

## SNI 公司

作为一种总趋势，托运人正在试图通过提高质量、降低成本、发展更密切的工作关系等手段，愈来愈少地使用承运人。大多数托运人都建立了一个承运人核心小组，能够满足托运人组织严格规定的质量标准。通过提供零缺陷服务，作为全国最大的载重货车和专业化运输的承运人小组，SNI 公司（Schneider National, Inc.），能够满足范围很广的质量标准。就这一点而论，SNI 公司被许多托运人看作是参与顾客定制化合伙安排中的一位主要候选人。

SNI 公司用不断改进质量的承诺来支持零缺陷服务是极有远见的。SNI 公司努力超越顾客的期望，并成为其行业的首选承运人。SNI 公司提供零缺陷服务的一个方法就是利用卫星跟踪系统。SNI 公司还在该项技术上投资数百万美元，使其更密切地与顾客结合在一起，并使其雇员有更多的时间投入到持续改善中去。SNI 公司使用了 Qualcomm 公司的 StarServ 系统，这是一个网络系统，为 SNI 公司与其驾驶员之间提供了实时的双通道通信。该系统的一个好处是，它可以每隔 2 个小时在车辆当前位置的 1/4 公里之内对它进行跟踪。

Star Serv 网络既为顾客又为 SNI 公司创造了利益。由于收到的数据更加精确、快速，托运人现在更有能力控制运输中的存货以及服务需求中发生的变化。此外，产品的转移战略也得到了强化，使托运人能迅速改变运输过程中的装运地和目的地。实时资料的快速存取和递送交付确实迅速地改善了预测水平，而且能够更快地识别潜在的问题，使故障的无暇恢复成为可能。

SNI 公司的收益中还包括电话通信费用的减少和调度效率的提高。经理人员的时间安排现在更灵活了，因为驾驶员的调遣已不再是他们主要关心的事情了。经理人员能够把精力集中在改善作业质量和与顾客保持联系上，而不是调度驾驶员上。此外，他们还可以更好地利用设备来提高生产率。或许更重要的是，由于 SNI 公司可靠的顾客服务和精确的递送和信息交换，零缺陷服务已使其在承运人中间成为一名领导者，并且使 SNI 公司创造出其他公司难以与之相匹敌的核心能力。