



2012年4月11日

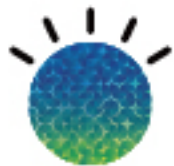


以客户为中心 引领商务新思维

2012 IBM 智慧商务高峰论坛



2012年4月11日



以客户为中心 引领商务新思维

2012 IBM 智慧商务高峰论坛

线上线下整合，跨渠道优化

-- 基于IBM Sterling OMS的下一代订单管理解决方案



互联网时代的消费者行为正在发生深刻的变化



消费者越来越苛刻

- ✓ 快速演进的购买行为
- ✓ 对于技术，产品和服务更加在行
- ✓ 对商品，成本和价格有更多的了解
- ✓ 主动在社区和社交媒体分享自己的观点和心得，并寻找用户驱动的内容
- ✓ 个人化色彩浓厚，并期望得到个性化的服务，在每次交互中都能够体验高质量的客户服务

提升的用户体验

- ✓ 消费者需要一致的购物体验
- ✓ 是否给消费者提供了多种订单履行方式的选择（例如：在线购买，线下取货）
- ✓ 是否给消费者承诺不同订单履行方式下准确的送货、送达时间
- ✓ 是否可以管理所有渠道的退换货及全生命周期（不管商品通过哪个渠道购买）

跨渠道

- ✓ 大部分的在线用户已经成为跨渠道消费者
 - 53%的在线用户使用互联网比较商品的功能、特性和价格
- ✓ 互联成为生活的一部分：消费者期望从任何地方，在任何时间，对于任何事情，可以和任何人进行连接和交互
- ✓ 卓越的运营模式

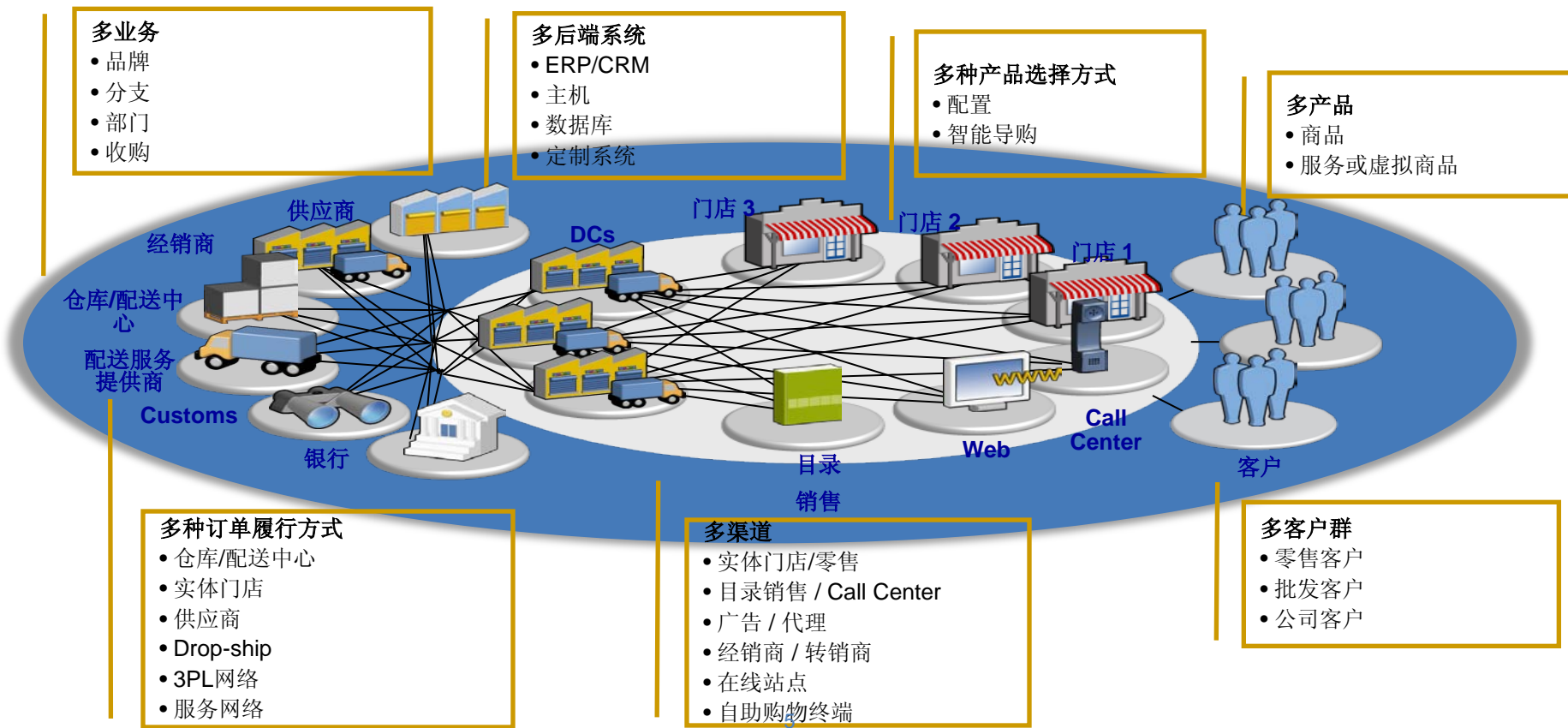
消费者期望一致的跨渠道用户体验



跨渠道订单处理和履行

- 跟踪
 - 取货
 - 退换货
- } 任何地点
跨渠道

服务整合已成为电子商务发展趋势



Sterling 订单管理解决方案帮助您在复杂业务环境下管理多渠道订单、与不同贸易伙伴协作，高效完成订单处理，履行，配送，到现金流整个生命周期

- 协作是核心
 - 跨渠道、多级订单流程（供应商-采购/Drop Ship、分销商、代销商、终端用户）
 - Web, Field Sales, Call Center, Store, Mobile
 - B2B, B2C, B2B2B, B2B2C
 - 客户和贸易伙伴的高效协作
 - 拥有30,000+贸易伙伴的社区，支持快速上线和售后服务
- Sterling 订单管理解决方案主要为跨企业业务流程服务
 - 主数据管理（包括复杂商品目录，价格和配置）
 - 聚合的全局库存可见性及集中管理
 - 跨供应链的分布式订单流程管理
 - 可配置的流程，可配置的业务规则支持快速响应新的市场需求
- Sterling 的智能应用帮助企业构建卓越的供应链体系
 - 跨企业内外Sourcing（在正确的时间，正确的地点，以正确的方式把商品送到客户手中）
 - 主动的异常情况监控和报警机制
 - 内嵌的商业智能驱动的业务流程

