

# 盛大資訊結合新零售電商、倉儲業跨業合作 建立創新經營模式之雲端倉儲服務平台

## 動機與挑戰

- 新零售電商多元接單、商品少量多樣變動快，倉儲管理困難，耗費大量人力

新零售電商包括：微電商，實體店面，貿易商，團媽，直播主等，運用雲端通路平台與網路社群經營的使用者。新零售電商線上接單朝向多元化通路經營模式，包含社群

（Facebook、Line）、中小型開店或團購平台（如 Shoptline、Easystore 等）以及於傳統大型電商平台上架。多元化通路經營使訂單處理更為繁瑣，因此需要具備可以容易整合多元通路訂單並有效管理的後台系統以提高營運效率。

新零售電商商品少量多樣且因時序、流行快速變動商品的情況下，業者受環境空間、人力與管理能力限制，無法自己有效管理好商品與倉庫，因而會有存貨、進貨、揀貨及出貨等倉庫管理委託外部倉儲需求。委託外部倉儲雖可解決內部環境空間、人力問題，但營運需求與倉儲服務業者流程複雜、資訊難整合，耗費大量人力成本。

除外，在資訊科技與演算技術越來越進步的情況下，如何運用數據分析的結果輔助經營決策、作業決策越來越普及且重要。市面開店平台雖有提供電商營運分析報表，但相關分析報表缺乏對於多元通路訂單類型以及不同通路客群特性的分析服務，分析功能受到侷限，且相關分析資訊僅供業者參考未提供回饋輔助電商智慧化或自動化營運的服務功能；電商 ERP 的分析報表雖可較為多元，但同樣缺乏考慮電商與客服營運的整合達到電商智慧化或自動化營運的服務功能。

## 策略與方向

### ● 運用 STEPS 方法及運作框架，結合新零售電、倉儲業共同導入智慧化新零售電商倉儲服務平台

盛大資訊結合資策會 ACE 團隊與新零售電商、倉儲業，從分析產業生態、發現問題、到鏈結跨業團隊，共創策略藍圖，提供跨平台串接電商與倉儲的作業程序，從接單到出貨整合服務，整合智慧客服與營運數據分析，解決微電商與倉儲業者在多訂單多產品物流的難題，提供微型/小型電商業者由接單到出貨完整的供應鏈服務，由消費者帳號特徵值推播適合的商品進行導購，提高電商與倉儲業者作業效率與營運績效，協助新零售電商業者提高營運效率並提供給網購消費者更優質的電商服務，對國內電商產業的服務供應整合產生示範與促進提升的效應，如圖 1 所示。



▲ 圖 1 整合服務平台架構

資料來源：盛大資訊，2020 年

## 成效與價值創造

- **建立跨業整合智慧化新零售電商倉儲服務平台，提升零售電商、倉儲產業整合發展**

整合雲端之新零售服務策略藍圖，提供微型/小型電商業者，在多訂單多產品物流，由接單到出貨完整的供應鏈服務，提高電商與倉儲業者作業效率與營運績效，進一步促進新電商服務產業的發展。已有 160 家新零售電商業者、2 家倉儲業者 1 家平台營運者參與。

## 成功關鍵

- **以 STEPS 方法協助新零售電商及倉儲業者，共創策略藍圖及實證，導入雲端智慧化微型電商倉儲服務平台**