



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Logistično inženirstvo
Modul: Distribucijska logistika

NOTRANJA LOGISTIKA V PODJETJU MIMOVNRSTE

Mentor: dr. Matjaž Štor, univ. dipl. ekon.

Kandidat: Janž Škof

Lektorica: Manja Belina, mag. prof. slov. in mag. prof. špan.

Komenda, avgust 2025

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju dr. Matjažu Štoru za mentorstvo, pomoč in strokovno usmerjanje pri izdelavi diplomskega dela.

Posebna zahvala gre podjetju Mimovrste, kjer so mi omogočili pisanje diplomskega dela in mi pomagali pri pisanju le-tega.

Hvala mentorici v podjetju ge. Evi Kolenko Prašnikar in vsem ostalim iz podjetja za pomoč in nasvete pri pisanju diplomskega dela.

Iskrena hvala tudi mojima staršema za neprecenljivo podporo in spodbudo skozi celoten študij.

IZJAVA

Študent Janž Škof izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom doc. dr. Matjaža Štora.

Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.

Dne: _____

Podpis: _____

POVZETEK

V diplomskem delu smo raziskovali notranjo logistiko podjetja Mimovrste, enem vodilnih ponudnikov spletne prodaje v Sloveniji. V teoretičnem delu smo predstavili osnovne pojme logistike s poudarkom na notranjih logističnih procesih, kot so skladiščenje, komisioniranje, pakiranje in odpremanje blaga. V praktičnem delu smo analizirali organizacijo logistike v izbranem podjetju in ugotavljali, kako so ti procesi zasnovani, kateri izzivi se pojavljajo in kakšne so možnosti za izboljšave.

Ugotovili smo, da ima podjetje dobro vzpostavljen sistem notranje logistike, ki omogoča učinkovito obdelavo naročil. Kljub temu obstajajo področja, kjer bi bilo mogoče z dodatno optimizacijo, digitalizacijo in avtomatizacijo doseči še boljše rezultate. Posebej smo izpostavili možnost uvedbe naprednejšega sistema za upravljanje skladišča, boljšega razporejanja blaga in zmanjšanja napak pri obdelavi naročil. Predlagali smo uvedbo naprednejših informacijskih sistemov in avtomatizacijo izbranih procesov.

Skozi raziskavo smo potrdili, da notranja logistika igra ključno vlogo pri uspehu v e-trgovanju, saj neposredno vpliva na hitrost dostave, zanesljivost storitve in zadovoljstvo kupcev.

KLJUČNE BESEDE

- Notranja logistika
- Mimovrste
- Skladišče
- E-trgovina
- Komisioniranje

SUMMARY

In this thesis, we explored the internal logistics of the company Mimovrste, one of the leading online retailers in Slovenia. In the theoretical part, we presented the basic concepts of logistics, with a focus on internal logistics processes such as storage, order picking, packaging, and dispatching of goods. In the practical part, we analyzed the logistics organization within the selected company and examined how these processes are structured, what challenges arise, and what opportunities for improvement exist.

We found that the company has a well-established internal logistics system that enables efficient order processing. Nevertheless, there are opportunities for further optimization. We identified areas where additional improvements through digitalization and automation could lead to even better performance. We specifically highlighted the potential implementation of a more advanced warehouse management system, improved inventory allocation, and the reduction of errors in order processing. We proposed the adoption of advanced information systems and the automation of selected processes.

Through our research, we confirmed that internal logistics plays a crucial role in the success of e-commerce, as it directly affects delivery speed, service reliability, and customer satisfaction.

KEYWORDS

- Internal logistics
- Mimovrste
- Warehouse
- E-commerce
- Order picking

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	Opis problema.....	1
1.2	Namen in cilji naloge	1
1.3	Predstavitev okolja	2
1.4	Metode dela	2
2	LOGISTIKA	3
3	NOTRANJA LOGISTIKA.....	4
3.1	Logistični procesi	5
3.1.1	Prezem	5
3.1.2	Skladiščenje	6
3.1.3	Komisioniranje.....	6
3.1.4	Pakiranje	7
3.1.5	Odprema	8
3.1.6	Reklamacije.....	9
4	PREDSTAVITEV PODJETJA MIMOVRSTE.....	10
4.1	Začetki in razvoj podjetja	10
4.1.1	Prezemna mesta/trgovine	11
4.1.2	Dejstva in številke.....	12
5	SKLADIŠČE PODJETJA MIMOVRSTE	14
5.1	Najmanjši izdelki.....	14
5.2	Srednje veliki izdelki.....	15
5.3	Največji in prostorsko zahtevni izdelki.....	15
5.4	Vredno blago: posebej varovano skladišče.....	15
6	NOTRANJA LOGISTIKA V PODJETJU MIMOVRSTE.....	16
6.1	Prezem.....	16
6.2	Komisioniranje.....	16
6.2.1	Deklaracije in navodila.....	17
6.2.2	Klikanje artiklov	18
6.2.3	Odlaganje blaga	19
6.2.4	Nabiranje blaga	19
6.2.5	Konsolidacija	20
6.3	Odprema.....	20
6.3.1	Pakiranje	21
6.3.2	Končna postaja.....	22
6.4	Zunanji logistični partner	23

6.5 Reklamacije	24
6.5.1 Odstop od pogodbe/vračilo blaga	24
6.5.2 Reklamacija pri pooblaščenem servisu	25
6.5.3 Uveljavljanje garancije za artikle v vrednosti do 40 evrov z vračilom kupnine ali zamenjavo	25
6.5.4 Težave s pošiljko	26
6.5.5 Stvarna napaka	26
7 MOŽNOSTI IZBOLJŠAV	29
7.1 Preverjanje prispelega blaga s tehtanjem	29
7.2 Umetna inteligenca kot podpora za krajšanje poti v sistemu »kača« v skladišču	30
7.3 Poenostavitev pakirnega procesa	31
7.4 Zmanjšanje uporabe embalaže	31
7.5 Logika ABC	32
7.6 Optimizacija postopka označevanja in odprave paketov na končni postaji	33
8 NOVE TEHNOLOGIJE	34
8.1 Pick by Voice	34
8.2 Avtomatizacija procesov z uvedbo robotov za povečanje hitrosti in zmanjšanje napak	34
8.3 Tehnologija RFID	35
9 ZAKLJUČEK	37
10 LITERATURA IN VIRI	39

KAZALO SLIK

Slika 1: Logistika	3
Slika 2: Notranja logistika	4
Slika 3: Pakiranje	7
Slika 4: Odprema blaga	9
Slika 5: Trgovina v BTC	12
Slika 6: Logo podjetja Mimovrste	12
Slika 7: Skladišče	14
Slika 8: Nalepka	16
Slika 9: Deklaracija	18
Slika 10: Paket	22
Slika 11: Dostavna nalepka	23
Slika 12: Obrazec za vračilo artikla v garancijo	26
Slika 13: Obrazec za vračilo – zahteva za skladnost artikla	28
Slika 14: Delo robota, prihodnost skladišč	35
Slika 15: Proces branja nalepke RFID	36

POJMOVNIK

group:	skupina
start-up:	zagonsko podjetje/mlado podjetje
pay:	plačati

KRATICE IN AKRONIMI

BTC:	blagovno trgovinski center
d. o. o.:	družba z omejeno odgovornostjo
e-trgovina:	elektronska trgovina (angl. e-commerce)
EAN:	evropska številka izdelka (angl. European Article Numbers)
RFID:	radiofrekvenčna identifikacija (angl. Radio Frequency Identification)
RMA:	dovoljenje za vračilo blaga (angl. Return merchandise authorization)
UI:	umetna inteligenca

1 UVOD

V današnjem hitro spreminjajočem se poslovnem okolju je notranja logistika ključni dejavnik za doseg konkurenčnih prednosti podjetij. Učinkovito obvladovanje logističnih procesov omogoča podjetjem, da zmanjšajo stroške, izboljšajo hitrost in natančnost dostave ter zagotovijo zadovoljstvo svojih kupcev. Zlasti v e-trgovini, kjer so pričakovanja potrošnikov glede hitrosti dostave in enostavnosti nakupa visoka, postaja notranja logistika še posebej pomembna. V današnjem dinamičnem poslovnem svetu, kjer se povpraševanje po hitrih in zanesljivih storitvah povečuje, postajajo logistični procesi še posebej pomembni za podjetja, ki poslujejo v e-trgovini. Ta se sooča s potrebami po hitrosti, natančnosti in prilagodljivosti, ki jih je mogoče doseči le z dobro organiziranim in optimiziranim sistemom notranje logistike.

Podjetje Mimovrste je eno izmed največjih slovenskih spletnih trgovin, ki se že vrsto let uveljavlja na trgu s široko izbiro izdelkov. Uspešnost podjetja je v veliki meri odvisna od učinkovite notranje logistike, ki vključuje vse faze oskrbe od prejemanja blaga, preko skladiščenja in obdelave naročil do končne dostave strankam. Pomembno je, da so ti procesi hitri, natančni in usklajeni, saj lahko podjetje le tako zadostuje potrebam strank in ohrani konkurenčno prednost.

1.1 Opis problema

V današnjem globaliziranem svetu si podjetja brez logistike skoraj ne moremo več predstavljati. Logistika ima izjemno pomemben vpliv na delovanje podjetij in njihovo uspešnost. V organizaciji je logistika ključna, saj je prisotna v vseh ključnih procesih, kot so proizvodnja, nabava in prodaja, ter omogoča nemoteno delovanje teh procesov.

V diplomskem delu bomo podrobneje opisali celotno notranjo logistiko podjetja Mimovrste, povezanost procesov in njihov vpliv na uspešnost podjetja. Na koncu bomo podali predloge za izboljšave teh procesov.

1.2 Namen in cilji naloge

Namen diplomskega dela je raziskati in opisati procese notranje logistike v podjetju Mimovrste ter ugotoviti, kako bi se dalo optimizirati procese za izboljševanje učinkovitosti poslovanja. Osredotočamo se na identificiranje glavnih izzivov, s katerimi se srečuje podjetje pri skladiščenju, komisioniranju, pakiranju in odpremi blaga. Želimo predlagati izboljšave teh procesov, ki bi vodile k boljšemu obvladovanju logističnih tokov in nižanju stroškov.

Cilji naloge so analizirati trenutno stanje notranje logistike podjetja, ugotoviti ključne izzive in posledično predlagati, kako izboljšati notranje procese skladiščenja ter raziskovati možnosti uvedbe novejših oziroma modernejših tehnologij.

1.3 Predstavitev okolja

Podjetje Mimovrste, d. o. o., je eno največjih in najbolj prepoznavnih podjetij na področju spletne prodaje v Sloveniji. Ustanovljeno je bilo leta 2001 in ima danes sedež v Ljubljani. Njihova osnovna dejavnost je prodaja širokega nabora izdelkov prek spletne trgovine, ki uporabnikom omogoča hitro, enostavno in zanesljivo nakupovalno izkušnjo.

V svoji ponudbi podjetje zajema več kot dva milijona izdelkov iz različnih kategorij, kot so elektronika, gospodinjski aparati, računalništvo, dom in vrt, športna oprema, otroški izdelki, kozmetika in še mnoge druge. Danes podjetje deluje kot del skupine Allegro, ene največjih e-trgovinskih skupin v regiji. Ne deluje le kot spletna trgovina, ampak imajo tudi svoje lastne fizične trgovine (BTC, Šiška in Maribor).

1.4 Metode dela

Diplomsko delo je razdeljeno na dva dela, in sicer na teoretični in praktični del. Podatke za teoretični del bomo pridobili iz literature in svetovnega spleta. Podatke, ki se nanašajo na podjetje, bomo pridobili v podjetju.

Pri izdelavi diplomskega dela bomo uporabili naslednje metode:

- metoda deskripcije – opisovanje dejstev, procesov in pojavov,
- metoda opazovanja,
- metoda spraševanja – pogovor z uslužbenci.

2 LOGISTIKA

Logistika je dejavnost, ki se ukvarja z upravljanjem toka materialov od virov do porabnikov, in sicer tako znotraj kot tudi med podjetji. Proces logistike torej zajema materialni tok in storitve, ki potekajo od dobavitelja, preko proizvajalca do končnega porabnika, medtem ko razbremenilna logistika in finančni tok potekata v obratni smeri. Vse procese v obeh smereh spremlja informacijski tok.

Logistika lahko zajema vse procese v podjetju: napovedovanje, povpraševanje, nabava, načrtovanje potreb, načrtovanje proizvodnje, materialno poslovanje, skladiščenje, manipuliranje z materiali, embaliranje, komisioniranje, zaloge končnih izdelkov, fizična distribucija, načrtovanje distribucije, naročila, transport, prodajne storitve, poprodajne storitve (Wikipedija, 2025).

Logistika igra ključno vlogo pri vzdrževanju nemotenega poslovanja v podjetjih, saj optimizira oskrbovalno verigo, zmanjšuje stroške in izboljšuje kakovost storitev. Razvoj tehnologij, kot so digitalizacija in sistemi za sledenje in avtomatizacijo procesov, pomembno vpliva na njeno učinkovitost in prilagodljivost zahtevam sodobnega trga.

Logistični sistem je sestavljen iz podsistemov, ki zajemajo:

- nabavno logistiko,
- notranjo logistiko,
- distribucijsko logistiko,
- poprodajno logistiko in
- razbremenilno logistiko.