Sterling订单管理的核心功能

企业寻求业务转型需要分布式订单管理的能力来提升运营效率，达到更好的客户满意度，并完成企业的业务目标。

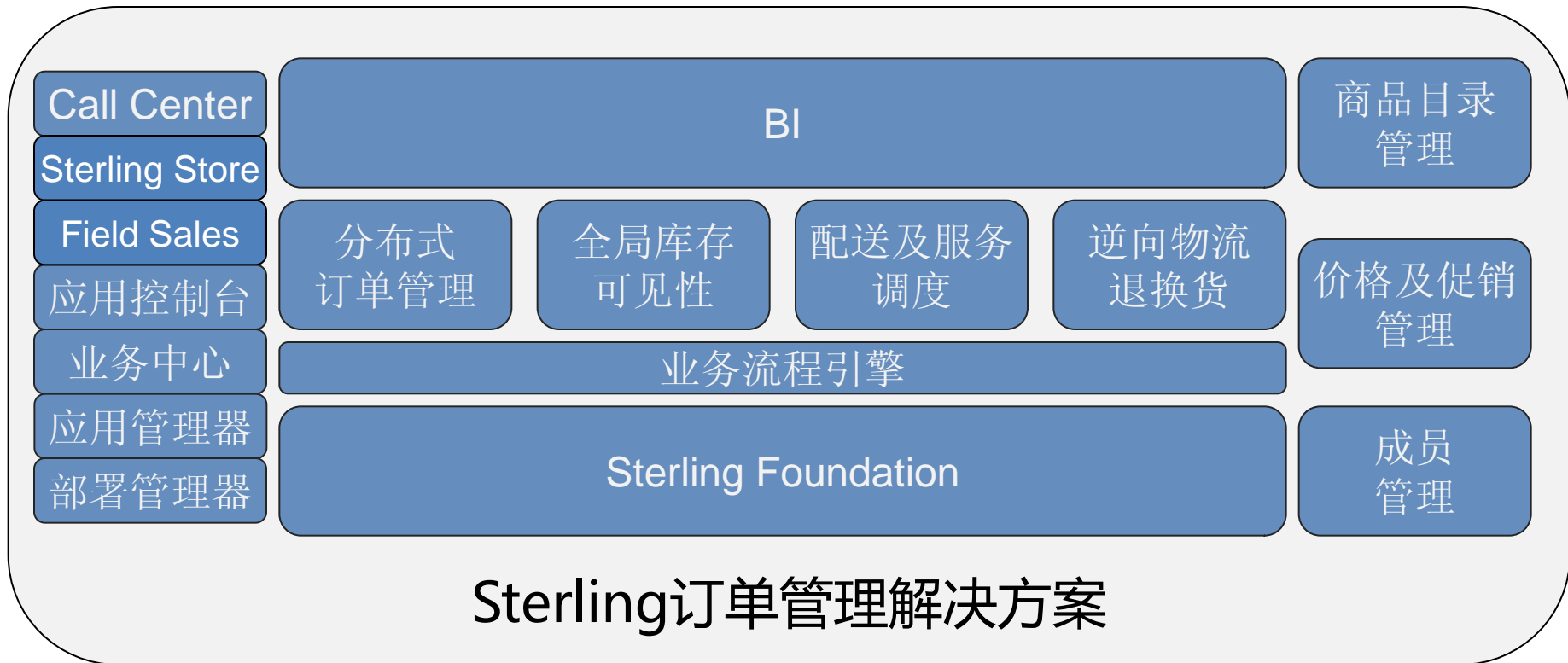
<p>多渠道订单管理</p>	<p>企业订单管理 -- 提供统一集中的订单中心管理跨渠道，跨事业部，跨部门，以及跨品牌等的订单，以支持来自任何地方的订单，从任何地方进行履行</p>	
<p>对客户的单一视图</p>	<p>为客户提供一个统一的视图 -- 为所有客户服务相关的问题提供一个单一的，准确的订单版本，以带来更高效的，可控的客户关系。</p>	
<p>智能的订单寻源</p>	<p>在企业扩展的供应链上实行实时的，高效的订单寻源和库存选择以达到来自任何地方的订单，从任何地方进行履行的业务模式</p>	
<p>全局供应链可见性</p>	<p>在跨企业的供应链上提供所有库存供给类型实时的、精确的的可见性，并支持全局的可用库存、服务及物流配送资源之间的同步和优化分配</p>	
<p>优化的配送及增值服务管理</p>	<p>实时承诺的能力--管理所有相关的服务提供商及配送提供商，并提供详细的可见性，以提供更丰富的商品组合和更高的客户服务级别</p>	
<p>面向流程的订单履行</p>	<p>将订单履行和供应链操作的能力转化为在企业内外供应链环节上多个参与方之间进行灵活建模和业务流程管理</p>	
<p>多级/多层次及订单项级别的订单管理</p>	<p>在同一个环境中通过复杂订单履行流程的高效协作和管理，最大化业务操作的性能和灵活性</p>	
<p>订单履行生命周期管理</p>	<p>在整个订单履行过程中同步商品、物流配送和财务流程的执行，以保证客户满意度和业务运营的合理化</p>	

