

电子化物流发展对策探析

姚国章¹, 邓攀²

(1.南京邮电大学 经济管理学院, 江苏 南京 210003; 2.南京化学工业园信息中心, 江苏 南京 210005)

摘要: 电子化物流是物流发展的新模式, 昭示着现代物流发展新阶段的开始。从分析国际、国内对“物流”的新定义入手, 提出了“电子化物流”的定义与特点, 探讨了电子化物流服务的3种模式, 从4个方面分析了电子化物流发展的主要对策。

关键词: 物流; 电子化物流; 电子商务

中图分类号: F253.9

文献标识码: A

文章编号: 1001-7348(2006)09-0173-03

0 前言

从20世纪90年代中后期以来, 以互联网在经济活动中的应用为主要表现形式的电子商务取得了快速的发展, 并对人类社会的发展与进步产生着越来越重要的影响。物流与电子商务的发展关系极为密切, 它既是电子商务交易活动不可缺少的基本环节, 又是电子商务发展的重要领域。近年来, 在客户需求的拉动、技术进步的推动以及物流产业自身发展需要的驱动等多方面力量的作用下, 现代物流业正迎来一个新的发展阶段——电子化物流时期。电子化物流以其在物流速度、物流服务质量和物流成本等方面的显著优势, 昭示着现代物流业未来发展的方向。

1 电子化物流的内涵

“物流”一词源自于英文的“Logistics”, 原意是“后勤”。经过多年的发展与演化, 物流的内涵与外延都有了新的变化, 而电子化物流则是物流这一概念的一个新的发展。

1.1 国际、国内对“物流”的新定义

成立于1963年的美国物流管理协会(Council of Logistics Management, CLM)是举世公认的物流研究和管理机构, 成立以来一直致力于推动物流业的发展, 为物流从业人

员提供教育的机会和相关信息。美国物流管理协会先后多次根据经济与社会的发展情况, 并结合物流业自身的发展, 对“物流”进行相应的定义。早期的定义是: 物流是“为满足消费者需求而进行的对原材料、中间库存、最终产品及相关信息从起始地到消费地的有效流动及存储的计划、实施与控制的过程”。在1992年, 该协会把原来定义中的“原材料、在制品、产成品”修改为“产品、服务”^[1], 从而使得物流的范围变得更加广阔。

2005年1月1日, 原来的美国“物流管理协会”正式更名为“供应链管理专业人员委员会”(Council of Supply Chain Management Professionals, CSCMP), 对物流的定义也再次“刷新”为: “物流是以满足客户需求为目的, 对商品、服务和相关信息从起始点到消费点的流动和储存进行有效率、有效果的计划、执行和控制的供应链过程”^[2]。这一定义包含这样几层意思: 物流的基本目的是为了满足不同客户对物流服务的需要, 物流的对象包括商品、服务和相关信息; 物流管理的内容是对物流全过程进行计划、执行和控制; 物流是供应链流程的基本组成部分。

国内对物流的较新且较为权威的定义是2001年8月由中国物资流通协会物流技术经济委员会会同国内相关高校和研究机

构以及著名的物流企业共同起草, 并由国家质量技术监督局发布的《中华人民共和国国家标准物流术语》^[3]。按照该标准的解释, “物流”是“物品从供应地向接收地的实体流动过程。根据实际需要, 将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实施有机结合”; “物流活动”(Logistics Activity)是“物流诸功能的实施与管理过程”; “物流管理”(Logistics Management)是“为了以最低的物流成本达到用户所满意的服务水平, 对物流活动进行的计划、组织、协调与控制”。

1.2 “电子化物流”的定义

在电子商务迅猛发展的背景下, 物流业也在快速地与电子商务“联姻”; 于是, “电子化物流”的概念应运而生。电子化物流的英文全称为“Electronic Logistics”, 简称为“e-Logistics”。目前这一概念在国际、国内还没有一个统一、精准的定义。我们认为, “电子化物流”是指物流服务提供商通过互联网及其相关技术(如无线通信技术)在物流业务活动中的应用, 以更好地实现“以客户为中心”的物流服务目标, 并通过物流信息在供应链合作伙伴之间的实时共享, 致力于实现供应链中物流管理的效率和效益的最大化。

