

物流管理報告

聯邦快遞管理經營



指導教授：劉耀中 老師

組長：0956207 詹子要

組員：0956201 王素禎

0956210 蔡秉良

0956218 郭懿雅

0956233 詹琬蓁

一、前言

Federal Express (美商聯邦快遞，以下簡稱 FedEx) 隸屬於運輸業泰斗 FedEx Corporation 的旗下，於西元 1973 年 4 月時開始營運，目前是全球規模最大的快遞運輸公司。服務範圍涵蓋佔全球國內生產總值百分之九十的所有區域，能在 24 到 48 個小時之內，提供直接到府的清關服務，以及保證準時、否則退錢的承諾。在每一個工作天為 220 個國家提供便捷快速、可靠準時的運輸服務，每日處理的貨件量平均多達 320 萬份。FedEx 的整合式全球網路現有超過 138,000 名員工，50,000 個送件地點，671 架貨機以及 41,000 輛貨運車。並且透過 FedEx[®] Ship Manager at fedex.com 及 FedEx Ship Manager Software 等軟體，與全球上百萬名顧客保持密切的電子連線。

二、關於 FedEx

總部：全球：美國田納西州曼斐斯

亞洲：中國香港

加拿大：安大略多倫多

歐洲：比利時布魯塞爾

拉丁美洲：佛羅里達州邁阿密

開始營運：1973 年 4 月 17 日

主要負責人：David Bronczek 總裁兼總執行長

服務範圍：遍及全世界 220 餘國

現有員工：全球超過 138,000 名員工

貨運機群：全球共 671 架

貨運車隊：全球大約 41,000 輛

三、服務項目

➤ FedEx 全球服務

➤ FedEx 國際優先快遞服務(IP, International Priority)

準時遞送、完全通關、直接到府服務，遞送點遍及全球 200 多個國家，運送時間通常只要 1、2 或 3 是个工作天，並能於隔日送抵美國國內上千個遞送點。

➤ FedEx 國際優先快遞大貨服務(IPF, International Priority Freight)

準時遞送、免受通關的最高級貨運服務，適用 69 到 997 公斤的貨件，運送時間通常只要 1、2 或 3 个工作天的。

➤ FedEx 指定清關代理人服務(BSO, International Broker Select)

這是一種變通的服務項目，可以讓您自行決定由特定的清關代理人來為您處理運送貨物抵達目的地之後的通關手續，然後由我們遞送至最終的目的地。

➤ **FedEx 國際優先分送快遞服務(IPD, International Priority DirectDistribution)**

從國際各地的送件點出發，將大宗貨件一次性地送達單一目的地國家之內的多個地址。貨件會以單件方式辦理通關手續，總運送時間只需 2 到 4 個工作天。散裝貨運服務幾乎不限單件貨品的大小及重量。

➤ **FedEx 美國 08:00 AM 國際快遞服務(International First)**

代辦通關、直接到府，隔日清晨 8 a.m.以前送達全美幾乎 5,000 個郵遞行政區，通常只要 1 到 2 個工作天(視發件城市而定)，每件貨品不得超過 68 公斤。

➤ **FedEx 國際空運優先服務(International Express Freight)**

準時遞送的機場銜接服務，通常只要 1、2 或 3 個工作天，為亞洲各地打開全球市場的大門。

四、FedEx 服務特色:

- 全球超過 50,000 個方便顧客投遞的地點。
- 利用全球陣容最龐大的專用貨機群，為您把幾乎所有的大貨小包送往世界的每一個角落。
- 免費的服務品質效果證明—您的發票上會明載貨品送達的時間及簽收人的姓名。
- 為顧客增加生產力並創造價值的工具，提供爭取時效以獲得競爭優勢的策略。

