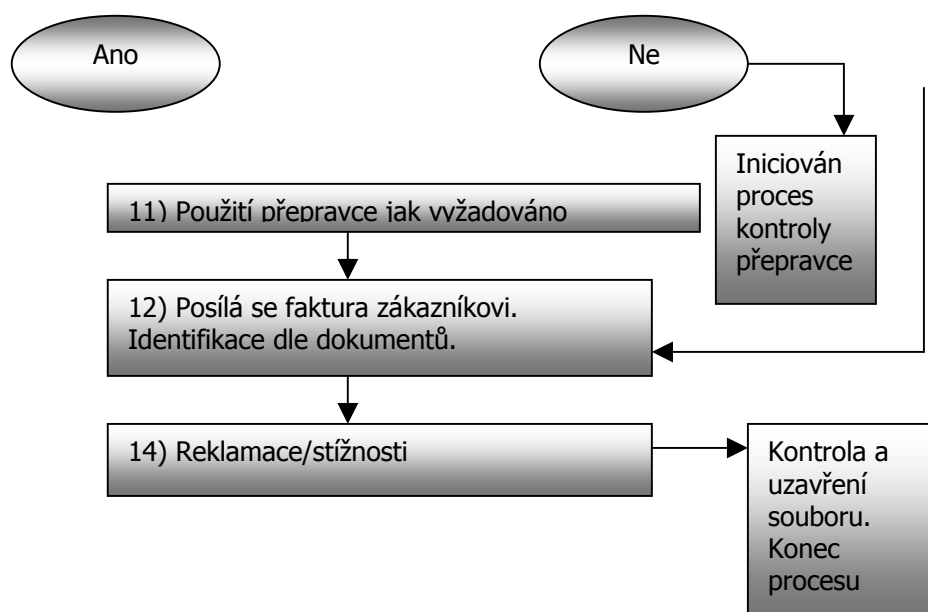


Schéma č. 4 Proces operace v oddělení importu (zdroj: vlastní)

3.5.1. Požadavek od zákazníka nebo Evropského partnera

Společnost Hauser Limited se věnuje přepravě zásilek, kdy zákazník společnosti Hauser vydá požadavek přepravit zakázku z Německé spolkové republiky do Velké Británie. Obchodní oddělení vyřídí se zákazníkem všechny podmínky kontraktu podle mezinárodních pravidel Incoterms 2000, pokud zákazník na tyto podmínky přistoupí, protože nejsou závazné. Využívá se většinou doložky:

1) EXW, Prodávající má, kromě obecných povinností za povinnost poskytnout pomoc při obstarávání dokladů, které se vystavují v zemi odeslání anebo v zemi původu, avšak na nebezpečí a útraty kupujícího. Stejně tak celní poplatky a dávky v zemi vývozu hradí sám kupující.

V tomto případě bych navrhoval věnovat velkou péči stálým zákazníkům a vyhovět i speciálním požadavkům, jako nabídka speciální ceny nebo uhrazení Německé silniční daně Maut, což u dlouhodobého zákazníka sníží náklady až o 18 %.

Pokusím se vysvětlit o co se jedná:

3.5.2. MAUT

Dálniční daň v Německu (LKW-MAUT)

I. PRÁVNÍ RÁMEC

1. Datum zavedení dálniční daně pro nákladní vozidla: 1. leden 2005

Na základě informací z německého ministerstva dopravy a spol. Toll Collect je dálniční daň (poplatek) na německých dálnicích vybírána od 1. ledna 2005.

2. Kategorie zpoplatněných vozidel

Nákladní automobily a soupravy s nejvyšší celkovou povolenou hmotností 12 tun a více. Výjimka hrazení všech poplatků se vztahuje na autobusy, veřejné dopravní prostředky a vozidla údržby silnic (čistící vozidla a vozidla pro zimní údržbu). Kombinované přepravy jsou také předmětem dálniční daně.

3. Placené úseky dálnic

Dálniční daň se vztahuje na úseky dálnic o celkové délce cca 13 000 km, včetně vybraných městských okruhů

4. Výše dálniční daně

Stanovení sazby dálniční daně závisí na ujeté vzdálenosti po dálnici, počtu náprav a emisní třídě daného nákladního vozidla. Schválené sazby za 1 km:

Počet náprav	Emisní třída		
	IV + V	II + III	I + 0
3	0,09 €/km	0,11 €/km	0,13 €/km
4 a více	0,10 €/km	0,12 €/km	0,14 €/km

Tabulka č. 1 (zdroj: www.dhl.cz)

5. Plátce dálniční daně

Provozovatel vozidla, (řidič na místě, popř. přímou fakturací).

6. Eurovignette

Další členské státy EU (Benelux, Dánsko a Švédsko) budou nadále pokračovat v užívání systému Eurovignette.

7. Penále

Za nezaplacení dálniční daně (záměrné nebo nezáměrné) může být udělena pokuta až do výše 20 000 €.

II. VÝBĚR DÁLNIČNÍ DANĚ A KONTROLA PLACENÍ

1. Postup při výběru

Manuálně na cca 35 000 platebních místech, telefonicky nebo internetovým přenosem. Automaticky přes speciální zařízení nazývané On-Board-Unit (OBU).

