

「实在 RPA·电商数字员工」契合电商数智转型需求

一、为什么说电商数智化转型很重要？

如今，电商发展速度惊人，并且已经取代了实体店购物的时代。在众多新型的消费方式下，各式的电商行业如何运作，并且在短时间内完成各项任务，提升人们的生活质量。人们生活渐渐适应了线上生活带来的便利。我们只需线上选择自己需要的，电商便能从各个流程中，有序的、准确的完成并发送到户，物流也是产生了“即日送达”的口号，抢占市场份额。

数据显示，2023 年 B2C 电商市场规模预计将突破 8 万亿元，未来三年网购规模占社会消费品零售总额的份额将不断提升。尽管形势良好，但需要看到的是，电商行业的竞争正在变得日趋激烈。

那么，想要在竞争如此激烈的环境中做好电商平台最应注重什么，是我们最关心的问题。接下来，就让我们一起了解一下吧。

1、注重产品质量，提升产品口碑

产品质量是产品口碑最好的保证。当你的产品足够有吸引力，产品的质量足够有保障，才有能力在产品面市的时候，通过小订单来测试市场，并随着时间的推移、好口碑的累计、销售经验的累积，收获大订单的产出。

2、关注客户需求，聆听客户声音

要想在众多电商平台中做到脱颖而出，还需聚焦客户需求与反馈，关注客户对产品的评价，不错过任何一个“隐藏差评”，这样才能有的放矢的进一步改良、升级产品。

3、安全、高效的物流系统

人们在网上购买自己需要的商品时，提交完订单后会随时关注物流信息，期待商品到达的那一刻，因此一套安全、高效的物流系统会给卖家店铺锦上添花。再加上现在越来越多的新鲜物品也通过电商的形式进行售卖，只有物流足够快速才能保证产品的质量，从而会减少投诉，提高客户满意度。

4、分析产品各平台数据，同时加以反思

虽然电商平台信息更新、数据同步、库存预警、订单变更及发货信息备注等工作内容繁杂，但这些仍需我们重点关注，以便提高处理效率，进行快速决策。

做好以上几点，是在众多电商平台中能够脱颖而出的关键。而能否高效实现这些关键点，在于能否利用好自动化利器，助力电商快速实现数智化转型。

如今从产业的生产线到运营商、物流运输、商品售前、商品售后，实在 RPA 在电商平台的应用已经十分广泛。利用实在 RPA 来处理巨大数据问题，如零售、物流、数科等业务板块，能够帮助这些板块降本增效，提升自动化处理水平，保持系统稳定持续运行，最终实现数智化转型。

实在 RPA · 数字员工运行场景

二、电商领域存在哪些痛点？

有人问：“做电商很久了，也考虑到了产品质量、客户反馈、物流数据等等这些关键点，却还是没得到很好的效果与反馈，这是为什么？”

来看看是不是以下痛点成为了你的绊脚石。

- 1、易出错！跨平台同步更新信息：**跨电商平台信息更新、数据同步、库存预警、订单变更及发货信息备注等工作内容繁杂，人工操作容易出现错误。
- 2、耗时长！多店铺重复繁琐操作：**多店铺商品上架更新、订单处理等业务流程重复繁琐，人工操作量大且耗时长。
- 3、非实时！多渠道数据监测困难：**人工实时动态监测多渠道数据的难度大，还容易出现信息滞后的情况。
- 4、成本高！各环节人力成本高企：**电商运营、客服、仓储、财务各环节人员配置多，人力成本居高不下；工作压力大，员工离职率高，招新、培训等环节增加成本。

针对以上痛点，实在 RPA · 电商数字员工能集合不同平台信息数据，实现跨平台操作，解决重复繁琐的人力工作，释放双手，辅助敏捷决策，助力企业降本增效，最终实现数智化转型。

