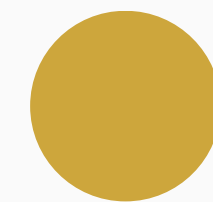


ASARZHY YAROSLAVA AND KURYLOVYCH SOFIA



Management project

FAN Courier este o companie de curierat cu sediul în România, specializată în servicii de transport și livrare de colete și documente. Obiectul lor principal de activitate constă în asigurarea unei rețele extinse de servicii de curierat național și internațional, acoperind diverse sectoare, inclusiv comerțul electronic și logistica. Compania oferă soluții de livrare rapidă și eficientă, consolidându-și poziția ca unul dintre principalii furnizori de servicii de curierat din țară.



Pe orice companie, inclusiv pe industria de curierat, pot apărea diverse probleme. Iată câteva probleme comune cu care se pot confrunta companii precum FAN Courier:

Intârzieri în Livrări

Una dintre cele mai frecvente probleme în industria de curierat este întârzierea în livrare. Aceasta poate fi cauzată de trafic intens, condiții meteorologice nefavorabile sau probleme tehnice.

Pierderea sau Deteriorarea Coletelor

Pierderea sau Deteriorarea Coletelor în timpul transportului poate afecta negativ reputația companiilor și relația cu banii. Este importantă o manipulare adecvată a coletelor și implementarea unor măsuri eficiente de siguranță.

● Probleme Tehnice

Defecțiunile tehnice ale vehiculelor de livrare sau ale sistemelor informatice pot duce la întârzieri și la o gestionare inefficientă a livrărilor.

● Probleme de Management Logistic

Planificarea și gestionarea logistică pot fi critice pentru livrări eficiente. Orice disfuncționalitate în această zonă poate duce la întârzieri și costuri suplimentare.

● Este important pentru o asemenea companie FAN Courier să identifice și să abordeze aceste probleme într-un mod proactiv, asigurându-se că implementează soluții pentru a continua calitatea serviciilor și satisfacția cumpărătorilor.





Herbert A. Simon a dezvoltat un model pentru procesul de elaborare al deciziilor.

În contextul problemei cu FAN Courier, să aplicăm acest model

Etapă 1: Introducerea Problemei

1) Recunoașterea Problemei:

- Identificarea întârzierilor frecvente în livrările companiei FAN Courier.
- Conștientizarea impactului asupra afacerii și clienților.

2) Definirea Problemei:

- Clarificarea cauzelor întârzierilor (ex. trafic, probleme tehnice, gestionare logistică).
- Evaluarea riscurilor asociate cu întârzierile în livrare.

3) Structurarea Obiectivelor:

- Stabilirea obiectivelor specifice pentru soluționarea problemelor (ex. reducerea întârzierilor cu X%).

Etapă 2: Procesarea Informațiilor

1) Culegerea Informațiilor:

- Adunarea datelor privind istoricul livrărilor, feedback-ul clienților și rapoartele de întârziere.

2) Identificarea Opțiunilor:

- Analiza cauzelor întârzierilor și identificarea opțiunilor posibile de îmbunătățire (ex. optimizarea rutei, întreținerea preventivă a vehiculelor).

3) Selectarea Soluției:

- Alegerea strategiei optime pentru reducerea întârzierilor în livrare (ex. investiții în tehnologie, revizuirea proceselor logistice).
-

Etapa 3: Luarea Deciziei



1) Implementarea Deciziei:

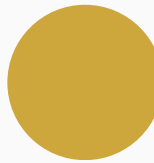
- Dezvoltarea unui plan de implementare pentru soluția aleasă.
- Comunicarea eficientă a schimbărilor planificate în cadrul organizației.

2) Monitorizarea și Evaluarea:

- Implementarea unui sistem de monitorizare pentru a urmări îndeplinirea obiectivelor stabilite.
- Colectarea feedback-ului continuu de la clienți și angajați pentru a evalua eficacitatea soluției.

3) Feedback și Ajustare:

- Luarea în considerare a feedback-ului primit și ajustarea soluției dacă este necesar.
- Asigurarea unei abordări continue de îmbunătățire.

 Prin aplicarea acestui model, FAN Courier ar trebui să poată să abordeze în mod sistematic problema întârzierilor în livrare, să identifice soluții eficiente și să implementeze măsuri pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor furnizate.



Mână de lucru

Materiale

Metode

Deficiențe
training

Suprasolicitare
personal

Calitate

Etichetare

Sortare

Manipulare

Gestionare

→ Eficiența livrărilor

Problemă: Eficiența livrărilor.

● **Metode:**

- 1) Procesul de sortare și manipulare a coletelor.
- 2) Procedurile de gestionare a comenzilor greșite.

