

电子商务下逆向物流应对策略研究

文/李慧 贞晓哲

物流活动是社会经济活动的基础,现在越来越多的企业意识到开展逆向物流的价值和必要性,它是降低成本、增加客户满意度、强化竞争优势的重要手段。而电子商务的出现更给逆向物流的发展带来了机遇和挑战,探讨在电子商务环境下如何开展逆向物流变成了一个重要的问题。

一、电子商务下的逆向物流涵义

1. 逆向物流

对逆向物流较早的一个描述是由Lambert和Stock在1981年提出的。他们将逆向物流描述为在单行道上走错了方向,这里的单行道是针对正向物流渠道而言的。Carter和Ellram(1998)认为,逆向物流是物品在渠道成员间的反向传递过程,即从产品消费地(包括最终用户和供应链上的客户)到产品来源地的物理性流动[1]。通常,逆向物流涵盖退货逆向物流和回收逆向物流两部分。退货逆向物流是指下游顾客将不符合订单要求的产品退回给上游供应商,其流程与常规产品流向正好相反;而回收逆向物流是指将最终顾客所持有的废旧物品回收至供应链上各节点企业,如:回收—检验分类—分拆—再利用,或退回—维修等再加工、再利用和废弃物处理,也称为“绿色物流”或“环保物流”。

2. 电子商务中的逆向物流

电子商务中的逆向物流中退货逆向物流集中表现从网络上根据订单产生的由配送售卖的商品,由于质量或其他用户不满意因素而从消费者那里重返到零售商、分销商、制造商或供应商的流动过程[2];电子商务中的回收逆向物流是指最终将顾客所持有的废旧货物通过电子商务平台回收至供应链上各节点企业,又通过电子网络平台检验分类,对于能直接销售的产品分销到零售商手中,对于报废的进行报废处置(如掩埋),对于需要进行整修地产品进行分拆或维修,分销到分销商、制造商或供应商手中。

电子商务环境下逆向物流有着明显的特殊性。作为企业价值增值中的一环,首先,逆向物流产生的地点、时间和数量是难以预料的;其次,发生逆向物流的地点较为分散、无序,不可能集中一次向接受点转移;再次,逆向物流发生的原因通常与产品的质量或数量的异常有关;最后,电子商务环境下逆向物流的处理系统与方式复杂多样,不同处理手段对恢复资源价值的贡献差异显著。

因此,必须重视和实施相对应的策略来应对电子商务下逆向物流的发展。

二、电子商务环境下逆向物流策略实施

1. 退货预防

关于电子商务中逆向物流的避免和预防,目前研究主要关注网站设计。认为在设计网站时,要充分考虑到退货问题:

网站尽可能提供详细的信息,克服信息不对称弊端。由于网上购物顾客不能直接跟商品见面,常常会发现网上的商品信息和实际看到的不符。提供的信息越详细,越接近实物,顾客错买的可能性就越小,退货的可能性就越小。如德国科学家利用新技术,开发了名为“网上试衣间”的系统,可以帮助顾客“体验”从网上看到的新衣是否合体,基本上可以代替到商店亲自试衣。

网站上提供商品对比功能,减少消费者一时冲动而造成的冲动购买。网站上要能够提供同类商品的对比功能,消费者在充分的对比选择过程中,挑选到自己最满意的商品。

提供取消购物的方便性。当一份订单在网上被创建后,消费者能够有足够的时间考虑自己的决定是否正确,要允许消费者反悔,允许消费者在一定时间段内取消自己的订单。这样做表面上减少了订单的数量,但避免了退货带来的成本增加和不必要的麻烦。

对于一些特殊的在线商品(如电脑),可以提供在线产品配置。这种在线购物模式给客户提供了更多的空间,能够有效降低产品退货率。

另外可以实施零退回商品流。给零售商和其他下游成员退货津贴,并且为可以接受退货产品制定处置规则和指南。在许多行业中,典型的退货津贴是零售商销售额的3.5%~4%。根据“零退回商品流”计划,制造商和分销商不允许商品通过逆向物流渠道退回。零退回商品流可以将上游渠道参与者从亲自应付逆向物流管理中解放出来。

