

SEJA BEM VINDO AO



Realização:





*Terceirizando o Gerenciamento de
seu Estoque e Serviços de Distribuição:
Qual é a Melhor Estratégia de
Terceirização para sua Empresa*

Maria Cristina Bertoni Ferreira

Tópicos Abordados

- 📄 Como surgiu na Kodak a estratégia de terceirização
- 📄 Qual o processo de seleção do fornecedor utilizado
- 📄 Quais os critérios considerados para a avaliação dos concorrentes
- 📄 Contrato de prestação de serviços
- 📄 Gerenciando o relacionamento com o fornecedor



Tópicos Abordados

- 📄 Programa Q1 ou SRMP (“Supplier Relationship Management Program”)
- 📄 Quais medidas de desempenho são monitoradas
- 📄 Como são discutidos os resultados obtidos
- 📄 Premiação
- 📄 Tratativas de não-conformidades



Processo de Terceirização

Como surgiu na Kodak...

1998 - Implementação da reengenharia do processo de Expedição no Armazém (Etiquetas vs NF)

1999 - Projeto de Armazém Geral para produtos fabricados em Manaus



Processo de Terceirização

Como surgiu na Kodak...

1999 - Decisão de terceirização “In-house” das operações de Armazém - Regime de Armazém Geral

**2000 - Evolução do relacionamento:
Terceirização da Administração de Transporte**







Qual o processo utilizado para seleção do fornecedor

- ↙ **Elaboração de um pacote de licitação**
- ↙ **Seleção dos participantes: concessionárias do regime de Armazém Geral e operações de Logística (05 participantes)**
- ↙ **Todos os participantes assinaram contrato de confidencialidade**



Quais os critérios considerados

- Estrutura física da empresa
- Saúde financeira
- Custo
- Resultado de desempenho comprovado com outros clientes
- Perfil de clientes (similaridade com Kodak)



Contrato de Prestação de Serviços

- Cláusulas de reajuste de preço
- Objetivos de desempenho definidos
- Objetivos de ganho de produtividade anual estabelecidos (Projetos de melhoria contínua)



Q1 - Quality First

Objetivo:

Programa que busca a excelência e a melhoria contínua dos fornecedores em:

- Qualidade (Nível de Serviço)*
- Entrega (Lead-time)*
- Custo*
- Liderança em produto*



Método

- Estabelecer um time de Q1, formado por representantes de fornecedores, clientes internos, Finanças, com metas de resultados para o ano todo. (Produtividade e Qualidade)
- Reunir periodicamente o time de Q1 para revisar resultados e planos de ação
- Estabelecer plano de “reconhecimento” quando o resultado final atinge ou supera as metas estabelecidas

