

客户成功案例

康明斯区域性分拨中心为北京公交集团设立了专属的物流客服团队，并建立随访制度，以最快速度解决客户遇到的各种零件物流问题。这些改进行动缩短了北京公交订购零件的供货周期，并提高了北京公交的维修效率。



“康明斯北京区域分拨中心投入使用以来，积极的与我们沟通改进各种物流问题，并配合我司采购系统的升级。目前，零件供货时间由以前的15天缩短为现在的5天，这让我们非常满意。”

—— 北京公交集团

北京公交提出的零件物流需求

- 保证零件可得率，尤其是非易损备件、替代零件、以及天然气发动机零备件
- 保证零件的供货时间
- 北京公交采购系统与康明斯信息系统的良好对接
- 随时响应突发的零件物流问题

区域性分拨中心的解决方案

- 通过客户采购的历史数据和最新需求进行零件备货，同时对短缺零件情况进行分析和采购，保证零件可得率
- 通过IT解决方案，保证零件信息在康明斯系统和北京公交采购系统的无缝链接
- 建立客户随访制度，并通过定期碰头会加强问题的持续沟通
- 7*24小时客户需求响应



康明斯（中国）投资有限公司
北京朝阳区东三环北路霞光里18号佳程广场A座26层
邮编：100027
电话：+86 10 8454 8888
传真：+86 10 6462 1036/6462 0226
中文网址：www.cummins.com.cn
康明斯中国服务热线：400-810-5252

©康明斯（中国）投资有限公司 2015/01

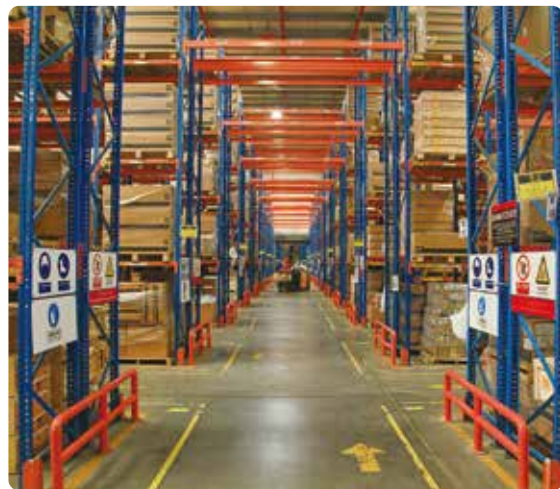


CGL中国带给客户卓越的物流服务体验

Customer Logistic Excellent by
CGL China Service



对于康明斯的广大客户和经销商，康明斯全球物流 (CGL China) 在中国进行的各个项目——上海零件中心升级成为主零件分拨中心以及区域性分拨中心 (RDC) 的建立——都带给您更好的物流服务体验：全面提升的零件满足率，更方便的查询下单系统，更快捷的订单交付，以及更高的零件发货质量。



全面提升的零件可得率

区域性分拨中心的建立，确保零件产品的仓库更接近广大客户，智能化的信息平台使各分拨中心的零件库存种类更加齐全，便于及时响应客户的零件交付需求。在CGL中国的各种物流项目实施后，中国地区的零件可得率达到95%。这意味着，经销商在快速高效为用户提供服务支持的同时，可以通过区域性分拨中心的服务减少自身的零件库存，从而节省仓储成本和相关的营运成本。

- 上海主零件分拨中心和各区域分拨中心的零件数量从8000上升到20000
- 覆盖全国的4个区域零件中心距离客户更近
- 强大计划预测系统支持科学的库存计划
- 专业团队支持新品的上市

更方便的查询下单系统

忘掉以前只能通过传真下达订单的时代吧！区域性分拨中心项目的目标之一就是简化和整合业务流程，减少客户不必要的额外工作量——从客户下达订单开始。区域性分拨中心采取多种订单方式，消除订单信息的不对称，全面提高了客户的零件购买效率。

- 通过在线系统WebParts向区域性分拨中心下单，客户能够实时了解零件库存和价格信息，界面友好，操作方便
- 通过拨打康明斯服务热线 400 810 5252 向区域性分拨中心下单，客户与单一客户联系人对接，便可解决全部零件订单问题
- 7*24小时全天候订单响应
- 查询替代件信息
- 提醒信用额度



更快捷的订单交付

区域性分拨中心让零件配送系统像康明斯的发动机一样高效运转。通过把全球的零部件库存重新分配到区域性零件分拨中心，很大程度上减少了处理库存订单和紧急订单的时间，缩短供货周期。

- 紧急订单当天发出
- 普通订单第二天发出
- 支持全球换货

更高的零件发货质量

在先进的信息系统以及专业物流团队的协作下，区域性分拨中心的发货质量达到业界最高水平。

- 区域性分拨中心发货百万件出错率(DPMO)保持在2,000以下
- 这意味着，客户经历过的发货出错时间将明显降低，工作效率进一步提高

RDC服务有效改进客户满意度

Customer Satisfaction Improvement on Aftermarket Logistic

区域性分拨中心所覆盖的地区，康明斯客户对后市场物流服务的满意度有了明显的提升。最新一份针对20家上海地区康明斯经销商的客户满意度调查显示，在上海RDC成立以后，客户认为售后渠道物流服务在各个方面都有极大的改进。



“在上海分拨中心投入运营以及配套的WebParts系统上线以后，我们获得零件库存信息更加方便，下单更加快捷，发货信息的呈现也详细和丰富，这些都促进了我们的工作效率。”

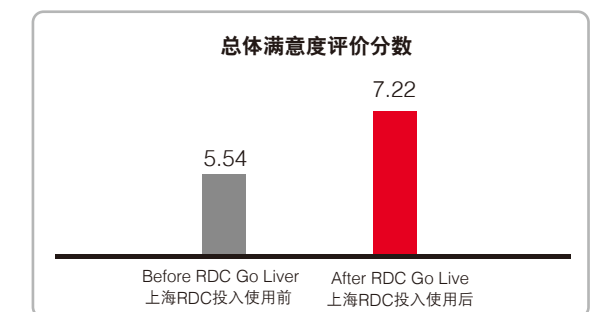
——上海亚旺公司

上海区域分拨中心建立概况

- 2013年12月成立，坐落于上海保税区，与CPDC共享库房资源
- 服务地区：上海、江苏以及浙江地区
- 主要客户：亚旺、小松、斗山、杭州公交等

客户满意度评分提升

- 售后市场物流服务总体满意度得分提升**30%**
- 订单一次满足率得分提升**30%**
- 查询下单的满意度得分提升**67%**
- 上海RDC零件库存量的满意度得分提升**50%**
- 上海RDC物流速度的满意度得分提升**20%**
- 此外，在零件询价、订单确认、订单追踪、发货、付款、等其他方面的满意度得分也均有较大的进步



售后市场物流服务总体满意度得分提升30%