



RFID 全渠道 超级明星

RFID 如何成为打造全渠道零售体验的革命性技术。



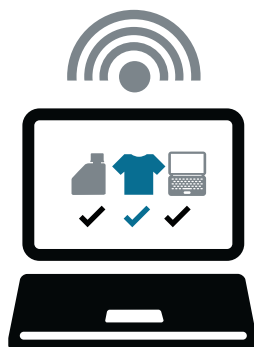
在星期五下午的通勤火车上，Abby 翻看一份商品目录，发现了一件很棒的毛衣，与她当晚要穿着去参加晚会的裤子非常搭。她立即使用自己的智能手机访问商店的移动网站，查看离她家最近的商店是否有这件毛衣。商店的物品级 RFID 标签系统提供了对全渠道零售至关重要的准确的库存可见性，使 Abby 能够访问库存，找到与自己尺码相符的商品。她购买了毛衣并选择在回家途中去店内提货。当她到店时，所购商品已经在“等着”她了。毛衣与裤子完美搭配，这一身行头成了当晚的一大亮点。使 Abby 成了另外一位满意的全渠道顾客。



全渠道零售 — 互联的顾客不仅能够店内购物，还能通过移动设备在线购物 — 这正在改变行业看待零售店的方式。事实上，零售店正在发现自己在全渠道领域新的、更大的作用，不仅作为零售前端，还是购物和订单履行中心。重要的是增强了库存可见性和控制。全渠道零售商深知，能够从位于供应链任何部分的库存分配商品和履行订单更加高效、更具成本效益也更能导致更快的订单履行，从而增强顾客体验。几乎所有的零售商都赞同，准确库存管理的关键在于技术，尤其是无线射频识别技术 — RFID。



全渠道零售意味着互联的顾客
能够跨许多不同渠道
购买相同商品。



RFID 技术是日益重要的全渠道零售“助推器”。对于服饰零售商尤为重要
的是物品级 RFID — 每件服装所附带的 RFID 标签。标签通常被作为商品的吊牌
或价签，可通过手持或固定 RFID 读取器读取，提供对整个供应链的实时库存
可见性。系统使商店管理层、销售店员甚至互联的顾客能够掌握准确、实时
的商品位置和供应数据，这对全渠道成功至关重要。



RFID 助力全渠道零售



一家空间有限的服装专卖店充分利用“一种尺寸、一种风格”的销售模式。但当两位好友碰巧同时爱上同一件运动夹克而所展示的夹克并非两位的合适尺码时会发生什么？对于这种销售模式，系统级库存可见性是关键所在，物品级 RFID 技术让一切成为可能。店员使用其手持数据终端为两位顾客查找尺码合适的夹克 — 一件需要从其他店调货，另一件则通过配送中心配货 — 并安排将商品直接送至客户家中。



支持不间断的库存可见性

利用所有库存信息服务于所有渠道中的所有顾客。这就是全渠道零售，它为零售业注入了能量。在这一切的背后，一项技术在帮助全渠道零售商在整个供应链中实现库存控制和灵活性最大化 — 从制造商订购到直接为顾客送货。当今的 RFID 技术有助于提升零售店的生产率，将其打造为销售渠道和履单中心。它还有助于增强顾客满意度，优化订单履行，并最终提升端到端供应链 ROI。



库存管理

随着实体店成为全渠道供应链不可或缺的组成部分，库存管理变得日益关键。商店必须能够满足希望快速、简便地在店内找到所需商品的顾客的预期。同时还必须满足需要快捷地将所购商品递送到家的顾客的需求 — 无论他们是在商店、营业厅还是网上购物。为了满足这一需求，您需要针对您的整个库存的准确可见性 — 在仓库、装货台、货站、到店途中、销售现场、配送中心还有供应链的任何位置。



顾客透明性

可见性对于库存管理至关重要。在采用全渠道零售模式之前，这主要关乎为店员和管理层提供店内库存信息。现在一切都发生了改变。如今，它还关乎在顾客购物时随时随地为其提供库存透明性。全渠道顾客是富有经验的购物者。大比例的购物者 — 一些调查预计高达 80% — 在进店购物之前会上网认真研究商品。他们要充分研究商品外观以及如何操作。他们还要访问商店的实际库存信息，以确保所需要的商品有货，并且有正确的颜色和尺码。RFID 是能够让这一切成为可能的技术。