V nadaljevanju diplomskega dela bo poudarek na notranji logistiki.



Slika 1: Logistika
(Vir: Europosterji, 2025)

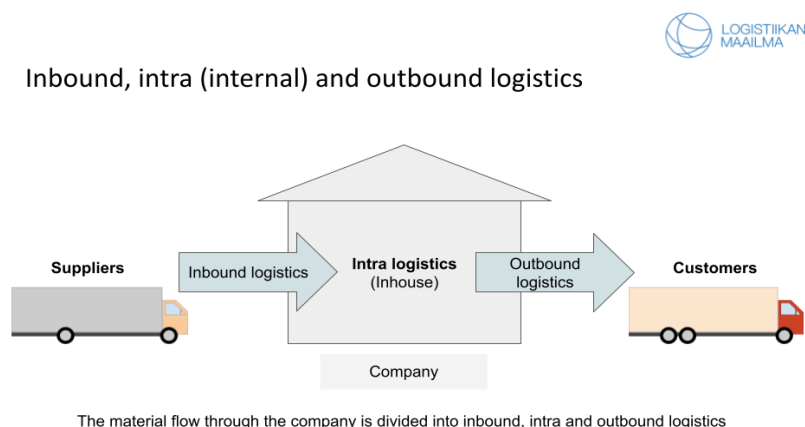
3 NOTRANJA LOGISTIKA

Notranja logistika skrbi za to, da posel znotraj ene organizacije poteka optimalno. Če ni tako, potem lahko podjetje zaide v težave. Pri notranji logistiki ima velik pomen lokacija skladišča, prav tako pa je tudi pomembno, kako je skladišče opremljeno oziroma povezano z zunanjim svetom.

Notranja logistika je segment, v katerega sodijo kroženje blaga in spremljajoče akcije v posameznem podjetju. Vključuje več postopkov, kot so skladiščenje, reguliranje zalog, avtomatizirani skladiščni sistemi manipulacije z blagom, oprema in informacijska tehnologija. Balansira premike znotraj podjetja, s katerimi poskuša slediti definiciji logistike: na pravem mestu, v pravi količini in ob pravem času.

Notranja logistika se osredotoča na kronologijo materiala, to je od skladiščenja dobavljenega blaga skozi vse faze proizvodnje in nazadnje skladiščenja gotovih izdelkov. Pričetek notranje logistike se odraža s kvantitativnim in kakovostnim prevzemom blaga, za katerega je odgovorna notranja logistika, ki mora zagotoviti vnos v poslovni sistem. Skrb notranje logistike je urejen notranji transport tako pri manipulaciji materiala znotraj proizvodnje kot pri prevažanju v skladišče gotovih izdelkov, ki pa morajo biti predhodno ustrezno embalirani za nemoteno distribucijo končnemu porabniku (Logožar, 2004).

Osnovno načelo notranje logistike je optimalna izraba prostora in časa, kar se doseže z optimizacijo poti pretoka blaga. Notranja logistika omogoča usklajevanje vseh procesov znotraj podjetja. Če notranja logistika deluje učinkovito, lahko doseže vse zastavljene cilje, kot sta zmanjšanje stroškov in izboljšanje kakovosti storitev v podjetju.



Slika 2: Notranja logistika
(Vir: Logistiikan Maaailma, 2024)

3.1 Logistični procesi

3.1.1 Prevzem

Prevzem blaga predstavlja začetni proces, pri katerem blago prihaja v skladišče z zunanjim (cestni ali železniški transport) ali z notranjim transportom (transportni viličarji, zvezni transporterji). Skladiščno osebje ob prihodu blaga v skladišče najprej poskrbi za razkladanje blaga. Pred tem je treba preveriti spremne dokumente, ki spremljajo blago. Prevzem blaga poteka na podlagi prevzemnice, povratnice, interne dobavnice ali komisijskega zapisnika. Pri razkladanju je treba paziti, da ne pride do poškodb blaga. Prispelo blago odlagamo na prostor za prevzem.

Prevzem blaga je odgovorna naloga, saj obsega tudi kontrolo blaga. Postopek je razdeljen na dva dela, in sicer na grobi in podrobni prevzem.

Grobi prevzem

Blago prevzamemo od prevoznika in pri tem ugotavljamo številčno stanje prispelega blaga po številu transportnih enot oz. embalaže ali pa z merjenjem oz. tehtanjem primerjamo dejansko stanje s podatki v spremni dokumentaciji prispelega blaga. Pri tem sistemu prevzema poleg količinskega pregleda opravimo še kakovostni pregled, s katerim poskušamo na hitro ugotoviti, kakšno je stanje embalaže.

Podrobni prevzem

Pri podrobnem prevzemu blaga ugotavljamo in kontroliramo količino in kakovost blaga. Poznamo dve vrsti kontrole:

- 100-odstotna kontrola in
- vzorčna metoda.

Pri 100-odstotni kontroli kontroliramo vse kose blaga. Izvajamo jo pri pregledu manjšega števila kosov ali tam, kjer je to glede na stroške ekonomično. Poleg tega je nujna v primerih, kjer so varnost ljudi ali posebni tehnični zahtevki izdelka ključnega pomena za njegovo delovanje.

Pri vzorčni kontroli se pregledajo le določeni vzorci izdelkov, pri čemer se uporabi statistični pristop. Tako namesto popolne zanesljivosti pridobimo visoko verjetnost, da so izdelki kakovostni. Ta metoda je stroškovno učinkovita, a še vedno zagotavlja, da izdelek izpolnjuje zahteve trga glede funkcionalnosti, življenjske dobe in zunanega videza. Izdelek je torej kakovosten, če v skladu z danimi pogoji ustreza potrebam in pričakovanjem uporabnikov.

3.1.2 Skladiščenje

Skladiščenje blaga predstavlja pomemben proces v skladiščnem poslovanju. Pomembna sta tako pravilna namestitvev blaga v skladišču kot tudi varovanje blaga, da se zagotovi kakovostna in količinska brezhibnost shranjenega blaga in da se preprečijo blagovne izgube.

Skladiščna služba se pri skladiščenju sooča predvsem z dvema ključnima nalogama:

- zagotavljanje pravilne razporeditve prevzetega blaga in
- varovanje blaga pred količinskimi in kakovostnimi izgubami.

Preglednost skladiščenja močno poenostavi in pospeši skladiščno poslovanje. S tem se izpolni ena od osnovnih zahtev skladiščenja, in sicer zahteva po hitrosti obdelave, hkrati pa se zmanjšajo tudi stroški dela v skladišču.

Preglednost skladiščenja lahko dosežemo z razporeditvijo blaga po skupinah, podskupinah, pri čemer za vsak blago določimo specifično lokacijo. Treba se je izogibati prenatrpanosti skladišča, saj si s tem olajšamo delo in zmanjšamo stroške. Skladišče je razdeljeno tudi na cone za drobno blago in velike kose. Običajno imajo skladišča prosta odlagalna mesta na tleh za blago večjega volumna in teže, ostali material pa skladiščijo na paletne in polične regale.

3.1.3 Komisioniranje

Komisioniranje je proces zbiranja blaga iz skladišča glede na vsebino in obseg posameznih delovnih nalogov. Komisioniranje velja v praksi kot delovno najbolj intenziven in stroškovno najdražji proces za skoraj vsako skladišče. Ocenjuje se, da so stroški komisioniranja blaga tudi od 40 % do 60 % celotnih stroškov skladiščenja blaga. Vsak komisionar je opremljen z optičnim čitalnikom črtnih kod, ki je ključen za učinkovito izvajanje komisioniranja. Pri načrtovanju in oblikovanju komisioniranih sistemov sta najpogostejša cilja maksimiranje učinkovitosti komisioniranja in minimiranje stroškov.

Na splošno delimo komisionirane sisteme na (Čas, 2019):

- človek k blagu,
- blago k človeku in
- avtomatizacija.

Človek k blagu

To je najpogostejše uporabljeni sistem, pri katerem komisionar z vozičkom ali viličarjem potuje do blaga in ga nabira, kot je določeno v delovnem nalogu.

Blago k človeku

Pri tem sistemu komisionar ne hodi med regali, da bi nabiral blago, vendar mu ga pripeljejo transporterji, elevatorji in konvejerji. Ta sistem najdemo v panogah avtomobilske, kemične, farmacevtske industrije itd. Hitrost komisioniranja je odvisna od hitrosti transporterjev, razdalje med paketi in načina podajanja paketov na transporterje.

Avtomatizacija

Zaradi potrebe po večjih pretočnih zmogljivosti in krajših reakcijskih časih pri obdelavi naročil so bila razvita avtomatizirana regalna skladišča s posebno izvedbo regalnih dvigal, ki lahko skladiščijo in odpremijo več zabojev hkrati. V novejših skladiščih je tudi vse več robotov, ki nadomeščajo delo komisionarja.

3.1.4 Pakiranje

Pakiranje je proces, ki poteka v več korakih. Najprej se izdelki pregledajo, da se zagotovita njihova kakovost in skladnost s standardi. Sledi priprava embalaže (škatle, vrečke, folija, papir, lepilni trak ...). Nato sledi pakiranje nabranega blaga v primerno embalažo, kar pomeni neposredno ovijanje s folijo ali vstavljanje izdelka v škatlo. Ko so izdelki ustrezno zapakirani, se embalaža označi. Na etikete se napišejo ključne informacije o izdelkih, kot so ime, serijska številka, črtna koda, navodila za uporabo in varnostni simboli. Zapakirano blago se naloži na palete, kjer se po potrebi dodatno ovije s folijo za večjo stabilnost med transportom. Na koncu se blago pripravi za transport in uskladi s prevoznikom. Zanj se zagotovi tudi ustrezna dokumentacija.

Embalaža za pakiranje blaga so vsi izdelki iz katerega koli materiala, namenjeni temu, da blago ne glede na to, ali gre za surovine ali izdelke, obdajajo ali držijo skupaj zaradi hranjenja ali varovanja, rokovanja z njim, njegove dostave ali predstavitve na poti od embalerja do končnega uporabnika. Embalaža so tudi izdelki, za katere se da očitno ugotoviti, da bo iz njih v nadaljnjih postopkih izdelana embalaža – nevračljivi predmeti in pomožna sredstva za embaliranje, ki se uporabljajo za ovijanje in povezovanje blaga, zlasti za pakiranje, neprodušno zapiranje, pripravo za odpremo in označevanje blaga (Uredba o ravnanju z embalažo in odpadno embalažo, 3. člen).



Slika 3: Pakiranje
(Vir: VietAir Cargo, 2019)

3.1.5 Odprema

Odprema je zaključni proces, pri katerem se pripravljene komisioni naložijo na prevozno sredstvo in se distribuirajo do naročnika blaga.

Pomemben je tudi vrstni red nakladanja, saj je treba paziti, da je težje blago spodaj, da je transportno sredstvo po ploskvi enakomerno obteženo in da ni preobremenjeno. Pri nakladanju moramo upoštevati tudi morebitne oznake na embalaži.

Ne glede na to, za kakšno skladišče gre, je mogoče material izdati samo na podlagi ustrezne dokumentacije (izdajnica, dobavnica).

Lokacija prostora za odpravo blaga je odvisna od samega sistema pretoka blaga v skladišču. Najbolj poznani in najbolj pogosti sistemi pretoka blaga so (Dolinar in sodelavci, 1983, 39):

- pretočni (enosmerni),
- povratni in
- kombinirani sistem.

Pretočni sistem

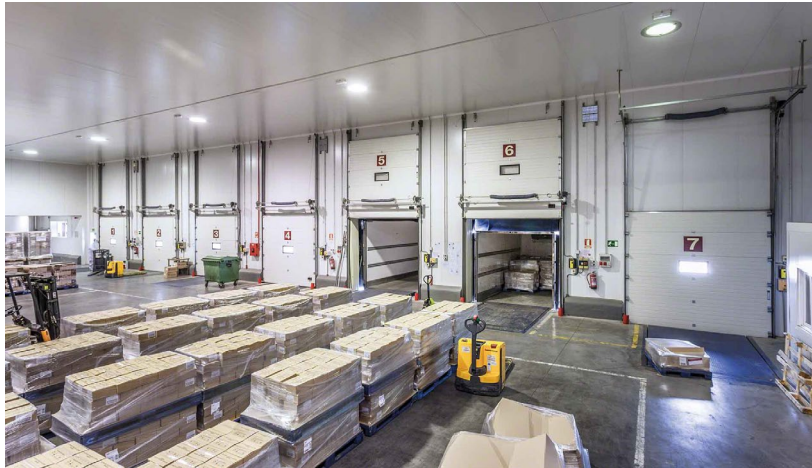
Pri tem sistemu blago prihaja z zunanjim transportom v skladišče. Blago razložimo in prevzamemo. Sledi skladiščenje blaga, ki ga nato s komisioniranjem pripravimo in odložimo na odpremni prostor, ki je na nasprotni strani, kot je prevzemni prostor.

Povratni sistem

Pri tem sistemu sta prevzem in odprema na istem prostoru. Blago torej prevzemamo na prevzemnem mestu, ga skladiščimo in nato po komisioniranju prepeljemo nazaj na prevzemno-odpremni prostor, od koder ga potem z zunanjim transportom odpošljemo.

