

马来电商COD物流深圳直发

产品名称	马来电商COD物流深圳直发
公司名称	深圳森鸿国际物流有限公司
价格	10.00/千克
规格参数	品牌:马来西亚COD物流 主营业务:马来西亚电商小包物流 服务:一件代发/代收货款
公司地址	深圳市宝安区沙井街道马安山社区鞍胜路35号一层-东(注册地址)
联系电话	19079896087 19079896087

产品详情

随着海外仓的不断普及，跨境业务的激增，越来越多关于海外仓的弊病逐渐显露出来，进而影响到了跨境电商行业和进出口企业的发展。本文选取北京凯博锦程经贸有限公司的海外仓作为研究主体，首先描述了海外仓的概念和特点；继而从微观企业视角，阐述了该公司海外仓发展现状，分析该公司海外仓的经营状况及其它的发展环境，对比了自营海外仓、亚马逊海外仓以及第三方海外仓的优劣势，剖析现阶段公司在管理海外仓的过程中所出现的问题；最后根据凯博锦程海外仓现有的状况，提出有建设性的内部优化管理方案和与之相对应的优化方案实施保障措施。虽然我国海外仓成长得较为迅速，但是起步相对较晚，并且受资金、技术和经营管理水平的影响，导致海外仓的发展与跨境电商和跨境物流不平衡。由于海外仓的质量不高，所以造成了大部分的订单流失，企业收益减少。海外仓退换货效率不高、信息系统不够成熟、为客户调换货物不迅速、本土化建设不高、海外仓的库存数量更新不及时等一系列问题频频发生。尽管在大环境的前提下给予了足够的支持，但是这些微观层面的问题也并非一朝一夕就能轻易解决的，对于一些外贸企业来说，海外仓的发展可以使公司走出瓶颈期，使海外仓成为公司发展道路上的助推器，但是解决这些问题需要一个循序渐进的过程。本文结合北京凯博锦程经贸有限公司海外仓业务发展现状，探讨跨境电商物流海外仓内部管理优化的方案。

一、跨境电商海外仓发展概述

(一) 跨境电商海外仓概述对于跨境电商企业来说，要想获得更多的利润，突破跨境物流壁垒是必不可少的一环。伴随着跨境电商的普及和发展，高昂的跨境物流成本始终是跨境电商企业影响最大的一个环节，而海外仓正是在这样的市场环境下运营而生。海外仓的建立使跨境电商有质的发展，无论是在提升消费者体验上还是在降低企业的物流成本上，海外仓的贡献必不可少。(1) 跨境电商海外仓概念。“海外仓”根据字面意思理解就是把储存货物的仓库建设在海外。近些年来，随着电商的兴起，直接通过邮寄和代购的方式把进出口货物送到消费者的手中已经满足不了当前市场和消费者的实际需求了。为更好地解决消费者和商家的需求，同时也缩短买家下单之后的运送时间，同时大大降低了物流的成本，海外仓便逐渐涌现在人们的视线之中。寄运费的成本。从海外仓发货，特别是从境外买家的当地发货，物流成本比在中国境内发货优惠得多。一件很小的东西从国内发到国外可能需要一百甚至二百元的物流费用，这样算下来，物流费用甚至大于产品本身的费用了。使用海外仓不仅减少了物流费，而且也加快了

货物运输的速度、减少了报关和清关所需的时间和金钱。如果一个卖家没有海外仓，那么他的客户每下一次商品，卖家都需要去海关相关部门接受产品检查和一系列的相关流程。若是按照卖家在海外仓发货的速度来说，在当天发货的情况下客户在3天以内就可以收到货了，很大程度上降低了运输时间。除此之外，如果每一个外贸公司都建设了自己的海外仓，那么客户在购买自己想要的东西的时候，98%的客户肯定会优先选择从当地发货或者是临边城市发货的商家，买家的心里都是想早些收到自己的包裹，这样对公司来说可以在很大程度上减少获得买家收货的时间，同时也提高了产品的曝光率，增加每月的销售量，从而提升店铺的销量。不是所有收到的产品都能让客户满意，但是这些所谓的优势可以提升买家的满意度，从而可以保证大量的回头客。在店铺内的产品被买家买下并付款成功之后，在海外仓工作人员进行打包过程中很可能会出现产品破损、客户拍下五个和最后收到的数量不一致、发错产品等情况。出现这种情况大部分客户就会要求退货、换货、重发等情况，这些情况就可以在海外仓内进行调整，不需要再返回中国境内进行调换，在最大程度上节省物流时间和客户等待的时间。当然在一定层面上不仅能获得客户的喜爱和保证回头客，也能为商家节省运输的成本，尽可能地减少不必要的金钱损失，随着业务的不断成熟有利于市场进一步的拓展。跨境电商海外仓的发展如果可以获得国外客户的认可，再加上商家利用口碑的营销，我们国内的产品不仅在当地可以获得客户的认可，同样也可以在境外收获不同的客户，进而丰富开拓市场的经验，逐步扩大销售的不同领域与销售的范围。自2017年国务院提出支持企业建立海外仓以来，海外仓的发展也因而如鱼得水。目前，海外仓在市场上存在三种形式：亚马逊FBA、第三方海外仓服务商以及自营海外仓，他们存在不同的优势与劣势。

