优化电子商务履单

如何借助斑马技术电子商务解决方案提升速度、准确性和效率以更大限度增强客户满意度

利用创新解决方案提高履单效率

69%

的消费者更可能采用在线购物方式 — 如果商家能够提供一日到货服务。

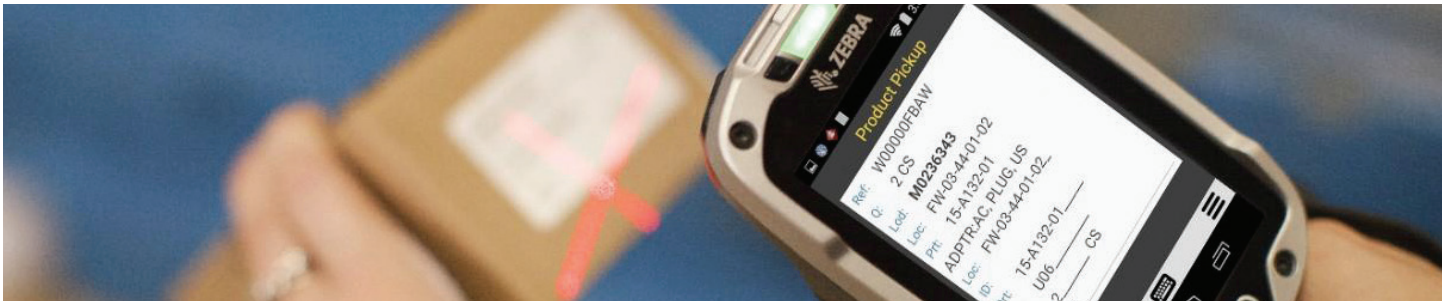
Walker Sands
重塑零售业：对 2016 年及以后的四大预测

零售商的履单中心往往面临巨大压力，要时刻保持更迅速、更准确和更高效 — 尽管面临着动密集型、注重每一次分拣的电子商务履单流程以及复杂的车队和交货运营。要让这些高级流程保持高效运转现在已成为一项关键任务。业务中断会导致数百万美元的损失和糟糕的客户体验，任何延误将直接对客户体验造成负面影响：电子商务零售商缺乏可用于应对隐形库存问题的店内缓冲库存。

所有直接向客户供货的零售商都面临着类似的挑战 — 寻找能够与店内履单协同工作的电子商务履单模式。如今，互联时代的消费者的预期在持续快速增长；两天交货已经从竞争优势沦为常规惯例，例如，当日分拣为实体零售商提供了点击提货的竞争优势。

生产率的小幅提升会对客户满意度和企业盈利带来显著影响。要获得这些优势需要对履单中心内部的产品、人员和设备的使用进行运营效率优化。借助对整个履单网络出色的可视性，能够充分利用更佳实践并随着业务增长进一步提升效率。

这些目标可借助正确的技术合作伙伴来实现。电子商务领先企业在充分利用更新的创新来优化其履单中心以及车队和交货系统 — 从为工作人员配备可提高速度、准确性和生产率的移动移动设备到物联网 (IoT) 以及有助于增强实时库存和资产可视性的射频识别 (RFID) 设备。



