

# 调查研究： 企业云解决方案套件 可改进批发分销公司的关键业务



执行概要 | 2

关键批发分销指标不仅仅体现在工厂方面 | 2

关键业绩指标至关重要 | 3

结语 | 4

NetSuite 的客户体验 | 5

*Sanjeev Aggarwal*  
*Laurie McCabe*  
*Dwight Davis*

赞助商：



## 执行概要

通过使用云 ERP 系统, 包括批发分销行业在内的许多公司均已实现更高效、更灵活的商业运作。

很少有限制批发经销商经营产业部门的硬性规定。很多供应商（无论是批发商还是零售商）都有仓库和分销业务，且分销行业本身种类繁多。收到订单时，一些经销商仅从仓库存货中获取需运输的标准件，而其他经销商则积极从事分销产品的设计、制造、定制化和/或销售。

无论怎样变化，批发经销商都面临着来自各方面的挑战，即从微薄利润到供应链再到交货——对承运人的高度依赖的挑战。这一行业的高要求和快节奏需要公司进行高效低错的操作。如果批发经销商没有密切跟踪并优化其核心业务，那么其关键的业务关系则可能会处于危险中，严重破坏其盈利能力和增长潜力。

## 关键批发分销指标不仅仅体现在工厂方面

批发经销商是连接制造商、其它供应商与零售商、终端客户之间的桥梁，有着非常重要的作用。由于处于商业流程的中心环节，出现问题时，他们往往成了替罪羊，而一切顺利时又可能被忽视。他们的工作可谓是如履薄冰，必须始终保持变化无常的产品供应能力和起伏不定的客户需求之间的平衡。除全面的商业洞察力外，他们还必须具有智能化的库存管理能力、高效的订单处理和货物运输能力、以及快速的问题解决能力。在运营上，批发经销商需面对的挑战主要包括：

### 商业伙伴的挑战

**供应商合作伙伴：** 批发经销商必须追踪制造商及其他供应商的产品供应水平、成本和质量。

**零售商合作伙伴：** 批发经销商可能需要与零售

商保持不同形式的关系，从简单的直接出货到提供定制化和其他增值服务。

**承运人合作伙伴：** 批发经销商必须依靠第三方承运人按时且无任何损坏地交付正确无误的产品。

### 运营挑战

**库存：** 确保存货既能满足当前和未来的需求，又不会出现存货过多、物品过时的状况。

**报告：** 所有工作人员，从财务团队到仓库主管及工人都需要相关操作的实时准确的报告。

**订单和运送：** 必须迅速处理订单，库存货物必须正确包装并从离客户最近的分销中心发出。

**定制化：** 轻松定制符合各公司业务流程和要求的企业资源计划（ERP）、客户关系管理（CRM）和其他功能。

# 关键业绩指标至关重要

由于低预付成本、快速部署要求、高效灵活的功能性以及较低信息技术需要等原因，各产业部门的批发经销商像其他同行一样一直倾向于使用云应用程序。考虑到各业务的范围及依存度，基于数据共享、整合多种功能的多元套件无疑会非常适合批发分销公司。这就是很多批发经销商能够很好地对企业的**关键业绩指标**进行评估并采取相应的改善措施的原因，即采用了 NetSuite 的企业云解决方案套件。

在对具有代表性的批发分销行业中 NetSuite 客户进行调查和访问后，市场调研公司 SL Associates 总结出这些企业跟踪的关键业绩指标，以及使用 NetSuite 的多元商务套件解决方案后，他们在其核心业务中取得的进步。

采用 Netsuite 平台处理批发分销公司的核心业务流程，可带来**关键业务指标**的大幅度提高，如图 1 所示。

**图 1：批发分销公司关键业务指标提高的典型表现**

类别	关键业务指标	测试结果
业务可见性	360 度可见性和切实可行的见解	增加 50% - 80%
财务管理	应收账款的回笼时间	增长 30% -50%
	营收情况	增加 2% - 10%
	毛利	增长 1% - 5%
	完成财务账簿的时间	减少 30% - 55%
	应收账款周转天数	减少 5% - 20%
	会计人员的效率	增加 30% - 50%
库存管理	库存成本	减少 20% - 30%
	过期库存持有成本	降低 20%-40%
	订单履行率和缺货订单	增长 75% - 85%
	规划周期	减少 20% - 30%
客户管理	客户缺货订单	减少 60% - 80%
	交货效率	下降 75% - 90%
	运送至客户	减少 75% - 90%
信息技术管理	信息技术支持资源成本	减少 50%——75%
	采购和维修服务器的成本	降低 100%
	企业永续经营/灾难恢复成本	减少 50%——75%

