



2016 杭州·云栖大会
THE COMPUTING CONFERENCE

云栖社区
yq.aliyun.com

直达客户 贴身服务

——通信在快递场景中的应用



主办单位： 杭州

 Alibaba Group
阿里巴巴集团

战略合作伙伴：

署名：陈东
职称：信息部总监



扫码观看大会视频

目 录

content

- 一、快递行业通信发展历程
- 二、无处不在的快递通信服务
- 三、快递通信服务未来发展方向



一、快递行业通信发展历程



快递数据采集通信设备历程

天天快递
TIAN TIAN EXPRESS

快件交接清单

____年__月__日 始发地: ____

序号	运单编号	目的地	物品名称	重量	运输方式	金额	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							

1. 运输方式: Q 代表汽运, H 代表航空 2. 到付件需填写到付金额

今日共计票数 ____ 票 核对人签字: 交货人签字:

纸质快件交接清单
(1993-2003)

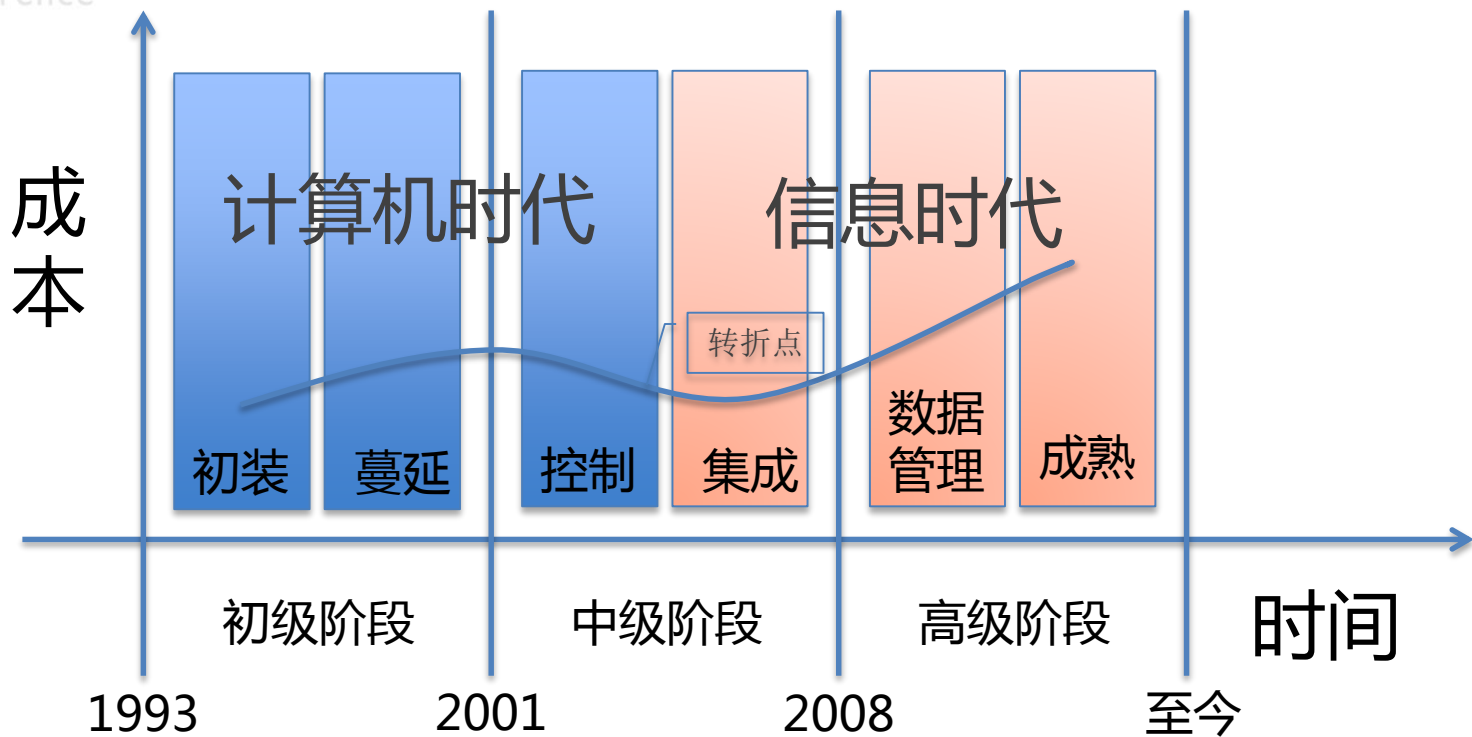


离线数据采集器
(2003-2010)



PDA条码扫描器
(2010-)





快递企业信息化建设历程（诺兰模型）



20世纪90年代，伴随着中国经济快速增长，中国民营快递企业如雨后春笋般涌现，计算机刚刚引进企业，快递通信处于原始的手写“交接清单”传递信息流阶段。到了21世纪00年代初期，条码采集器逐步应用到快递各环节中，快件信息流可通过互联网跟踪查询，快递企业进入信息化管理时代。2008年后，电子商务高速发展，推动快递企业快速发展，同时市场竞争愈演愈烈，快递企业信息化技术能力逐步成为企业核心竞争力，PDA、手机APP等成为快递通信服务重要的载体工具。





