

物流师案例分析：用IT掌控全球 DHL何晓东谈“过冬”方法
物流师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E5_B8_88_E6_c31_645238.htm id="tb42"

class="mar10"> 把物流师站点加入收藏夹 欢迎进入：2009年物流师课程免费试听 更多信息请访问：百考试题物流师论坛 欢迎免费体验：百考试题物流师在线考试中心 目前正值中国物流行业大变革、大发展的时代。在金融危机的背景下，认识局势掌控方向对物流行业和企业来说都有积极的作用。那么，我们应该如何根据当前的发展形势制定应对策略，在危机中寻找机遇获得更大的发展呢？CIOAge.com记者徐蕊独家专访了中外运敦豪（简称DHL）全球物流部全国行业发展经理何晓东先生，向他求解当前经济形势下物流业该如何发展。

（DHL全球物流部全国行业发展经理何晓东）用“核心竞争力”抵御金融危机 在物流行业做了十几年，何晓东深感近年来中国物流业取得了突飞猛进的发展。从物流进入中国到现在，国内的物流体制发生了根本性的变化，交通、通讯等物流基础设施有了很大程度的提高。随着业务规模的不断扩大，国际物流量也快速增长。虽然与世界现代物流企业的发展相比，国内物流企业的发展还比较滞后，单位物流成本较高，且物流体系尚未完善，但他坚信在国家高速发展的经济态势下，随着与国际间的良好合作，中国物流业一定会全速发展。可是，前一年的全球性金融危机给这个目标悄悄地蒙上了层阴影。受到金融危机的影响，国际快递业“四大家族”DHL、FedEx、UPS、TNT的日子也不好过。从三季度财报显示，DHL母公司德国邮政快递业务的净利润下降了8%，TNT

同比下降了32.3%，UPS同比下降了12.4%，FedEx同比下降了34%。面对巨头们财报出现的亏损和利润下降，严峻的经济形势对中国物流业的影响有多大呢？何晓东告诉CIOAge.com记者徐蕊：“从服务于国际业务的角度来说，金融危机导致了我国出口贸易的明显下降，物流公司的国际运输合作受到了前所未有的挑战；从国内业务的角度来说，由于金融危机拖累了国家经济增长的态势，国内的运输市场需求相应变小，物流合作也陷入了困境中。”由此可见，金融危机已经开始波及我国的物流业。据CIOAge.com记者了解，去年8月以来，全国颇有名气的上海一统、广东翔盈两家快递公司相继倒闭，而国内民营快递龙头企业宅急送也频频放出裁员消息，其业务量也从过去40%的增长放缓到现在的15%至20%。这些都表明物流行业受到金融危机的影响是多么的直接和明显。那么面对如此窘境，我国物流企业该如何发展呢？何晓东和CIOAge.com的用户分享了相关发展建议。他认为中国自进入WTO以来，物流企业已经很好的融入到国际社会，在国内和国际舞台都取得了长足的发展。虽然金融危机给物流行业整体带来了冲击，但是事情的发展往往具有两面性。对于物流企业来说，它们在面临风险的同时也面临着机遇。何晓东谈到：“经济全球化已成为一种不可逆转的趋势，企业无论规模大小、实力强弱，都必须面对全球化的竞争市场，物流企业也不例外。虽然国外的物流巨头利用技术资金和全球网络的优势逐步吞噬着国内的物流市场，但是在金融危机的背景下，正是本土企业展现自己核心竞争力的时候。把握好时间努力挖掘出行业竞争对手没有发现的机会，理智的看待市场，进一步壮大自己，这样才能在众企业中脱颖

而出。同时国内物流企业可以借鉴世界500强企业及国外物流巨头培育核心竞争力的经验，加之中国政府积极的推动市场，依靠政策拉动内需和投资，这些一定能弥补经济的放缓趋势和利润下降方面的缺失。”此外，他也表示：“在当前的经济背景下，DHL在中国的任何投资机会和决定都会被更加谨慎的执行，但是企业对中国市场和客户的承诺不会改变。DHL对市场的发展有很好的预期，中国也会得到更多的市场计划和投资机会。”

DHL成功之道 用IT掌控全球

DHL是全球快递、洲际运输和航空货运的领导者，也是全球第一的海运和合同物流提供商，为客户提供从文件到供应链管理的全系列的物流解决方案。它服务全球220多个国家，并设有转运中心、仓库和集散站超过450个、口岸240个、飞机420架、作业车辆76200部、每年件量超过15亿件、员工超过28万人。面对如此巨大的业务量和服务范围，发货人却能在发件15分钟内就能在全球任何一处查询到货物的运送状况。这就是DHL信息系统发挥的作用。何晓东对CIOAge.com的记者讲到：“DHL网络体系完善，并且实现了全球IT统一管理、无缝对接和资源共享。信息系统每天需要接收处理的信息量仅次于美国中央情报局每天接受的信息量！”那么面对如此庞大的工程，DHL的IT系统是如何即时高效准确的完成客户的需求呢？据了解，DHL在全球约有60多个数据中心，一方面能对数据进行筛选，冗余的数据会被服务器自动删除，在灾难时刻会自动备份。在中国，他们非常重视速递网络建设，善于通过全球通讯技术将中国的速递网络纳入到全球网络管理范围之内。同时DHL也拥有世界一流的快件操作系统和客户自动化工具。公司的联合快递中心采用的操作系统货物全

部自动分拣、直接装载、就地上机。通过EDI技术（EDI是英文Electronic Data Interchange的缩写，译为“电子数据交换”）。它是一种在公司之间传输订单、发票等作业文件的电子化手段。）,系统与海关对接,使得进口包裹、文件在航班落地前实现清关,出口货件在飞机起飞前清关,大大缩短了清关和转运时间。自助快件管理工具可通过多种终端,满足不同客户的个性化需求,节省客户拨打电话的时间,保证客户能够随时掌控快件信息。系统可以在电子邮件内容中自动检索运单号码,客户通过手机查询快件状态。如快件尚未派送,客户也不需再发短信查询,系统会在快件签收后自动发出通知。更加人性化的设计是,考虑到不同国家和地区的时差因素,系统还设置了避免客户在深夜收到短信而影响休息的程序。现在DHL已经成为一家以技术主导的快递物流服务企业,信息技术在DHL发展战略中的占领着重要地位。企业在预约、取件、转运、派送等核心作业环节,还是在追踪、查询等增值服务方面都具有明显的优势。基于先进的信息系统,DHL推出了包含多种技术工具、多功能、多角度、面向全线客户管理需求的综合性信息化快件管理解决方案,实现了信息化快递管理工具的全面整合和升级。何晓东说这充分体现了DHL以“客户为先”的服务理念。编辑手记:应对要快出招要准 物流作为服务性行业最能感知经济大势的冷暖。谈到物流业该如何顺利“过冬”的话题,笔者认为企业首先要开源节流,降低物流成本,以缓解企业降价促销带来的压力;其次要未雨绸缪、增加融资渠道,以防资金链断裂;最后是在困难时期企业更应该体现公司的服务特色,做好客户管理管理以渡难关。这与何晓东提到的“客户为先”理念也是

不谋而合。这是一次大浪淘沙的考验，能挺住的必定可成为行业内的强者！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