源自：SL Associates, 2014 年

## 结论

图 1 中显示的不同类型关键业绩指标，仅代表那些有助于批发经销商判断其业绩表现的业务流程和评估。NetSuite 商业套件解决方案以云平台服务为基础，使用方便，广泛采用后可带来各方面业绩的提高。

寻找合适的企业云解决方案套件对于批发经销商来说，是他们的高度渴望并且日益迫切，有必要纳入采购考虑范围之内。而云计算服务供应商则为运行在云平台上的软件提供了管理、升级和安全方面的保证。

---

*多币种和收入整合非常重要。  
我们已经完全习惯了它。它就像空气一样；我们一刻也离不  
了。*

---

---

*实现所有信息自动化、一体化，  
在节省大量时间的同时也减少了  
错误的出现*

---

选择知名的云平台提供商来处理上述或其它关键业务流程，可将批发经销商从繁杂的工作中解放出来，而这方面的工作正是他们所不擅长的。以下是一些具有代表性的 NetSuite 客户的实例，将一套全面且完全整合的商业解决方案应用于广泛的业务操作中，企业可以极大地提高工作效率和效益，具体表现为各项关键业绩指标的显著提高，而这对于批发经销商来说尤为重要。

# NetSuite 的客户体验

## iAutomation 公司

iAutomation 公司是一家工业自动化设备经销商，拥有雇员 140 余人，年营业额约 7,000 万美元。公司的总部位于马萨诸塞州的北阿特波罗市，曾先后收购兼并了包括 Automation Solutions、Integrated Motion 和 Action Automation 在内的七家小公司。在被收购兼并之前，这些小公司都有各自的财务和操作软件，例如 Peachtree、会计程序包 Profit 21、Gold Mine CRM 等。而其中一家公司使用的就是 NetSuite，兼并后的 iAutomation 公司采用了此软件平台使其跨公司运营标准化，至今已有 10 年之久。

NetSuite 不仅功能多样、数据通用而统一，其基于云计算的交付模型更使 iAutomation 公司受益匪浅。“在采用 NetSuite 套件之前，我们对云平台一无所知，”

iAutomation 公司的生产副总这样说，“从缅因州到南卡罗莱纳州，我们共有 20 位销售人员在家办公，实时使用一致的企业资源规划数据，对这些人员来说非常重要，NetSuite 套件做到了这一点。”

他说 NetSuite 还使公司能将 15 个以上的本地服务器连接在一起，作为 CAD 数据备份之用。此外，“如果不是有云模型，我们还得增加两三个或更多的人手，”他估计说，还提到了 NetSuite 云平台在内置式备份和业务连续性方面亦有很多优势。“幸亏有 NetSuite 云服务，我们公司的结构才得以优化，”他说，“我们已经把所有数据都放在了云平台上。”

iAutomation 公司还发现 NetSuite 套件能轻松实现定制，满足各种具体要求。该公司至今已经在软件的持续使用过程中制作了 200 条以上的软件脚本，其中一条叫做“综合采购订单”的脚本，可以把整个公司的采购项目整合进单一视图中。而且，有了云平台，不用按单价单独购买商品，“通过 NetSuite 软件，我们能将采购项目综合在一起，以最优惠价格大批量购入”他说。

**“如果不是有云模型，我们还得增加两三个或更多的人手，”——生产副总**

——生产副总

收到新订单时，iAutomation 公司制作的另一个 NetSuite 软件内置脚本可帮助公司确定商品的交货周期和交货日期。而在过去，一旦收到新订单，iAutomation 公司就会立即下达工作通知单，而这往往意味着公司需要提前购买并储存大量几周甚至几个月都不需要的存货。通过将采购和实际需求同步化，“我们避免了多次过早采购，在库存方面平均节省 2 百万美元，”他说。

