



Politechnika Łódzka

Wydział Zarządzania i Inżynierii Produkcji

Zarządzanie procesami - ćwiczenia

Opracowali:

Ewa Kowalska

Ewa Krajewska

Katarzyna Kwestarz

Katarzyna Krymska

Patryk Kluczak

OPIS PRZEDSIĘBIORSTWA I CHARAKTERYSTYKA DZIAŁANIA:

Firma, która została wybrana przez nas zajmuje się produkcją oraz sprzedażą foteli do transportu publicznego. Firma oferuje szeroki asortyment produktów. Celem firmy jest spełnianie potrzeb, oczekiwań i wymagań klientów, tak by współpraca powodowała obustronne korzyści. Dla klienta, który będzie zadowolony z obsługi i zakupu produktu, oraz dla firmy, która chce osiągnąć wysoki poziom wykonywanych usług i produktów. W przedsiębiorstwie tym, jak w każdym innym każdy pracownik odpowiedzialny jest za swoje stanowisko pracy.

Początki firmy Compin sięgają 1903 r. Początkowo siedziba znajdowała się we Francji. Obecnie filie znajdują się we Francji, Hiszpanii, Polsce i Bułgarii. Filia w Łodzi została otwarta w 2007 roku i od tej pory prężnie się rozwija. Obecnie firma zatrudnia około 240 wykwalifikowanych pracowników na stanowiskach: szwaczka, montażysta, klejarz, tapicer, magazynier, itp. Realizowane obecnie inwestycje powodują dalszy rozwój firmy. Siedziba firmy znajduje się na łódzkim Olechowie i jest jedynym oddziałem w Polsce i w tej części Europy. Jest to jedyny oddział firmy, który produkuje fotele do pociągów całościowo, od krojenia i szycia pokrowców, poprzez klejenie i tapicerowanie aż do finalnego montażu. Głównie zajmowała się produkcją foteli dla przemysłu kolejowego. W latach 50-tych firma rozszerzyła swoją działalność o produkcję wyposażenia wnętrza pociągów. Wraz z rozwojem firmy rozwinęła się linia produkcyjna. Obecnie jest liderem na rynku zachodnioeuropejskim i jednym z czołowych w Europie producentów siedzeń i foteli stosowanych w pociągach, autobusach, mikrobusach i tramwajach. Szereg oryginalnych i opatentowanych rozwiązań konstrukcyjnych, stałe prace rozwojowe i badawcze oraz systematyczne udoskonalanie technologii produkcji pozwoliło osiągnąć wyroby na wysokim światowym poziomie. Zastosowanie najnowszej wiedzy z zakresu ergonomii i odpowiednie ukształtowanie formatek siedzisk i oparcz zapewnia wygodę pasażerom. Produkuje i dostarcza fotele takim klientom jak CAF, NEWAG, OBB, SNCF, Alstom, Bombardier, Siemens. Poza Europą współpracuje z firmami w USA, Indiach, Chinach, Australii i Meksyku.

HIERARCHIA FIRMY



PROCES PRODUKCYJNY

Wprowadzeniem projektu do produkcji zajmuje się dział Metod. To oni tworzą instrukcje pracy, opisują schematy i etapy montażu poszczególnych elementów oraz zajmują się szkoleniem pracowników.

Proces realizacji projektu zaczyna się od wpłynięcia zlecenia do działu logistyki, który rozdziela pracę na poszczególne działy produkcyjne, tj. dział krojowni, szwalni, garnisażu i montażu. Przed rozpoczęciem produkcji magazyn wraz z działem pickingu muszą wystawić potrzebne do projektu komponenty. Listę potrzebnych komponentów opracowuje dział metod.

Krojownia i szwalnia wycinają i wyszywają odpowiednie elementy do fotela. Następnie gotowe elementy są przekazywane do garnisażu, gdzie następuje klejenie struktury oparć i siedzisk z pianki. Kolejnym etapem procesu produkcyjnego jest przekazanie wyklejonych oparć i siedzisk do tapicerowania. Tak przygotowane elementy trafiają do montażu, gdzie wszystkie elementy są montowane w jedną całość. Proces montażu rozpoczyna się od klejenia strukturalnego. W skorupy wklejane są inserty pozwalające na skręcenie skorup wraz ze stelażem. Następnie montowane są chromowane podłokietniki i ręczki. Gotową skorupę umieszcza się na belce. Tam następuje tapicerowanie siedzisk i oparć.