（二）北京凯博锦程海外仓现状北京凯博锦程经贸有限公司于2006年4月29日成立，经营范围包括玩具、文体用品、体育器材、健身器材、按摩器材、箱包、家用电器、纺织用品、礼品、日用品、服装销售等。凯博锦程为了更好地发展，公司有全球运营中心和主要运营公司，公司的三大主营业务分别是海外分销、全球直接采购和跨境物流。公司的理念是支持并严格遵循国家发展战略，紧跟国家“一带一路”和自贸区的发展战略，以“中国产品、中国文化、中国力量”为基准，构筑全球分销配送服务贸易体系。目前，北京凯博锦程经贸有限公司目前已经在美国、英国、澳大利亚等多个国家建立了自己的海外仓，从凯博锦程自主研发的信息系统的后台数据来看2020年不同国家每月营业额来看（如图2所示），总体呈现下降趋势，海外仓的盈利能力逐渐变弱，就现状的形势而言，凯博锦程海外仓的内部优化已迫在眉睫。

二、跨境电商海外仓存在问题的分析

（一）客户满意度不高凯博锦程建立海外仓的初衷是为了提高自身的优势，使自己成为国内shouquyizhi的外贸公司，但是随着时间的发展，海外仓却成为凯博锦程的劣势，使得公司的发展进入瓶颈期。退换货是客户满意度不高的主要原因之一，不是所有的货物都适合买家，同时在物流的运输中，货物也有可能出现损坏的情况，当买家收到货物不满意时，选择退换货之后，由于公司处理单子的速度缓慢，每一单大概2个星期之后才能够被处理，这就导致了退换货的时效性较低，换回去的货物基本会被买家遗忘，因此，就会造成买家对于公司产生不满意的情绪，另外，丢件索赔也是客户满意度不高的原因之一，即使海外仓已经减少了时间，缩短了路程，但是在运输的过程中难免还是会存在丢件的现象，凯博锦程大部分海外仓的货物都会交给海外仓所在地的邮政公司去配送，尽管相较于其他物流公司而言邮政物流价格低廉、覆盖面积广泛，但是仍然存在着很多不足之处，比如效率低、管理较为散漫、物流信息更新速度慢、索赔需要等待的时间过长等一系列问题。海外仓的建立是占有一定的优势，它大大提高了货物送到买家手里的时间，但是凯博锦程在很多细节上面都没有注意，例如库存不够精准，发错货等。以上所有存在的问题，都反映出凯博锦程在经营海外仓存在的问题。使得买家在选择同一件物品时，可能就会避开选择凯博锦程公司的货物，造成营业额的下降。凯博锦程应该尽快整改自身存在的问题，提高买家对公司的满意度。

（二）海外仓本土化建设问题海外仓本土化运营是跨境电商的主要发展趋势，无论是本土的文化语境建构，还是本土的知识体系完善、制度、伦理的建设，对于海外仓来说都是十分重要的。对于凯博锦程来说，本土化建设比较缓慢，首先，海外仓大部分的员工都是公司从国内招聘的人员，也没有经过具体的培训，由于每个国家对于经营方式的不同，经营理念也有所不同，导致适用于国内的经营方式在国外很难实施，这就体现出本土化建设的重要性，但是想要在本土招聘员工又存在一些困难，以美国这些发达国家来分析，他们的人力成本较发展中国家来说偏高，在麦当劳做小时工的薪资在20美元左右，他们

还有比较常见的收小费行为。其次就是国家之间存在的差异，如政治、文化等，而且每个国家的快递行业发展也参差不齐，有些国家或者地区的快递行业相对来说比较落后，这样就导致收货条件变得特别艰难，造成海外仓的建设进程受到阻碍。海外仓本土化的建设的内容十分繁琐，想要使海外仓本土化建设成功，就必须以买家的需求为宗旨，而凯博锦程水平还未达到这样的要求，本土化建设还需要面对许许多多的困难。

