

## **1. UVOD**

### **1.1. Predmet i zadatak istraživanja**

Zadatak istraživanja rada je predočiti unapređenja pružanja usluga u distributivnom centru ITM logistika, kao i komisioniranja robe, procesa koji obuhvata najviše zadataka, počevši od prijema robe, skladištenja, prerade i otpreme traženog asortimana.

Distributivni centri u savremenom dobu, predstavljaju jedan od najvažnijih elemenata dobavljačko-logističkog lanca sa ciljem da sprovedu neometan protok robe i sa što manje zastoja, kao i da informacije između učesnika cirkulišu bez zastoja.

Roba u distributivnom centru se raspakuje, usitnjava, prepakuje u manje pakete koji su prikladniji za otpremanje do kupaca. Sve manipulacije u vezi sa robom se odvijaju brzo, sigurno, bez grešaka i zastoja u svega nekoliko sati.

Pored brze manipulacije sa robom, podjednako je važna i brza distribucija te robe do kupaca, te je izbor lokacije samog distributivnog centra od ključnog značaja za uspešno poslovanje u sferi logistike.

Pri izboru lokacije distributivnog centra, treba uzeti u obzir više različitih faktora, koji se mogu svrstati u sledeće grupe:

- struktura karakteristike zahteva logističkih tokova;
- struktura logističkog centra;
- karakteristike mesta, odnosno lokacije distributivnog centa i njegovog okruženja.

Pored izbora lokacije, potrebno je i troškove svesti na minimum, a da pri tome ne dođe do nezadovoljenja želja i potreba potrošača.

Sledeći bitan element u logistici je kvalitet. Kvalitet je ono bez čega se ne može zamisliti nijedna logistička aktivnost, kao ni proizvodnja.

### **1.2. Cilj istraživanja**

Konstantnim kvalitetom usluga i ispunjenjem očekivanja korisnika logističkih usluga, obezbeđujemo dosadašnje korisnike i pridobijamo nove potencijalne korisnike. Poštujući konkurentnost na tržištu, postavlja za cilj trajno zadovoljenje zahteva i potreba korisnika logističkih usluga.

Cilj ovog rada je analizirati i predstaviti probleme, a zatim utvrditi mogućnost unapređenja u pružanju usluga u distributivnom centru ITM logistika.

### **1.3. Metode istraživanja**

Prilikom pisanja rada korištene su metode sinteze, analize i deskripcije. Informacije su prikupljane iz interne dokumentacije firme ITM logistika kao i relevantne literature.

### **1.4. Struktura rada**

Rad je strukturiran iz četiri dela. U uvodnom delu su navedeni predmet istraživanja, ciljevi istraživanja, primenjene metode i struktura samoga rada. U drugom delu je obrađen teoretski okvir U trećem delu su prikazane pojam i definisanje distribucije za uspešno provođenje poslovnih procesa. U četvrtom delu govori se o evoluciji distributivnih centara, sledeći deo govori o komisioniranju, dok šesti i sedmi deo ulazi u dubinu porblematike te govori o samom preduzeću i unapređenje pružanja usluga istog.