五、FedEx 的『Ex』顏色代表意義

FedEx 在美國是上市公司，縮寫是 FDX，在美國有不同的服務，Logo 以不同顏色標示不同公司。Logo 上 Fed 都是紫色，Ex 不同顏色解釋如下：



灰色：FedEx Service。代表所有的服務。



橘色：在台灣唯一看到的顏色，表示“快遞”。



綠色：表示陸運，像台灣的新竹或大榮貨運。



靛藍色：FedEx Kinko's。FedEx 併購的公司。



深紅色：FedEx Freight：Less-Than-Truck，也是併購的公司。用大貨車、聯結車運送大型貨物。



青藍色：FedEx Custom Critical。提供比較需要特別的需求貨物運送。



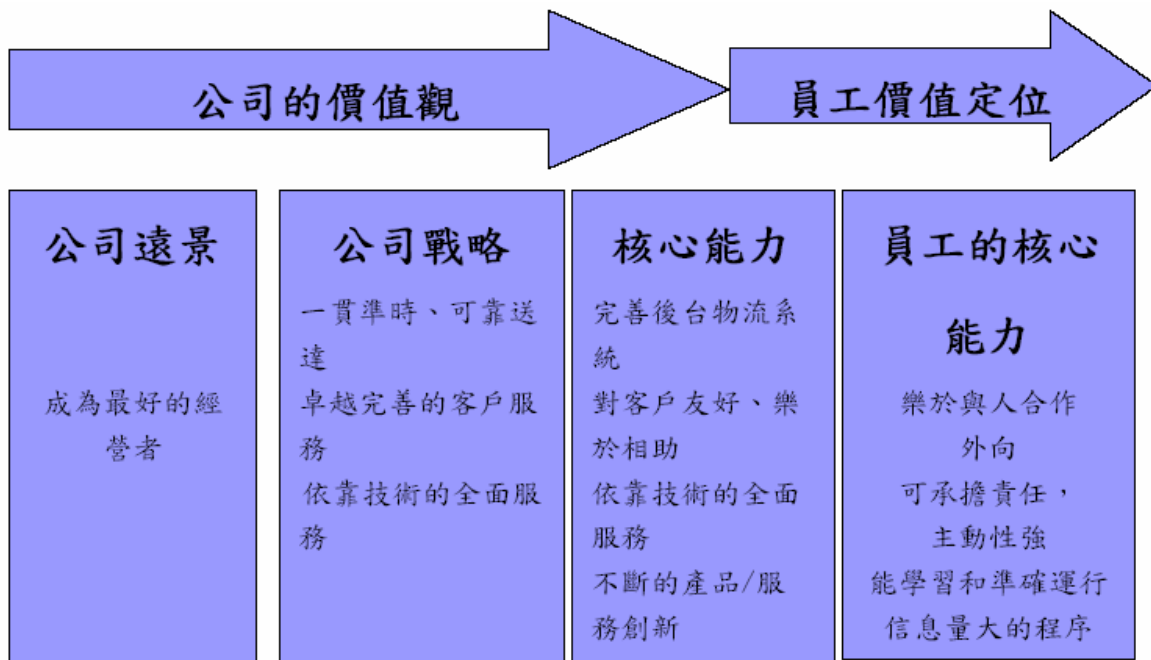
黃色：FedEx Trade Networks。像台灣的報關行，甚至有海運。

六、FedEx 的管理原則

人力資源戰略作為一種重要的職能戰略，受到公司戰略的支配，反過來也會影響公司的戰略，不同的公司戰略，要求有不同的人力資源戰略。同樣，公司的核心價值和特定文化，也會影響到公司的人力資源戰略。

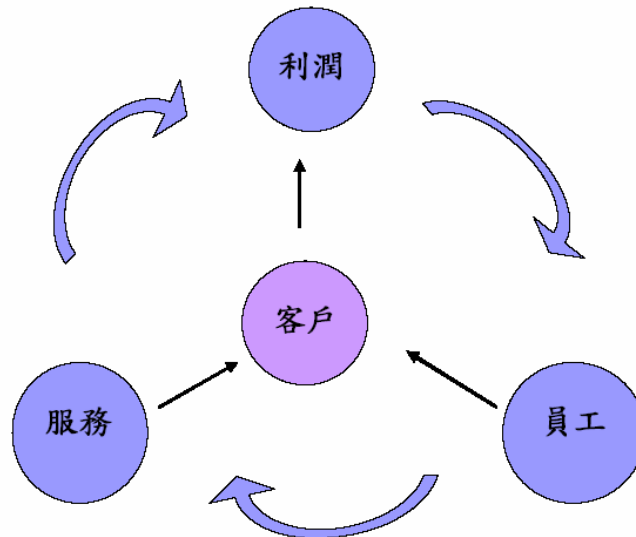
成功的公司都有其獨特的核心能力，他有助於貫徹公司的戰略，也是其競爭對手無法模仿的獨一無二的系統能力，但是離開公司員工，任何公司的核心能力都是枉然。因為核心能力蘊藏於公司員工個體內，是必須依靠員工來執行的。

聯邦快遞透過卓越有成效的人力資源戰略，把核心能力成功的滲透到公司的每一位員工血液中。如下圖所示。



1. FedEx 的文化：人—服務—利潤

聯邦快遞的獨特組織文化—PSP，令員工齊心協力，為公司爭取最佳表現。PSP 即人 (People)、服務 (Service)、及利潤 (Profit) 的英文縮寫。PSP 表示以上三個環節是一環扣一環。首先，有好的員工，提供高品質的服務，公司才能獲取利潤，利潤在分發給員工，這樣公司與員工才能達到雙贏的目的。PSP 這聯邦快遞特殊的組織文化，已經滲入到每一名員工的血液中，形成了特殊的「人—服務—利潤」文化體系，如下圖所示。



2. FedEx 以人為本的表現

許多人覺得聯邦快遞之所以能成功，是因為它有很多飛機、有龐大的網路系統等。但聯邦快遞中國區總裁陳嘉良卻認為，這些不是聯邦快遞的核心能力，「以人為本」的企業文化才是聯邦快遞比對手更具競爭力的主要原因。聯邦快遞「以人為本」主要表現在三個方面。首先，要有一種平等的理念。每一位聯邦快遞的員工都是平等的，只是工作的性質不同。其次，注重員工自身的發展。聯邦快遞將員工的自身發展視為「以人為本」的文化內涵之一。在聯邦快遞的每一個工作崗位，都會有一個培養訓練計畫。對於新進員工，公司不僅會對他們進行專業的訓練，而且還會對他們進行管理訓練、為人處事訓練及溝通技巧訓練。在每時每刻聯邦快遞都會有3%—5%的員工在接受訓練，他在員工培訓方面的花費，每年約有1.55億美元，成為美國在員工培訓方面花費最多的企業之一。最後一點，溝通讓「以人為本」的公司文化得以落實。聯邦快遞的管理層要花費許多時間與組職成員溝通。以陳嘉良先生為例，75%的時間花在溝通工作上面。他經常到員工工作的地方去與他們談話，了解他們的一些困難。

