

BIỂU MẪU THU THẬP THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Case Study Input For CBD

Lưu ý quan trọng cho CBD:

- Đảm bảo số liệu, thông tin cung cấp cho MKT là chính xác đúng thực tế dự án
- Highlight các chỉ số, vấn đề, lời giải quan trọng Smartlog đã xử lý được cho khách hàng
- Case Study sẽ được unbranded (không nhắc đến tên DN) khi triển khai làm tư liệu

Hướng dẫn input thông tin:

- CBD duplicate biểu mẫu này và đưa vào folder [Case Study - Thu thập thông tin](#)
- Đặt tên file mới theo barem “**Case Study Info | Ngành | Tên Doanh nghiệp**” để MKT dễ truy xuất

1. THÔNG TIN CHUNG (General Info)

Tên công ty khách hàng:

Sagawa

2. BỐI CẢNH & QUY MÔ VẬN HÀNH (Context)

Phân khúc ngành hàng FMCG của khách:

(Ví dụ: Thực phẩm, đồ uống, hóa mỹ phẩm, sữa, hàng tiêu dùng nhanh,...)

3

Quy mô vận chuyển trung bình hàng ngày:

(Số lượng đơn hàng hoặc số lượng điểm giao hàng/ngày)

Sagawa MN (Lọc ATA, Đã hoàn thành)

Tháng 10: 1776 chuyển tải - 1781 chuyển cont

Tháng 11: 1714 chuyển tải - 1576 chuyển cont

Tháng 12: 1915 chuyển tải - 1456 chuyển cont

Sagawa MB

Tháng 12: tải 3724, cont 368

Tháng 11: Tải 3435, cont 322

Tháng 10: Tải 3758, cont 372

Mạng lưới đối tác vận chuyển:

(Họ đang hợp tác và điều phối khoảng bao nhiêu nhà xe/carriers?)

Xe nhà

Đội ngũ và công cụ vận hành cũ:

(Đội Ops trước đây có mấy người? Quản lý bằng công cụ gì? Ví dụ: Đội 6 người, quản lý thủ công bằng nhiều file Excel, qua nhóm Zalo, gọi điện thoại,...)

Đội điều phối có khoảng 6 người ở MN & MB, quản lý thủ công, mất nhiều thời gian để điều phối, quản lý bằng excel, tính billing thủ công, điều phối cont và tải khác

3. KHÓ KHĂN / NỖI ĐAU CỦA KHÁCH HÀNG (Challenges)

Khó khăn trong quản lý và điều phối:

(Ví dụ: Không track được tiến độ giao hàng, không kiểm soát được nhà xe, dữ liệu bị phân tán, không có bằng chứng giao nhận,...)

Số lượng đơn lớn, giao hàng cho nhiều chủ hàng khác nhau, đa dạng tuyến giao hàng toàn quốc, mất nhiều thời gian để điều phối từ nhận đơn, gom đơn, chia đơn, phân tuyến phân xe, không quản lý được billing tự động

Vấn đề về thời gian và thủ công:

(Nhân sự phải mất bao nhiêu tiếng mỗi ngày cho công việc tay chân? Ví dụ: Mất 3-4 tiếng/ngày để gom dữ liệu từ 8 file Excel khác nhau để làm báo cáo, chia đơn,...)

quản lý trên nhiều file excel, không chủ động được sắp xếp dock hàng và điều xe, xe cont, xe tải, quản lý đội xe, nhân viên tài xế, số cont, số mooc, nhiều công thức tính billing khách hàng, làm thủ công

Vấn đề giao hàng trễ hay soạn hàng chậm:

(Tỷ lệ giao đúng giờ trước đây đạt khoảng bao nhiêu %? Khách hàng có biết trước khi hàng bị trễ không hay phải đợi đại lý/siêu thị khiếu nại mới biết?)

3b. KỲ VỌNG & KPI BAN ĐẦU CỦA KHÁCH HÀNG (Expectations & KPIs)

KPI sắp/công ty giao cho bộ phận Logistics là gì?

(Ví dụ: Sắp bắt năm nay phải giảm 10% chi phí vận chuyển; hoặc bằng mọi giá phải nâng tỷ lệ đúng giờ lên trên 95% để không bị siêu thị phạt,...)

Quản lý đội xe, quản lý điều phối, tự động billing

Kỳ vọng lớn nhất khi tìm đến giải pháp của Smartlog:

(Họ mong muốn Smartlog giải quyết triệt để được cái gì nhất? Ví dụ: Mong có hệ thống tự động track xe và báo cáo Real-time, giảm tải việc làm Excel tay,...)

Điều phối đội xe, quản lý đội xe, quản lý billing tự động

4. KẾT QUẢ THỰC TẾ ĐẠT ĐƯỢC (Results)

Tỷ lệ giao hàng đúng giờ (On-time delivery):

(Cải thiện từ khoảng bao nhiêu % lên bao nhiêu %? Đạt mục tiêu KPI đề ra ban đầu chưa?)

Tỷ lệ giao hàng đúng giờ, đúng địa điểm 100%, ban đầu không có để đối chiếu

Chi phí Logistics / Vận chuyển:

(Tối ưu hoặc giảm được khoảng bao nhiêu % so với trước đây?)

Không đo lường được

Thời gian xử lý việc vận hành (Báo cáo/Điều phối):

(Rút ngắn từ mấy tiếng xuống còn bao nhiêu phút mỗi ngày? Ví dụ: Từ 3.5 giờ xuống còn 22 phút/ngày)

Giảm 50% nhân lực so với vận hành thủ công, quản lý được tập trung Miền nam và Miền Bắc trên một hệ thống

Tỷ lệ khiếu nại hoặc phạt giao trễ từ các đối tác/siêu thị:

(Giảm được khoảng bao nhiêu % hoặc không còn tình trạng bị phạt tiền?)

Giảm đáng kể

5. PHÁT NGÔN CỦA KHÁCH HÀNG & KHẲNG ĐỊNH (Nếu có)

Lời nhận xét trực tiếp từ khách hàng:

(Họ tâm đắc nhất tính năng nào? Hệ thống giúp họ giải phóng sức lao động hay lấy lại quyền kiểm soát chuỗi cung ứng ra sao?)

.....

Chức danh chính xác của người phát ngôn (Quote):

(Ví dụ: Nguyễn Văn A – Supply Chain Director / Logistics Manager)
