

2011年物流案例：业务提速应对竞争 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/646/2021_2022_2011_E5_B9_B4_E7_89_A9_c31_646077.htm 2011年物流案例：以业务提速应对竞争 在竞争对手的步步紧逼下，效率挖潜与平台开放将成为宅急送新扩张计划的有力支撑 北京宅急送快运有限公司信息部总监李红兵的“五一”长假全投入到了公司最新的信息项目PDA（个人数位助理器，Personal Digital Assistant的简称）无线传输系统上。“北京分公司作为试点将在两个月内实施完成，接下来我们要将PDA系统推广到全国300多个直营网点，在2007年年底之前全面实现宅急送业务与信息流的同步处理。”李红兵表示。以业务提速应对竞争 宅急送这些年一直在埋头飞奔。在经历了同城快递、取货送货、仓储配送等一系列业务摸索后，宅急送将重点锁定在了国内24小时“门到门”快递服务，由此开始了高速成长。2002年其营业收入首次突破亿元大关，2004年达到6亿元，2005年更是达到8亿元。然而这种风光背后藏有隐忧。一些宅急送的员工承认，公司近年来的快速扩张，确实在某些方面让宅急送产生了相当大的能力“瓶颈”。比较突出的问题之一就是，一线业务量的快速增加直接导致了业务效率相对下降，丢货、破损等情况不断发生，而延迟交货、服务质量下滑等问题也引起了客户的不满。面对业务增长但企业竞争力却没提高的情况，该公司总裁陈平非常着急，组织机构的调整，一线运营效率的改善成为当务之急。2004年宅急送痛下决心实行了扁平化管理，到2005年，宅急送的经营业绩开始回升，恶性事故得到了明显遏制。同时公司也开始实施有助于业务提速的PDA

项目。令李红兵牵肠挂肚的PDA项目，其实本身并不复杂。根据宅急送的信息化规划，今年是公司的“挖潜年”，而挖掘潜力的目标，被指向了一线车辆的运送速度和各部门协作的效率提高。虽然目前PDA方案在全球快递行业应用比较成熟，在中国却只是崭露头角。经过初选，这一方案被推到了公司的管理会议上。然而会上争论之激烈，还是超出了李红兵的预料。矛盾的焦点集中在PDA项目的投资上。“一台企业用的PDA价值一般都在1万元以上。以北京分公司为例，如果100多台车都安装，设备投入就需100多万元，还不包括无线布网的其它设备以及软件和相关服务，如果再拓展到全国，确实会是一笔不小的投资。”李红兵当时对这个项目能否通过确实不是很有把握。“公司现在上马PDA项目是有考虑的。”据李红兵回忆，其实早在三年前，PDA项目就曾摆上过陈平的桌面。但由于项目成本比较高，而当时公司正处于大规模扩张网点的阶段，车辆和人员等的投资更加紧迫，所以就搁了下来。三年后，国内快递市场的情况发生了很大变化，巨头之间的竞争都从当初的网点大战，逐步进入到提升服务质量的阶段，“如何有效地使用这些车辆和人员，比单纯增加其数量更重要。”李红兵表示。最终还是总裁陈平拍了板。“真正让陈总下决心的原因是竞争对手的步步紧逼。”李红兵的判断并非空穴来风。国内快递市场上的重量级选手中外运敦豪，最近刚刚完成了全国第三期PDA项目的实施，目前在一些重要城市，该公司的快递司机已基本做到人手一部PDA。无独有偶，宅急送的老对手中铁快运，也早在去年就完成了一期的PDA项目。“相比之下，我们还是很有些压力，尤其是来自客户的压力。”李红兵坦言。宅急送选定

的是一家美国公司的PDA解决方案，这一方案在四大国际快递公司中也有应用。除了无线网络环境应用，软件系统与公司ERP对接等功能外，这一系统的重点技术，就在于PDA的远程信息传输保障。该系统设计了两种通道，一种是采用GPRS技术传输数据，而另一个备用通道则是一旦GPRS出现故障，宅急送通过与中国移动合作架设的专线，也能保证将信息及时传回总部。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