● **Materiale:**

- 1) Calitatea ambalajului coletelor.
- 2) Etichetarea incorectă a coletelor.

● **Mâna de lucru:**

- 1) Deficiențe în training-ul angajaților.
- 2) Suprasolicitarea personalului în perioade de vârf.

● **Mijloace:**

- 1) Vehicule de livrare în stare proastă.
- 2) Echipament de sortare și manipulare uzat.

● **Management:**

- 1) Comunicarea internă și externă.
- 2) Sistemele de urmărire și raportare a defectelor.

● **Mediu:**

- 1) Intemperii și condiții meteorologice extreme.
- 2) Infrastructura rutieră nesigură.

Mediu

Management

Mijloace

Infrastructură

Intemperii meteo

Raportare
defecte

Urmărire
defecte

Comunicare

Vehicule
Echipament



Analiza SWOT pentru FAN Courier în contextul problemelor cu întârzierile în livrări ✓

1) Puncte Tari

- Rețea Extinsă de Livrare:**
FAN Courier are o rețea de livrare extinsă, acoperind o mare parte a teritoriului național.
- Experiență în Industrie:**
Compania are o experiență îndelungată în industria de curierat.
- Brand Recunoscut:**
FAN Courier este un brand cunoscut și de încredere pe piața de curierat din România.

2) Puncte Slabe

- Probleme Tehnice:**
Posibile probleme tehnice la nivelul flotei de transport pot contribui la întârzieri.
- Gestionare Logistică:**
Deficiențe în gestionarea logistică pot duce la probleme în planificarea și desfășurarea livrărilor.
- Comunicare Internă:**
Posibile probleme în comunicarea internă între departamente pot influența eficiența operațională.

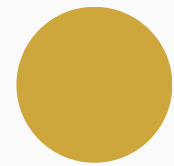
3) Oportunități

- Tehnologie Avansată:**
Implementarea tehnologiei avansate poate optimiza rutele și procesele de livrare.
- Parteneriate Strategice:**
Stabilirea de parteneriate cu alte companii poate duce la extinderea serviciilor și optimizarea resurselor.

4) Amenințări

- Concurență Agresivă:**
Concurența puternică din industrie poate pune presiune asupra standardelor de livrare.
- Probleme de Trafic:**
Traficul intens poate contribui la întârzieri în desfășurarea livrărilor.





Legătură între Punctele Slabe și Vulnerabilitățile:



Probleme Tehnice și Amenințări Externe:

- Punctul slab legat de problemele tehnice la nivelul flotei poate fi exploatat de amenințări externe, cum ar fi condițiile meteorologice neprielnice sau problemele de infrastructură rutieră.

Gestionare Logistică și Trafic Intens:

- Deficiențele în gestionarea logistică internă pot face compania mai vulnerabilă la impactul amenințării externe reprezentate de traficul intens, contribuind astfel la întârzieri în livrări.

Comunicare Internă și Probleme Tehnice:

- Lipsa unei comunicări interne eficiente poate duce la sub-utilizarea informațiilor despre problemele tehnice, afectând astfel posibilitatea de a gestiona rapid și eficient aceste probleme.

- **Există vreo legătură între rezultatele analizei mediului și cauzele care au generat problema?**

-Da, există o legătură între rezultatele analizei mediului și cauzele care au generat problema. Analiza mediului, inclusiv SWOT, poate oferi o perspectivă comprehensivă asupra factorilor interni și externi care influențează performanța unei companii, inclusiv cauzele problemelor întâmpinate.



Probleme Tehnice și Amenințări Externe:

- Cauza: Problemele tehnice la nivelul flotei de transport.
- Legătură cu Analiza SWOT: Analiza arată că aceasta este o slăbiciune internă. Totodată, această problemă poate fi exploatată de amenințări externe, cum ar fi condițiile meteorologice nefavorabile sau problemele de infrastructură rutieră, contribuind astfel la întârzieri.

Gestionare Logistică și Trafic Intens:

- Cauza: Deficiențe în gestionarea logistică internă.
- Legătură cu Analiza SWOT: Analiza indică gestionarea logistică ca o slăbiciune internă. Această deficiență poate face compania mai vulnerabilă la impactul amenințării externe reprezentate de traficul intens, contribuind la întârzieri în livrări.

Comunicare Internă și Probleme Tehnice:

- Cauza: Lipsa comunicării interne eficiente.
- Legătură cu Analiza SWOT: Analiza SWOT relevă comunicarea internă ca o slăbiciune internă. Lipsa de comunicare eficientă poate afecta posibilitatea de a gestiona rapid și eficient problemele tehnice, contribuind la întârzieri.





Mulțumim
pentru atenție

