

ZVÝŠENIE BEZPEČNOSTI SKLADOVANIA AKO SÚČASŤ RIADENIE DODÁVATEĽSKÉHO REŤAZCA

Jozef Gnap¹, Drahomír Géc²

Zasielateľia sa stále stretávajú v nezmenšenej miere s problémami krádeží zásielok v priebehu dodávateľského reťazca, do ktorého patrí skladovanie so súvisiacimi činnosťami. Počet týchto prípadov závisí od druhu skladovaných zásielok, kde veľmi problematická je spotrebná elektronika. Na druhej strane tie firmy, ktoré zaviedli systém riadenie bezpečnosti dodávateľského reťazca vykazujú výrazný pokles týchto prípadov. Cieľom tohto príspevku je poukázať na možnosti zvýšenie bezpečnosti skladovania a súvisiacich činností.

Jedným z nástrojov je implementácia systému riadenia pre dodávateľský reťazec bezpečnosti podľa ISO 28000:2007 (E) Špecifikácia systému riadenia pre dodávateľský reťazec bezpečnosti.

Sústava noriem radu ISO 28000 rieši potenciálne bezpečnostné problémy na všetkých stupňoch dodávateľského procesu, teda zameriavajú sa na hrozby ako je terorizmus, krádeže, podvody a pirátstvo, bližšie v [1].

Aj pri týchto problémoch bezpečnosti sa stretávame s tým, či problémy s krádežami v našich skladoch neodstránime tým, že sklady „outsoursujeme“ alebo využijem verejné sklady a prenesieme „problémy“ na dodávateľa skladovacích a súvisiacich logistických služieb.

Verejné sklady verzus súkromné sklady

Ako súkromné, tak aj verejné sklady majú určité výhody a určité nevýhody, spojené s rôznymi finančnými dôsledkami ale aj s bezpečnosťou skladovaných tovarov.

¹ Prof. Ing. Jozef Gnap, PhD., Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta PEDAS, Katedra cestnej a mestskej dopravy, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, e-mail: jozef.gnap@fpedas.uniza.sk

² Ing. Drahomír Géc, DHL Logistics (Slovakia), externý doktorand Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta PEDAS, e-mail: Drahomir.Gec@dhl.com

Tabuľka 1

Výhody a nevýhody verejných a súkromných skladov

Verejné sklady	Súkromné sklady
VÝHODY	VÝHODY
ušetrenie investičného kapitálu	vysoká miera kontroly
schopnosť zvyšovania skladovacej kapacity	pružnosť pri usporiadaní skladu
zníženie rizika zastarania	zvýšené riziko zastarania technologického vybavenia
daňové výhody, napr. v colných skladoch	lepšie využitie vlastných ľudských zdrojov
presná znalosť nákladov na uskladnenie a manipuláciu	daňové prínosy (odpisy)
NEVÝHODY	NEVÝHODY
komunikačné problémy	fixná veľkosť - nedostatok pružnosti
v určitých lokalitách nedostatočný rozsah služieb	finančné obmedzenie
	treba sledovať mieru výnosnosti - návratnosť

Zdroj: [2]

V rámci bezpečnosti skladovania tovarov napríklad vo verejných skladoch je potrebné sa zaoberať aj kvalitou zákazníckeho servisu.

Zákaznícky servis ako logistický problém

Zákaznícky servis predstavuje výstup logistického systému a výkonnosť služieb zákazníkom je meradlom toho, ako dobre funguje logistický systém z hľadiska vytvárania užitočnej hodnoty času a miesta so zameraním sa na vonkajších zákazníkov.

Definícia pojmu zákaznícky servis sa v rôznych organizáciách líši. Dodávateľ a jeho zákazníci môžu napríklad pozerieť na obsah tohto pojmu úplne odlišne. V širšom slova zmysle môžeme zákaznícky servis definovať ako meradlo toho, ako dobre funguje logistický systém z hľadiska vytvárania úžitkovej hodnoty času a miesta pre určitý produkt alebo službu. Z tohto pohľadu sem patria také zložky ako ľahkosť kontroly položiek na sklade, ľahkosť objednávaní alebo popredajná podpora určitej položky. Zákaznícky servis je často zamieňaný s pojmom spokojnosť zákazníkov. Avšak na rozdiel od zákazníckeho servisu vyjadruje spokojnosť zákazníkov ich celkové hodnotenie všetkých zložiek marketingového

mixu: produktu, ceny, podpory predaja a miesta. Spokojnosť zákazníkov je teda širší pojem a zákaznícky servis je jeho súčasťou.

