

从供应链紧缩成本能同时提高客户服务水平物流师资格考试  
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/509/2021\\_2022\\_\\_E4\\_BB\\_8E\\_E4\\_BE\\_9B\\_E5\\_BA\\_94\\_E9\\_c31\\_509984.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/509/2021_2022__E4_BB_8E_E4_BE_9B_E5_BA_94_E9_c31_509984.htm) 在80年代和90年代初期，全球范围内许多公司都开始使他们的采购和制造流程遵循一个严格的规定。现在，商业组织正采取更严格的行为来控制整个的供应链。公司要求他们的仓库和物流调配系统能带给他们“更多的”和“更少的”。“更多的”是指增强了客户服务：企业在充分利用了有更多用户化设置的更精确的(销售/生产/采购)订单的基础上，加快了企业对市场的反应灵敏度；“更少的”，当然是指成本，它的降低可以通过减少不必要的库存和流转时间，提高生产能力和数量以及优化分配流程等方面来实现。从表面上看，“更多的”和“更少的”这是一对矛盾，似乎有违于一般的常理。但事实上，你做的许多工作能为客户提供了更好的服务并且同时降低了把产品从生产地运送到最终客户手中的成本。从概念上讲，制造出产品并向客户交货的业务流程包括这么几个步骤：取得订单；检查现有库存；制造并确认产品已在库房；发运产品以结束订单；回收货款。产品调配对于批发商或制造商来说遵守了一个相当一致的模式：公司在的一个或多个仓库中储存了产品，用自己或公众的交通工具完成产品调配。而公司在供应链环节中插入一个新的变化将使得业务流程复杂化：在交货前制造并调整产品以适应客户需求。公司可以通过观察整个流程和观察每一步流程来从供应链中紧缩成本。无论在每一步或是总体上，都有三种基本方法可以压缩成本：(1)新的硬件(2)新的软件(3)业务流程生产力的提高与改进 在制造完毕得

到产品并交货的每一步流程中，改进典型地包括了围绕着应用的硬件和软件的一些组合以及业务流程的改进。硬件，软件，业务流的改进同时也是公司历史上提高客户服务的三种方法。让我们关注一下仓库 - - 供应链上的一个主要环节，来看一下为什么通过硬件，软件和流程改进的同时也增强了客户服务。在仓库操作之外紧缩成本的关键是建立一个实时，智能的信息处理系统。该信息处理系统在仓库中被用来组合有关物料最近的一些自动处理信息和收集的一些技术数据 - 如来自无线通信频率设备，条形码扫描仪，刻度仪，自动储存和修补系统以及自动导航媒介的信息。系统智能化的部分表现是该软件复杂的用户化设置能实现自动管理和控制所有仓库操作的步骤：包括了收货，储存，存货控制，自动订单下达，领料，产品包装和产品发运。系统从下列这几个方面帮助节约了成本：(1)加快了订单周转速度并降低了库存需求(2)更有效的日程安排和错误的减少提高了员工的生产力(3)减少了过量库存和运输成本并使得营运成本降低 显然还有很多成本节省同时提高了客户服务。举例来说，更快的订单周转速度使公司能更快速地向客户交货。错误的消除使得正确的产品被发往正确的收货地变得更加有效。硬件和软件不仅能降低成本，它们同时也使公司关注库存流程并消除生产能力中的瓶颈，业务流程改进可以继续优化其他一些方面：降低更多的运输成本，降低存货盘点成本以及减少文件传递中的丢失和错误问题。在取得最终产品并交货的每一步骤，各种硬件，软件和业务流程改进的组合可以紧缩成本。并且在同时提高了客户服务质量。但在改造这些部分之前，一个公司必须通过关注整个流程并在供应链之外紧缩成本。答案

是：经常性地改进软件可使公司降低成本并减少瓶颈。为什么软件能压缩成本的本质是把信息一次送入流程系统并能迅速地为在供应链各环节中人员所知。更快的信息传输速度通常直接导致了产品移动的加速：例如产品包装，运出仓库并装车等步骤。公司建立这样一个集成的硬件，软件和业务流程系统并在一个分配系统之外紧缩成本的计划应当被尽可能少的分裂。如果一系列的改变使公司员工产生不满或迷惑情绪，则会降低生产力水平。替代地，通过作一些简单或便宜项目的变革，这便可示范改变确实能在提高客户满意度的同时实际上降低成本。更多信息请访问：百考试题物流站 百考试题论坛"#F8F8F8" 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)