

环众物流软件简讯

上海: 长宁区华荣东道 8 号罗马花园 C 栋 102 室

TEL: (21) 6209 9955 FAX: (21) 6209 9786

东莞: 东城区新世界花园海棠路 16 号 3 楼

TEL: (769) 248 1273 FAX: (769) 248 1273

ROUNDSMEN REPORT

第 一 期 2002 年 5 月 1 日

本期内容

物流篇: 为物流产业发展把脉

系统篇: 以软件提升物流效率

人才篇: 谈物流管理人才养成

各位亲爱的读者, 大家好:

环众公司是由一群来自中美台三地物流专业人士所组成的软件开发公司。

我们的服务项目: 物流软件开发、物流系统改善、物流人才培养。

我们的服务对象: 消费品制造商、批发商、连锁零售商、第三方物流公司。

我们的服务客户: 上海南浦食品、南京苏果超市、东莞糖酒集团、广州华新集团...等。

我们的服务团队: 蓝仁昌 台北大学企管博士生 (12 年物流实践经验)

杨旭平 政治大学经济学硕士 (12 年物流实践经验)

蓝信彰 美国史丹福电机博士 (10 年网络软件经验)

蓝云纹 美国纽泽西资讯硕士 (8 年物流软件经验)

陈保颖 台科大信息管理硕士 (6 年物流软件经验)

物流篇

为物流产业发展把脉



一、现代物流崛起的背景

物流一词，因各国经济发展背景不同而给予不同的诠释。在美国，它代表着实体储运的规划及执行，典型的业者代表就是 UPS；在日本，它侧重于批发分销的领域，如国分物流，菱食物流；在荷兰，则代表着国际物流。在国内，目前仍以工业物流为主，随着商业现代化，未来则将侧重营销物流。不管我们如何诠释这个新名称，其提供的基本功能是不变的，仍以仓储及运输为主。但我们又如何区分物流业与储运业的差异呢？关键所在，在其附加价值，亦即依其管理科技化及现代化的程度而定。试想一个仓储中心，商品项 1 万种品类，每日出货配运家数以数百计，每部车的下货点数超过 15 点，而仓储中心接收订单后，必须次日配达。在这种少量多品类多点次的储运需求，如果没有借重科技化及科学化的管理是不易产生经济效益。因此，消费者

少量多样的消费倾向，可说是现代物流崛起的背后功臣。

二、国内物流发展的类型

国内物流发展可概分为以下五种类型：

- (一) 运输型：由运输业者转型而成，属第三方物流，如中国邮政、广州宝供公司。
- (二) 仓储型：由仓储业者转型而成，属第三方物流，如广州天宸。
- (三) 分销型：指国营或民营分销业者，如东莞市糖酒集团，上海南浦集团、广州华新集团。
- (四) 连锁零售型：如上海联华超市、南京苏果超市、东莞美宜佳便利店。
- (五) 国际物流型：如中国远洋运输、中国外运集团。

三、物流发展的利基点

在工业及商业齐头并进的发展下，物流此一新兴行业正如百箭齐放，各自寻找最

佳的利基点。其中分销型物流及第三方物流的发展具有指标性的意义：第三方物流的真正利基在于缩短分销渠道，而分销型物流的利基则在于其销售力。如果分销型物流无法满足上游制造商或下游零售商的需求，则将给第三方物流崛起的空间。反之，如果第三方物流在制造商无法解决货款回收或直营销售能力之前，是很难有突破性的利基出现。其次，另一具有指标性意义的是连锁零售型物流的发展，其营运特色在于封闭式系统，亦即只为母公司或集团公司服务，并不须涉及客源的开发，其营运重心在物流管理层面，降低物流成本为其主要使命。此类物流中心愈发达，对分销型物流以及第三方物流的发展愈造成威胁。

