

贸易

线上和线下相结合的全渠道贸易

代表着线上和线下贸易的全渠道贸易模式是未来世界商业经营模式的代表。这两种贸易方式都很好的满足了销售商及其客户的利益。

两条销售渠道最佳的相互匹配是全渠道贸易模式的根本任务。执行用户签订的合同是一个完整的工作过程；但在实践中意味着：并不是每一份订单都是来自中央仓库，而越来越多的用户订单都是来自总部设在多地的分支机构，即所谓的“从门店发货”。与其他商贸企业中的物流流程一样，适当的集成、高效的工作流程以及谨慎地选择全渠道软件供应商和航运服务商是最重要

的成功因素之一。

全渠道销售开创了一个全新的商品零售业务领域。总部位于德国科隆的软件供应商 Fulfillmenttools 公司是一家专门为零售商和品牌供应商提供全渠道销售软件的软件供应商，该公司的总经理 Jürgen Brock 博士解释道：“到目前为止，当地商店的主要任务是向用户提供产品报价和销售商品。挑选需要发出的货物不属于商店店员的工作范围。这

种情况在全渠道销售的商业时代正在发生变化——新的人员要求和经营组织要求必须完完全全的传达给全渠道销售企业的全体员工并确保他们理解和支持全渠道销售带来的附加值。而且本地的销售团队也应该加入全渠道销售队伍之中。”因为只有在全员参与的情况下全渠道贸易才能取得成功。

从拣选到发货全过程的优化

例如，在收到用户订单之后，全渠道销售商店的员工应尽可能简简单单的将用户订购的商品汇总到一起。这时最简单的办法就是所谓的单一订单捡取：商店员工按照用户订单的内容一件件的捡取，并完成用户或者运输服务商收货的所有准备工作。“但还是有其他拣选配货的方式可供选用。例如在多订单拣选配货时行走路线就扮演着重要的角色。此时，同时处理的用户订单多少有着重要的意义。” Brock 先生补充说道。

当一份订单中订购了多个相同的产品时，销售商店的雇员可以利用自己所掌握的专业知识更快的完成订单的拣选配货。Brock 先生指出：“总而言之，店员了解、理解并‘生活在’整个过程



图 1 DOMS 分布式订单管理系统使用户能够充分利用好网络商店的销售潜力



图2 在DIY商店中：全渠道零售商正在提供一种全新的购物体验，尤其是在DIY商店中，除了回答用户提出的问题、购买商品之外还会帮您挑选商品。

才是最重要的。适当的工作协调和对整个拣选配货物流流程有整体性的了解也都是非常必要的。”

与用户沟通：始终关注用户

在理想的经营环境中，销售企业还必须通过所有渠道与用户保持沟通。这就可以防止媒体通信的中断、缺少与用户之间的沟通。“通常情况下这样的沟通渠道是现成的，但用户往往没有充分了解这样的沟通渠道。我们可以在德国纺织品贸易的‘神秘的顾客’研究报告中窥见一斑：缺少必要的透明度和与用户交流沟通的渠道。” Brock 先生说。

正确的定义产品送达用户手中的整个过程是非常必要的；例如确定在送达过程中有多少个中转站点、用户收到产品需要多少信息传递的步骤等。同样，与用户沟通的渠道也是多种多样的。例如电子邮件、邮局送信及APP应用程序的通知信息推送等都是与用户沟通的可能渠道；具体使用哪种方法则取决于

用户的喜好。这些沟通渠道都应集成到全渠道经营模式之中。

Brock 先生说：“最重要的是：传递给用户的信息应始终是‘同一种声音的信息’，这也就意味着不论用户是从电子邮件还是手机APP中得到的信息

都是完全相同和有效的信息；避免信息的不一致影响了用户的购物体验同样也是一件非常重要的事情。”