3. 傾心盡力為員工著想

公司創始人、主席兼行政總監 Fred Smith（弗雷德）創建的扁平式管理結構，不僅得以向員工授權賦能，而且擴大了員工的職責範圍。與很多公司不同的是，聯邦快遞的員工敢於向管理層提出質疑。他們可以求助於公司的 Guaranteed Fair Treatment Procedure（譯：保證公平待遇程序），以處理跟經理有不能解決的爭執。

公司還耗資數百萬美元建立了一個 FXTV（譯：聯邦快遞電視網絡），使世界各地的管理層和員工可建立即時聯繫。它充分展現了公司快速、坦誠、全面、交互式的交流方式。

4. 獎勵

聯邦快遞經常讓員工和客戶對工作做評估，以便恰當表彰員工的卓越業績。其中幾種比較主要的獎勵有：

Bravo Zulu Awards (BZ 獎)：獎勵員工在基本工作以上的傑出表現。

Finder's Keepers Awards (開拓獎)：給每日與客戶接觸、給公司帶來新客戶之員工的額外獎金。

Best Practice Pays (最佳表現獎)：獎勵完成公司目標以上的貢獻和生產量、運作上的革新、業務和管理效率的提升。加獎金最高可達平常薪水的 10%。

Golden Falcon Awards (金鷹獎)：獎勵額外的顧客服務。

Five Star Awards (五星級獎)：針對加強服務、利潤和團隊精神最高的獎勵，用以表彰過去一年來表現傑出、對公司整體目標做出卓越貢獻的主管。

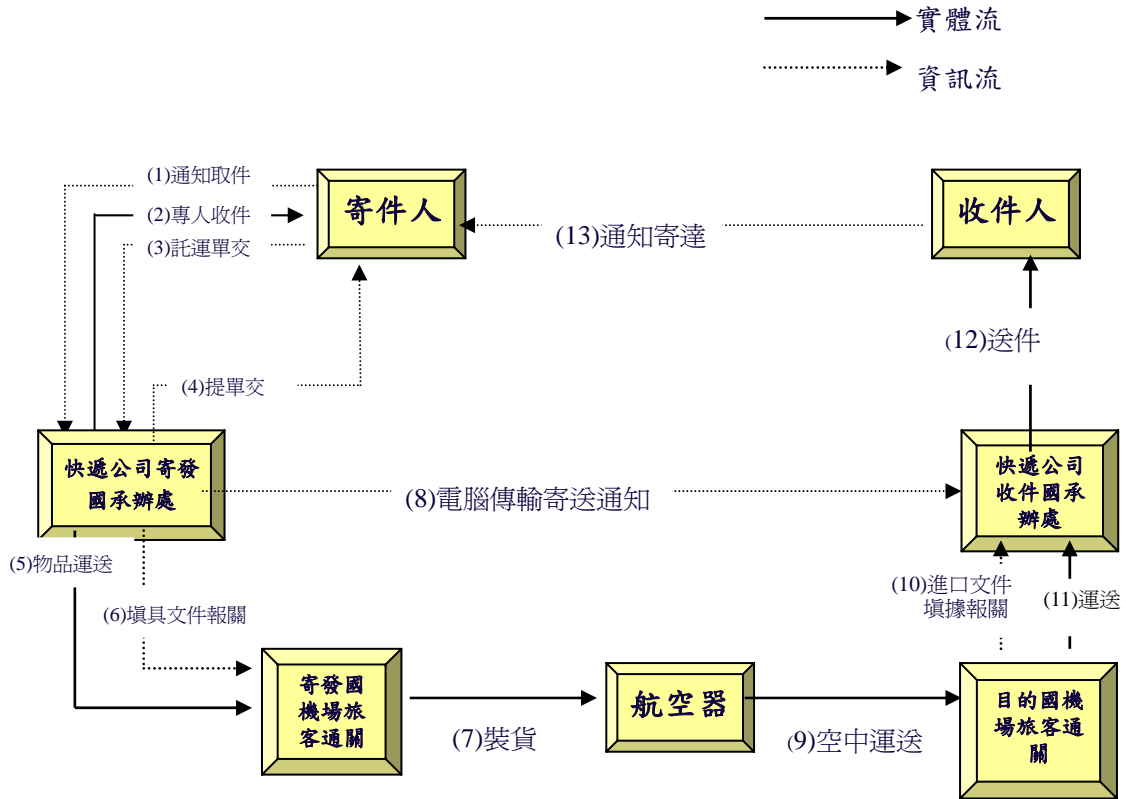
The Star/Superstar awards (明星／超級明星獎)：針對表現最傑出者給予紅利，這是公司的最佳工作表現獎，相當於受獎人薪水 2-3% 的支票。

