

全渠道經營

敏捷應變通路運營

鼎新電腦 蘇淑娟

快商務:快下單x快揀貨x快物流_全渠道經營的挑戰



門店、官網、APP、
電商平台(momo,yahoo,udn,蝦皮....)
社群媒體(FB+1),直播帶貨

快速
下單



- 多渠道訂單來源格式複雜
- 多溫層類型
- 庫存量是否可接單

快速
揀貨



線上訂單

量: 訂單筆數 x 物流方式
時: 衡量尺度: 時



線下訂單

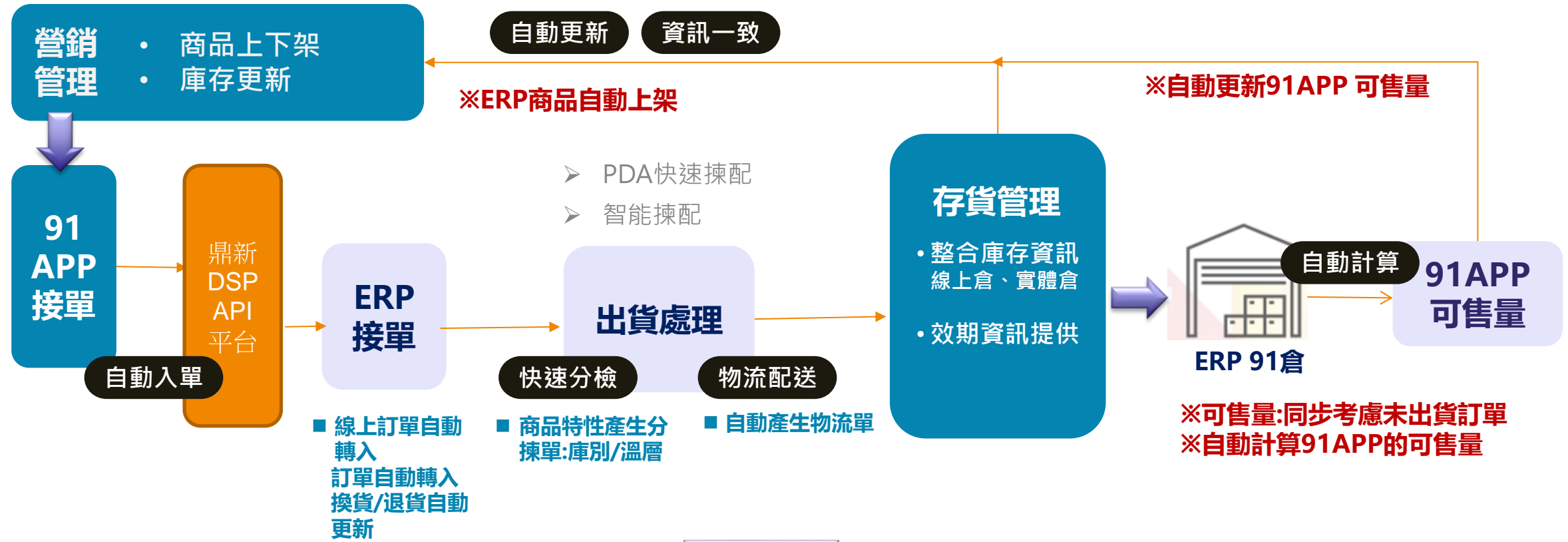
量: 門店數 x 統配物流
時: 衡量尺度: 天

快速
送達



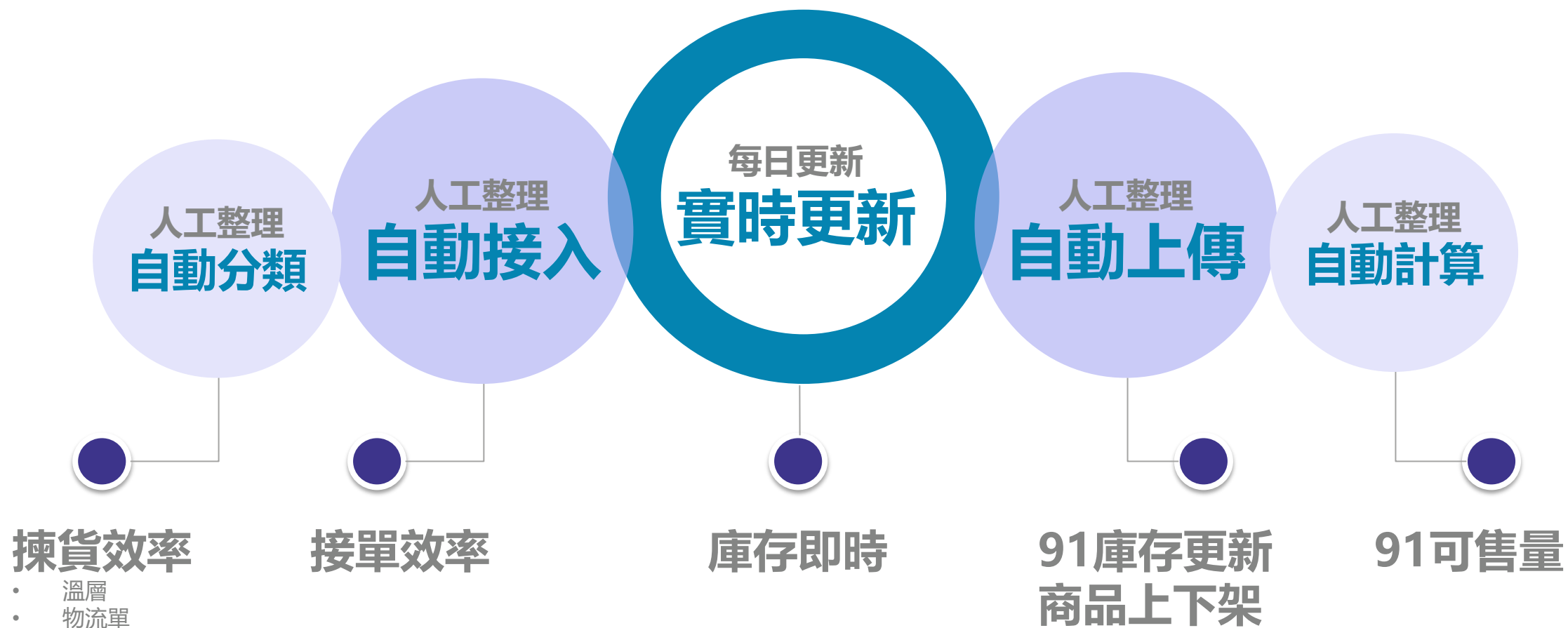
- 客戶區域分散, 配送幅員廣
路順效率如何更快

敏捷應變多渠道接單



