



业态围与突

巨头鏖战： 网络超市成角逐热点



■ 本报记者 石岩

今年的双11,硝烟四起。先是京东“慢递”的暗讽,后有苏宁“TO某东”的戏言,电商大战针锋相对。而实际上,今年伊始,无论是苏宁还是京东,网络超市成为了几大电商的角逐热点,巨头们早已激战正酣:阿里巴巴全面进

入商超领域,旗下天猫超市为攻占北京市场大手笔补贴10亿元;在阿里吹响进攻号角之时,11号店网上超市发生人事震荡,沃尔玛收购余下股权……

于是业内人士纷纷表态:以阿里选择发力商超为始,电商领域也许又将开始一场贴身肉搏式的竞争。在市场格局已基本确定的当下,网上超市发力,受影响最大的应该是传统大型超市。

电商大咖混战传统商业巨头

今年8月,一直受到电商冲击的传统商业巨头阿里,首次发动了反击。切入点便是高调宣布全面进军商超领域,在全国范围内分阶段力推旗下天猫超市,仅在第一时间北京就大手笔补贴10亿元,给北京用户下起“红包雨”。

还有,沃尔玛全资控股1号店,并要加速对电商业务的投资发展。以经营日用品和生鲜食品著称的1号店,正是一家典型的网络超市类电商,这意味着电商第一品牌阿里巴巴和全球商超第一品牌沃尔玛在网络超市领域展开正面交锋。

阿里的老对手京东也没闲着,加入网络超市争夺战。

先是以43亿元入股了福建连锁品牌永辉超市,接着又与浙江省最大的连锁超市三江购物签署合作协议,主攻传统电商最薄弱的日用百货、生鲜食品领域,打造电商和实体结合的网络超市。

而另一面,房地产巨头也加入了这场电商和传统商业的抢滩大战。9月6日,万达与苏宁合作共同深耕“互联网+”业务。苏宁易购云店等品牌将进入已开业或即将开业的万达广场经营,双方确定的

首批合作项目为40个。从2016年开始,双方将根据万达广场开业情况每年确定成批合作项目。

如今,传统超市行业近年来增速持续放缓。有数据显示,2014年超市行业净利润同比下滑5.87%,其重要原因之一就是受到来自电商的竞争。

而在电商生态不断发展完善的今天,大型传统超市面临的挑战不断,特别是经营成本刚性上涨和年轻消费群体不断流失形成叠加效应,令传统超市行业整体处于竞争劣势。

线上线下相互融合趋势渐现

虽然电商巨头们动作频频,但与以往相比就不难看出,线上线下融合趋势明显。

京东入股永辉、三江等线下实体超市的同时,沃尔玛也全资收购了1号店,阿里和苏宁宣布联姻,电商和传统实体超市有互相渗透融合的趋势。

而有专家表示,这也跟目前我国网购用户规模不断放大有直接关系,平台依靠圈用户发展的时代已经结束了,只有不断丰富经营品类,深度挖掘用户需求,才能有发展机会。

与此同时,线下实体商超的发展在电

商的冲击下更为艰难。超市行业除了租金、人工成本等费用刚性上升以外,更重要的是受到了用户消费行为变迁的影响,消费过程从线下转到了线上。实体店份额将进一步被网络直销、网上商城所替代,实体店将会迎来寒冬。

但阿里巴巴总裁马云在与苏宁合作时公开表示,包括腾讯、百度以及阿里在内的网络公司的现状是,表层的轰轰烈烈与内在的盈利结构相比,三家公司活得并不轻松。“既然传统模式活得也不好,互联网企业活得也不好,我认为合在一起就应该活得很好”。

万达董事长王健林表示,纯粹发展互联网没出路,必须与实体店结合,并预计今后10年内所有所谓互联网公司、实业公司都会结合在一起。

事实上,网络超市跟传统电商业务的区别,就像实体店相对于商场。网络超市的商品是用户的刚需,需求巨大,还未完全开发,网络超市将成为电商领域新的经济增长点。

实体店广泛的网店和对蔬菜、水果、鱼肉等生鲜产品的储藏运输优势,正好弥补了电商在这个领域的短板,双方结合可以取长补短。

利益合理分配成为合作难点

其实,此前曾有众多电商品牌进军商超铩羽而归,而如今的天猫超市背靠阿里,携完整的电商生态杀入,在资金、流量、供应链、支付、物流等一系列环节均具备压倒性优势,势必对商超行业产生重大影响。

而我国商超行业,未来将步入网购、便利超市双驱动时代,线上线下融合是大势所趋。近年来传统大型超市纷纷主动谋求转型,以应对电商挑战,然而由于缺乏互联网基因、成本控制难度大、机制不够灵活等各种原因,成效始终有限。

另一方面,我国网购爆发式高速增长长期的结束,电商与线下实体商超的合作融合将会越来越多也越来越深入,但要真正实现线上线下合作共赢还面临着很多挑战。以生鲜类产品为例,其损耗比例较

高的特性就对采购—储存—配送每一个环节提出了更高的要求,这是网络超市要解决的首要难题。因此,用户对网络超市的售后服务和质量控制也将会提出更高的要求。

有业内人士表示,电商格局多年来的混战局面在今年一系列的“大招”后会有所缓解,资本和流量都更加集聚。强强联合后,各家突破空间都进一步扩大。

而对于未来线上线下融合的大趋势来讲,还有三个关口要突破。

首先就是利益如何分割问题。目前线下商超谨防平台“卸磨杀驴”,线下超市把顾客引流到平台,一旦形成习惯之后,有没有其他竞争对手来分割用户?未来的利益能否合理分配?这是线下超市与平台合作最大的风险所在。