Základní informace o tomto systému se nacházejí na internetu: www.toll-collect.de

2. Kontrola plateb

Zákon stanoví federální úřad pro nákladní dopravu (BAG) jako kompetentní administrativní kontrolní složku správy, která se současně zabývá i správou pokut.

Kontrola:

pomocí stacionárních ramp s laserovým systémem, mobilní kontrola zvláštními vozidly nasazenými 24 hod. denně.

III. FINANČNÍ DOPAD POPLATKŮ A JEJICH ŘAZENÍ

Dopravní trh významně pocítil zavedení dálniční daně za nákladní vozidla. Vzhledem k 1% průměrné čisté provozní marži by přepravní společnosti nebyly schopny nést toto dodatečné břemeno. Žádná racionalizace nebo reorganizace přepravních činností nemůže nahradit až 18% navýšení nákladů. Za účelem vyhnutí se budoucímu růstu už tak vysokého počtu insolvenčí v dopravním sektoru, musí přepravní společnosti přenést náklady na dálniční daně zcela na své zákazníky. V jiném případě by kvalita jejich služeb a dokonce i jejich existence byly ohroženy.

Proto doporučuji přenesení placení dálniční daně za nákladní vozidla na jednotlivé klienty. Jedná se o daňové platby. Z tohoto důvodu by měl dopravce vést účty za dálniční poplatky odděleně, aby byl zákazník schopen poznat a ověřit si jejich výši. [III]

Pokud se jedná o zákazníka od Evropského partnera, využívá se většinou doložky:

2) DDU - s dodáním clo neplaceno, prodávající hradí všechny výlohy a rizika do okamžiku dodání, včetně vykládky (s výjimkou cla, daní a jiných úředních poplatků placených při dovozu). Kupující hradí clo, celní poplatky, dovozní daně a dávky a obstarává dovozní povolení.

Společnost Hauser spolupracuje s mnoha partnery, nejvíce se jedná o skupinu IHG, Interspre Hamann. Dochází zde však někdy k problémům se zákazníky od Evropského partnera, kteří mají speciální požadavky na dodávku a v některých případech není Hauser Midlands schopna vyhovět.

V této oblasti bych viděl řešení, v důsledné komunikaci s německým agentem a pomoc nalézt řešení předem. Uvedl bych příklad z mé praxe:

Společnost VETRO Gmbh (výrobce oken a skla pro stavby) dostala objednávku od své pobočky VETRO UK ve Velké Británii, která má svého klienta firmu Fendor Hansen (stavební práce). Proto si objednala přepravu u agenta IHG ve městě Hilden na západě Německa. IHG Hilden upozornila Hauser v Cannocku, aby očekával dodávku skla pro stavební firmu. Oddělení transportu však nemělo k dispozici speciální dodávku, která může přepravovat sklo, proto toto oddělení objednalo speciální prostředek, přes svou pobočku v Bristolu. To si ale vyžádalo dvoudenní zpoždění. Klient byl velmi nespokojený a v důsledku zpoždění žádá odškodnění za prodlení prací. Pokud by však agent v Německu přímo dopravil zboží do Bristolu, dodávka by došla včas.

Kdyby se agent v Německu rozhodl tyto zakázky v budoucnu směřovat na Hauser Cannock, je nutné ho upozornit, že musí přesměrovat přepravu na pobočku v Bristolu. Jednak se tím ušetří náklady Hauseru a také se 100% uspokojí požadavky zákazníka.

Další způsob, který bych navrhoval je účtovat agentovi v Německu speciální sazbu, při objednání vozidla, které je schopno dopravit sklo z depa v Cannocku. Agent v Německu upozorní svého klienta a pokud klient zvýšené náklady akceptuje, je možné takto v budoucnu postupovat.

3.5.3. Kontrola stavu účtu zákazníka

Pokud je zákazník nový, oddělení kontroly účtu v Manchesteru zkontroluje zákazníkův stav účtu. V případě, kdy je zákazníkův stav účtu nedostačující, společnost Hauser upozorní zákazníka, aby doplnil účet. Až má zákazník dostačující množství financí na v bance, společnost pokračuje v dodávce. Při nedodržení převodu většího zůstatku, Hauser Ltd nezačne přepravu nebo si nechá zboží zákazníka jako zástavu.

3.5.4. Postup při fakturaci zákazníka

Zasílá se faktura zákazníkovi, který přistoupil na cenu přepravy. Pokud je potřeba dohodnout podrobnosti zakázky, prodejní oddělení navštíví zákazníka.

Osobně jsem se jedné takové schůzky zúčastnil. Byl jsem přítomný na obchodní schůzce ve výrobním závodě SIEMENS VDO, Birmingham. Manažer obchodního oddělení se mě rozhodl použít jako konkurenční výhodu při komunikaci s českými přepravci. Management SIEMENS VDO se rozhodl přesunout výrobu z výrobního závodu z města Babenhausen (Německo) do České republiky do Brandýsa nad Labem. Výroba se přesunula kvůli nižším nákladům na výrobu a zejména levnější pracovní síle. Jedná se o výrobu dílů pro přístrojové desky v luxusních terénních vozech Land Rover (nezaměňovat se zaniklou firmou MG ROVER).