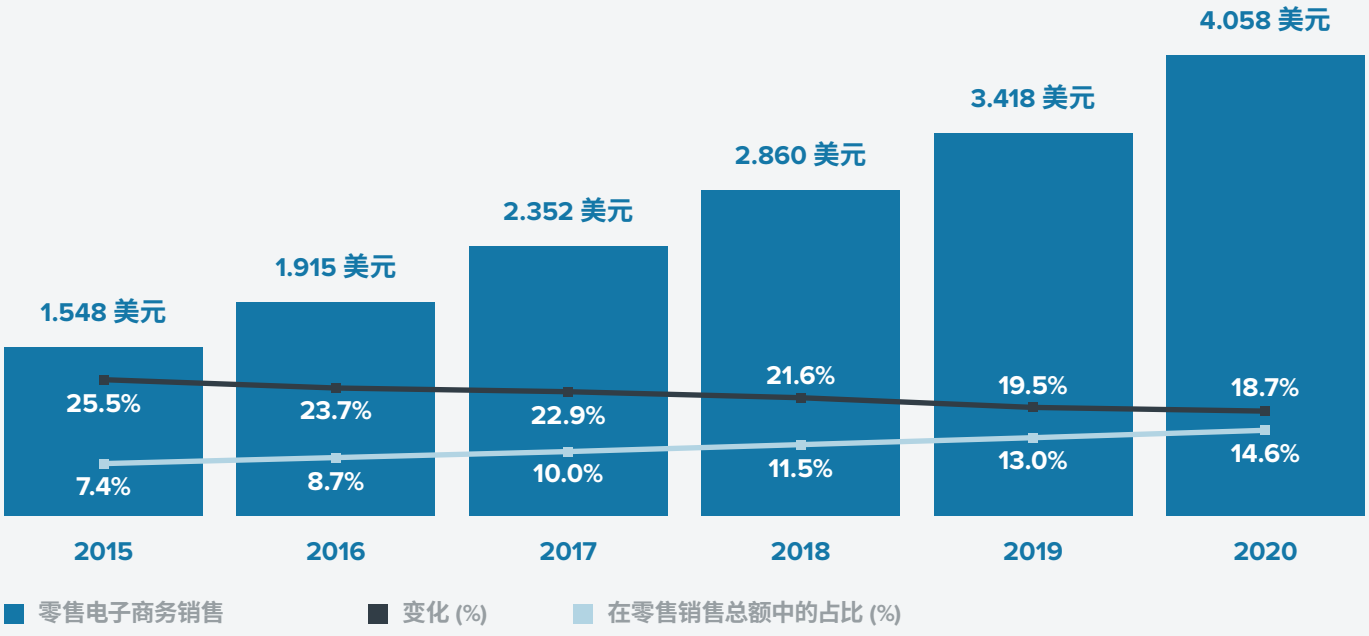
ZEBRA 电子商务履单解决方案可增强整个供应链的生产率和可视性

要在当今高度竞争的电子商务环境中取得成功意味着每次都要提供完美的客户体验 — 尽管客户总是有更高的预期。

凭借超过 45 年的创新历史，Zebra 为 95% 的《财富》500 强企业提供针对其企业的实时可视性 — 从产品和实物资产到人员。这使得企业领导者能够利用数据来制定更好、更明智的决策，实时做出响应并帮助企业理解如何改进整体业务流程。

全球零售电子商务销售 (2015-2020)

以万亿为单位，变化 (%) 和在零售销售总额中的占比 (%)



请注意：包含通过任何设备利用互联网订购的产品或服务，无论支付或履单方式如何；不包括旅行和活动票务

信息来源：eMarketer，2016 年 8 月

ZEBRA 电子商务履单解决方案可增强整个供应链的生产率和可视性

Zebra是行业领导者，在增强整个供应链的准确性、生产率和可视性方面拥有数十年的经验。我们广泛的硬件、软件和服务包括为满足您的高压力、高速运转的电子商务供应链需求而量身定制的创新解决方案，并且能够让您满足未来更高的需求。

Zebra 知道不同的履单中心有不同的需求。我们的专家能够推荐正确的产品组合，在确保高客户满意度和仓库生产率的同时显著降低总体拥有成本。

履单中心解决方案

电子商务运营的焦点在于各种商品让履单流程既成本不菲又耗费人力。库存处理速度、准确性、自动化和可视性方面的每一点提升都意味着您能够确保更快、更令人满意的更后一英里客户交货体验。Zebra 能够提供适用于履单流程每一步的解决方案，出色的准确性、速度和可靠性使您能够尽可能提高效率并有助于增强盈利能力。

库存管理: 针对库存的移动、准确和实时可视性对于履行每一笔订单并降低客户另寻他处进行购买的可能性起着至关重要的作用。

通过专为电子商务打造的广泛的移动数据终端、打印机、软件和服务产品组合（例如，可穿戴、语音激活扫描器），Zebra 可帮助您提升电子商务履单中心的运营生产率。

由于能够提供针对库存处理流程以及管理流程所需的许多资产的可视性，RFID 技术正在仓库中迅速普及。

电子商务零售商还使用 RFID 来获得针对其全球供应链的可视性和安全性，例如，提供防篡改 RFID 标牌以追踪由交货合作伙伴履行的合并订单。Zebra 可提供涵盖各个领域的深度专业知识，这些专业知识的开发得益于 Zebra 在 RFID 技术开创和创新方面所具有的悠久历史。