5. 激勵勝於控制

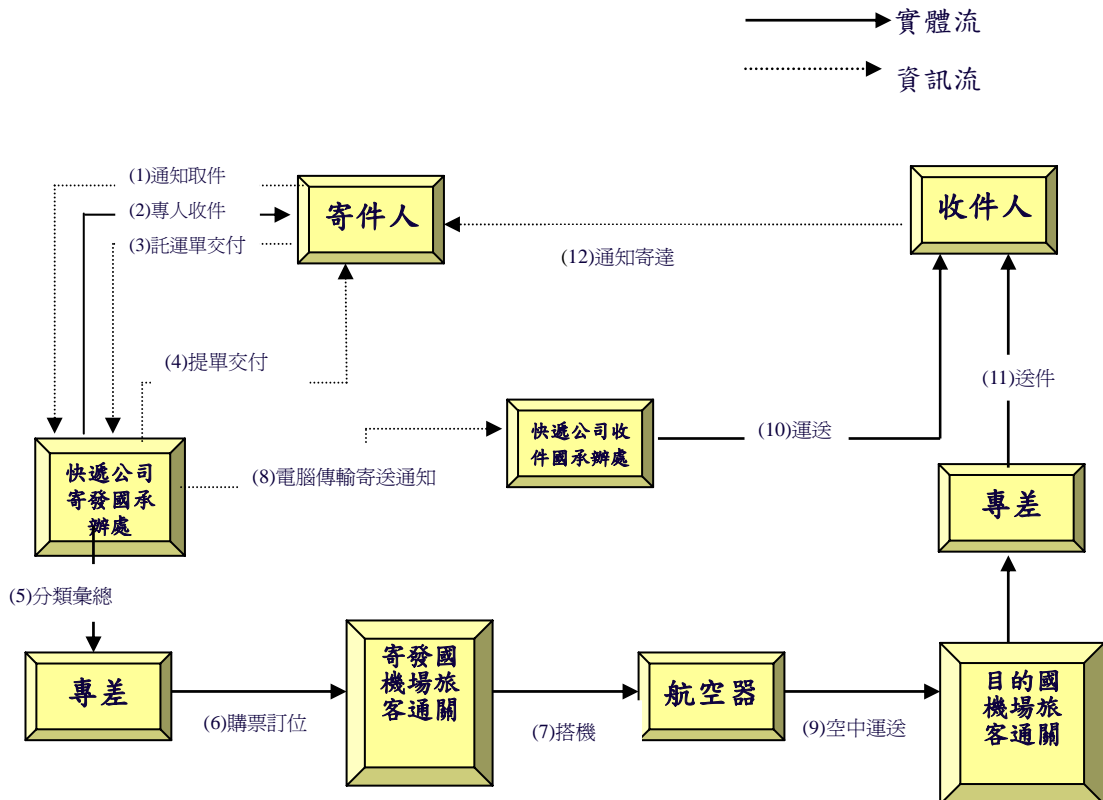
聯邦快遞的經理會領導屬下按工作要求作出適當個人調整，創造一流業績。正如馬麗在報告中所說："我們需要加強地面運作。我想，如果讓每個員工專注於單一目標，就能整體達到一定水平。正因為此，我們才引入最佳業績獎。它使我們能把 50,000 名員工專注於提高生產效率和服務客戶。我們達到了以前從沒想過能實現的另一個高峰，工作績效接近 100%，而成本卻降到最低水平。"公司設計了考核程序和培訓計劃，以確保經理知道如何作出正確的榜樣。公司的高級經理就是下級經理的榜樣。想到聯邦快遞就會想到創新。聯邦快遞總是在尋找各種獨特的方法來滿足或預測顧客的需求。聯邦快遞激勵員工去樹立公司形象，努力塑造一種既為客戶、也為員工著想的企業形象。公司精心建立起來的形象有益於保持並擴大其市場份額。聯邦快遞從不為自己找藉口。成功的廣告節目加強了公司的聲譽，員工以自己的工作為自豪的信心同樣使公司聲譽倍增。

七、FedEx 的基本作業流程

➤ 包裹快遞的作業流程：



➤ 文件快遞的作業流程：



八、支持FedEx運作流程的技術創新

➤ COSMOS

「輪軸—輻軸系統」需要一個複雜的物流運輸資訊系統。聯邦快遞的創辦人弗雷德·史密斯認為運輸資訊與運輸的貨物一樣的重要。在1979年，聯邦快遞引入了客戶、操作、服務和在線控制系統（**COSMOS**），成為該行業中第一個用電腦來集中跟蹤所處理的包裹的公司。這個系統不僅能使聯邦快遞的員工隨時掌握貨物的位置，同時客戶也能撥打聯邦快遞的免費電話來查詢、跟蹤自己的產品訊息。

➤ GOC

全球操作控制中心（**GOC**）中，佈滿了巨大的電子顯示幕。跟蹤天氣狀況、貨運飛機和卡車所處的位置。這項系統可以使聯邦快遞收集、分揀和運輸的不同情況，區分不同解決方案的優先次序。**COSMOS** 和**GOC** 兩個系統可以搭配在一起構成一前一後的「輪軸—輻軸系統」，這些系統如今已經被許多承運商使用。

➤ DADS

一九八零年，聯邦快遞採用了「數字協助遞送系統」（**DADS**）。在此系統下，安裝在卡車內的小型終端機可以接收傳遞訂單的數字訊息，引導速派員去下一個地方收集包裹。

➤ FedEx SuperTracker

一九八六年，聯邦快遞發明了超級追蹤者—**SuperTracker**，一個手持的條型碼掃描系統，他能夠捕獲詳細的包裹訊息。聯邦快遞的速遞員與包裹分揀工都有自己的條形碼掃描儀，他們是世界上最早使用條形碼技術來跟蹤包裹的運輸狀態的人。