电子商务生态系统

为什么Sterling订单管理是您的选择



Sterling订单管理解决方案概览



分布式订单管理帮助企业决定并执行最佳的订单履行方式

- 功能
 - 聚合、管理和监控来自各渠道的订单
 - 智能的订单寻源引擎协调跨企业和贸易合作伙伴的订单履行
 - 提供中心化的订单记录，以支持实时的订单创建、修改、取消及全生命周期的跟踪
- 业务价值
 - 优化库存利用率，降低运营成本
 - 减少人工操作，降低订单履行时间
 - 提高客户满意度

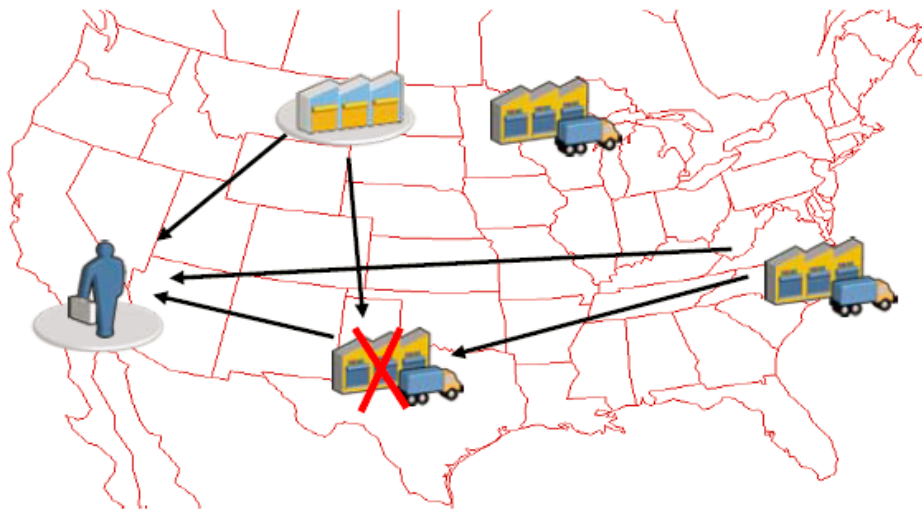
分布式订单管理使得企业的全局订单履行成为可能



分布式订单管理 – 智能的订单寻源

智能的寻源引擎决定最合适的配送地点和方式

- 在缺货情况下支持订单转移
- 在库存不足时，选择新的配送仓库
- 支持自有仓库寻源或者从渠道伙伴drop-ship
- 决定复杂的履行方式
 - 根据业务规则和业务需要拆分订单
 - 按订单行进行履行
 - 按供应商进行履行
 - 按不同的内部系统进行履行
 - 从以下地点进行寻源
 - 多个配送仓库
 - 供应商drop-ship
 - 服务合作伙伴
 - 按下列规则进行寻源
 - 优先级
 - 地理位置
 - 库存及处理成本
 - 运输成本
 - 减少配送数量（转运、合并等）



分布式订单管理 – 优化的履行方式

- 基于多个业务规则，结合客户输入的需求，为每一个订单项决定最合适的订单履行方式

Order (Order_Detail) Showing 1 of 3 Save Help

Order Allocate And Release Hold Release From Hold Cancel Refresh

Enterprise DCI Buyer TONY ARONA Seller DULUTH DCI STORE
 Order # Y000000998 Status [Partially Picked Up](#) Order Date 04/04/2002
 Order Type Consolidate Carrier/Service FEDEX International First Overnight Pak Requested Delivery Date 04/09/2002

Ship To

Tony Arona
3518 Sugarloaf Road
Atlanta GA 01720
US

Bill To

Tony Arona
3518 Sugarloaf Road
Atlanta GA 01720
US

Order Charges

Line Sub-Total	8209.96 +
Total Charges	5.00 +
Total Tax	4.90 +
Total Discount	0.00 -
Grand Total	\$ 8219.46

Payment Info

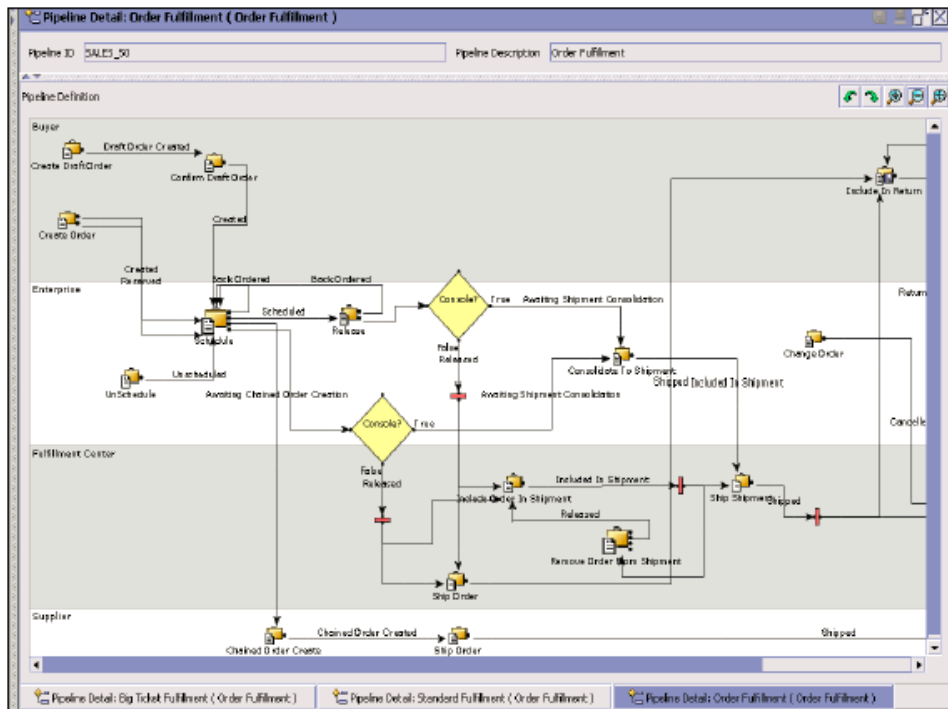
Status [Authorized](#)
 Type CREDIT_CARD
 Authorized 8219.46 +
 Collected 1000.00 -
 Balance **\$ 7219.46**

