

物流案例分析：物流呼叫中心解决方案物流师资格考试 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/515/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E6_A1_88_E4_c31_515559.htm 应用摘要 物流是商业发达社会必然高速度发展的产业之一，大约70%的大中型物流企业都建立了自己的信息管理系统和宣传网站，但是电子商务平台的建设相对还是很少.而且信息系统功能还主要集中在内部资源整合，如已经建立的仓储管理、财务管理、运输管理和订单管理等，这些功能还局限在物流企业信息化建设的第一层次。而物流的核心是服务，与用户的关系、对客户的管理日益成为物流企业生存发展的关键因素，所以CRM的建设需要开始重点考虑.在提高效率和规范管理方面，物流信息化建设也开始考虑除了整合内部资源，还要和客户的信息系统对接，形成以供应链为基础的，高效、快捷、便利的联络和信息传递平台，这样，呼叫中心和Internet等网络通讯技术就成为信息联络的支撑手段.当今的物流企业业务涵盖仓储，包装，分拣，供应链整合和运输等各个环节,大多是以航空、铁路和公路为货物承载体的第三方物流服务综合提供商，并且都会在全国各个城市建立合作网络及办事处。而且随着物流的发展，服务不仅仅是要求物品从供应地向接收地的实体流动过程，同时也是信息流和资金流的过程。在业务发展的过程中，由于时间和空间的制约，企业综合管理的必要性就凸现出来。 应用领域 物流 方案内容 呼叫中心(Call Center)，又称客户服务中心，传统意义上的呼叫中心是指以电话接入为主的呼叫响应中心，为客户提供各种电话响应服务。现阶段呼叫中心伴随先进的通讯技术和网络技术的发展，在技

术实现上有了质的飞跃。目前的呼叫中心是基于CTI技术、充分利用通信网和计算机以太网的多项功能集成，并与企业连为一体的一个完整的综合信息服务系统，利用多种现代化通信手段，将电话、短信、互联网访问、Email等多种媒体渠道进行整合，为客户提供统一的高质量、高效率、全方位的服务。呼叫中心也同时将信息通信技术与数据库技术完美地结合在一起，信息资源可实现集中管理和全面共享，使商业运作达到快捷、高效和经济的效果。基于呼叫中心原理的客户服务系统，已经在电信、金融行业发展为成熟的业务支撑系统的一部分，而且在物流、邮政、医疗、保险、税务、烟草、交通、旅游、出版以及政府部门等诸多行业，也正在表现出极大的业务应用需求。应用北京金创时代的办公精灵物流版(呼叫中心)可以解决了以下问题：a) 物流行业分公司遍布全国，各分公司业务难以统一调度、统一管理。b) 物流客服很难有统一的服务口径，客户办理业务或投诉时找不到对口部门或电话。c) 客户的定单需求不能及时获得和反馈。d) 物流行业客户分散，资料难以收集、掌握、统计。e) 因为客户数量比较多，对客户的关怀力不从心，客户满意度和忠诚度比较低。f) 少数精干的业务员掌握着公司大多数客户的动态资料，一旦他们被别的公司挖走，客户也随之被带走。技术路线在整个物流过程中，涉及到的各个环节，分散在不同的区域，需要一个信息平台将整个物流环节联接起来，及时把握客户的定货需求，进行车辆的调度管理，库存管理以及票据管理等，力求实现用最少的库存、最短的运输距离满足客户的需求。现代物流企业与以往的物流企业不同，不仅仅局限于物流中的某一个环节，而是普遍采用了信息化管理技

术，呼叫中心和电子商务、CRM技术的运用有效结合了传统的物流信息化手段，将遍布在各地的物流中心与客户连接起来，形成了一个更高效率的物流配送网络。其他为解决传统物流企业“成本高”、“效率低”的瓶颈问题，物流行业信息化目前已经超越了关注和观望，第一层次的信息平台在很多企业已经实施，如内部的财务管理、仓储管理、订单管理、运输管理等，相关系统包括ERP、物流管理(LM)、SCM等应用系统。更进一步，针对物流企业核心是提供“服务”这个概念，呼叫中心、电子商务、以及CRM技术的结合将对物流基础信息平台起到至关重要的整合作用。 "#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