

物流案例：纯净水突破了瓶颈？PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/472/2021\\_2022\\_\\_E7\\_89\\_A9\\_E6\\_B5\\_81\\_E6\\_A1\\_88\\_E4\\_c67\\_472289.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/472/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E6_A1_88_E4_c67_472289.htm) 从杰合配送管理系统的应用看我国城市物流配送行业的前景 瓶颈之忧 电子商务已经成为一种不可阻挡的发展趋势,但是它在中国遇到了城市物流配送的障碍。中国的城市物流配送到底处于什么样的状态?为什么会成为中国电子商务发展的瓶颈?首先是观念落后,一提物流就是仓储、车辆。其次是体制落后,不是按照市场化来运作整个物流企业。基础设施不配套,绝大部分的库房都非常简易。在商品管理方面存在着很多问题,管理手段比较原始,很多商店之间都是通过纸面单据来传递数据。网络覆盖率还比较低,要找到一家能送货到每一个地方的电子商务企业不容易。另外,人员的素质比较低。最后是配送成本较高,服务质量较差。城市物流配送的难点之一是订单的用户比较分散。客户可能分布在城市的每一个角落,一笔数量比较小的订单,要保证它的配送,相应的成本怎样降低?商品的数量非常多,城市交通非常拥挤,很难保证及时到货。电子商务的快速发展,要求与城市物流配送有关的体系都必须建立起来,商品流、信息流和资金流三者必须做到非常好的组合。所以,城市物流配送企业不仅要降低成本,提高运营效率,而且要为电子商务提供及时的配送服务和综合的物流服务。 纯水之疾 城市物流配送既然是电子商务发展的一个瓶颈,它就一定要被打破,这是个挑战,但同时也给物流配送企业带来发展机遇。成立于1995年的北京唯真纯水饮料公司,在北京市拥有长期客户近1万家,送水站40多个,日销水

量3000多桶。但是近年来北京地区的纯净水企业发展很快，目前在管理部门登记注册的企业就有260多家，激烈的竞争使这个行业迅速进入买方市场，利润很低。唯真公司在经营中感到了巨大的竞争压力。首先，由于目前客户服务中心的工作流程全部是手工操作，企业要直接与近万家客户开展业务，工作人员的劳动量大、工作效率低，同时管理者也无法及时掌握企业的生产、销售状况。其次，纯净水的配送成本太高，由于不能充分掌握客户的需求信息，经常为了某个客户的两三桶水而单独运送，加大了运费。第三，一些竞争对手已经开始进行配送商品多元化，以唯真目前的管理水平，要实现配送商品多元化管理成本太高了。因此，唯真的管理层希望通过计算机管理系统提高工作效率，降低运营成本，增强企业的竞争力。北京唯真纯水饮料公司近来采用杰合配送管理系统 Lulusoft eFulfillment，使企业的资源得到了充分的利用，很好地解决了企业客户资源管理、库房管理、员工绩效考核、企业经营状况评估等问题，以前很烦琐的工作，现在进行得非常轻松。唯真管理层认为在这种条件下，即使每天的出水量再增加一倍，以现有的人力，也可以完成。唯真已着手准备“在明年大干一场”。唯真公司的成功尝试，让人们们“突破瓶颈”增添了信心。制胜之物唯真公司在选择解决方案时提出了四项要求：首先，该系统要能够明显改善客户服务中心的工作质量与效率；其次，能够有效解决运力资源管理问题；第三，能解决进、销、存等管理问题；第四，操作简便，易学易用。经过比较，唯真选择了北京杰合伟业软件技术有限公司的配送管理系统Lulusoft eFulfillment1.5版本。Lulusoft eFulfillment是杰合伟业在充分研究了配送销售行业

现状及发展趋势的基础上，将最新的IT技术与最新的电子化物流理念相结合，于今年10月正式公布的专业物流配送管理系统。该系统强调以客户为中心，充分体现了现代化配送的理念。系统根据物流配送企业的特点，从横向上将物流企业的实际业务流程分为四个业务模块：客户联络中心、营销中心、配送调度中心和供应中心。它们之间既紧密联系，也可以相互独立，自成一体。从纵向上看，每个模块又可以分为三个层次：数据管理层、业务处理层、决策分析层。该系统的结构图如下：Lulusoft eFulfillment综合运用了客户关系管理（CRM）、商业智能（BI）、地理信息系统（GIS）、计算机电话集成（CTI）和全球定位系统（GPS）多项先进技术。Lulusoft eFulfillment与外部系统的结合采用接口部件实现，保证系统与用户企业原有的信息系统、ERP以及WMS等整合。它的地理信息系统将GIS/GPS和数据库技术融合在一起，对某个城市或地区按管理要求建立电子地图，对客户位置信息进行科学管理，使企业能够精确地确定配送点和客户的位置。客户关系管理（CRM）可以把企业的销售、市场、客户服务等各个部门协调起来，使企业最大限度地利用客户资源，从而缩减销售周期和销售成本，提高企业的盈利能力。计算机电话集成（CTI）可根据客户的常用电话识别出客户，并同时从数据库中调出该用户的相关资料，大大提高了工作人员的服务质量和工作效率。商业智能化（BI）可根据客户分布和需求自动安排运输线路、优先级，对交叉地段动态调整服务区。Lulusoft eFulfillment还具有灵活性、可扩充性和广泛适用性等优点：系统构成模块可以灵活组合，能满足不同类型用户的需求；系统可以整体升级，子系统也可以单独升级

