

名牌時報

FAMOUS BRAND TIMES

超市周刊

第一线安莱 发力中国零售市场

□本刊记者 黄莹

淘宝、卓越、当当的异军突起，让固守于实体零售渠道的传统零售商看到了新的蓝海。为更好地运用先进的技术手段来提高零售业的发展水平，更有效地利用物流基础设施、丰富的零售销售渠道来推动实体零售业持续健康发展，不少实体零售商已开始借助其强大的供应链体系及零售合作渠道逐步试水网络零售这一新领域。跟随这一趋势，市场上出现了一大批为零售行业提供信息化服务的提供商。第一线安莱作为国内知名的 ICT 服务商，目前也面向零售企业提出了自己的解决方案。

日前，记者采访了第一线安莱创办人及行政总裁文立先生。

记者：网络零售、零售外送对零售企业来说是一种新的经营模式，您怎么看待这种现象？

展的必然趋势，是推动实体连锁商新发展的强劲引擎。

记者：在零售行业变革的道路上，第一线安莱能为零售企业提供什么帮助？

文立：目前，零售企业面临多种挑战，特别是这三个挑战——增加收入与减少支出的压力、不断增长的客户需求与激烈的市场竞争、面对运营与管理日渐复杂，传统的服务商很难帮助零售企业解决这些困难。为此，我们为零售企业量身定制了端到端零售行业解决方案，通过我们 ONE VPN Retail 以及外包呼叫中心服务，在保证零售企业 IT 基础运营的同时，应用外包呼叫中心服务，将零售企业的门店变为除“经营网点”之外的“配送网点”，可以极大的扩张原有门店的覆盖区域，从而提高零售企

第一线安莱简介

由前香港 PSINet 高级管理团队建立于 1999 年

运营点覆盖国内主要城市(总部设于香港)、台湾地区及新加坡和越南等地

旗下 12 个办事处共雇用超过 400 名员工(另有逾 1,300 名呼叫中心人员)

在香港、北京、上海、台北设有 6 个数据中心

在上海、北京及广州拥有 4 个外包呼叫中心(可容纳 1,300 多个座席)

服务覆盖亚太地区 700 个城市，其中在 37 个城市设有网络据点
MPLS VPN 用户端数超过 6,500 个

销、电视购物等来助您完成销售。而在此之前，您无需为建设您自己的呼叫中心作任何前期的投入。

记者：能否分享一下关于外包呼叫中心服务的成功案例？

文立：我们做过的比较典型的零售行业案例应该是麦当劳。首先，我们的 ONE VPN Retail 可以保证所有门店之间的连接统一的 POS 机、Loyalty program system、信用卡支持、订单交付以及现场音乐流媒体 (live music streaming) 均在一个网络内运行；其次，ONE VPN Retail 也可确保所有的主要办公室与仓库连接，这样，所有办公室都可以有效运行 VoIP、视频会议、ERP、email 系统等；第三，我们在广州的外包呼叫中心为香港麦当劳提供了 120 个客服座席(非高峰时仅有 1/3)，用于接听客户订餐电话，协助客户订餐。我们的服务按订单收费，无固定费用；第四，应用短信平台对外送服务进行

超市周刊 (10-08-11)



数据中心托管客户设备超过 4,000 台
在各地拥有逾 2,500 家大型企业客户
大中华区首批在国家工信部获发跨地区增值电信业务经营许可证的企业

文立: 统计显示,2009 年中国网络零售市场呈现高速增长态势,全年交易总额接近 2500 亿元,网络购物交易规模占社会消费品零售总额的比重攀升至 1.98%。据预测,2010 年网络零售市场的年交易额将增长至 4640 亿元,大约可达到当年社会商品零售总额的 3%。网络零售、零售外送是零售发

业单个网点的销售额。

记者: 对比目前市场上的一些零售业信息化服务商,第一线安策有哪些优势?

文立: 目前市场上现有的零售管理系统,通常可以解决零售企业增加产量、简化管理和增加管理透明度方面的问题。在我们的解决方案中,有两个关键

词——“基础零售运营”与“零售拓展运营”,如果说我们的 ONE VPN Retail 解决的是“基础零售运营”问题的话,那么我们的外包呼叫中心可以帮助您进行“零售拓展运营”,即助您的业务拓展到您之前无法触及的客户。我们的外包呼叫中心可以应用各种营销工具,如短信、电话销售、邮件营

促销。使用我们的解决方案后,外卖销售占到了香港麦当劳销售总额的 15%。因此,麦当劳在没有增加现有门店数量的前提下,销售业绩得到了很大的提升。我们认为,作为餐饮业的标杆企业,麦当劳的经验应该是可以被国内的零售企业复制的,而我们,很乐意作这方面的支援。

记者: 外包呼叫中心服务如何收费?

文立: 为了达到与零售企业的共同成长,我们将很乐意与客户利益进行捆绑,对于软件使用,我们只收取很少量的费用,而我们的主要收益,还在于我们帮助客户赚取的利润。

记者: 目前贵司主要客户是制造商,在与零售企业合作的未来道路上,您有什么计划?

文立: 我非常看好大陆零售企业,越来越多的零售企业在寻找新的利润增长点,我相信我们解决方案的竞争力——在没有更多前期投入的前提下,要网络营销,我们的方案肯定是最合适的。我们很有信心将我们的方案在零售行业推广。3 年之内,我们力争服务的零售企业达到总客户数量的一半。