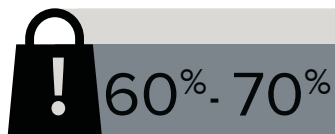
准确的商品供货数据

RFID 功能的一个很好示例是解决对一些零售商仍然是棘手的问题。一位顾客需要订购特定商品并到店内提货。商店库存信息显示只有两款商品可供应。

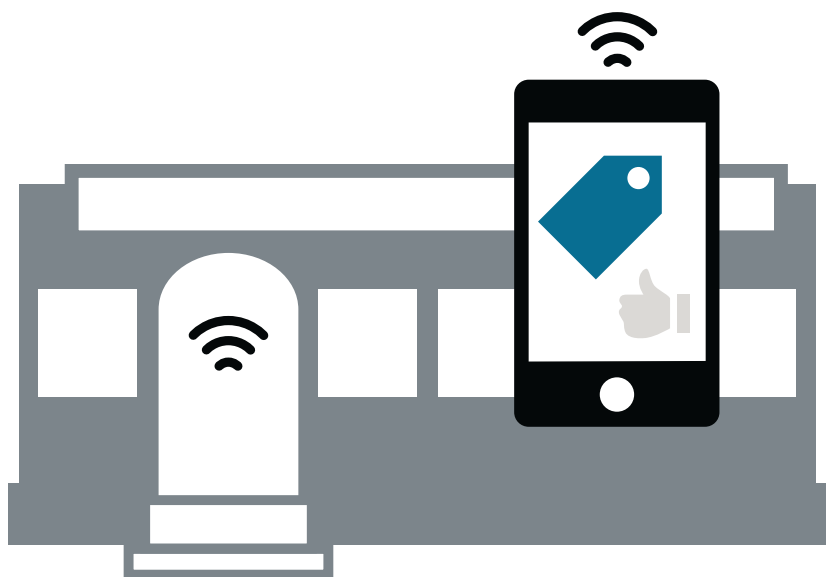
在非 RFID 环境中，这可能成为一个问题，因为库存可能基于销售点 (POS) 数据以及可能既不准确又及时的库存递减模型。商店不能绝对确保这两件商品是否真的有货。它们可能在货架上、可能在试衣间或者被放错了位置。因为商店总是关注顾客满意度，它可能决定不接受订单，因为不希望发生有可能导致顾客失望和商誉及未来业务损失的情况。



一项研究表明，约 20% 选择网上或电话订购店内提货的顾客实际上可能导致商店束手无策，因为可能找不到顾客所订商品。



实际上，根据美国服装和鞋类协会 (AAFA) 的研究，一般零售商的库存准确率大约只有 65%-70%。这是完全不可接受的，这就是越来越多的零售商选择 RFID 的原因所在。



物品级 RFID 标签 被证明可提供高达

99.5% 的准确率。

此外，通过采用定期库存盘点和盖格 (Geiger) 计数器可快速而准确地进行物品定位。借助这种库存准确性和可访问性，商店能够接受更多订单，并确保让更多顾客感到满意。



RFID 的全渠道优势

对于实体全渠道零售商，RFID 优化库存控制的优势十分显著。包括：

优化的库存量

缺货会导致顾客无法找到所需商品，零售商不能向顾客销售商品，这是造成双方挫折感的主要源头。当您知道您有什么 — 您需要什么 — 在特定时间，RFID 驱动的及时补货使您能够显著减少甚至消除非生产性缺货状况。

更高的销量

借助准确的库存可见性，您能够销售您所没有的商品，这会显著增加销售。如果您的店没有顾客所需要的尺码或颜色，店员只需检查库存即可找到合适的商品 — 不仅在库房而是在整个供应链。当您知道有货时，您可以向顾客销售，并安排快速送货。

更小的利润损失

借助完全的库存可见性，可以轻松查看每个位置哪些商品在销售，哪些未销售。RFID 支持的供应链使您能够快速将商品运至销路更好的地区或位置。这意味着价格下调更少，利润下降更小。此外，端到端可见性增强了对因盗窃、误放置和库存不准确导致的损失的防范。

经常性库存盘点

对于许多实体零售商，库存盘点是一项令人痛苦、耗时且成本不菲的任务。许多商店不得不停业来进行库存清查，一日或多日歇业必然导致销售损失。RFID 支持的库存充分利用物品级 RFID 标签，使商店能够有效清查库存，而不是一年盘存一次。一些商店甚至能够每天盘存。RFID 有助于降低盘存成本，使库存信息更加准确，与传统方法相比，速度快 90%。

更高效的分配

随着商店作为直接面向顾客的订单履行中心的全渠道角色的日益强化，端到端可见性至关重要。RFID 系统使查看库存和选择最高效的发货位置更加简便而快捷 — 在产品供应和与顾客接近度方面。