二、无处不在的快递通信服务



扫码观看大会视频

2.1

快递通信服务贯穿快件各个操作环节

通过对快件的收、转、运、派、签各个环节操作信息归集、管控，最终为客户提供全程可视、可控的信息化服务。

2.2

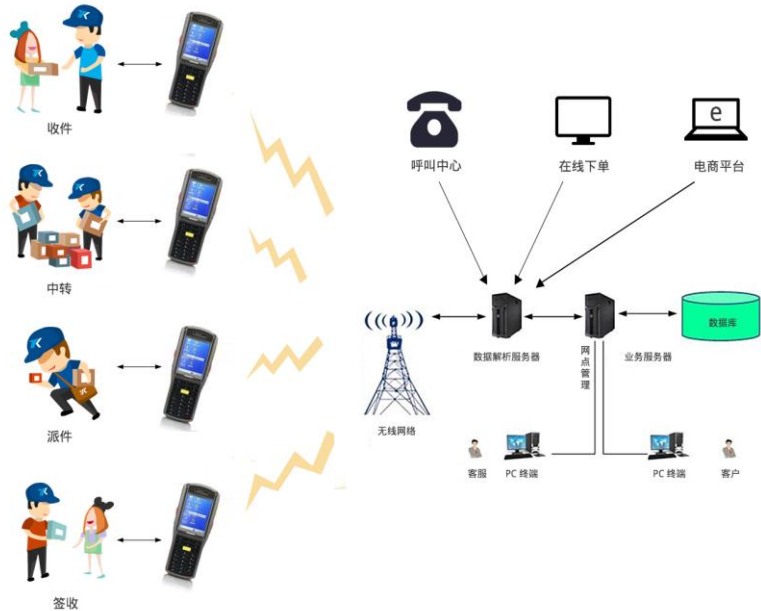
最后一公里服务通信工具-业务员APP

信息技术能力已成为企业的核心竞争力，而业务员APP是末端提供优质、差异化服务的重要通信工具



2.1、快递通信服务贯穿快件各个操作环节





一个订单生成后，需经历收、转、运、派、签五个环节流转操作最终到达收件客户的手上，系统通过这五个基本操作环节的基础信息采集与录入并对基础信息数据的实时处理，确保快件整个信息流与物流的一致性，形成快件跟踪、客户服务、车辆监控、操作监控等数据，从而实现快件时效可控、可视、可追溯、实时的信息服务，直达客户，为客户提供全方位的信息贴身服务。



通过对快件的收、转、运、派、签各个操作环节信息PDA在线实时监控，从而实现快件时效可控、可视、可追溯、实时的信息服务

超盲区筛单、短信
通知、实名收寄



(收件)

(分拣)



集包预分拣、集包纠
错、下一站纠错

GPS跟踪、车
辆在途监控



(转运)

(派送)



业务员预分拣、快
件拦截、派件短信

消费者画像、预约
配送、签收短信



(签收)



2.2、最后一公里服务通信工具-业务员APP





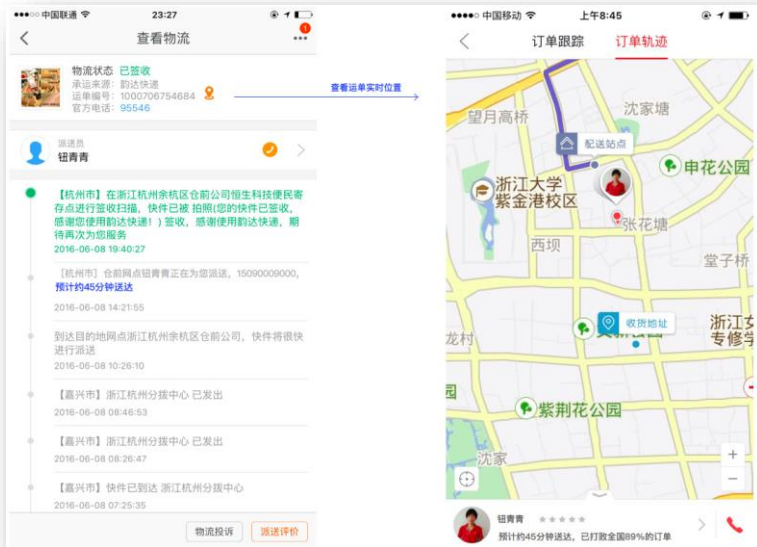
“天宝”是天天自主研发业务员APP软件。是末端配送最重要的通信工具。除有业务员“收、派、签”等操作的基本功能外，还与支付宝对接了“业务员钱包”功能，打通总部与一线业务员之间直接结算的资金流通道，并可以用支付宝支付运费，为未来快递链条中末端派送环节附加服务提供费用结算支撑。

