

# 大数据背景下京东商城供应链成本控制研究

楼晨昕

浙江越秀外国语学院 浙江 绍兴 312000

**摘要:** 信息化时代的到来促使电子商务行业快速发展,在大数据背景下,电子商务企业利用先进的大数据技术对相关数据进行收集与处理,并将其应用于企业内部管理中,明确大数据技术在企业供应链成本控制中的重要作用,并以此作为增强企业综合竞争力的重要手段。基于此,本文以京东商城为典型案例,通过分析京东商城供应链成本构成,阐述现阶段京东商城供应链成本控制存在的主要问题,并进一步提出加强京东商城供应链成本控制的具体措施,望为其他电子商务企业提供一定的借鉴意义。

**关键词:** 大数据; 京东商城; 供应链; 成本控制

## Research on Supply Chain Cost Control of Jingdong Mall under the Background of Big Data

LOU Chenxin

Zhejiang Yuexiu Foreign Languages College, Shaoxing, Zhejiang 312000

**Abstract:** The advent of the information age promotes the rapid development of e-commerce industry. Under the background of big data, e-commerce enterprises use advanced big data technology to collect and process relevant data, and apply it to enterprise internal management, clarify the important role of big data technology in enterprise supply chain cost control, and take it as an important means to enhance the comprehensive competitiveness of enterprises. Based on this, this paper takes Jingdong Mall as a typical case, analyzes the supply chain cost composition of Jingdong Mall, expounds the main problems existing in the supply chain cost control of Jingdong Mall at this stage, and further puts forward specific measures to strengthen the supply chain cost control of Jingdong Mall, hoping to provide some reference for other e-commerce enterprises.

**Keywords:** Big data; Jingdong Mall; Supply chain; Cost control

大数据背景下,数据成为各行各业决策、管理的主要依据。近年来,大数据技术的产生与发展推动了电商行业迅猛发展。将大数据技术应用在电商行业中,一方面,有利于完善电商企业内部控制管理制度,实现规范化、制度化管理。另一方面,有利于加快电商企业内部信息传输速度,减少信息传输过程的不确定性,减少供应链各环节中的运营成本。但就目前情况看,我国大数据供应链成本控制管理起步较晚,电商行业造供应链成本控制方面存在诸多问题急需解决,这就要求电商企业要利用大数据技术不断完善供应链成本控制管理,尽可能降低供应链各环节成本,通过成本控制不断提高内部控制水平,进一步提高电商企业综合竞争力。

### 一、大数据背景下京东商城供应链成本构成

通常情况下,不同产业的供应链成本构成有所不同,结合京东商城实际情况,从生产和与关系的角度可将京东

商场的供应链成本分为两部分,即外部供应链成本和内部供应链成本。外部供应链成本主要涉及到京东商城与供应商、顾客之间的关系,即京东商城与二者之间的组织交易成本。进一步细分京东商城与供应商之间的成本,可分为搜寻成本、谈判、签订成本、履行条约成本等;进一步细分京东商城与顾客之间的成本,可分为维系成本、发展成本等。内部供应链成本主要是指京东商城在内部运行中的作业成本,主要包括订单处理成本,如包装、仓储等、管理成本,如工人工资等、营销成本、研发成本等。

### 二、大数据背景下京东商城供应链成本控制存在问题

#### (一) 缺少完善的大数据供应链成本控制体系

成本控制是降低企业生产、运营费用的重要手段,是增大企业生产经营效益的关键环节,是各行各业内部控制管理中的重要环节。根据京东商城内外部供应链成本控制管理现状可知,京东商城将大数据应用在成本控

制的各个环节中已取得了一定效果,但就目前情况而言,京东商城并为建立一个完善的大数据供应链成本管理体系,也并未在各个成本要素间展开关联性分析。具体表现在,基于采购环节所得到的商品质量相对较差,或商品在市场上并没有突出的市场优势,则在销售环节则会引起消费者对该商品产生不满情绪,致使消费者不会选择再次回购,甚至会引起退货等问题。我国大数据技术引进相对较晚,国内电商行业存在严重缺少精细化供应链成本控制体系等问题,京东商城亦是如此。

#### (二) 缺少健全大数据供应链成本控制战略规划

就目前情况而言,基于大数据背景下,京东商城供应链各环节成本控制存在缺少战略规划现象。如在采供环节,京东商城存在频繁更换供应商等现象,实践证明,频繁更换供应商不仅会提高采供成本,还会对京东商城信誉等造成影响,不利于京东商城进一步发展。在仓储环节,近年来京东商城发展势头正盛,不断扩张仓储规模,以此来提高周转率,但随之而来的仓库建设、货物管理、仓库租赁等费用急剧上升,致使京东商城仓促成本逐年上升,呈居高不下状态。在销售环节,京东商城的宣传、销售模式较为单一,在互联网新媒体运营方面的营销经验明显不足,存在商品推荐、定位不准确等问题。在物流环节,现阶段京东商城主要采取自建物流体系,通过扩大物流范围、提高配送效率等手段以满足消费者需求,但这样做并不能达到供应链成本控制目的,甚至会出现成本费用急剧上升等现象。