Po zakończonym montowaniu gotowy wyrób przekazany jest do działu jakości, gdzie poddawany jest kontroli. Jeśli produkt jest zgodny z normami jakościowymi jest przekazany do pakowania i wysyłany do klienta.

Firma w swojej ofercie posiada szeroki asortyment foteli. Produkowane są fotele do pociągów, autobusów i metra.

W ramach produkcji prowadzonych jest około 18 projektów:

- M7
- 3UFC I kl i II kl
- ALGERIE PP
- ALGERIE RENO
- ALGERIE BL
- NEOVAL
- RIYADH I kl i II kl
- OUIGO
- SKANE
- RISE I kl i II kl
- TER
- ASTRA
- DAISY
- OBB TALENT
- OBB DESIRO
- TXN
- SHUM
- EUROSTAR

Przykład wyprodukowanego fotela ze złotej nici - projekt RIYAD



przodu)



Rys. 3 Stanowisko montażu foteli



Rys. 4 Stanowisko montażu foteli



Rys. 5 Kontrola jakości



Rys. 6 Kontrola jakości



Rys. 7 Magazyn komponentów

Projekt RIYADH przeznaczony jest do metra dla I i II klasy. Metro pierwszej klasy wyposażone jest w fotele ze złotej nici i przeznaczone są wyłącznie dla mężczyzn. Metro drugiej klasy nie ma obicia ze złotej nici i przeznaczone są dla kobiet i dzieci. (rys. 8 i 9)

Metro składa się od 2 do 4 wagonów. W każdym wagonie jest od 26 do 32 miejsc. Metro kierowane jest automatycznie, nie ma kierowcy. Ruchy są chronione przez najnowocześniejszy system sygnalizacji sterujący prędkością metra, zapewniający płynne i bezpieczne operacje, w tym automatyczne otwieranie drzwi. W pełni klimatyzowane stacje wyposażone są w drzwi na podestach, uniemożliwiające dostęp do toru. Pociągi są również wyposażone w zaawansowany system informacji pasażerskiej dostarczający pasażerom informacje w czasie rzeczywistym za pośrednictwem ekranów i głośników w środku i na peronach stacji.



Rys. 8 Projekt RIYADH I klasa



Rys. 9 Projekt RIYADH II klasa

Więcej o projekcie w materiale filmowym :

- <https://www.youtube.com/watch?v=io3N4RQsC8A>
- <https://www.youtube.com/watch?v=VMh1ll5i41s>

KONKURENCJA

W Polsce istnieją firmy o podobnym profilu działalności. Produkują one fotele oraz wyposażenie do pociągów. Sprzedaż prowadzona jest zarówno na rynku polskim jak i zagranicznym. Wśród firm o podobnym profilu działalności możemy wyróżnić następujące firmy:

- S.Z.T.K. "TAPS" - Maciej Kowalski

- Ster
- Stadler Polska
- Growag

FIRMA COMPIN - KONKURENCJA

1.S.Z.T.K „TAPS” Maciej Kowalski

- ul. Borowa w Łodzi
- istnieje od 1989 roku, jest to firma prywatna
- firma ta produkuje fotele dla transportu masowego - > rynek kolejowy
- oferuje gwarancyjną i pogwarancyjną obsługę serwisową produktów
- firma projektuje i zajmuje się montażem foteli i kanap dla teatrów, kin oraz sal audytoryjnych
- w firmie zatrudnionych jest 102 osoby, właścicielem firmy jest Maciej Kowalski
- w 2015 roku roczny obrót wyniósł ok. 4,3 mln €.
- TAPS produkuje i dostarcza dla sektora kolejowego:
 - a) nowe fotele kolejowe/tramwajowe
 - b) fotele w technologii wandaloodpornej do metra i lokalnego transportu zbiorowego
 - c) kuszetki i kanapy do wagonów sypialnych
 - d) modernizowane fotele kolejowe i do metra

Produkty firmy TAPS projektowane i dostarczane klientom sektora kolejowego wyróżniają się ciekawym designem oraz wysoką jakością. Produkty spełniają także wymagania klientów dotyczące standardów i norm w zakresie bezpieczeństwa przeciwpożarowego, ergonomii oraz wytrzymałości.