- 訂單配送狀態
- 線上/線下交易紀錄

從人工處理到自動化



碎片式會員經營

線上_官網/APP

線下_門店/百貨專櫃



社群媒體_Line



無法辨識

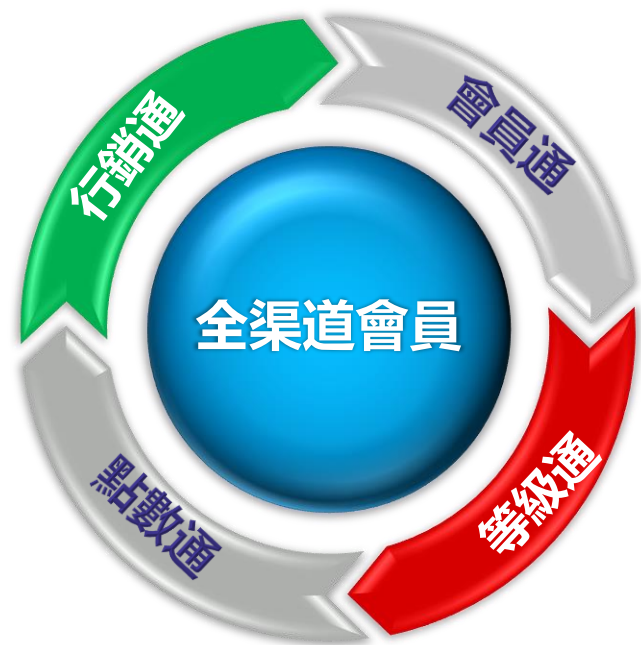
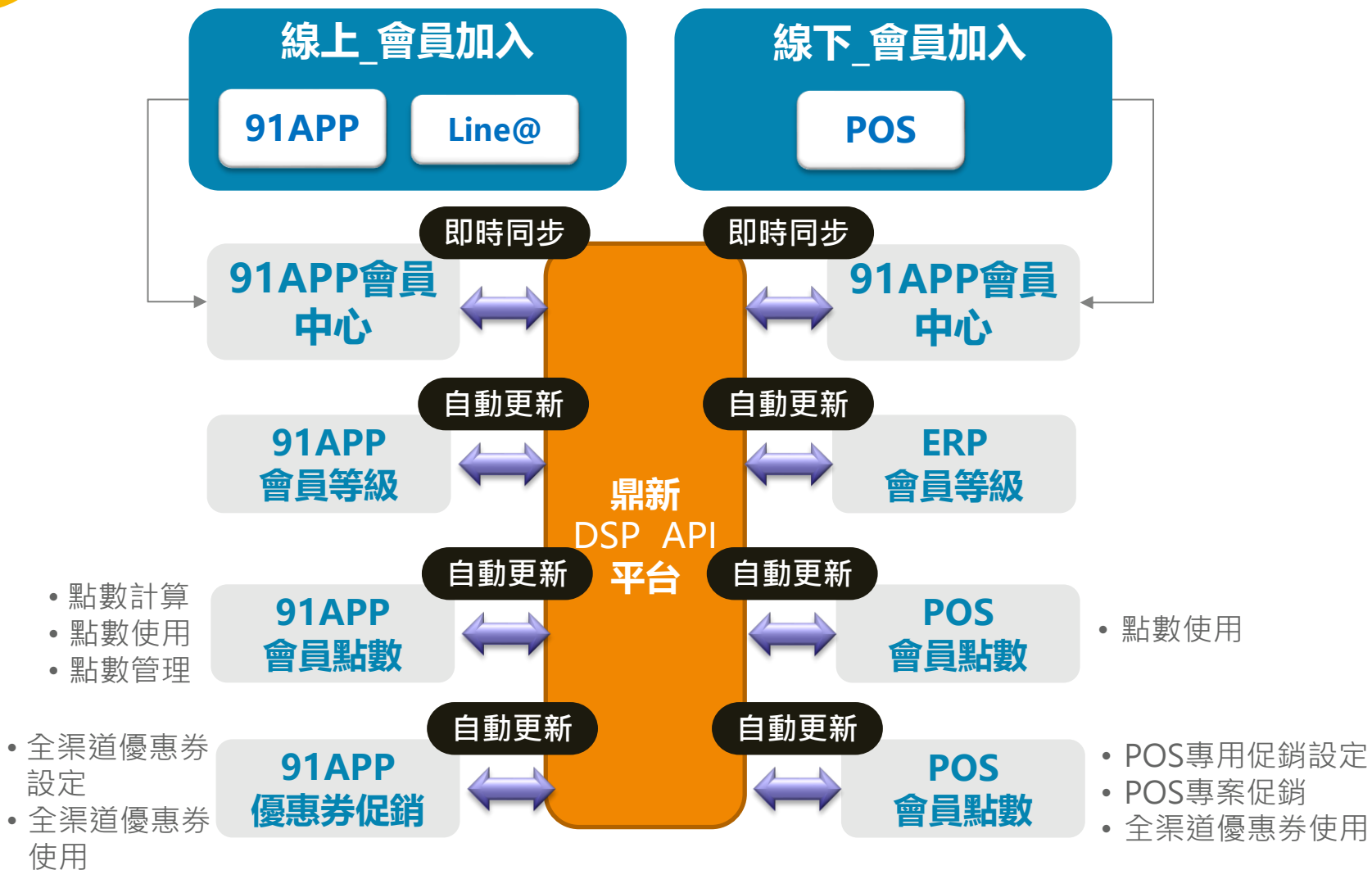
碎片軌跡