四、第三方物流的核心能力

第三方物流，或称专业物流，其因市场定位不同而各有其核心能力。以制造商或进口商为服务对象者，其核心能力在于全国性的物流系统。以批发商或连锁零售

商为服务对象者，其核心能力在于配运的机动性及弹性。以消费者为服务对象，其核心能力在于科技化的物流系统以及庞大的物流设施。以国际贸易为服务对象，其核心能力在于雄厚的资本。除了上述的核心能力外，人才则是共同的核心能力，物流专业人才的养成有其难处。试想：一位来自作业面的蓝领员工，如何胜任白领员工的管理工作；又一位白领员工，如何深入了解蓝领员工的技能。这就是真正物流专业人才难觅得的关键因素。

五、物流相关产业的商机

物流产业的发展，相对地会带动其相关产业兴起，如物流设备业者，物流信息业者，仓储自动化业者，物流咨询业者等等。在欧美国家甚至出现货板租赁业者，库存盘点业者以及流通加工业者。尤其是网络的发明，网络交易已成为流通业的新锐，也终将使物流再度成为流通业的新宠。

六、结语

传统的仓储及运输业在国内存在已久，而质变中的储

运新需求，传统业者是否有能力洞察？或有能力调整供应能力？否则，物流新奶酪将落入新兴的物流业者口中。她们可能是第三方物流业者，可能是批发型业者，亦可能是连锁零售业者。

廿一世纪的赢家必然是那些能在这股改变趋势中保持领先，不断修正自己的产业，创造新市场、开拓新市场、改写竞争法则和勇于反现状的新企业。

--Rowan Gibson

系统篇

以软件提升物流效率



绪论

企业的作业活动，包括策略规画、管理控制、作业控制、交易处理等，这些作业活动都需要信息及科技的支持，信息的管理方式从以往的档案管理到现阶段的数据库管理(DBMS)，并辅以一些应用软件(Application

Software)的支持，使得自动化信息系统的发展愈形快速。这些系统多半是架构在通讯网路的基础上，并可应用在销货、行销、生产、物流、人事等部门及多种产业。而透过适当地使用信息科技及管理系统，则能有效地加强物流的效率。

信息系统的规划与管制

作业流程的合理化是建构

在基础的作业活动上，若我们就经营管理的角度而言，除了考虑如何增进作业效率、流程的合理化外，更要考虑成本与效益的问题。其中的作业方式，要因应市场的变化，以加强竞争的优势。所以对经营管理者而言，重要的是：如何事先设计出良善的作业流程，用最低的成本，最有效率的方式，来提高服务水准，并满

足顾客的需求。其中发展过程的步骤、投入、及外在环境的变数等，都是经营管理者在规画时所要考虑的要素。

流通业信息系统要素

就流通业信息系统而言，不能只注重公司本体的系统而已，还要看总公司、竞争厂商、甚至是竞争者、连锁体系、供货商所发展的系统，因为这是未来竞争发展所必须考量的。因为要做通路的整合，一定要有综观全局的看法，不可只注重企业内个别的状况。

就整体面而言，可以以个别公司为主轴，再把分析的角度延伸到合作厂商、协力厂商等，另外还要能看到所有协力厂商所能看到的网络，包括竞争厂商等，以便能分析他们的行为，否则公司所发展的商业自动化只落到个别的公司范畴而已（只是一般所谓的管理信息系统）。其中商业自动化的过程中，因为牵涉到利益要

流通业信息系统的需求分析

企业会依组织规模的大小而有不同的信息系统需求，因此，在作需求分析时，要能依

素，所以要能满足不同厂商的利益需求，才能完成彼此合作的交易行为。成功的关键即在与协力厂商的跨组织合作如何能够顺畅，且达到长期的、稳固的、双赢的局面。此外，还有许多和商业自动化有关的技术，超越两两厂商的合作，含盖整个产业体系的分工，诸如 EDI（电子数据交换）、条码、VAN（要架在 EOS 下）等，这都是流通业者提供专业配送服务所使用的重要科技。