Kombinirani sistem

Kombinirani sistem je kombinacija enosmernega in povratnega sistema. Blago lahko na obeh straneh skladišča prevzamemo in izdajamo. Kombinacije so odvisne od notranjih in zunanjih komunikacij.



Slika 4: Odprema blaga
(Vir: Mecalux, 2025)

3.1.6 Reklamacije

Reklamacija je pritožba oziroma vnovična zahteva po učinkovitejšem razreševanju problema v zadovoljstvo kupca in usmerjanje k potrebnim aktivnostom za preprečevanje ponavljanja reklamacij v podjetju. Vsako podjetje in dobavitelj si želijo zadovoljne kupce. Najpomembnejša kriterija po ocenjevanju kupcev, ki jih podjetja večkrat zanemarjajo, sta hitrost in učinkovitost reševanja reklamacij. Podjetje ima ob reševanju reklamacij dodatne stroške, dodatno delo in izgubo časa. Pri odpravljanju napak je odločilna kupčeva kritičnost glede teže ugotovljene neskladnosti in ne ocena kritičnosti, ki jo določa podjetje oz. dobavitelj. Treba je odpraviti neskladnosti in rešiti kupčev problem. Podjetje oz. dobavitelj mora opraviti korektivne in preventivne ukrepe. S tem odstranjuje vzroke obstoječih neskladnosti, neustreznosti in drugih nezaželenih stanj. Do reklamacij prihaja, ker kupec ugotovi, da izdelek ne ustreza lastnostim in drugim pogojem, pod katerimi se prodaja. Takrat lahko izdelek reklamira. Kupec se pri tem lahko obrne na podjetje, ta pa se obrne na dobavitelja, pri katerem je kupil blago. Podjetje ima pravico zahtevati, da se izdelek zamenja z novim, brezhibnim ali da se odpravi napaka.

4 PREDSTAVITEV PODJETJA MIMOVNRSTE

Mimovnrste je največje, najuspešnejše in najbolj prepoznavno podjetje za spletno trgovino v Sloveniji, ki že od leta 2002 zanesljivo oskrbuje slovenski trg z bogato in raznoliko ponudbo izdelkov. Na področju e-trgovine v Sloveniji je podjetje pomembno prispevalo k razvoju digitalnega nakupovanja in postavilo visoke standarde tako na področju uporabniške izkušnje kot tudi logistike.

Njihova ponudba zajema več kot 2.000.000 izdelkov, razporejenih v številne kategorije, ki pokrivajo skoraj vse potrebe sodobnega potrošnika. Med najbolj priljubljenimi segmenti so računalništvo, zabavna elektronika, bela tehnika, mali gospodinjski aparati, oprema za dom in vrt, otroški izdelki, orodje, kozmetika, izdelki za osebno nego ter prehrabni izdelki in pijače. Takšna široka ponudba omogoča kupcem, da na enem mestu najdejo vse – od tehnološko naprednih naprav do vsakodnevnih gospodinjskih potrebščin.

Sčasoma se je spletni trgovec razširil tudi v fizični prostor. Danes ima Mimovnrste več fizičnih lokacij oziroma prevzemnih točk, kar uporabnikom omogoča večjo fleksibilnost pri dostavi ter možnost osebnega prevzema in svetovanja. Prva fizična trgovina je bila odprta v ljubljanskem BTC-ju leta 2020, sledili pa sta še lokaciji v Mariboru in Šiški. Te lokacije niso le prodajni prostori, temveč tudi pomemben del logistične podpore podjetja.

Leta 2021 je Mimovnrste postalo del Allegro Group, ene največjih e-commerce skupin v srednji in vzhodni Evropi s sedežem na Poljskem. Ta strateška povezava je podjetju omogočila še večjo tehnološko podporo, dostop do naprednih analitičnih orodij, širjenje mreže dobaviteljev ter večje možnosti za nadaljnjo rast na domačem in potencialno tudi tujih trgih. Članstvo v skupini Allegro dodatno utrjuje položaj Mimovnrste kot vodilnega spletnega trgovca v Sloveniji in enega ključnih igralcev v regiji.

4.1 Začetki in razvoj podjetja

Podjetje Mimovnrste je svojo pot začelo leta 2001 kot majhen start-up na Jesenicah. Ustanovili so ga mladi Jeseničani na čelu z Jugoslavom Petkovićem. Sprva so delovali kot specializirana spletna trgovina z računalniško opremo. Leta 2002 je spletna trgovina uradno zaživela pod imenom Mimovnrste, kar je pomenilo pomemben korak v smeri digitalizacije trgovanja v Sloveniji, kjer je bila takrat spletna prodaja še v povojih.

V začetnih letih je Mimovnrste delovalo z omejenimi sredstvi in majhno ekipo, ki je delovala iz skromnega skladišča na Jesenicah. Osredotočenost na računalništvo je

bila logična izbira, saj je bil trg za tovrstne izdelke v tistem obdobju v vzponu, povpraševanje pa je naraščalo zaradi vse večje dostopnosti interneta in tehnološkega napredka. Podjetje je hitro pridobilo prepoznavnost zaradi ugodnih cen, zanesljive storitve in hitre dostave, kar je postavilo temelje za njegovo nadaljnjo širitev. Nato pa so začeli širiti svojo ponudbo in vanjo poleg računalniške opreme vključili še elektroniko, gospodinjske aparate, igrače, knjige in celo oblačila.

Leta 2012 se je zgodila prva sprememba v lastništvu. Podjetje Mimovrste je prevzel nizozemski Netretail Holding B.V., ki je postal takrat tudi 100-% lastnik. Takrat je bila to največja investicija na področju spletne trgovine v Sloveniji. Sicer je Netretail Holding postal manjšinski družbenik že septembra leta 2011.

Leta 2015 so Mimovrste postale del Mall Group, ene največjih spletnih trgovskih platform v Srednji in Vzhodni Evropi. V tem obdobju je podjetje začelo izkoriščati sodelovanje znotraj skupine, kar je vključevalo izboljšanje logističnih zmogljivosti in širitev ponudbe prek povezav z mednarodnimi dobavitelji.

5. septembra leta 2021 je poljska spletna platforma Allegro kupila češko Mall Group in tako so Mimovrste postale del Allegra. Vrednost posla je znašala 881 milijonov evrov. Allegro, ki je priljubljena nakupovalna platforma na Poljskem in ena največjih platform za e-trgovanje v Evropi, se je dogovorila za odkup 100-% lastništva skupine Mall Group. Prevzeto poslovanje obsega sredstva e-trgovine skupine Mall Group in logistična sredstva družbe WE|DO, ki se nahajajo na Češkem, Slovaškem, Madžarskem, v Sloveniji, na Hrvaškem in Poljskem. S tem je Allegro, ki velja za eno vodilnih e-trgovinskih platform na svetu, okrepila svoj položaj v regiji Srednje in Vzhodne Evrope.

Allegro bo spodbudil poslovni model 3P skupine Mall Group. S tem bodo pospešili rast celotne skupine, njegove stranke pa bodo lahko postopoma izkoristile prednosti programa Smart!, prav tako pa tudi ugodnosti zvestobe, kot so brezplačna dostava in priročne možnosti odloženega plačila s storitvijo Allegro Pay

4.1.1 Prezemna mesta/trgovine

V letu 2020 so se pri podjetju Mimovrste, ki je sicer znano predvsem kot ena izmed največjih spletnih trgovin v Sloveniji, odločili za pomemben strateški korak – odprtje svoje prve fizične trgovine. Prva poslovalnica se je uradno odprla 29. februarja 2020 v ljubljanskem nakupovalnem središču BTC, kjer zaseda več kot 1000 kvadratnih metrov površine. Sledilo je odprtje druge fizične trgovine v Mariboru, ki so jo odprli 15. junija 2024, s čimer so razširili svojo fizično prisotnost tudi na vzhodni del Slovenije. Poleg tega Mimovrste upravlja še eno trgovino v ljubljanski Šiški, ki dodatno krepi njihovo dostopnost v prestolnici. Pomembno je poudariti, da vse tri fizične trgovine ne služijo zgolj kot klasična prodajna mesta, temveč tudi kot prevzemne točke, kjer lahko

stranke hitro in enostavno prevzamejo spletno naročene izdelke, kar združuje prednosti spletnega in klasičnega nakupovanja ter še dodatno izboljšuje uporabniško izkušnjo.



Slika 5: Trgovina v BTC
(Vir: Mimovrste, 2025)

Poleg tega imajo tudi dostavne službe prevzemne točke:

- Paketomati GLS – možnost dviga na več kot 500 prevzemnih točkah,
- Pošta Slovenije – več kot 450 prevzemnih točk,
- DPD – več kot 1100 prevzemnih točk.



Slika 6: Logo podjetja Mimovrste
(Vir: Mimovrste, 2025)

4.1.2 Dejstva in številke

Podjetje Mimovrste na podlagi dejstev in števil

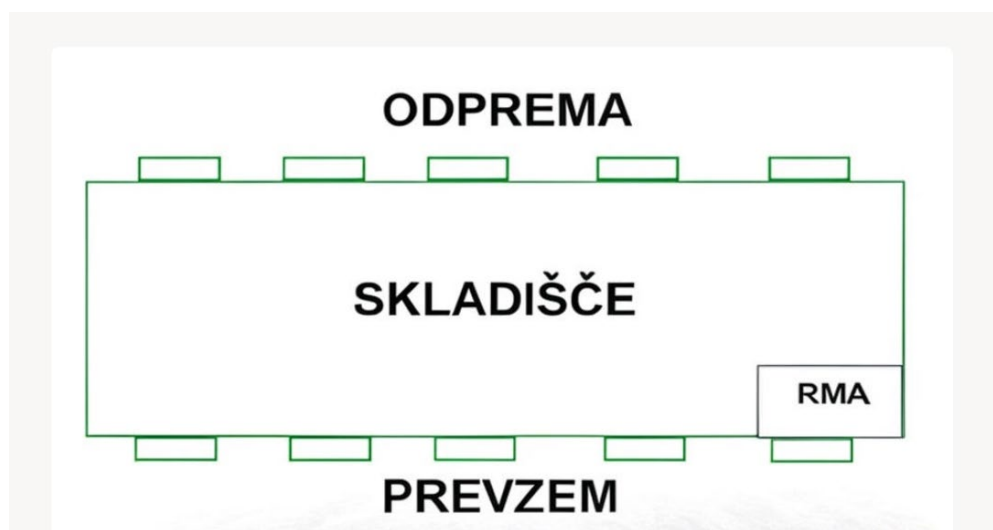
- tri trgovine Mimovrste z več kot 500.000 obiskov v letu 2024,
- več kot 2000 prevzemnih točk po celi Sloveniji,
- več kot 2.000.000 različnih artiklov,
- več kot 2.7500.000 obiskov spletne strani na mesec,
- več kot 120.000 uporabnikov, prijavljenih na e-novice,

- več kot 675 partnerjev v spletni tržnici,
- najboljši program zvestobe SMART! 2024.

5 SKLADIŠČE PODJETJA MIMOVRSSTE

Skladišče podjetja Mimovrsste je zasnovano kot pretočno skladišče, kar pomeni, da je postavljeno tako, da je proces pretoka blaga čim bolj učinkovit in hiter. Na eni strani skladišča poteka prevzem blaga, kjer izdelki vstopajo v sistem, druga stran pa je namenjena odpremi, kjer se pripravljena naročila pakirajo in odpošiljajo do kupcev. Med tema dvema ključnima točkama so strateško razporejeni regali, v katerih se blago organizirano skladišči in hrani do trenutka, ko je pripravljeno za odpremo. Ta pretočni sistem omogoča tekoče in logično gibanje izdelkov ter skrajša čas obdelave naročil.

Za lažje upravljanje in preglednost je skladišče razdeljeno na več posebnih sektorjev, ki so med seboj jasno ločeni. Takšna organiziranost prispeva k boljši preglednosti zalog, učinkovitejšemu delu zaposlenih in večji varnosti pri shranjevanju blaga, saj se z zmanjšanjem mešanja različnih vrst izdelkov zmanjšuje možnost napak in poškodb. Blago je v skladišču kategorizirano glede na njegovo velikost, težo in posebne zahteve skladiščenja. Razdeljeno je v tri glavne skupine: najmanjši izdelki, srednje veliki izdelki in največji in prostorsko zahtevni izdelki. Poleg tega pa ima svoj posebej varovan prostor tudi vredno blago.



Slika 7: Skladišče
(Lastni vir)

5.1 Najmanjši izdelki

V kategorijo najmanjših kosov blaga spadajo artikli, ki zahtevajo natančno in skrbno organizacijo. Sem spadajo izdelki, kot so hrana za ljudi, živalska hrana, čistila, motorna olja in higienski pripomočki, na primer plenice. Ti artikli so natančno

razporejeni po regalih, pri čemer so dodatno ločeni glede na svojo vrsto, da se prepreči zamenjava in omogoči lažje iskanje. Za zmanjšanje tveganja poškodb ali izgub so manjši izdelki pogosto shranjeni v kartonastih škatlah, ki izdelke ščitijo pred mehanskimi poškodbami in obenem omogočajo urejeno skladiščenje. Zaradi takšne organiziranosti lahko zaposleni hitro najdejo in pripravijo izdelke za naročila, kar pripomore k hitri obdelavi in zadovoljstvu kupcev. Prav tako imajo nekatere skupine izdelkov, kot so hrana, čistila, motorna olja in higienski pripomočki, svoje posebej označene regale, kar dodatno olajša njihovo upravljanje.

