

2011年物流师考试辅导：供应链管理关注八大核心过程 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_646243.htm

以下介绍成功供应链管理关注八大核心过程，供大家参考学习。成功的供应链管理需要我们改变以前只对单个过程管理的模式，需要对一系列的过程进行管理。在很多大公司，管理经验证明，没有首先执行正确的商业过程，他们就不可能使生产流程达到最优化。有少数专家认为，在商业生产过程中运用供应链管理时，工业标准就得不到统一。使用标准化商业过程的价值在于使得供应链管理环节上的各个公司的管理者能使用统一的语言并有效开展合作。实施管理，涉及八大核心过程。这八个过程是

：(1)客户关系管理、(2)客户服务管理、(3)需求管理、(4)订单完成、(5)制造流程管理、(6)供应商关系管理、(7)产品的开发和产品商业化、(8)回收管理。

客户关系管理 客户关系管理过程提供了如何发展和维护与客户关系的方法。通过这个步骤，管理者能辨认关键客户和客户群，并把他们作为公司商业计划的一部分。目的是根据客户价值将他们分类，并通过为客户提供专门针对不同客户的个性化的服务来提升顾客的忠诚度。

客户服务管理 客户服务管理表示公司对客户的态度。这是在客户关系管理步骤中由客户小组开发产品服务包的关键步骤。客户服务中通过与职能部门比如制造和物流部门联系，为客户提供他们想了解的关于运输日期和产品实用性等方面的实时信息。客户服务过程还包括帮助客户了解产品的应用。

需求管理 需求管理是一个平衡客户需求和供应能力的过程。通过在正确的地方使用正确的程序，这种管理能有

预见性地使需求和供给相匹配并能使计划更有效执行。必须注意到这个过程不仅仅是指预测。它还包括协调供给和需求、增强弹性，减少波动。一个优良的需求管理系统，使用点对点的销售并了解关键客户的数据以减少不确定性，并对整个供应链提供有效支持。它也有效地协调市场需求和生产计划。完成订单供应链的这个过程不仅仅指下达订单指令，它还包括定义客户需求，设计网络，在最小化配送成本的基础上满足客户需求等一系列活动。它的目的是建立一个从供应商到公司，再从公司不同客户的无缝衔接的系统。

生产流程管理 生产流程管理包括与以下生产活动有关的行为：原材料的取得、生产、管理供应链的生产环节和将产品运出工厂。这个过程的目的就是在既定的时间内以尽可能低的成本生产出尽可能多的产品。为了达到预期的生产要求，计划和执行就需要寻求供应链参与者的合作。

供应商关系管理 供应商关系管理过程是讲如何与供应商建立和维持友好关系。从字面意思就可以理解，这个过程与客户关系管理过程类似。简言之，供应商关系管理就是定义和管理产品服务包。

产品开发和产品商业化 供应链管理的这个过程是讲要和客户及供应商共同开发产品，并把产品投放市场。负责产品的设计和商业化过程的团队应该和CRM过程中的团队合作以确认客户和需求，应该和SRM过程中的团队合作来选择材料和供应商，和生产流程管理过程中的团队合作根据市场的需求来发展新产品技术。

回收管理 回收管理过程包括与管理回收、逆向物流、闸口控制有关的活动，包括管理供应链过程尽量避免回收。适当地执行回收管理不仅能有效管理产品流中的次品，而且还能减少不期望出现的回收产品数量并能重复利用诸如

包装盒之类的可循环利用的产品部分。有效的回收管理是供应链管理的重要步骤，它能使公司获得持续的竞争力。供应链管理的八个步骤的每一步骤都有它的战略意义和可操作性——换句话说，战略意义是指公司建立并战略性地管理这些步骤，可操作性就是指公司执行这些步骤。我们将市场、销售、财务、生产、采购、物流和研究开发的代表组成一个合作团队，并由这个团队来实现它们的战略意义。这个团队主要在战略层面来设计供应链的这些过程并监督它们是否执行完成。这个战略性团队也要注意分辨哪些合作伙伴是能整合到公司供应链中来的。每个过程的可操作性就是每个功能中经理人员所采取的具体行动。

辅导推荐：[2011年物流师考试供应链管理辅导汇总](#) [2011年物流师考试供应链应用辅导汇总](#) [2011年物流师考试供应链概述辅导汇总](#) 欢迎进入：[2011年物流师课程免费试听](#) | [百考试题物流师在线考试中心](#) 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