

LOGSCAM ACROSS

亚洲现代零售业



特别专题

泰国：
拓亚物流公司扩张

路凯调查：
RFID，事实还是幻想？

ผู้นำสินค้า

2
ma



Mark Daniel: 常务董事, Loscam

应对新挑战

我相信大家都同意, 2009 年是我们大部分人遇到过的最艰难的年份。我们目前面临的局势是供应链一段时间以来以最低水平的存货量运营, 这对我们所有人提出了新的挑战。

为管理较低水平的存货, 需要更好的需求规划和销售预测。最重要的是, 我认为供应商与零售商之间的沟通流程有所改善。同时, 不断好转的经济形势给我们带来了新的机遇。现在没有时间休息放松了。

在泰国新年泼水节期间, 我们的业务量极大, 印尼节日期间的需求也在上升。这些都是信心和业务量回升的积极指标。同时, 现代零售商看来已重新启动扩张计划, 继续储货和进行 DC 投资, 这也有助于我们对来年的业绩抱有更为积极的预期。

面对所有这些挑战, 我们继续审视所运用的技术, 以及如何通过技术的运用, 向客户提供更好的服务和提高托盘管理效率。在这方面, 我们目前正在检测路凯中文在线系统。近期在新加坡召开的 RFID 会议也重点探讨了该技术给本行业带来的挑战。RFID (射频识别装置) 技术的优势和劣势一直是快速消费品行业供应链业者争论的对象, 我们在《事实或幻想》一文中对此作了进一步探讨。

我们将继续与您携手, 了解您的挑战和计划, 为实现大家在今年都取得辉煌业绩的目标而共同努力。

目录

封面故事	
万客隆的现代贸易	3
客户近况	
拓亚物流公司的发展	4
马山食品续签合约	6
特别专题	
RFID 概述	5
美国会议反馈	7
路凯新闻	
总经理致辞	2
宿雾新服务站	7
曼谷会议	8
孤儿院捐赠	8

"Loscam Across Asia" 印在森林管理委员会 (FSC) 的公证文件上。



联系名单

泰国	
电话 (66) 3521 5549	传真 (66) 3521 5550
中国	
电话 (8621) 6104 8156	传真 (8621) 6104 8162
香港	
电话 (852) 2419 2692	传真 (852) 2521 5205
印度尼西亚	
电话 (62) 21 883 72050	传真 (62) 21 883 72051
马来西亚	
电话 (603) 5511 7066	传真 (603) 5511 7062
菲律宾	
电话 (632) 842 7878	传真 (632) 850 0905
新加坡	
电话 (65) 6863 0316	传真 (65) 6863 0312
越南	
电话 (84) 650 3 769 199	传真 (84) 650 3 769 203

联系我们

一般查询请联系市场销售总经理 David Edwards, 电话 (66) 2613 0700, 手机 (66) 84874 7970, david.edwards@loscam.com。

欲通过电邮收到 Loscam Across Asia 电子杂志, 请联系 contact.editor@loscam.com。



万客隆对未来的投资

食品批发商万客隆 (Makro) 在泰国各地设有 46 家商店, 今年还将有更多商店开张。它一直在寻找提高效率, 尤其是提高配送服务效率的方式。

近期, 该公司投资 8 亿泰铢, 为食品杂货建造一个新的交叉转运货仓。这个采用先进技术的分类系统效率极高, 而得以强化的集中化配送减少了卡车运输次数, 使运营更为环保。

万客隆的干货和供应链管理执行总监菲利普·考克斯 (Philip Cox) 称, 新货仓还有助于公司减轻对非熟练工人的依赖性, 减少了与招募和保留大量员工相关的问题。

"交叉转运货仓的自动化还使我们能够以极高的精确性按订单向商店发货, 提高了货架利用率, 改善了服务水平, 提升了客户满意度。" 他说道。

万客隆积极在泰国各地扩张, 尤其是内陆地区。凭借鲜货供应能力和能源利用效率的提升, 该公司还计划开设规模稍小的 ECOPLUS 连锁商店, 平均面积为 7,000 平方米。

万客隆近期收购了暹罗餐饮服务 (Siam Food Services), 开始向 HORECA (酒店、餐馆、咖啡馆) 市场进军, 尤其是高端酒店和餐馆市场。

考克斯先生介绍道: "万客隆已成为冷冻食品的首选销售商。餐饮服务行业正在发生变化, 厨师越来越难找, 食品加工的问题也越来越多。我们注意到, 市场对冷冻食品的需求上升, 因其有助于精确控制份量和减少缩水现象, 使厨师能够只使用他们需要的原料。"