5.2 Srednje veliki izdelki

Druga kategorija zajema nekoliko večje in težje kose blaga, ki zaradi svojih dimenzij zahtevajo drugačno skladiščenje. Te izdelke razporejajo tako na regalne police kot tudi na visoke regale, ki so prilagojeni za skladiščenje večjih in težjih predmetov. Visoki regali omogočajo optimalno izrabo prostora in varno shranjevanje izdelkov, ki zavzemajo več prostora. Takšni izdelki so pogosto gospodinjski aparati ali tehnični pripomočki, ki zahtevajo večjo pozornost pri manipulaciji zaradi svoje teže ali krhkosti.

5.3 Največji in prostorsko zahtevni izdelki

V tretjo in največjo skupino spadajo največji in prostorsko zahtevni izdelki, ki vključujejo predmete, ki so prostorsko najbolj zahtevni. Sem spadajo televizorji, monitorji, likalne deske, otroški avtosedeži in podobni veliki tehnični izdelki. Tudi ti izdelki se skladiščijo predvsem na visokih regalih, ki omogočajo varno in pregledno shranjevanje. Televizorji imajo v skladišču celo svoj poseben prostor, kjer so dodatno zaščiteni in organizirani. Monitorje običajno odlagajo na polične regale, če pa so preveliki, jih skladiščijo na posebej označeni paletni coni, namenjeni večjim in težjim izdelkom. Ostale večje kose blaga iz te kategorije pa shranjujejo na paletnih površinah, kar omogoča lažje premikanje s pomočjo viličarjev in drugih skladiščnih pripomočkov.

5.4 Vredno blago: posebej varovano skladišče

Posebno mesto v skladišču zavzema vredno blago, ki vključuje izdelke z visoko vrednostjo in občutljive predmete, kot so računalniki, USB ključki, SD kartice, kamere, fotoaparati in podobna tehnološka oprema. Zaradi svoje vrednosti to blago zahteva dodatne varnostne ukrepe in je zato shranjeno v posebej zavarovanem prostoru, imenovanem varnostna kletka. Do te kletke imajo dostop le redno zaposleni, ki so posebej usposobljeni in odgovorni za pravilno skladiščenje ter varno manipulacijo z blagom. Poleg fizičnih varnostnih ukrepov je prostor opremljen tudi z video nadzornim sistemom.

6 NOTRANJA LOGISTIKA V PODJETJU MIMOVNRSTE

6.1 Prevzem

Postopek prevzema se začne z oddajo naročila dobavitelju s strani nabavne službe. Ko je naročilo potrjeno, dobavitelj pripravi blago in ga odpošlje.

Prevzem blaga je prvi proces v podjetju. Ob prevzemu blaga je obvezno, da so vsi dobavitelji predhodno naročeni oziroma najavljeni z natančno določenim datumom in uro prihoda. Le na ta način je mogoče zagotoviti nemoten potek dela, ustrezno razporeditev razkladalnih kapacitet in preprečiti zastoje. Dobavitelje, ki niso pravočasno naročeni ali najavljeni, se ob prihodu zavrne oziroma ne sprejme. Tiste, ki so sprejeti, se usmeri na ustrezno razkladalno mesto, kjer sledi razkladanje blaga. Po razkladanju blaga sledi natančno preverjanje dokumentacije, kjer se dobavnica primerja z naročilnico. Če pride do neskladij ali poškodb, se to evidentira in obvesti dobavitelja. V primeru, da je vse skladno z naročilnico in dobavnico, se blago uradno prevzame. Potem morajo prevzemniki vsakemu kosu blaga skenirati kodo EAN, kar omogoči sistemu, da samodejno prepozna artikel in mu generira ustrezno notranjo nalepko z edinstveno črtno kodo. Ta nalepka omogoča natančno sledenje blaga v skladišču in omogoča hitro ter učinkovito upravljanje zalog. Nalepke se nato nalepijo na embalažo ali artikel, s čimer se olajšajo nadaljnji premiki, skladiščenje in priprava blaga za odpremo. Ko so vsi artikli opremljeni z nalepkami, jih prevzemniki zložijo na palete in jih odpeljejo do naslednjega procesa v skladišču, ki je komisioniranje.



Slika 8: Nalepka
(Lastni vir)

6.2 Komisioniranje

Komisioniranje je eden izmed najpomembnejših procesov v upravljanju skladišča podjetja Mimovrste, saj zajema vse aktivnosti, povezane z natančnim in učinkovitim premikanjem blaga znotraj skladiščnih prostorov. Gre za kompleksen sistem, ki omogoča, da naročeni izdelki pravočasno, brez napak in v nepoškodovani obliki

pridejo do kupcev ali poslovalnic. Komisioniranje je sestavljeno iz več medsebojno povezanih korakov, ki vključujejo klikanje artiklov, odlaganje blaga in nabiranje naročil, pri čemer je vsak korak ključnega pomena za celotno verigo oskrbe.

6.2.1 Deklaracije in navodila

Pri procesu prevzema blaga v skladišču podjetja Mimovrste pogosto prihaja blago iz tujine, med drugim tudi iz Češke. To pomeni, da se najprej iz kamiona, ki pripelje blago, razložijo palete z izdelki. Ta faza je ključnega pomena, saj je pomembno zagotoviti, da je celoten tovor prispel varno in nepoškodovan. Med razlaganjem palet zaposleni natančno preverjajo stanje blaga – ali so kartonske škatle nepoškodovane, ali ni prišlo do poškodb med transportom in ali so izdelki skladni z naročilom. V primeru zaznave kakršnih koli nepravilnosti ali poškodb se to takoj evidentira in poknjiži v sistem, da je zagotovljena sledljivost.

Ko je razkladanje zaključeno in je vse blago evidentirano, se začne naslednja faza procesa, ki je namenjena pripravi izdelkov za skladiščenje. V tej fazi zaposleni začnejo s klikanjem artiklov, kjer s pomočjo skenerjev natančno vnesejo podatke o vsakem izdelku v skladiščni sistem. Hkrati artikle razvrščajo po velikosti in drugih lastnostih, kar omogoča, da se blago pravilno pripravi za odlaganje v skladišče – bodisi na police, visoke regale ali posebne skladiščne cone.

Poleg fizičnega shranjevanja pa je pri določenih izdelkih treba izvesti še dodatne postopke, ki zagotavljajo skladnost z zakonodajnimi zahtevami in pravilno informiranje končnih uporabnikov. Ena izmed takih obveznosti je izdelava deklaracij. Deklaracije so običajno potrebne za izdelke, kot so čistila in živalska hrana, saj zakonodaja zahteva, da so ti izdelki opremljeni z jasnimi oznakami o sestavinah, načinu uporabe, varnostnih ukrepih in morebitnih opozorilih. Te informacije so ključne za varno in pravilno uporabo izdelkov ter za izpolnjevanje predpisov o kemikalijah in varstvu potrošnikov.

Poleg deklaracij je za nekatere izdelke nujno pripravljeno tudi navodilo za uporabo, ki je prav tako del procesa priprave blaga pred skladiščenjem. Navodila se pripravijo za izdelke, kot so otroški avtosedeži, kjer morajo biti uporabniki jasno seznanjeni s pravilnim načinom namestitve, uporabo in vzdrževanjem izdelka. Poleg tega navodila pogosto vsebujejo tudi informacije o garancijskih pogojih, kar uporabniku omogoča, da razume svoje pravice v primeru okvare ali težav z izdelkom.

Brit Premium by Nature Junior M je hrana, namenjena pasjim mladim srednje velikih pasem (od 10 do 25 kg), starosti od 1 do 12 mesecev. Ta popolna, uravnotežena hrana s piščancem bo zadovoljila potrebe po energiji in hranilnih snoveh ter pripomogla k dobri kondiciji vašega mladička.

Pakiranje: 15 kg

Sestava:

piščanec 50% (posušeni piščanec 30%, raztoženi piščanec 20%), oves, pšenica, piščančja malčoba (konzervirana s tokoferoli), koruza, lesosovo olje (2%), posušena jabolka, hidrirana piščančja jetra, pivski kvas, kolagen, lupine rakov (vir glukozamina, 250 mg/kg), hrustanec (vir hondrolina, 180 mg/kg), zelčica in sadje (kivi, agrumi, rožmarin, kurkuma, 150mg/kg), mananoligosaharidi (150mg/kg), fruktooligosaharidi (100mg/kg), juka (100mg/kg), posušena kamilica (90 mg/kg), zelenousta školjka (vir glukozaminoglikanov, 60mg/kg), posušene borovnice (60mg/kg).

Analitične sestavine:

surove beljakovine 31,00%, surove maščobe 18,00%, vlaga 10,00%, surov pepel 6,80%, surova vlaknina 2,00%, kalcij 1,40%, fosfor 1,00%, omega-3 0,25%, omega-6 2,20%.

Hranilna sestava:

vitamin A (3a672a) 20 000 IU, vitamin D3 (E671) 1 200 IU, vitamin E (ja tokoferol) (3a700) 500 mg, biotin (3a580) 0,6 mg, holin klorid (3a590) 600 mg, cinkov kelat hidratov aminokislin (3b606) 90 mg, železov kelat hidratov aminokislin (E1) 80 mg, manganov kelat hidratov aminokislin (E5) 35 mg, kaljev jodid (3b201) 0,65 mg, bakrov kelat hidratov aminokislin (E4) 15 mg, organska oblika selena, ki jo proizvaja Saccaromyces cerevisiae CNCM I-3050 (neaktiven seleniziran kvas) (3b8.10) 0,2 mg. Vsebuje antioksidante, ki jih je odobrila EU: izvlečki tokoferola iz rastlinskega olja (1b306), askorbil palmitat (1b304) in izvleček rožmarina.

Navedilo za doziranje: Posušite suhe ali rahlo namočene brikete. Pri mladih psih, dnevno količino hrane razdelite na 2-3 obroke. V primeru, da psu prvič ponudite Brit Premium, uporabite manjšo količino hrane in jo pomešajte s prejšnjo hrano ter postopoma povečujete delež Brit Premium. Poskrbite, da bo imel vaš pes vedno na voljo dovolj čiste vode za pitje.

Starost (mesece)	Telena teža odraslega psa (kg)	10	15	20	25
1 - 2	Dnevna količina (g)	80	100	135	145
2 - 3		90	110	140	150
3 - 4		120	150	180	230
4 - 6		130	180	210	250
6 - 12		120	170	210	250
24+	M Adult				

Slika 9: Deklaracija
(Vir: Mimovrste, 2025)

6.2.2 Klikanje artiklov

Prvi in ključni korak v procesu komisioniranja je klikanje blaga, ki pomeni natančno registracijo in razvrščanje artiklov v skladišču. Zaposleni pri tem uporabljajo skenerje, s katerimi posamezno "poklikajo" oziroma poskenirajo vsak artikel. Na ta način se v skladiščni sistem vnese podatek o prisotnosti izdelka, njegovem natančnem položaju in statusu. Po skeniranju se artikli razvrstijo po paletah glede na to, kam spadajo: pod najmanjši izdelki, srednje veliki izdelki ter največji in prostorsko zahtevni izdelki ali vredno blago.

Če pride v skladišče večja količina istih izdelkov, je treba najprej preveriti, ali bodo ti izdelki shranjeni na zalogo ali pa neposredno odposlani naprej. Če je blago namenjeno za zalogo, se najprej celotna količina poklika in se ji nalepijo posebne nalepke. Palete se nato povijejo s folijo, kar zagotavlja dodatno zaščito in varnost izdelkov med skladiščenjem. V nasprotnem primeru, če blago ni za dolgotrajno skladiščenje, se ga takoj odloži na police ali visoke regale, odvisno od količine in vrste blaga.

Po tem postopku zaposleni paleto odpeljejo na predvideno mesto v skladišču, kjer bo blago pripravljeno za nadaljnjo obdelavo – odlaganje.

6.2.3 Odlaganje blaga

Naslednji korak je odlaganje, ki prav tako zahteva uporabo skenerja. Odlagalec najprej vzame paleto, na kateri so že prevzeti in poklikani artikli, ter se odpravi do določenih regalov ali polic, kjer jih je treba shraniti. Pred odlaganjem s skenerjem najprej poskenira lokacijo, kamor želi blago postaviti, nato še kodo na posameznem artiklu, kar potrdi pravilen položaj. Takšen postopek zagotavlja, da so vsi izdelki pravilno razporejeni in sledljivi v skladiščnem sistemu. Po končanem odlaganju vseh artiklov s palete se odlagalec vrne po naslednjo in ponovi postopek.

Pri odlaganju vrednega blaga, kot so tehnološki izdelki visoke vrednosti, pa je postopek strožji. To blago se skladišči v posebej varovanem prostoru z omejenim dostopom, kjer lahko z njim manipulirajo le zaposleni. Za večje in težje izdelke, ki zahtevajo posebno manipulacijo, poskrbijo viličaristi, ki odlagajo blago na visoke regale ali pa na zalogo.

6.2.4 Nabiranje blaga

Proces nabiranja je eden najpomembnejših delov komisioniranja, saj zajema izbiro izdelkov, ki jih je treba sestaviti v naročilo za končnega kupca ali poslovalnico. Celoten proces se začne, ko podjetje prejme naročilo, ki ga stranka odda preko spletne strani. Ko je naročilo sprejeto, sistem zajame vse ključne podatke, kot so vrsta blaga, količina blaga in naslov, kamor je treba dostaviti paket. Nabiralec dobi na svoj skener naložen seznam izdelkov, ki jih mora nabrati, skupaj z vsemi podrobnostmi o količinah, koliko posameznega blaga mora nabrati.

