



“SAP 事件管理解决方案帮助我们避免了数百万美元的发货损失。”

Margie Pierce, 巴斯夫有限公司 NAFTA 外贸与物流部总监

要点

摘要

总部设在德国路德维希的跨国化工公司巴斯夫实施 SAP® 事件管理解决方案监控远洋货运供应链, 提高远洋运输物流的透明度。

网站

www.basf.com

主要挑战

- 远洋运输物流网络缺少准确的货运状态信息
- 难以根据意外事件调整发货
- 缺少远洋运输业开放式标准数据, 造成信息缺口

项目目标

- 实施系统用以对欧洲至美国最终客户目的地的发货, 特别是意外事件进行监控
- 提高运输管理的掌控力和透明度
- 提高供应链信息访问能力改善客户满意度

解决方案与服务

SAP 事件管理解决方案

为何选择 SAP 解决方案

- 实时通报当地及全球事件主动提供客户服务
- 跟踪在途货物消除信息缺口
- 符合现有整体 SAP 软件环境, 可与企业资源规划后台系统集成

实施成果

- 采用 SAP 咨询部提供的原型 6 个月完成 SAP 事件管理解决方案的实施部署
- 目前已在全球业务流程中实施 SAP 事件管理解决方案
- 成功整合巴斯夫的所有海运物流伙伴
- 培训全球 900 个用户
- 上线运行 3 周后采用 SAP 事件管理解决方案成功应对卡特里娜飓风

主要优点

- 发生卡特里娜和丽塔飓风期间成功完成远洋运输物流管理——保持了客户服务水平并避免了重大货物损失
- 满足客户交货进度要求
- 提高了远洋运输流程的透明度
- 实时通报紧急事件便于做出主动响应
- 提高报告能力有助于识别供应链中可加以优化的环节

实施伙伴

SAP 咨询部; SAP 托管部

现有环境

mySAP® 供应链管理解决方案

数据库

Oracle

硬件

HP ProLiant

操作系统

Microsoft Windows 2003

巴斯夫有限公司

巴斯夫有限公司(BASF)采用 SAP® 事件管理解决方案提高远洋运输供应链透明度有效管理意外情况

对于化工业领域处于领先地位的巴斯夫有限公司来说, 主动管理意外情况是其提高竞争力的关键。该公司必须在大量工厂、地区与合作伙伴构成的复杂供应网络下, 对未曾预料的情况做出快速响应。供应链透明是满足交货期限要求、使客户掌握最新供货状况的基础, 即使在最为困难的环境下。

巴斯夫决定实施 SAP® 事件管理软件, 从接收订单到向客户交付产品, 对远洋物流进行全面监控, 实现供应链的预期透明度。经六个月试点项目后, 实施的系统顺利上线运行。

“SAP 事件管理解决方案上线运行不到一个月即体现出极为重要的价值, ”巴斯夫公司外贸与物流管理总监 Margie Pierce 说。“系统实施不久, 我们在美国的两大进货港口受到卡特里娜和丽塔两场飓风的严重破坏。”Pierce 介绍了 SAP 软件如何帮助该公司应对这场灾难。

“尽管两次飓风席卷范围广、突发性强，但巴斯夫及其客户却能轻松地应对各种不测。我们可以清楚地掌握已到达及接近每个港口的货物，”Pierce 说。随着飓风途经的详细路线逐渐明朗，货运被动态地调整到安全的港口。有些情况下，货运路线根据飓风局势的变化经过多次调整。“SAP 事件管理解决方案帮助我们避免了数百万美元的发货损失，”Pierce 说。“通过这两场自然灾害，我们的客户对巴斯夫不断提高服务水平，使他们全面掌握发货每一阶段的进展状况留下深刻印象。”

选择正确的解决方案

巴斯夫公司是一家规模庞大的组织：年收入 370 多亿欧元，在五大洲拥有员工 82,000 多人，在 39 个国家设有生产机构，服务的客户遍及全球 170 多个国家。管理部门、生产厂和物流伙伴构成的复杂运营环境缺少标准化数据，使公司向内部与外部合作伙伴及客户提供准确货运位置及最新货运状态面临严峻挑战。

已采用 mySAP™ 供应链管理软件的巴斯夫决定实施 SAP 事件管理软件，以准确监控以欧洲为起点的远洋运输流程。

“我们希望消除货运工作中的‘黑洞’，巴斯夫公司海外物流服务项目组长 Björn Neal Kirchner 说，“为及早确定供应与交货流程中存在的问题和可能造成供货延期的因素并快速采取措施，我们的远洋运输物流网络需要具备横向与纵向两方面的透明度。”

SAP 事件管理软件为巴斯夫提供了完整解决方案，在 SAP 咨询部帮助下加快了实施速度。从试点项目到上线运行，SAP 顾问为巴斯夫公司项目提供了全面支持。巴斯夫项目组项目工程师 Elzbieta Wiankowska 指出，“SAP 咨询部与我们在项目实施的每一阶段共同合作，保证了专业知识的传授。从而使我们得以掌握第一手开发经验，顺利地完成了新软件与现有 SAP 软件的集成。”