- 条码（Bar Code）：以人工来抄写商品资料太麻烦了，因此要能快速的掌握销售作业的数据，只有依赖能自动辨识的功能。而条形码正能符合此一概念—自动辨识的功能。
- POS：流通业者可以透过 POS 来掌握市场脉动，POS 不是单纯的销售记录而已，应包括后续的分析活动，虽然它较属于作业层次的系统，但是若能妥善运用，

企业规模作适度调整。

需求型态：

- 一．功能性需求：属于作业层次

亦可以成为策略性的信息系统。

- EDI（电子数据交换）：企业和企业间能自动化的交换大量的商业文件，是企业合作的关键技术。其中不仅要能作好作业层次的文件标准，更是跨组织合作的流通渠道整合的关键性基础。
- 垂直整合：企业往下游或上游整合，纳入企业体系。如制造商往下整合零售商，或往上将制造机能整合整个企业等，皆属之。
- 水平整合：性质相似的零售商、联合采购等皆属于水平整合，追求的是一个经济水准的订购量，以降低成本。

而垂直整合与水平整合都是属于策略性的目标，所以是运用其它的技术来完成此一目标。

二. 规画与管制：属于管理层次

三. 策略性需求：

1. 策略目标，包括成本、品质、速度、弹性。
2. 跨组织合作。
3. 电子联机。
4. 共同配送。

企业型态：

- 一. 零细企业：5 人之内之单位
- 二. 小型企业：大致指 100 人以内。

三. 中大型企业：大致指 100 人以上。

四. 连锁或垂直整合：在商业渠道中有较积极之作为。

五. 水平整合：指功能性的整合，如第三方物流。

企业型态的需求型态：

随企业型态的不同，关心的层面也就不一样，企业要能了解公司本身的定位及业务需求，方能制定合适的信息系统。而企业的需求型态及考量重点，则如下表所示：

表一 企业的需求型态

资料来源〔李昌雄，1997〕

企业型态 \ 需求型态	零细企业	小型企业	中大型企业	连锁或垂直整合	水平整合
功能性需求					
进销存	✓	✓	✓	✓	✓
配 送			✓	✓	✓
规画与管制		✓	✓	✓	✓
策略性需求					
策略目标			局部	全面	局部
跨组织合作			局部	全面	局部
电子联机			局部	全面	局部
共同配送			局部	全面	局部

物流仓储之信息系统架构

一般而言，仓储的信息管理作业包括有采购、订货、出货、补货、退货、盘点等：

- 采购：用以满足出货之需求或作计划性的生产，其采购种类及数量之判断应考虑储位空间，以达低库存无缺货的境界，并降低库存资金，提升客户服务品质及运转资金等。
- 进货：物品于验收后即要入库上架，因此如何将物品迅速的摆放到适宜的储位，是提升物

流效率的关键之一。而所谓适宜的储位须考虑到储位规划，物品的结构，出货频率，回转数等因素。

- 订货：有规划的订定接受订单的标准，才能准时、无缺货的将物品安全送至顾客的手中，这也是决定营运经济规模的要因之一。其中更要针对市场的变化作调整，并配合及时理货及出货作业等。
- 出货：物品经拣取、分类、包装后，即要装载上车。唯有做好人员调配及快速找出物品之存位，方能将少量多样之物品快速出库且符合共同配送地装载上车。
- 补货：补货为厂区内物品之移动，可促使快速出货及整顿储位之作用。在所定的储位上及时的补货可省去无意义的搬移，且使拣货作业更顺利。
- 退货：为因应不良品的退货需求，于仓储规划时，应开辟一储区以分隔良品存货。

- 盘点：盘点是实际到现场的某储位点核对物品的数量，因此，为加速多样化库存物品的盘点，则须掌握相关储位信息及有系统地执行。

- 而运用信息技术来提升物流效率的方法有：

1. 依经济规模可导入自动仓储、RF/HT 无线通讯系统或 CAPS 电子拣货系统。
2. 采用 Bar Code(条形码)以加速出入库作业及减低计算机输入作业。若应用 Bar Code 于仓储作业流程中，则可追踪作业进度及确定内容之正确性。
3. 导入 EDI VAN 作业以使商流自动化（如采购、出货等）。
4. 良好的储位规划及省力化（自动化）的搬运设备，加上依物品特色（材积、价格、有效期限、温度、回转率、储位单位）的管理及