Schůzka se týkala dodacích lhůt pro Just in time dodávky pro výrobu. Součástí byla také prohlídka celého výrobního závodu. Manažer Siemens VDO se hlavně zajímal, zda Hauser dokáže naplnit dodací lhůty. Rozhodovala také nabídky cen sazeb pro dlouhodobou možnost spolupráce.

Každý článek v důsledku přepravy je velice zodpovědný, proto management logistiky v SIEMENS VDO vyžaduje přesné informace, kde se požadovaný kamion s díly nachází, aby mohl důsledně plánovat výrobu a nedošlo by k výpadku výrobní linky.

Siemens VDO není jediný článek, pokud by firma přerušila výrobu, ohrozila by výrobu v LAND ROVERU (skupina BMW).

Strategii firmy Hauser je představit zákazníkovi, kdo je za jeho přepravu zodpovědný. Navrhoval bych však více nabídek takovýchto schůzek pro zodpovědné zaměstnance v Operačním oddělení. Z mého pohledu si zaměstnanec udělá lepší obrázek o celém procesu dodávky a také se osobně seznámí kontaktní osobou, s kterou komunikuje po telefonu.

3.5.5. Akceptování sazby faktury

Zákazník akceptuje fakturu nebo sazbu. V některých případech se stává, že zákazník sazbu neakceptuje. Poté se prodejní oddělení snaží vyjednat nejlepší řešení, jak pro zákazníka, tak pro firmu. V praktickém případě se upraví sazby a fakturuje se odděleně německá dálniční daň Maut, jak bych prezentoval na ukázce firmy SIEMENS VDO při přepravě z České republiky.

 HAUSER	COLLECTED BRANDYS	COLLECTED HOLFORD	GERMAN TRANSIT MAUT
UP TO 0.5 LOADING METRES	£195,00	£145,00	£3,60
UP TO 1.0 LOADING METRES	£370,00	£255,00	£6,80
UP TO 1.5 LOADING METRES	£420,00	£295,00	£10,40
UP TO 2.0 LOADING METRES	£485,00	£345,00	£13,60
UP TO 2.5 LOADING METRES	£570,00	£380,00	£17,20
UP TO 3.0 LOADING METRES	£615,00	£420,00	£20,40
UP TO 3.5 LOADING METRES	£695,00	£455,00	£24,00
UP TO 4.0 LOADING METRES	£780,00	£495,00	£27,20
UP TO 4.5 LOADING METRES	£850,00	£525,00	£30,80
UP TO 5.0 LOADING METRES	£925,00	£550,00	£34,00
UP TO 5.5 LOADING METRES	£965,00	£580,00	£37,60
UP TO 6.0 LOADING METRES	£995,00	£610,00	£40,80
COLLECT BRANDYS FRIDAY - DELIVER HOLFORD MONDAY PM			
COLLECT HOLFORD FRIDAY - DELIVER BRANDYS MONDAY PM / TUESDAY AM			
COLLECT BRANDYS TUESDAY - DELIVER HOLFORD THURSDAY PM**			
COLLECT HOLFORD TUESDAY - DELIVER BRANDYS FRIDAY			

Tabulka č. 2 (zdroj: intranet firmy Hauser)

3.5.6. Nastavení nového účtu pro zákazníka

Prodejní oddělení nastaví účet o zákazníkovi se všemi informacemi, jako VAT (daňové identifikační číslo) pro platbu a také s informacemi o stavu účtu. Pokud operační oddělení potřebuje zkontrolovat, zda je zákazník schopný splatit zakázku, operátor zavolá přímo na centrálu v Manchesteru.

3.5.7. Postup při obdržení objednávky

Oficiálně se obdrží objednávka s informacemi o:

- 1) místě nakládky a vykládky
- 2) množství přepravovaného zboží, hmotnosti
- 3) objemu, v oblasti mezinárodní přepravy se užívá kubický centimetr (cm³)
nebo 1 loading meter, což odpovídá 1650 Kg
- 4) velikosti palety, zda Europaleta 1,2 x 0,8 M
nebo Standardní paleta 1 x 1 M, nebo množství kartónů, boxů, pytlů, barelů, sudů
nebo kontejnerů

3.5.8. Rozhodování agenta o způsobu přepravy

Agent rozhodne, zda je to přímá přeprava. To znamená přímo z domu do domu na kamionu, ale je o 10% dražší. Zde někdy vzniká konflikt mezi agentem v Německu a spol. Hauser. Pokud se totiž Německý agent rozhodne vyložit např. 30 palet kolem 25 tun ve skladu v Cannocku, v některých případech je není možné přepravit k zákazníkovi, protože transportní oddělení nemá k dispozici dopravní prostředek, který by přepravil požadované množství nebo se zbytečně zaměstnají skladníci při vykládce zboží. Tím se zdrží ostatní naložení nebo vyložení zboží např. pro strategicky důležité zákazníky.