据他所称, 过去五年来, 万客隆已在冷冻食品领域投入大量资金, 包括专门建设一个新鲜/冷冻食品配送中心。随着需求的增长和客户忠诚度的提高, 这笔投资如今已获得良好回报。

万客隆与路凯同为泰国 ECR 的创始人, 该组织联合业内人士, 通过约定托盘高度、托盘化输送系统和条形码等举措, 推动供应链的逐步标准化。

路凯有幸向万客隆提供设备租赁服务。



Philip Cox, 万客隆的干货和供应链管理执行总监菲利普·考克斯



拓亚——在泰国和亚洲各地拓展业务

拓亚全球物流业务部在泰国的运营状况使其高层管理团队深受鼓舞。目前，拓亚泰国公司的管理团队正致力于拓展其泰国业务，力求实现增长。

泰国总经理格拉汉姆·斯皮莱恩 (Graham Spillane) 称，在过去十二个月内，该公司专注于帮助客户度过经济形势艰难时期，并“合理精简”其在泰国的业务。

“但经济形势目前正在好转，GFC 重新开始关注客户的供应链。由于这些客户希望将物流服务外包，以降低成本、提高灵活性和改善服务，这给我们带来了新的业务机遇。”他说道。

格雷格·林恩 (Greg Lynn) 于一月份被任命为 TGL 泰国公司的业务发展高级副总裁，他认为，拓亚拥有坚实的核心客户基础，且数量不断增加。“随着得力的管理团队目前已经到位，我们对增长更加关注。”

尽管拓亚仍然重视其传统市场，例如汽车和消费类电子产品，但它也意识到为求平衡而进入其他市场的必要性。

“快速消费品是拓亚在整个地区的核心业务，我们希望在泰国利用这项专长，树立拓亚作为一流的第三方物流供应商的地位。”

格雷格称，拓亚全球物流公司在亚洲的业务持续增长，在中国、越南、马来西亚、印度和澳大利亚都赢得了新业务。“我们之所以能取得这一成绩，要归功于将目标对准关键行业市场，并利用在地区业务拓展方面的专长，设计出成本适当的出色解决方案。”

“路凯是我们在泰国的首选托盘供应商，他们的创新举措和具有竞争力的定价还使我们能够以合理的价格，向潜在客户提出适当的解决方案。”格雷格说道。

“在当前的经济形势下，向潜在客户提出具有成本竞争力的提案至关重要，而这可通过降低供应链总成本的创新解决方案来实现。”他补充道。

采取的举措得到了澳大利亚母公司的全力支持，尤其在代表客户投资于相关设施和卡车方面。

格雷格称，与在其他国家相比，拓亚在泰国市场的占有率不高。尽管这并不必然表示拓亚拥有增长的“权利”，但它确实意味着拓亚拥有经过市场验证的实力，可应用至泰国市场。



Greg Lynn, 于一月份被任命为 TGL 泰国公司的业务发展高级副总裁



“我们的目标是通过向潜在客户提供优质、创新、高性价比的服务，拓展拓亚的泰国业务。我们的服务对象是在本地区内外出口货物的泰国客户。”

拓亚集团在 55 个国家雇用了逾 35,000 名员工，主要市场在东南亚地区。

RFID & 托盘, 事实还是幻想?



Paul Fleiszig, 地区最大的冷冻仓储服务供应商之一牛津冷冻仓储公司 (Oxford Cold Storage) 的运营和营销总监保罗·弗雷茨格



Wayne Ellison, 澳大利亚一流零售商伍尔沃斯公司 (Woolworths) 的高级物流项目经理韦恩·埃里森

伍尔沃斯公司曾试用过 RFID，但韦恩称，公司还不准备应用该技术。“我们的运营环境和产品范围差异巨大，我们的配送中心要处理从常温产品到-28C 冷冻产品的各种商品。所使用的技术必须稳定耐用，可在我们的严峻环境中精确运行，并且能够处理我们配送的大批量产品。”

“我们一直关注 RFID 技术，该技术的成熟将给我们带来新的机会。展望未来，我们认为零售商可利用它的跟踪和追踪能力，精确控制和更好地了解货物处于供应链的哪个位置。它必然会提高供应链的透明度。”

路凯的业务改进总经理桑迪·卡潘诺洛 (Sandy Capannolo) 称，将 RFID 技术应用到托盘（尤其是木托盘）的成本效益目前还不理想，原因是托盘可能被修理多次，而每次修理之后均需重新安装价格昂贵的新 RFID 标签。