Order Lines View Details Instructions KR Components Add KR Line

Line	Item ID	PC	UCM	Description	Recy Node	Shp Node	Delivery Date	Line Qty	Amount	Status
1	BOSE321	A	SYSTEM	Bose Ultracompact Surround System	ShipTo	DuluthStore	04/09/2002	1.00	\$ 999.00	Await Pickup
2	42FD9932	A	EA	Philips 42" Plasma-Display FlatTV	DuluthStore	MemphisDC	04/09/2002	1.00	\$ 6999.99	XML Ack Rcv
3	APO30	ACC	EA	AR 3' Audio Cable	DuluthStore	MemphisDC	04/09/2002	1.00	\$ 11.99	XML Ack Rcv
4	TS200-2	A	EA	Motorola Talkabout		DuluthStore	04/04/2002	1.00	\$ FREE	Customer Picked Up
5	LFS-20B	ACC	EA	Bose Universal Floor Stands	DuluthStore	BOSE	04/09/2002	1.00	\$ 99.99	EDI 850 Sent
6	BOSE-INSTALL	SVC		Installation Service for Bose System	ShipTo	HTInc	04/10/2002	1.00	\$ 99.99	Confirmed

分布式订单管理 – 可配置的、自适应的订单处理及履行流程

- 业务人员友好的业务流程引擎可配置跨企业的订单处理和履行流程



选择合适的配送仓库

场景: 客户订了一台DVD播放器, 仓库存在多个位置都是可用的。



- 系统平衡后将会建议最佳的运输位置
 - 客户接收产品的日期
 - 包括运输成本和物品消耗在内的最少成本分析
- 系统可配置成规则驱动或是成本驱动

选择合适的配送仓库

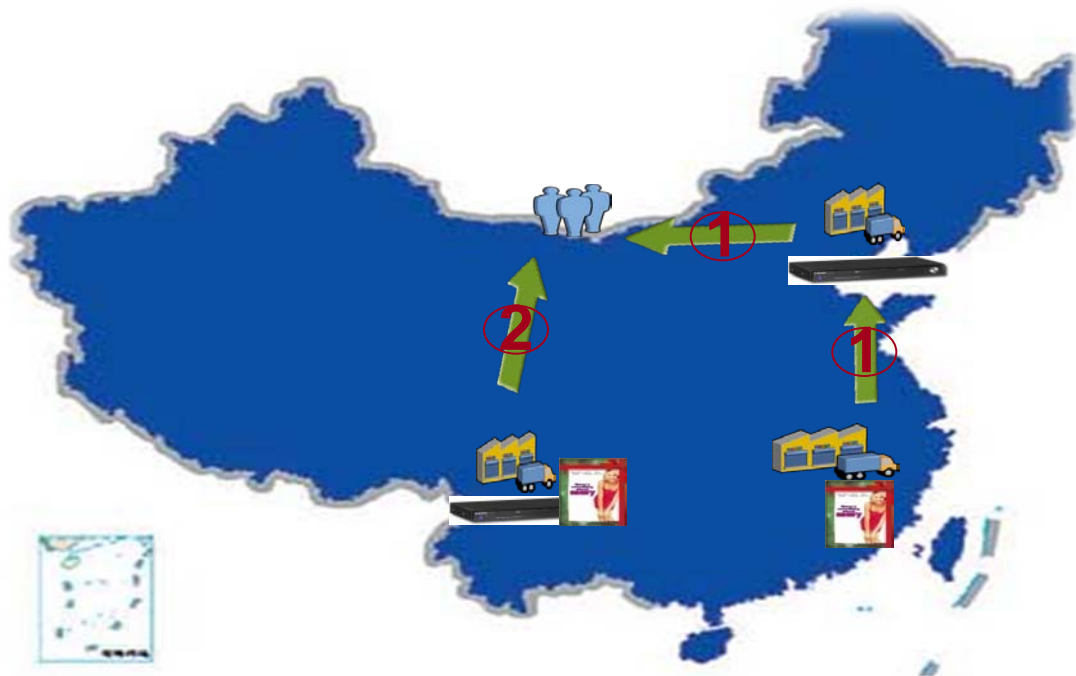
- 场景: 客户订购了一台DVD播放器和一张DVD。四川仓库同时拥有这两样产品。北京仓库只有DVD播放器而广州只有DVD碟片。



- 系统会在以下情况下从更远的地方配送
 - 这是最小成本选项
 - 客户或企业不希望配送被拆分
- 系统将会在以下情况下选择配送拆分
 - 这是在全面考虑后的最小成本选项
 - 拆分后的配送对于客户和企业来说是可以接受的

转运+整合配送 (Shipment Consolidation)

- 场景: 客户订购了一台DVD播放器和一张DVD。四川仓库同时拥有这两样产品。北京仓库只有DVD播放器而广州只有DVD碟片。



- 系统可以选择将DVD配送至北京仓库然后完成组合配送
 - 如果这两个仓库之间的配送是可行的
 - 如果这个最低成本的结果能保证所有的客户都能满意
- 系统将自动创建一个从广州到北京的转运订单

地域跳跃以节省配送开销

场景: 西藏用户订购了一台DVD播放器。产品只有北京仓库有货, 直接运输到西藏将会花费¥30, 但如果先到湖南周转下到四川, 然后再去西藏的话, 只需要花费¥26.5。



- 系统会选择将产品先配送到一个中转站然后再到最终的目的地
 - 适合的地域跳跃原则需要被执行
 - 通过对直接运输和地域跳跃对比之后的配送成本分析能决定最终的配送路径建议

供应商直送 (Drop Ship)

