

“丰巢智能快递柜”配送终端运营模式研究

Research on the Operation Mode of the "High-nest Intelligent Express Cabinet"

Distribution Terminal

朱丽娜

Lina Zhu

昆山登云职业技术学院
中国·江苏 昆山 215300
Kunshan Dengyun Vocational and
Technical College,
Kunshan, Jiangsu, 215300, China

【摘要】随着电商平台迅猛发展,快递市场也越发火爆。作为配送阶段的最后环节,企业为提升物流终端配送效率,建立多种配送模式,致使多家智能快递柜企业应运而生。论文以丰巢智能快递柜为例,结合现阶段运营模式特点,对“最后一公里”配送终端进行利弊阐述,最后提出对智能快递柜的使用建议,为解决终端配送问题提供参考。

【Abstract】With the rapid development of e-commerce platform, the express delivery market is also more and more hot. As the last link of the distribution stage, in order to improve the efficiency of logistics terminal distribution, the establishment of a variety of distribution modes, resulting in a number of intelligent express delivery cabinet enterprises emerged as the times required. Taking fengchao intelligent express cabinet as an example and combining the characteristics of the current operation mode, this paper expounds the advantages and disadvantages of the "last kilometer" distribution terminal, and finally puts forward some suggestions on the use of intelligent express cabinet to provide reference for solving the problem of terminal distribution.

【关键词】智能快递柜;配送终端;运营模式

【Keywords】intelligent express cabinet; distribution terminal; operation mode

【DOI】10.36012/emr.v1i3.887

1 引言

智能快递柜的创立者基本为信息科技企业,独立于电商与物流企业以外的专业从事研发、创建智能快递柜的第三方法人公司。现从事该行业企业众多,如中邮速递易、菜鸟等。“丰巢”于2015年6月由中国深圳丰巢科技公司创建,在建设中的应用大量物联网技术,如RFID、NFC、二维码、GPS,网络层4G的应用实现了“一对一取件”模式,云计算和网络应用管理系统的使用大大提升了配送效率,硬件配置中柜体及防盗锁、监控设备等设计安装的使用终端给收件人与派送者提供终端体验^[1]。

《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截止2018年底,中国总网民数为8.29亿,手机网民占98.6%,数量已达8.17亿,

其中,网购用户数量6.1亿。中商情报网有数据指出,2018年中国电商总交易额为28.4万亿,同比提升17.8%。电商业的发展,促使快递业市场大规模提升。国家邮政局数据报告显示,2019年9月的快递发展指数为224.4,同比提高24.7%。智能快递柜的应用与发展为电商与物流企业提供了行业性保障,促使电商平台和物流企业与互联网更加融合,符合行业专业性运营特点,为消费者提供了更大便利。

2 丰巢智能快递柜配送模式特点与优势分析

智能快递柜的应用,使配送业务由传统“等快递”转变成“取快递”,丰巢智能快递柜为用户提供24h全天候寄、取、存储服务。对于快递企业来说,可以更加便捷派送,规避了传统配

送衔接中时间与地点不符等问题,相应的也解决了终端配送人员不足问题,快件的配送延误、等待、丢失、破损等情况也得到改善,收件人与派送员之间的纠纷也大大减少。对于收发件人来说,无论是已发送快件还是将收取的快件信息都可以实时进行追踪查询,快件到达丰巢智能柜后,也能立刻收到相关信息,有足够时间进行处理,无须放下工作急忙取快递。

丰巢移动终端平台,对于快递企业、寄件人、收件人来说,使用快递柜都需在微信客户端关注“丰巢智能柜”公众号,所有操作都依靠互联网在该平台中进行。根据中国产业信息网统计,中国微信登录用户量已超过10亿,微信已然是中国现阶段使用量最大的移动通讯工具。快递派件员需租用格口储存快件,利用客户端平台派件后即可产生取件码,通过微信公众号通知收件人提取快件。智能快递柜按照大中小3种规格,提供日租价和周租价,在租用期间格口可供无限次使用,大大降低了派件成本。在使用中,丰巢也提供了客服在线服务,遇到问题可及时在线或电话联系客服解决。