1.3 电子化物流的特点

收稿日期: 2005-09-26

基金项目: 国家科技部“十五”国家科技攻关项目(2004BA205A35)

作者简介: 姚国章(1968-), 男, 浙江慈溪人, 南京邮电大学经济管理学院副教授, 经济学硕士, 南京航空航天大学计算机应用研究所在职博士生, 研究方向为电子商务与电子政务; 邓攀(1976-), 女, 江苏南京人, 南京化学工业园信息中心副主任。

由电子化物流的定义可以看出,电子化物流包含3个方面的特点:第一,作为电子商务的一种特殊形式,电子化物流同样是需要借助互联网来开展业务运作的;第二,电子化物流体系以满足客户对物流服务的需求为导向,让客户通过互联网参与物流运作过程,以更好地实现以客户为中心的物流服务发展目标;第三,电子化物流注重追求供应链整体的物流效果,供应链合作伙伴之间通过互联网建立起密切的业务联系,共同为提高供应链物流的效率和效益以及降低物流运作的总体成本和时间占用而努力,强调共存共荣、互惠互利、同舟共济。

由此可见,电子化物流表面上看只是信息通信技术在物流业务中的应用,实际上,这一概念的提出,对传统物流的运作模式、经营理念以及发展目标等各个方面都带来了不可忽视的变化,从某种意义上可以说,是现代物流发展新阶段的开始。

2 电子化物流服务的3种模式

电子化物流的运作必须通过专门的电子化物流服务平台来实现,这一平台的主要功能是实现供应链上下游各个环节的系统集成,以及时交换、获取并整合相关信息,只有这样才能适应客户对物流信息和服务的需要。目前,国际上提供电子化物流服务的模式主要有以下3种^[4]。

2.1 单一物流服务提供商电子化物流服务平台模式

国际上一些主要的物流服务提供商,比如美国的联合包裹(UPS)和联邦快递(FedEx)、荷兰天地快运(TNT)、德国的敦豪国际(DHL)等都十分重视电子化物流的发展,纷纷投入巨资,构建和运营属于自己的电子化物流服务平台,这种平台称作“单一物流服务提供商电子化物流服务平台”(Single LSP e-Logistics Service Hub),也就是说,只有一家物流服务提供商提供电子化物流服务,目标是为客户提供全流程的电子化物流服务。从资金投入力度来看,这些企业一般都会把每年营业收入的1.5%~3.0%投入到电子化物流平台的建设和营运中去。由于这些大公司在资金、技术、人才等各方面都有很强的优势,所以它们提供的电子化物流服务也极为出色。

以联邦快递为例,这家公司每年要投入数亿美金用于电子化物流平台的建设和营

运。它的电子化物流服务平台除了拥有被称为COSMOS的全球货运追踪网络和千万个FedExPowerShip工作站之外,还有FedExShip软件,可以让客户通过网络使自己的电脑变成强大的货运管理工具,随时与联邦快递的电子化物流服务系统实现互动。另外,联邦快递网站上的interNership,可以让客户自己印制货运标贴,并可按客户的需要随时安排速递业务员取件等,为客户提供了最大限度的方便,自然受到客户的欢迎和支持。

2.2 第三方电子化物流服务平台模式

“第三方电子化物流服务平台”(3rd Party e-Logistics Hub)是由中立的第三方构建和运营,面向中小型物流服务提供商提供专业的电子化物流服务,中小物流服务提供商通过使用付费的方式租用这一类型的电子化服务平台,以求更好地服务自己的客户。

中国台湾著名的物流服务企业——大同公司构建和运行的“e网通平台”是较为典型和成功的第三方电子化物流服务平台^[5]。它利用单一的网络平台向中小物流服务提供商提供方便、快捷和高效的物流增值服务,为物流服务提供商及其客户创造新的价值。它的电子化服务主要包括4种类型:电子化货况查询(e-Tracking),包括提供港到港的货况信息(Port to Port Service)以及港到目的地间的货况信息(Port to Door/Door to Port Service)两种形式;电子化运务作业(e-Trucking),主要提供货物承揽业者与内陆运输业者间提货、派车、询价与报价作业及到站、离站信息的整合应用;电子化对帐作业(e-Billing),平台系统不仅提供电子化仓租明细(e-Warehousing Debit Note)及电子化同行对帐(e-Coload Debit Note)等常规的业务功能,而且还提供仓租明细报表及下载仓租明细excel等实用功能,供货物承揽业者会计人员存盘应用;电子化同行通告(e-Coload),平台可以为物流服务同行提供费率通告以及询价报价作业等业务功能,供同行用作决策分析的依据。