**“我们避免了多次过早采购，在库存方面平均节省 2 百万美元，”**

——生产副总

得益于 NetSuite 软件的数据整合和报表能力，我们很快就能查到所需的资料。“以前，我们公司的报表由很多员工单独制作，”他说，“那会儿，我们不得不讨论哪些数据有效并应囊括在内，哪些是无效的，应予以剔除。而数据的搜索更是个恶梦，很多时候我们无法独立完成，不得不外包出去。”

使用 NetSuite 软件后，iAutomation 公司已经录入了 2000 多条客户搜索条目，并标准化 20 多份管理报告。“数据挖掘技术极为重要，”他说，“通过它，你能迅速获得你想要的资料”。

## NetSuite 的客户体验

### Red Star Traders 公司

Red Star Traders 公司拥有三个产品品牌——RST Outdoor、RST Living 和 Flow Wall 系统——范围从户外家具直到模块化储物系统等。该公司在美国设计自己的产品，然后外包给海外制造商生产，最后通过大型零售商如好市多、家得宝和亚马逊等公司销售。几乎所有 RST 公司的销售都是通过其合作零售商的网站进行的，接到订单后直接将货物发运给客户。RST 公司拥有 6 个分销中心，三个在美国，两个在加拿大，一个在英国。

仅仅三年时间，公司的年收入从 2010 年的 1,100 万美元增加到了 2013 年的 3,500 多万美元，而它在运营方面的员工人数则始终保持为 3 人（总员工 35 人），这完全要归功于该公司于 2011 年 6 月应用了 NetSuite 软件。RST 公司先前一直使用的是 QuickBooks Enterprise 软件，但该软件缺乏 RST 公司需要的电子数据交换功能。如果没有 NetSuite 软件在 RST 公司的仓库、供应商、客户之间强大的电子信息交换能力，“我将不得不增加两到三个人手输入每一个条目，” RST 公司的主管说。

**“如果没有 NetSuite 软件，我恐怕不得不增加两到三个人手用于输入每一个条目，”**

——主管

而且，得益于 NetSuite 对电子数据交换的支持功能，订单准确性也显著提高了。“以前我们每周会有 10—15 次运送错误，现在已经降到了 1 至 2 次，”她说。运送错误的主要原因是 RST 公司的外部承运人发错了，她解释说。此外，得益于 NetSuite 软件的问题追踪能力，RST 公司还可分辨差错源自何处——工厂还是承运人——并以此要求赔偿。

“以前，每当集装箱出现问题（工厂方面的原因），我们就不得不自费支付 4 万到 5 万美元来解决问题，”她说。

应用 NetSuite 软件后，还大大提高了订单处理效率。根据她的说法，RST 公司以前每天仅能处理 200 份订单，而现在每天处理的订单数已达到了 700 到 800 份，她报告称。“而且，由于 NetSuite 软件以云平台为基础，周末时我们甚至可以在家中登陆，如情况需要，还可直接将订单发送给仓库，避免周一早晨大量积压。”

### RISO Latin America 公司

RISO Latin America 公司，是一家文件打印和复印产品的经销商，主要负责其母公司-东京 RISO 在拉丁美洲和加勒比海地区的业务。RISO Latin America 公司的总部位于佛罗里达州的森赖斯市，拥有 12—15 名员工——无一不是信息技术专业人士，目前，公司每年的收入达到 1300 万美元左右。

RISO Latin America 公司原来使用的是 Oracle 公司的 ERP 平台，但它“并不很友善”，后来在寻求改换 ERP 平台的过程中，公司的首席财务官决定采用“软件即服务”的解决方案。他最终选择了 NetSuite 的 OneWorld 软件，不仅是因为它直观的界面，还在于它的报表分析、预测和预算能力。OneWorld 具有处理多币种的能力，正符合该公司的需要。

“多币种和收入整合对我们至关重要，”他说，“它就像空气一样，我们一刻也离不了。”

**“多币种和收入整合就像空气一样重要。我们一刻也离不了它”**

——首席财务官

## NetSuite 的客户体验

NetSuite 软件给 RISO 公司带来的益处还包括财务时间上的缩短，财务结算时间从 7 个工作日缩短到 5 个工作日，应收账款周转天数减少了 5%。此外，NetSuite 还帮助 RISO Latin America 公司减少了将近 25% 的库存，他说。

NetSuite 商业套件还有助于 RISO Latin America 公司遵守国际法规。“NetSuite 软件对交易、登记之类事务的处理完全透明，”他说。“这款应用软件堪称完美。”