1. 税务障碍。无论是全球的任何一个国家或者地区，风险性是在海外仓的经营活动与管理过程中无可避免地存在。从法律角度来说，海外仓是一个本地实体企业而不是一个简单的仓库。实际上海外仓从接受信息到发出货物进行配送的全过程是种商业行为，需要在法律的规定下进行纳税，收取税费的统一性是一个紧急需要解决的问题。

2. 文化差异障碍。国家的不同，就会存在不同的文化差异，例如假期方面的问题尤为重要，国外的员工不存在加班的现象，在一些国家，让员工加班是违反自己国家的法律法规，因此面对不加班的员工，公司的海外仓就必须增加雇佣人数来解决不加班的现象。另外在节假日做活动时，海外仓会爆仓，假设在我国，处理爆仓带来的问题仅仅需要三周就能被处理，而在美国这样的国家，所需要解决的问题多得多，这些问题被解决大概需要三个月。此外，想要在美国建立一个仓库，需要签订的合同里面存在了太多条款，需要办理的事务很多。

（三）信息系统的不完善凯博锦程在建立海外仓的初期，就想要建立自己的海外仓信息系统，经过了十几年的研究终于建立起来属于自己的信息系统，当前，凯博锦程的信息系统已经支持海外仓的各种业务，基本上实现了物流的信息化，与此同时，为了系统的运营，凯博锦程也设立了技术团队，但是系统在运行的时候，技术团队发现该系统有着许多问题。

1. 稳定性较差，维修力度欠缺。在公司想要通过系统进行附件上传时，会发现上传一半之后，文件就上传失败；有的时候，公司想进入系统时，发现系统容易瘫痪，导致进不去系统，可能就会耽误公司后面的计划；还有的时候，公司想要通过系统导出这一年的销售数据，就会发现导出来的数据有时是乱码。虽然信息系统是凯博锦程通过十几年的努力研发出来的系统，但是由于运行时间较短，系统在运行的过程中就会出现许许多多的漏洞，当海外仓的员工发现问题时，联系凯博锦程的技术团队进行修复时，技术人员的效率太低，接到通知时，不能立刻去处理系统中存在的漏洞。有时，系统中存在一些记录不明确的快递信息，这些快递信息大多数都是因为之前丢件所造的异常，但是由于系统的自身原因，就会导致这些记录会在一个月之内被清除掉，导致后期工作人员想要统计数据，发现数据已经丢失，这也是技术人员没有及时对系统进行改进的一个方面。

2. 大数据分析不完全。对于目前来说，大数据分析就能知道某个产品的受众群体是那些，这样凯博锦程就能够通过这些数据分析了解当前公司哪些产品和哪些款式是目前人们所需要的，公司也可以通过这些数据了解某个地区或者国家大家感兴趣的产品，从而增加该款产品的库存。这无疑是百利而无一害的，但目前由于信息系统在大数据分析的短板导致了凯博锦程错失了很多的商机，发展受到了限制。

（三）专业人才的欠缺专业人才对于凯博锦程来说是十分缺失的，就人事部门给出的数据来说，凯博锦程的海外仓高学历人才大概只占百分之三十，这就导致海外仓在各方面都会有所欠缺。

1. 缺乏综合型人才。就目前来说，海外仓需要大量的综合型人才，但由于不同的国家都有不同的文化、语言、法律法规等，而且我国海外仓的概念出现的时间和其他国家相比相对较晚，大家对于海外仓的知识也有所欠缺，各高校开设跨境电商、海外仓等课程，但是学习的大多数都是理论知识，没有实际的经验，所以刚刚毕业的学生很难达到凯博锦程海外仓的要求，根据人事部对于这些学生存在的问题进行过统计表明，70%的毕业生都存在处理问题困难、思考问题不够全面、缺乏沟通等问题，这不符合凯博锦程的需求。除了对专业知识的掌握，还要对本土化运营有基本的了解，但是目前大部分学校，对于学生的培养，都是理论大于实践。

2. 培训机会不足，人才流失严重。目前海外仓的机械化程度较低，人工作业还是占主导地位，有的时候还会因为分工不明确，造成员工做了很多无用功，导致员工每天工作时长超过十个小时，遇到促销活动

时，员工每天的工作时间甚至超过 12 个小时，导致公司想要开展培训，但是几乎没有员工有时间参加培训。在这样的工作环境下，也会使很多的工作人员辞去工作，选择其他的工作。