适宜的人员调配。

总结

企业的经济规模到达一个程度之后，就会极需后勤支持的援助，而信息技术在流通业者的定位上，不仅可以加强物流及工作效率，对竞争优势的提升更有莫大的帮助。就信息技术及信息系统在流通上的应用而言，可以帮助企业达到自动化、省力化、现代化的目标，而信息流正是扮演着提升生产力的要角。如前所言，透过储运设备、人员调配管理、信息科技的共同配合，必将显著地提升物流的效率。

凡是寻求爱的人，将会得到爱；诚挚无私奉献友情的人，就会得到朋友。只有用整个心灵去寻求快乐的人，方能得到快乐。

--Andre Manrois

人才篇

谈物流管理人才养成



一、物流管理的内涵

物流业兴起后，物流专业人才被殷切需求；物流管理成了一门显学。产业界除了自行积极培训之外，就是由培训机构代训。目前大学管理科系中，亦开始加入物流管理课程。物流管理，系指透过管理程序（规划、组织、领导、控制）对实体物品的装卸、搬运、保存、拣取、加工、配运、表单处理等机能，适时适地适量地提供给顾客，以满足顾客准时，安全，正确且亲切的有效需求，进而提升企业营运的效率与效能。更具体地说：物流管理就是针对参与实体分配的人员、车辆、货品、仓库、信息等物流主体进行科学化的管理。

二、物流管理人才的特质

物流管理人才是上述物流主体中，最重要的资产。合格的物流管理者必须吻合下列五点特质：

1. 文武合一

物流人才必须能实践物流作业技能，同时具备物流管理知识以及现场管理经验。

2. 情绪智商

物流管理人才应具备高度的情绪智商，才能凝聚物流作业人员的向心力。

3. 热爱本业

物流管理人才本身必须对物流有份热爱，才可能突破困境，适应外在变局。

4. 成本观念

物流管理人才应了解物流作业基础成本，才能不断地降低成本，创造出效能。

5. 物与精神

物流管理人才应有民胞物与的情操，才能促使物流管理工作臻于至善至美。

三、物流人才的培训

物流人才的养成并非一蹴可及，而是需要长程规划，循序渐进：

作业面 → 管理面 → 规划面

最好的方式是挑选具备管

理潜能的人才，由基层作业面培训起，待物流技术成熟后再进入管理层磨练，最后再从事物流规划及分析工作。

物流技术包括：仓储技术、配运技术、表单处理技术。

物流管理包括：人员、车辆、货品、仓储、信息、业务、财会等管理。

物流规划包括：物流系统规划、物流教育训练、物流文化塑造。

四、物流教育训练专业化

物流人才培养对物流公司或物流中心而言，是项长期投入的工程。因此，企业内部必须建立一套完整的人才培训机制。国际品保系统 ISO-9000 是业界值得借镜的好方法，亦即将物流培训系统品保化，以收立竿见影之效。

五、结语

流通业有 4 P，服务业也有 4 P，它们分别是：

前 4 P = Product, Price, Promotion, Path.

后 4 P = People, People,

People, People.



Together

Standing on the shore at twilight.
Serenely looking out at sea.
With a glowing, golden sunset
Softly enveloping you and me.

We have watched the sunrise.
Have been warmed by the noonday sun.
How blessed, that still, hand in hand.
We share the sunset as day is done.

双影相连

同站在蒙眬的岸边
静静地望着海
让金黄色的夕阳
温柔地围绕着您和我

我们一起同看旭日东升
让中午的阳光温暖了我们的心
值得祝福的是当一天終了
我们仍手携手欣赏日落