2.3 策略联盟电子化物流服务平台模式

“策略联盟电子化物流服务平台”(LSP Consortium e-Logistics Hub)是由多家物流服务提供商通过策略联盟的方式构建和运营的电子化物流服务平台,构建这样的平台的目的,既是为了满足客户的需求,也是为了提升与大型物流服务提供商竞争的能力。这

种类型的电子化物流服务平台利用电子化的手段,向客户提供整合的物流信息与全方位电子化物流服务,使整个联盟成为一个更具竞争力的、实现了虚拟整合(Virtually Integrated)的大型物流服务提供商。

在物流业快速发展的背景下,策略联盟的电子化物流平台的形式也变得越来越多样,比如世界空运货物组织(World Air Cargo Organization, WACO)联合全球50多个国家的相关物流服务提供商共同投资构建和运行了一个共享的物流运筹平台——WINGE,以提供客户整合的电子化物流服务,从而使WACO成为了一个在全球拥有1500个物流服务据点以及8800从业人员的大型空运承揽服务商,并当之无愧地成为策略联盟型电子化物流服务运作模式的成功典范。

从未来的发展趋势看,3种形式的电子化物流服务平台各有自己的服务特色和业务定位,将会同时存在,共同发展,为电子化物流的发展提供有力的支撑。

3 电子化物流发展的主要对策

电子化物流将成为物流业未来发展演进的自然趋势,也可以说是现代物流业发展的高级阶段。对有志于在电子化物流发展中一展身手的各类物流服务提供商而言,除了应该选择合适的角色定位外,还应把握电子化物流发展的主要对策。

3.1 从客户的需求出发,致力于构建长期稳定的客户关系

对从事电子化物流服务的企业来说,不管定位于哪种角色,都应该从把握客户的需求出发,致力于与客户建立起长期稳定的客户关系。一般来说,客户对物流服务的需求具有长期性和重复性,一旦选定了物流合作伙伴,就希望能够长期合作下去。因此,物流服务提供商要从客户的现实和潜在需求出发,通过提供专业和卓越的服务,赢得客户的信任,提高客户的满意度和忠诚度。

在电子化物流的背景下,电子化客户关系管理系统的应用将会变得十分重要,用好这一系统对改善客户服务,构建与维护良好的客户关系意义重大。作为电子化物流服务的提供商,应自觉把最大限度地开发和利用电子化客户关系管理系统作为提升企业竞争力的重要法宝,使其真正为企业创造更大的价值。

3.2 不断优化业务流程,提高物流业务运作

的效率和水平

简单地说,业务流程就是指企业从输入顾客需求为起点到创造出对客户有价值的物流服务为终点的一系列相关活动的有序集合。业务流程的服务对象为顾客,目的是通过向客户提供有价值的物流服务获得价值增值。对电子化物流服务提供商而言,首先应该分析本企业现有的业务流程,明确业务活动从开始到结束的全过程,搞清楚物流数据的流入和流出的基本流程,以发现可能存在的各种问题,比如各种与物流活动相关的贸易单证是在什么时候、什么环节产生的,存在哪些不合理的因素和过程,应怎样进行调整与优化等。

应该明确的是,尽管在电子化物流的背景下,物流业务的流程很大程度上通过电子化的方式实现了,但如果业务流程本身就不合理的话,那么电子化物流的解决方案只能更快、更大程度地重复和放大该流程存在的错误^[9]。所以,在实施电子化物流的过程中,首要的任务是要理顺和优化相应的业务流程,然后再通过电子化的方式更快、更好地去实现。

3.3 加强系统集成,提高协同作业的能力

在电子化物流的发展过程中,加强合作各方物流信息系统的集成有着十分重要的意义。首先,对客户而言,在应用电子化物流系统之前,一般都有独立的物流管理系统,而且都已经积累起了大量的各种类型的数据,如果不能进行有效的集成,必然会影响到电子化物流系统实际运行的效果。因此,加强系统集成应看作是电子化物流发展的一项重要任务。其次,在电子化物流的运作过程中,必然会牵涉到各种形式的数据维护和更新,特别是在国际间的物流业务的运作,因为每一个国家都有一套独立的进出口规则,而且这些规则常常是动态变化的,如果物流业务运作的各方不能实现系统的集成,就无法做到信息的共享,也就不可能实