Na zákaznícky servis je možné pozeráť z troch hľadísk. Vo väčšine organizácii sa zákaznícky servis chápe ako jeden z troch nasledujúcich spôsobov:

- *ako činnosť alebo funkcia, ktorú je potrebné riadiť, napr. vybavovanie objednávok alebo spracovávanie sťažností zákazníkov,*
- *ako skutočný výkon určitých parametrov, napr. schopnosť vyexpedovať kompletnú objednávku do 24 hodín po jej prijatí v 98% všetkých objednávok,*
- *skôr než ako na jednotlivé činnosti alebo meranie výkonu sa na zákaznícky servis pozerá ako na súčasť celkovej podnikovej filozofie.*

Je pravdepodobné, že pokiaľ podnik nazerá na zákaznícky servis ako na súčasť svojej filozofie, bude mať zriadené aj formálne funkcie zaoberajúce sa zákazníckym servisom a rôzne meradlá jeho výkonu.

Úroveň servisu poskytovaného externým zákazníkom je určujúci pre to, či si organizácia udrží svojich súčasných zákazníkov a koľko priláka nových zákazníkov. Získanie nového zákazníka je veľmi nákladná záležitosť. Prvoradým záujmom by preto malo byť udržiavanie zákazníkov súčasných.

Avšak aj zákazník, ktorý sa sťažuje, je pre podnik dôležitý z hľadiska možného ponaučenia. Môže upozorniť na závažný problém, ktorý pokiaľ sa podarí vyriešiť zníži objem budúcich sťažností a napomôže zachovať tých nesťažujúcich sa zákazníkov, ktorí by inak jednoducho odišli. Naviac, pokiaľ sa sťažnosť vyrieši ústretovým a vhodným spôsobom, zákazník, ktorý sa sťažoval, sa stáva lojálnejším a je pravdepodobnejšie, že bude pokračovať v obchodných kontaktoch aj v budúcnosti. Preto je kvalita zákazníckeho servisu, a to od počiatočného kontaktu so zákazníkom až po vhodné vyriešenie jeho problému, zásadnou pre dosiahnutie vysokej úrovne zákazníckeho servisu. A to potom naopak prispieva k vysokému stupňu spokojnosti zákazníkov [3].

Certifikácia

Význam bezpečnostných systémov v rámci celého zhodnocovacieho reťazca vzrástol po 11. septembri 2001 aj v dôsledku ďalších udalostí. Globálne „zosieťovanie“ a z neho vyplývajúce tovarové toky poskytujú priestor pre teroristické útoky, ktoré si okrem zámerného zabíjania

Ľudí kladú za cieľ aj oslabenie svetovej ekonomiky. Zničenie plne naloženej kontajnerovej lode by mohlo spôsobiť škody až v trojcifernej miliónovej hodnote. Z toho vyplývajúce zastavenie kontajnerovej dopravy ako reakcia na útoky alebo jej vážne ohrozenie by mohlo dokonca spôsobiť troj- až štvorciferné miliardové straty. Kontajnery vo veľkých prístavoch sa čoraz viac kontrolujú na prítomnosť výbušnín. Resp. je snaha v tomto roku dosiahnuť 100% úroveň scenovania všetkých zásielok smerujúcich do USA. Väčšina nákladov v iných prepravných reláciách aj napríklad z USA do Európy sa však prekladá bez kontroly (scenovanie). Dokonca aj v oblasti leteckej dopravy sa stále vyskytujú bezpečnostné medzery pri kontrole osôb a príručnej batožiny. Napríklad podľa správy SITA z 27.7.2010 Budapeštianske letisko Ferihegy zlyhalo v nedávnom bezpečnostnom audite, ktorý vykonala Medzinárodná organizácia pre civilné letectvo (ICAO) v niekoľkých krajinách. Ministerstvo národného rozvoja cez víkend informovalo prevádzkovateľa letiska, spoločnosť Budapest Airport (BA), o rozhodnutí Európskej únie, že k cestujúcim z tohto letiska budú na letiskách v Schengenskom priestore pristupovať, ako keby prileteli z krajiny mimo EÚ. To napríklad znamená, že pred tým, ako ich pustia na palubu iného lietadla, budú musieť podstúpiť ďalšiu bezpečnostnú kontrolu. Podľa momentálnej štatistiky by sa to týkalo asi 10 % ľudí cestujúcich z maďarského hlavného mesta. Podľa ICAO prevádzkovateľ letiska neodstránil nedostatky týkajúce sa bezpečnosti leteckej dopravy, na ktoré organizácia poukázala v predošlom audite. Maďarské úrady však pripúšťajú, že pre zlepšenie bezpečnostných kontrol bude nevyhnutné prijať ďalšie opatrenia. BA musí nedostatky napraviť do decembra 2010. Ak to nespraví, prípad prešetrí Súdny dvor Európskej únie [4].