#### (三) 缺乏大数据人才队伍

就目前情况看,京东商城已全面认识到供应链成本控制管理工作的重要性,方仍存在大数据人才缺乏等问题。人是确保京东商城正常运行的重要保障,大数据专业型人才是实现大数据背景下京东商城供应链成本控制的重要支撑。现阶段,京东商城缺少相应的供应链管理、信息技术、网络销售等方面的人才。京东商城的大部分员工仅仅只能掌握一门技术,这就导致大数据背景下,京东商城出现了严重的技术落伍现象。同时,京东商城并未重视对现有员工大数据培养工作,致使员工缺少大数据应用能力。

#### (四) 缺少客户维系成本分析

近年来,据我国电子商务研究中心报道,相较于其他电子商务平台,京东商城平台投诉较多,并戏称其为“投诉专业户”。由此可见,京东商城在客户维系方面仍存在较大问题。究其根源,主要是京东商城并未严格把控商品质量,致使假货频繁活跃在京东平台上,进而影响消费者购物体验,出现退货等问题,增加京东商城物

流成本。此外,对京东商城年度财务报告展开分析,可发现京东商城年度报告主要以用户活跃度、订单量、营业收入作为报告的主要数据,并未对重复购买用户、新增用户等数据展开分析,致使京东商城无法有效开展客户维系成本分析工作。

### 三、加强大数据背景下京东商城供应链成本控制具体措施

#### (一) 完善大数据供应链成本控制体系

首先,应明确一点,供应链成本控制应贯穿于京东商城各项工作环节的始终,明确开展供应链成本控制的主要目标是优化京东商城内部成本构成、降低成本支出<sup>[1]</sup>。其次,京东商城应利用大数据技术将供应链成本控制工作深入到各个核心环节之中,对京东商城所产生的核心成本进行统筹规划,明确各环节成本之间的关联性,明确供应链成本控制并不是针对于某一个环节的成本控制,例如:采购环节的成本增加就必然会影响产品的销售价格,进而影响销售成本。最后,京东商城应深入探究各环节之间的关系,如:采购环节商品质量会影响销售环节、物流环节成本。明确建立完善的大数据供应链成本控制体系有利于更加直观的控制各个环节成本费用,从根本上降低京东商城成本开销,增加经营效益。

#### (二) 建立健全的大数据供应链成本控制战略规划

应针对供应链成本构成的各个环节,开展相应的成本控制工作,建立健全大数据供应链成本控制战略规划。首先,应加强采购环节的成本控制,增强与供货商之间的合作关系。应明确频繁更换供应商对京东商城只有弊端,在明确供应商后,应与其签署长期合作条约,并建立较为稳定的长期合作管理,达成战略合作共识<sup>[2]</sup>。例如,基于大数据背景,充分利用大数据技术建立信息共享平台,建立市场资源、客户信息共享机制。一方面,有利于让供货商及时了解消费者需求,并以此作为依据不断调整商品品质,减少货物囤积事件。另一方面,有利于帮助京东商城引进更多符合市场、大众需要的商品,增强京东商城议价能力,帮助京东商城以低廉的价格获取高品质商品,极大降低京东商城采购环节成本。其次,应加强对仓储环节的成本控制力度,明确扩大仓储规模并不是提高企业经济效益的有利途径<sup>[3]</sup>。就目前情况而言,京东商城仓储面积已足够庞大,应摒弃一味扩大仓储面积的战略目标,将其转变为提高仓库利用率和加强各仓库之间的联系。应利用大数据技术,分析不同仓库之间所存储的商品关联性,进一步预测商品流动方向,为仓库间调货等工作提供更加便捷的服务。同时,京东商城应对市

