

「实在 RPA · 零售数字员工」助力零售运营化”零“为整

零售行业是指以面向消费者销售商品和服务的行业，它涵盖了各种类型的商店、百货公司、超市、购物中心、电商平台等，是全球最大的行业之一，在经济增长中有着举足轻重的作用。随着科技的发展，消费者需求的变化以及运营成本的增长，数字化转型也成为零售行业的一个重要趋势，例如电子商务、移动支付、智能物流等技术可以提供更便利的购物体验 and 更高效的服务。

一、零售行业为什么要进行数字化转型？

（一）消费者需求变化

消费者需求的变化是数字化转型的主要原因之一。随着数字化技术的发展，消费者更加注重商品的品质、价格、服务和购物体验等方面，数字化转型可以更好地满足消费者的需求。

（二）提高效率和降低成本

数字化转型可以帮助零售企业实现业务流程的自动化和优化，提高效率和降低成本。例如，采用 RPAyi 可以实现自动化的库存管理和补货，提高库存周转率和减少运营成本。

（三）开拓新的商业模式

数字化转型可以帮助零售企业开拓新的商业模式，例如电商、社交电商、内容营销等。这些新模式可以扩大企业的市场份额和提高盈利能力。

（四）对市场变化响应慢

本身经销商多导致活动价格统一管控难，外部竞店竞品多导致价格竞争力统计难，市场需求变化快需要快速及时做出反应。

（五）多店铺运营效率低

电商业务涉及多平台、店铺、商品，运营人员需要耗费大量时间进行维护，重复工作多，员工获得感低，导致运营效率低，人员不稳定。

数字化转型对于零售行业来说无疑是极其必要的，不仅可以提高效率降低成本更是提升自身竞争力以此在数字经济浪潮中扎根的重要契机。

二、零售行业数字化转型中有何痛点？

（一）信息孤岛

零售企业在数字化转型过程中，可能面临着多个系统之间的信息孤岛问题，零售商普遍存在多种销售渠道，经营决策依赖大量数据，缺少全平台数据沉淀手段、及时性差、无法做到精细化运营。

（二）数据安全

随着数字化转型的推进，零售企业需要处理大量的客户数据和敏感信息，数据泄露和安全问题成为了一个关键的挑战。

（三）技术应用能力不足

零售企业需要依赖各种技术工具和平台来实现数字化转型，但是技术应用能力不足可能会导致实施困难和效果不佳。

（四）业务流程复杂

零售企业的业务流程通常非常复杂，涉及多个部门和环节，数字化转型需要对这些流程进行重构和优化，但是这会面临一定的困难和阻力。

（五）人员培训和变革管理

数字化转型需要涉及到员工的培训和变革管理，但是这需要投入大量的时间和资源，同时还需要面对员工对新技术和流程的接受程度和反对意见。

三、RPA 在零售业场景中的应用

（一）数字化的智能报表统计数字员工方案

RPA 机器人模拟运营人员，自动登录各大电商平台店铺后台，获取品牌自身流量数据、销售数据、推广数据、售后服务数据、用户数据等多维运营数据，并将多平台数据汇总到 Excel，制作各类型运营报表供企业做经营决策分析。

（二）多平台商品上下架

运营人员面对众多平台，需要日常维护已上架商品信息，或者持续恢复，工作量繁重且重复。运用 RPA 即可实现多平台商品上下架，降低运营成本。

（三）订单对账

RPA 代替运营人员需要每日登录各电商平台下载账单明细，登录 OMS 系统下载订单明细，然后进行账单比对，并将异常账单交由专人处理。

（四）评论分析

企业贯彻以客户为中心原则，高度重视各平台评论情况，尤其对于差评信息需要定位到责任部门进行跟进处理，此场景需要耗费专职售后人员进行数据更新统计。

四、客户案例

（一）实在智能×纳爱斯集团

数字员工大幅增强时效性，可有效辅助敏捷决策，实现多平台、多系统数据互联，完成数据采集、分析验证、赋能业务全闭环，降低数据管理成本，最终实现电商精细化运营。

使用产品：实在 IPA 设计器；实在 RPA 控制器；实在 RPA 机器人；Lite—DS+BI 智能数据平台。

项目成效：累计节约人工 1300 小时，综合人效提升 10 倍，数据驱动业务增长 30%。

（二）其他

实在智能打造了海量的数字化典型场景，目前实在 RPA 数字员工已经服务 1500+ 各行业的头部客户，涵盖电商零售消费、政府及公共服务、通信运营商、金融服务行业、能源及制造业、生物医疗行业领域。

主要客户包括：中国移动、中国电信、中国联通、中国烟草、中国邮政、国家电网、光大银行、华夏银行、招商银行、中国人寿、中国平安、中船重工、徐工集团、北方华创、经纬纺机、鞍钢联众、吉利汽车、江森自控、海尔、美的、百草味、珀莱雅、杰士邦、纳爱斯、九阳等众多企业客户及浙江省统计局、江苏省税务局等各地政府统计、税务、司法等部门，成为全行业全职能数字化升级标配。