2.Ster

- ul. Człuchowska 12, 60-434 Poznań
- 1965 rok - założenie firmy rodzinnej
- firma jest liderem na polskim rynku i jednym z czołowych w Europie producentów siedzeń i foteli stosowanych w autobusach, mikrobusach i tramwajach.
- firma zatrudnia obecnie 300 wykwalifikowanych pracowników
- firma zrealizowała ogromną ilość projektów inwestycyjnych takich jak:
 - Projekt I - Rozbudowa przedsiębiorstwa o zakład do produkcji innowacyjnego proekologicznego fotela komunikacyjnego

- Projekt II - Wdrożenie innowacyjnej technologii tapicerowania foteli środków komunikacji masowej
- Projekt III - Rozwój Ster Sp. z o.o. poprzez uruchomienie produkcji nowego Fotela MX i udoskonalenie Fotela 6MS
- Projekt IV - Rozwój eksportu firmy STER Sp. z o.o. w oparciu o plan rozwoju eksportu
- Projekt V - Badanie materiałów niepalnych i ich wdrożenie w masowym transporcie pasażerskim PKWU 36.11.11-30.00
- Projekt VI - Rozwój działalności eksportowej firmy STER Sp. z o.o. poprzez wdrożenie Planu Rozwoju Eksportu
- Projekt VII - Opracowanie i wdrożenie do produkcji nowej rodziny foteli. POIG. 04.02.00-30-021/10
- Projekt VIII - Elektroniczny system dystrybucji foteli do środków transportu masowego
- Projekt IX - Innowacyjna załoga w innowacyjnej firmie jako droga do nowych możliwości i nowych rynków
- Projekt X - Siedzenie operatora maszyn ze zredukowanym oddziaływaniem przyspieszeń, amplitud i drgań
- Projekt XI - Opracowanie technologii wytwarzania nowej generacji ultralekkich foteli do komunikacji zbiorowej spełniających wymagania dyrektyw UE, regulaminów ONZ oraz Białej Księgi Amerykańskiej

3. Stadler Polska

- firma jest obecna w 3 lokalizacjach w Polsce :

a) w Warszawie mieści się siedziba Oddziału Europa Środkowa

b) w Siedlcach zakład produkcyjny Stadler Polska

c) w Łodzi i Warszawie placówki utrzymania technicznego Stadler Service Polska

- firma buduje pociągi przeznaczone na rynek polski oraz na eksport: do końca października 2017 roku w zakładzie w Siedlcach wyprodukowano 375 pojazdów, z czego 54 dla polskich przewoźników i 321 dla przewoźników kolejowych między innymi z Niemiec, Estonii, Włoch, Węgier, Holandii i Białorusi

- we wrześniu 2016 roku firma Stadler Polska Sp. Z.o.o i Solaris Bus& Coach S.A ogłosiły współpracę w dziedzinie dostaw pojazdów kolei miejskich i tramwajów.

Pierwszym wspólnym przedsięwzięciem było złożenie oferty w przetargu na dostawę tramwajów dla Krakowa. Stadler i Solaris wspólnie uczestniczą w przetargach na dostawę tramwajów w Polsce i innych rynkach europejskich.

4. Growag

- technologia dla kolei od 1972 roku

- Grodzisk Wlkp.

- spółka specjalizuje się w wytwarzaniu tapicerowanych kolejowych foteli pasażerskich do pojazdów na długie dystanse w zakresie 1 i 2 klasy, w tym również do przedziałów sypialnych
- firma jako uzupełnienie wyposażenia wagonów przedziałowych IC, produkuje zestawy foteli do przedziałów typu BUSINESS CLASS
- firma posiada certyfikat dostawców dla przemysłu kolejowego, rozpoznawalnego na całym świecie jako **IRIS - System zarządzania Jakością dla przemysłu kolejowego**
- współpracują ze wszystkimi głównymi producentami taboru kolejowego w Polsce takimi jak: NEWAG, PESA, ZNTK Mińsk Mazowiecki, FPS oraz z większością producentów zagranicznych

5. Astromal

- u. Graniczna 7, Wilkowice
- fotele wyróżniają się doskonale zaprezentowaną ergonomią, nowoczesnym designem, praktycznymi i przemyślanymi rozwiązaniami wykończenia
- mogą być tapicerowane bądź nie, z zagłówkami skózanymi lub z innego obicia, z haftem logo na oparciu
- firma posiada w ofercie także fotele wandaloodporne z systemem uniemożliwiającym przecięcie tkaniny, istnieje również możliwość zastosowania powłoki antygraffiti

6. Kiel

- firma jest wiodącym w Europie producentem systemów siedzeń używanych w pojazdach użytkowych oraz w publicznych środkach komunikacji miejskiej i regionalnej, a także w ruchu turystycznym, zarówno autobusowym jak i kolejowym
- spółkę założono w 1945 roku, z główną siedzibą w **Nördlingen**
- **przedsiębiorstwo działa na całym świecie, a jego filie znajdują się we Francji, Hiszpanii, w Polsce, Holandii, Turcji, Macedonii oraz USA**

Główny oddział firmy znajduje się we Francji. Pozostałe oddziały mają siedzibę w Hiszpanii, Polsce i Bułgarii.