降低 DC 容量

通过提供端到端库存可见性以及从供应链的任何部分高效分配和运送产品的能力，RFID 解决方案还能帮助零售商简化运营。随着库存孤岛的消除，对高容量仓库和配送中心的需求相应减少，安全存货要求降低，从而显著节省资本和人力成本。



增强顾客体验

这总是一个令人激动的时刻。即使知道里面装着什么，打开包裹始终是一种令人愉快的体验。除非实际收到的物品与顾客订购的发生差错。昨天，Ken 使用自己的笔记本电脑从喜爱的商家网站购买了几件衬衫和毛衣。而令人遗憾的是，该商家采用 RFID 技术进行配货时检测到订单遗漏了一件圆领毛衣，这是由于一位缺乏经验的新店员在为订单履行配货时疏忽所致。于是向店员发出了警告，即刻采取纠正措施，确保正确发货。Ken 在 24 小时内如约收到了包裹。他急不可耐地拆开包装想要快点看到自己购买的商品，一件不少。完全如 Ken 所愿。订购完成，Ken 对这次购物非常满意。



**即使在全渠道世界里，
对于实体店而言，
有些事情是始终未变的。**

品牌体验始终是第一要务，RFID 技术有助于确保在店内以及所有渠道均能保持出色、令人难忘的一致体验。这始于可提供对店内商品供应情况实时监控的 RFID 技术，包括库存状态以及特定信息，例如，颜色、款式、尺寸以及在店内和库房的准确位置。借助创新的面向顾客的应用（例如，提供实时商品信息的 RFID 支持的自助服务终端以及鼓励顾客通过社交媒体与朋友分享购物体验的技术支持的试衣间），增强这种体验。





增强订单履行准确性

随着订单履行在全渠道商业环境中变得愈发重要，准确性起着日益关键的作用。毕竟，订单履行是顾客体验的最后阶段，如果顾客对此心存不满，无论购物体验的其他阶段如何出色，都可能最终导致负面影响。物品级 RFID 技术提升了可见性、控制和准确性。RFID 支持的配货、手持和固定读取器组成了理想的工具集，可优化店间调货和直接面向顾客的购物。RFID 系统会针对未完成和不准确的订单及时发出警告，显著减少发货错误，节省运输和货运成本，增强效率和顾客满意度。

全渠道社交化

社交媒体日益成为顾客日常生活中的重要组成部分，它也是全渠道零售商新的最大销售商机之一。毫无疑问，互联的购物者也是社交网络的忠实用户，越来越多的人会通过 Twitter、Pinterest、Instagram、IM 或 Facebook 等社交媒体与其好友分享一切。通过在社交网络中向好友实时发布照片，顾客能够在购物和试穿服装时快速获得反馈。你认为款式如何？颜色如何？是否真的适合我？也许某位朋友也对这套服装感兴趣。从支持 RFID 技术的试衣间，购物者能够即时检查是否有适合其朋友的尺码和颜色的服装。这种反馈可能是全渠道零售商最强大的销售工具之一。当顾客将零售商商品的照片上传给好友或喜爱的站点，能够让您的商店与广泛的潜在新顾客相连，进而向他们进行营销。



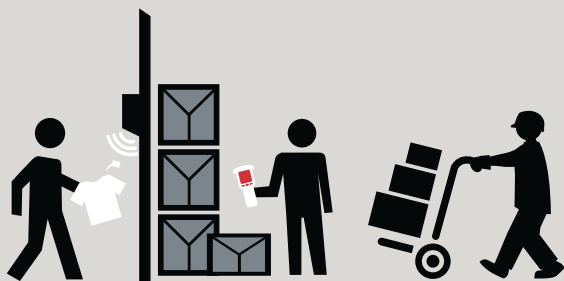
正确履单

全渠道顾客不仅通过各种渠道进行购物，而且需要更快、更灵活的订单履行服务。他们可能选择自己提货，或者由商家将所购商品递送到家。他们可能坚持要隔日甚至当日送达。他们可能会线上下单然后到店提货。订单履行正成为一大零售差别要素，由 RFID 支持的快速、灵活履单正成为可供充分利用的竞争优势。