➤ www.fedex.com

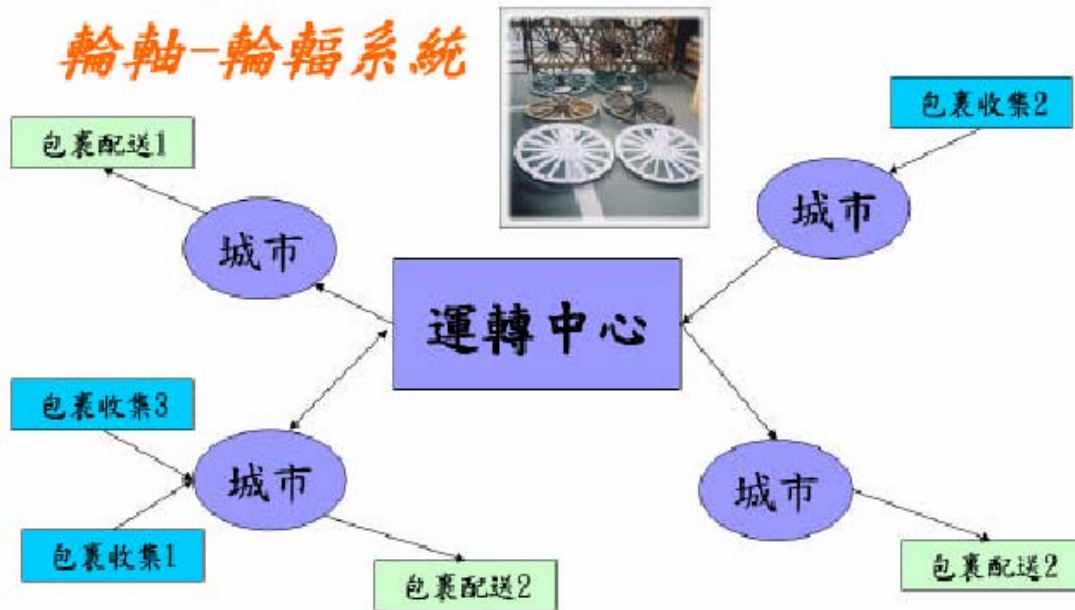
一九九四年，聯邦快遞建立了網站。網站中包括公司的一般訊息和所提供的服務。聯邦快遞網站的建立很快的吸引高科技產業的注意，因為它提供了在網際網路早期階段很少有網站能提供的一些東西，那就是實用功能。

➤ GRID

一九九八年，聯邦快遞決定開展一個新的項目來審查他現有的架構。這個項目是「全球性資源資訊分發」（**GRID**）。該項目實施後，聯邦快遞更換了六萬多個無聲終端機和一些個人電腦，同時以七萬五千個網路系統終端機取而代之。實施這項系統後，IT 支持更簡單、支持和維護成本更低、功能更強大和效率更高。這些網路上的電腦透過全球性的內部網路連接起來，只在使聯邦快遞能夠提升服務質量和數量。

PHYSICAL ENVIRONMENT —

輪軸-輪輻系統



九、在台灣的通路

對於消費者來說，如何能夠最方便的將我要運送的貨物投遞給快遞公司是非常重要的考量因素。目前聯邦快遞在台灣各大都市均設有投遞服務站，如：台北、桃園、新竹、台中、台南和高雄。而除了這些直營的投遞服務站之外，聯邦快遞在台也有成立授權寄件中心。這些授權寄件中心有五家台北誠品書局、台北三家Sir Speedy 圖文中心以及最多的分布在全台共160 家的「柯達數位網路概念店」。

十、電子商務

FedEx 聯邦快遞結合其領先的技術解決方案，為您量身提供先進的電子商務工具組合，以協助您提高效率。不論您的企業規模大小，FedEx eShipping 與eSupply Chain 工具都可助您提高效率，並提升您的客戶滿意度。我們針對整個運送過程，提供更簡單快速的程序。



此外，FedEx 聯邦快遞經驗豐富的物流，供應鏈管理專家團隊為您提供量身訂製的最佳解決方案，讓您成功地搶攻亞洲及全球的電子商務市場。

(一) 電子託運工具

1. 利用 FedEx 電子託運工具，輕鬆掌握您的寄件活動

FedEx 獨一無二的電子託運工具，可讓您有效率地準備文件、並透過電腦進行貨件追蹤。電子託運工具可讓您掌握託運活動，同時 FedEx 聯邦快遞的使命必達，更可讓您安枕無憂。

我們有最適合您的 FedEx 電子託運工具不管您是在家工作、或在大型跨國企業服務，FedEx 聯邦快遞皆可針對您的個別需求，提供最合適的電子託運工具。

- FedEx Ship Manager 可讓您直接透過 Internet 連線，進行線上託運及貨件追蹤，而不須安裝其它軟體。您只要連線至屢獲大獎、深受肯定的 FedEx 聯邦快遞網站，然後按一下滑鼠，即可安排運務員上門收件*。此解決方案亦可讓您發出電子郵件，事先通知三個其它人士該貨件之送達時間。貨件抵達時，本系統亦會自動發出電子郵件通知，讓您及其它三位人士得知該訊息。
- FedEx Ship Manager 提供的其它服務包括：優惠費率報價、線上追蹤、及收件人資料庫。您只要按一個按鍵，即可列印託運文件。
- FedEx Ship Manager at fedex.com 可讓您全天候 24 小時管理整個寄件流程。您只要具備網際網路連線、一台雷射印表機及 FedEx 帳號，便可以立刻輕鬆寄件。FedEx Ship Manager 能減少因紙上作業疏忽所造成的運送遲延。

