电商平台、商家前置仓和即时达物流

背景知识：1月10日，天猫与菜鸟方面宣布，即日起联合物流伙伴点我达和商家推出基于门店发货的“定时达”服务。消费者网购下单时，可以选择从就近的实体门店送货，最快2小时可以送达，还可以预约特定时段送货。目前，屈臣氏天猫旗舰店已经开通该服务。屈臣氏在上海、广州、深圳、杭州、东莞五大城市的200多家门店变身“前置仓”，可以给3公里内的网购消费者送货。

1. 请点评下天猫这次定时达服务和门店作为前置仓的尝试

答：前置仓的物流业务模式近两年被学、研、产界提出来，作为电商模式、物流行业、商业渠道、大数据技术近年来巨大发展、演化升级后的一种新模式，也偶尔被一些大的商家或电商企业和物流企业联合起来进行小规模尝试，包括背景知识中提到的天猫和屈臣氏的合作；所以，这一方面是产业、行业发展和客户需求变化的产物，另一方面也代表商业竞争格局下创新的服务模式，无疑会对提高电商平台、商家和合作即时达物流企业竞争力和服务能力助益很大，提升了品牌形象，最后也会给消费者带来更快、更满意的消费体验。

电商平台（销售）+商家门店（前置仓）+即时达物流，是未来代表新零售的一种趋势。这从欧美日国家的一些精准物流服务上也可以看出来，比如日本的宅急便业务，可以按客户要求准时、按需求将高尔夫设备送到指定球场。

1. 中国的即时物流平台目前的现状和竞争格局是怎样的？（比如，有哪些玩家，市场份额如何，未来会不会有合并可能？）这个市场存在哪些问题和痛点？

答：个人看来，所谓即时达物流只是一种物流服务产品，主要产生于同城物流领域，通过专人、小型物流运输工具、配合前置仓、无人车、无人飞机这样的物流设施，实现在客户下单后以小时级为单位的送货服务。

所以，这么看来，包括顺丰、京东、苏宁、EMS、德邦、云鸟、58速运等快递快运企业、新达达、点我达、人人快递、饿了么、美团送餐等即时物流平台、众包平台在一定程度上都可以实现即时物流的服务。

即时物流市场目前主要还是58速运、新达达、点我达、饿了么、美团送餐这些平台和送货团队业务匹配度更高，市场力量更强大；

随着电商、大数据、无人送货设备、前置仓的发展以及客户需求越来越高，即时物流需求也会越来越普遍，这个市场一定会产生更加激烈的竞争；一定会通过合并、兼并做大做强；去年58速运和货拉拉的合并、京东到家和达达的合并都已发生，未来应该还会有更多通过合并、兼并实现市场更优势的地位。

即时物流存在的问题及痛点主要表现在：即时物流同时具备劳动密集型和技术型的特点，订单的随机性和波动性大，对即时物流的调度和资源能力要求高，具有一种网络型、规模化、技术化的特点，所以，如何调度人力、运力，如何采用大数据、计算机算法、无人设施等新技术，如何降本增效，如何在效率和投入上平衡，如何实现更有效的售后服务，建立客户和用户口碑，这些都是即时物流的痛点。

1. 新零售为即时物流平台带来了哪些机遇和挑战？天猫这次将即时物流从外卖配送延伸到本地生活其他品类的配送中，对于即时物流平台、零售商、天猫等各方来说，存在哪些挑战？

答：新零售主要通过物流的连接，将商业的线上和线下有效串联起来；即时物流的增量和最大的需求只有诞生在线上电商的成熟发展、线下渠道的完善和技术的支持上，而新零售会在这些方面给即时物流创造条件、带来机遇；新零售实现商流的线上线下打通，商流顺畅、高效了，物流要能配合无所不在的商流的客户需求，会面临很大的挑战：如何和商流的有效对接，如何在订单随机、随时、波动下的实现物流响应，如何进行物流资源整合、调度，如何将新技术和大数据进行应用，如何面对路况的不确定性等等；

即时物流最大的和最成熟的应用领域是外卖配送领域，包括饿了么、百度外卖、美团外卖等，它们已在即时物流资源储备上、技术应用上有了较好的落地，取得了较好的实际效果和用户口碑；

天猫这次将即时物流延伸到本地生活和商业品类的配送中，对即时物流的链条来说，都是一种挑战；

对即时物流平台来说，本地生活的商业的品类更多、要求更复杂、用户分布更分散、专业性更强，对骑手或送货人员来说，送货工具可能不再仅是摩托车，可能会采用三轮车、小型货车、冷藏车甚至要采用无人车、无人机等新技术设备，可能会从点到点送货转变成多点对多点送货，对即时物流的调度来说要求更高，这些都是挑战；

对零售商的挑战：主要在于如何响应天猫等电商平台的不确定的销售订单，如何平衡线下销售和线上销售、商品库存的安排，线下门店的网络覆盖如何适应电商的销售，如何对门店人员进行有效的培训以能响应线上业务的发货，如何在信息化上有效对接天猫平台和即时物流平台让订单全程透明化、闭环可控，这些都是零售商存在的挑战；

对天猫电商平台来说，如何评估零售商线下实力、使线上销售在线下得到有效响应；如何培训、引导零售商前置仓及信息系统对接，如何给零售商安排本地化、胜任的即时物流平台并保证实际送货人的服务质量，如何有效衔接电商平台、即时物流商和零售商，如何有效实现统一化的售后服务，这些都是天猫电商平台面临的挑战。