Podobne aj v železničnej doprave sa scenujú zásielky najmä na vstupe do Európskej únie. Známy je prípad v SR, kedy boli zastavené nákladné vlaky na Slovensko, kvôli údajnej vysokej intenzite žiarenia. Bolo na určitú dobu prerušené scenovanie nákladných vlakov na hraničnom priechode v Maťovciach z Ukrajinou v roku 2009. Arbitrom v spore sa stala až Medzinárodná agentúra pre atómovú energiu so sídlom vo Viedni.

Pribúdajúce bezpečnostné opatrenia, zároveň sa zvyšujú náklady na dopravu, takže bude treba nanovo prehodnotiť existujúce zhodnocovacie reťazce.

Okrem terorizmu ohrozujú bezpečnosť logistického reťazca aj krádeže. Ročne padne za obeť zlodejom tovar v hodnote 50 až 60 miliárd dolárov. Okrem materiálnych škôd ovplyvňujú krádeže aj stabilitu dodávateľského reťazca a spôsobujú zvýšenie poistného. K tomu treba pripočítať i mieru pašovania, ktorá predstavuje ročne jedno až tri percentá celosvetového obchodu. Tieto čísla by sa dali znížiť účinnými kontrolami.

Aby sa predišlo výslednému konfliktu medzi zvýšenou bezpečnosťou dosahovanou zavedením rozsiahlych kontrol nákladu a rýchlosťou v dodávateľskom reťazci, je úlohou logistiky integrovať do reťazca procesov efektívne bezpečnostné systémy tak, aby im neprekážali a nespomaľovali ich.

Certifikácia je postup, ktorým tretia strana (certifikačný orgán) poskytuje písomné ubezpečenie (certifikát), že výrobok, postup alebo služba sú v zhode so špecifickými požiadavkami. Ide o nezávislé, nestranné a odborné *posúdenie* (vykonané podľa medzinárodne prijatých pravidiel vzťahujúcich sa na činnosť certifikačných orgánov) *zhody* (určených znakov a vlastností jednoznačne definovaného výrobku, systému, služby alebo osoby) s požiadavkami deklarovanými v príslušných predpisoch a *oficiálne uznanie* a potvrdenie tejto zhody.

Podľa normy STN EN ISO/IEC 17000: 2005, čl. 5.5 je *certifikácia* - atestácia treťou stranou týkajúca sa produktov, procesov, systémov alebo osôb.

Certifikácia systému manažérstva tvorí jeden z prostriedkov, ktorým organizácia poskytuje zákazníkovi, dodávateľovi a ostatným zainteresovaným stranám záruku, že systém manažérstva vyhovuje špecifickým požiadavkám, je schopný dosahovať stanovené ciele a je efektívne implementovaný.

Byť nestranným a byť považovaný za nestranného je pre certifikačný orgán veľmi dôležité. Hrozbou nestrannosti je skutočnosť, že finančným zdrojom certifikačných orgánov sú platby od zákazníkov, požadujúcich certifikáciu. Na získanie a udržanie dôvery je potrebné, aby posúdenie systému bolo založené na objektívnych dôkazoch a nebolo ovplyvnené inými záujmami, zastrašovaním alebo zainteresovanosťou akéhokoľvek typu (osobné, rodinné, ekonomické vzťahy).

Pre výkon certifikácie je potrebná dôvera, ktorú poskytnú kompetentní, spôsobilí pracovníci certifikačných orgánov. Pracovníci musia mať príslušné odborné znalosti týkajúce sa typu systému manažérstva a geografickej oblasti. Spôsobilosť je preukázaná schopnosťou použiť relevantné znalosti a schopnosťou uchovávať citlivé informácie.

Pri certifikácii za zhodu s požiadavkami systému manažérstva nesie zodpovednosť certifikovaná organizácia, nie certifikačný orgán. Certifikačný orgán je zodpovedný za posúdenie systému na základe dostatočne objektívnych dôkazov pomocou ktorých, udelí alebo neudelí certifikát.

Otvorenosť je zásadou prístupu k príslušným organizáciám alebo k ich zdrojom. Certifikačný orgán poskytuje prístup verejnosti alebo odhalenie primeraných a aktuálnych informácií o procese auditu a certifikácie a o stave certifikácie hociktorej organizácie s cieľom neporušiť dôvernosť certifikácie.

Všetky informácie, ktoré získa certifikačný orgán pre posúdenie zhody systému manažérstva musia byť dôverné. Taktiež sú dôverné aj informácie o zákazníkovi.

Strany spoliehajúce sa na certifikáciu očakávajú, že ich sťažnostiam bude venovaná dostatočná pozornosť, budú rozumne vyriešené v primeranom čase.. Účinná reakcia na sťažnosti – spätná väzba tvorí dôležitý prostriedok posilnenia dôveryhodnosti certifikačného orgánu, jeho zákazníkov a ostatných zainteresovaných strán. Dôvera v certifikačné činnosti je zabezpečená v prípade citlivej reakcie na sťažnosti a ich vyriešenia.