场景: 客户订购了一台打印机, 但没有一个仓库里有库存。企业设置了直接从供货商发货的机制。



系统

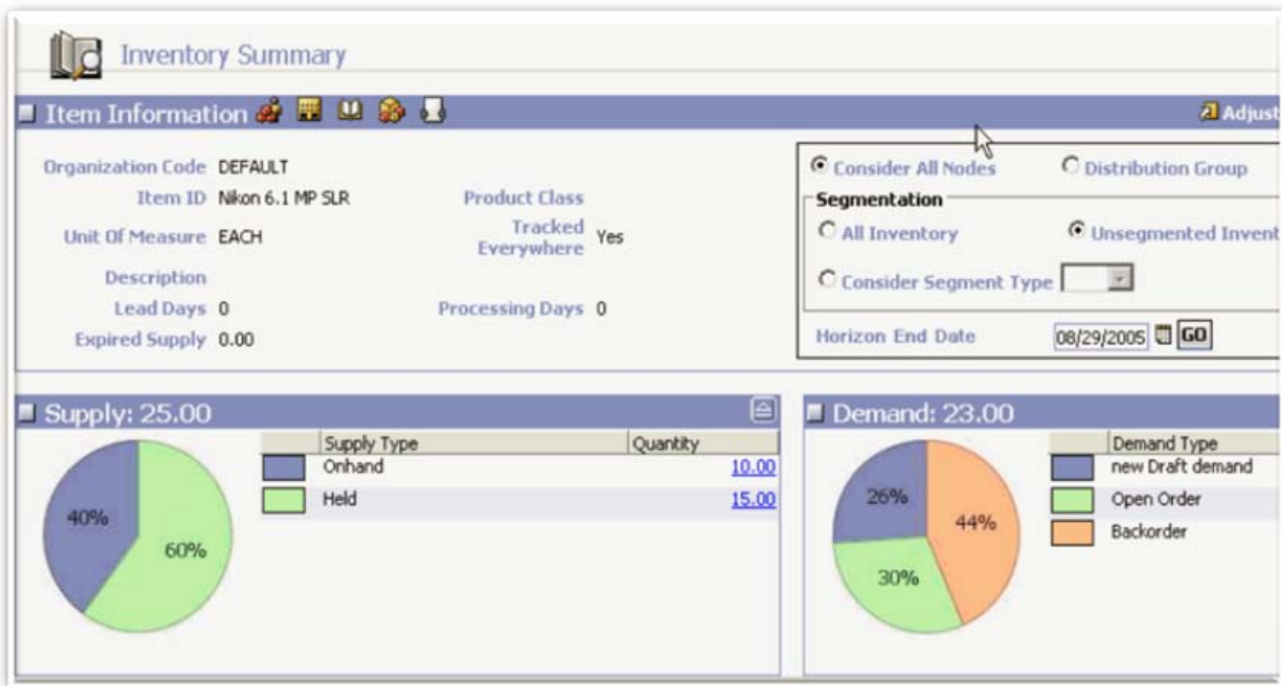
- 创建采购订单, 从供货商直接发货
- 销售订单将连接到采购订单上
- 供货商的更新将自动反映到销售订单上

全局库存可视化支持订单在企业内外所有的系统无缝流转

- 功能
 - 提供多个系统，企业自身及贸易伙伴的库存信息可见性
 - 提供给用户基于角色的不同库存类型的图形化界面，包括在库库存，期望库存，正在处理库存，在途库存等
 - 利用先进的库存搜索功能
- 业务价值
 - 所有的出入库完整的视图
 - 降低缺货率，提升库存利用率
 - 提供实时的ATP能力提高客户满意度

全局库存可视化提供出入库统一的视图

- 通过整合个系统（包括贸易合作伙伴，例如供应商）的库存信息，提供包含所有出入库库存的单一视图



全局库存可视化提供实时的ATP能力

- 基于角色的视图为用户提供准确的预计送货时间，预计送达时间，及服务产品的预约和调度



ATP Options

Item ID: 309-500
Product Class: A
Material Group: DA
Distribution Mode: Date Network Distribution

Option #	Ship Node	Ship Date	Deliver Date	Mode	Quantity
Option # 1	KNIGHT OPTICAL LA	04/05/2013	04/05/2013	1.00	
Option # 2	LABSPHERE SLC	04/16/2013	04/16/2013	5.30	

Alternate Locations

Option # 1

Ship Node
KNIGHT OPTICAL LA

Option # 2

Ship Node
LABSPHERE SLC

使用期望库存

- 场景: 客户订购了一台电视机, 但没有一个仓库里有库存。只有一个正在执行中的采购订单, 10天后会有一批电视机到达南京分销中心。



- 客户能得知电视机的预计送货和送达日期
- 订单承诺的业务规则可以定义
 - 供货的详细类别
 - 有效供货的百分比
- 一定时间限制下的供货可用于订单承诺

未来订单

- 场景：一个仓储式商店向分销中心订了500双鞋子，但是这些鞋子要在下个月的15号之后送货。另一个客户打电话进来要购买300双相同的鞋子并且要求尽快送货。除此之外，没有别的对于这种鞋子的订单。鞋子的生产交付周期是6个月。下面的表格反映了这个鞋子的供应情况：

在库	400
10/10 (下个月)	1000
11/10	1000

- 基于设定好的业务规则，系统可以
 - 给第二个客户缺货的答复，并告知下一次的供货日期为10/10
 - 给第二个客户提供现货，因为仓储式商店的订单将在10/10到来的采购订单中履行
- 系统会在配送日期之前根据配置的时间来延迟未来订单，并且会在合适的时间点与仓库进行联系。

轻量级制造

- 场景: 一个仓储式销售店从一个品牌分销商订购了**500**双鞋子。仓储式销售店要求所有的产品上都必须有销售商的价格牌。因为销售商是一个长期客户, 所以分销商 特意保留了一些有销售商定制标签的产品在仓库里。仓库里只有**100**双鞋子是有了预先挂好的标签, **1000**双没有标签的鞋子也同时存储在仓库里



- 系统能创建一个服务订单去将**400**双没有标签的鞋子贴上标签
- 一旦服务订单完成, 系统将会给仓库派发服务订单, 以使其配送给销售商

同步产品和服务

- ◉ 场景: 客户订购了一台电视机和家庭影院, 同时也购买了附加安装服务, 包括墙上挂载和墙内扬声器的安装。安装需要在送货前上门考察场地, 在交付后进行最后的安装和排线。