**“NetSuite 应用软件堪称完美。”**

——首席财务官

### Advantage Sign Supply 公司

Advantage Sign Supply 公司是标牌制作设备和用品的全方位服务经销商，它还提供技术支持、培训以及其它客户服务。该公司位于密歇根州的大急流域，通过由 10 个（第 11 个正在准备阶段）地区的分销中心组成的网络提供全国范围内的服务。公司员工接近 100 名，年收入约 5700 万美元。

Advantage 公司于 2007 年使用了 NetSuite 解决方案，在此之前，他们使用的是一个基于 Cobol 语言的财务系统，与微软的 Great Plain 软件一起来实现应付账款和总账功能。公司还使用了独立的客户关系管理系统，希望扩张至电子商务领域。“我们希望把 ERP、客户关系管理系统和电子商务整合在一起，限制所用软件或系统的数量，”

公司信息系统副总裁代表 Advantage 和 GVDI 公司（Advantage 和其它几个公司的控股公司）解释说。最初在 Advantage 公司时，他就选择了 NetSuite 作为公司最理想的解决方案。

**“通过电汇发票，我们每年都能节省 5.6 万美元。”**

——公司信息系统副总裁

Advantage 公司通过 NetSuite 平台开办了他的电子商务网站，目前，通过这一网站完成的设备和用品销售额已经占到总销售额的 15%（约 550 万美元）。在 NetSuite 的帮助下，Advantage 公司还可电汇大部分发票，平均每张发票可节省 1 美元。“上一年我们共有 85,000 张发票，其中 56,000 张通过电子邮件的方式发出，”他说，“单此一项，就为我们节省了 56,000 美元。”

在某种程度上，NetSuite 基于云计算的交付模型还带来了另外一个好处：公司的信息技术部员工数量始终保持不变。而且，员工们现在可以自己制定客户报告，而不是依赖于电脑固定的格式。NetSuite 商业套件还使公司具有了追踪多项关键指标的能力，如追踪订单准确性、退货授权和首次补货率的能力。“平均来说，我们的订单准确率达到了 99.3%，”他说。

**“我们希望将 ERP、客户关系管理和电子商务系统整合在一起。”**

——公司信息系统副总裁

# NetSuite 的客户体验

## S-One 公司

S-One 公司是以下五个公司的控股公司：ABAQA、Avatrex、Brand Management Group、Utopia Digital Technologies 公司和 LexJet 公司。除 LexJet 公司外，其它四个公司目前均在使用 NetSuite OneWorld 软件，而 LexJet 公司也正处于传统系统的转换阶段。S-One 公司位于佛罗里达州的萨拉索塔市，在全美共拥有 15 个分销中心，员工数量超过 150 人，2013 年的账面收入约为 7,500 万美元。S-One 公司旗下的五个子公司向十四个国家的客户销售印刷机、油墨、纸张以及其它用品。

S-One 公司旗下第一个安装 NetSuite 的公司是处于刚刚起步阶段的 Brand Management Group 公司，安装时间是 2012 年。那时其它 S-One 公司还正使用各种不同的财务和 ERP 系统，其中包括 Microsoft Dynamics GP、AX 和 QuickBooks 等。出于简化公司间信息流方面的考虑，S-One 公司决定旗下公司全部采用 NetSuite OneWorld 套件，而该套件的多币种功能和汇总能力也对 S-One 公司颇具有吸引力。公司在所有有业务关系的国家都开办有分公司，与当地的税务顾问合作确定当地的税规要求。“我们的信息技术小组根据各个国家的要求，使用 NetSuite 软件制作不同的报表，”该控股公司的软件开发经理说。

S-One 公司惊喜地发现 NetSuite 套件无需高深的技术知识即可实现定制。“NetSuite SuiteScript 使我们能够快速编写业务规则，这一点对我们极其有益，”他说。S-One 公司的信息技术团队还将 NetSuite 与其它系统融合在一起，包括与 UPS 系统的直接整合，以用于仓库装运和运输。

“由于效率不足，原来我们需要 7 到 10 个临时员工来处理不同的币种、操作 UPS 以及应付其它问题，”他说。“现在有了 NetSuite，我们只需一个临时员工就足够了。”

**“NetSuite SuiteScript 使我们能够快速编写业务规则，这一点对我们极其有益，”他说。**

——软件开发经理