Nabiralec se nato odpravi na določeno lokacijo v skladišču, kjer s skenerjem najprej poskenira črtno kodo skladiščne police, nato pa tudi kodo samega izdelka, s čimer potrdi, da je pravilen artikel pravilno pobran. Sistem tako preprečuje napake, kot so napačni izdelki ali napačne količine, kar pomembno prispeva k zadovoljstvu kupcev. Ko nabere vse potrebne izdelke, jih prepelje do nadaljnjega postopka priprave in pakiranja.

Posebnost predstavlja tudi nabiranje več naročil hkrati, kjer nabiralec hkrati zbira izdelke za več različnih naročil, vendar za isto dostavno službo. Po nabiranju vseh izdelkov se ti odpeljejo do območja konsolidacije, kjer se naročila razvrstijo in nato odpelje blago do pakirnice.

Nasprotno pa obstajajo tudi naročila po en kos, kjer je treba nabirati le en sam kos izdelka, torej to pomeni, da nabira en kos blaga za eno stranko. Pri takih naročilih nabiralec s skenerjem potrdi, da je pravilen izdelek prevzet, in ga nato prenese neposredno do pakirnice.

Poleg tega se v podjetju Mimovrste izvaja tudi posebni postopek nabiranja za poslovalnice, kot so trgovine v BTC-ju, Šiški, Mariboru in tudi v Zagrebu. Nabiralec v tem primeru prejme seznam artiklov, ki jih mora pripraviti za določeno poslovalnico. Po zbiranju se blago razdeli po poslovalnicah, če gre za več poslovalnic hkrati, in se nato varno zapakira v posebne zabojnike, prilagojene za transport. Zaboje se povijejo s folijo, da se prepreči nenamerno odpiranje. Večji in težji kosi blaga se lahko paletizirajo, kar pomeni, da se iz več palet ustvari ena paleta, ki se jo nato prav tako povije s folijo. Nato nabiralec na skenerju klikne »zaključi proces« in se mu generira nalepka. To nalepko nato nalepi na zaboj ali paleto, kjer je navedena ciljna poslovalnica. Končni paket se nato naloži na kamion in odpošlje na svojo destinacijo.

6.2.5 Konsolidacija

Proces konsolidacije je ključna faza v logističnem postopku priprave naročil, pri kateri se zbrano blago razvršča po posameznih naročilih, da se zagotovi natančna in urejena dostava končnim uporabnikom. Gre za postopek, ki sledi po fazi nabiranja, ko je nabiralec zbral izdelke, ki pripadajo več različnim naročilom, a so bili zbrani skupaj zaradi enake dostavne službe.

Na začetku procesa konsolidacije zaposleni vzame ročni skener, s pomočjo katerega preveri, za katero dostavno službo (npr. Pošta Slovenije, DPD, GLS ...) je bilo blago nabrano. Na podlagi teh podatkov se nato odpravi do ustreznega območja za konsolidacijo, kjer se nahajajo posebni polični regali, namenjeni temu postopku.

Zaposleni s pomočjo skenerja prebere črtno kodo izdelka, na podlagi česar sistem določi, ali naj blago odloži na prosti položaj. V tem primeru zaposleni s skenerjem potrdi prosti položaj tako, da skenira črtno kodo ustreznega poličnega regala. Če je na lokaciji že prisotno blago, sistem zaposlenemu nakaže natančno določeno mesto za odlaganje izdelka, kar zaposleni prav tako potrdi s skeniranjem črtno kode lokacije in s tem ustvarja popolna naročila.

Ko so vsi artikli razporejeni po svojih pozicijah, sledi naslednji korak – pobiranje blaga s polic. Zaposleni z uporabo skenerja ponovno preveri, katera naročila so zdaj popolna in pripravljena na nadaljnjo obdelavo. Vsako naročilo posebej pobere s svoje police in ga odloži v zaboj in odnese v nadaljnjo fazo – pakiranje.

6.3 Odprema

Odprema predstavlja zaključni proces v podjetju, kjer se blago pripravi za odpremo h končnim kupcem. Sem spada pakiranje, ki ga delimo na pakiranje najmanjših izdelkov in na pakiranje srednje velikih izdelkov ter največjih in prostorsko zahtevnih izdelkov. Poleg pakiranja ima ključno vlogo v procesu odpreme končna postaja, kjer se vsi

pripravljeni paketi razvrstijo glede na dostavno službo, ki jih bo prevzela. Tako je zagotovljeno, da vsak paket pravočasno in pravilno zapusti skladišče.

6.3.1 Pakiranje

Pakiranje je razdeljeno na dve skupini: na pakiranje najmanjših kosov blaga in pakiranje srednje velikih izdelkov ter največjih in prostorsko zahtevnih izdelkov. Večina manjših kosov blaga se zapakira v karton ali pa se jih ovije s folijo. Pri večjih kosih blaga se prav tako uporablja folija, razen v primerih, ko gre za blago, ki je že zapakirano v kompaktno in trdo škatlo. V takem primeru se na embalažo nalepi le nalepka.

Pri pakiranju najmanjših kosov blaga postopek poteka tako, da se najprej skenira oziroma »klikne« identifikacijska nalepka, ki se nahaja na posameznem artiklu. Če gre za pakiranje po en kos blaga, se nato dodatno skenira še črna koda, ki se nahaja na kartonu, v katerega se bo artikel zapakiral. Po uspešnem skeniranju se artikel zapakira v izbran karton. Če pa gre za pošiljko z več kosi artiklov, mora paker najprej posamično skenirati identifikacijske nalepke vseh artiklov, ki bodo vključeni v isti paket, šele nato skenira črtno kodo kartona in začne pakiranje. Ne glede na vrsto paketa (en kos ali več kosov naročil) je treba notranjost kartona ustrezno zaščititi – to pomeni, da mora biti škatla napolnjena z zaščitnim papirjem, da se preprečijo poškodbe blaga med transportom. Med procesom pakiranja se v sistemu samodejno generira tudi majhna identifikacijska nalepka, ki jo mora paker prilepiti na zunanjo stran škatle ali, če je artikel ovit s folijo, neposredno na folijo. Šele po tem, ko je paket ustrezno označen in zavarovan, ga lahko paker postavi na tekoči trak, ki ga »pripelje« do končne postaje, kjer poteka razvrščanje glede na dostavno službo.

Pri pakiranju srednje velikih izdelkov in največjih izdelkov je postopek nekoliko drugačen kot pri manjših. Blago, ki zaradi svoje velikosti ali oblike ne gre v karton in rahlo embalažo, se dodatno zaščiti tako, da se ga povije s folijo. Če pa je artikel že zapakiran v lastno, robustno oz. trdno embalažo, ki zagotavlja ustrezno zaščito med transportom, dodatno ovijanje ni potrebno – v takem primeru se nanj prilepi le identifikacijska oz. dostavna nalepka.

Potek pakiranja pri srednje velikih izdelkih in največjih izdelkih se razlikuje glede na to, ali gre za posamezen artikel ali za paket z več artikli. Pri pakiranju po en kos blaga se nalepka z vsemi potrebnimi informacijami – vključno z naslovom končnega kupca, številko naročila in oznako dostavne službe – generira že ob začetku procesa. Tako lahko paker takoj po pakiranju izdelek razvrsti na ustrezno paleto, namenjeno določeni dostavni službi (npr. Pošta Slovenije, GLS, DPD ...).

Pri pakiranju več kosov blaga pa se postopek izvede v dveh korakih. Najprej se generira in nalepi majhna identifikacijska nalepka, ki spremlja izdelek skozi odpremi

proces. Šele na končni postaji – ko so vsi artikli zbrani in pripravljeni – se nato natisne glavna nalepka z vsemi podatki za končnega prejemnika in se blago ustrezno razvrsti po paletah glede na dostavno službo.



Slika 10: Paket
(Lastni vir)

6.3.2 Končna postaja

Končna postaja predstavlja zaključni korak v skladiščnem procesu, kjer se paketi dokončno pripravijo za prevzem s strani dostavnih služb. Ta faza je izjemno pomembna, saj zahteva natančnost, organiziranost in pozornost. Vsaka napaka pri označevanju, razvrščanju ali dodeljevanju paketov lahko povzroči zamudo pri dostavi, zamenjavo prejemnika ali celo vračilo paketa, kar predstavlja nepotrebne stroške in dodatno delo.

Ko je blago že ustrezno zapakirano in opremljeno z manjšo notranjo nalepko, ki je bila generirana med samim pakiranjem, se paket na končni postaji najprej skenira s pomočjo ročnega čitalca. Na podlagi te identifikacije se v sistemu samodejno generira večja končna dostavna nalepka. Ta vsebuje vse ključne podatke za uspešno dostavo: ime in priimek prejemnika, točen naslov za dostavo, pošto številko in kraj ter jasno označeno dostavno službo, ki bo paket dostavila (Pošta Slovenije, DPD, GLS ...).

Ko je ta večja nalepka natisnjena, jo zaposleni nalepi na vidno mesto na paketu, nato pa paket razvrsti na ustrezno paleto, ki je že vnaprej pripravljena za posamezno dostavno službo. Pomembno je, da se paketi pravilno zlagajo glede na višino in težo, pri čemer se pazi, da končna višina palete ne presega dovoljenih dimenzij za prevoz. Ko je paleta polna oziroma zapolnjena do optimalne višine, se celotna enota povije s

folijo, da se zagotovi stabilnost in zaščita paketov med transportom. Nato zaposleni odpelje paleto v točno določeno cono, kjer jo nato prevzame dostavna služba, kar zaključi proces odpreme iz skladišča.



*Slika 11: Dostavna nalepka
(Lastni vir)*

6.4 Zunanji logistični partner

Podjetje Mimovrste ima tudi zunanjega logističnega partnerja. V sodelovanju z njimi se obravnava predvsem manipulacija z večjimi in težjimi izdelki, kot je bela tehnika in drugo blago, katerega teža presega 25 kg ali pa dimenzijsko znatno presega standardne mere palete.

Preden se blago odpremi iz centralnega skladišča Mimovrste proti objektu zunanjega logističnega partnerja, je treba izvesti ustrezne postopke prevzema – to vključuje fizično preverjanje artiklov in evidentiranje v sistemu preko skeniranja identifikacijskih nalepk (t. i. »klikanje«). Ko je postopek zaključen in so artikli ustrezno zabeleženi, se jih naloži na transportno vozilo, ki nato opravi dostavo v skladiščne prostore zunanjega logističnega partnerja.

Ko kupec odda naročilo, ki vključuje artikle iz kategorije bele tehnike ali podobno velikih izdelkov, se ti artikli ponovno odpošljejo iz skladišča zunanjega logističnega partnerja nazaj proti odpremni enoti Mimovrste. Tam se blago razporedi za nadaljnjo distribucijo – običajno se naloži na ustrezno vozilo in se dostavi neposredno v poslovalnice ali končnim prejemnikom.

6.5 Reklamacije

Pri reklamacijah gre za postopek, preko katerega stranka vrača izdelek, ki je okvarjen, poškodovan, ali uveljavlja garancijo, popravila, zamenjave ali vračila kupnine. Postopek se začne, ko kupec preko spletne platforme ali kontaktnega obrazca vloži zahtevo za vračilo izdelka. V obrazcu mora navesti osnovne podatke o nakupu (številko naročila, serijsko številko izdelka, opis napake), pogosto pa mora priložiti tudi dokazila (fotografije, videoposnetke). Ko oddana dokumentacija prispe do službe za podporo uporabnikom, morajo zaposleni odpreti embalažo in preveriti, ali je z izdelkom vse v redu in ali mu manjka kakšen del. Sledi vpis številke naročila v notranji informacijski sistem. Preveri se upravičenost zahtevka glede na garancijske pogoje in pogoje poslovanja podjetja in na koncu se obvesti še računovodstvo, v kolikor je treba kupcu vrniti denar. Če se na oddelku RMA z uporabnikom tako dogovorijo, mu lahko tudi poiščejo serviserja ali pa ga lahko kupec poišče sam.

6.5.1 Odstop od pogodbe/vračilo blaga

Kupec, ki je kot fizična oseba opravil nakup na spletni strani Mimovrste, ima pravico, da v roku 14 dni od prejema izdelka odstopi od pogodbe, ne da bi moral navesti razlog za svojo odločitev. Rok začne teči naslednji dan po datumu, ko je izdelek dejansko prejel kupec ali tretja oseba, ki jo je kupec določil za prevzem. Za uveljavitev pravice do odstopa mora kupec v roku 14 dni podjetju posredovati izjavo o odstopu od pogodbe, kar lahko stori preko spletnega obrazca, dostopnega na spletni strani Mimovrste. Po oddaji izjave mora kupec izdelek vrniti podjetju najkasneje v 30 dneh od dneva, ko je podjetje Mimovrste obvestil o odstopu. Izdelek mora biti ob vračilu nepoškodovan, v nespremenjeni količini in primerno zapakiran, po možnosti v originalni embalaži. Če gre za elektronsko napravo, mora biti pred vračilom ponastavljena na tovarniške nastavitve, odstranjeni pa morajo biti tudi vsi uporabniški računi.