员工通信: 随着订单量的增长以及履单时间窗的日益缩短，您的员工必须以更高效率工作。协调与协作至关重要，但要在嘈杂的环境中进行有效沟通并非易事。

Zebra 的通信和任务管理解决方案使工作人员能够启动任务、规划路线和上报任务、处理工单、收发短信、跨工作组或者在工作组内部进行群组和私人对讲通话 — 一切只需通过一部移动设备，用户不必携带多种设备。

互联的工作方式增强了响应客户需求的灵活性，从而有助于提高生产率和更好管理风险。

收货和理货: 能够迅速响应客户需求的高效履单中心流程始于快速识别和验证进货。利用移动扫描器，员工能够扫描条码、RFID 标签或 RMA 标签，以加快货物处理、消除错误和提供审核轨迹确保可追溯性。如果发生货物短缺货损坏，**Zebra 的 TC8000** 移动数据终端可现场采集图像以作为证明。

Zebra 的收货和理货解决方案将我们的移动技术与我们合作伙伴的应用程序相结合，使您能够以电子方式实时采集数据，与您的仓库管理系统通信并使用 ASN 和 GS1 信息在收货时快速核对订单。诸如 **Zebra 的 SimulScan** 的创新技术能够采集整个标签并可同步读取文本、条码和复选框，创建可编辑文档。

越库操作: 熟知电子商务的领导者在不断对战略进行创新以优化交货时间和距离，例如，转运配送以及将货物直接递送至已经预测需求的存放位置。快速、高效的越库操作可确保库存快速流动、降低库存和存储成本并优化交货时间。直接越库模式被越来越广泛地使用。

协调转运配送和越库活动需要高度可视性，以确保货物、设备和人员高效、准确的移动。**耐用**和自动 RFID 扫描设备使您的员工能够快速识别货盘并按正确的顺序将正确的货盘装载到正确的货车中，无需将标签置于视线范围内进行扫描，从而使直接换装流程快速而准确。

分拣和理货: 快速而准确的物品级分拣对于确保客户尽可能快地获得所订购的正确商品起着至关重要的作用。季节性销售和促销活动使满足这些预期更加困难，尤其是在需要添加人员的时候：根据 Zebra 所进行的仓储业 2020 年调查，新员工预计需要 53.2 小时的培训才能达到完全高效工作的要求。

适用的移动数据终端和扫描器可确保工作人员拥有实现生产率最大化所需的一切。借助可在设备上播放的操作指南视频，可加快具备熟悉和直观用户界面的 Android 触屏移动数据终端的培训和使用。Zebra 拥有广泛的世界级可穿戴、手持和车载数据终端；桌面和工业打印机；**TekSpeech Pro** 软件，这些产品可与所有领先的 WMS 厂商的解决方案相集成，以确保每次都能实现快速而准确的分拣。

凭借符合人体工程学的尺寸、宽大的触控显示屏、点击配对功能以及可实现出色舒适性、卫生和安全性的新的突破性安装系统，Zebra 的 **WT6000** Android 可穿戴数据终端确立了新的企业级标准。

包装和存放: 如果欠缺高效的包装和存放流程，通过简化分拣所获得的所有生产率优势都荡然无存。Zebra 的解决方案能够确保订单在整个包装和存放流程中快速移动，避免会导致流程缓慢以及耗费宝贵的仓库空间的瓶颈问题。

Zebra 提供专为帮助员工快速准确验证订单、选择正确货箱以及快速整理包裹而打造的扫描器和移动数据终端。广泛的适用于可靠高速标签应用的打印机可确保快速、准确的输出，从而保证包裹始终能够被准确无误地送达客户。

例如，在您整个设施中有 200 部打印机，其中有 20 部未使用。OVS 会对这种情况进行调查以确定是否存在培训、维修或其他问题，从而让您的投资发挥更大价值。通过 OVS/AVS 分析还能确定一个设施中的更佳实践以便与其他设施分享。**资产可视性服务 (AVS)** 是一个基于云的环境，专门面向设备级管理、集成、控制和针对业务关键资产的可视性。