三、凯博锦程海外仓应对解决问题的对策建议（一）提高客户满意度1. 建立海外仓规范化管理办法。每一个杰出的公司都离不开科学的管理制度，凯博锦程在建立初期没有制订科学完善的管理制度。凯博锦程可以根据海外仓运行过程中发现的问题，来制定一套科学的管理办法，例如如何提高处理退换货货物的效率，如何进行丢件索赔的处理等，根据这些管理制度进行员工分数考核，按照季度成绩计入年度成绩，将这些成绩作为评选youxiu员工的考评依据。2. 引进人工智能。为了加强处理订单的速度，凯博锦程可以引进人工智能，一些较小的问题可以通过人工智能来解决问题，这样不仅大大提高了处理订单的效率，同时也提高了客户对于公司的满意程度，可以尽快了解买家的需求及售后情况，对买家留下的问题进行标记并尽自己的所能解决买家的问题，让买家感受到凯博锦程的服务值得xinlai。对于海外仓售后情况和退换货货物所存在的疑问，可以让相关人员积极跟进物流情况，尽公司最大的努力用最少的时间解决买家的问题，尽可能使买家的要求得到满足，将买家的利益最大化。只有使买家满意，才能获得更多的客户量。（二）推进本土化建设本土化的建设对于凯博锦程来说是十分重要的一个部分。凯博锦程可以加强员工的学习，开设一系列的网课，让员工在工作之余，统一进行所在海外仓国家的文化、政策、法律法规的学习等。通过不断地学习，员工才会更好地了解本土文化，更好地进行本土建设。根据人事部门统计资料来看，凯博锦程的海外仓员工，中国人占 90%，加强本土化建设十分必要。同时加大对本土人才的雇佣，毕竟每个国家的文化和政策等都不同，中国人对于本国的思想文化相对熟悉，对于西方等其他国家地区的文化比较陌生，而且思想观念等都难以转换，因此可以加强文化的联系，例如每年公司可以进行团建，加强不同国家员工的交流，这样看来雇佣一些本地人作为海外仓的员工是非常必要的，也有利于员工和买家的沟通，这样也会增加当地买家的亲切感。

（四）信息系统的完善

1. 完善大数据分析技术。凯博锦程的海外仓虽然有自己的信息系统，但是对于大数据分析这项功能还存在着缺失，公司的技术团队应该尽快开发出这项技术，不断改善信息管理系统帮助公司准确地分析买家的需求，使得公司能够抓住商机，准确地判断出当下的趋势，提高公司的整体业务水平。

2. 加大研究投入，完善技术团队的考核制度。凯博锦程可以投入一部分资金用于技术团队的研发，加强信息系统的稳定性，这可以使得公司在后期的发展有一个质的飞跃，投入的这部分资金也可以使系统操作更加方便，目前，凯博锦程在研究投入方面还不够完善，这是凯博锦程值得深思的问题并且需要尽快解决。在公司使用信息系统的过程中，大部分员工反应的问题都是系统瘫痪的问题，这就显得技术人员尤为重要，因此就技术团队人员进行考核制度，根据制度评分考核，进行年终的评优，但有时技术人员也有忙不过来的时候，凯博锦程也可以考虑雇佣更多的技术人员，同时公司也可以考虑对他们进行相应的培训，以此来提高公司的水平。

培养专业的人才

1. 合理分工，培养学习兴趣。首先凯博锦程的海外仓必须明确最基本的职能分工公司员工做重复的工作，减少个人工作的时长。其次凯博锦程可以定期开展一些活动，根据不同的分工设立不同的专业活动，将更专业的知识与各种形式的活动相结合提高公司员工的学习兴趣，提高公司在职人员的专业水平与专业素养。

2. 高校与企业联合培养。海外仓的专业人才需要有一定的英语口语水平和国际贸易、电子商务、物流管理和仓储管理等方面的知识与实际技能。就现在来说，越来越多的大学都开设了这些专业和相关课程，但是这类专业人才不能光单单依靠学校的培养，还需要凯博锦程这样的公司与大学相关学院进行合作。凯博锦程可以和一些高校合作，举办相关的比赛，模拟海外仓的发货场景，让同学们对于海外仓有更好的认知，对于像凯博锦程这样的公司来说，针对水平不一样的员工制定不同的培训计划是十分有必要的，这样会使员工的业务知识以及能力随着海外仓需求的改变而不断自我改进。另外，与大学合作进行这样的人才培养计划，结合公司岗位需要进行相关的活动，使感兴趣的学生能成为凯博锦程在海外仓经营过程中所需要的专业人才。目前因为xinguan疫情的现实原因，毕业生面临着找工作难题，凯博锦程可以

在寒暑假给学生们提供实习的机会，挑选出其中对海外仓感兴趣的学生，培养他们成为公司的后备人才

。