



U8 电子商务解决方案

用友软件股份有限公司

一、方案概述

U8 电子商务管理解决方案（B2C 电子商务）总体架构核心是通过电商订单处理中心与电子商务前端网上商场及各大平台对接，同时，订单中心与后端企业内部 ERP 深度集成，做到前端订单统一收订集中处理，后端 ERP 收获订单数据及单据进行相关的财务成本核算、库存管理及报表管理等。为企业提供了整合前端与后端的财务业务一体化解决方案，是企业适应未来商业环境必不可少的工具！

U8 电子商务解决方案构成

B2C 电商平台+订单处理中心+ERP 财务供应链

目标客户

1. 传统品牌制造型企业，线上线下业务整合；
2. 纯电商品牌企业：线上业务的闭环。
3. 品牌流通贸易型企业；
4. 有线上业务的企业；

二、客户需求

2.1 处理不同电子商务平台渠道获取的订单

诊断：不同电子商务平台渠道获得的订单，其管理难点是：

1. 每天从各个电商平台获得的订单非常多，业务员需要登录到不同的平台下载管理订单，工作效率低。
2. 公司为了能够高效快速的处理订单就需要为每个平台设立独立的业务员处理订单及客户需求，人力成本高。
3. 全网订单执行不能有效协同，每个平台的业务处理都各自为政。

2.2 在不同电子商务平台发布商品信息

诊断：在不同电子商务平台发布的商品信息需要统一管理，其管理难点是：

1. 目前各电商平台商品数据格式不统一，企业需要根据平台的特性单独维护商品数据，造成维护多平台商品数据的成本很高，需要大量人力
2. 各平台的商品促销价格信息只能通过人工的方式维护。
3. 商品基础数据没有统一管理，造成各平台数据信息之间有差异。

2.3 大批量的电子商务平台的订单审核工作

诊断：企业在电子商务平台的订单收订之后，客服人员、业务处理人员需要对订单进行审核，其管理难点是：

1. 每张订单都需要客服人员核对订单的商品、库存、收获地址及付款状态等信息。手工处理审核订单会出现错误，造成订单执行出问题。
2. 遇到大批量订单处理会遇到业务处理瓶颈造成订单无法按照指定的时间完成。

2.4 大批量订单发货拣货工作

诊断：企业操作电商订单发货时采取人工匹配的方式查验发货商品，其管理难点是：

1. 人工匹配查验发货商品的错拣、漏拣、多拣的错误率高，会受到客户的投诉，发生大量退换货。
2. 客户投诉不但降低了客户的忠诚度，同时经常出现错拣订单也会影响在线品牌的发展。
3. 错拣订单的退换货对企业的物流成本会造成一定影响。
4. 人工匹配校验订单商品会受到人力限制，处理大批量订单无法完成。

2.5 与第三方快递物流公司进行明细对账和费用结算

诊断：快递物流费用核算复杂，物流成本计入销售毛利分析困难，其管理难点是：

1. 企业在与快递公司做费用结算时没有非常清楚的明细表核对订单包装的重量及费用金额，很多费用的确认出现问题，没有数据依据。

2. 对于不同地区，不同商品重量的快递费用计算的单价和续重不同，计算单体订单包装的物流费用需要考虑不同的地域及重量，统计核算困难。
3. 快递费用的结算无法核算进销售商品的费用成本中，商品做毛利分析时无法加入物流相关成本的核算。

2.6 日常业务处理过程中的库存数据准确性

诊断：电商订单时经常影响到自己的库存数据，电商订单状态经常变化影响库存数据。

1. 库存数据不准确经常影响到企业电商业务的处理。
2. 电商业务需要确保一定的库存量，如果订单缺货会严重影响订单的执行。
3. 库存数据不能实时反馈，前端平台的业务客服人员无法进行正常的交易和服务。
4. 企业会因为库存不准而出现超卖现象而被平台处罚。