场展开调研,结合市场实际需要,判断是否将仓库内原有商品转变为时下热销商品,在最大限度上实现仓库价值,降低仓库环节成本。第三,应加强销售环节的成本控制,进一步优化营销模式,展开个性化服务<sup>[4]</sup>。大数据背景下,京东商城应摒弃传统的销售模式,利用现代化多媒体平台进一步实现影响手段多样化。利用微信公众号、微博推送、抖音等短视频平台进一步扩大商品营销范围,还可采用直播带货等形式,在京东商城平台内开展直播带货营销手段。此外,应针对消费者开展个性化服务,深入分析消费者心理,为其推送偏好商品,以此来增强营销效果。最后,应加强物流环节成本控制,科学且合理发展自营物流系统<sup>[5]</sup>。在开展物流工作时,京东商城可采用“薄利多销”的销售原则,将物流价格调低,以此来吸引消费者,扩大消费者规模。同时,依据我国物流现状,京东商城可考虑与第三方物流公司合作,如顺丰、极兔等。可通过京东商城自营物流系统运送到省、市级别城市,再通过第三方物流公司运送到偏远城镇、农村、山区等,这样一来可以极大降低京东商城物流站建设成本,有效控制京东商城物流运输成本。

通过上述四种手段,分别在采购、仓储、销售、物流四个环节展开供应链成本控制战略规划,进一步降低京东商城成本支出费用,提高京东商城经济效益,确保京东商城在激烈竞争的市场环境下稳步前进。

### (三) 加强大数据人才队伍建设

基于大数据背景,京东商城应明确加强大数据人才队伍建设是降低京东商城供应链成本的重要保障。京东商城应全面引进具有销售、数据处理等技能的复合型人才<sup>[6]</sup>。一方面,京东商城应全面开展大数据技术培训工作,确保京东商城现有员工均能掌握大数据技术的应用方法。同时可在企业内部开展员工交流活动,在交流中促进企业内部员工发展。另一方面,京东商城应积极与各类科技大学、科研机构展开合作,利用产学研结合方式引进高水平、高素质复合型人才,进一步实现企业创新。此外,京东商城应建立完善的绩效考核、奖惩、激励机制,确保引进的高水平人才不会流失。只有这样才能不断壮大京东商城大数据人才队伍,提高京东商城员工整体素质,提高京东商城整体水平。

### (四) 完善客户关系管理

供应链的最终环节和目标群体就是客户,客户在京东商城的购物体验能够直接影响其对该商城的整体印象,良好的印象有利于帮助京东商城获得更好的口碑,增加客户回购率<sup>[7]</sup>。因此,京东商城应完善客户关系管理,进

一步开展客户维系分析工作,以此来增加客户购买体验,间接降低物流等成本费用。首先,京东商城应从源头上把控商品质量,进一步加强对商品流转环节的控制,防止假冒伪劣产品流入客户手中,确保客户在京东商城购买的商品均为高质量商品。其次,应进一步提高客户服务水平,从根本上降低客户投诉率,及时处理客户所提出的问题。这就要求京东商城应全面提高客服人员素质,不断完善自身客服系统,建立全方位客服服务体系,可通过多种途径开展客服咨询、沟通工作。第三,应注重保护客户隐私,全面保护客户信息安全。大数据背景下,信息泄露是不可避免的,京东商城应建立完善的客户信息保护系统,确保客户信息不会被非法盗用。第四,应进一步开展客户维系成本分析工作,不断完善京东商城内部财务核算制度。在京东商城年度核算报告中,应增加重复购买客户、新增客户、流失客户等数据项目,以便各部门更好的评估商城经营效果,并针对其开展科学且精准的成本控制。

### 四、结束语

综上所述,大数据背景下以京东商城为代表的电商企业在供应链成本控制方面仍存在缺少完善的供应链成本控制体系、战略规划、缺少大数据人才队伍、缺少客户关系维系成本分析等诸多问题。电商企业若现在竞争激烈的市场环境下稳步发展,就要进一步探索解决电商企业供应链成本控制问题的具体措施。笔者认为,可通过全面建立完善的大数据供应链成本控制体系、战略规划、加强大数据人才队伍建设、完善客户关系管理等方式,进一步提高电商企业供应链成本控制水平,提高电商企业综合竞争力。

### 参考文献:

- [1] 吴金山. 大数据背景下基于供应链的成本控制研究——以京东为例[J]. 物流工程与管理, 2021, 43(11): 4.
- [2] 曹舒佩. 大数据在电商供应链成本控制方面运用的研究——以京东为例[J]. 经济研究导刊, 2021(5): 3.
- [3] 白雪, 张兵. 大数据技术在中小电商供应链成本控制中的应用[J]. 2021(2019-4): 6-7.
- [4] 何怡, 张万莉, 余学斌. 大数据背景下苏宁供应链成本管理研究[J]. 2021.
- [5] 王美琳, 杨利花. 大数据对供应链物流管理发展影响[J]. 2021.
- [6] 雷永贵. 基于大数据的内部供应链成本控制策略探究[J]. 中国市场, 2021(3): 2.
- [7] 杨皎. 基于大数据的内部供应链成本控制策略探究[J]. 通讯世界, 2021, 28(5): 2.