- ◉ 系统将创建一个服务订单来完成预安装和安装服务
- ◉ 系统会协调这些服务来确保预安装安排在送货之前
- ◉ 系统将会确保按照正确的顺序和客户预约服务时间

基于配送中心作业时间表的订单承诺

- 场景：零售商的配送中心仓库周六和周日关闭，周五的下午5点就开始停止作业。用户在周五下午1点的时候下了一个订单，而配送中心仓库最少需要6个小时来处理这个订单。



- 系统会把订单的处理时间考虑进去，把周五11点以后的订单分离出来，并且根据日程计算出这个配送将在周一完成。
- 系统会根据客户选择的配送服务提供商的服务级别告诉客户预计送货时间和预计送达时间

根据实际费用来选择合适的配送服务提供商

- 场景：用户A住在北京订购了一个DVD播放器，总重量为5公斤，他选择了2天到货的服务。用户B也住在北京，订购了一个27寸的LCD电视机，总重量是23公斤，也选择了两天到货的服务。而产品只有在上海的仓库有库存。公司已经与顺丰和EMS进行洽谈，得到了两家公司对于两天运货服务的不同的费用划分，如下表所示：

服务商	< 6公斤	6-20公斤	20-30公斤
顺丰	¥5.30	¥8.50	¥15.00
EMS	¥7.50	¥10.00	¥12.00

- 系统会计算中配送成本并选择配送服务提供商
 - 用户A的货物会由顺丰来配送
 - 用户B的货物会由EMS配送
- 被选中的服务商商会被关联到相应的配送中心仓库

重新安排订单

- 场景：wii已经缺货了，并且供应商能提供的货也不多。目前有一个1000份的采购订单会在这个月的30号之前到货。需求已经不能控制，已经有了超过5000份的缺货通知单。最终采购订单在20号到货，但是只送来了800份。



- 最初系统会根据采购订单来预定前1000个购买订单。
- 当供给发生变化之后，系统可以根据新的供给情况来调整订单，保证前800个订单得到交付。

反向物流帮助企业实现退换货的高效管理

- 功能

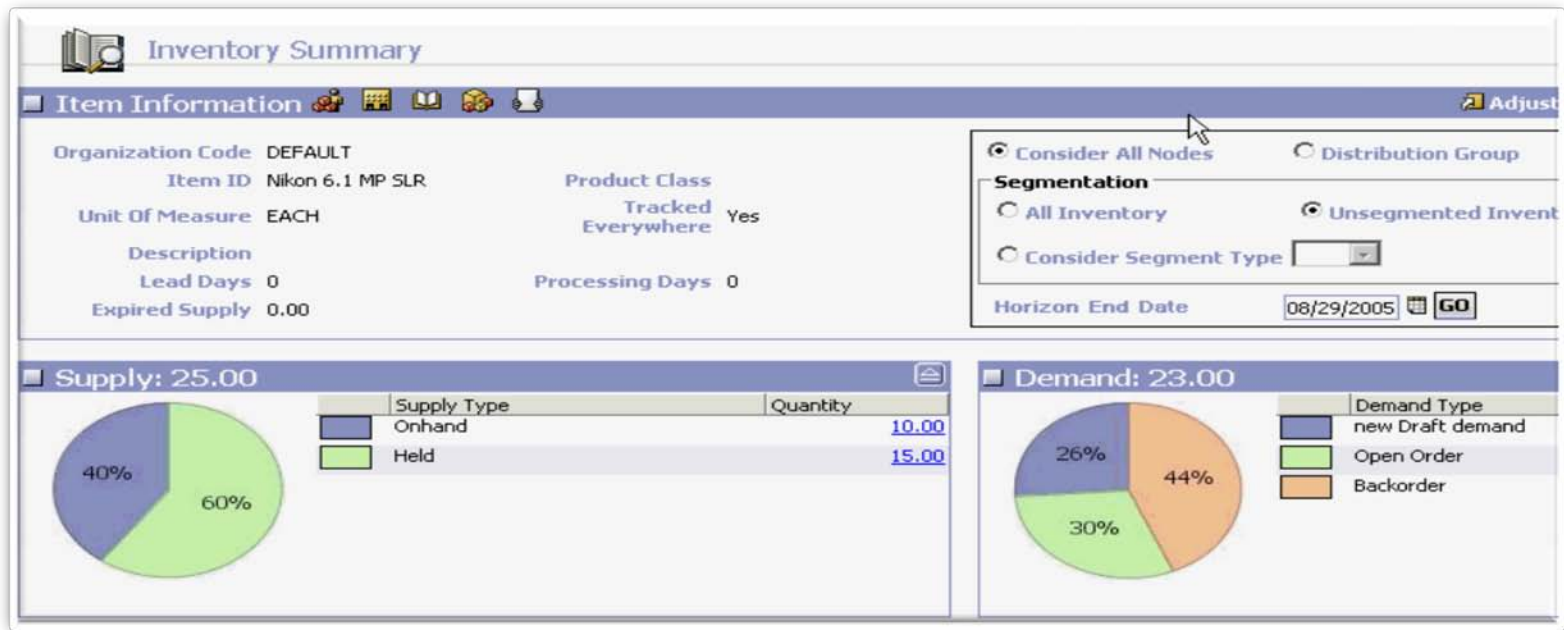
- 支持基于规则的退换货处理流程，包括执行和管理相关流程（例如：换货订单，商品翻新，修理请求，及退回商品处理等）。并通过链接订单（**Chained Order**）的功能，反向物流能够将多个退货或者修理请求和原来的销售订单连接起来，提供整个修理生命周期的记录和跟踪。
- 提供对于退货的闭环支持，基于配置的业务规则，管理反向库存的跟踪，放置回相应的库存节点。
- 支持退货商品接收，处理，并触发相应的退款流程。

