

网上购物配送新平台

奉小斌

引言

中国网上购物年交易额 2005 年为 193 亿, 若按照 55% 复合增长率计算, 预计到 2010 年将达到 1800 亿元, 而 2005 年网上购物简版报告中指出, 目前客户对物流配送不满意的占 13.3%, 这些数据让我们喜忧参半。物流配送是网上交易的“最后一公里”问题, 如何快速有效地进行物流配送, 这是众多 B2C/C2C 电子商务企业和物流企业苦思冥想的难题。

一、网上购物配送新思路

如何吸取第三方物流、自营物流和虚拟物流的优点, 克服这些电子商务配送模式的局限性, 本文所构建的配送平台主要思路是: 电子商务物流平台的订单来源于各个 B2C 和 C2C 网站和卖家, 平台将这些订单分类分配给各个物流加盟商, 同时利用现代物流技术整合物流资源, 降低物流成本, 提高物流运作效率, 吸引加盟商加盟。配送平台融入通讯企业、金融机构、物流软件提供商、第三方支付系统以及政府监管部门, 共同致力于开发与构建完善的电子商务物流配送平台。

二、平台构架与运作描述

电子商务物流平台是一个集物流、资金流、信息流、商流为一体的整体性的电子商务解决方案, 该平台为电子商务

企业、物流企业、客户提供开放性基于 Web 和移动 WAP 的外部商务接口。该方案的具体运作描述如下:

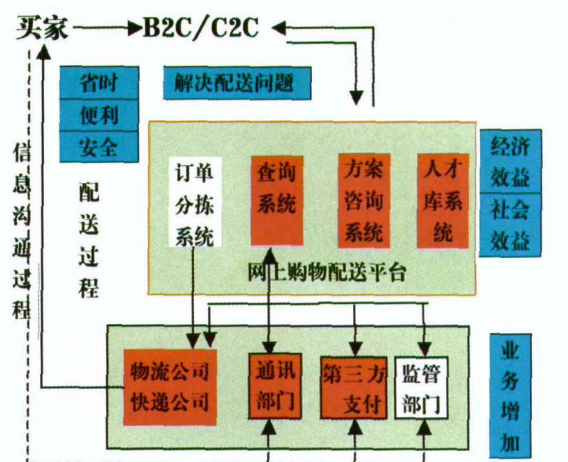


图1 网上购物配送平台的整体框架

■ 表示营利来源 ■ 表示各个实体得到的好处

1、配送过程描述

配送员手持可无线上网的设备如手机、PDA 上门送货, 买家签收货物并付款, 买家可以通过配送员的PDA设备确认支付, 也可以通过电话手机或电话银行支付。

2、信息沟通与查询的实现

买家与监管部门的沟通, 包括货物真伪的辨别, 对产品

品质的查询和评价、投诉。买家与第三方支付的沟通,当买家确认接受产品了,即时向第三方确认支付。买家与通讯部门的沟通,包括通过手机/固定电话进行特定号码的呼叫、编辑短信发送到特定号码、手机上网、PC上网等方式查询货物实时信息。

3、订单处理与电子商务物流实现

用户通过电脑上网或移动上网方式,在B2C/C2C网站上下单,订单通过Internet接口传入配送平台,平台对订单进行相关处理与任务分配,同时将订单的基本信息录入平台数据库以备查询与监控,然后将配送任务下达给最合适的物流公司或快递公司,快递公司接受订单后执行物流配送任务,同时将配送信息通过GPRS/GPS/GIS/移动网络传输到平台,以备客户、公司和平台的查询与管理。

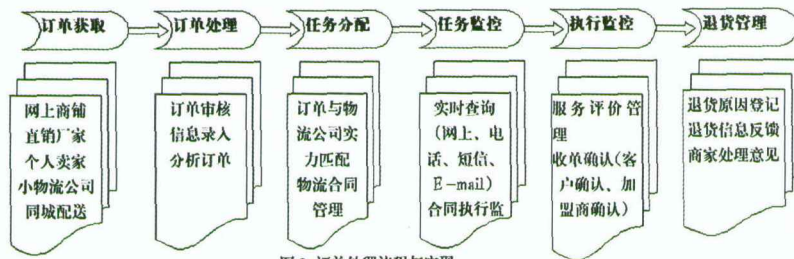


图2 订单处理流程与实现

4、物流费用支付流程

电子商务物流平台的资金支付模式,消费者的小额交易,采用预支付交易金额到第三方支付系统的付款方式,等到消费者收到货款确认后,第三方支付系统将款项分别转交给卖家、物流公司、电子商务配送平台;消费者的大额交易可以采用先支付部分保证金给第三方支付系统,然后等到送货员上门送货后,消费者通过PDA或手机上网支付全部款项。如果消费者对货物不满意,送货员通过PDA向配送平台反映情况,平台将快速将信息传给卖家,要求卖家与消费者及时磋商,需求最佳解决方法。具体情况如下:

情形一:个人消费者

对于个人买家的物流配送问题,我们希望按照订单额的大小,对每笔订单额较大的交易,可以预付一半的物流费用分配给加盟的物流公司承运,等物流配送任务完成后,经过企业、客户和配送平台“三方”确认后,再全额支付承运人费用。而对于小额订单,平台每笔单先预提部分承运风险金,