Na czele całej firmy stoi Prezydent, któremu podlegają wszystkie oddziały. Na czele oddziału stoi Dyrektor Generalny. To on pełni funkcję decyzyjną i reprezentacyjną w firmie. W łódzkim oddziale firmy prowadzonych jest około 18 rodzajów projektów na fotele, które sprzedawane są na rynku europejskim oraz afrykańskim. Za metody wykonania, ceny oraz kontakt z klientem odpowiedzialny jest główny oddział we Francji.

Koszt wyprodukowania jednego fotela zależy, czy fotel przeznaczony jest do pierwszej czy drugiej klasy. Ceny wahają się od 700 do 1600 euro. Z pośród wszystkich oddziałów firmy Compin największy dochód przynosi oddział w Hiszpanii.

Aspekty środowiskowe i BHP

Każda firma poprzez prowadzoną działalność wpływa na środowisko naturalne. Zwykle jest to wpływ niekorzystny, przyczyniający się do zanieczyszczenia środowiska. Jednak skala oraz sposób oddziaływania na środowisko będzie różny w zależności od rodzaju działalności firmy, a także od jej wielkości i obszaru funkcjonowania. Norma zarządzania środowiskowego - ISO 14001 nakazuje identyfikację aspektów środowiskowych,

na które organizacja ma wpływ i które może nadzorować. Jest to nadrzędne wymaganie systemu zarządzania środowiskowego, bez spełnienia którego niemożliwe jest nie tylko otrzymanie certyfikatu ISO 14001, ale nawet wypełnienie obowiązków prawnych wynikających z przepisów środowiskowych.

Najpopularniejszymi aspektami środowiskowymi, spotykanymi w firmie są:

- wytwarzanie odpadów (komunalnych i związanych z produkcją lub świadczeniem usług),
- pobór energii i wody (przynajmniej na cele socjalne),
- emisje gazów i pyłów do powietrza (jeśli w firmie jest przynajmniej jeden samochód lub instalacja).

Identyfikacja aspektów jest punktem wyjścia do wdrożenia systemu i późniejszego uzyskania certyfikatu ISO 14001. Kolejnym krokiem jest klasyfikacja aspektów. Najważniejszym kryterium klasyfikacji jest znaczenie aspektu w skali przedsiębiorstwa i jego wpływu na środowisko. Pod tym względem wyróżnia się aspekty znaczące i aspekty nieznaczące. Ważność aspektu może wynikać z kosztów, jakie trzeba ponieść, w związku z istnieniem aspektu (opłaty środowiskowe), wielkością aspektu (np. bardzo duża ilość wytwarzanych odpadów). Aspekty znaczące są głównym punktem zainteresowania podczas funkcjonowania systemu zarządzania środowiskowego.

Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy skierowana jest do wszystkich pracowników spółki i obejmuje wszelkie niezbędne działania ukierunkowane na poprawę i zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy. Firma Compin jako firma produkcyjna, wyraża swoją politykę bhp, jako zobowiązanie polegające na :

- zapobieganiu wypadkom przy pracy, chorobom zawodowym i zdarzeniom potencjalnie wypadkowym, pożarom lub wybuchom poprzez profilaktykę i inwestowanie w techniczne bezpieczeństwo pracy
- ciągłym zmniejszeniem ogólnej liczby wypadków przy pracy, ze szczególnym uwzględnieniem ciężkich i zbiorowych wypadków przy pracy, ograniczeniu do minimum kosztów związanych z wypadkami przy pracy
- dążeniu do stałej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony zabezpieczeń przeciwpożarowych i ochrony zdrowia pracowników
- spełnieniu wymagań przepisów prawnych oraz innych wymagań dotyczących bezpiecznego funkcjonowania Spółki
- ciągłym doskonaleniu i działaniach w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony zdrowia i ochrony przeciwpożarowej
- podnoszeniu kwalifikacji oraz uwzględnieniu roli pracowników i ich angażowaniu do działań na rzecz bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony zdrowia
- zapewnieniu odpowiednich zasobów i środków dla wdrożenia i utrzymania tej polityki.

