

# Programmare il servizio logistico

Strategia, implementazione e controllo di costi e risultati

*Per la prima volta a partire dagli anni '80, accreditati enti internazionali di ricerca mettono in evidenza un'inversione di tendenza nell'andamento dei costi logistici. Nel pieno di una delle crisi economiche internazionali più severe della storia contemporanea, l'incidenza dei costi logistici sul fatturato ha cominciato a crescere. La spiegazione di questo apparente paradosso risiede molto probabilmente nell'importanza attribuita alla possibilità di creare valore per il Cliente attraverso la logistica, che nel livello di servizio esprime il fattore critico di successo in un mercato spesso saturo, livellato dal punto di vista della qualità del prodotto ed estremamente aggressivo sul fronte dei prezzi.*

## PROGRAMMA

### • Introduzione

L'evoluzione della logistica  
L'evoluzione del mercato  
I fattori critici per le aziende

### • Il livello di servizio

L'importanza e la necessità di avere obiettivi quantitativi e condivisi  
Il livello di servizio: definizione  
La soglia di sensibilità e lo sviluppo del livello di servizio  
La matrice costo-servizio  
Il servizio atteso-programmato-realizzato  
La ricerca della situazione ottimale

### • Livello di servizio vs scorte

Il livello di servizio ed il legame con le scorte  
I costi dello stock  
Le principali leve per l'aumento del livello di servizio

### • Livello di servizio vs magazzino

Le prestazioni che influiscono sul livello di servizio logistico  
I costi di housing e di handling  
La relazione tra costi e prestazioni  
Le principali leve per l'aumento del livello di servizio

### • Livello di servizio vs trasporti

Tempi di resa, track & tracing e collaborazione col trasportatore  
Le logiche tariffarie  
Le principali leve per l'aumento del livello di servizio

### • Il controllo del servizio e dei costi

Indagine per la comprensione dell'approccio organizzativo al servizio al Cliente  
Il grado di soddisfazione dei Clienti  
KPI, la misurazione delle prestazioni  
La pianificazione e il controllo

### • La costruzione di un sistema di controllo delle performance logistiche

I Sistemi Informativi come sorgenti dati  
ETL e Data Warehousing  
La struttura e l'articolazione dei report

## Durata e costi

Durata: 1 giorno  
07 maggio 2013  
05 novembre 2013  
Orario: 9.00 – 17.30  
QUOTA EURO 800 + IVA  
Include il materiale didattico,  
coffee break e colazione di lavoro  
**Rif. L03**

## → A chi è indirizzato

**Direttore Logistica**  
**Supply Chain Manager**  
**Direttore Marketing**  
**Direttore Vendite**  
**Responsabile Customer Service**  
**Inoltre a chi voglia approfondire il ruolo della logistica nella gestione del servizio al Cliente.**

## → Obiettivi

- quali barriere organizzative/logistiche incontra il servizio al Cliente
- definire il livello di servizio
- monitorare il livello di servizio
- misurare i costi logistici
- individuare gli strumenti per il controllo del servizio

# Modalità di adesione



Cert. UNI EN ISO 9001: 2008  
N° 9175 SMC0  
Settori: EA 35 – EA 37

## MODALITÀ D'ISCRIZIONE

**Posta** SIMCO S.r.l. - Segreteria Corsi  
Via Durando, 38 - 20158 Milano  
Part.Iva/Cod. Fisc. 08570130156  
**Fax** 0239325600  
**Telefono** 0239325605  
**E-mail** formazione@simcoconsulting.it  
**Web** www.simcoconsulting.it

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

La quota deve essere versata all'atto dell'iscrizione e comprende: materiale didattico, coffee break, colazione di lavoro. Il versamento può essere effettuato secondo le modalità di seguito indicate ed intestato a SIMCO S.r.l.

**Bonifico intestato a Simco Srl**

**Banca Popolare di Milano**  
**Sede - P.zza Meda 4, 20121 Milano**  
**IBAN** IT30 J 05584 01600000000053469  
**BIC** SWIFT BPMIITMM300

**Allegato assegno intestato a Simco Srl**

## SEDE E ORARI DEI SEMINARI

I seminari, salvo diversa indicazione, si terranno a Milano dalle ore 09:00 alle 17:30; sette giorni prima della data prevista verrà inviata e-mail di conferma. Qualora non venisse raggiunto il numero dei partecipanti necessario vi verrà comunicata per iscritto la sospensione o il rinvio del Seminario.

## MODALITÀ DI REVOCA

La revoca, deve essere comunicata per iscritto alla SIMCO S.r.l. entro otto giorni dalla data del seminario; in caso contrario verrà fatturata l'intera quota di iscrizione. Eventuali modifiche al nominativo del partecipante saranno sempre accettate se comunicate prima dell'inizio del corso. La cancellazione o il rinvio del seminario da parte di Simco, per qualsiasi causa, determinerà la sola restituzione delle quote di iscrizione già pervenute.

## PIANO SCONTI

Iscrivendosi attraverso il sito [www.simcoconsulting.it](http://www.simcoconsulting.it) si potrà ottenere uno sconto del **10%** (ad esclusione dei workshop). Mediante **iscrizioni multiple** ai seminari a catalogo. Mediante iscrizioni ai **percorsi formativi** (ove proposti).

## SCHEDE DI ISCRIZIONE

*Vi preghiamo di rispedire via fax la seguente scheda di iscrizione debitamente compilata.*

Seminario: .....  
Rif.: ..... Data: ..... Quota di partecipazione: .....+ IVA

### Desideriamo iscrivere il seguente partecipante:

**Nome** ..... **Cognome** .....

Funzione .....

Cellulare - E-mail (a cui verrà inviata conferma/informazioni).....

Nominativo/Funzione che autorizza l'iscrizione .....

### Azienda (alla quale intestare la fattura):

**Ragione Sociale**.....

Settore di attività .....

Indirizzo..... Cap.....

Città..... Prov.....

Tel. .... Fax .....

E-mail amministrativa.....

Partita IVA ..... Cod. Fisc. ....

### Indirizzo al quale inviare la fattura (se diverso dalla sede legale)

Ragione Sociale.....

Indirizzo..... Cap.....

Città..... Prov.....

**In caso di Ente pubblico esente ex Art. 10 D.P.R. 633/72 come modificato dall'Art. 14 L. 537/93, barrare la casella**

Ai sensi dell'art. 1341 Cod. Civile approvo espressamente la clausola relativa alla disdetta. Timbro/Firma

**INFORMATIVA SULLA TUTELA DEI DATI PERSONALI** Si informa il Partecipante ai sensi del D. Lgs 196/03 che i propri Dati Personali riportati sulla scheda di iscrizione saranno trattati in forma automatizzata dalla SIMCO s.r.l. per l'adempimento di ogni onere relativo alla Sua partecipazione al corso, per finalità statistiche e per l'invio di materiale promozionale di SIMCO s.r.l.; il conferimento dei Dati è facoltativo, tuttavia in mancanza di consenso, non sarà possibile dar corso al servizio. In relazione ai Dati il Partecipante ha diritto di opporsi al trattamento sopra previsto. Titolare e Responsabile del Trattamento è SIMCO s.r.l. Via Durando 38 Milano nei cui confronti il Partecipante potrà esercitare i diritti di cui al D. Lgs 196/03 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento, indicazione delle finalità del trattamento). La comunicazione potrà pervenire via fax 0239325600 - tel.: 0239325605 - e-mail: simco@simcoconsulting.it