功能與優點

- 準備託運文件：您可以在寄件前十天內，預先準備您的空運提單及商業發票。您只需將它們列印至普通白紙上，而不需費心尋找空運提單。
- 聰明及容易使用的視窗設計：單一視窗的寄件模式、以及聰明的寄件流程，讓您享受前所未有的便利。

- 儲存、保留及重覆使用地址及常用的商品資料：可儲存多達 20 筆寄件人地址及 2000 筆收件人地址資料，或自外部檔案匯入地址資料。您也可以我們的產品資料中儲存最常使用的商品資料，以方便日後寄件使用。
- 託運通知與送達通知：由系統自動發出「託運通知」及／或「送達通知」電子郵件，通知收件人他們的貨件正在運送途中、或在貨件抵達目的地時通知您。
- 自行設計您的寄件模式：您可以自行設定 Ship Manager 的各項寄件功能。「偏好設定」視窗提供您多項功能選擇。舉例來說，當您選取「貨件確認」功能時，系統便可讓您在製作空運提單前，預先查看貨件詳細資料。您可以預設您最常用的寄件資料… 等。
- 追蹤：您可以透過多種方式來追蹤您的託運狀況-自「託運記錄」選取追蹤方式，然後輸入追蹤號碼、參考號碼… 等。將追蹤結果以電子郵件傳送給其他人，讓他們得知託運狀況。若貨件目的地為美國或加拿大時，您更可以取得數位簽收證明。
- 優惠費率報價：您可以在寄件前取得即時的預估費用。
- 預約運務員收件：您可以線上預約運務員上門收件，免去撥打電話的麻煩。線上預約收件後，您將收到一封收件確認電子郵件。
- 報告：您可以為線上託運貨件製作個人化的報告。
- 快速說明/ 教學/ 聯絡資料：輔助說明頁面、及容易上手的教學功能，可讓您馬上學會如何使用聯邦快遞網站 Ship Manager。Ship Manager 亦列有本公司顧客服務部、及顧客技術部聯絡電話。
- 其它功能：提供其它的實用功能及線上服務連結，例如「下一頁」視窗上的 Global Trade Manager，它能提供您所有的國際託運及海關相關資料。

2. FedEx Ship Manager 軟體

FedEx 為需要經常寄件及有很多不同寄件人的公司特別設計了 FedEx Ship Manager 軟體，更完善地滿足您的寄件需要。FedEx Ship Manager 軟體也是能讓您離線工作的最佳選擇。

FedEx Ship Manager 軟體是一個獨立應用、可自行安裝及以視窗操作的套裝軟體。這套軟體專為託運，追蹤和報告您的日常託運狀況而設。其嶄新功能透過簡單易用的介面，讓客戶可安坐桌前享受前所未有的快捷託運服務。還有，由於系統網路內的使用者可共用同一託運資料庫以及設置中央處理系統，託運自然效率更高。

FedEx Ship Manager 軟體是免費及可自行安裝的，適合經常寄件或有多個寄件人的公司使用。

基本功能

- 只須用普通 A4 白紙便可印製您的空運提單及商業發票
- 可儲存收件人地址以及常用商品資料
- FedEx ShipAlert 可讓您的收件人知道貨件正在運送途中，並在貨件遞送後通知您
- 預先指定的空運提單號碼
- 憑空運提單號碼或參考號碼追蹤貨件
- 預設託運日期

其他嶄新的功能

- 可製作及編輯您的託運記錄
- 可讓您輕鬆準備清關文件，如商業發票、產地來源證明、電子產品或鐘錶等進口申報
- 當您所輸入的產品描述不完整時，系統會有資訊提示，以免導致清關延誤
- 偏好設定可更方便您儲存常用託運資料
- 可支援多個寄件人共享的寄件網路
- 網路內的使用者可共用同一託運資料庫，由中央處理系統連接 FedEx 資料庫提供高效率服務，可使用個別用戶印表機或中央印表機列印文件，不限使用者人數可兼容多種網路傳訊協定及操作平台。
- 可以編製託運報告

3. FedEx 電子快遞助理(標準版)

FedEx 電子快遞助理(標準版)適用於視窗作業，是FedEx 為亞太區客戶量身訂做的託運應用軟體。這套最新的軟體能助您以簡單步驟、快捷地準備託運文件。新用戶亦可利用軟體內的操作示範，在十分鐘內學會使用。另外，一些先進功能，包括FedEx ShipAlert™、託運記錄、網上預約運務員收件、預先計劃託運(Future Day Shipping)及彈性的報告書，可使託運程序變得更自動化和更有計劃。因此，使用FedEx 電子快遞助理，你大可無牽無掛……

現在，我們正不斷改善處理託運的方法。FedEx 電子快遞助理是一套免費提供的軟體，能縮短您託運所需的時間，減少失誤及精簡整個託運程序。這套容易使用的軟體，能簡化了以往費時的託運程序，為你節省更多的時間享受生活。