會員權益不一致

點數無法跨渠道

促銷價值無法提升

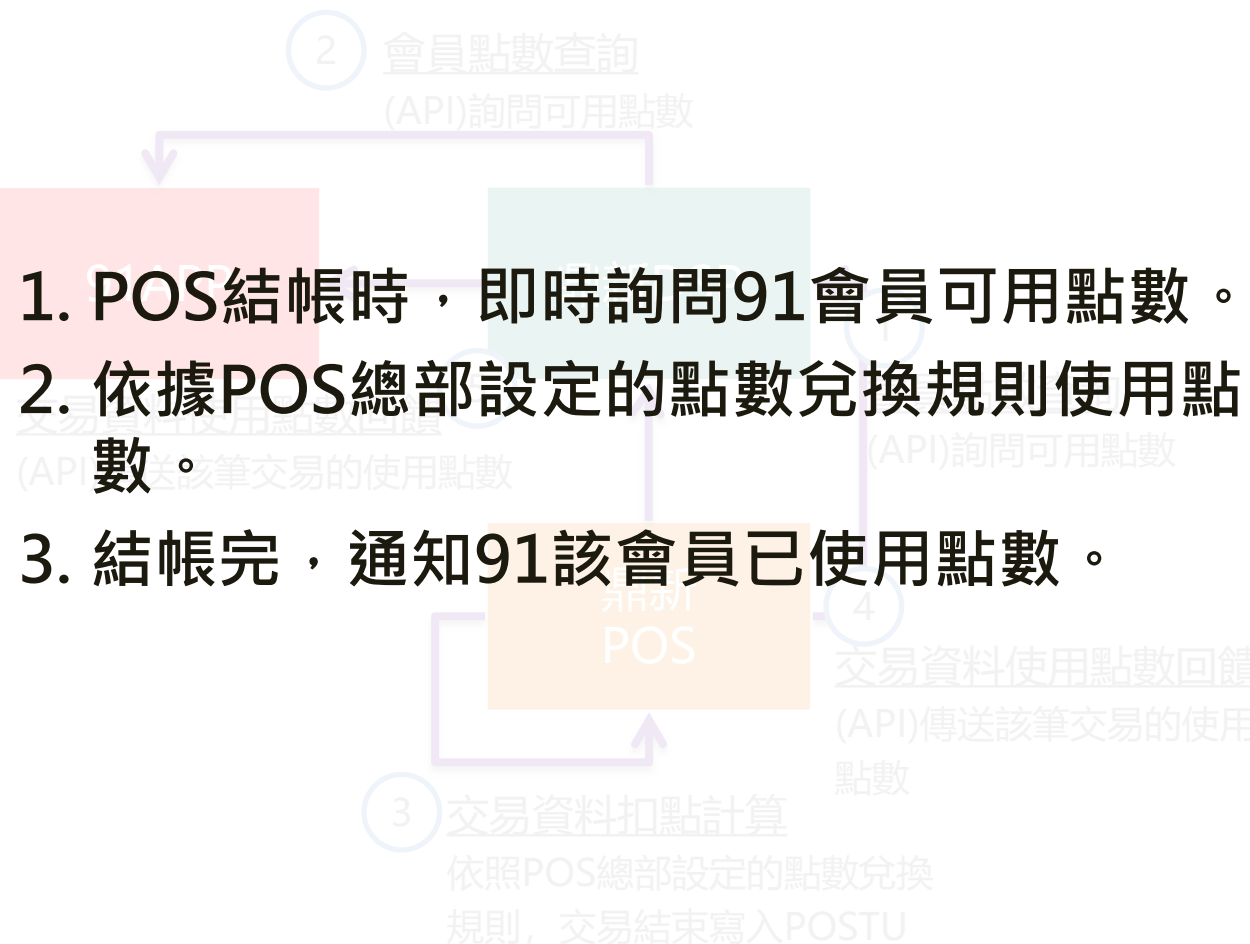
全渠道會員經營



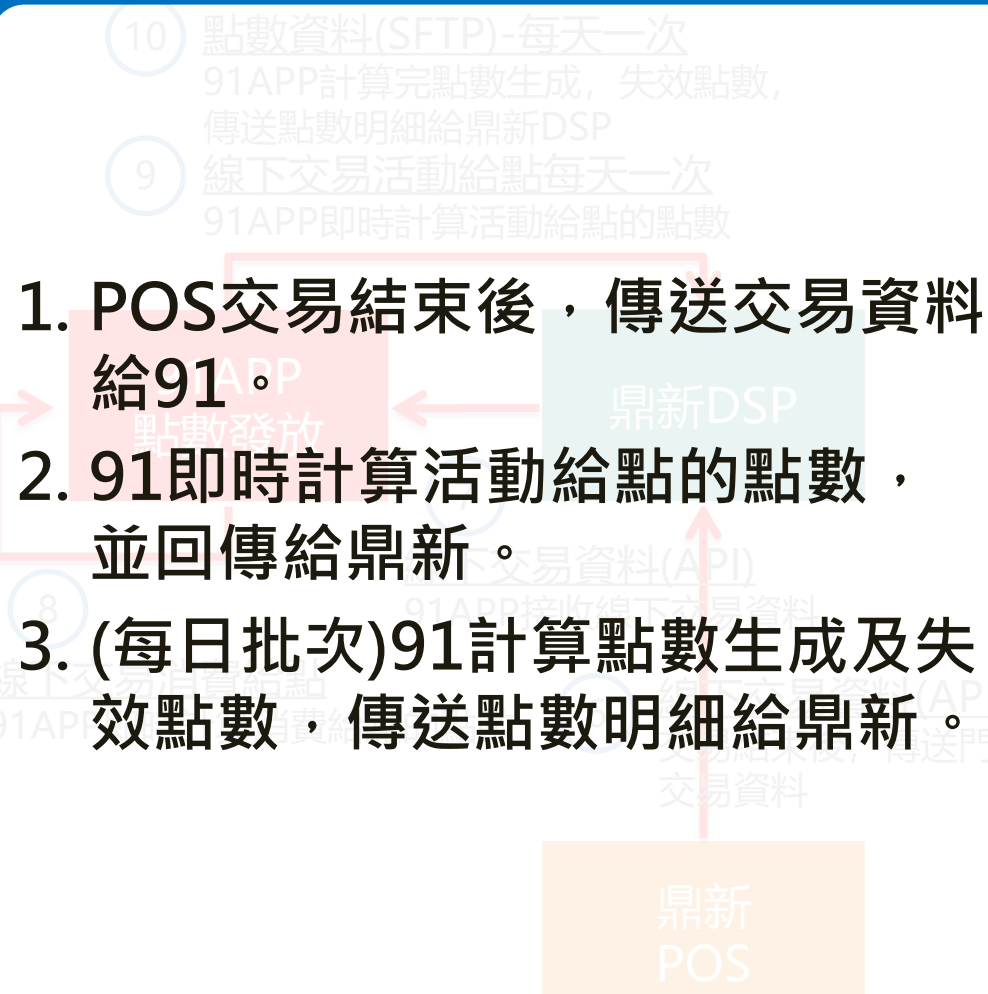
會員點數-整合流程圖

會員點數異動

點數兌換



點數新增



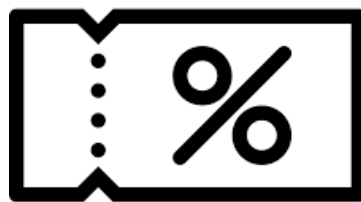
品牌全通路經營



同步識別

會員通

會員到**線上**或**門市**
都可被識別為**同一人**



同步優惠

行銷通

無論**線上**或**門市**
同一會員**可有相同優惠**

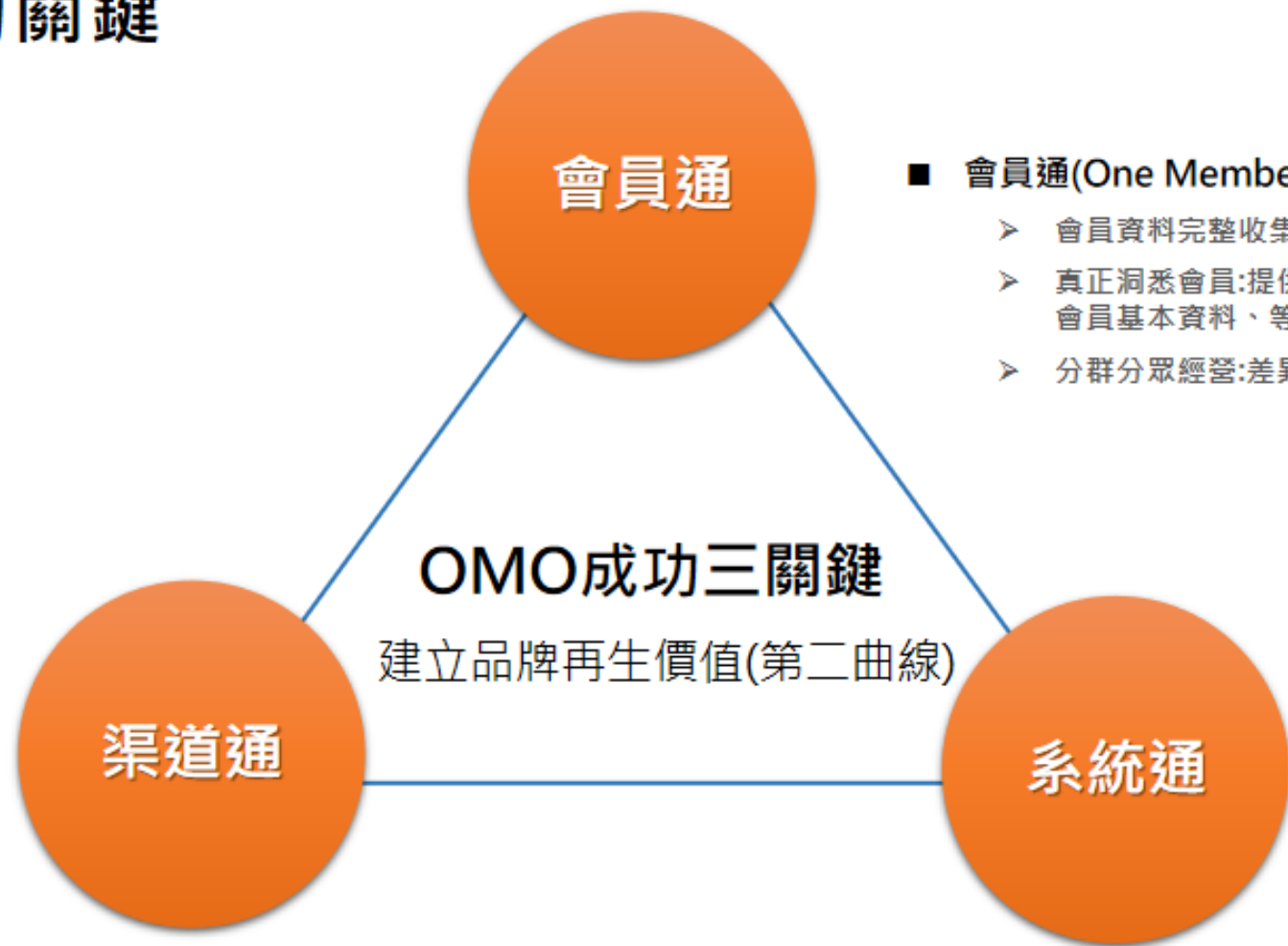


同步累積

點數通.等級通

會員線上或門市消費