Głównym celem ustalonej polityki w Compin Polska jest zmniejszenie ilości wypadków przy pracy oraz wdrożenie i utrzymanie w spółce sprawnego systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy.

Celami pośrednimi polityki bhp, ochrony zdrowia i zabezpieczeń p.poż. niezbędnymi do osiągnięcia celu głównego są działania najwyższego kierownictwa skierowane na:

- zaangażowanie wszystkich pracowników w odpowiedzialność za bezpieczeństwo swoje i współpracowników,
- właściwą realizację działań w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, p.poż i ochronę zdrowia w zależności od pełnionej funkcji w procesie pracy,
- uświadomienie pracownikom wpływu zapewnienia bezpieczeństwa pracy, ochrony zdrowia i ochrony przeciwpożarowej na konkurencyjność firmy,
- uświadomienie pracownikom, że bezpieczeństwo dotyczy wszystkich pracowników na każdym poziomie schematu struktury organizacyjnej firmy

<http://archiwum.ciop.pl/16592.html>

<https://www.iso.org.pl/uslugi-zarzadzania/wdrazanie-systemow/zarzadzanie-bhp/pn-n-18001-bs-ohsas-18001/>

<http://www.bpic.eu/normy/pn-n-18001-ohsas-18001>

http://nop.ciop.pl/m8-1/m8-1_4.htm

Działania podstawowe

Logistyka wewnętrzna

- planowaniem transportu od dostawców zajmuje się dział „planowania produkcji” odpowiada on za:

- składanie zamówień,
- rozpisywania ofert przetargowych
- rozsyłania zapytań o cenę
- monitorowanie stanów surowcowych na magazynach.
- Udział w tworzeniu planów wykonawczych do poszczególnych modeli

- przyjmowaniem materiałów zajmuje się dział magazynowy który:

- Sortuje materiał przychodzący z zamówień do poszczególnych magazynów (magazyn surowcowy)
- Przechowuje gotowe komponenty
- Przechowuje gotowe fotele przed wysyłką (magazyn przejściowy)
- Monitoruje i wysyła raporty o stanach do działu planowania produkcji

Produkcja

- Dział produkcji podzielony jest na kilka podgrup i etapów:

- Pierwszym etapem produkcji jest dostarczenie materiałów (surowców) z działu magazynowego wraz z opracowaną technologią wytwarzania danego modelu fotela.
- Drugim etapem jest rozpoczęcie pracy przed działu produkcyjne w kolejności zgodnej z dostarczonymi surowcami oraz harmonogramem prac zamieszczonym w dokumencie W tym dziale możemy wyodrębnić mniejsze komórki odpowiedzialne za:
 - dział krojowni
 - dział szwalni
 - dział garnisażu (klejenie struktury siedzisk i oparc z pianki)
- Trzecim etapem produkcji jest montowanie gotowych elementów wcześniej wytworzonych w poprzednich działach.

Kolejną podgrupą w firmie jest dział „Antivandalism” odpowiedzialny za przeprowadzanie badań nad materiałami i technologiami pozwalającymi na zwiększenie trwałości produktów.

Produkt w postaci gotowego fotela przekazywany jest do działu jakości gdzie poddawany jest testom wytrzymałościowym oraz poddawany testom jakościowym (normy jakościowe dla fotela przyjmowane są zgodnie z krajem do jakiego ma on zostać eksportowany)

Po pozytywnej opinii działu kontroli jakości produkt zostaje wysłany do wysłania.

- Projektowanie nowych modeli foteli przeprowadzany jest w dziale „Metod” do ich obowiązków należy przygotowanie:
- Spis potrzebnych materiałów
 - Szkolenie pracowników
 - Opracowanie ustawień maszyn w liniach produkcyjnych oraz ich adaptacja

Logistyka zewnętrzna

Logistyka zewnętrzna produktów odbywa się za pomocą outsourcingu.

Produkty dostarczane są do krajów Afrykańskich i do Arabii Saudyjskiej.

Marketing i sprzedaż

Sprzedaż produktów odbywa się do krajów Afrykańskich. Najnowszy produkt ze złotą nicią został wypuszczony do Arabii Saudyjskiej. Sprzedaż odbywa się przez centralę firmy we Francji.