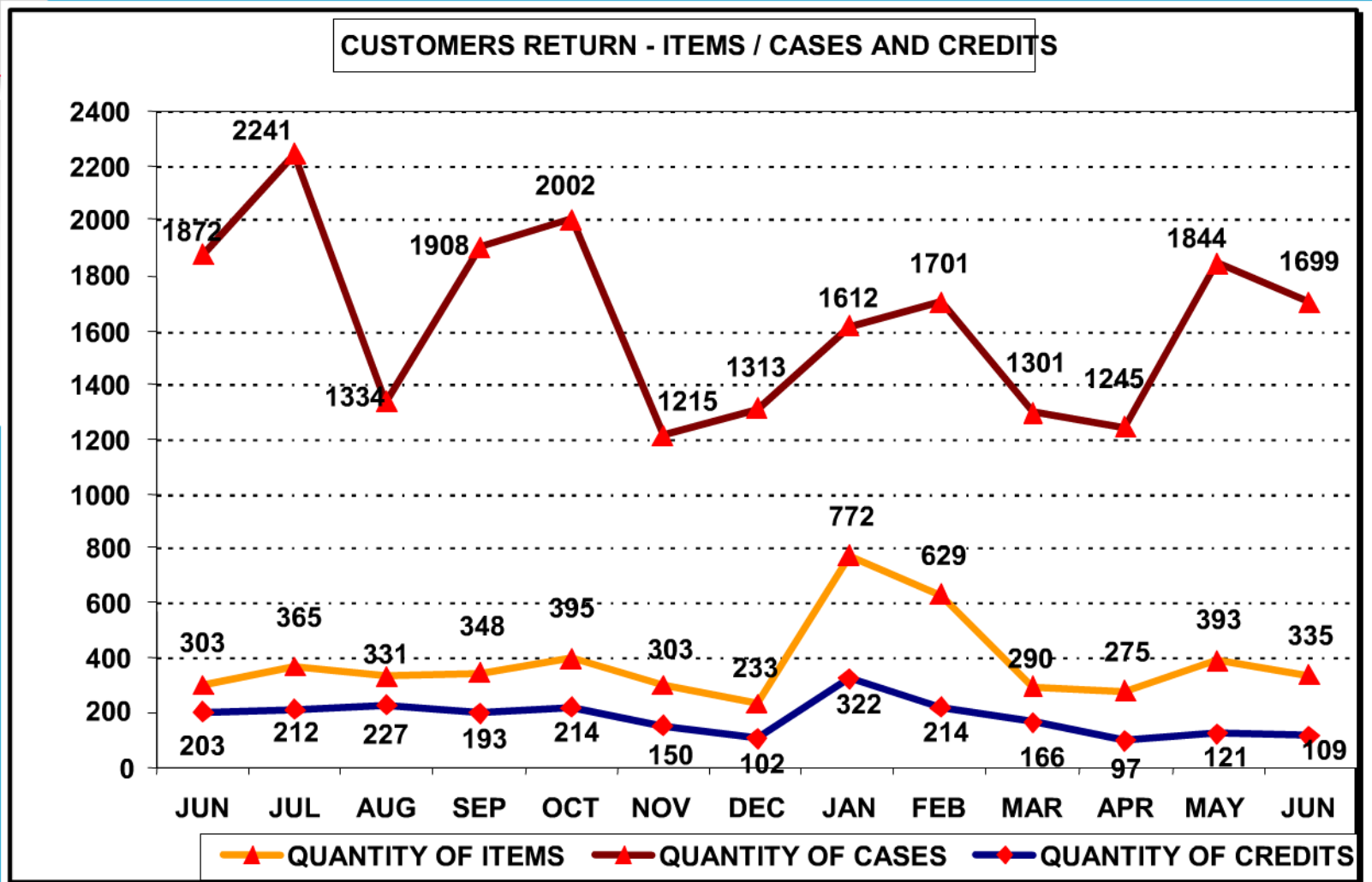


Medidas de Performance

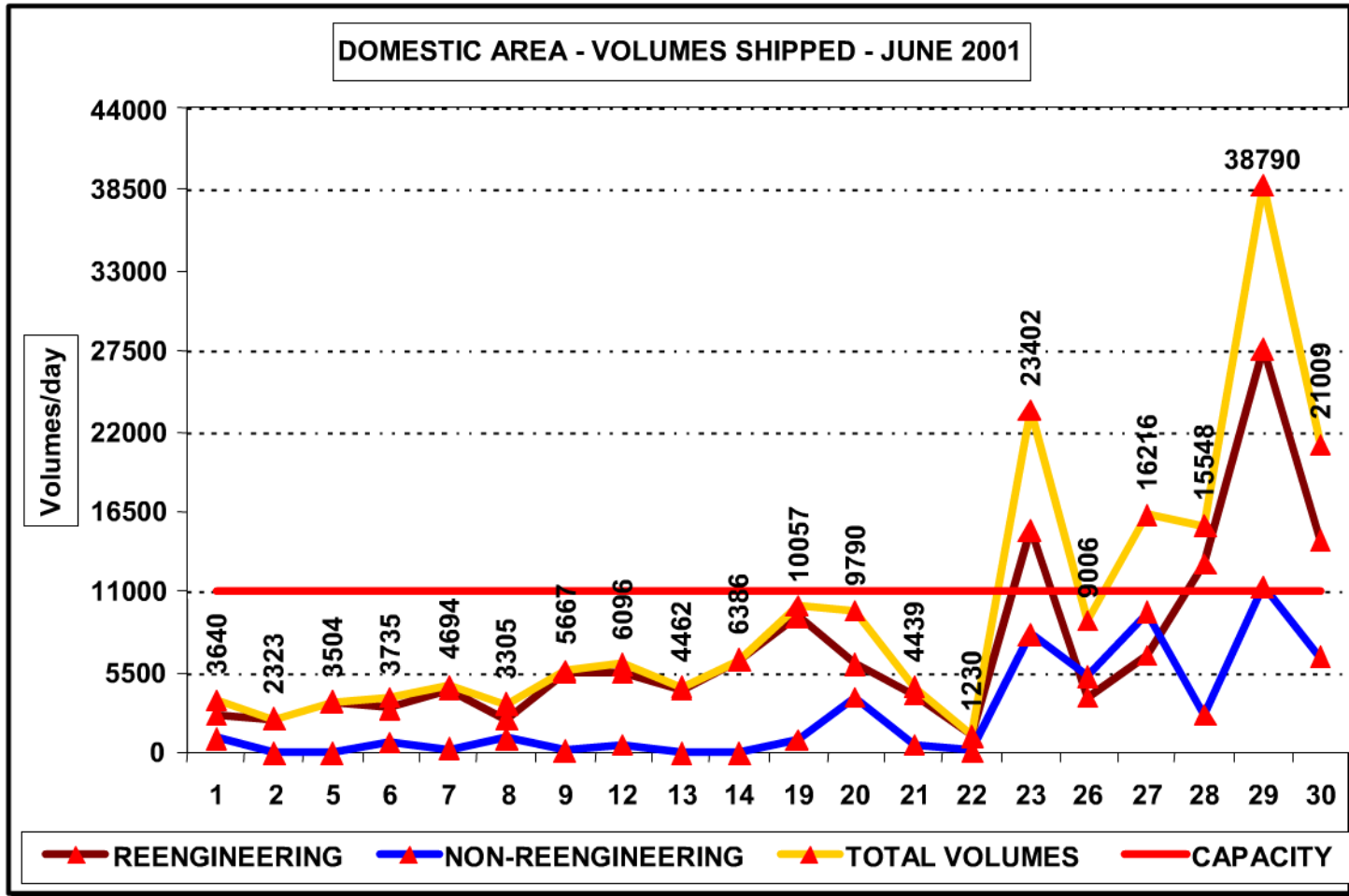
- * Porcentagem de pedidos entregues dentro do prazo (98%)
- * “DPKU” (Defeitos por 1000 NF’s)
- * Acuracidade de Inventário
- * Recebimento com defeito
- * Retorno de Clientes
- * Volumes embarcados