2.1 丰巢取件模式

丰巢为取件人提供非常便利的服务,取件人收到的取件信息中会显示取件码及取件地址,如本人取件可直接扫描取件二维码,自动打开柜门,无须输入取件码,相应节省了时间。在取件模式中,丰巢对取件人不收取任何费用,48h内如未取件,快递员可做退回处理。遇特殊问题,如柜门打开后,柜门被误关而快递未取出,可以直接返回首页,在取件界面中选择“取件遇到问题”中点击“误关门”,输入取件码即可重新开门完成取件。

2.2 丰巢寄件模式

使用丰巢智能柜可完成自助寄件,操作中可打开GPS,查看附近丰巢,一般1500m内丰巢数量约20个,足够满足日常需要。自助寄件过程中,需根据货物重量支付相应运费,同时,支持微信、支付宝、丰巢钱包等多种支付方式,也可自由选择与丰巢合作的顺丰、中通、圆通、申通4家快递企业,系统提示预估运费与时间,整个流程中无须纸质运单,在微信端系统信息随时备查^[9]。如在寄送过程中,遇到快递有误,需重新开门等情况,可点选“人工服务”进行远程开门,或者在寄送过程中,要取消快件服务,可直接电话联系快递员将快件退回柜机,运费也会原路退回。

3 丰巢智能柜的不足

智能柜在使用过程中为人们提供便利的同时,也出现了一些不足。电商日益发展的今天,冷链食品在生活中所占的比重越来越大,其配送时效性要求高,在运输过程中,快递企业

会用冷链专用箱或电商企业使用冰袋及泡沫箱进行保鲜,但在“最后一公里”终端配货中,丰巢智能柜未能提供冷藏功能,冷链货物的新鲜度难以保证,为此类货物配送加大了投诉风险。

同时,智能柜柜体的规格限制货物存放,有些货物体积较大,柜体最大规格的柜格也难将货物放入。另外,在单个配送点中,快递柜的数量也严重不足。在日常使用中,丰巢仅与顺丰、中通、圆通、申通4家快递企业合作,派件员经常找不到空置快递柜,或是规格不符,小货装入大柜等现象都会间接增加成本支出,使得派件员不得不单独派送,不仅耗时耗力,也增加了配送延误的风险。“双十一”是所有电商平台一年中最火爆的大促,所有的快递企业都面临爆仓的风险,终端配送将是配送模式中强度最大最关键的环节,但智能快递柜的存储柜体数量对于大促来说只是杯水车薪,各快递配送企业还是依靠人力来完成配送工作。

针对智能快递柜企业所投入的研发过程、设备构建、场地租用、日常管理费用支出相对复杂,国家针对第三方运营平台的建设支持还比较欠缺,相应的行业标准、法律法规等也不够完善具体。

4 终端配送模式突破

丰巢“赞赏”页面,对于取件人来讲,可直接跳过取件,无须强制赞赏,最长48h的取件周期,为取件人提供便利的同时,也出现了弊端。快件长期滞留加大了快递企业储存成本,也降低了派送员租用柜体的比例。丰巢可将“赞赏”页面变成强制项,否则无法取件,此设计会加快取件速度,相应地提高丰巢的利用率,降低快递企业成本支出,智能快递柜的使用也越发趋向良性循环。另外,在系统研发过程中,可利用大数据信息进行统计,将柜体、快递信息与客户信息三位一体相匹配,将同一客户的快递包裹放置同一箱体中,这样不仅为收件人提供了取件便利性,也为快递企业节约了成本支出,还为智能柜体使用率提升了利用空间。

随着电商的发展日益增强,快递市场需求也随之持续增长,整体行业未来的发展空间还将会持续活跃,让快递业继续良好发展。智能快递柜仅是终端配货的一种形式,快递业的良好发展也需各行各业的共同努力。

参考文献

- [1]孙辉,王向前,李慧宗,等.“最后一公里”新型配送模式分析——以安徽理工大学近邻宝智能提取柜为例[J].辽宁工业大学学报(社会科学版),2017(4):49-52.
- [2]尚玉冰.我国智能快递柜发展现状分析[J].经营与管理,2016(8):36-38.