2. 信息技术的应用

在逆向物流系统中,被回收产品信息的及时收集也是极其重要的。如果能充分利用信息技术,则可以在很大程度上改善逆向物流系统的运行。

进入逆向物流链的产品信息收集包括掌握什么样的商品、在什么时间、什么地点、在什么条

件下出现反流。传统的信息媒介获取的信息不容易更新和查询,而电子商品目录开始广泛地运用于逆向物流链中,包括产品信息的记录、提取、商品的检验等。

使用条码技术可以简化物品管理手段,在任何时候都可以对产品进行跟踪,而实时的产品状况和损坏信息可以帮助物流经理更好地掌握逆向物流系统的需求。在逆向物流中,返回商品越容易被识别,就越容易被跟踪、返回和身份证实。二维条码比一维条码能容纳更广泛的信息,识别性和保密性更强,可以适应逆向物流信息庞杂的特点。二维条形码使得表示数据文件(包括汉字文件)、图像等成为可能,并能够离线存储商品在供应链各环节的信息,减少对网络的依赖,同时能够作为EDI数据库的备份。

射频技术则通过射频识别标签与识读器之间利用感应、无线电波或微波能量进行非接触双向通信,实现标签存储信息的识别和数据交换。废弃物商品的信息也可以通过所建立的商品追踪体系得到反映[3]。非接触式无线射频标签技术(RFID)采用了商品电子编码标准,按物品、小包装、托盘、集装箱分级使用标签,在托盘、集装箱、重点设备上使用主动标签。RFID已是全球物流领域最新的应用技术,成为物流“速度”和“价值”实现的最先进的手段之一。

逆向物流企业要想对产品信息进行检索和快速收集可以利用全球定位系统,在一些产品上安装无线发射装置,这些装置可以随着产品流通到任意地方。逆向物流企业可以及时地掌握产品的销售地点、使用状况等各种信息,以便企业准确、及时地掌握信息,进行科学的分析,从而做出相应的经营决策。

3. 建立有效信息系统

基于电子交换系统而设计的电子商务系统,能让制造商与销售商之间共用退货信息,使退货在最短的时间内被处理完毕,为企业节省大量的库存成本和运输成本提供了方便,使企业改善产品质量提供了更好的方向。一个完整的信息系统包括客户端浏览器、应用层系统、数据层系统三个方面。

(1) 客户端浏览器:

企业可以在网上公布其退换标准,方便顾客查询。因为顾客在网上购物时,信息是否充足十分重要。在无法看到商品实物的时候,企业对退换条件的设置将更加直接影响消费者的购买欲望。

在网络与计算机信息系统的平台上,消费者可以通过诸如电子邮件等信息传送工具,实现退换商品的部分甚至全部工作。

消费者还可以通过网络,了解退换货物在逆向物流通道中的运动情况以及在退货过程中资金流的逆向流动等,实现真正的交互服务。当了解了产品的退换标准以及确定了自己的产品是否符合退换标准后,顾客往往需要更多的信息以确定逆向物流的进程和资金的流动情况等。

另外,逆向物流的信息收集如退货信息记录、有害产品的召回、过期产品的提醒等信息数据的收集。在电子商务环境下可以采用通过E-mail、或者销售网站主页问卷调查等灵活手段获得这类信息。

(2) 应用层系统:

在了解退货原因之后,就要利用系统对退货做出判断,是否有再销售的可能,或是其部分部件是否有再销售可能。若无法再销售,应予以报废还是集中起来退回生产商。虚拟公司或网络加实体公司收到返回的物资和产品之后,可以采用的方法对其进行处理整修、维修、再利用、再销售或回收(将产品拆散再进行销售)。