三、应用场景

以下列举部分实在 RPA · 电商数字员工在电商领域的应用场景。

（一）店铺运营自动化

- 1、商品选品自动化：**实在 RPA 可以自动获取商品信息趋势数据制成表格，同时按照各个平台、品类、价格升降序等方式，将 TOP 商品分别保存在不同表格标签内；实在 RPA 结合 OCR 的能力，用最快的速度 and 更精准的维度来确定选品风格，有助于打造店铺爆款，同时极大地减轻业务人员的工作压力。
- 2、商品活动推广：**参与平台推广活动，有助于提高店铺曝光量，增加店铺来访量和提升转化率。实在 RPA 可以帮助商家自动获取活动信息，快速汇总成表，能帮助商家有效进行活动管理，掌握活动信息，规避活动优惠风险。
- 3、千牛消息群发：**电商运营工作中的用户运营和会员管理环节是提升收藏加购的一大要点，针对咨询未购买人群，可派送优惠券，实现兴趣客户进一步转化；而针对店铺会员，则可在上新时发消息提醒。实在 RPA 可实现千牛消息快速群发，相比人工操作，缩短 50% 以上的时间，且能保证消息触达的准确性。
- 4、Chatbot 智能客服接待：**实在 RPA 支持全天候 24 小时在线，能够自动挖掘用户信息，形成不同维度的数据；还可以自动导入用户关心却未曾收录的问题到客服知识库，作为市场营销的产品差异化卖点。以此，让客服有更多的时间专注于

提高店铺转化率等更重要的工作，助力电商商家提质降本增效。

5、商品评论获取分析：实在 RPA 为商家提供 NLP 词频分析能力，可以自动批量获取淘系、京东、亚马逊等多平台商品的评论内容并汇总成表，深度分析多产品、多维度、多时段的评论，帮助商家挖掘商品的优势和不足，以此得出改进自身产品和服务的运营决策，提高电商商家的核心竞争力；同时，节省业务人员重复操作的时间。

（二）数据运营自动化

1、商品价格监控：价格是吸引顾客来访的一大因素，特别是大促期间，更容易打“价格战”。实在 RPA 可以自动批量获取并计算多电商平台的商品页面价、总折扣、优惠信息以及到手价等信息，帮助商家快速掌握商品价格动态，解决商家优惠活动管理的难点，从而更好地规避活动优惠风险。

2、店铺流量数据获取：实在 RPA 可自动登录各电商平台的数据后台，按指定日期自动下载店铺流量来源数据表，满足电商商家对指定的流量来源渠道、采集细分来源或来源商品效果分析数据源的日常数据收集需求。

3、跨平台多店铺数据报表制作：实在 RPA 支持多电商平台以及同一平台多个店铺的推广、售后、交易、流量数据的自动获取、汇总以及分析，自定义报表模板并智能化生成数据大屏或分析报告，同时通过邮箱、微信第一时间发送分析结果给指定人员，帮助电商商家快速了解重要数据，提高处理效率，助力快速决策。

（三）私域运营自动化

1、微信消息群发：在微信社群运营中，可用实在 RPA 进行批量自动群发消息，比如，将复购率高的爆款、新品种草以及优惠活动等消息快速触达客户，将社群粉丝引流到各平台店铺；相比人工发送来说，无需重复粘贴、发送等操作，提升消息触达效率，玩转社交电商，促成更高转化！

2、企业微信加粉：实在 RPA 可通过配置所需添加用户号码列表，批量自动发送企微消息添加好友，能够一键解决商家私域日常运营的痛点，提升运营效益。

3、钉钉指定消息自动定时推送：在钉钉社群运营中，实在 RPA 可以帮助商家进行指定消息的定时自动推送，实现消息快速触达，增加社群互动的频率，提高品牌粉丝的粘性。

（四）仓储管理自动化

1、订单管理，订单自动插旗并备注：实在 RPA 能够根据订单编号自动完成店铺重要订单的插旗备注，并读取插旗内容进行编辑修改，以此减少业务人员重复操作，避免订单错发漏发，优化电商运营订单管理以及客户服务接待流程。