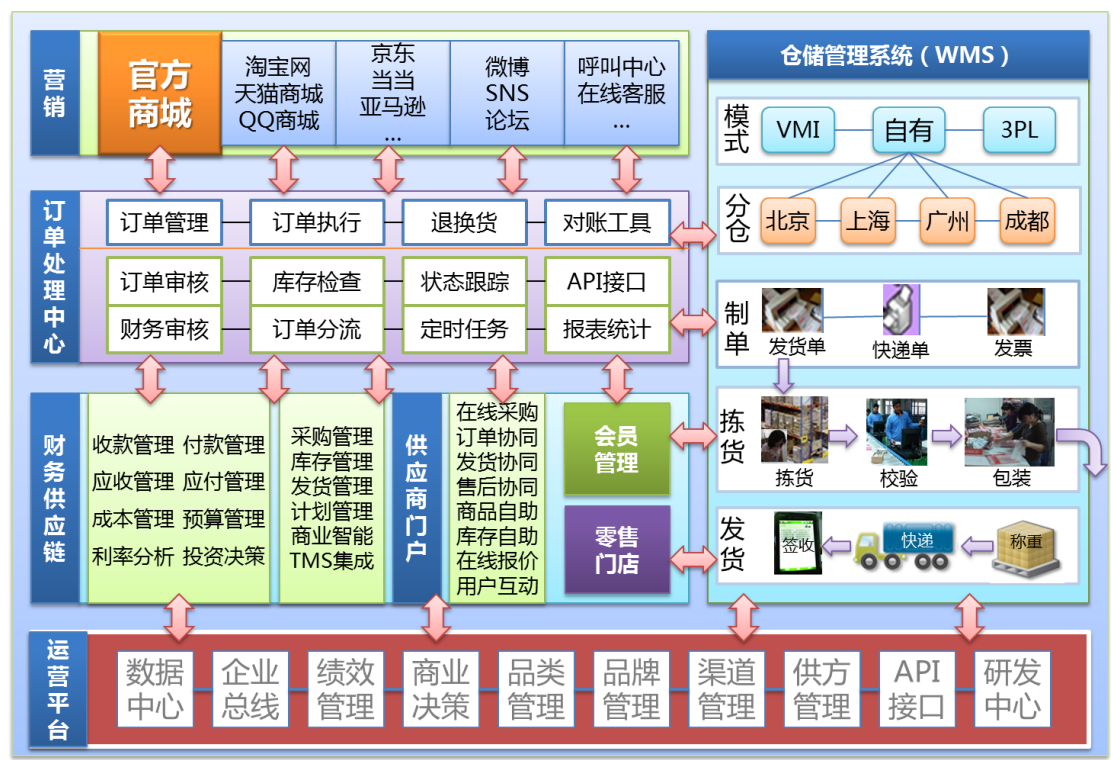
2.7 电子商务订单与在线第三方支付平台的结算对账

诊断：企业开展了电子商务业务后，对第三方在线支付平台的付款信息及订单信息需要手工对账。

1. 在处理大批量订单时，手工对账已经无法满足目前业务的增长，花费大量的人工，提高了企业的人力成本。
2. 手工对账无法完成大订单量的账目匹配，经常出现出入，并且通过人工方式无法排查出账目问题。

三、关键应用

方案架构



整合企业后端资源，形成一体化的订单处理中心，能够对接前端多渠道的电子商务平台，对订单的处理、审核进行统一处理和资源分配，实现电子商务在线业务层的财务业务一体化。

3.1 诊断问题：如何能够统一管理各个不同电子商务平台渠道的订单？

对策：订单中心多渠道平台订单收订

订单中心前端对接各电子商务平台，将各平台的订单统一收订到订单中心进行统一处理，订单通过设定的规则按照任务时间自动从各大平台主动更新同步订单的数据及状态，通过店铺渠道、付款状态、商品品类统计整理订单数据，减少业务员的手工操作。

3.2 诊断问题：如何统一管理在不同电子商务平台发布的商品信息？

对策：ERP 管理商品档案数据，通过订单中心同步各平台商品数据

订单中心能够从淘宝等平台下载商品的数据信息，并将电商平台的商品信息与 ERP 商品档案信息进行匹配和绑定，统一各平台商品的 SKU、价格、品类、商品名称、库存等主要的商品属性。

3.3 诊断问题：如何提高客服人员审核订单的工作效率？

对策：订单处理免审策略来控制自动审核规则

遇到大批量订单处理时，订单中心的免审策略设置准许业务人员设定一定的自动审核条件，对于大量符合条件的订单，系统会自动完成订单的审核，将订单直接输送到下一个处理环节。