先進功能幫助你精簡整個託運程序

- 快速啟動：你只需使用下拉式選單，便可快速點選各項功能。
- 索取報價：在網上索取國際託運報價。
- 節省時間：將所有託運資訊儲存於同一資料庫中，由於資訊的重覆使用，使得編印空運提單和商業發票變得更簡易。
- 預先計劃：利用 Future Day Shipping 為你安排工作。並可早於 10 日前預先準備託運文件。
- 收件簡易：在指定的國家內，可於網上提出預約運務員收件要求。
- 通知顧客：透過 FedEx ShipAlert™ 功能，通知你貨件正在運送途中，讓你感覺更安心。
- 增加掌控力：利用託運記錄來追蹤、更改及取消正在託運的貨件，並提取現有的資料編製全新的記錄。
- 保持聯繫：利用提單號碼、日期或指定項目追蹤正在託運的貨件。
- 彈性的報告書：提供多達七種的標準報告讓你選擇。更可為你量身訂製報告形式，適合你的不同需要。
- 多位使用者：讓多位使用者可在同一電腦上享用 FedEx 聯邦快遞的服務。

(二)電子商務工具

利用 FedEx 電子商務工具，擴展您的事業版圖

FedEx 不斷地開發最先進的「電子商務解決方案」，讓您在這一個激烈的經濟環境中，掌握先機、出奇制勝。各項整合式的電子商務工具，可讓您的整條供應鏈物流暢順無阻—從貨源到訂單處理、運送、追蹤、開立發票、到退貨管理。

➤ FedEx EC-存貨透明化 (FedEx EC-Inventory Visibility)

「FedEx EC-存貨透明化」可讓您透過 Internet，存取及維護存貨及倉庫資料。此系統亦可提供託運及追蹤功能，讓您更能掌握產品在整個供應鏈中的位置。FedEx EC- Inventory Visibility 是一套使用 Internet 開發的電子商務存貨管理系統，提供隨時隨地查看各存貨即時資料。

特色

1. 存貨透明化：能顯示最即時的存貨狀況、顯示/搜尋依不同產品類別、顯示特定地區及區域存貨。
2. 訂單處理：確認倉庫內是否有足夠訂單所須之數量貨品。
3. 追蹤貨件：追蹤快遞貨品之運送狀況。
4. 顧客資料維護：增列、更新及刪除顧客之出貨/帳單地址。
5. 訂單細節查詢：查詢過去訂單之內容。

優點

1. 透過更有效率的監看及報告系統，大大節省持有存貨之成本。
2. 當存貨數目低於平均標準時，自動發出通知以確保零件供應。
3. 利用流程之自動化，以加強訂單之正確性。
4. 利用網路及更少的書面作業以節省下訂單成本。
5. 簡化存貨監控工作，以提高生產力。
6. 線上追蹤貨件狀況，有助於提升客戶服務品質。

即時的存貨狀況資訊可為您提供競爭優勢，比一般公司的作業效率仍受限於每週或每月的書面報表更富彈性。

➤ FedEx EC—生產透明化 (FedEx EC-Manufacturing Visibility)

「FedEx EC—生產透明化」為您管理進貨供應鏈上，提供創新的解決方案。它可讓您經由 Internet，追蹤零組件、原料的進貨裝運動向。此外，本系統亦提供資料管理、預測訂貨時間、及比較「預測訂購量」與「實際訂購量」等功能。FedEx EC-Manufacturing Visibility，是一個創新的 Internet 解決方案，讓您監控公司的進貨供應鏈。

特色

1. 進貨管理：透過追蹤零件、裝配零件、原料進貨，進行進貨管理。
2. 資料管理：配置材料數量表、零件、產能、製造商、及偏好的供應商等強大的資料庫。
3. 訂單預測管理：結合「託運記錄」及「交貨所需時間」資料庫，進行訂單預測管理。
4. 訂單監控：隨時比較「實際訂購量」及「預測訂購量」。

優點

1. 更強的報告、資料管理能力，提高生產之控管。
2. 透明化進貨庫存水準。
3. 透過託運記錄之資料庫分析，增加對個別供應商績效之控管。
4. 透過訂單追蹤，對因重要原料延遲交貨所致之生產延誤，提供更好的管理。

結合了「FedEx EC-Manufacturing Visibility」的進貨功能與「FedEx EC-Inventory Visibility」的出貨功能，讓您同步掌握全球資訊、更靈活地控管整體供應鏈，發揮前所未有的效益。

➤ FedEx EC-倉庫管理 (FedEx EC-Warehouse Management)

「FedEx EC-倉庫管理」是一個以Java 開發的存貨、倉庫管理系統。本系統提供完整的功能，包括報告及管理。「EC-倉庫管理」擁有電子資料交換(EDI) 功能，可在不同系統間靈活交換各種資料。「FedEx EC-Warehouse Management」是一個以Java 開發的系統，可在存貨及倉庫管理上，滿足您所有需求。

特色

1. 控管進貨收據。
2. 出貨功能：包括訂單產生、揀貨及包裝功能。
3. 倉庫存貨管理。
4. 針對必要的倉管活動，製作進貨及出貨報告。
5. 系統／儲存報告：可對公司存貨進行總控管。
6. 強大的系統管理：以倉庫功能為基礎，提供多階層存取授權管理。
7. 資料管理：方便您控管供應商、客戶、運送人資料。
8. 將 EDI (電子數據交換) 與您現有的專用系統整合為一體。

優點

1. 以強大的存貨管理及報告系統，有效監控存貨水準。
2. 以強化的管理系統，增加倉庫生產力。
3. 透過 EDI，輕鬆地與客戶 ERP (企業資源規劃)系統整合。
4. 透過高效率的資料控管，提高客戶服務品質。