2、售后管理，自动退款：售后问题处理不得当或放任不管会导致差评和纠纷率飙升，同时，还会影响官方活动的报名，所以，妥善处理售后问题至关重要。针对此业务痛点，实在 RPA 根据平台退货流程为商家实现自动退款，提高退货速度，促进店铺体验综合指数上涨，以此得到平台的更多流量支持。

3、物流自动化追踪：实在 RPA 帮助商家实现订单全流程自动化跟踪处理，在官方大促、店铺活动等订单高峰期，能稳定高效处理海量订单，同时，快速响应客户的退换货需求，并及时联动物流系统，进行客户、订单、货物的一站式处理。

四、客户成功案例

凭借优秀的创新能力和可落地的交付实施，实在 RPA 已流畅、稳定部署在美的、海尔、雪花啤酒、珀莱雅、杰士邦、丸美、周黑鸭、富安娜等众多 top 企业，为企业数字化、智能化建设提供长期稳定的流程自动化保障，未来还将陆续在各业务场景下拓展更多工作场景和功能应用。

以下介绍实在 RPA · 数字员工在电商领域的部分成功案例。

（一）实在智能×百草味

项目：智能评价维护

百草味在天猫、淘宝、京东、淘宝拥有 10+ 个店铺，目前平台的评价信息通过手动下载，人工筛选后按照对应的差评内容将评价内容归因，再将对应的客户投诉指派给售后相关部门进行处理，整个环节耗时且繁琐。

服务内容：实在 RPA · 数字员工通过 RPA 从各电商平台自动汇集评价数据，经过数据清洗、将评价分类归纳，挖掘“隐藏差评”，再结合 AI 云脑模型训练，智能解析评价数据并将解析结果可视化展示，助力评价精细化运营。

方案价值：

- 好评率显著提升（不错过任何隐藏差评）
- 商家决策更敏捷（评价分类处理效率翻倍）
- 助力产品创新（沉淀数据资产，识别客户潜在需求）



（二）实在智能×晨光文具

项目：物流拦截自动化

随着上海晨光销售在电商平台业务规模的扩大，晨光上海直营电商的物流供应链环节也变得愈加复杂——每天有数万订单产生，其中有上千的退款订单需要进行物流拦截。若商家能及时发现这部分退款订单，并在物流侧进行拦截发货或在途货物追回时，可以极大地减少货损和成本。

服务内容：「物流拦截」数字员工经商家授权后，可以自动登录商家后台，根据买家订单、运输计划等自动进行数据收集和分析工作，即使在开学大促、店铺活

动等订单高峰期，依然能稳定高效处理海量订单，进行客户、订单、货物的一站式处理。

方案成效：“原先我们每天每个店铺需要安排 2 个员工花费至少 1 小时处理物流拦截；「物流拦截」数字员工上线后，我们只需要安排 1 名员工负责全平台店铺每日的拦截数据详情监测，这比人工效率高出 20 倍还不止。”上海晨光直营电商总监说道。



（三）实在智能×丸美

项目：数据运营自动化

当私域流量的价值不断凸显，各大美妆企业也纷纷选择发掘不同的运营渠道。但是，由于各个渠道的运营数据格式各不相同，整理难度大。如果单单依靠人工来处理数据，不仅转化率低而且容易出错。

服务内容：实在 RPA 可以对各大平台的后台数据进行批量获取，自动整理成清晰的可视化报表。丸美的相关工作人员轻松获得一目了然的数据分析结果。如果在运行时发现报表数据异常，数字员工也能第一时间做出精准处理，自动汇报，帮助丸美的相关工作人员实时发现店铺运营、商品销售的问题，对数据分析结果也有更精准判断。

方案成效：无惧平台规则差异大，处理海量数据更快速，也更精准。



（四）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、江苏省税务局等各级政府统计、税务、司法等部门，成为全行业全职能数字化升级标配。