都能**累積消費紀錄**
進行會員升等或延續會員權益

OMO三大成功關鍵



■ 會員通(One Member)_滿足顧客關係升級經營

- 會員資料完整收集(線上線下)
- 真正洞悉會員:提供一致化體驗,完美包圍消費者生活(會員基本資料、等級、點數互通、消費歷程)
- 分群分眾經營:差異化服務,專屬優惠

■ 渠道通(One Market)_突破界線,啟動營銷雙引擎

- 突破店員屏障:推薦機制破除電商搶門市客人迷思,讓店員更願意推薦消費者到線上消費,建立品牌跨時間空間的營銷引擎
- 雙渠道引流

■ 系統通(One Data)啟動全端數據,做出一流品牌決策

- 鼎新x91APP:會員、訂單、商品、庫存,線上線下 情境打通
- 全通路數據洞悉全貌,營銷提升轉換基礎
- 專業、經驗、數據:降低試錯成本、縮短試錯時間
- 租賃型方案,進退場機制低,企業可以更具彈性面對市場變化

全渠融通

完整全渠數據融通
支持總部營運所需

會員

會員歸戶管理

等級點數互通



訂單

訂單自動化

退換貨自動化



庫存

可售量管理

補貨通知

採購管理

全渠道資料融通



商品

商品上下架管理

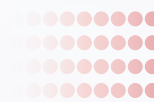
商品售價管理



物流

物流進度同步

物流出貨管理



實現企業價值

企業價值

提升營收，滿足價、量、時

關鍵
價值

人

會員資產增值變現

貨

場

會員營銷一體全面

縮短試錯，降低費用

關鍵
價值

打通產品邊界

資訊投資無縫接軌

穩健產銷 · 韌性供應 才能支持全渠道營銷最大化



創新·尊重·專業

THANK YOU