➤ FedEx EC-退貨管理 (FedEx EC-Return Management)

「FedEx EC-退貨管理」是以Internet 為基礎的售後處理系統，從退貨、維修、到換貨，讓您以高水準的專業服務，建立客戶的信心及滿意度。FedEx ECReturn Management 透過以Internet 為基礎的退貨管理系統，讓您能為顧客提供卓越的退貨、修理及更換服務。

特點

1. 預先零件更換：如顧客要求，FedEx 可預先為您的顧客遞送欲更換之新零件，再取回故障的零件。同時，您可進入本系統，預先查詢其存貨狀況。
2. 一般零件更換：當您的顧客提出更換零件要求，FedEx 將全程處理零件更換過程。從寄發所需文件、收取故障零件、到運送更換零件，全權由 FedEx 處理。

3. 修理零件更換：FedEx 將全程處理零件更換修理過程。從所需文件、收取故障零件、將故障零件送交貴公司修理中心。

優點

1. 經常更新資料的 FedEx EC-存貨管理系統，可確保準確的退貨處理。
2. 具備足夠彈性，可根據您的需求設計退貨管理流程。
3. FedEx 使命必達的服務確保顧客滿意度。
4. 完全整合退、換貨及修理流程，確保售後服務運作效率。

十一、供應鏈管理

➤ 供應鏈解決方案

FedEx - 榮獲1996、1998 及1999 年亞洲貨運業「最佳後勤作業獎」及「最佳電子商務獎」。「供應鏈管理」在過去十年來已成為必需的管理工具。由於愈來愈多的公司將重心擺在核心業務上，因此，供應鏈及後勤作業的「委外觀念」已逐漸風行，成為各業界的最佳經營方法。不論您要將貨物託運至亞洲國家、或全世界，FedEx 皆可為客戶提供整合式供應鏈解決方案。高效率的供應鏈可協助您達成最重要的目標—提高利潤。

➤ 利用 FedEx 託運的優點包括：

1. 透明化整個供應鏈的存貨流量
2. 不必維持高存貨量
3. 加強客戶服務
4. 減少倉儲成本

➤ 量身訂製的解決方案

FedEx 經驗豐富的供應鏈專業團隊，深知每個行業皆有其獨特的需求。FedEx以多年的全球供應鏈管理經驗為後盾，提供整合式及貼身訂製的「供應鏈解決方案」，滿足您的各項需求。

➤ 物流及配送

FedEx 是快遞界首屈一指的全球領導業者，結合空運、陸運及 IT 網路，能提供最佳的物流及配送解決方案，並能幫助提高您的全球經濟的競爭力。促使客戶成功的關鍵因素之一，就是創新的倉庫解決方案。

***FedEx 物流配送中心 (LDC)**

FedEx 聯邦快遞以廣大的 LDC 網路 - 遍布亞洲及全球各主要城市—提供一周 7 天、一天 24 小時的物流解決方案，讓您以最具效益的成本，管理最有時效的存貨。FedEx 的物流配送中心，從下列功能為客戶提供整合託運、倉庫及追蹤的解決方案：

1. 儲存或託運您的產品
2. 減少昂貴的存貨
3. 使用準確、最新的資訊及管理報告
4. 即時追蹤倉庫或運輸中的貨件，讓您享受供應鏈透明化的好處

5. 準備清關文件時，能得到必要之協助
6. 縮短循環週期
7. 提高作業靈活度

***FedEx 的解決方案，為您和您的客戶提供超值服務**

與 FedEx 聯邦快遞合作，您可將公司資源集中在核心能力上，增加您的競爭優勢，包括：

1. 增加利潤
2. 降低資金需求量
3. 提高資產運用及生產力
4. 擁有更適合、更彈性的存貨
5. "Just-in-Time" 即時生產管理流程
6. 快速、低成本整合新資訊技術

十二、SWOT 分析

優勢 Strength	劣勢 Weakness
<ul style="list-style-type: none"> • 供應鏈能力的增強 • 運營的國際化 • 國際網路優勢 • 品牌優勢 • 國際線路系統 • 保持行業領先地位 • 很強的辦公和打印服務業務 	<ul style="list-style-type: none"> • 需求季節性 • 養老和福利成本的增長 • 較低的運營績效 • 投資的低回報率
機會 Opportunity	威脅 Threat
<ul style="list-style-type: none"> • 全球化和管制解除 • 網路和電子商務的發展 • 協同達到最大化 • 地面運輸服務的增長 • 文件管理服務的增長 • 高科技和高增值業務的增長 • 全球化加速了供應鏈的發展 	<ul style="list-style-type: none"> • 激烈的市場競爭 • 燃料價格提升的風險 • 政治和經濟變革 • 兼並整合的風險 • 家庭辦公技術的發展

十三、結論

成功的企業可以找到提升供應鏈的方法，以便對客戶需求的變化做出迅速反應，提高工廠生產的靈活性和分銷水平，而從當今競爭激烈的全球環境下獲得競爭優勢。開發供應鏈的安全性和危機管理能力，是避免服務和供應鏈中斷的成功戰略之一。利用已有數據，與合作伙伴共享數據，可以提升供應鏈管理績效。

FedEx 成功地整合信息系統、業務流程和組織結構，充分發揮出電子商務的巨大能量，不斷地把自己的業務能力滲透到客戶的業務流程中，向全球物流專家轉變。