3.4 诊断问题：如何降低发货拣货时商品错拣、漏拣、多拣的错误率？

对策：仓储发货通过系统做订单二次校验

通过订单中心审核的订单在执行完拣货作业后，订单、发货单连同商品及包装都会统一输送到校验区进行订单的二次校验。仓储作业人员通过扫描枪将订单条码扫入系统，同时，作业人员会依次将拣来的商品扫入商品条码，由系统监控每个商品的信息，如果扫描进入系统的商品和订单商品完全匹配才能通过二次校验，否则系统会给出相应的报警信息，订单需要返回重新进行拣货操作。

3.5 诊断问题：如何做到与第三方快递物流公司的明细对账和费用结算？

对策：订单发货称重管控订单包裹的物流成本

通过订单中心，企业对所有业务合作的快递公司建立合作档案，根据不同的地域和重量建立费率表。订单包裹经过电子秤称重后自动将重量信息输入系统，计算出订单包裹的物流成本。在与物流公司结算时可以将明细表输出做结算对账。

3.6 诊断问题：如何保障日常业务处理过程中的库存数据准确性？

对策：订单中心对接 ERP 库存管理

企业 ERP 库存管理通过单据流控制库存的数据，因此库存数据不能因前端业务的变更

而产生变化。当订单中心处理正常的订单时，无论订单出现任何变更（如：换货、退货），对仓储的商品实际数量不会发生改变，因此订单中心处理订单过程中对订单的处理时发生任何库存的变动仅仅影响订单中心的库存信息，而不影响 ERP 库存的数据。ERP 库存的数据需要通过实际发生出库的单据流控制库存的变动。因此，订单中心对接企业 ERP 库存管理能从根本上改变电子商务业务对库存的实时影响，保证库存数据的准确。

3.7 诊断问题：如何实现电子商务订单与在线第三方支付平台的对账？

对策：订单中心完成在线支付平台与订单信息的对账

订单中心对接第三方支付平台，下载支付平台的对账单，根据对账单的订单号与在各电子商务平台下载的订单进行匹配，完成订单的勾兑核销。

四、应用价值

- 通过订单中心统一收订各电商平台订单，减少业务员的工作强度，提高工作效率，通过系统管控订单的状态和数据。降低业务员的人力成本，不需要再根据平台划分专职业务处理人员。提高不同平台电商订单执行的协同能力。
- 统一管理商品的基础数据，各平台商品使用一套商品主数据。提交商品维护人员工作效率，通过系统自动管控商品主数据。
- 通过控制系统免审规则，自动处理正常的订单审核，减少业务处理人员的工作。通过订单自动审核提高了处理大批量订单的能力，打破企业电商业务发展的瓶颈。
- 彻底解决订单拣货错误问题，通过系统控制拣货的商品明细，提高作业的准确度。提高作业人员的效率，提升订单处理能力。通过二次校验能够再次确定订单商品的出库数据。
- 物流费用对账有了明细表和依据。系统自动绑定订单及重量，计算包裹的物流成本，减少业务人员的工作。订单的物流明细可以作为财务成本核算的单据。
- 订单中心协同 ERP 库存管理能够帮助企业实时管理电商业务的库存状态。精确的库存数据能够帮助企业决策电商业务，帮助客服和业务员处理日常的订单业务。减少因库存数据错误产生的影响。
- 订单中心对账帮助企业自动完成订单匹配和对账，管理电商订单的收款状态。减少企业

财务人员的人力成本，通过系统帮助完成订单的对账及统计。能够方便地排查出异常收款订单。

五、成功案例-江苏笛莎公主文化创意产业有限公司

5.1 企业简介



江苏笛莎公主文化创意产业有限公司，前身为扬州笛莎卡通文化传播有限公司，由扬州钟艺玩具有限公司出资成立。

公司以“每位女孩都是公主”为品牌核心文化，专为 0-10 岁女孩提供全方位的生活需求解决方案。

目前主要从事动漫及其衍生品的设计开发，童装、童鞋、塑胶娃娃的设计和营销。通过动画制作播出——衍生产品开发——销售渠道建设——主题公园建设，打造涵盖小女孩学习、娱乐、生活等全方位、一站式的购物、娱乐平台以及网络互动社区，简称“女孩全产业链”。