Kupec lahko izdelek vrne na več načinov. Vračilo je možno osebno na enem izmed prevzemnih mest Mimovrste, lahko pa tudi preko GLS paketomatov ali Pošti Slovenije.

Mimovrste je dolžno kupcu vrniti vsa prejeta plačila, vključno s poštnino, najkasneje v 14 dneh po prejemu obvestila o odstopu. Vendar pa lahko podjetje zadrži vračilo, dokler ne prejme vrnjenega izdelka ali dokler kupec ne predloži dokaza, da je izdelek poslal nazaj.

Izjeme pri odstopu: odstop od pogodbe ni mogoč za določene vrste blaga – za izdelke, ki so bili izdelani ali prilagojeni po željah kupca, za hitro pokvarljivo blago, za artikle z varnostnim pečatom, če je bil ta po dostavi odstranjen, in za digitalne vsebine brez fizičnega nosilca, ki so bile prenesene z dovoljenjem kupca.

6.5.2 Reklamacija pri pooblaščenem servisu

Če se kupčev izdelek pokvari v času veljavne garancije, mora kupec postopek garancijske reklamacije praviloma začeti pri pooblaščenem servisu proizvajalca. Ta pristop je usklajen z Zakonom o varstvu potrošnikov (ZVPot-1), ki določa, da je garancijo treba uveljaviti neposredno pri proizvajalcu ali njegovem uradnem servisu.

Seznam pooblaščenih servisov je na voljo na spletni strani Mimovrste ali v garancijskem listu, priloženem izdelku. Če kupec ne najde ustreznega serviserja, lahko piše na oddelek RMA, kjer mu bodo pomagali poiskati servis za artikel.

Kupec lahko izdelek osebno dostavi na servis, lahko pa ga pošlje preko Mimovrste, ki ga nato posreduje izbranemu serviserju. Ob tem mora vedno priložiti originalni račun, izdelek pa mora biti ustrezno zapakiran in zaščiten za transport.

Pooblaščen servis bo izdelek pregledal in ga popravil, zamenjal ali izdal mnenje, da popravilo ni smiselno. Po zakonu mora biti postopek popravila končan najpozneje v 45 dneh, sicer ima kupec pravico zahtevati nov izdelek ali vračilo kupnine.

6.5.3 Uveljavljanje garancije za artikle v vrednosti do 40 evrov z vračilom kupnine ali zamenjavo

Za izdelke, katerih spletna cena je enaka ali nižja od 40 evrov, Mimovrste omogoča hitrejši in poenostavljen postopek garancije. Namesto standardne garancijske obravnave lahko kupec v teh primerih izbere možnost vračila kupnine ali zamenjave izdelka.

Ta možnost velja samo za artikle, ki so še v garanciji in niso poškodovani zaradi nepravilne uporabe. Pogoj za zamenjavo je, da je enak izdelek še vedno na zalogi v centralnem skladišču, če ga ni, podjetje vrne kupcu kupnino.

Za začetek mora kupec izpolniti spletni obrazec, v katerega vnese podatke o izdelku in natančen opis težave. Ob tem priloži tudi račun kot dokazilo o nakupu. Izdelek nato pošlje po pošti ali pa ga osebno prinese do enega od prevzemnih mest Mimovrste. Pomembno je, da je artikel ustrezno zaščiten in zapakiran (v originalni embalaži).



Obrazec za vračilo artikla v garancijo

Podatki kupca

Ime in priimek:

Naslov:

Telefon:

E-mail:

NASLOV ZA POŠILJANJE ARTIKLA:

Mimovrste d.o.o.,
Oddelek za vračila
Pod lipami 1
1218 Komenda
Številna številka računa: Datum računa prejete artikla:

Številka naročila:

Naziv posredovanega artikla:

Podroben opis razloga za vračilo v garancijo:

Vsebina prejetega paketa:

Opomba: Artikel, ki ga vračate v garancijo, mora ob vračilu imeti priložene vse morebitne dodatke.
Prosimo vas, da pred oddajo aparata (telefona, računalnika, tabličnega računalnika, prenosnika ipd.), na katerem imate shranjene svoje osebne podatke (podatki, slike, video ipd.), uredite varnostno kopijo le-tih, saj je možnost, da se vaši podatki med servisiranjem izbrisajo. Mimovrste d.o.o. ne prevzema odgovornosti za vaše podatke ali izgubo le-teh.
*Posebnosti: Preden prinesete/pošljete napravo Apple v popravilo, je obvezno da za iPhone, Apple Watch in Mac izklopite funkcijo Find My in odstranite napravo iz vašega iCloud računa.

Datum in podpis kupca

*Datum se nahaja na računu artikla.



DODATEK K OBRAZCU ZA VRAČILO OKVARJENEGA BLAGA DO VREDNOSTI 40 € V ZAMENJAVO OZ. VRAČILO KUPNINE

Ta del obrazca izpolnite in ga priložite artiklu, če vračate okvarjen artikel, katerega cena je bila 40 € ali manj in želite zamenjavo ali vračilo kupnine.

Možnost ne velja za artikla, ki so nakupljeni preko partnerske prodaje.

Zamenjava bo opravljena za identičen artikel le, če je ta na zalogi v našem centralnem skladišču. Če artikla ne bo na zalogi v centralnem skladišču, vam vrnemo kupnino.

Številka vašega transakcijskega računa:

SI56

Številka transakcijskega računa je obvezna, saj vam bomo v primeru, da artikla ne bo na zalogi v centralnem skladišču, za vrnjen artikel povrnili kupnino.

Datum in podpis kupca

Slika 12 Obrazec za vračilo artikla v garancijo
(Vir: Mimovrste, 2025)

6.5.4 Težave s pošiljko

Če kupec ob prevzemu pošiljke opazi, da je artikel poškodovan, mora ohraniti originalno embalažo, saj je ta pogoj za uspešno uveljavljanje reklamacije. V primeru poškodbe je treba čim prej kontaktirati podporo uporabnikom.

Če naročilo ni popolno, mora kupec najprej preveriti svoj uporabniški račun, saj je možno, da je bilo naročilo razdeljeno na več pošiljk. V kolikor izdelek kljub temu manjka, je treba obvestiti podjetje.

V primeru, da kupec prejme napačen izdelek, mora ta artikel vrniti. Po vračilu podjetje povrne kupnino ali zamenja izdelek, odvisno od primera.

Podjetje Mimovrste omogoča vračilo izdelkov po pošti ali osebno na prevzemnih mestih. Pri tem je pomembno, da je izdelek ustrezno zaščiteno, po možnosti v originalni embalaži, priložena pa morata biti tudi opis težave in kopija računa.

6.5.5 Stvarna napaka

Če izdelek nima lastnosti, potrebnih za njegovo normalno rabo ali promet, ali ne izpolnjuje specifičnih lastnosti, za katere je bil kupec obveščen ali jih je izrecno

pričakoval, gre za stvarno napako oziroma neskladnost blaga. Prav tako gre za neskladnost, če izdelek ne ustreza vzorcu ali modelu, razen če je bilo takšno odstopanje prej jasno navedeno.

Pri preverjanju ustreznosti izdelka se uporabljajo primerjava s popolnim artiklom enake vrste in informacije proizvajalca ali pooblaščenega serviserja. Preverba ali popravilo morata biti izvedena v 30 dneh z možnostjo podaljšanja za dodatnih 15 dni, v nasprotnem primeru se izdelek nadomesti z brezhibnim ekvivalentom ali pa se vrne kupnina.

Za uveljavljanje stvarne napake lahko kupec v določenem času po dobavi po ZVPot-1 prodajalca obvesti o napaki in omogoči pregled izdelka. V prvem letu od dobave je dokazno breme na prodajalcu, v drugem letu pa na kupcu. Za rabljeno blago je minimalni rok odpovedi eno leto, razen če je dogovorjeno drugače.

Postopek vključuje izpolnitev obrazca za uveljavljanje neskladnosti, opis napake, sliko ali video in označitev izdelka (serijska številka, modelna koda). Če gre za aparat bele tehnike, se artikel zadrži doma do prihoda serviserja, osebno vračilo v prevzemno mesto ni dovoljeno.

Izdelek je možno vrniti na prevzemnem mestu ali ga poslati po pošti v centralno skladišče podjetja. Če se uveljavlja vračilo na stroške Mimovrste, se to uredi preko kontaktnega centra, ki pošiljanje organizira s pismonošo.

Mimovrste d.o.o.
Cesta Ljubljanske brigade 21
1000 Ljubljana
Faks: 04/ 5811 610
www.mimovrste.com
E-mail: rma@mimovrste.com

Obrazec za vračilo - zahteva za skladnost artikla

Podatki kupca

Ime in priimek:
Naslov:
Telefon:
E-mail:

NASLOV ZA POŠILJANJE ARTIKLA:

Mimovrste d.o.o.
Oddelek za vračila
Pod lipami 1
1218 Komenda

Sključna številka računa: Datum računa prejete artikla:
Številka naročila:
Naziv posredovanega artikla:

Natančen opis neskladnosti:

.....
.....

Vsebina prejetega paketa:

Opomba: Artikel, ki ga vračate zaradi uveljavljanja neskladnosti, mora ob vračilu imeti priložene vse morebitne dodatke.

Kdaj je bila neskladnost odkrita (datum):

V primeru, da je neskladnost utemeljena, želim (obkrožite):

1. vrstni red - brezplačna vzpostavitev skladnosti artikla:

- popravilo artikla ali
- zamenjava za enak artikel (v primeru, da je na zalogi v centralnem skladišču mimovrste d.o.o.)

Opomba:

- Izpolnilov jamčevalnega zahtevka ne sme biti nemogoča ali povzročiti nesorazmernih stroškov za prodajalca.

2. vrstni red - vračilo plačanega zneska:

- odstop od pogodbe in vračilo plačanega zneska

Navedite številko transakcijskega računa:

Opomba:

- Odstop ni možen, če je neskladnost neznatna.

.....
Datum in podpis kupca

Slika 13 Obrazec za vračilo – zahteva za skladnost artikla
(Vir: Mimovrste, 2025)

7 MOŽNOSTI IZBOLJŠAV

V vsakem poslovnem procesu se skrivajo priložnosti za optimizacijo in nadgradnjo ne glede na njegovo trenutno stopnjo učinkovitosti. Z natančno analizo obstoječih postopkov ter uvedbo ciljno usmerjenih izboljšav je mogoče doseči višjo stopnjo produktivnosti in zmanjšati operativne stroške. Poleg tega optimizacija prispeva k večjemu zadovoljstvu zaposlenih, saj pogosto vključuje odpravo nepotrebnih ali ponavljajočih se nalog ter povečuje kakovost storitev za končne uporabnike oziroma stranke. S tem se krepi tudi konkurenčnost podjetja na trgu ter dolgoročno prispeva k trajnostnemu razvoju in uspešnemu poslovanju.

7.1 Preverjanje prispelega blaga s tehtanjem

V podjetju Mimovrste, kjer vsak dan prejmejo velike količine blaga iz različnih kategorij, je učinkovit, pregleden in natančen prevzem ključnega pomena za zagotavljanje nemotenega delovanja skladiščnih procesov. Eden od učinkovitih načinov, kako izboljšati in pospešiti proces kontrole ob prejemu blaga, je uvedba preverjanja s tehtanjem, ki bi pomembno prispevala k večji zanesljivosti in avtomatizaciji prevzemnih postopkov.

Tovrstna metoda je še posebej uporabna v primerih, ko podjetje prejme enotno blago – torej izdelke, ki so vsi popolnoma enaki, zapakirani v škatlah ali na paletah in za katere je znana natančna masa posamezne enote. V takšnih primerih tehtanje omogoča hitrejše preverjanje količine blaga.

Ko takšna pošiljka prispe v skladišče, bi zaposleni celotno paleto ali posamezne zaprte škatle brez razpakiranja enostavno postavili na tehtnico. Na podlagi znanega števila enot v pošiljki in mase posameznega kosa se vnaprej izračuna pričakovana skupna teža blaga. Če izmerjena masa ustreza tej pričakovani vrednosti, se šteje, da je dobava pravilna.

V primeru, da je tehtana masa nižja od predvidene, to takoj nakazuje možnost, da določeno število izdelkov v pošiljki manjka. V takih primerih se sproži dodatno preverjanje, če je potrebno še ročno preštetje, ali pa se naveže stik z dobaviteljem za razjasnitev neskladnosti.

Takšen pristop omogoča podjetju, da hitro in pravočasno zazna napake ali odstopanja, še preden se blago razporedi po skladišču. Poleg tega takšen sistem prihrani dragocen čas, zmanjša potrebo po ročnih opravilih in bistveno poveča zanesljivost ter natančnost celotnega prevzemnega procesa.

7.2 Umetna inteligenca kot podpora za krajšanje poti v sistemu »kača« v skladišču

V skladišču podjetja Mimovrste se uporablja sistem nabiranja po metodi »kača«, ki komisionarjem omogoča zaporedno, logično gibanje med regali. Ta sistem pomembno prispeva k večji učinkovitosti komisioniranja, saj zmanjšuje nepotrebne premike in križanja poti.