现高效的物流业务运作。再次,电子化物流系统的优势表现在利用电子化手段实现供应链参与各方和物流客户之间高效的协同作业,如果不能形成系统之间的有机集成,仍然存在各自独立的信息孤岛的话,显然是无法达到预期的目标的。

毫无疑问,物流系统的集成是一项长期而又复杂的工作,必须从技术、标准和管理等多方面入手才能实现相应的目的。在技术方面,供应链参与各方和物流客户之间应尽量选择比较成熟和普及的软硬件产品,重点要考虑到兼容性和可扩展性,使不同的系统之间能做到互联互通;在标准方面,要尽量坚持采用国际性的通用标准,尽可能以相同的标准实现不同系统之间业务运作的规范和统一;在管理方面,应该通过相应的制度和管理程序对系统的运行进行监管和控制,以有效实现不同系统间的业务协同。

3.4 合作结盟,致力于供应链整体效率最优化

电子化物流业务的运作涉及到众多的合作方,在业务运作的过程中,由于各自目标和利益的不同,可能会出现各种矛盾和冲突,比如成本的分摊、利益的分配等等,常会出现不协调的现象。为避免这类现象产生,电子化物流的合作方应加强合作和沟通,采取“互惠互利、求同存异”的原则,从全局观念出发,以“追求共同利益最大化”为目标,致力于供应链整体效率的最大化,以实现“双赢”和“多赢”。

作为电子化物流业务的参与各方,还应注意加强学习和反馈,及时发现业务发展中出现的各种问题,共同分享成功的经验和总结失败教训,使电子化物流切实成为提高企业经营管理水平和经济效益以及增强企业竞争力的重要手段。

4 结语

从全球范围来看,电子化物流已成为众

多物流服务提供商提升物流运行效率、改善客户服务水平、降低物流营运成本,进而提高企业对市场的适应能力和竞争实力的重要手段。可以肯定,作为现代物流业未来发展的方向和趋势,电子化物流将会得到越来越迅速的发展。在我国,电子化物流的发展还处于较为初级的阶段,无论是理论研究,还是实践应用,基本还处于空白阶段。在电子化物流人才培养、电子化物流技术开发、电子化物流管理和运营等许多方面,都亟待引起足够的重视。

对物流服务提供商而言,如果不能及时抓住电子化物流的发展机遇,很有可能在不远的将来沦为国际大型物流提供商(Leading Logistics Provider, LLP)的转包商(Subcontractors),使得获利渐渐被LLP压缩,最后甚至失去生存发展的机会而被迫退出市场。因此,我们必须对此有清醒的认识,并通过采取积极有效的措施,争取在电子化物流的发展领域赢得一席之地。

参考文献:

- [1] 刘志学.中美“物流”定义的分析与比较[EB/OL]. <http://www.chaoshiren.com.cn/scripts/articles/artshow.php?id=143,2003-11-15>.
- [2] CSCMP. Logistics Management Definitions[EB/OL]. <http://www.cscmp.org/Website/AboutCSCMP/Definitions/Definitions.asp.2005-04-28>.
- [3] GB/T 18354-2001.中华人民共和国国家标准物流术语[M].北京:中国标准出版社,2001.
- [4] 李柏峰.国际物流运筹业 e 化服务平台发展与应用[EB/OL]. <http://www.elogistics.org.tw/web/news/message0906.htm#物-物,2004-09-05>.
- [5] 大同公司.物流运筹 e 网通平台计划[EB/OL]. <http://www.e-logistics.net.tw,2005-5-20>.
- [6] Roberts,R.Y.E-Global Logistics[M].Stephens Inc.,2000.

(责任编辑:来扬)

Study on the Solutions of E-Logistics Development

Abstract: E-Logistics is a new mode of logistics development, and it indicates the new era of modern logistics. This paper begins with analyzing the new definition of logistics abroad and domestic, gives the definition and features of e-Logistics, explores three modes of e-Logistics service hub, and puts forward four key solutions for the development of e-Logistics.

Key words: logistics; e-logistics; e-business