

FLUX TMS助力日通打造运输管理体系



日本通运株式会社，是日本最大的综合性物流公司，具有近百年历史，世界五百强企业，在全球拥有联结世界37个国家、212个城市、383个网点的物流网络，雇员数量达43544人，拥有车辆32656辆，仓库面积达260万平方米，船舶载货量42591吨，空运网络遍布世界各主要大中城市。

中国日通秉承日本通运百年积淀，充分继承了日本企业高品质服务，注重细节的优良传统。十余年来，随着中国经济的飞跃发展，中国日通亦成长为同行业的领军企业。现在，在华投资的500强企业中已经超过了100家选择了日通的服务。自1995年创立至今，中国日通已经形成了一个集国际空运，国际海运，国内仓储运输，VMI管理，信息查询以及多式联运为一体的综合物流管理体系。

日通当前业务主要面临的挑战和问题：

随着日通业务的不断增长，仅仅通过邮件表格的沟通已经难以支撑发展需要，过分依靠人工经验的作业模式成为发展的瓶颈，整体业务流程需要优化，需要进行信息系统辅助作业。

- 客服负责各自项目的接单 / 调度工作，依靠人员经验进行运量与承运商的指定，会出现很多人为错误，同时有新客服人员加入时需要很长的时间才能熟悉分配的逻辑；
- 仓库与客服人员需要往复多次邮件进行数据沟通，浪费人力物力，并且及时性也很难保证；
- 承运商跟踪信息采用邮件或电话的方式，反馈不及时；
- 整体流程涣散，缺乏整体统一运输业务跟踪管理，以致客户投诉率较高；
- 过于依赖人工的计费模式，缺乏可靠性；
- 对客户信息支持力度不够，客户只能电话或邮件的方式获取运输信息，交互不友好；
- 没有KPI考核体系。

为了满足日通中国不断增长的第三方物流业务发展需求，进一步提高现代物流管理效率与水平，建立一个有效运作、灵活的、可扩展的、与外部可连接的运输管理系统(TMS)，成为日通中国最迫切的需求。

富勒FLUX为日通提供的解决方案

运输管理体系的建立

针对日通中国对于先进的TMS的迫切需求，富勒运用丰富的行业经验和FLUX TMS产品实现对日通运输管理的整体流程的改造，将所有业务串联成整体，为日通建立了统一完整的运输业务管理平台。

总体流程包括：客服接单、导入系统、调度指定承运商、仓库理货、箱信息录入、单据打印、发运确认、在途跟踪、客户签收、结费单生成与计算；

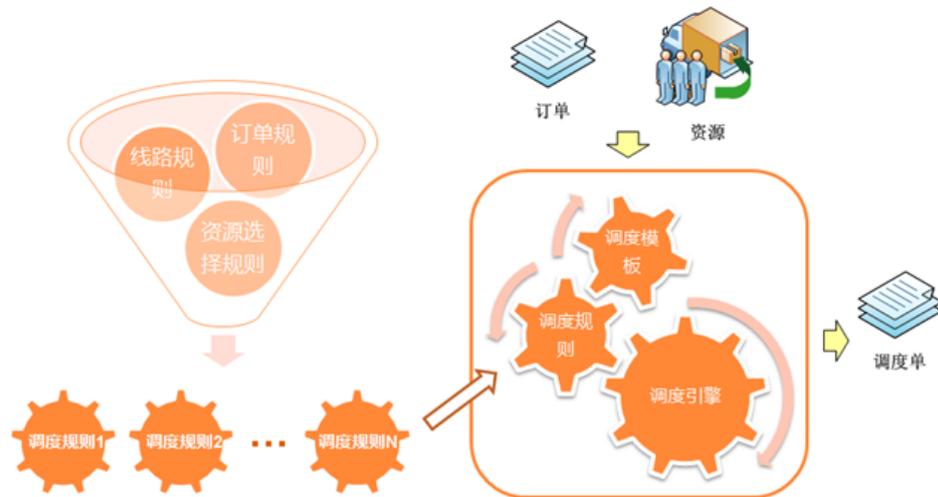
在设定流程的过程中，对原来的组织架构也进行了一定的调整，增加了调度部门，由客服单一调度调整为由调度人员在系统建议下的专业调度，提高了资源利用率。



承运商优选，智能化调度规则引擎

富勒智能化调度规则引擎，具有灵活性强、自动化程度高等特点。调度人员根据自身需要配置所需的调度规则。每次调度作业时只需要选择对应的规则，即可自动完成主要的调度作业。

通过智能化规则引擎辅助优选承运商，可以针对订单具体货量、产品类型、送货区域、时效要求、重量范围对承运商进行运费预估 / 时效预估 / 评分预估，选择合适的承运商，为调度人员提供指导。提高选择承运商合理性，减少人为因素，降低调度人员工作量。



开放的平台

客服可在FLUX TMS中查询订单的执行情况，包括专门对各种异常或者延误情况进行追踪，以便及时和客户沟通，提升客户满意度。

与承运商的信息交互分为两种：

有系统可对接的承运商，进行数据的直接对接，在本项目中与顺丰 / 新杰 / 快递100进行了对接下发任务，获取跟踪信息，尤其与顺丰进行了深入的对接，下发的任务是否属于配送范围，电子面单号的获取，打印，费用信息传输都通过接口完成，大大降低了实际的沟通工作量。

对于部分未能实现系统对接的承运商，可登陆系统进行操作，包括任务的确定，跟踪信息的反馈，签收图片的上传等等功能。

为了更好的提高客户满意度，FLUX TMS可以向客户提供各种运作信息，客户可登录FLUX TMS系统进行业务数据的查看，也可开放订单查询界面，以便收货人员随时查询订单状况。

FLUX TMS使用前后功能对比

	使用前	使用后
分配计划	<ul style="list-style-type: none"> 按项目分别制作出库预报 人工指派运输方式与承运商 资源利用率低 	<ul style="list-style-type: none"> 订单信息一次导入，出货信息系统平台共享 根据系统设定的规则，快速安排出库计划 提高车辆资源利用率
信息录入	<ul style="list-style-type: none"> 人工收集并按项目分别汇总承运商反馈信息表格 逐一核对信息是否异常 	<ul style="list-style-type: none"> 与承运商系统对接，跟踪信息共享 承运商登入TMS，线上直接更新信息 系统对异常信息给出警示，操作人员可根据指示有针对性地跟进处理
客户信息反馈	<ul style="list-style-type: none"> 分别给不同客户制作信息反馈表 客户查货必须通过电话沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 提供公开的网站，客户可自行网络实时查询 系统可按项目查询，并导出所需信息
结算	<ul style="list-style-type: none"> 手动进行账单制作，可能会有错算 制作耗时长 	<ul style="list-style-type: none"> 根据系统设定的费率自动批量生成AR、AP 实时查询各项目收支情况 实时查看所有项目的利润率
KPI	<ul style="list-style-type: none"> 以项目为单位，数据分散，汇总不便，耗时长 只有少数项目设立KPI考核 	<ul style="list-style-type: none"> 按设定，系统可实现每月准时率、完好率、投诉率自动生成KPI报表 可按需要生成多种报表 数据集中，透明度高
车辆调度	<ul style="list-style-type: none"> 各项目需调度订单要每日人工汇总并重新制作调度单 各项目只负责各自的运输车辆 	<ul style="list-style-type: none"> 运输信息平台共享，信息及时，减少重复劳动 车辆调派可统筹，提高车辆利用率

