

比拼速度和服务

“双11”电商纷纷出奇招

距离“双11”越来越远,淘宝、天猫、京东等各大电商平台已纷纷开启预售模式。除了价格,消费者最关心的还有速度和实效。的确,“双11”对快递物流行业是一场巨大的考验,据中国快递协会预测,今年“双11”期间全行业的快递处理总量预计将超过10亿件。而针对即将到来的配送高峰,记者采访了解到,今年“双11”,无论是快递物流企业还是电商平台,都在创新服务,各出奇招,尽其所能提高配送效率,提升物流体验。

本报记者 李春炜

点击 “双11”临近,物流准备好了吗?

“这个‘双11’,看好了一台洗衣机,一个微波炉,还有大枣等干货,也准备到时候买一些。”“双11”临近,省会市民张女士早已将心仪的商品放进购物车,有的已经提前交了订金,有的则要等到11日当晚抢购。

张女士告诉记者,每年“双11”,因为价格实惠,她都会在这个时段买上几千元的物品,但到货时间却也让她很烦恼。“有的商品甚至要等两星期才能到。”她说,对于“双11”购物,她最担心的就是物流速度。

据了解,中秋至年底历来是快递行业的业务高峰期,而自从2009年开始,随着网络购物节“光棍节”的兴起,“双11”更是成为了快递行业业务高峰中的高峰期。据中国快递协会预测,今年“双11”期间全行业的快递处理总量预计将超过10亿件。

据河北顺丰速运有限公司相关负责人介绍,根据公司进

行的业务量预测,今年“双11”期间,河北顺丰速运有限公司所管辖的区域内业务量同比将会增加48%左右。从11月12日起,诸位“剁手党”们在“双11”所购商品开始陆续发出,到件量会逐渐增加,预计在11月16日、17日两天会是一个高峰期,当天的到件量预计比平时会高出一倍左右。”这位负责人介绍说。

那么,物流行业准备好“大考”了吗?据了解,“双11”期间,京东物流将实施迅雷计划、零点行动、四色标签、通途计划等多种特色计划,以精细化管理实现灵活高效生产,确保极速送货体验。而在11月11日当天,除了3C品类的仓配系统会启动“迅雷计划”外,刚刚投入运营的奢侈品仓也将安排进行凌晨生产,购买3C产品以及奢侈品等高端商品的消费者将有机会享受到“双11”凌晨下单上午送达的极致服务体验。另外,全国60余个大件

运营中心也将在11月11日零点零分启动生产,并安排订单出库和配送,消费者有望可以享受到大件商品零点下单,凌晨即可送达的超极致体验。

同时,针对配送高峰,专业快递公司也早早厉兵秣马做好了备战。河北顺丰速运有限公司相关负责人介绍说,“双11”之前,河北顺丰就已经通过招聘快递员、引进小时工、临时工等方式补充人员,在“双11”期间,将采取一拖一、小时工,以及同学校、送奶、外卖等团队合作、三线职能团队支援等形式增加近2000名一线储备,保证“双11”期间的人手充足。在排班上,“双11”期间增加晚上6点到8点的派送时间段;车辆配备方面,通过与车辆外包商签订合作协议增加了近200台营运车辆储备,还储备了300余辆三轮车,80顶帐篷,用于自寄自取的临时场地,多种举措确保当天的快件当天送。

深入 比拼的不仅仅是速度

在信息化时代,拼的不仅仅是快速,更重要的还有服务,这方面,各电商为了让“剁手党”们获得更丰富的体验也是出尽奇招。

记者采访了解到,京东方面在整个“双11”期间,在订单量暴增的情况下,北京、上海、广州等十大城市以及55万个行政村的用户将继续免费享受空调等大件商品“极速送达、送装一体”服务。“双11”期间,京东物流还将有约20万个生鲜冷链智能保温箱投入运营,消费者可以随时查看在京东上所购自营生鲜商品的运输位置以及温度反馈,实现全流程可溯源,大大提升大促期间的用户体验。

而苏宁也提出,用大数据提升个性化服务,用“智慧服务”提升用户体验,同时,为消费者提供送货入户,开箱验机服务。目前,苏宁售后也提出30分钟内与顾客联系预约上门维修时间,72小时内完成维修作业,打造极致顾客体验。

“在以前市民装修好了房子,

会把全套电器同时置办。但是却存在一个问题,置办好的电器不会同时抵达家中,于是,今天等待电视,明天等待冰箱。因为库房的分散与出库环节、路况等都有所不同,因此即便顾客一天时间内购买了所有电器,也还是需要几天的烦琐等待接货。”对此,业内人士认为,不可否认,零售行业正经历着前所未有的变革,技术取代渠道成为推动零售行业前进的核心驱动力。但物流配送服务除了“快”之外,后续的服务也要跟上。“因此,智能化接单、智能化取货、智能化送货就显得尤为重要。”

