

日本电信电话物流子公司(NTT)物流案例 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/452/2021_2022__E6_97_A5_E6_9C_AC_E7_94_B5_E4_c31_452411.htm 株式会社日本电信电话（NTT）物流子公司是NTT于1944年设立的全资子公司。该物流子公司成立当初，承担NTT所有的电话、通讯设备和器材的物流业务。近几年来，日本经济不景气，通讯市场竞争激烈，致使NTT的主要用户NTT东部公司和NTT胶片公司经营走入低谷，业务量大幅度减少，迫切要求降低成本。在这种严峻的经营环境中，NTT物流子公司1999年约60%以上的收入都来自于电话簿物流业务，所以，越来越担心经营难以维持现状，以后会更加艰难。为此，该物流子公司决定运用多年积累的物流经验，为用户提供高附加价值的服务，开拓新的业务领域，进一步加强第三方物流功能。2001年该公司设立了二个物流中心，全部采用最新设备，其中，在位于IT设备国际物流要塞地区的千叶物流中心内新建了一栋仓库，增加了进出口通讯设备的检验和调试作业，引入了物流中心管理系统（WMS），目的是降低成本，提供终端信息服务，提高业务处理效率。NTT物流子公司在全日本拥有一个由16个物流中心、50个24小时提供仓储服务的物流节点组成的物流网络。这些物流硬件和该公司长期以来积累起来的经验是企业的生命线。尤其在从大件商品向小件商品转换过程中，由NTT商品的物流业务而培育发展起来的仓库内作业效率和精度水平。在业界中有相当高的评价。货物下架差错率已降低至百万分之三，准确程度达到了极至。仓库内物流作业于2002年7月全部交给了物流子公司。为了进一步提高作业

效率和降低成本，NTT物流子公司专门研究制定了一套非常系统的作业规程。尽管如此，在母公司业务量减少，竞争激烈，集团公司虽然有潜在市场，但物流企业不只一个，“僧多粥少”，所以绝不可安闲自得，不思进取。既然是NTT的物流子公司，就必须作为物流专业企业自强不息，开拓进取，奠定牢固基础，不断扩大业务。目前，该公司的销售收入比例大体是：NTT占25%，电话簿占35%，集团公司占30%，市场占10%。在2001年至2003年中期经营计划中，该公司把市场销售收入比例定为25%，这说明他们已经有了危机感。在此之前依靠NTT物流业务培育起来的丰富操作管理经验，已在各种物流实践中得到了发挥。该公司之所以决心扩大市场销售，是他们已经掌握了问题的关键，即强化附加价值服务。作为切入点之一是下面我们要介绍的检验、RMA（Return Merchandise Authorization）物流服务。其内容是提供IT和网络设备，从接货、通关到商品检验、保管、配送等系列化物流服务，而且，不仅仅进行进口商品的检验，还可以将使用过程中发生故障的机器，进行回收和修复检查和重新出口（RMA）。因为网络机器发生故障必须立即修复，所以该公司的物流体制，采取24小时不间断服务。全国50个物流基地全部可保证4小时之内提供维修零件的紧急配送（图31的配送体系，有的地区可在1小时或2小时之内完成送货）。此外，在这些IT设备发货之前，还能够接受用户委托进行软件输入、规格设定等基础性业务服务。随着国际互联网商业的发展，此类业务预计会引起海外零售商、代理店的广泛关注，市场销售前景看好。由于面对的是复杂多样的用户要求，高附加价值的服务必须拥有高水平的信息系统和库存物流管理技

术，为此，2001年后半年他们开始考虑新的系统组合，最后确定引进世界各国都予以高度评价的仓库、物流管理系统Exceed Fulfill。目前世界上约有500个工厂引用Exceed，作为杰出的WMS仓库、物流中心管理系统）和SCE（供应链执行系统）十分有名。NTF物流子公司引进该Exceed系统软件，构筑检验RMA物流业务管理系统的背景和目的主要有以下三个。

- 1、扩展第三方物流业务，实现信息共享 过去该公民事使用的委托业务物流管理软件是按照客户的要求编制的，要正式开展第二方物流业务，必须满足多个客户、多个仓库的管理需要。目前这种系统模式如不重新更改编制，不仅成本过高，而且也难以扩张。所以，决定引进通用系统数据库，构筑共享信息平台。出入库和库存管理使用WMS进行公共化管理，通过对多个客户的区域划分，达到降低成本的目的，在此基础上，再根据各个客户的要求编制专用软件。本次的做法就是以Exceed为基础，配备检验、IIA4A物流管理系统（参见图32）。
- 2、增强信息系统功能 近年来，客户（货主企业）对第三方物流业者的要求越来越多，如要求帮助设H1规划，要求协助编制财务软件、客户关系管理系统（CRM）、物流管理系统等。因为Exceed对这些系统有较好的对接性，在企业内也可以进行检验结果、收发货数据等各种功能的组合，因此，能够为客户提供作业现状、企业绩效等关键数据。
- 3、实现高度的现场管理和信息的可视性 随着供应链管理的扩展和运用，企业与企业之间要求随时了解和确认工作进展情况，Exceed能够与现场作业管理设备无线手持终端连接在一起，利用对条形码的扫描，进行出入库和库存管理，实时掌握库存状况和现场作业状况；而且还可以按照客户的