5.2 诊断问题

1. 多平台开展电商业务，订单无法统一管控：

笛莎公主已经在 8 家电子商务大平台开展了自己的品牌业务，但是在业务处理中发展无法统一处理多渠道的电商订单。

2. 电商业务处理独立，无法实现企业后端财务业务一体化：

订单处理的业务系统与后端 ERP 独立，订单的财务对账、财务核销、成本核算需要大量的人工处理，电商财务核算无法完成。

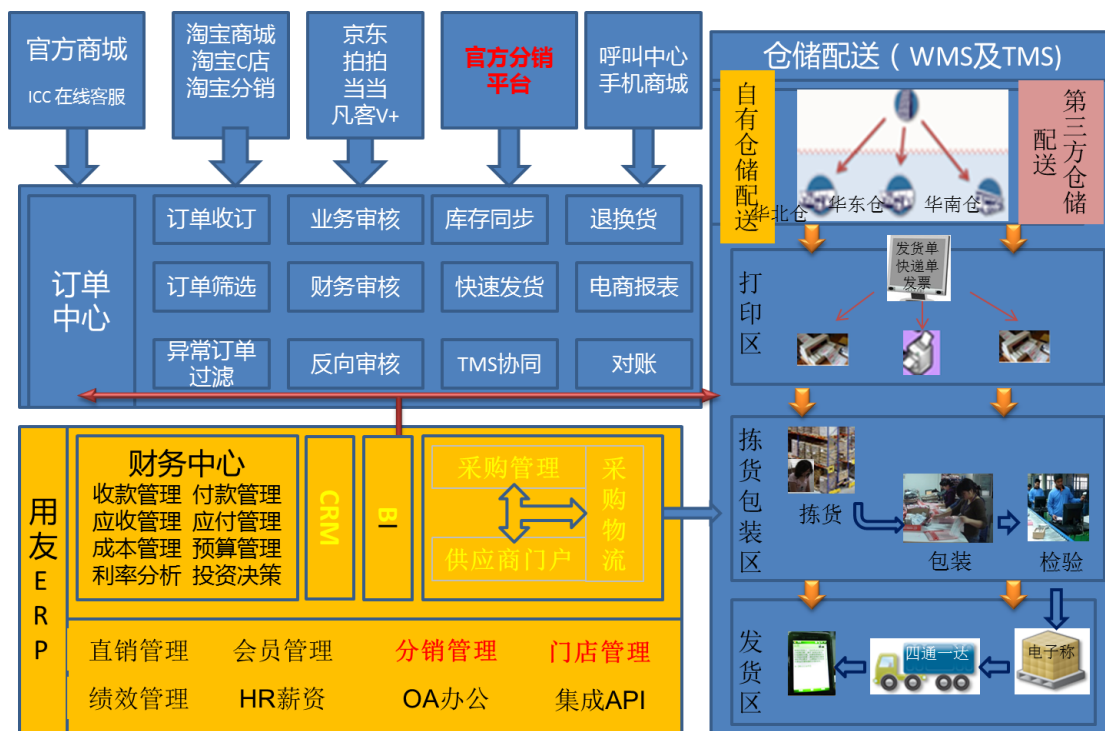
3. 订单业务增加迅速，目前业务系统无法负载大订单量处理：

电子商务 B2C 订单具有单订单商品数量少、面对终端客户、单体订单量大的特点，因此需要系统能够负载大批量订单处理能力 & 快速订单执行效率。仓储系统不能高效管控入库、出库、发货等环节的作业流程。

4. 电子商务线上渠道与线下传统渠道脱离，无法整体协同管控：

目前电商业务形态独立运营，与线下传统渠道脱离，财务、库存报表、生产采购计划及仓储物流管理分离，造成一定的资源浪费，各部分无法协同执行。

5.3 诊断方案



5.4 应用效果

- 建立订单中心，对接前端收订多渠道订单，对订单进行统一审核、分流、发货执行等操作；
- 建立专业高效的仓储管理系统 WMS，对电商订单执行、入库、出库、仓储管理、库存管理、逆向物流、监控报表等进行系统化管理，提高订单发货的执行效率，引导监控作业流程。
- 整合线下分销及零售渠道，实现线上线下一体化，对财务、库存、生产采购计划等进行有效统筹，高效整合企业内部资源，为线上线下渠道提供资源保障。

用友 推动管理进步

地址：北京市海淀区北清路 68 号用友软件园

邮编：100094 总机：+ 86 10 6243 6688

网址：www.yonyou.com 客户专线：4006 600 588

服务邮箱：contact@yonyou.com