3.5.9. Postup vyložení zásilek ve skladu Hauser

Zboží se vykládá manuálně vysokozdvížnými vozíky, které obsluhují zaměstnanci skladu. Sklad je očíslován a označen podle zemí exportu a importu. Neexistuje ale rychlý systém inventury skladu, ta se dělá jednou za týden a to manuálně.

Zajímal jsem se o tuto problematiku, a našel optimální řešení u americké firmy Kardex (www.kardex.com). Bohužel se mi nepodařilo zjistit informace o ceně tohoto zajímavého skladového systému.

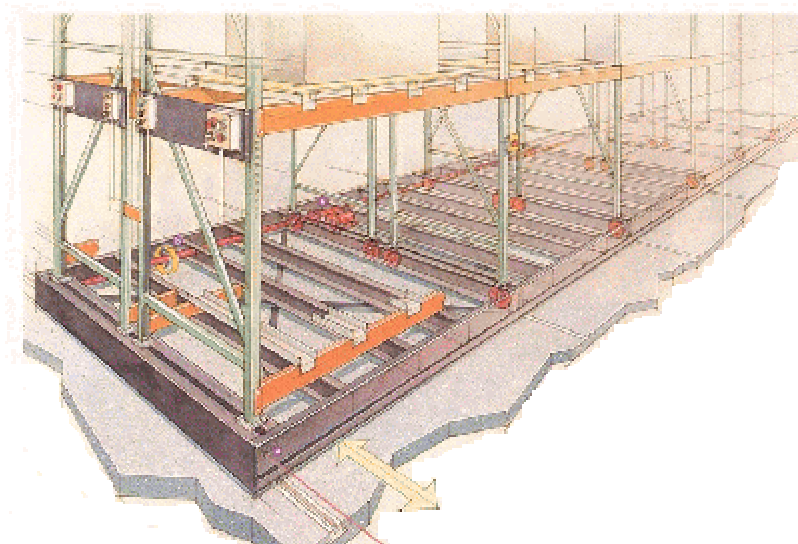
Navrhoval bych systém, který by zlepšil a zrychlil vyložení a naložení zakázek pro klienty, ale hlavní přínos by byl v okamžité kontrole stavu v počítači a skutečného stavu ve skladu, což je v současné době problém.

Jako nejvhodnější zařízení pro uskladnění bych zvolil systém Kardex Shuttle XP. Tento systém je samostatně uzavřené skladovací zařízení pracující na principu výtahu a měření výšky jednotlivých zásilek.

Každý jednotlivý systém je vybaven elektrickými vnitřními dveřmi, které chrání uložené zboží před neoprávněnou manipulací a zároveň oddělují pracovní prostor obsluhy od skladového prostoru. Aby nedošlo k přetížení jednotlivých pater, na která je zboží ukládáno, je prováděno automatické vážení každého patra, které se má naskladnit do systému. Díky rozměrové variabilitě tohoto systému se lze přizpůsobit každé výšce, hloubce a šířce prostoru, v němž má být zařízení nainstalováno.

Celý sklad by byl napojen na řídicí počítač, na kterém je uložena databáze všech uskladněných zásilek. Ta by byla prostřednictvím vět, které si oba systémy předávají, neustále aktualizována. Správu skladových míst, dodržování FIFO a nastavení veškerých dat souvisejících s každou zásilkou (název, kód, typ bedny, typ palety, zákazník, hmotnost, množství atd.) obstarává skladový software Kardex PowerPick

5000, který je podřízen centrálnímu řídicímu systému Brain. Skladová aplikace by byla nainstalována na čtyřech PC stanicích a každá z nich spravuje 12 nebo 11 skladovacích systémů. Každý systém je do sítě připojen přes ethernet s vlastní IP adresou.



Obr. č. 5 Skladový systém Kardex (zdroj: www.kardex.com)

Samotné naskladnění a vyskladnění položek do všech 47 systémů je prováděno pomocí 10 bezdrátových terminálů (PicoLinků) obsluhovaných pracovníky. Tyto terminály umožňují obsluhu, načíst veškeré požadavky na přepravu, pomocí zakázkového listu s čárovým kódem. Po načtení zakázky je dán povel k vyskladnění a jednotlivé požadavky jsou automaticky vyskladňovány a připraveny k naložení na kamiony. Obsluha je pomocí terminálu naváděna k jednotlivým položkám a informována o jejich přesném umístění na polici nebo na podlaze skladu, zásilce, která se má odebrat, a ke které zakázce patří. Díky tomu je obsluha schopna ve velice krátké době a co s nejmenší možnou chybou, schopna řídit všechny procesy skladu. Každý skladník se musí před zahájením činnosti přihlásit do systému pomocí svého jména a hesla, ať už prostřednictvím bezdrátového terminálu (PicoLink), nebo přímo na řídicích stanicích. Díky tomu je možno zjistit, v případě potřeby, kdo a kdy manipuloval se kterou položkou. Dále hesla umožňují nastavit uživatelská práva jednotlivých skladníků v systému.