针对服务,专业快递公司也在不断创新。今年“双11”期间,顺丰的“丰密面单”将首现石家庄。“丰密面单”即俗称的“隐形”单据快递,这些“隐形”单据会将收件人的姓名、电话、地址进行隐藏,避免快件在运送过程中泄露客户资料,只有快递员可以通过手持终端设备扫描编码,读取信息并联系收件人。这样即使过后把快递箱扔掉,也不用担心被别人看到信息而恶意利用了。

延伸 新零售时代,线上电商不断向线下延伸

在此前很长的一段时间内,零售一直被分为两个对立的阵营:线上和线下。然而伴随着移动互联网的迅猛发展,伴随着各项技术的不断突破以及消费升级,消费者对服务体验要求的不断提升,一场零售业的巨大变革正在酝酿之中。在新零售背景下,不仅线下实体企业寻找线上突破口,线上电商也纷纷将触角不断延伸到线下。

京东在全国线下布局的超过160家门店、近200家母婴体验店,超过1700家京东帮服务店、超过5000家家电专卖店,沃尔玛在全国的400余家门店、合作品牌商家的近万家门店,以及数十万家便利店,都将参与京东全球好物节。

苏宁今年将通过线上线下联动的方式,开展O2O购物节,时间从11月1日持续到11月11

日。苏宁全国30家云店和1000家易购直营店,将与线上同步启动促销,还将联合科沃斯共同推出智能导购机器人旺宝,通过后台大数据与消费者的定向绑定反馈,直接向消费者推荐其最为想买或者经常购买的商品。苏宁易购覆盖全国120个城市的“嗨购市集”也将在11月初亮相,包括5个主题形象馆、15个超级品牌馆和100个流动嗨购车。在县级市场,苏宁易购直营店网络还将安排1000场夜场团购活动。

天猫则再度将“双11”的战场拓展到全球范围。2017年,全球14万品牌1500万样商品,海内外有超100万商家将打通线上线下服务,10万家智慧门店、60万家零售小店、5万家金牌小店、4000家天猫小店、3万家村淘点,都将成为天猫“双11”的活动点。

分析 速度背后是科技支撑

今年“双11”快递的亮点绝不是速度,而是黑智能机器人等黑科技的应用让快递过程变得智能化。业内人士称,正是有了“智慧物流”的支撑,才让物流速度得以保障。

据悉,今年“双11”,京东的无人仓、无人货车、无人机都将上场显能耐,全流程无人仓实现了从入库、存储、包装、分拣的全流程、全系统的智能化和无人化,具备日处理20万单的能力。今年更多商品可以“当日达”,即凌晨下单,上午到货;上午下单,下午送到。而且不仅石家庄主城区,连周边部分县区也可以实现“当日达”了。

前不久,阿里巴巴的“千亿项目”菜鸟网络也在广东惠阳发布了全球领先的超级机器人旗舰仓,上百台机器人单日发货可超百万件,将为华南地区和香港的消费者提供极致物流服务。据了解,像这样的仓库,菜鸟正在上海、天津、浙江、广东、湖北等地纷纷上线。

据了解,这是全世界首次使用机器人仓群作业,运用自动化流水线、AGV机器人、机械臂等设备,在算法的驱动下提升物流运行效率,实现大规模应用,也将带动物流行业进入新的智慧阶段。菜鸟网络智能

仓储专家介绍,短短1个小时内,原来满足货架的旧库区就被清空了,而新库区则迅速被商品有序的填满,整个过程搬运的商品有百万件。

而苏宁的超级云仓也实现了全流程自动拣选,目前已经配备了100组左右的机器人进行仓内操作。机器人代替人工会让快件的分拣、包装更为快捷无误。

对此,业内人士认为,随着零售业的不断发展,作为其标配的物流行业也在迅速成长,今年开始机器人、无人机、自动化分拣等物流“黑科技”大面积进入物流行业,将大幅提高效率。



北国股份2017
金秋家电节

金秋家电节[提前交30元专享]

购物赠价值108元陶晶炒锅

单台满3000元以上优惠300元

多台购买赠北人通用卡

购家电两件及以上满5000元加送200元北人通用卡...

全品类爆款总有一款适合您

- | | | | | | |
|--|-----------------------------------|---|---|--------------------------------------|--|
| <p>国产电视
48寸4K曲面超清
¥2490
限量</p> | <p>三星电视
55寸智能4K
¥3999</p> | <p>美的冰箱
436升全直变频
玻璃风冷电箱
¥3799</p> | <p>科龙空调
26冷暖挂机
限量
¥1699</p> | <p>九阳电压力煲
¥599</p> | <p>华为mate9
主屏: 5.6英寸1920x1080
副屏: 2000万像素+1200
¥2899</p> |
| <p>国产电视
55寸4K超清
¥2699</p> | <p>东芝电视
55寸智能曲面
¥3999</p> | <p>海尔洗衣机
8KG变频1200转速筒
原价2499元
¥1899</p> | <p>海尔空调
2P内机专利变频
位置无氟变频柜机
¥6999</p> | <p>美的热水器
60L电加热防电墙
¥1699</p> | <p>佳能750D机身
触控翻转屏
内置WiFi/NFC
¥3888</p> |

提前燃爆双十一
狂甩网价N条街