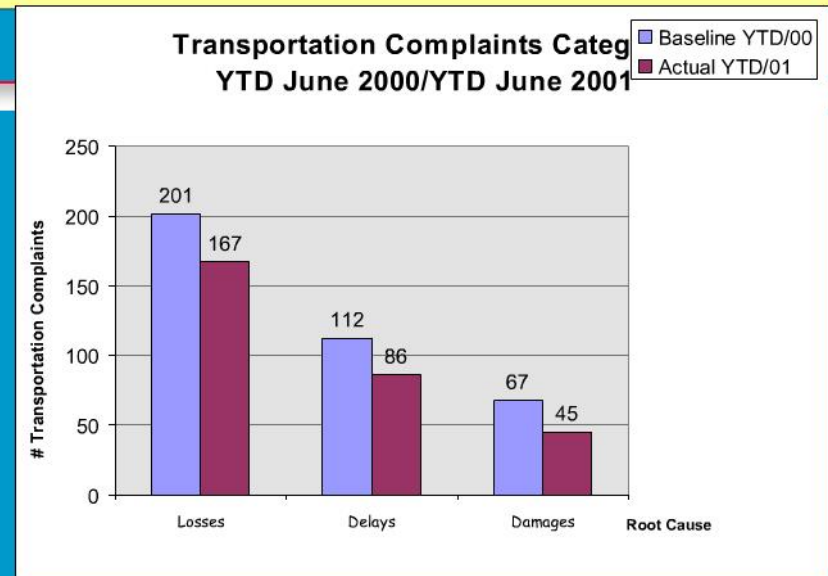
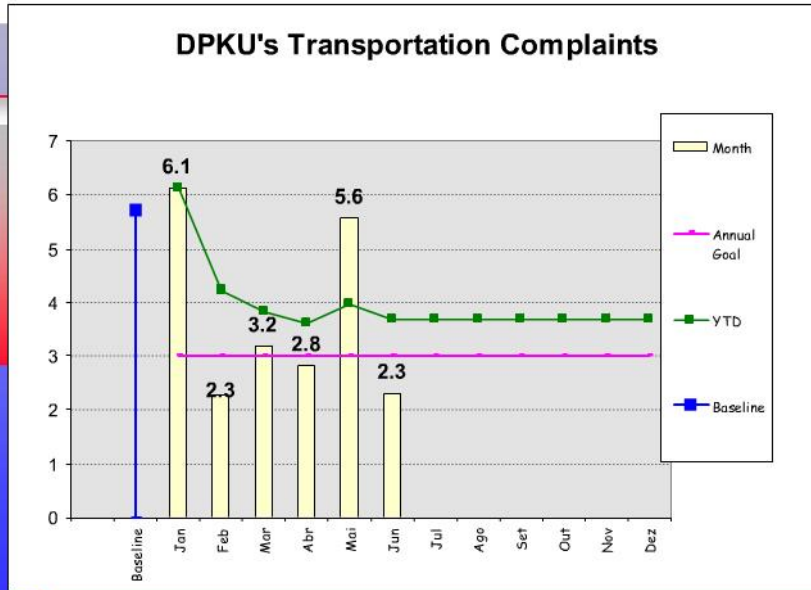
Retorno de Clientes



Volumes Embarcados



Low customer satisfaction level is applied to KBL carriers services. OTC Survey, top2 box, show us only 70% of our customers are satisfied with the current Transportation Services. KBL target is to reach 90%. 36% of total customer's complaints is related to the Transportation area which have contributed with 59.2 DPKU's in the total KBL results during Y2K.



Prioritized Root Causes	Corrective Actions	Who	When	Predicted Impact (Metric A Units)	Actual Benefits to Date (KUS\$)
Losses	<ul style="list-style-type: none"> - Develop a program to train carriers on how to handle Kodak Products - Create communication program with customers on Logistics improvements - Define improvement goals for complaints related to losses/damages. Review IQ Danza - Review customers comments related to carriers in OTC Surveys and define corrective actions. - Evaluate special carrier services to key customers (280) to avoid re-handling of goods in the carrier terminal. Change Kwikasair due to high losses number to new carrier Patrus	Hugo/Angela Eliana/Mendes Ileide/Danzas Mendes/Dany/Ileide Cris/Diogenes Geraldo-Danzas	May 31,2001 December 21,2001 Done March/01 April 30,2001 May 31,2001 Done 07/02/2001	Reach 90% of customers satisfactions with carrier services (top 2 box) at the end of year 2001	
Delays	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluate bill of lading printed at Kodak side (lead time can be reduced in 3 hours to São Paulo and Rio de Janeiro cities). - Danzas to create monthly delivery reports for key customers to monitor service level. - Danzas to issue performance report by carrier. - Include Danzas on SQP to improve productivity 	Felipini / Ileide Geraldo-Danzas Geraldo-Danzas Akyio/Diogenes	May 31,2001 Aug 31,2001 Done April/01 Done April/01	Reach 90% of customers satisfactions with carrier services (top 2 box) at the end of year 2001	
Damages	<ul style="list-style-type: none"> - Create statistical analysis to identify products with high # of damages/losses, involved costs, and carriers with high # of occurrences - Evaluate the use of pallet-box to improve disposition of products inside trucks. - Evaluate door-to-door service to key customers (ABC concept) - Manufacturing to re-evaluate packages for products with high # of damages. - Establish a visit program for key customers (all BU's) - Implement a Recognition Program to the best Carriers performance. 	Eliana/Lucia Felipini/Danzas Felipini/Ileide Gimenes/Pedro Ileide/Danzas Ileide/Akyio	June 29,2001 Declined Declined Sept 30,2001 Done March/01 December 20,2001	Reach 90% of customers satisfactions with carrier services (top 2 box) at the end of year 2001	