- 业务价值

- 降低退货、换货、维修成本
- 通过完整并且一致的退换货流程管理提高库存利用率
- 提高客户满意度

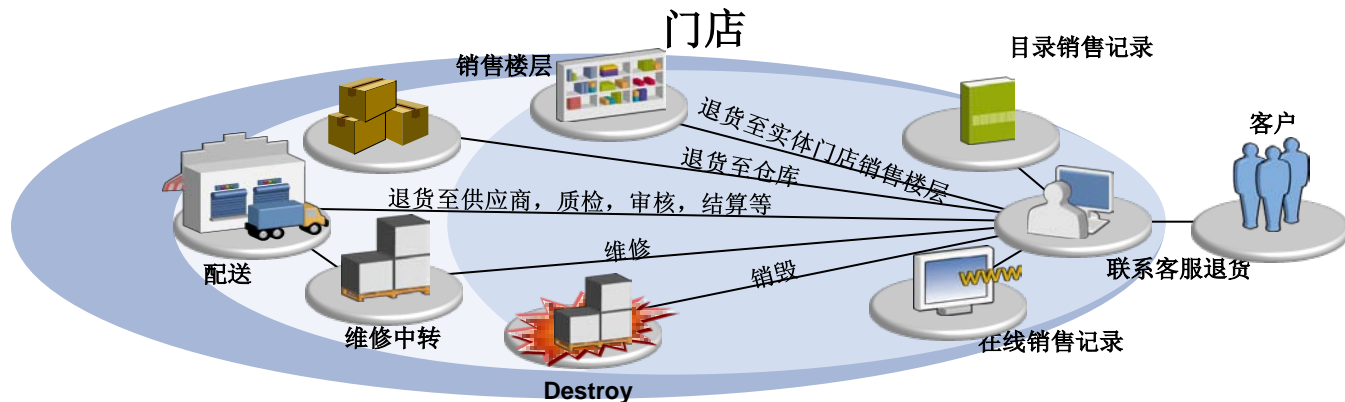
反向物流实现随时随地的购买、提货和退货

- 基于订单的客户体验允许用户在任何地方购买，提货，以及退换货



反向物流高效的退货管理流程

- 基于业务流程引擎的方向物流流程管理，例如：返还仓库，重新检查，换货，返还供应商，销毁等



反向物流高效的退货管理流程

- 通过退换货流程追溯产品从退货到维修的生命周期

Order Detail

Order # Y100000160 Status Shipped

Enterprise: DEFAULT Buyer: Buyer

Order Type: Sales Order Carrier/Service: Requested Del: Create Return

Ship To: Danny White, 1 Park West, Tewksbury MA 01876, US

Bill To: Danny White, 1 Park West, Tewksbury MA 01876, US

Charges: Line Sub Total 0.00+, Total Charges 0.00+, Total Tax 0.00+

Payment Info: Status Authorized, Type Authorized, Authorized 0.00

Returnable Order Lines

Return

Document Type: Return Order Enterprise: DEFAULT Buyer: Buyer Seller: DEFAULT

Return # Currency: USD Return Date: 01/19/2005 Return Against Order: Y Return To Node

Line	Item ID	PC	UOM	Description	Tag #	Ship By Date	Available To Return	Return Qty	Line Type	Reason Code	Return To Node
1	Item123		EACH	Item123			5.00				Hub Node 1

配送及服务调度驱动销售额增长、提高客户满意度

- 功能

- 对配送服务，安装服务及其它增值服务在订单履行过程中进行精细化的调度
- 基于业务规则的服务承诺，服务提供商选择及服务资源分配
- 对库存，配送及服务执行进行统一的控制和协调

- 业务价值

- 调度一次性或持续性的服务
- 主动的异常管理以提高服务资源的生产力，降低运营成本
- 通过更加精确的服务调度提高客户满意度

配送及服务调度驱动销售额增长

- 根据订单履行时间计划配送，安装和其他增值服务

Yantra -- Web Page Dialog

Plan_Delivery_Appointment [Help] [Close]

Delivery_Request

Order # [E1LORD1](#) Line # 2 Status [Reserved](#)
 Item ID ITEM2 Description
 Appointment 04/25/2003 (12:20 - 14:10)

Plan_Dates Appointment 04/30/2003 (10:00 - 11:30)
 Schedule_Immediately
 [Click_to_change]

Plan_Constraints
 Cannot_Schedule_Before 04/22/2003
 Cannot_Schedule_After 04/30/2003

Ship To
 Oracle Delphi
 Eleftheria Arvanitaki
 450 Carter Ln
 Apt 211
 Westford MA 01875
 USA

Associated Order Lines

					April 2003							May 2003							
Omit	Line #	Item ID	Quantity		Mon 21	Tue 22	Wed 23	Thu 24	Fri 25	Sat 26	Sun 27	Mon 28	Tue 29	Wed 30	Thu 1	Fri 2	Sat 3	Sun 4	Mon 5
<input type="checkbox"/>	1	PRODITEM1	5																
<input checked="" type="checkbox"/>	2	PRODITEM2	4																
<input type="checkbox"/>	3	PRODITEM3	6																

Legend

Product_Availability_Date
 Expected Ship Date
 Expected Delivery Date
 Line_Has_Constraints_Click_To_View
 Non_Working_Day

配送及服务调度 -- 对配送和增值服务执行的集中式管理

- 配送和增值服务预订被记录在订单内，可以被完整追溯

The screenshot displays the 'Order Detail' interface. At the top, there are 'Save' and 'Help' buttons. Below is a toolbar with various icons and buttons like 'Schedule', 'Release', 'View Holds', and 'Cancel'. The main area contains order metadata: Enterprise (DEFAULT), Order # (Y100000101), Order Type (Sales Order), Buyer (Unit1), Status (Created), Seller (DEFAULT), Order Date (09/10/2005), and Requested Ship Date. There are also sections for 'Ship To', 'Bill To', 'Charges', and 'Payment Info'. The 'Order Lines' section shows a table with columns for Line, Item ID, PC, UOM, Description, Recv Node, Ship Node, Ship Date, Line Qty, Amount, and Status. The first line is for 'Nikon 6.1 MP SLR'. The 'Delivery Requests' section shows a table with columns for Line, Item ID, Description, Ship Node, Appointment, Amount, and Status. The second line is for 'White Glove Delivery' with an appointment on '09/11/2005 (08:00 - 10:00)', which is highlighted with a red box.