实施基于软件技术和系统集成 的全渠道商贸流程

“In-Store 全渠道购物应用程序”一款全渠道零售商使用的APP应用程序，它可以提供所有“端到端”的流程操作步骤。“例如在网店下单订货时您就会知道：谁下的订单？订购了什么？什么时候订购的？然后电子商务系统就会自动的通知合适的网店分支机构备货。

在这种情况下，网店店员就可以通过 In-Store 全渠道购物应用程序了解用户的订单情况。也会在电子商务系统的陪伴下完成后续的购物流程、可以在整个购物过程的各个阶段利用APP应用程序与用户沟通交流。” Brock 先生解释道。随后的任务就是按照最佳的方式包装好用户订购的货物、选择合适的运输供应商发货，电子商务系统也能同时生成用户订购商品的电子标签。

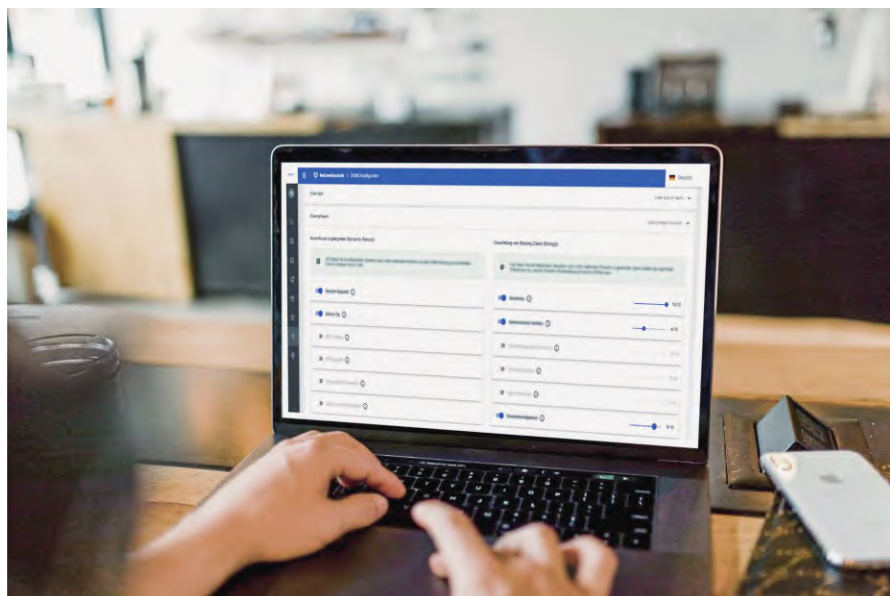


图3 分布式订单管理系统 DOMS 充分的利用了电子商务的所有潜力并改善了客户的购物体验

尽管像扫描订购商品二维码之类的技术手段减少了全渠道零售商贸过程中出现错误的比率；但出错的可能始终存在：尤其是在手动处理订购货物的工作中。“在使用智能化的应用程序时，例如在使用 In-Store 全渠道购物应用程序 APP 时，这仍然是一个需要关注的重要问题。一旦智能化系统因故暂时不能正常工作运行时还是要网店员工出手解决用户订单的。” Brock 先生指出。每一个网店的每一位店员都应该随时随刻的知道用户订购的货物正处在哪一个物流处理阶段。所有的订货处理过程都要详细的一步步记录下来，每一份订货档案都有清楚而且唯一的追踪 ID。

根据最后提供的物流运输服务商，最终用户也可以对自己订购的货物进行跟踪：根据货物的货运编号以及发货号用户就可以跟踪自己订购的货物到了哪里。

货运服务商的重要性

对像“从网店发货”这样的全渠道零售模式来讲，也就是不从设在某地的中央仓库发货、而是从距离用户较近的、有着同类商品的网店发货的运营模式来讲，可以有不同的方式处理用户的订单。“尤其是在高价值产品的采购中，零售商们通常不希望将商品当作普通包裹寄发出去。例如有些网店零售商拥有自己的运输车队、有些零售商是通过奢侈品保价邮寄的方式发送商品。在我们提供的解决方案中当然也要包含这些不同的发货方式，例如名为‘普通快递公司’和‘特种快递’等选项。” Brock 先生说。