他称，支持 RFID 技术的硬件和基础设施也过于昂贵，故而许多公司目前不考虑使用。“对于我们的产品大批量配送业务而言，供应链的每个点所需要的硬件受到成本限制。”他说道。

“目前，该技术更适合应用于特殊用途，例如跟踪小批量销售的贵重药品。RFID 技术若应用适当，将取得显著成效，当它成为对客户而言可行的解决方案时，我们将占据领先优势。但要使该技术为我们的客户和供应链整体带来价值，必须在适当的时间和适当的形势下应用它。”

微芯技术是未来的发展趋势，有朝一日将用于跟踪通过供应链的产品。但业内专家称，目前使用该技术的成本过于高昂，实际应用程度有限。

然而，在跟踪产品标签在系统中的移动状况方面，射频识别装置 (RFID) 技术定将成为下一个重大创新。借助支持性技术，RFID 将远程感应装有特殊微芯标签的物品，甚至还可监控其详细状况，例如新鲜或冷冻食品的温度。

地区最大的冷冻仓储服务供应商之一牛津冷冻仓储公司 (Oxford Cold Storage) 的运营和营销总监保罗·弗雷茨格 (Paul Fleiszig) 称，尽管 RFID 引起极大关注，但该技术目前尚不成熟。“由于供应链尚未标准化，且技术的应用成本相对高昂，它的应用仍然十分有限。”他说道。

“RFID 技术在闭环供应链中效果显著，对于这种供应链，您可以控制群组的所有用户，并可跟踪通过闭环的商品。如果超越该群组，RFID 即失去效用，原因在于缺乏标准化。”

保罗称，大多数 RFID 技术仍未能同时读取多个标签的信息，且标签本身成本高昂，这两个缺陷阻碍了新技术的推广。“在读取速度加快和标签价格降低之前，我们不会采用该技术，但随着技术的进一步发展，它将提高工作的安全性和精确性。”他说道。

澳大利亚一流零售商伍尔沃斯公司 (Woolworths) 的高级物流项目经理韦恩·埃里森 (Wayne Ellison) 同意他的看法。他认为，尽管 RFID 技术未来前景辉煌，但几乎未经历大批量运行环境的考验，成本依然过于高昂，还未做好广泛应用于零售—物流复杂环境的准备。





利用快速增长的市场

马山食品是越南最大的食品和饮料公司之一，正从越南飞速发展的中产阶级消费者市场中获益。该公司隶属于马山集团公司 (Masan Group Corp)，于 1996 年在胡志明市成立，主营酱汁和调味品，拥有广受欢迎的 **Chin-Su** 和 **Omachi** 品牌。路凯与马山食品自 2008 年开始合作，帮助该公司向其分布于越南各地的 120,000 家商店配送商品，路凯高兴地宣布，我们已与该公司续签合约。我们近期采访了马山食品的供应链主管卢安凯 (Luu Anh Kiet)，进一步了解双方成功的合作关系。

从左至右, Luu Anh Kiet, 供应链总监, Pham Ngoc Dung, 采购经理。

问和答 马山食品为何继续使用路凯的服务？

“我们希望与路凯这样的专业服务供应商合作，以获得优质托盘租赁服务。随着业务的发展，路凯能够按我们的要求提供托盘。在销售旺季，我们也可以随着存货量的上升，增加托盘的使用量。我们可享受在旺季结束之后退还托盘，而不必自行出资购买托盘的便利。”

问和答 马山食品为何希望租用托盘，而非自行购买托盘？

“我们发现，租用托盘简化了我们的内部仓库运营，原因是我们不必进行托盘修理管理、储备配件等事项。我们还认为，作为越南的领先食品制造商，我们更愿意将资金投资于我们的核心业务，而不是托盘上。路凯提供我们可信赖的优质托盘，且其售后服务十分出色。通过这种方式，我们摆脱了管理自有托盘的一切麻烦。”

问和答 马山食品对路凯的服务有何评价？

“路凯帮助我们维护和操作托盘，使我们的仓库人员可更好地处理托盘，将托盘和产品的受损程度降至最低。路凯还向我们提供优化最佳实践的建议，以帮助我们达到严格的良好操作规范 (GMP) 要求。”

问和答 路凯将来可为马山食品的业务发展提供哪些帮助？

“我们希望路凯继续提供最佳服务和具有竞争力的价格，使我们可享受双赢的长期合作关系带来的效益。”

