

OBSAH

1. ÚVOD	7
2. VÝKONNOST A JEJÍ MĚŘENÍ VE ZPĚTNÝCH TOKÍCH	8
2.1 Výstup logistiky	10
2.2 Systém sledování výkonnosti pro reverzní logistiku	12
2.3 Empirické šetření o měření výkonnosti	14
2.3.1 Cíle empirického šetření a sběr dat	14
2.3.2 Charakteristika výzkumného vzorku	15
2.3.3 Výsledky	15
2.4 Diskuse	18
3. OUTSOURCING V ŘÍZENÍ ZPĚTNÝCH TOKŮ A MĚŘENÍ VÝKONNOSTI ŘÍZENÍ ZPĚTNÝCH TOKŮ	20
3.1 Úvod	20
3.2 Teoretická rešerše	22
3.3 Metodika analýz	25
3.4 Výsledky analýz	29
3.4.1 Výsledky deskriptivní analýzy zkoumaného vzorku	29
3.4.2 Aktivity zpětných toků, které podniky outsourcují	30
3.4.3 Měření nákladů na řízení zpětných toků	32
3.4.4 Měření nákladů na řízení zpětných toků a outsourcing aktivit rozdělených podle významu pro tvorbu hodnoty	35
3.4.5 Kvalita měření nákladů na řízení zpětných toků a výstupů u zpětných toků a outsourcing	36
3.4.6 Ziskovost podniků a outsourcing aktivit v rámci řízení zpětných toků	39
3.4.7 Hybné síly jako faktory výkonnosti a outsourcing	40
3.4.8 Řízení inovací a outsourcing aktivit v rámci řízení zpětných toků ...	41
3.5 Závěr	42
4. VLIV INFORMAČNÍ PODPORY NA VÝKONNOST ZPĚTNÝCH TOKŮ – PŘÍPADOVÁ STUDIE	45
4.1 Metodický postup	46
4.2 Představení společnosti	48
4.3 Popis procesů	49
4.3.1 Oprava mobilního telefonu	51
4.3.2 Příjem	51
4.3.3 Oprava	56
4.3.4 Expedice	58
4.3.5 Metriky procesu	58
4.3.6 Reporting	59

4.4 Informační systém podniku	59
4.5 Problémy ve sledované společnosti	61
4.5.1 Překročení reklamační lhůty	61
4.5.2 Neefektivní skladové hospodářství	62
4.5.3 Externí vedení účetnictví	63
4.6 Závěry případové studie	63
4.7 Další výzkum	64
ZÁVĚR	67
SUMMARY	69
LITERATURA	71
SEZNAM TABULEK	77
SEZNAM GRAFŮ A OBRÁZKŮ	78