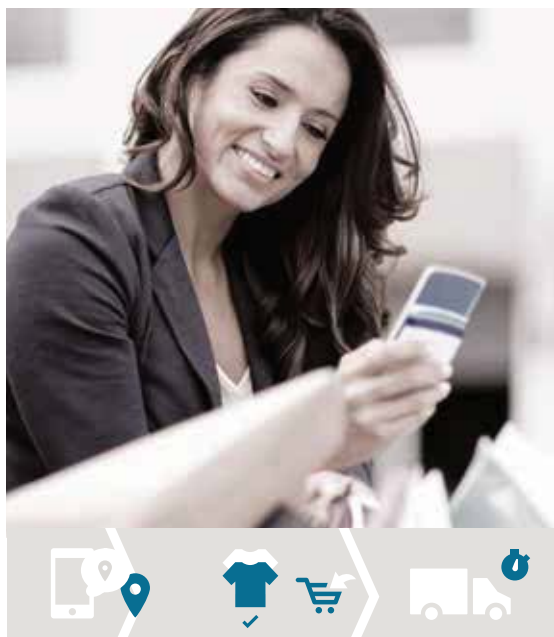
一家体育用品零售商的每周分析显示，由于不可预测的天气状况，中西部地区对高端羽绒服的需求显著低于预期。同时，分析显示，在太平洋西北部地区对这一产品的需求则超过预测。RFID 驱动的端到端可见性使零售商能够快速将其大部分的中西部地区服装库存移至西北部地区，同时，推出羽绒服搭配免费绒线帽的捆绑促销活动。库存转移与营销举措相结合使产品的整体销售超出了预期。



形成并优化需求

在全渠道零售中，需求的形成能力是一个由 RFID 技术提供的端到端供应链可见性支持的强大的竞争优势。

在快节奏的全渠道零售环境中，准确的需求预测至关重要。从战略上讲，挑战在于将预测的客户需求趋势与您的库存、容量和能力保持一致——短期和长期。从战术角度讲，一大同样重要的挑战是当需求与供应不一致（可能快速导致供应问题、低于目标的收入以及顾客不满）时，能够快速做出响应。



供需差距

知道您有什么与知道您没有什么同样重要。无论是您有超出顾客需求的库存，还是您的库存难以满足顾客需求，供需不匹配都代价高昂。因为预测并非确切的科学，大部分的零售商面临着非常常见的不匹配情况。当发生供需不匹配问题时，收入、盈利能力、市场份额以及顾客忠诚度都面临风险。需求形成有助于缩小预期预测与实际顾客行为之间的差距。识别潜在的产品/需求冲突并提供解决方案以优化可用资源的使用是一个强大的以顾客为核心的工具。

需求形成流程

成功的需求形成流程有实时分析、可见性和促销驱动。对于数量不断增长的零售商，借助端到端 RFID 可见性所带来的敏捷性，可快速制定全渠道计划，以形成顾客需求来与产品供应保持一致。RFID 是一项理想的技术，可提供对需求形成流程至关重要的信息。

需求模式确认

RFID 识别提供来自整个供应链的重要数据，支持对信息的实时分析，能够快速揭示供需之间的差距，从而迅速采取行动。

实时库存可见性

通过 RFID 驱动的端到端库存可见性 — 从制造商到 DC 和实体店 — 零售商拥有准确、实时的信息，可快速创建和执行计划以减轻需求问题，优化商机。

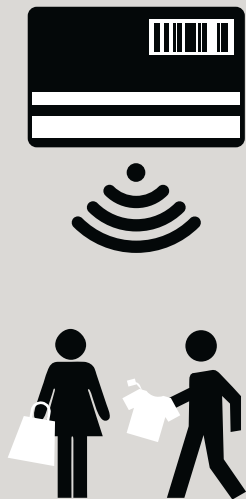
简化需求控制

根据具体情况，可快速启动促销和营销举措。这些计划可能包括履单日期控制、增值升级或者替代产品的使用、产品组合或产品位置的变更。

需求形成工具

在 RFID 支持的全渠道零售运营中，需求形成依靠实时可见性以及统一“指挥”各种力量的能力 — 包括零售店运营、供应链管理以及营销和促销 — 以根据情况作出响应。这种可见性和整合使零售商能够制定并实施响应计划，创造性地将需求实现从无到有转变以解决特定供需问题。

这些计划将各种变化因素组合在一起 — 价格、促销和产品组合或捆绑 — 以实现确保顾客满意同时增加周转、减轻收入损失和提升盈利能力的双重目标。



一家百货商店的顾客忠诚度计划为每位会员提供了一张具有嵌入式 RFID 标签的会员卡。通过商店的选择性网络接入应用程序，标签会提示销售店员顾客到店。通过访问顾客的数据，店员知道她是一位女性，经常购买娇小尺码的职业和休闲装，尤其青睐知名设计师的作品。无论通过什么渠道，每次销售完成后都对数据进行更新，从而确保商家始终及时了解顾客的购买模式。一旦顾客登录商店网络，店员能够直呼其名来致以问候，向她展示一些符合其尺码要求的新品，甚至为其提供所售商品的特惠折扣。最佳的全渠道零售商使用 RFID 技术增强顾客和商家之间的忠诚度。