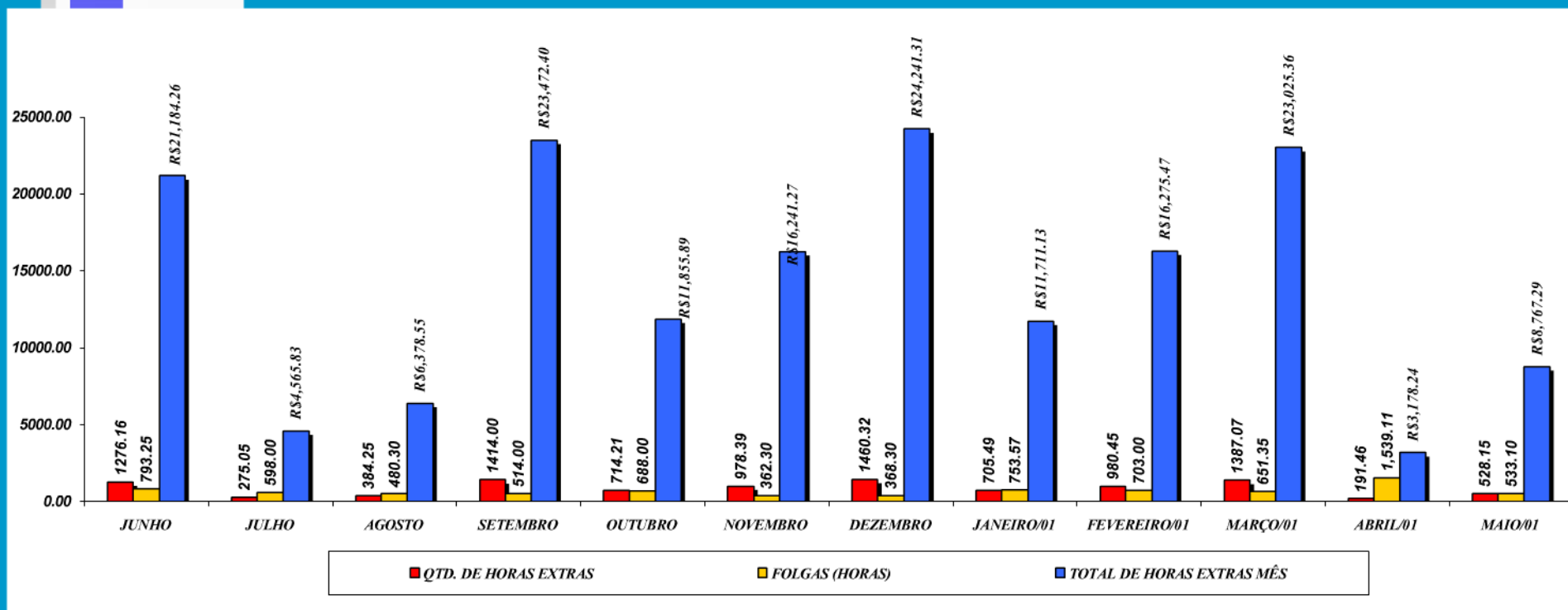
Banco de Horas

RELATÓRIO BANCO DE HORAS DO PERÍODO DE 11/05/2000 ATÉ 10/06/2001

	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	JANEIRO/01	FEVEREIRO/01	MARÇO/01	ABRIL/01	MAIO/01
SALDO ANTERIOR	1019.20	1502.11	1179.16	1083.11	1983.11	2009.32	2625.41	3717.43	3669.35	3946.80	4682.52	3334.87
QTD. DE HORAS EXTRAS	1276.16	275.05	384.25	1414.00	714.21	978.39	1460.32	705.49	980.45	1387.07	191.46	528.15
FOLGAS (HORAS)	793.25	598.00	480.30	514.00	688.00	362.30	368.30	753.57	703.00	651.35	1,539.11	533.10
SALDO DE HORAS EXTRAS	1502.11	1179.16	1083.11	1983.11	2009.32	2625.41	3717.43	3669.35	3946.80	4682.52	3334.87	3329.92
TOTAL DE HORAS EXTRAS MÊS	R\$21,184.26	R\$4,565.83	R\$6,378.55	R\$23,472.40	R\$11,855.89	R\$16,241.27	R\$24,241.31	R\$11,711.13	R\$16,275.47	R\$23,025.36	R\$3,178.24	R\$8,767.29