“在几分钟就将用户订单送达的‘快速商务模式’中常常还会遇到另外一种

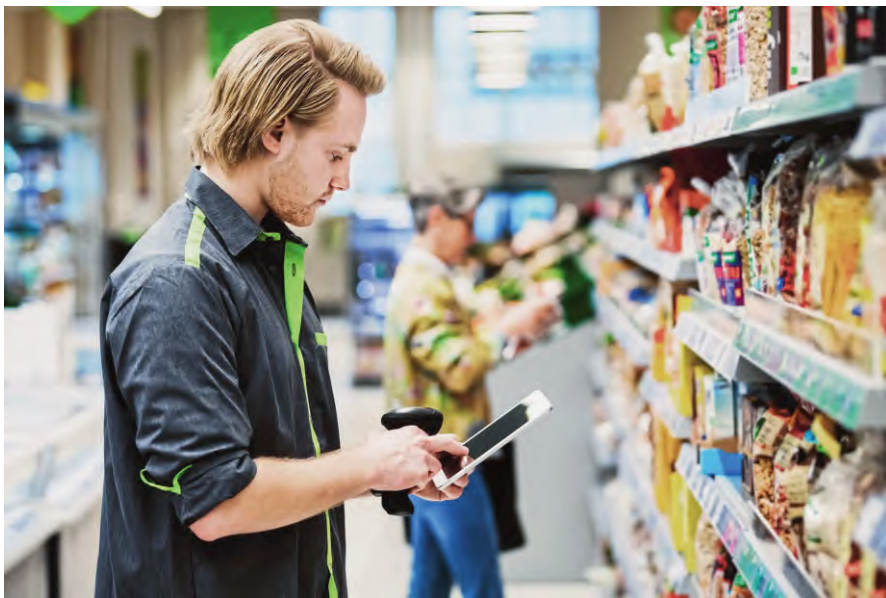


图 4 In-Store 软件系统支持下的拣选配货

挑战。例如此时的货物是由邮局的邮递员骑着自行车送达的。这种寄送方式通常没有自动化的物流链衔接接口。但即使是在这种经营模式中像我们这样的全渠道零售商也必须确保在没有自动化接口的情况下绝不失误。例如手递手的商品交接可能性。” Brock 先生说道。

不同商品的运输过程也需加倍注意。Brock 先生说：“如果您仔细的观察一下销售不同产品的 DIY 商店，或者是考察一下出售各种不同危险品的商店之后就会发现：在销售和运输它们的产品时必须遵守一些特殊的销售操作规程和一整套特定的规章制度。这一方面涉及到最佳的货物包装问题，另一方面也涉及到选择最佳的运输服务商。”

运输方式和退货管理之间的桥梁

“一家全渠道零售商可以有一家乃至多家运输服务商企业。这就使我们能够为用户提供多种多样的供货运输方案

——多家零售商为您的一份订单供货或者由一家销售商单独为您供货。”通常情况下全渠道零售商的用户可以选择知名的传统运输服务商，例如 DPD 公司或者新生代的骑着邮递自行车的“即日达”运输服务商。这些运输服务商都可以通过现有的系统接口与我们的全渠道销售系统建立联系。

集成在 In-Store 全渠道购物应用软件中的退货管理模块允许用户在货物运输的任何阶段中进行退货。退货模块也可以提供所退回订购商品的当前位置状态信息，直至商品回送到零售商那里为止。当商品退还销售商之后由零售商根据退还商品的具体情况决定如何处理。

通过恰当数字化系统，销售商企业可以将线上和线下销售的业务整合到一起。有着丰富专业技术知识和经验的专家们能够成功地利用现有的数字化技术接口将整个线上线商业活动联系在一起并留下必要时人工手动处理用户订单的可能性。MM