路凯在越南的展望，是通过重视客户服务环节，服务质量观念，以及让客户觉得物有所值的评价，而成为像马山食品这样的行业领袖级的公司的战略合作伙伴。



Lan Anh Do Thi, 路凯越南公司的总经理

路凯参加 NWPCA 领袖会议

今年的全美木托盘和集装箱协会领袖会议 (NWPCA) 重点关注北美托盘行业当前面临的极具挑战性的形势，包括经济复苏的影响、生物燃料和废弃物管理的创新、美国的塑料和木制共用托盘供应商之间的持续竞争。



NWPCA主席 Bruce Scholnick (居中) 和路凯的 David Edwards 和 Sandy Capannolo

美国经济前景看好

三百多位代表聆听了经济报告，今年的 GDP 增长率预计将达到 3%，其中 1.4% 要归功于政府的一揽子经济刺激政策。2011 年预测还将增长 3%，增长率平均分布于应限制联邦政府进一步干预的领域。与前几次衰退相比，在最近的经济低迷时期，耐用品消费支出所受的影响较小，使零售和制造业不必将工作合约外包。

块式托盘共用系统最新进展

美国流通中的托盘数量逾两亿个，对于制造商（尤其是使用自动生产线的制造商）和极其关注商店内使用的托盘安全性的零售商而言，托盘质量的波动性是他们面临的一项挑战。业内人士计划于 2011 年建设一个新的块式托盘共用系统，其模型由宾夕法尼亚州立大学的资深教授设计。顶尖零售商好市多 (Costco) 的结构标准和合规经理雪瑞·波特 (Sherri Porter) 称，研究发现，块式托盘在修理、质量和效率方面，表现均属最佳。



菲律宾宿雾服务站开始运营

路凯菲律宾公司在宿雾新建的托盘服务站现已投入使用。

服务站于二月份正式投入使用，已开始向这个菲律宾城市的客户和公司提供服务。曼达韦市的这个占地 550 平方米的服务站配备了出色的销售和运营员工，以确保向路凯的顾客提供最佳服务。

“我们目前能够向在宿雾经营业务的吕宋客户提供服务，同时赢取当地的一些新客户。”路凯菲律宾经理杰德·波萨达斯 (Jade Posadas) 说道。

路凯向万隆孤儿院捐款



五

十多年来，万隆的维斯玛布拉特孤儿院 (Wisma Putra orphanage) 一直关怀和支持弱势儿童。由于父母面临着社会、经济和心理问题，许多儿童在生活中只能获得有限的发展机会，甚至毫无机会。维斯玛布拉特目前向 80 名儿童提供支持、教育，让他们拥有未来的希望，为每个受抚养儿童提供舒适的床铺、教育和衣物，并鼓励他们发掘其在运动和其他方面的才华，以丰富他们的生活。

路凯的印尼经理祖希萨·哈斯布安 (Zulhisar Hasibuan) 最近在万隆参加一个异地业务规划会议，期间他造访了这个孤儿院，向它捐赠财物，并与孩子们度过了一些时光。

祖希萨说：“我们总会忘记不如我们幸运的人们生活有多么艰难。面对这些出色的孩子和他们尽心尽责的护理者，我们感到羞愧。我们希望，对孤儿院的捐赠将有助于改变他们的生活。”



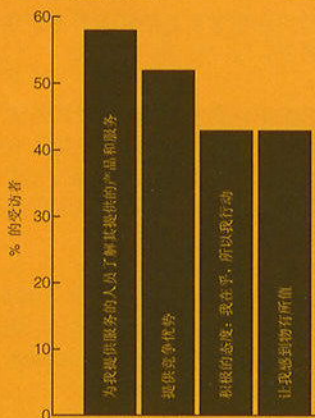
客户至上

路

凯的亚洲和澳大利亚高层管理团队近期在曼谷召开会议，商讨明年的计划和继续改善服务质量的方法。最近的一次客户调查表明，我们的大部分客户将路凯视为战略合作伙伴。会议参与者希望利用客户的忠诚支持，确保路凯以最有效的方式，继续提供优质产品和卓越的客户服务。

马克·丹尼尔 (Mark Daniel) 对如何将调查结果纳入国家战略规划发表了看法。他说道：“我们的客户拨出宝贵时间参与了本次调查，现在该轮到每个人采取行动，实现将服务提升至一个新水平的承诺了。”

会议还讨论了其他重要事项，包括路凯将在整个企业中推行的新行为守则和反腐败政策。“我们将在任何地方始终秉承道德和公正的系列标准和期望行事。”马克说道。



卓越客户服务的定义是什么？