Příjem / výdej ve skladu - obsluha terminálu se pohybuje po skladu a načítá čárový kód na zboží do dokladu a zároveň zadává počty kusů, poté dojde k PC, zasune terminál do jednotky a přenesení data do skladového počítače, ten poté zpracuje a vytiskne příjemku nebo výdejku.

Zásilky jsou naskladňovány nebo vyskladňovány a váženy pomocí přesných vah. Nastavení řízení, funkcí a ovládaní by bylo provedeno přesně podle požadavků společnosti Hauser.

Instalace celé zakázky (kolem 47 zařízení), připojení, propojení do řídicí sítě, naprogramování a nainstalování potřebného software a modulů, by mohli být zvládnuty během tří měsíců. Poté bych navrhoval alespoň měsíční zkušební provoz, ve kterém by se testovala a ověřovala funkčnost celku z hlediska mechanické spolehlivosti i po stránce řízení.

3.5.10. Kontrola zásilek

Při vyložení zboží se udělá manuální kontrola zboží a porovná se s informacemi od agenta z Německa. Pokud některá zásilka chybí nebo je navíc, ihned se agent upozorní. V těchto případech může dojít k některým problémům a uvedl bych konkrétní příklad.

Klient společnosti Hauser, firma British American Direct, si objednala přepravu profesionálních zesilovačů z Německa. Agent uvedl v avízu množství - celkem 6 palet. Kontrola ve skladu potvrdila 6 palet. A zboží se přepadalo externímu přepravci firmě Palletways (systém firmy je popsán v další kapitole). Firma při obdržení zboží v Londýně potvrdila skutečně 6 palet. Klient se, ale ozval další den, že jeden box se zesilovačem chybí. Zásilka se tedy zkontrolovala na videu z kamerového systému skladu, ale není zde zřejmé, že box se zesilovačem skutečně chybí. Klient žádá náhradu z pojištění. Hauser předala reklamaci společnosti Palletways, ta ale náhradu nepotvrdila. Klient je nespokojený a uvažuje o odstoupení od smlouvy a hodlá podat negativní reference jiným firmám.

Navrhoval bych při každé zásilce uvádět, zvláště při dražším zboží, konkrétní množství palet a boxů. Při ztrátě je možné předat reklamaci pojišťovně. V konečném důsledku se předejde nespokojenosti klienta.

3.5.11. Rozhodování o způsobu transportu

Oddělení transportu vybírá přepravce, zvláště podle ceny , spolehlivosti a možnosti přepravy nebezpečných látek. Rozhodl jsem se porovnat a ekonomicky vyhodnotit neužívanější přepravce společnosti Hauser. Jedná se o společnosti Palletways a Palletforce. Nejdříve však tyto společnosti ve stručnosti představím a pokusím se zanalyzovat jejich přepravní systém



Obr. č. 6 Logo Palletways (zdroj: www.palletways.com)

Společnost Palletways UK je síť situována se 2 velkosklady v Lichfieldu u Birminghamu a v Edinburgu (největší v Evropě) a poskytuje denní a noční přepravní operace.

Pokusím se vyhodnotit výhody a nevýhody používání tohoto přepravce a přínos pro společnost Hauser.



Když jsou zásilky připraveny pro odbavení, vozy Palletways přivezou náklad do místního depa. Odtud je náklad distribuován do finálních destinací, ve stejný den nebo na ekonomické bázi (2-3 dny).



07.00:

Vůz Palletways přijíždí do místního depa po naložení z centrálního velkoskladu.



08.30:

Nákladní vozy naloží a zahájí distribuci zásilek do finálních destinací.



14.00 - 18.00:

Členové Palletways zahájí sběr zboží od zákazníků podle jejich směrovacího čísla. Poté se vrátí do lokálního depa se zásilkami a informace o zakázkách se vloží do IT systému Palletways.



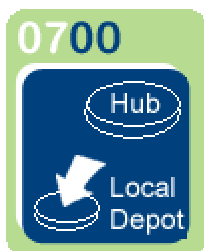
21.30:

První vozy přijíždí do Palletways velkoskladu, kde jsou připraveny k vyložení.



04.00:

Poslední nákladní vozy opouštějí velkosklad se zbožím pro dodávku ve jménu ostatních členů sítě Palletways a zahájí cestu do lokálního depa.



07.00:

Nákladní vozy přijíždějí do lokálního depa. Takto se uzavírá 24-hodinový distribuční cyklus.

