

电子商务综合辅导：打破无奈的等待 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/260/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_260618.htm 当网民们艰苦搜索过网页，欣喜地发现自己需要的食品并确定订单后，接下来的却是无奈的等待，货郎和送货车迟迟没有出现。当有人真正挨饿时，更多的人开始认真思索，电子商务的目的是实现交易，商务为本，物流同Internet、ISP、ICP等交易方式同样的重要。所以有人讲：商流、物流、信息流一样都不能少。物流活动自古有之，并随着生产的发展而发展。当生产力的发展到一定阶段出现了剩余物资后，交换就成为必然，而交换的过程中就必然伴随着物流活动。到了工业革命以后，实现了大批量生产及大批量消费，这也标志着大批量配送时代的来临。买卖双方距离越来越远，专业的中间商及运输商将货物从生产地运往消费地，将二者联系了起来。虽然几十年以前人们已经在论证物流对国民经济的重要性了，但我国由于历史上一一直存在着“重商流、轻物流，重生产、轻流通”的思想，再加上我国在相当长的时间内没有形成发达的市场经济，商品一直处于稀缺状态，所以我国缺乏一套具有规模和水准的物流配送体系。当电子商务给我们带来无限的网络生存畅想的时候，发展相对滞后的物流业却成为了网上生存的巨大瓶颈之一。我们从未如此迫切地感受到物流的重要性，更有许多人为此而兴奋，立志要成为互联时代的送水者，物流业出现了从未有过的热闹，有人戏称“全是电子商务犯的错”。下面我们就从制造商、网站以及物流企业三个角度来分析一下电子商务时代的物流作业流程和物流管理。 一、物

流作业流程及其管理 1.IT产品制造商Dell 制造商从事电子商务的情况比较普遍，虽然不同的制造商其电子化的模式不一样，但我们可以以Dell公司的直销网站（<http://www.dell.com>）为例来分析和说明其物流过程。Dell公司的网站实际提供了一个跟踪和查询消费者订货状况的接口，消费者可以查询从发出订单到订货送到消费者手中整个过程订货状况，Dell对待任何消费者（个人、公司或单位）都采用定制的方式销售计算机，所以其物流服务也是配合这一政策而制定的。Dell的直销分为以下三个阶段8个步骤，如图1所示。图1 Dell的直销流程 Dell的物流从确认订货开始，确认订货以收到货款为标志，在收到货款之后需要两天时间进行生产准备、生产、测试、包装、发运准备等。Dell在中国的工厂设在厦门，其物流的发货委托了一家货运公司，并承诺在款到后2~5天送货上门，某些偏远地区的用户每台计算机还要加收200~300元的运费。此种类型的物流与商流模式对Dell公司有好处是明显的。一方面可以先拿到用户预付款，运费还要用户自己支付，同时还有可能在货运公司将货运到后再结算运费。Dell的电子商务型直销方式对用户的价值体现在个性化生产，同时利用精简的生产、销售、物流过程可以省去一些中间成本。一个覆盖面较大、反应迅速、成本有效的物流网络和系统成为Dell直销系统成功的关键。如果Dell按照承诺将所有的订货都直接从工厂送货上门，必然会造成过高的物流成本。因为用户分布的区域很广，订货量又少，则这种系统因库存降低减少的库存费用是无法弥补因送货不经济导致的运作及其他相关成本上升增加的费用。

2.网上书店Amazon 从网站来看，网站公司的主要业务是负责网站的建立与管理、网页设计与更新、

网上销售和售后服务设计、组织与管理等。在这种方式下，网站成为电子商务的主体，对于已经存在有形店铺销售的企业来讲，已有的物流系统和销售渠道可以为电子商务所用。但对于一个新近投入到电子商务行业的.com公司而言，必须新建物流系统，这个工作是当今实施电子商务过程中最具挑战性的工作。下面分析一下著名的亚马逊书店（Amazon）物流与配送的一些情况。图2 Amazon网上销售流程

Amazon是全球最大的网上书店、音乐盒带商店和录像带店，其网上销售的方式有网上直销和网上拍卖，其网上销售的流程如图2所示。Amazon网上销售的配送中心在实现其经营业绩的过程中功不可没，有以下特点：

（1）拥有完整的物流、配送网络。到1999年，Amazon在美国（乔治亚、堪萨斯、内华达、特拉华、肯塔基等州）、欧洲和亚洲共建立了15个配送中心，面积超过350万平方英尺，其中在乔治亚州的配送中心占地80万平方英尺，机械化程度很高，同时它也是Amazon最大的配送中心，这是1999年建立的第五个配送中心。1999年配送中心的面积是1998年的十多倍。这一规模足以与一个大型的传统零售公司的配送系统相媲美。完善的配送中心网络，订货和配送中心作业处理及送货过程更加快速，从而使得市场上的用户送货的标准时间更短，缺货更少。

（2）以全资子公司的形式经营和管理配送中心。Amazon认为，配送中心是能接触到客户订单的最后一环，同时也无疑是实现销售的关键环节，他们不想因为配送五一节的失误而损失任何销售机会。这一做法未必可以推广，但这说明，对电子商务来讲，物流配送对整个电子商务系统具有决定性的意义。

（3）高层管理人员经验丰富。为了加强Amazon物流、配送系统的规划

与管理，Amazon在1998年7月任命世界上最大的零售商Wal-Mart（<http://www.wal-mart.com>）的前任物流总裁怀特（Wright）为亚马逊的副总裁，而怀特在Wal-Mart时管理的配送中心有30个，总面积大约3800万平方英尺，雇员32000人。这说明亚马逊的配送中心的高层管理人员具有极高的素质和丰富的经验。图3 FedEx参与的电子商务业务及其物流流程

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com