* HORAS DECIMAIS ** MÉDIA DE SALÁRIO (VALOR / HORA) = R\$ 16.60

GRÁFICO BANCO DE HORAS



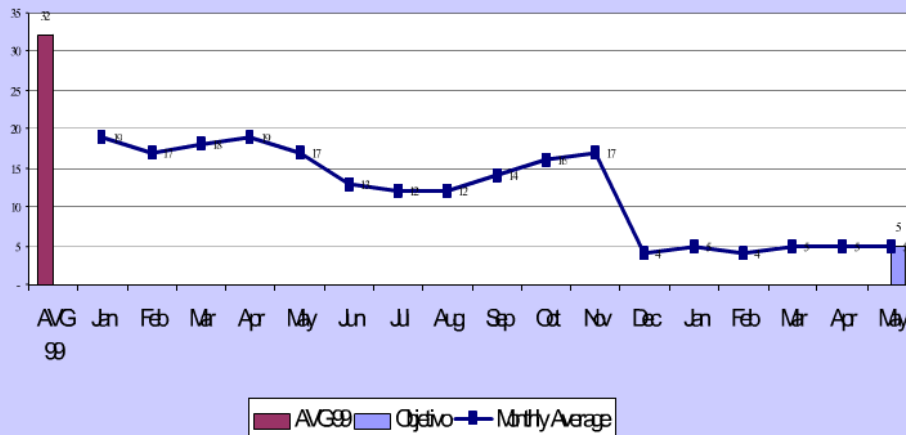
M
B
F

Metric: **Cycle time - Complaints**

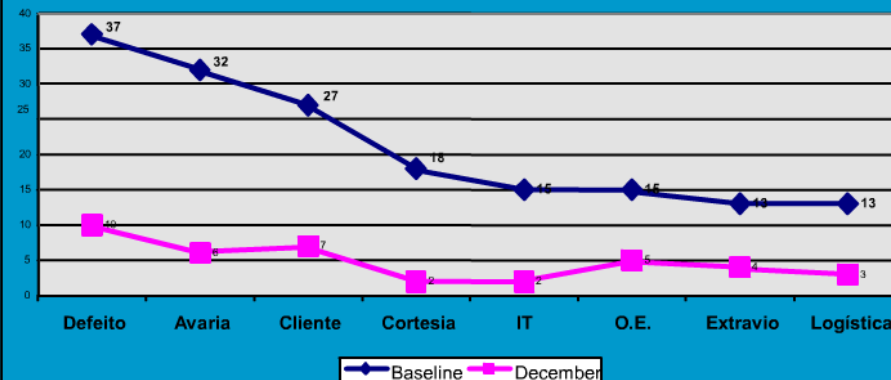
KBL process to solve complaints is too long. During 1999 our lead-time was in average 31 days.
Benchmarking is 48 hours. Cycle time to close complaints is one of most important root cause for customer delight.
According to OTC Survey, 65% of our customer are not satisfied with our current process.

Plant: **KBL**
Business Unit: **All BU's**

Cycle Time to Close Complaints



Média Tempo de Ciclopôr Área



Prioritized Root Causes		Corrective Actions	Who	When	PROCESS CAPABILITY	
1	Defective products	Evaluated Defective product process. Lead time for returning product is too long. Implemented collect sample from Sao Paulo and Rio de Janeiro thru motorboy service. Replace product to solve complaints. Implement conditional credit for returning products.	Gimenes Ileide Paiva	Done Y2K	Expected result	Impact related to defined target
	Damages	Develop a train program to teach carrier how to handle Kodak products. Establish new contract setting penalt for carriers that do not present good performance / service to our customers	Cristina Ileide M.Felipini	Done Y2K		
2	Customers	Customer Service must confirm quantity and value at the moment of taking orders. Create new process to collect x delivery products in case of wrong billing / shipping packing errors. New procedure: "Conditional Credit".	Cristina Ileide M.Felipini Diogenes	Done Y2K	Cycle Time of 5 days	Reach 90% customers satisfaction in 2 years