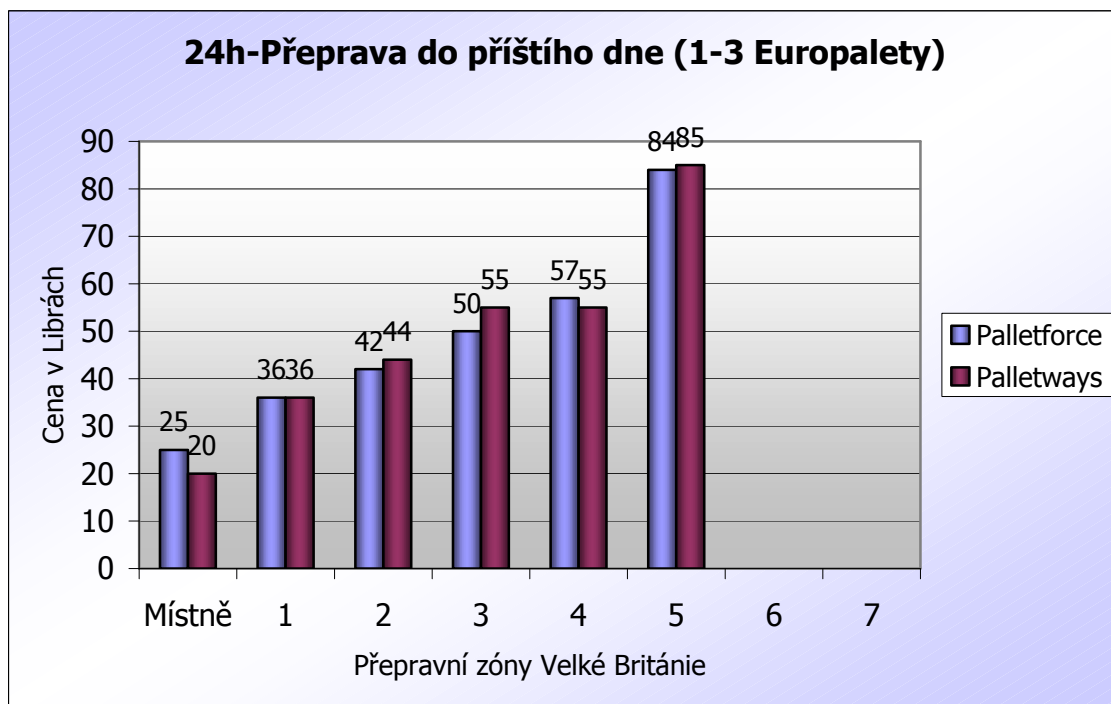
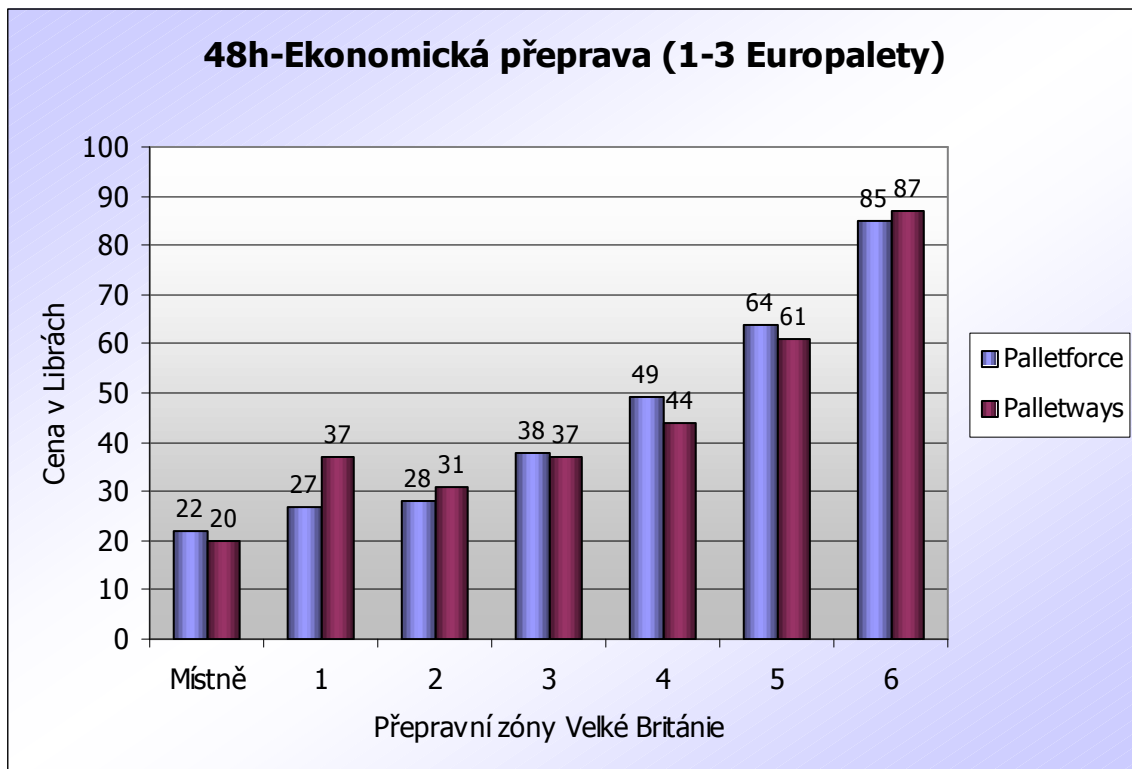
[IV]

Tento systém je pro společnost Hauser nepřehledný, pokud zákazník spol. Hauser potřebuje zjistit, kde se jeho zakázka právě nachází a kdy bude doručena. Transportní oddělení musí zdlouhavě žádat informace v jakém lokálním depu se právě zakázka nachází. Ale z pohledu spol. Palletways se jedná o pružný a ekonomicky velmi výhodný systém.