超市经营习惯的调整还要有磨合的时间。超市的线上和线下业务有很大不同,线上只提供平台,线下超市要提供很多业务的前端部分。所以,商超习惯线下到线上经营的过程,人力资源和经营习惯的磨合调整,可能制约合作发展速度。

第三个便是消费者的习惯培养。目前看,消费者倾向网上超市是因为价格优势,但后期是否能转向网络购买,习惯培养能否如平台所愿,还有待观察。

因此,业内权威专家就指出,要把利益分配、商超经营习惯、用户习惯,这三个难点都解决好,线上线下双方合作才能长期推动下去,才能让更多消费者从线下走到线上去。尽管线上线下融合存在风险和不确定因素,但无疑能给消费者提供更完善方便的服务。

快递大考： 未完待续的战争

■ 本报记者 宋笛

狂欢背后,一场“战争”正在持续推进着。

在双11当天的24个小时中,天猫成交金额达到912.17亿元,京东下单量也超过3200万单,巨额的交易正在散碎成为4.67亿个包裹订单,它们乘着公路、乘着铁路、乘着飞机和快递员的电动三轮车匆忙奔赴向全国各地和世界220多个国家。

这个行业在一年又一年的双11大考后,已经出现了一些新的迹象:大数据、自动分拣系统、仓配一体各种现代的手段逐渐出现并得到应用,一个涵盖了超过13.8万网点、17.8万车辆的巨大网络正在发挥着愈加重要的作用。

一场凌晨的接力赛

11月11日0时,双11狂欢正式开始,一场接力赛也正式拉开序幕。8分钟后,第一单送达并完成了签收;14分钟后,大家电第一单送达并完成签收;90分钟后,凌晨1:30分一位女士带妆完成了天猫跨境第一单的签收。

在天猫交易额不断刷新的同时,蓄力已久的快递公司也开始快速地激活系统里每一个零件以应对这场狂欢所带来的海量业务。

对于吴哲(化名)而言,这可能是他参加的最后一次双11。再过两天,他的离职手续就会完成最后的交接,而在此之前,他依然要撑过双11这个关口。

吴哲所在的快递公司已经是业界信息化、标准化、现代化方面的标杆公司,然而在双11这个关口,大量人力的贡献并不能缺少。

对于吴哲这样的老员工而言,对双11更多是淡然和疲惫共存的情绪,而对于新入职的员工而言,更多的是一种期待和恐惧。尽管并不是配送的第一线,但在运力协调岗位上的吴哲和同事们在11月11日凌晨已经开始忙碌起来了。

他们每15分钟就要按照实时订单和之前预估的订单进行对比,并根据订单进行资源调整,这种状态一直维持到早上6点早餐时间。

双11最后的仪式

在双11这一天,吴哲发出去了12瓶红牛和3包烟,这些在吴哲看来是必须的,“现场的氛围很重要”。

有意思的是,作为小组作业,团队效率高的可以获得红牛,而效率低的只能得到矿泉水。而在这一天,吴哲的一位同事因为配合度低、迟到、消极等原因被现场停岗。

从11月11日凌晨到当晚的10点—11点,吴哲所在的团队始终运转在各个重点网络、协调转运中心、规模客户,并对当天的资源投入进行初步盘点和分析,将结果用邮件告知小组成员。

在吴哲和同事们匆忙的背后,海量的包裹也渐次从仓库中奔向地方的网点。在这之前,地方网点揽件系统已经感受到了巨大的压力,在济南一处快递网点,双11当天的揽件量已经是平日的3倍。而据估测,在两天后,配送系统将迎来正式的高峰。“在此之前,网点已经按照估测做了人力、车辆的准备,但从眼前揽件的情况而言,准备可能还不够。”该网点一位快递员表示。

在两天或者不到两天的时间,这些网点将会面临什么样的情况?用圆通方面提供的实时大数据可以得到一定体现,在11月11日早9时,圆通业务量突破1000万件,到当晚8点,业务量超过了3000万件,1个小时后,业务量超过了4100万件。

庞大的包裹量在随后会像海浪一样,一波又一波地到达地方网点,然后由快递员和电动三轮车完成这双11狂欢的最后仪式。

快递业的新“神色”

面对一年一度的大考,在重复“调配车辆,扩招人员”的应对策略外,一些新技术手段的应用也让这个行业透露出了一些新的“神色”。

双11当晚,圆通中关村大兴操作场地内,智能分拣系统正在将快件分拣至对应的包裹内。据圆通方面介绍,这套分拣系统每小时可以完成1.2万快件的分拣,1天分拣的快件数量可以达到20万件。这意味着如果按照1天10万个快件的数量计算,人工分拣需要100人,而智能分拣系统需要的人数可以减少一半。

申通方面也在今年的双11投入使用了自动分拣系统,该分拣系统每小时12000—15000件的分拣能力,可以确保双11期间24小时不间断的操作,单条分拣线可日操作30多万单。

自动分拣系统背后的是快递信息化标准化建设的加速,这也是自动分拣系统有效利用的前提条件之一。在今年双11,个别快递公司开始利用信息化实时更新物流大数据,根据大数据进行分析,实现资源的有效配置。

在自动分拣系统还在无间歇运作的同时,一部分快件已经完成了签收,还有更多的快件依然在路上,可能是在呼和浩特快递员的马背上,还有一小部分可能不幸在江西昌铜高速上的快递货车车辆起火中被损坏,而更多的还是会数天后到达最后的目的地。