Line	Item ID	PC	UOM	Description	Recv Node	Ship Node	Ship Date	Line Qty	Amount	Status
1	Nikon 6.1 MP SLR		EACH	Nikon 6.1 MP SLR		Boston-DC		1.00	\$ 1,500.00	Created

Line	Item ID	Description	Ship Node	Appointment	Amount	Status
2	White Glove Delivery	White Glove Delivery	Boston-DC	09/11/2005 (08:00 - 10:00)	\$ 0.00	Created

BI通过呈现可执行的KPI度量结果以进一步提升ROI

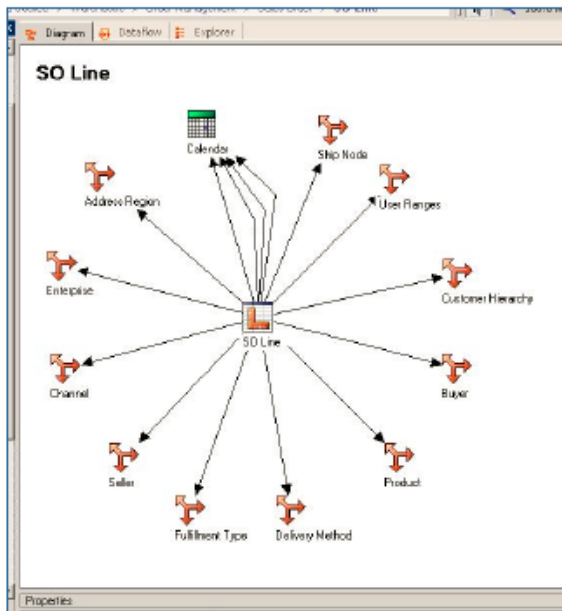
- 功能

- 数据集市从多个重要的维度（客户，客户群，地域，行业等等）跟踪订单执行的效率
- 易用的仪表盘和报表使业务负责人可以清晰的看到关键业务指标
- 全面的ETL和报表功能可以容易的从单一数据定义中实现ETL脚本和报表

- 业务价值

- 通过创建整个组织战略层面的控制级别以提高销售额，降低成本，提高ROI
- 为业务负责人提供关键业务指标，以自动化业务决策，加速战略角色
- 从分析到应用创建mash-up，为业务人员提供可转化为行动的业务洞察，以加速业务决策

BI通过呈现可执行的KPI度量结果以进一步提升ROI



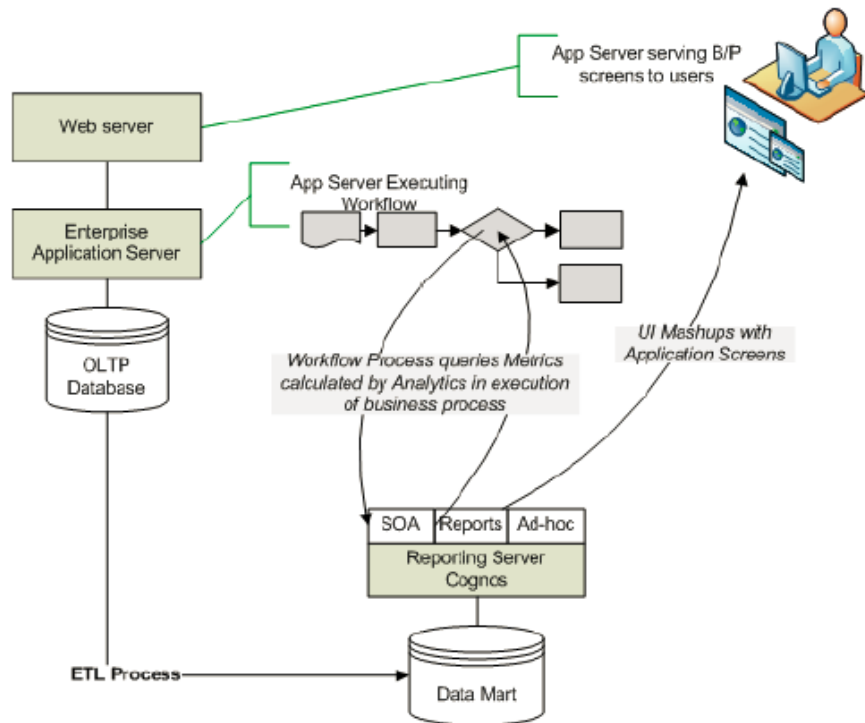
数据集市 – 多维度的数据分析



仪表盘 – 跟踪重要的业务指标

“智能” 的应用

- 业务流程“上”的智能
 - 业务用户通过查看仪表盘和KPI对业务趋势进行响应
- 业务流程“里”的智能
 - 业务流程引擎里直接内嵌分析引擎，用户可访问基于KPI的推荐，做出更好的业务决策
- 智能“驱动”的业务流程
 - 利用业务智能分析驱动自动的业务决策



我们的客户

零售商、品牌商、制造商、3PL、电信运营商及其它

Retail



DSW



WILLIAMS-SONOMA



URBAN OUTFITTERS

NORDSTROM



DEBENHAMS



Limitedbrands



Tweeter



WAL*MART

BORDERS



Sainsbury's



TESCO

RONA

Argos



Cabela's

STAPLES

INTERNATIONAL PAPER



S.P. RICHARDS CO. A Tradition of Trust

YOUR M&S

DAVID JONES



Abercrombie Fitch

Manufacturing

AJINOMOTO

SCREWFIX



Distribution & Logistics



FedEx

CNS



Communications & Media



Photography for a Lifetime



Other



sage

eCommera



谢谢

罗义 yiluo@cn.ibm.com 13522231423