与基于纸张或条码的数据采集模式相比，语音技术可将仓库分拣任务的生产率提升 **40% 至 50%**。

更好的退货流程有助于实现无缝客户体验

根据全球零售业顾问集团嘉思明咨询公司 (Kurt Salmon Associates) 的统计，在线退货约占销售的三分之一。您的仓库处理退货越迅速，越能更快地重新进货或调度以进行再销售，从而保留更多价值 — 对客户而言重要的是换货或退款速度更快。企业越来越认识到，无缝退货流程和令客户满意并留住客户的能力之间存在必然联系。

Zebra 移动数据终端、扫描器和打印机能够与您的企业系统共同提供针对您的整个运营的全面可视性。员工能够高效地扫描和记录退货状况 — 甚至在现场拍摄所退商品的照片 — 从而加快将商品退回库存、在二手市场销售、整修或处理，从而重新获得更大价值。

以客户为中心的交货

消费者对于电子商务日益增长的需求正驱动实施前所未有的更广泛的交货策略，以提供更大的灵活性和便利性。除了通过快递公司或专有运输车队进行包裹递送，许多公司还在尝试将货物递送到储物柜、合作伙伴零售设施或火车站，甚至能够在送货途中改变交货安排。这显著增加了复杂性，促进了对可靠、准确的可视性和更后一英里追踪能力的需求。

分拣与交货证明: 交货是您与客户之间更重要的个人接触点 — 因此，它必须顺利完成。随着包裹投递位置的日益多样、更后一刻修改交货路线和交货时间情况的增多，所有这些都加剧了复杂性，因此，及时而可靠地进行包裹分拣和递送至关重要。

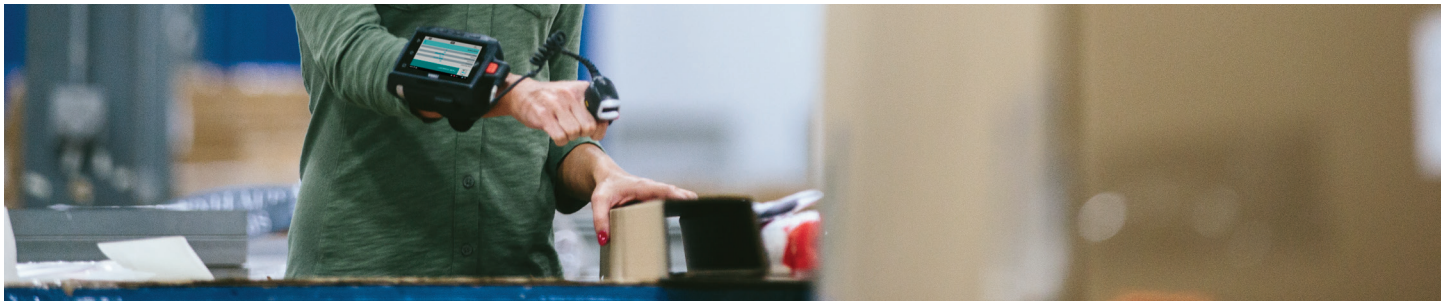
85% 的领导者 对 **49%** 的追随者

使用客户满意度作为衡量退货服务的指标

68% 的领导者 对 **48%** 的追随者

将追踪客户保留度作为退货 KPI

Aberdeen 的《服务管理状况 (2015)：与您的客户相连》



Zebra 的耐用移动数据终端可确保您的司机始终处于准备就绪和互联的状态。Zebra 的移动数据终端可提供带电子签名的交货/分拣证明、不可编辑的地图、交货照片记录以及包装状况证明，而 Zebra 的移动打印机可打印尝试交货通知。RFID 解决方案还能在整个交货流程提供追踪功能，使客户能够在其订单从履单中心到交至客户手中的整个过程获得实时更新信息。

所有 Zebra 耐用产品均提供企业级处理、长电池使用寿命以及司机所需要的耐用性，确保在糟糕天气、跌落和液体喷溅等恶劣条件下依然能够进行高效的路线规划并执行交易。

