

Razliko v servisu pa lahko interpretiramo še na drugi način. Pri 75% servisu je razmerje med zadovoljenimi in nezadovoljenimi kupci 75 : 25, odnosno 3 : 1, pri 90 % servisu pa je to razmerje 9 : 1. Vidimo torej, da v našem primeru, razlika 15 % pomeni, da bi z istimi investicijami, vendar s spremenjeno strukturo zalog, lahko trikrat izboljšali sedanje usluge.

4. ZAKLJUČEK

Rezultate analize smo posredovali vsem zainteresiranim, ki so v večini reagirali konstruktivno in kooperativno.

Zanimiva je odločitev vodstva, da mora novi sistem bazirati na visoki stopnji servisiranja (97 %, točka P na sliki 1), čeprav je to zahtevalo dodatno angažiranje sredstev v zaloge.

Pri tej odločitvi sta bila odločilna dva faktorja:

- utrditi renome, ki ga je podjetje uživalo na tržišču
- zagotovitev pogojev za postopno optimizacijo zalog z nekaterimi organizacijskimi izboljšavami.

Rešitev v tej smeri je bila v študiji kvantificirano dokazana.

S tem so bili dani pogoji za nadaljevanje projekta.