Za nadaljnjo optimizacijo notranjih logističnih procesov se v sistem uvaja umetna inteligenca (UI), ki bo s pomočjo naprednih algoritmov in strojnega učenja omogočila inteligentno vodenje komisionarjev po skladišču. Glavni cilj uporabe UI je dinamično skrajševanje poti komisionarjev in iskanje najkrajše možne poti do vsake naslednje lokacije, s čimer se zmanjšuje čas komisioniranja in povečuje učinkovitost. Sistem bo v realnem času analiziral vrsto ključnih parametrov, kot so trenutna razporeditev artiklov po skladiščnih enotah, aktivna naročila, stopnja zasedenosti posameznih hodnikov, trenutna lokacija zaposlenega ter njegovo gibanje po prostoru. Na podlagi teh podatkov bo UI neprestano prilagajala predlog poti, s čimer se bo izognila nepotrebnim zastojem, križanju poti z drugimi zaposlenimi in optimizirala zaporedje prevzemov artiklov.

Ključne funkcije UI v podporo krajšanju poti:

- Iskanje najkrajše poti med posameznimi postanki
UI sproti preračunava razdalje med trenutnim položajem komisionarja in naslednjo lokacijo artikla v naročilu. S tem omogoča izbiro poti, ki je najkrajša glede na trenutno postavitev in gibanje ostalih.
- Prilagajanje poti v realnem času
Če pride do zastojev ali sprememb prioritete (npr. nujno naročilo), sistem takoj prilagodi pot in jo preusmeri na bolj optimalno smer.
- Upoštevanje obremenjenosti posameznih poti in regalov
Sistem zazna, kje je večja gostota delavcev ali opreme in prilagodi smer gibanja tako, da se izogne nepotrebnim čakanjem ali križanjem poti.

Z uvedbo podpore UI postane sistem »kača« bolj odziven in inteligenčen. Komisionarji sledijo natančno določenim potem, ki jih usmerjajo neposredno do naslednje optimalne točke, brez nepotrebnega vračanja ali križanj poti z ostalimi komisionarji. S tem bi se zmanjšala dolžina prehojene poti in povečala bi se priprava naročil.

7.3 Poenostavitev pakirnega procesa

Pri procesu pakiranja srednje velikih in največjih kosov blaga bi bilo smiselno ukiniti uporabo malih identifikacijskih nalepk, ki trenutno služijo zgolj kot začasni označevalci za nadaljnje razvrščanje paketov. Z opustitvijo teh nalepk bi se hkrati odpravila tudi potreba po končni postaji, kjer potekata dodatna obdelava in sortiranje pošilk. Namesto začasnih nalepk bi zaposleni že v začetni fazi procesa – torej ob skeniranju nalepke blaga – neposredno iz tiskalnika prejeli končno dostavno nalepko. Ta bi vsebovala vse ključne podatke, potrebne za dostavo: natančen naslov prejemnika, ime in vrsto izbranega prevoznika (npr. Pošta Slovenije, GLS, DPD ipd.).

Po tem, ko bi bila nalepka natisnjena, bi jo zaposleni nemudoma pritrdili na paket, ki bi bil nato neposredno odložen v ustrezno cono ali zabojnik, namenjen posameznemu prevozniku. Takšen način dela bi omogočil, da je paket že ob zaključku pakiranja popolnoma pripravljen za odpremo, kar pomeni, da kasnejša dodatna obdelava ali razvrščanje v posebni postaji ne bi bila več potrebna.

Z uvedbo tega poenostavljenega in bolj neposrednega procesa bi torej popolnoma odpravili končno postajo, ki v trenutnem sistemu predstavlja dodaten logistični korak, potreben za razvrščanje pošilk glede na prevoznika. Posledično bi se bistveno skrajšal čas obdelave, kar bi vodilo v hitrejši potek celotnega procesa. Poleg tega bi se zmanjšala možnost napak, saj bi bilo manj ročnega poseganja v postopek, kar bi povečalo natančnost in zanesljivost dostav. Proces bi postal preglednejši, saj bi bilo že ob pakiranju jasno, kateri paket pripada kateremu prevozniku, hkrati pa bi to omogočilo tudi boljši nadzor nad celotnim tokom pošilk.

Poleg tega bi se zaradi odprave dodatnega ravnanja s paketi zmanjšala potreba po ročnem delu, kar bi olajšalo delo zaposlenih, zmanjšalo fizične obremenitve in hkrati prispevalo k večji učinkovitosti. Ker male nalepke ne bi bile več potrebne, bi se dodatno zmanjšala poraba materiala.

7.4 Zmanjšanje uporabe embalaže

Pri procesu pakiranja bi bilo smiselno izvesti optimizacijo uporabe embalažnih materialov, pri čemer bi bilo ključno zmanjševanje količine uporabljene plastične folije, kartonskih škatel in zaščitnega papirja. Ta optimizacija bi morala biti izvedena tako, da kljub zmanjšani porabi materialov ne bi bila ogrožena varnost izdelkov in njihova zaščita med transportom. Prekomerna uporaba embalaže namreč ne pomeni le nepotrebne porabe virov, temveč ustvarja tudi občutno večje količine odpadkov, ki negativno vplivajo na okolje. Poleg tega takšen pristop povzroča dodatne stroške, povezane s skladiščenjem, manipulacijo in transportom, saj večja količina in volumen embalaže zahtevata več prostora in obdelave.

Za doseg teh ciljev bi lahko podjetje uvedlo niz ukrepov, s katerimi bi zagotovilo učinkovitejšo, trajnostno in stroškovno bolj ugodno uporabo embalaže. Eden izmed ključnih pristopov bi lahko bila uporaba embalažnih materialov, ki so prilagojeni dejanskim dimenzijam izdelkov. Prevelike kartonske škatle namreč povzročajo nepotrebno porabo dodatnih zaščitnih sredstev, kot so plastična folija, papir za oblazinjenje in drugi amortizacijski materiali, kar povečuje količino odpadkov in stroške pakiranja.

Prav tako bi bilo koristno pregledati trenutno prakso ovijanja izdelkov v plastično folijo in tam, kjer ni nujna za zaščito izdelka ali varnost transporta, njeno uporabo zmanjšati ali celo opustiti.

Poleg tega bi lahko podjetje preučilo možnost ponovne uporabe embalaže, v kateri izdelki že prispejo. V kolikor so kartoni oz. škatle še vedno v dobrem stanju, bi jih bilo smiselno shraniti in ponovno uporabiti za pakiranje izhodnih pošilk.

7.5 Logika ABC

Metoda ABC razvršča artikle v tri skupine – A, B in C – glede na vrednost njihove porabe – kombinacija pogostosti prodaje in vrednosti artikla.

Skupina A v skladišču Mimovrste bi zajemala izdelke, ki prinašajo največji delež prihodkov. Sem spadajo predvsem artikli, ki se zelo pogosto prodajajo (npr. mobilni telefoni, računalniška oprema, potrošni materiali ipd.) ali imajo visoko enotno vrednost. Ti izdelki so v skladišču običajno nameščeni na najbolj dostopnih lokacijah, pogosto v bližini pakirnic, da se skrajšajo poti komisionarjev. Za te artikle je značilno pogostejše naročanje in nižja varnostna zaloga.

Skupina B zajema artikle z zmerno rotacijo in srednjo pomembnostjo. Gre za izdelke, ki so še vedno pogosto v prodaji, vendar imajo nižjo enotno vrednost ali nekoliko manj stabilen promet. V skladišču Mimovrste so ti izdelki lahko nameščeni nekoliko dlje od pakirnic, vendar še vedno na relativno dostopnih lokacijah. Upravljanje z njimi temelji na uravnoteženem pristopu s kombinacijo avtomatiziranih sistemov naročanja in občasnega ročnega preverjanja stanja zalog.

Skupina C vključuje artikle z nizko vrednostjo ali redkejšo prodajo, ki pa vseeno zasedajo velik delež skladiščnih lokacij. V primeru Mimovrste so to pogosto sezonski izdelki, rezervni deli, manj priljubljene blagovne znamke ali specifični izdelki z nišno porabo. Ti artikli se skladiščijo na manj dostopnih ali višjih lokacijah, saj zasedajo prostor, a ne vplivajo bistveno na prihodke. Zaloge teh artiklov se pogosto obnavljajo redkeje in v večjih količinah, upravljanje pa je običajno bolj pasivno.

Uvedba logike ABC v skladišču Mimovrste omogoča optimizacijo prostora, saj se najbolj prometni artikli nahajajo na optimalnih mestih za hitro komisioniranje. Poleg tega ta razvrstitev prispeva k boljši organizaciji skladiščnih poti, kar zmanjšuje nepotrebno gibanje komisionarjev in povečuje njihovo produktivnost.

7.6 Optimizacija postopka označevanja in odprave paketov na končni postaji

Na končni postaji bi bilo po pakiranju najmanjših izdelkov smiselno preoblikovati in poenostaviti obstoječi postopek označevanja paketov, s čimer bi zmanjšali možnost napak in povečali hitrost obdelave naročil. Trenutni postopek vključuje obvezno skeniranje majhnih nalepk, ki sprožijo generiranje dostavne nalepke. Ta dodatni korak ne podaljšuje le celotnega časa izvedbe, temveč tudi predstavlja dodatno točko tveganja za napake.

Predlagana rešitev vključuje spremembo trenutnega postopka tako, da se dostavna nalepka generira že v fazi pakiranja izdelkov. To pomeni, da bi delavec že med samim pakiranjem natisnil in namestil dostavno nalepko, ki bi vsebovala vse potrebne podatke o pošiljki. Ta nalepka bi vključevala osnovne informacije o prejemniku, podatke o vsebini paketa in predvsem edinstveno kodo, vezano na izbrano dostavno službo.

Na končni postaji bi bilo nato treba skenirati le to glavno dostavno nalepko, ki bi služila kot enoten vir informacij. Sistem bi samodejno prepoznal, kateri dostavni službi je paket namenjen, in preveril, ali je postavljen na ustrezno lokacijo. Če bi prišlo do napake – na primer, če bi bil paket namenjen za Pošto Slovenije, pa bi bil pomotoma odložen na pozicijo za GLS – bi sistem takoj zaznal neskladje in sprožil opozorilo operaterju. Tako bi bila napaka odpravljena še pred dejanskim odhodom pošiljke iz skladišča.

Uvedba takega sistema bi imela več pozitivnih učinkov. Poleg skrajšanja časa pakiranja in odprave bi se bistveno zmanjšala možnost napak pri usmerjanju paketov. To bi posledično pripomoglo k večji zanesljivosti dostavnega procesa ter zmanjšanju stroškov zaradi vračil in reklamacij.

8 NOVE TEHNOLOGIJE

8.1 Pick by Voice

Pick by Voice je sodoben sistem za glasovno vodenje komisioniranja, ki omogoča prostoročno delo zaposlenih v skladišču. Namesto dela s skenerji zaposleni prejmejo navodila za delo preko brezžičnih slušalk in mikrofona, kar jim omogoča neprekinjeno gibanje in večjo osredotočenost na naloge. S pomočjo glasovnih ukazov lahko delavci potrjujejo posamezne korake komisioniranja, kar zmanjšuje potrebo po uporabi rok za upravljanje naprav.

Implementacija tega sistema bi v podjetju pripomogla k večji učinkovitosti pri nabiranju naročil, saj bi se zmanjšali nepotrebni premiki, izboljšala bi se hitrost izvajanja nalog in povečala natančnost.

S tem bi podjetje, kot je Mimovrste, ki deluje v dinamičnem in hitro rastočem e-trgovinskem okolju, pridobilo konkurenčno prednost na področju notranje logistike ter dodatno izboljšalo uporabniško izkušnjo s hitrejšo in bolj zanesljivo dostavo izdelkov.

8.2 Avtomatizacija procesov z uvedbo robotov za povečanje hitrosti in zmanjšanje napak

Avtomatizacija logističnih procesov z uvedbo robotov predstavlja enega izmed ključnih korakov k modernizaciji skladiščnega poslovanja. Roboti so zasnovani za izvajanje ponavljajočih se nalog, kot so transport blaga med različnimi skladiščnimi conami, sortiranje ali celo samodejno komisioniranje. Njihova uporaba zmanjšuje potrebo po ročnem delu, s čimer se zmanjšujejo možnosti za človeške napake, ob tem pa se povečata zanesljivost in natančnost opravljanja nalog. Z uvedbo robotiziranih sistemov lahko podjetje doseže višjo raven produktivnosti, saj roboti delujejo neprekinjeno, brez utrujenosti ali potrebe po odmorih.

Za podjetje, kot je Mimovrste, bi uvedba robotskih rešitev predstavljala strateško naložbo v prihodnost, saj bi omogočila večjo obvladljivost povečanega obsega naročil, predvsem v obdobjih sezonskih konic, obenem pa zagotovila višjo kakovost storitev in krajše čase dostave. Poleg tega avtomatizacija procesov odpira tudi možnosti za dolgoročne prihranke, saj se zmanjšajo stroški dela, izboljša se nadzor nad procesi in poveča fleksibilnost delovanja.