货车载货分析/集装箱载货分析：尽可能地确保效率意味着更优化地使用货车和集装箱容量。Zebra 的 **SmartPack™** 软件使用摄像头、RFID 和信标来计算针对空间使用和卸货顺序的更高效装载方案。然后它会向工人提示每个货箱的正确放置位置，并确认货箱被装载到正确货车的正确位置。SmartPack 提供针对装货流程的实时可视性，以提升基础设施和工作人员的效率。这使得配送中心能够支持更高的交货量并降低对企业的经济影响。

邮政和快递：有效管理更后一英里交货始终是一项艰巨任务。根据麦肯锡咨询公司 (McKinsey & Company) 的报告，更后一英里服务更高可占总交货成本的 33%。更后一英里交货渠道日益加大的多样性意味着您可能与多种更后一英里合作伙伴打交道。但在流程的每一个环节您仍然需要可视性和状态更新。作为服务于邮政和快速行业的提供商，Zebra 可提供适用于司机、资产、车辆和包裹追踪的深入的相关领域专业知识，从而帮助客户实现更佳的装载和路线规划。Zebra 所具有的深厚的 RFID、条码和其他追踪技术可确保客户获得针对每个货物移动的准确洞察。

车队管理：一些电子商务零售商正在转向打造专有运输车队以促进为客户提供品牌化的交货体验。Zebra 可提供广泛的服务以支持错综复杂的车队管理，包括资产追踪和通信系统，从而实现可视性、生产率和资产利用更大化。

关于斑马技术

斑马技术公司（Zebra Technologies Corporation）致力于开发卓越的追踪技术和解决方案，以提供行之有效的信息和洞察，帮助企业借助物理资产信息数字化，获得有关其业务的前所未有的可视性。

Zebra 丰富的解决方案可为企业带来真正的实时可视性 — 涵盖从产品、物理资产到人员的一切企业资源，不仅能够提供这些资源的精确位置数据，还可提供相关的状态信息。这样，企业领导者就能够利用这些数据制定更明智的决策，实时处理出现的状况，更终，企业可以充分了解其资产的工作方式以及如何加以改进。分析这些数据将帮助企业了解其运营方式以及如何朝着业务卓越性的目标发展。

想开始实施您的履单改进举措，
以及了解更多信息，请访问 **www.zebra.com/fulfillment.**

了解更多产品和行业应用：www.zebra.com

斑马技术销售支持热线：**4009201899**
（注：如果您是铁通用户，请发邮件至contact.apac@zebra.com咨询）

©2017 ZIH Corp 和/或其附属机构。保留所有权利。Zebra 和 Zebra 斑马头像是 ZIH Corp. 的注册商标，已在全球多个司法管辖区注册。文中提及的所有商标是其各自所有者的财产。

ZEBRA

上海
上海市延安中路 1228 号
静安嘉里中心办公楼三座
21 层 2105 室　200040
电话：+86 21 6010 2222
传真：+86 21 6288 8393

北京
北京市东城区北三环东路
36 号环球贸易中心 D 座
305-309 室　100013
电话：+86 10 5822 4100
传真：+86 10 5957 5141

广州
广州市林和西路 9 号
耀中广场 B3412-3415 室
510610
电话：+86 20 3810 7798
传真：+86 20 3810 7783

成都
成都市高新区交子大道
177 号中海国际中心
B 座 1511 室　610041
电话：+86 28 8333 7630
传真：+86 28 8556 6582

南京
南京市鼓楼区汉中路2号
金陵世贸中心
1262-1264室　210005
电话：+86 25 8576 8887
传真：+86 25 5857 9887

武汉
武汉市武昌区中南路 7 号
中商广场写字楼 A 座
1817 室　430071
电话：+86 27 8773 7490
传真：+86 27 8773 7493

深圳
广东省深圳市福田区中心
四路一号嘉里建设广场
第一座1704室　518048
电话：+86 755 3305 3911
传真：+86 755 3651 3950

香港
香港九龙尖沙咀
广东道 5 号
海洋中心 7 楼 712 室
电话：+852 5803 3700
传真：+852 2157 0333

台北
台北市信义区松高路9号
统一国际大楼13楼
110
电话：+886 2 87299300
传真：+886 2 87299388

04/2017　08/2017