巴斯夫首先在试点项目中实施这一软件——通过工作原型论证了新软件具有大量可行性和优点。“试点项目有助于我们掌握流程相关的大量专业知识，从而节省宝贵的时间，加快实施进程，”Kirchner 说。SAP 托管部专门为开发工作提供了实施环境，并为巴斯夫持续提供灵活高效的服务。

利用溯源、自动告警和报告功能提高信息质量

现在，巴斯夫可以准确核实每批发货所处地点并跟踪货物直至到达目的地。“过去，如果发货未送达，我们必须花费大量时间，以人工方式深入调查货物耽搁在供应链中的哪个环节，”Kirchner 解释道。

SAP 事件管理解决方案彻底改变了这种状况。这一软件可按海域将运输划分为不同阶段。根据标准时间目标，精细地安排每一订单的期限。例如，软件可显示集装箱何时离港，何时到达目的港，货运代理何时安排清关。当完成某一阶段性的工作时，相关服务提供商可以电子方式通知巴斯夫。工作

“我们的目的是利用 SAP 事件管理软件提供的透明度，识别流程中可加以优化的环节提高服务质量。”

Björn Neal Kirchner，巴斯夫有限公司海外物流部项目组长

人员可通过 Web 界面跟踪发货进展状况，也可以利用专用监控工具按不同标准选择过滤信息。“例如，显示满足具体期限要求需处理的各种事件，”Wiankowska 说。

在出现延误的情况下，解决方案可自动告警。系统首先向相关物流服务提供商发送电子邮件。如果问题在设定的时间内未解决，系统将向巴斯夫相关部门的经理发送更新信息，由其进行处理。在客户发现交货可能延误而招致其不满前，解决

“采用 SAP 事件管理解决方案，巴斯夫可为客户提供更加可靠的服务，在全球市场竞争中保持领先优势。”

Björn Neal Kirchner, 巴斯夫有限公司海外物流服务部
项目组长

存在的问题或主动通知客户新的到货日期。“从而有助于树立信誉，提高客户满意度，” Wiankowska 说。

通过电子数据交换接口(EDI)成功连接所有物流伙伴可实现这种端对端监控。“我们的成功源于实现了所有主要海运服务提供商的整合，他们可通过自己的物流系统直接访问信息，” Kirchner 说。

SAP 事件管理解决方案可以提供各种交易和事件的综合报告，便于巴斯夫快速准确地分析未准时交货的原因。因此，巴斯夫可以掌握物流工作中的缺陷，不断改进流程。Kirchner 指出：“我们的目的是利用 SAP 事件管理软件提供的透明度，识别流程中可加以优化的环节以提高服务质量。”

经受严峻考验：丽塔与卡特里娜飓风

SAP 事件管理解决方案上线运行刚刚一个月便经历了丽塔和卡特里娜两场袭击美国沿海的飓风考验。卡特里娜飓风途经新奥尔良港口及相邻储运站，丽塔飓风途经休斯敦港口及其主要货场。“我们知道哪些货物仍在港口中，哪些在途中，哪些已到达休斯敦或新奥尔良港口。从而采取必要措施将客户损失降低到最小程度，” 欧洲项目组成员 Peter Nikolaus 说。

这种信息有助于巴斯夫评估风险并采取应急措施，从而保证人员安全并最大限度减少货物损失。决策过程中可综合考虑产品易损与安全、业务重点、海关要求及运输约束条件等因素。

第一场飓风卡特里娜号袭击新奥尔良后仅 24 小时，巴斯夫工作人员便完整地列出了飓风前到达新奥尔良港口的所有集装箱。原来发往新奥尔良的货物改至休斯敦。

卡特里娜飓风过去不久，丽塔飓风又袭击了休斯敦，许多由新奥尔良转运休斯敦的货物受到威胁并有可能加剧休斯敦港口的拥堵。巴斯夫再次对情况做出迅速评估并采取紧急措施。丽塔飓风过后 48 小时内，他们已将货物转移到安全的港口并调整了供货策略。同时，将 SAP 事件管理解决方案的信息与其他 SAP 解决方案有关危险品和有毒物料的信息相结合，有助于他们在掌握信息的基础上进行风险评估并制定产品易损性决策。

强化可靠性巩固竞争优势

巴斯夫在卡特里娜和丽塔飓风中表现出的快速响应能力给客户留下深刻印象。休斯敦和新奥尔良是巴斯夫向美国供货的两大港口。新安装的解决方案保证了客户业务的持续运行，避免了数百万美元的货物损失。尽管发生严重自然灾害，公司仍能提供优异的客户服务。

“我们知道哪些货物仍在港口中，哪些在途中，哪些已到达休斯敦或新奥尔良港口。从而采取必要措施尽可能将客户损失降低到最小程度。”

Peter Nikolaus, 巴斯夫有限公司欧洲项目组成员

Kirchner 总结道：“采用 SAP 事件管理解决方案，巴斯夫可以为客户提供更加可靠的服务，在全球市场竞争中保持领先优势。”这番话证实了 SAP 事件管理解决方案实现供应链透明度的重要意义。

德国巴斯夫有限公司在项目成功部署德国至美国的发货流程之后，又在德国发往全球的物流中实施了 SAP 事件管理解决方案。