(Proszę o sugestię co ma zostać zawarte w „marketingu”)

Działania wspierające

Zaopatrzenie

a) dostawcy

- rozpisanie/wysłanie zapytań ofertowych w sprawie dostawców (firma kurierska)
- wybór najlepszej oferty dotyczącej dostaw

b) surowce

- rozpisanie zapytań ofertowych w sprawie surowców potrzebnych do zaopatrzenia firmy (tkanina, gąbka, elementy metalowe) wybierane pod kątem jakości materiałów, ceny oraz szybkości dostaw
- wybór najlepszej oferty surowców

c) maszyny

- rozpisanie zapytań ofertowych na zakup potrzebnych maszyn
- wybór najlepszych maszyn

Rozwój technologii

- innowacyjne szkolenia dla pracowników (bhp, kursy doszkalające)
- organizowanie wyjazdów służbowych w kraju i za granicą w celu poszerzenia swojej wiedzy w zakresie montażu foteli etc.
- realizowanie projektów inwestycyjnych (dofinansowania z UE, przetargi)
- wdrażanie nowych technologii, nowych linii produkcyjnych poprzez:
 - wstępny opis produktu, który ma powstać w wyniku wdrożenia nowej technologii
 - sprecyzowanie wielkości rynku
 - określenie terminów, które są niezbędne do osiągnięcia założonych celów
- konstrukcja foteli, które poprawiają krążenie krwi, zwiększają komfort jazdy
- tworzenie wodoodpornego i plamoodpornego materiału do foteli
- przeprowadzanie badań na docelowych klientach w celu dostosowania parametrów siedziska
- realizacja badań
- opracowywanie nowej technologii

Zarządzanie zasobami ludzkimi w firmie

- wykorzystywanie wiedzy, zdolności i umiejętności pracowników
- jak najpełniejsze wydobycie zasobów wśród pracowników
- relacja pracownik-klient
- outsourcing (logistyka działem dostaw)
- wspieranie finansowo pracowników firmy (dodatki, wczasy pod gruszą, premie)

Analiza SWOT w obszarze głównych procesów biznesowych analizowanego przedsiębiorstwa

Determinanty innowacyjności firmy	Waga tego elementu dla osiągnięcia sukcesu	Ocena			Ocena ważona			Różnice wyników firmy w stosunku do	
		Compin	Ster	Stadler Polska	Compin	Ster	Stadler Polska	Ster	Stadler Polska
Cena produktu	3	4	5	4	12	15	12	-3	0
Jakość produktu	5	5	3	5	25	15	25	10	0
Wydajność pracy	4	3	3	4	12	12	16	0	-4
Terminowość	5	4	4	3	20	20	15	0	5
Wartość dodana	3	4	1	2	12	3	6	9	6
Oferta produktu	3	4	3	2	12	9	6	3	6
SUMA								19	13

Wybrane kryteria:

Cena produktu w dużej mierze kształtuje decyzje nabywców, z ceną wiąże się także istotny czynnik jakim jest jakość produktu. Wydajność pracy jest podstawowym czynnikiem mówiącym o rentowności i zdolności przetrwania na rynku firmy, wpływa także na możliwości produkcyjne firmy. Dla odbiorcy kluczowe znaczenie ma wywiązywanie się firm z ustalonych wcześniej terminów, dlatego kolejnym kryterium jest terminowość. Wartość dodana wyróżnia firmy spośród konkurencji, dodatkowe korzyści mają wpływ kreowanie produktu, jak i wizerunku firmy.

(Rozbudowana oferta produktów pozwala firmie na pozyskiwanie odbiorców na różnych rynkach, a także zwiększenie rozpoznawalności marki w różnych segmentach rynku.) ?

Podsumowanie:

Najważniejszymi determinantami są jakość produktu oraz terminowość złożonych zamówień. Wybór tych dwóch kluczowych elementów pozwala na pozyskanie i utrzymanie klienta. W perspektywie czasu pozwala to na zbudowanie bliższej relacji z klientem , nawiązanie z nim współpracy również w tworzeniu i wdrażaniu nowych procesów i produktów.

Cena produktu wraz z szeroką gamą mają mniejsze znaczenie, w myśl domeny nie ważna ilość ważna jest jakość. Spowodowane jest to pozycją marki na rynku międzynarodowym, oraz inwidualną ofertą dla odbiorców. Sprzedaż produktów za granice daleko od miejsca produkcji ogranicza znaczenie wartości dodanej w postaci montażu i wsparcia technicznego.