*Slika 14: Delo robota, prihodnost skladišč
(Vir: MULTICHANNELMERCHANT, 2018)*

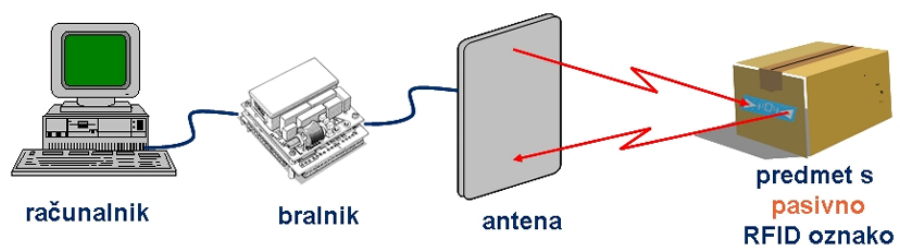
8.3 Tehnologija RFID

Pri tem procesu bi blagu, ki bi prispelo v skladišče, dodelili oznako RFID, ki omogoča brezstično identifikacijo. Ta oznaka vsebuje podatke o artiklu, kot so številka, opis in serijska številka, kar omogoča natančno sledenje. Ob prehodu skozi vhod skladišča čitalci RFID samodejno zaznajo vse prejete artikle, ne da bi bilo potrebno ročno skeniranje ali vnos podatkov.

Komisionarji pri svojem delu ne bi potrebovali ročnih skenerjev, saj sistem samodejno spremlja in beleži, kje so posamezni izdelki odloženi na policah ali v skladiščih enotah. Vsak premik blaga znotraj skladišča bi čitalci RFID zaznali. Ti podatki se v realnem času pošljejo v skladiščni informacijski sistem, ki takoj posodobi stanje zalog in natančno določi lokacijo vsakega artikla.

Ko pride do naročil, sistem omogoča hitro in natančno komisioniranje, saj točno ve, kje se nahajajo zahtevani izdelki. Zaposleni tako brez težav najdejo izdelke, kar pospeši pripravo naročila in zmanjša možnosti napak. Pri odpremi čitalci RFID ponovno avtomatsko zaznajo odhod artiklov iz skladišča, s čimer se stanje zalog nemudoma posodobi.

Celoten proces prejemanja, skladiščenja, komisioniranja in odpreme blaga je zato popolnoma avtomatiziran, kar bistveno zmanjša napake, poveča učinkovitost dela in omogoča boljši nadzor nad stanjem zalog. S tem se tudi zmanjša potreba po ročnem delu, zaposleni pa lahko delo opravijo hitreje in natančneje, kar izboljšuje celotno logistično verigo v skladišču.



Slika 15: Proces branja nalepke RFID
(Vir: Kutrašnik, 2011)

9 ZAKLJUČEK

V diplomskem delu smo se osredotočili na preučitev notranje logistike v podjetju Mimovrste, enem največjih ponudnikov spletne prodaje v Sloveniji. Naš cilj je bil analizirati trenutno stanje logističnih procesov znotraj podjetja, ugotoviti, kako so ti procesi organizirani, s kakšnimi izzivi se podjetje sooča in katere priložnosti za izboljšave se ponujajo v prihodnosti. Skozi teoretični in praktični del smo želeli prikazati pomen notranje logistike za učinkovito delovanje spletne trgovine in poudariti, da logistika v sodobnem poslovanju ni zgolj podporna funkcija, temveč pomemben element konkurenčnosti.

V teoretičnem delu smo najprej predstavili osnovne pojme s področja logistike, pri čemer smo poseben poudarek namenili notranji logistiki – torej procesom, ki se odvijajo znotraj podjetja od prejema blaga, skladiščenja, komisioniranja, pakiranja do priprave na odpremo. Spoznali smo, da je učinkovitost notranje logistike ključno odvisna od dobre organizacije, optimalne razporeditve skladiščnih prostorov in ustrezne uporabe informacijske tehnologije. Vse to pa mora biti povezano v celovit sistem, ki omogoča hiter odziv na spremembe povpraševanja in visoko stopnjo prilagodljivosti.

V praktičnem delu smo analizirali konkretne logistične procese v podjetju Mimovrste. Ugotovili smo, da ima podjetje jasno strukturirano notranjo logistiko, ki omogoča visoko stopnjo učinkovitosti pri obdelavi naročil. Procesni so dobro organizirani, od prejema in skladiščenja blaga pa vse do komisioniranja, pakiranja in odprave. Podjetje uporablja sodobne tehnološke rešitve, ki omogočajo sledenje izdelkom skozi celoten logistični proces, kar bistveno zmanjšuje možnost napak in prispeva k večji zanesljivosti dostave.

Kljub temu smo pri analizi zaznali tudi nekatere izzive in priložnosti za izboljšave. Ugotovili smo, da bi podjetje lahko dodatno optimiziralo razporeditev izdelkov v skladišču z uporabo naprednejših metod razvrščanja, kot je na primer analiza ABC glede na frekvenco naročil. Možnosti za izboljšave smo zaznali tudi na področju komisioniranja, kjer bi uvedba glasovno vodenega sistema (t. i. »voice picking«) ali sistema z osvetlitvijo (»pick-to-light«) prispevala k večji hitrosti in manjši stopnji napak. Posebno pozornost smo namenili tudi vprašanju sezonskih obremenitev, ki jih podjetje doživlja ob nakupovalnih vrhuncih, kot sta črni petek ali decemrska nakupovalna sezona. V teh obdobjih prihaja do povečanega števila naročil, kar pomeni večji pritisk na logistične kapacitete. Ugotovili smo, da podjetje razmeroma uspešno obvladuje te obremenitve s pomočjo dodatnega kadra, vendar bi dolgoročno rešitev lahko predstavljale investicije v avtomatizacijo določenih procesov – zlasti v fazi pakiranja in priprave pošilk.

Z izvedeno raziskavo smo potrdili, da je notranja logistika eden ključnih dejavnikov uspešnega poslovanja v e-trgovanju. Hitrost obdelave naročil, natančnost pri komisioniranju in zanesljivost dostave so neposredno povezane z zadovoljstvom kupcev, kar je v digitalnem okolju, kjer je konkurenca izredno močna, še posebej pomembno. Učinkovita notranja logistika podjetju omogoča, da zniža stroške, skrajša čas dostave in se hitreje odziva na spremembe na trgu.

Na podlagi naših ugotovitev menimo, da ima podjetje Mimovrste dobro zastavljen sistem notranje logistike, ki pa še ni dosegel svojega polnega potenciala. S strateškim pristopom k uvajanju novih tehnologij, optimizaciji procesov in nenehnim usposabljanjem zaposlenih bi lahko podjetje dodatno izboljšalo učinkovitost, zmanjšalo stroške in povečalo konkurenčnost na trgu.

V prihodnosti pričakujemo, da bo pomen notranje logistike še naraščal. Kupci postajajo vse bolj zahtevni, pričakujejo hitrejša dostave, možnost sledenja naročilom v realnem času in visoko raven storitvene kakovosti. Da bi podjetja temu sledila, bo nujno vlaganje v digitalizacijo, avtomatizacijo in povezovanje logističnih procesov z naprednimi informacijskimi sistemi. Prav tako bosta pridobivanje podatkov in njihova analiza igrala vse pomembnejšo vlogo pri optimizaciji logistike.

Zaključimo lahko, da smo z diplomskim delom dosegli zastavljene cilje. Pridobili smo poglobljen vpogled v delovanje notranje logistike podjetja Mimovrste, prepoznali smo ključne izzive in možne smeri izboljšav ter potrdili, da je logistika strateško pomembno področje za dolgoročno uspešnost v e-trgovanju. Verjamemo, da bo podjetje z nadaljnjim razvojem notranjih procesov lahko še naprej zagotavljalo visoko raven storitve in ostalo konkurenčno na hitro razvijajočem se trgu spletne prodaje.

10 LITERATURA IN VIRI

Allegro Group. (3.4.2022). *Mimovrste je po dokončanem prevzemu skupine Mall Group zdaj v lasti skupine Allegro Group iz Poljske*. Pridobljeno 1.2.2025 z naslova <https://www.blog.uporabnastran.si/2022/04/03/mimovrste-je-po-dokoncanem-prevzemu-skupine-mall-group-zdaj-v-lasti-skupine-allegro-group-iz-poljske/>

Becosan. (13.1.2021). *Internal logistics or intralogistics*. Pridobljeno 15.7.2025 z naslova <https://www.becosan.com/internal-logistics-or-intralogistics/>

Čas, U. (2019). *Možnosti izboljšav procesov v izbranem logističnem centru*. Pridobljeno 22.6.2025 z naslova https://bb.si/f/docs/diplomska-dela/cas_uros-diplomska_naloga.pdf

Delo. (21.10.2011) *Ime dneva: Darko Butina iz podjetja Mimovrste*. Pridobljeno 5.1.2025 z naslova <https://old.delo.si/gospodarstvo/podjetja/ime-dneva-darko-butina-iz-podjetja-mimovrste.html>

Delo. (3.12.2012). *Mimovrste v lasti nizozemskega holdinga*. Pridobljeno 1.2.2025 z naslova <https://old.delo.si/gospodarstvo/podjetja/mimovrste-v-lasti-nizozemskega-holdinga.html>

Katrašnik, T. (2011). *Notranja logistika v podjetju X*. Pridobljeno 19.7.2025 z naslova https://bb.si/f/docs/diplomska-dela/Katrasnik_Tilen.pdf

Levič, B. (2016). *Notranja logistika in zaloge v proizvodnem podjetju*. Pridobljeno 20.6.2025 z naslova https://bb.si/f/docs/diplomska-dela/levic_bernard-diplomska_naloga.pdf

Logos3PL. (2025). *ABC analiza*. Pridobljeno 10.7.2025 z naslova <https://www.logos3pl.com/sl/glossary/abc-analysis/>

Mecalux. (2022). *ABC analiza: klasifikacija skladišč*. Pridobljeno 10.7.2025 z naslova <https://www.mecalux.si/blog/abc-analiza-klasifikacija-skladisc>

Mimovrste. (2012). *Eden največjih srednjeevropskih spletnih trgovcev prevzel mimovrste*. Pridobljeno 1.2.2025 z naslova <https://www.mimovrste.com/sj-2012-12-03>

Mimovrste. (5.11.2021). *Allegro bo prevzel skupino Mall Group a.s., vodilno platformo za e-trgovanje v Srednji in Vzhodni Evropi, del katere je tudi MIMOVSTE*. Pridobljeno 5.2.2025 z naslova <https://www.mimovrste.com/sj-2021-11-05>

Mimovrste (2025). *Kdo smo*. Pridobljeno 20.7.2025 z naslova <https://www.mimovrste.com/kdo-smo>

Mimovrste. (2025). *Prezemna mesta*. Pridobljeno 10.2.2025. z naslova <https://www.mimovrste.com/prevzemna-mesta>

Mimovrste (2025). *Težave s pošiljko*. Pridobljeno 20.7.2025 z naslova <https://www.mimovrste.com/tezave-s-posiljko>

Mimovrste (2025). *Vračilo blaga*. Pridobljeno 20.7.2025 z naslova <https://www.mimovrste.com/vracilo-v-14-dneh>

Netsuite.(2025). *What is logistics?* Pridobljeno 15.7.2025 z naslova <https://www.netsuite.com/portal/resource/articles/erp/logistics.shtml>

OBLC. (2017). *Notranja in distribucijska logistika*. Pridobljeno 5.1. 2025 z naslova <https://www.oblc.si/notranja-in-distribucijska-logistika>

Pogačar, B. (2012). *Priprava blaga za distribucijo v podjetju DZS, D.D..* Pridobljeno 22.3.2025 z naslova https://bb.si/f/docs/diplomska-dela/pogacar_branko_1.pdf

Prometna.net. (2020). *Notranja logistika v podjetju X*. Pridobljeno 20.6.2025 z naslova https://prometna.net/visja-sola/vodic-za-uporabnike/diplome/?id=181&view_thesis_pdf=true

Računalniške novice. (28.2.2020). *Največji spletni trgovec v Sloveniji sledil Amazonovemu zgledu in odprl fizično trgovino*. Pridobljeno 1.2.2025 z naslova https://racunalniske-novice.com/najvecji-spletni-trgovec-v-sloveniji-sledil-amazonovemu-zgledu-in-odprl-fizicno-trgovino/?utm_source=chatgpt.com

Simptom. (2025). *Skladiščno RFID poslovanje*. Pridobljeno 19.7.2025 z naslova <https://www.simptom.eu/iot-resitve/skladiscno-rfid-poslovanje/>

Tolar Helena. (9.12.2022). *Kaj je logistika?* Pridobljeno 26.10.2024 z naslova <https://www.student.si/izpostavljeno/druzba/kaj-je-logistika/>

TUP. (2024). *Pick by voice: Advantages and disadvantages*. Pridobljeno 12.7.2025 z naslova <https://www.tup.com/en/logistikknowhow/pick-by-voice-advantages-and-disadvantages/>

Uporabna stran (2022). *Mimovrste je po dokončanem prevzemu skupine Mall Group zdaj v lasti skupine Allegro Group iz Poljske*. Pridobljeno 20.7.2025 z naslova <https://www.blog.uporabnastran.si/2022/04/03/mimovrste-je-po-dokoncanem-prevzemu-skupine-mall-group-zdaj-v-lasti-skupine-allegro-group-iz-poljske/>

Vojsk, K. (2019). *Notranja logistika v podjetju, Talum D.D.*. Pridobljeno 5.5.2025 z naslova http://www.cek.ef.uni-lj.si/vps_diplome/vojsk956.pdf

Wikipedia. (2025). *Logistika*. Pridobljeno 11.1.2025 z naslova <https://sl.wikipedia.org/wiki/Logistika>