裹裹抢单

消费者通过裹裹App下单并将取件信息推送给附近快递员，天天快递员可从“天宝APP”上在线就近接单。为实现客户线下往线上服务的改变，真正进入互联网+的时代



“快密” 天宝展现： 利用菜鸟云端的大数据，形成消费画像、包裹聚合、在线地图轨迹、路径优化等赋能末端业务员，提升服务率，降低人工成本，为消费者提供差异化服务。



商家： 在物流详情查看订单轨迹，并实时看到业务员动态位置信息和联系电话

业务员： 包裹聚合，派送快件路径优化，快递派送导航，与消费者通信等。



扫码观看大会视频

智能手机与快递物流智能终端融合，应用跨越时空的限制，高速随身、高效便捷，无时不有、无处不在。与大数据计算完美结合，消费者画像、最优配送路径、包裹聚合等云+端”快递最后一公里服务大数据能力的输出，正在悄然改变快递末端的派送服务，我们拭目以待。



三、快递通信服务未来发展方向



一、手机APP将成为快递最后一公里服务通信的主要工具

连接客户、商家、快递公司、平台、业务员相互通信重要工具，并为客户提供多样化的差异服务。

应用跨越时空的限制



移动办公 警察现场执法 海关现场验放 金融现场展业 车检现场定损

智能终端成为个人信息化中心



手机网站 电子阅读 掌上多媒体 掌上金融资讯

位置服务改变生活方式



运动轨迹和区域管理 基于签到的社交和地缘电子商务 身体健康管理

高速随身、高效便捷

实现无线与宽带的完美结合

无时不有、无处不在

办公室、家、车上、户外...

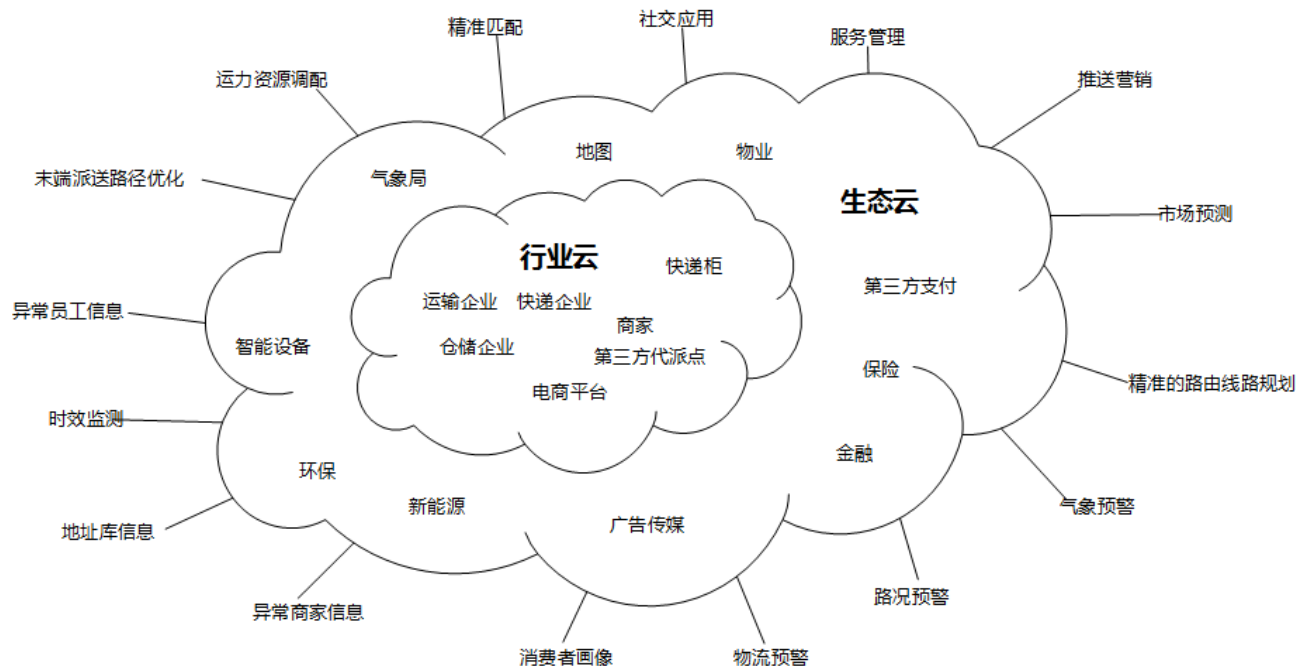
手机已经不是简单的终端通话工具，手机成为个人信息化中心，身份以及健康的保证。

4G/5G时代



二、依靠云计算处理能力，数据共享，万物互联

大数据时代，依靠云计算的处理能力，数据共享，万物互联，共同创造快递智能通信服务。



三、自动化分拣设备、智能机器人将成为快递主流生产设备

随着价格战的愈演愈烈，成本不断增加。借助智能生产设备提升产能降低成本将成为快递企业未来的重要方向



2016 The
Computing
Conference
THANKS

