

物流外包系列之从敦豪案例看科技企业物流外包 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/37/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E5_A4_96_E5_c31_37046.htm 种种因素仍然影响着科技企业外包物流的决心，但这一做法在中国已经开始兴起。在敦豪(DHL)位于上海的4,000平方米的宽阔货区内，成堆的印有“Siemens(西门子)”Logo的货件显得格外显眼。去年，西门子(中国)有限公司自动化与驱动集团和敦豪丹沙海空运公司签订了无限期的合作协议，由后者全面负责其从德国工厂至上海的进口海运、空运及清关程序。现在，在敦豪上海货区内，任何时候西门子公司货件的库存量均高于2,500件。通过公路、铁路及国内空运，每月2,000项左右的订单全部由敦豪负责门到门地递送。所有订单均通过连接西门子公司公司的电子数据交换系统进行处理，使西门子公司与敦豪的仓库管理系统互通，实现全面自动化的仓储管理过程。科技企业由于产品更新速度快，原料和产品单价高且全球化程度高、售后备件处理任务重，面临比较复杂的物流环境。为获得更大的市场，全球性的物流公司也不断出台新的物流和供应链服务。像西门子公司一样，科技企业将物流系统外包给第三方物流企业正在成为一种趋势。一体化全球物流 科技企业的跨国采购和销售使得其供应链延伸到全球，既有海运、空运等长途运输，也有门对门的递送，还需要进行通关等手续，因此建立一体化的全球物流体系，统一资源规划，减少成本，提高效率就成为科技企业应对激烈竞争的手段之一。在与敦豪合作以前，西门子公司公司的仓储、库存及派送均由公司内部自行管理，其各个生产工厂都需要设小型产品存储仓库，由

员工进行手工管理。在敦豪接管及引进电子数据交换系统(EDI)后，原来由19名西门子公司员工才能完成的物流管理工作现在由8名驻上海的敦豪员工即可完成。西门子公司中国采购及物流服务主管托马斯费希腾麦尔(Thomas Fichtenmeier)表示：“敦豪的服务集成了海运、空运及物流服务，从而实现了端到端的物流系统。”科技企业和第三方物流公司的这种合作正在亚太地区逐渐普及。朗讯科技公司(Lucent)和另一家全球性的物流企业美国联合包裹公司(UPS)合作进行物流管理。由联合包裹公司相关业务部门设立一个专门工作组，负责管理朗讯科技公司在所有空中和陆上的货运业务、跨港口仓储业务及物流系统的运行。朗讯科技公司供应链网络部副总裁吉姆约翰逊(Jim Johnson)认为：“这项物流管理方案将在整个层面上监督物流网络的运行，包括如何管理送货车司机、缩短各个物流环节之间的间隙、提高整个物流系统运行的透明度等。”可见，第三方物流企业的介入可以让科技企业各个物流环节之间的连接更为顺畅。中外运-敦豪国际航空快件有限公司董事副总经理陈奋祯透露：未来5年，敦豪计划在中国投资2.7亿美元用于完善基础设施，包括口岸和服务中心等设施。今年3月，联合包裹公司在上海、苏州和福田分别设立了3个仓库和配送中心，这三大业务基地均毗邻重要的科技制造中心。联合包裹公司计划今明两年在中国的主要城市再建立20个这样的业务基地，将在中国的仓库数量增加到60个，其中2005年完成10个业务基地的建设。备件物流再借力科技企业的另一特点是售后服务水平要求高，往往需要对售出商品进行维修、更换等服务。对科技企业来说，售后服务的管理主要是对备件的物流管理。任何科技产品都难以完全杜

绝硬件故障，一旦出现故障，及时找到需要的备件就成为衡量服务质量的关键。这种备件物流又叫“逆向物流”，顾名思义，它与正常物流的方向相反，而且具有不可预知性，难度也较大。传统的方法是企业自己建设备件中心，这样前期需要很大的投入，许多企业也正在尝试将备件物流进行外包。惠普公司GSO(HP Global Service Organization)部门与敦豪进行了备件物流上的合作，利用敦豪全球的备件物流中心进行逆向物流，包括回收工程师和销售渠道借用的零件，回收、送修、返库缺陷零件，回送缺陷零件给供货商，从用户端到供货商形成了一个完整的逆向物流链条。对于敦豪这样的物流企业来说，所谓正向和逆向物流均是其物流服务的组成部分，有许多重合之处，而对于科技企业来说则减少了重新建设一套备件物流系统的工作，提高了效率。虽然备件物流在中国还并不普及，但全球各大物流企业已经在华开始布局。从20世纪90年代开始，敦豪进入备件物流领域。目前，在全球范围内，敦豪拥有330个仓库、10个分销中心，另外还在亚洲、欧洲、北美地区有3个区域呼叫中心，在中国设立了16家备件物流中心。联合包裹公司位于上海的航空转运中心也将在2007年前建成，其转运中心的功能之一就是为企业提供售后维修服务。“目前，全球的备件物流市场规模可望达到650亿美元，并以每年4%的速度增长，从而成为全球物流领域中增长速度最快的市场。”敦豪亚太区备件物流总监约翰法雷尔(John Farrell)如此预测。个性化需求尚待突破 科技企业的物流外包需要大发展，仍面临着一些障碍，如何满足科技企业的个性化需求是其中最重要的一点。敦豪全球客户解决方案部亚太区电子元器件部销售总监沈剑平(Sim Kian Peng)说：

“运一箱芯片同运一箱衣服的要求当然不同，需要根据客户的需求提供必要的确保货物安全的服务。”如敦豪与影像企业爱克发公司(Agfa)在合作中，就必须为爱克发公司的影像产品提供特殊的环境，如对温度和湿度严格控制，在仓库内设置专用工作间用于仪器的校准等。在敦豪上海区域转运中心1.8万平方米的仓库中常设500余个爱克发公司专用库存单元，占据了全部物流中心的六分之一。个性化的需求显然带来成本的增加。如某物流企业为高价值的芯片等产品提供的特殊服务，采用全球定位、特别保镖和装甲卡车等措施，这样的服务开价不菲。虽然基础设施的限制以及管理体制的制约仍然影响着科技企业外包物流的决心，但科技企业外包物流在中国已经开始兴起。中外运-敦豪国际航空快件有限公司董事副总经理陈奋祯说：“目前在这个领域，发达国家外包的比例在45%-50%，在中国为20%-24%，还有很大的增长空间。”

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