；该系统操作简便，对运行环境要求不太高，适用于配送销售企业、流通企业的配送中心、生产企业的物流中心以及专业物流公司等。唯真纯水饮料公司在使用Lulusoft eFulfillment之前，接线员每次接听客户电话，都需要了解客户的位置，记录客户的信息。每个客户的基本资料都记录在卡片上，但由于客户太多，要找出指定客户的卡片，耗时耗力。此外，由于水站和客户的数量众多，要将客户的订单合理分配到相应的水站，工作量很大，常常发生错误，而且客户的满意度还不高。使用Lulusoft eFulfillment后，接线员只要输入客户的档案号、名称或者地址，系统就自动显示该客户的基本信息，再输入客户的订货信息，一张打印好的配送任务单很快就能传到相应的水站。现在，客户普遍反映唯真的服务水平提高了很多。唯真公司发现，Lulusoft eFulfillment的配送调度中心还可以对系统优化生成的任务进行调度安排，并对整个任务的实施过程进行实时跟踪，使企业的运力资源得到充分利用。当某一条送货路线的运力不饱和时，管理系统就对该路线上的长期客户进行智能分析，并根据客户的消费规律提供一份客户名单，列出很可能会接受提前送水建议的客户。这样，唯真公司与这些客户主动联络提前送水，以充分利用送货的人车运力，有效解决了运力不饱和造成的成本问题。突破之道软件专家、杰合伟业公司的总裁宋明华说，城市物流配送确实是一个以前不怎么听到的一个词，但城市物流配送实际和我们的生活是密不可分的。什么是城市物流配送？用现代的定义来讲，城市物流配送是指物流配送企业采用网络化的信息技术，现代化的物流设备和先进的管理手段，针对城市区域内客户的需要，严格、守信用地按照客户订货的要

求，通过备货、存储、分拣、包装、信息处理和增值服务等作业，定时、定点、定量地将商品、信息、服务交给用户。城市物流配送要达到一定的水平，有四个最基本的要求：在配送的速度方面，要达到最快；要从商品、管理、加工、运力等各方面节省成本；信息处理应用到每一个商店和库房；还需要提供很多服务内容。城市物流配送的发展有三个非常关键的因素：第一是经济市场化，第二是商务电子化，第三是需求个性化。联合国发布的有关研究数据表明，城市物流配送的成本占GDP的部分，1999年中国是16.9%，美国占11.10%，美国1998年的水平是11.10%，而1981的时候，是14.7%。从这两个数据可以看到，我们在物流配送方面大概落后美国20年的时间。我们每一个GDP物流成本的下降，都会产生一个很大的市场空间。著名的物流行业专家、第一位将现代物流概念引入中国的学者王之泰教授说，物流的灵魂在于系统，系统的灵魂在于软件。城市物流配送应用解决方案现在和中国、世界最新的发展势态即电子商务有非常密切的关系。电子商务是一种网络连接，连接用户、生产商和销售商。在美国、欧洲，电子商务是非常成功的，主要是因为他们有一个非常完善的社会物流系统，只要能够实现这些网络连接，电子商务就算成功了一大半。但是，在中国却行不通，因为中国物流的社会化步伐太慢，配送工作跟不上。美国新闻媒体曾经报道，中国加入WTO最薄弱的环节是物流业。这是有道理的。我国物流系统建设涉及很多因素，包括观念转变、人才培养、系统开发、物流网络建设等等，所有这些不是一朝一夕就能做好的。国家经贸委非常重视这件事情，最近委托中国交通运输协会与有关科研院校和部门，研究中国如何

发展物流业的问题。 软件应用到传统行业往往带来很大的价值：北大方正的排版系统让出版业告别了铅与火，进入光与电的时代；用友的财务软件让财务工作由手工劳动转变为电子化作业。但愿杰合伟业配送管理系统的应用能够使国内城市物流配送行业发生真正的变革。 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](http://www.100test.com)