同时要注重正向逆向物流系统之间的交互。建立基于XML/EDI的信息系统,实现制造商和销售商之间退货信息的交流共享,以便双方随时查询到其所需要的信息,才能提高退货的处理速度,使退货在最短的时间内得以分流,节约大量的库存成本和运输成本。

XML接口由XML服务器和Web服务器两大部分组成。XML服务器检验并处理XML信息,并判断将信息传送给现有内部信息系统进行进一步处理或直接与XML数据库交换数据。Web服务器负责通过Internet与供应链中其它成员间的信息交换和系统安全。XML/EDI的信息系统低成本,不论企业的规模大小都能够引入XML/EDI;对程序或接受设备没有特定要求,而传统的EDI要求特定的程序对信息进行解释,WEDI需要特定的浏览器映射文件;与传统EDI及现有系统的可兼容性,XML/EDI可以与使用传统EDI的企业进行数据交换,也能够很容易地与现有的企业内部信息系统如ERP等兼容;彩色图片、图表、声音文件的传输也因为XML的应用而变得便捷和低价,图片能够更准确地表示商品及其处理标准,减少不必要的返回和处理时间,使逆向物流中货物流动更加顺利[5]。

(3) 数据层系统:

建立以集中式主数据库为中心的数据仓库,与地理上分散的供应商零售商数据库通过数据接口技术进行共享,实现生产厂商和各节点之间,乃至企业内部各部门之间共享退货信息,追踪退货成本和退货过程,为供应商和零售商提供包括质量评价、产品生命周期在内的各类营销信息,使退货在最短时间内分流,为企业节约大量的库存成本和运输成本,更大程度地提高客户满意度。

如使用SiRAS数据库系统。SiRAS是一种电子注册系统,允许所有零售商、生产商、服务商、退货中心以及呼叫中心向终端用户提供相同的、公平的服务支持,所有的授权合伙人都可以轻松地

接入和获取所购产品的日期和地点。它与无线射频标签技术(RFID)相配合使用,能存储产品出货的大量原始数据,提供需要担保的各类产品的信息。另外,SiRAS系统是安装在销售点的信息管理系统中,成本已最小化,生产商只需按使用次数付费[6]。

4. 后续管理

退货管理中应该渗透可持续发展的思想,一次退货成功处理以后,并不意味着退货管理的结束,要避免同类退货的再次发生。因此,要有详细的退货管理记录,要对退货数据进行统计分析,与传统的销售渠道比较,结合历史记录进行分析,发现规律和问题以有效地预测退货的高发期,合理安排退货处理人员和库存量[7]。而回收逆向物流也要开发相应的软件系统来快速分析回收原因、渠道、处理方法,详细地记录资料,使以后的同类产品回收有章可循。

三、结语

电子商务的飞速发展,使逆向物流成为了“利润处女地”,所有这些都表明科学的逆向物流规划,合理的逆向流程运作能为企业提高顾客的价值,增加竞争的优势,带来经济效益和社会效益的统一。为此,我们要重视逆向物流的作用,大力推进和发展逆向物流,使逆向物流真正成为新的利润源【本文得到北京市优秀人才培养基金项目“电子商务环境下北京市社区低温物流规划研究”的资助。项目编号20051D0500602。作者李慧系北京信息科技大学经管学院硕士研究生;贞晓哲系北京信息科技大学副教授】

相关链接

Web Services在企业BOM信息管理系统中的应用
电子商务下逆向物流应对策略研究
防火墙在企业中的应用
电子商城系统的设计
网络营销环境下顾客忠诚的建立
浅析电子商务对企业营销的影响
企业基于项目管理的网络平台的构建
企业实施电子商务安全评估及解决方案
论虚拟企业与电子商务的协同经济发展
与电子商务安全性相关的SSL协议和SET协议的研究

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站,所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料,均为集团经济研究版权所有。

地址:北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编:100020 电话/传真:(010) 65015547/ 65015546

制作单位:集团经济研究网络中心