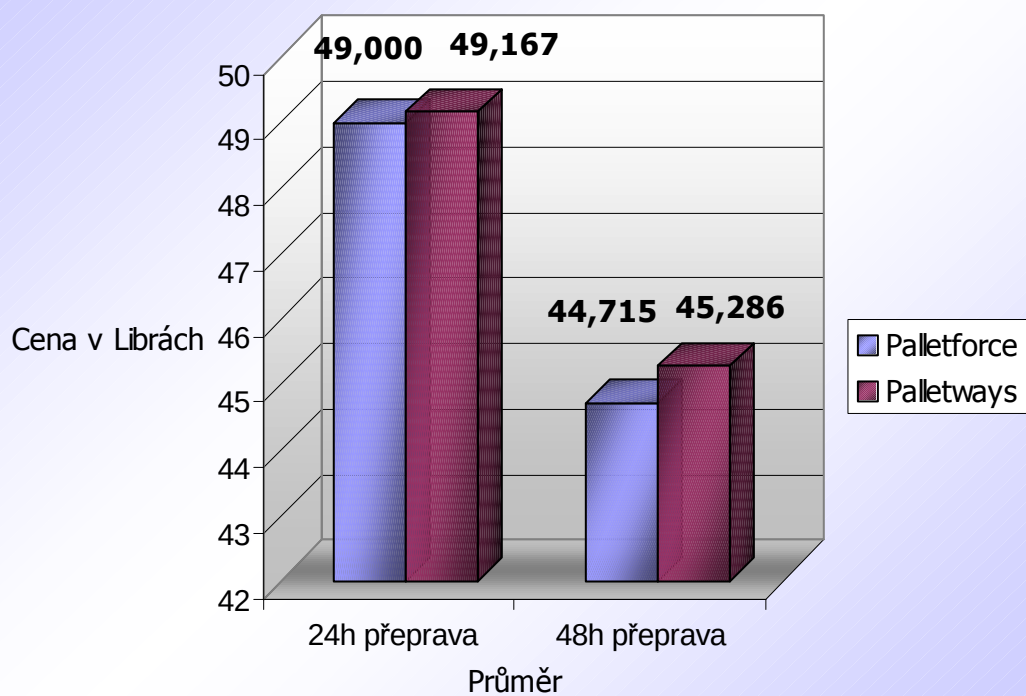
Obr. č. 7 Logo Palletforce (zdroj: www.palletforce.co.uk)

Společnost Palletforce je největší konkurent Palletways a využívá stejný velkosklad Lichfield International. Je to poměrně nová společnost založena v roce 2001. Systém je velice podobný, společnost ale využívá jiných lokálních dep. Největší rozdíl spočívá v ceně přepravovaných zásilek.



Graf 3,4 Srovnání přepravečů (zdroj: vlastní)

Srovnání průměrné ceny přepravců



Graf č. 5 Srovnání průměrné ceny přepravců (zdroj: vlastní)

3.5.12. Rozhodnutí o výběru přepravce

Na území Velké Británie se využívají pro přepravu zóny, které se dále dělí podle směrovacích čísel. Společnosti Palletways a Palletforce využívají celkem 6-7 zón, které mají své vlastní lokální depa. Transportní oddělení rozhodne, který přepravce je nejvhodnější. V tomto případě však záleží na typu přepravy, která odpovídá požadavku rychlosti zákazníka u společnosti Hauser. Navrhoval bych používat společnost Palletways na místní přepravy zásilek a společnost Palletforce na delší trasy. V průměru vychází levněji Palletforce. Transportní oddělení se však bude rozhodovat podle okamžité nejnižší ceny, takže například pro zónu 4 podle mapy Velké Británie je rozhodně levnější společnost Palletways, jak na 24h přepravu, tak na přepravu do 48h.

Pro zákazníka, který požaduje rychlou službu je nejvýhodnější 24h přeprava, to by ale znamenalo konečné navýšení ceny a ohrožení pozice v rámci konkurence. Z mé zkušenosti bych raději navrhoval rychlou přepravu a 100% uspokojení požadavku zákazníka. Důsledek by mohl ohrozit zisk firmy do budoucna, proto společnost v největší míře využívá ekonomickou přepravu 2-3 dny a 24h jediné při speciálním požadavku klienta a po dohodě po navýšení ceny. U společnosti Palletforce se náklady navýší v průměru o 9,5 %. U společnosti Palletways to činí 8,5 % při použití 24h přepravy.

3.5.13. Fakturace zákazníka a případné reklamace

V konečné fázi se odesílá faktura zákazníkovi. Buď se jedná o agenta v Německu nebo o klienta spol. Hauser ve Velké Británii.

Ze zkušeností bych kladl největší důraz na kontrolu pravidel Incoterms na faktuře, protože zde může dojít k chybám ze strany spol. Hauser, kdo bude platit za zakázku.