等任务完成后再支付这部分风险金。

情形二:企业客户

企业客户的委托订单配送任务,配送平台根据客户上一年的交易情况收取平台使用年费,再由配送平台委托物流盟友企业完成配送任务。

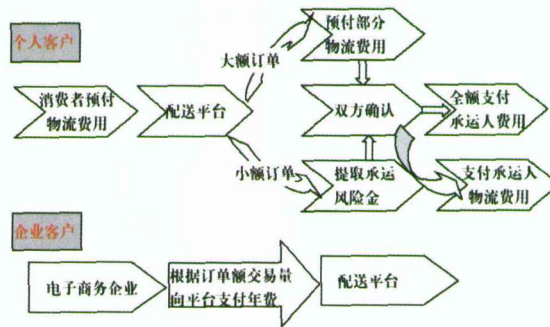


图3 物流费用支付流程

5、网上购物配送新平台的盈利模式

配送平台的盈利模式基于“加盟收入+平台租金+广告+信息服务费+交易费”。即建立一个完善的电子商务配送平台,向企业加盟商收取一定的年费与平台使用租金,在平台上为客户做广告

宣传、查询与订单优先处理服务,向加盟商收取成本节省与利润增加的分成。

三、平台的功能与服务

1、电子商务企业与物流企业的加盟平台

为企业打造一个整体性电子商务物流的联合平台,提高物流服务效率,全面为客户降低物流成本。对平台加盟商实行“星级加盟”模式,并且定期进行“最佳联合物流配送商”评选与管理,宣传企业良好的形象。对于高级加盟商提供电子商务物流配送平台接口、订单查询、订单监控等服务。

2、数据集成增值服务

开发以电子商务物流配送平台为依托的数据集成增值服务系统,主要向客户提供订单传送、订单执行与监控、运输合同签订、物流状态查询、价格查询、移动商务等方面的服务。配送平台界面中设有“物流投递中心”与“客户投诉管理”两个增值功能模块,分别管理客户的订单与监控加盟商



的订单执行情况。物流投递中心对所有客户开放,但是高级企业会员享有订单执行优先权与客户信息收集服务。

3、电子商务物流整体解决方案服务

为电子商务企业和物流相关企业提供专业性的权威解决方案,专注于B2C/C2C电子商务企业的物流配送平台的整体解决方案,平台具有现代物流技术的专业物流人才,可以为客户提供咨询服务。

4、人才供需平台

配送平台的加盟商与客户达到一定规模后,开始致力于物流人才的供需平台的搭建,为物流人才需求方与人才供给方提供一个中介平台,甚者为企业物色高级物流专业人才与管理人才,为人才提供一定的推荐服务。

四、配送新平台的特性

1、高度集成电子商务物流参与方

电子商务物流配送平台广泛地集成了客户、电子商务企业、物流公司、快递公司、政府监管部门、电子银行、第三方支付系统、通信运营商以及直销型厂商,开放式的集成平台有效的实现了物流、资金流、商流、信息流的同步,同时最大限度的调度各物流参与方的资源,有利实现电子商务作业与物流作业的专业化。

2、足够完备的电子商务物流功能

电子商务物流配送平台不但实现了物流的虚拟外包,同时平台本身具备的功能有信息管理系统、数据库管理、订单

获取与跟踪查询、Internet网络平台、Intranet/EDI接口、加盟商的绩效与信誉考核与管理、综合性客户服务中心。

3、为顾客提供灵活多样的配送服务

平台的配送网络几乎覆盖每个顾客的生活区,送货距离近,又没有时间限制,十分方便;电子商务末端配送还可以给顾客提供送货上门和自己取货等不同的方式,这样时间上更自由,检查货物又放心。

4、为客户提供高质量的信誉保障

配送平台将政府的工商、质量、税务等监管部门纳入进来,让客户在利益受损时可以网上投诉维权,同时平台上还有一个强大功能电子商务客户服务管理系统,遇到此类情况,系统将保留公司的不良记录,定时对它们的信誉进行评估与排名,强制要求其限期改正,否则视情节取消其作为平台加盟企业的资格,移交政府有关部门处理。有一个如此完备的信誉保障体系,消费者可以放心大胆地进行网上购物,促进网上交易的顺利规模实现。

5、专业性的物流人才供需平台

网上购物配送新平台面向广大电子商务企业、物流企业,广泛接触物流人才,在平台的运作过程中聚集物流人才信息。当平台的客户达到较大的规模时,开展物流人才供需服务,替企业客户节省考察、招聘、培训等开支,为企业物色高级物流专业人才与管理人才,同时为人才提供一定的推荐服务。 ■

作者简介:

奉小斌(1984—),男,湖南永州人,湘潭大学商学院硕士研究生,主要研究方向:电子商务、供应链与物流管理

联系方式:

地址:湖南湘潭大学9005信箱

邮编:411105

收件人:奉小斌

电话:13789328134 (0732)2352739

E-mail: fengxb2002@163.com