通过分析 增强忠诚度

全渠道零售商深知，优化顾客忠诚度的关键在于他们能够了解有关其顾客的一切。例如，会员卡中嵌入的 RFID 标签提供了汇总来自顾客和渠道的实时数据的能力。同时，数据可供高级商务智能系统进行分析，以帮助您识别各个顾客需求和购买模式。

RFID 解决方案支持能够让顾客对您更加忠诚同时使您更忠诚于他们的计划。这是全渠道零售最出色的地方。



全渠道 RFID 的 ROI

- 将缺货问题减少 60% 至 80%
- 库存准确性最高提升达 99.5%
- 周期盘点时间减少 75% 至 90%
- 库存相关成本降低 30% 至 59%
- 收货时间最高减少达 91%
- 转化率最高提升 92%
- 交易量最高提高 19%
- 交易金额最高提高 6%
- 销售提高 4% 至 21%

经实践证明的业务优势

对于全渠道零售商，RFID 技术解决方案提供了涵盖整个供应链广泛的重要优势。类似店面、营业厅和销售窗口之类的实体位置；直邮、目录销售和网购方式 — 无论是通过计算机、笔记本电脑亦或是类似平板电脑或智能手机的移动设备。从减少缺货问题、降低库存相关成本到提高转化率，各项指标都在证明 RFID 技术所具有的显著优势。成效如何？基于 RFID 的全渠道解决方案经实践证明可提供端到端库存控制，有助于提高销售和盈利能力，同时可带来重要的全渠道业务优势。



一致的全渠道品牌体验

在任何零售环境中，提供对您的品牌令人满意的客户体验都是第一要务。对于全渠道零售，不仅要在实体店中提供出色的体验，还要在贯穿交易的每一个渠道都确保卓越的经验：从在线研究、信息汇总到购买乃至准确及时的订单履行。

增强顾客满意度和忠诚度的关键在于与您的品牌一致而良好的互动 — 无论顾客利用何种渠道。RFID 技术提供涵盖整个供应链准确、实时库存可见性的独特能力是确保顾客能够根据需要发现、购买和收到所需商品的关键所在，会带来一致的出色的端到端顾客体验。



ZEBRA 零售领导力系列

本白皮书是介绍借助技术创新塑造零售行业所面临的挑战、机遇和现实的一系列文章中的一篇。

了解更多产品和行业应用：www.zebra.com

斑马技术销售支持热线：**4009201899**

(注：如果您是铁通用户，请发邮件至contact.apac@zebra.com咨询)

© 2015 ZIH Corp. Zebra、Zebra 斑马头像和 Zebra Technologies 徽标是 ZIH Corp. 在全球很多国家和地区注册的商标。保留所有权利。所有其他商标均为其各自所有者的财产。



上海	北京	广州	成都	南京	武汉	深圳	香港	台北
上海市延安中路 1228 号 静安嘉里中心办公楼三座 21 层 2105 室 200040 电话：+86 21 6010 2222 传真：+86 21 6288 8393	北京市东城区北三环东路 36 号环球贸易中心 D 座 305-309 室 100013 电话：+86 10 5822 4100 传真：+86 10 5957 5141	广州市林和西路 9 号 耀中广场 B3412-3415 室 510610 电话：+86 20 3810 7798 传真：+86 20 3810 7783	成都市高新区交子大道 177 号中海国际中心 B 座 1511 室 610041 电话：+86 28 8333 7630 传真：+86 28 8556 6582	南京市鼓楼区汉中路2号 金陵世贸中心 1262-1264室 210005 电话：+86 25 8576 8887 传真：+86 25 5857 9887	武汉市武昌区中南路 7 号 中商广场写字楼 A 座 1817 室 430071 电话：+86 27 8773 7490 传真：+86 27 8773 7493	广东省深圳市福田区中心 四路一号嘉里建设广场 第一座1704室 518048 电话：+86 755 3305 3911 传真：+86 755 3651 3950	香港九龙尖沙咀 广东道 5 号 海洋中心 7 楼 712 室 电话：+852 5803 3700 传真：+852 2157 0333	台北市信义区松高路9号 统一国际大楼13楼 110 电话：+886 2 87299300 传真：+886 2 87299388