V podmienkach Slovenskej republiky je veľmi dôležitý výber certifikačnej spoločnosti, aby certifikát bol uznávaný zákazníkmi a hlavne aby certifikačné a kontrolné audity mali pridanú hodnotu pre dopravné, zasielateľské a logistické spoločnosti.

TAPA certifikácia

Predísť poškodeniu alebo zničeniu zásielky je možné najmä pomocou vhodne zvolených technologických postupov (napr. správna voľba dopravného prostriedku resp. druhu dopravy, vhodným prepravným obalom, správnym spôsobom jazdy a pod.).

V prípade krádeží a strát tovaru je možné takýmto rizikám predchádzať technickým zabezpečením, organizáciou práce a veľmi dôležitú úlohu pri tomto bezpečnostnom riziku zohráva ľudský faktor. Preto je potrebné venovať pozornosť výberu pracovníkov a práci s ľuďmi.

Práve na elimináciu bezpečnostných rizík spojených s kriminálnou činnosťou (krádeže, straty) počas logistických a prepravných operácií sa zameriava organizácia TAPA, bližšie v [1], [5].

Certifikáty spoločnosti DHL Logistics (Slovakia)

V záujme zvyšovania dôvery našich zákazníkov a zdokonaľovania vlastného systému riadenia sa vedenie spoločnosti DHL Logistics (Slovakia), spol. s r.o. rozhodlo zaviesť Integrovaný manažérsky systém podľa noriem ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 v týchto svojich kľúčových aktivitách:

- Plánovanie a riadenie logistických činností.
- Realizácia logistických riešení.

V súlade s týmto rozhodnutím a s požiadavkami noriem ISO 90001:2008 a ISO 14001:2004 sa vedenie spoločnosti DHL Logistics (Slovakia) spol. s r.o. vo všetkých vymenovaných oblastiach zaväzuje v Politike Integrovaného manažérskeho systému (IMS):

- k sústavnému zlepšovaniu efektívnosti integrovaného manažérskeho systému prostredníctvom stanovenia zámerov a cieľov, vrátane sledovania a merania kľúčových ukazovateľov výkonnosti
- k trvalému uspokojovaniu potrieb a očakávaní našich zákazníkov
- k prevencii znečisťovania životného prostredia
- k dodržiavaniu príslušných právnych požiadaviek a iných požiadaviek vzťahujúcich sa na naše environmentálne aspekty
- k identifikácii a riadeniu významných dopadov našich aktivít na životné prostredie.

Aj napriek tomu, že nedisponuje s certifikátom systému bezpečnosti dodávateľského reťazca podľa ISO 28000:2007, bezpečnosť prepravovaných tovar dosahuje vysokú úroveň. DHL prepravuje zásielky svojich klientov v kontajnerových celkoch a tieto, resp. celé vozidlá sú zabezpečené DHL plombou. Existuje trojitý systém kontroly jej neporušenosti. V prípade tovaru vyššej hodnoty zasiela DHL prostredníctvom e-mailu upozornenie do všetkých DHL centier, cez ktoré bude zásielka k svojmu príjemcovi cestovať. Dotknuté krajiny potom sledujú jej hladký prechod sieťou až po doručenie klientovi. Okrem toho je každý DHL Hub, ako aj väčšina terminálov, vybavený kamerovými systémami a ďalšími bezpečnostnými systémami..

Literatúra:

- [1] GNAP, J.- GÉC, D.: Manažerstvo rizika logistických systémov, Logistický monitor, 9/2009, Žilina, ISSN 1336-5851, s. 1-5
- [2] ĎUĐÁK, J.: Podporné procesy v obchodnej spoločnosti, logistika a logistické činnosti, dostupné na:
http://www.tf.uniag.sk/e_sources/katsvs/ost/11t_Logisticke_cinnosti.pdf

- [3] MAJERČÁK, P.: Význam a miesto zákazníckeho servisu v prostredí dnešného podniku, Logistický monitor, ISSN 1336-5851), dostupné na:
www.logistickymonitor.sk/en/images/prispevky/logisticky%20monitor%207_05.doc
- [4] <http://ekonomika.sme.sk/c/5481094/letisko-ferihegy-nepreslo-bezpecnostnym-auditom.html#ixzz0uy2JPDF5>
- [5] MORAVČÍK, T.: Požiadavky logistiky na kvalitu dopravných služieb, dizertačná práca, Žilinská univerzita v Žiline, 2009



Internetové noviny pre rozvoj
logistiky na Slovensku.

ISSN: 1336-5851