BENCHMARK: Polariod - 24 hs; Xerox 24 hs; J&J - 48 hs; Walita 24 hs, Bosch 24 hs, Mexico - 5,9 dias



*Terceirizando o Gerenciamento de
seu Estoque e Serviços de Distribuição:
Qual é a Melhor Estratégia de
Terceirização para sua Empresa*

Maria Cristina Bertoni Ferreira

O LOGISCARD – o Cartão Fidelidade do LOGISPOINT foi criado pela VANTINE CONSULTORIA para oferecer algo a mais aos profissionais de Logística freqüentadores assíduos do LOGISPOINT, e serão observados a seguintes regras:

1. A cada participação no **LOGISPOINT** o freqüentador terá 01 ponto.
2. Os cartões serão enviados automaticamente aos freqüentadores do **LOGISPOINT**.
3. A pontuação terá vigor a partir da data de participação do primeiro **LOGISPOINT** que o freqüentador participar.
4. A pontuação será computada dentro do período de cada ano.
5. Valerá 01 ponto para freqüentadores do Logistrends.
6. Vantagens de quem tem o **LOGISCARD**:
 - 20% de desconto na compra do Livro: “*Administração Estratégica da Logística*”
 - 10% de desconto nas inscrições de eventos nacionais da VANTINE CONSULTORIA
 - 5% de desconto nas inscrições do Logispoint e Logistrends do ano subseqüente.
 - 5% de desconto nas Interlog USA / EUR

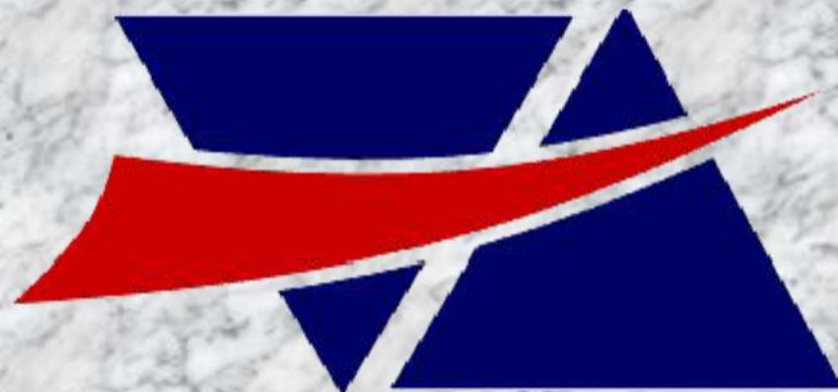
7. Premiação:

Através de sorteio a ser realizado durante o *Logistrends* de cada ano, conforme segue:

- **10 pontos ou mais:** uma inscrição FREE na Interlog! Através de sorteio entre os que completaram a pontuação, e utilização no ano subseqüente.
OBS: Intransferível
 - **7 a 9 pontos:** inscrição FREE em todos os eventos a serem realizados no ano seguinte pela **VANTINE CONSULTORIA!** (Exceto: Logispoint / Logistrends / Cursos de Logística). Através de sorteio entre os que completaram a pontuação, e utilização no ano subseqüente.
OBS: Intransferível
 - **4 a 6 pontos:** inscrição FREE em todos **LOGISPOINT** a serem realizados no ano seguinte! Através de sorteio entre os que completaram a pontuação, e utilização no ano subseqüente.
OBS: Intransferível
- ❖ *A pessoa deverá estar com o LOGISCARD durante o sorteio, caso contrário, não receberá a premiação.*
- ❖ *A VANTINE CONSULTORIA reserva-se o direito de alterar a programação de eventos.*

LOGISPOINT
CALENDÁRIO 2001

- ***22 DE AGOSTO***
- ***12 DE SETEMBRO***
- ***17 DE OUTUBRO***
- ***21 DE NOVEMBRO***



VANTINE

CONSULTORIA

Fone: (0__11) 3078-5444

Fax: (0__11) 3167-4733

E-mail: logistics@vantine.com.br