Závěr

V této bakalářské práci se snažím analyzovat systém společnosti Hauser Midlands v Cannocku z pozice mé praxe. Výsledkem této analýzy jsou řešení, která povedou ke zkvalitnění logistického a přepravního systému. Během mé roční stáže jsem se setkal se řadou problémů nebo nedostatků, které by potřebovaly v budoucnu vyřešit.

Vzhledem k tomu že na území Velké Británie není tak rozvinutá železniční přeprava u továren nebo firem, je kamionová doprava v převaze. To také znamená, že společnost musí uspět v konkurenci. V dnešní době je velice důležitá cena, rychlost a pokud možno kvalita poskytované služby.

V teoretické části jsem se zabýval popisem logistických činností ve vztahu k uspokojení přání a potřeb zákazníka. Pokusil jsem se také objasnit problematiku pravidel Incoterms a představit obor mezinárodní přepravy.

V rámci analytické části jsem představil anglickou společnost Hauser Midlands, rozebral její historii a navázal na současnost. Také jsem popsal strukturu společnosti a její aktivity. Myslím si, že společnost má budoucnost v přepravě dílů pro automobilový průmysl nebo jiných průmyslových produktů. Navrhoval bych rozšiřovat trhy např. jako je Česká republika nebo Polsko, protože mnoho podniků ze západní Evropy se přesouvá právě sem, jak jsem zmínil na příkladě společnosti Siemens VDO.

Snažil jsem se navázat na teoretickou část s odkazem na řízení procesů zajišťujících perfektní dodávku, proto jsem analyzoval systém operace ISO 9001:2000, který byl právě pro tuto činnost navržen. Vybral jsem si proces operace v oddělení německého importu, protože mi toto téma bylo nejbližší.

Z provedené analýzy vyplynulo, že společnost Hauser Midlands by se měla zaměřit na urychlení svých služeb, aby maximálně vyhověla zákazníkovi. Není to jednoduchý

úkol. Ale myslím si, že v dlouhodobém horizontu je reálný, pokud se průměrné navýšení u zmíněných přepravců pohybuje kolem 8,5 až 9,5%. Rozhodně by to pomohlo image společnosti a přilákalo další klienty.. Zatím však firma využívá opatrnou strategii co nejnižších nákladů na úkor uspokojení přání a potřeb zákazníka. Další můj návrh směřoval ve zlepšení skladu. Pokud to vezmu z praktického hlediska, není příjemné hledat určitou zásilku, protože ji skladník neorganizovaně přesunul nebo jednou za týden dělal inventuru, když může existovat systém, který by informace o zásilkách ve skladu poskytoval v reálném čase. Můj nápad se skladem je myslím uskutečnitelný. Ale záleží na managementu společnosti, pokud se rozhodne investovat.

Společnost si udržuje své velmi dobré postavení na trhu a snaží se pečovat o své zákazníky. Pokud by však uskutečnila mé návrhy, které vyplynuly z této analýzy určitě by to napomohlo ke splnění cíle každé přepravní společnosti a to zajistit pro klienta perfektní dodávku v co nejkratším čase a přitom pro společnost efektivním způsobem.

Resumé

This Bachelor thesis tries to analyse Hauser Midlands logistics and freight forwarding system from my traineeship position. As a conclusion I would like to pronounce that the study performs all the major tasks which were set in the beginning. Output of this analysis will be solution which will lead to improve quality of logistics and freight forwarding system. I met various problems and imperfections, that need to solve in future.

First of all I like to mention transport situation in Great Britain. Railway transport is not as developed near plants or companies, so road transport is used the most. That means big competitive market of transport companies. The most important requirements nowadays are value for price, quickness and quality service.

I described logistics processes in relation with customer's satisfaction of wishes and needs in theoretic part. I tried to clarify Incoterms problematic and introduced international transport subject too.

I introduced English company Hauser Midlands in scope of analytic part and discussed its history to nowadays. I think that company has future in automotive parts transport or other industry products. I would like to suggest enlarging markets as Czech republic or Poland, because most of automotive companies move production there. It was mentioned on practice article of Siemens VDO company.

Použitá literatura

1. BOBÁK, R. *Základy Logistiky*. 1. vyd. Zlín: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta managementu a ekonomiky ve Zlíně, 1999. 174 s.
ISBN 80-214-1428-6
2. CHRISTOPHER, M. *Logistika v Marketingu*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1997. 170 s.
ISBN 80-7261-007-4
3. KOTLER, P. *Marketing Management*. 2. vyd. Praha: Victoria Publishing, 1992. 789 s.
ISBN 80-85605-08-2
4. BRANCH, E. A. *Export Practice and Management*. 3. vyd. Londýn: Chapman & Hall, 1994. 464 s.
ISBN 0-412-41530-5
5. INTERNATIONAL CHAMBER OF COMMERCE *Incoterms 2000 – ICC Official Rules For The Interpretation Of Trade Terms*. 1. vyd. New York: ICC Publishing, 1999. 282 s.
ISBN 84-89924-09-0

Internetové zdroje:

- <http://www.hauser.co.uk> [I]
<http://www.logistika.cz> [II]
<http://www.dhl.cz> [III]
<http://www.palletways.com> [IV]
<http://www.palletforce.co.uk> [V]