要求，对组合商品和修复商品进行作业现状管理。这些信息除了能够以WEB（图像信息终端）形式进行阅览外，还能进行RMA业务现状管理和作业未终了状态显示（报警），并可将发生的所有信息储存到数据库中，用于经营决策参考。负责系统编制工作的营业本部第三营业部部长原茂晃光生讲：“在引进当初曾提出多种软件包进行比较，出于以下三点考虑，最后选择了Exceed。一是在短期内引进能立即发挥作用，可以进行单件商品的实时管理，WAIS的基本功能十分完备；二是与上游货主的系统软件气w的容易连接，系统的扩张性、业务效率化支持功能强；三是Exceed的品牌影响力。”

“在此基础上，即可通过键盘输入产品序号进行单件商品的物流、检验工序管理和信息检索，最大限度地发挥系统综合功能。”另外，该公司系统部第二系统课中村孝氏先生讲：“在横滨计算机中心设有主网络服务器（包括WMS），通过公司内WAN（宽带网）与千叶物流中心的无线网络服务器、WMS客户相连，用户也可以通过互联网进行信息传递。其他物流中心也能够通过网络信息平台，进行检验、RMA物流业务操作。”横滨计算机中心设置的网络服务器群（在左侧的格架上放置的是Exceed主网络服务器和RAS网络服务器；在右侧的格架上放置的是主网络服务器和信息终端网络服务器）。本文介绍的检验、RMA物流业务，始于2002年2月，实施单位是千叶物流中心（千叶县市川市）。主要业务内容是对航空进出口IT产品的检验和保管。由于千叶物流中心距离成田机场、羽田机场以及原木海关较近。作为航空货物的检验保管基地，这里是最佳地点。在该物流中心除了检验和保管IT产品及其相关产品外，还负责电话簿、手机、电报用纸

等商品的物流业务。以下关于检验、RMA的现场报导。货物验收入库 这里是一楼收发货作业区，如图所示，作业面积十分宽敞，使用的木制托盘为标准的1100x1111毫米规格。检验、RMA货物从卡车上卸下来后，先堆码在托盘上，再用叉车放进电梯运到楼上。在该中心，由于有多家货主的货物流转，为厂不发生混乱，采取了分楼层通行的办法进行严密管理。电梯前后开门，正反两个方向进出，使货物出入电梯顺畅化。货物出电梯后先按照货单进行核对、上架。装在木箱甲的货物搬出来放在移动小车上 室内检修作业及无线终端的利用 该中心具有代表性的作业，是一对在网络系统中不可缺少的路由器和开关衬套的检修。通过对插件的检测和动作试验，防止次品的混入。检测用的装置接口，按不同的制品和厂家配线，照片上的技术员正在用压缩空气清扫装置，此项作业委托专业公司完成。将这种IT装置放置在摄氏40度的试验室中进行老化试验，测试该装置在苛刻的环境中是否正常工作。检测完了的装置利用无线LAN终端进行扫描，将WMS管理网络服务器作业的时展状况进行实时传输。同时利用这种无线终端还可以在商品出库时，读取出库单条形码。在检测作业过程中使用的小型PC无线终端，带有把手，容易操作。照片16的检测室内调有墙柱上的无线LAN装置。出入库作业流程 该货物保管区就要检验室的隔壁，货物放在上下两层托盘货架上，货架上标有货位号。仓库作业现场使用的无线终端属坚固耐用型，可以进行条形码打印，一套组合装里能够按种类打印出条形码，所以便于单品管理。需要下架的货物，经过货拉条形码与分拣目录条形码的核对后再搬出库房，由WMS进行管理和记录。最后发货时，在该作业区将货物堆

码在托盘上，发货单、拣选目录、送货单等条形码核实无误出库。NTT物流子公司利用以上介绍的新系统，实现了出入库作业、检验检测等多个作业五环节的实时化管理，不仅提高了作业精确度和作业效率，还通过图像终端（WED）向货主提供相关信息，实现了高水平服务。该公司以此为武器，不断地开发诸如本文中介绍的检验、RMA等多样化物流业

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