

# 周黑鸭数字员工运用

汇报日期：2024年3月11日



# 周黑鸭公司介绍



湖北周黑鸭企业发展有限公司(以下简称“周黑鸭”)主要从事休闲卤制品的生产、经营和零售业务,自该公司于1997年在武汉设立首家门店以来,周黑鸭已成为知名休闲卤制品品牌。截至2022年6月30日,门店总数已达3,160间,其中自营门店1,342间,特许经营门店1,818间,覆盖中国27个省、自治州及直辖市内的297个城市,并在湖北武汉、河北沧州、江苏南通、广东麻涌、四川新津拥有**五个大型现代化生产基地**。周黑鸭是行业内**首家**将散装产品**完全升级**为气调包装产品的熟卤制品生产企业,并于2016年11月11日于港交所主板**正式挂牌上市**。

# 当前我们存在的面临的业务端痛点



电商平台顾客电话及地址信息获取

精细化运营  
提高复购

客户画像  
提高转化

各第三方平台或旺店通下载只能拿到2%左右的完整数据

各第三方平台下载数据

相互核对

旺店通下载销售出库明细

相互核对

Hybris下载退货退款单

相互核对

相互核对

SAP下载商品销售明细

## 核心问题:

- ◆ **数据量大**: 大量的表格处理及数据计算;
- ◆ **时效性低**: 人工处理不及时;
- ◆ **易出错**: 数据汇总过程中, 格式或模板可能记混出错, 表格命名多样, 容易出现差错以及未能保存到对应的文件;
- ◆ **跨系统操作**: 平台店铺、SAP、天猫、京东、抖音、拼多多、Excel报表等多个系统; 涉及**28**个平台、**45**个系统、**87**个账号数。
- ◆ **数据搬运工**: 人工操作时需要进行大量的数据搬运, 耗时易错; 处理数据、账单业务涉及**18**个商贸公司、**20+**个部门、**41**人



# RPA能给我们带来什么

相较于传统人工操作模式，RPA价值较为明显。整个业务处理过程可以**7\*24小时不间断运行**，相比较人工处理，效率提升明显；自动完成**跨平台对账流程**，充分释放有限人力资源；处理**准确率100%**，效率**提升10倍**以上。

## 快速高效

1. 替代重复琐碎人工操作；
2. 7\*24小时运行，效率高

## 安全

无人工干预，  
避免数据泄露

## 准确

基于标准流程操作，  
零误差

## 释放人力

1. 释放专业人员重复琐碎的工作，让专业的人有更多精力去做专业的事情；
2. 为企业提质降本增效

## 灵活

可适配多种应用  
系统及业务场景

## 经济

成本投入低，  
见效快

企业网DINet

2024全国消费零售CIO大会

企业网DINet

2024全国消费零售CIO大会

# RPA成果展示

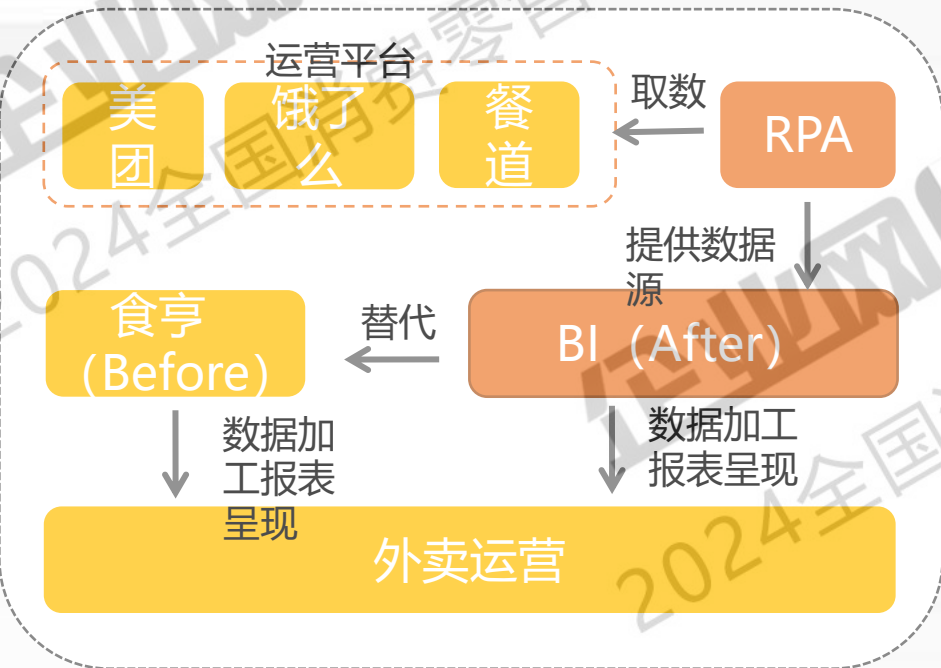
- RPA achievement display

企业网DINet

2024全国消费零售CIO大会

# RPA在周黑鸭外卖运营端应用

美团，饿了么，餐道多方数据获取  
门店维度完成费用分摊和自动化请款  
获取平台数据并形成外卖分析报表



凭证与支付

扫描和过账

BPM流程审批

处理平台

RPA

 节省人力成本  
平均节省**2.5人/月**

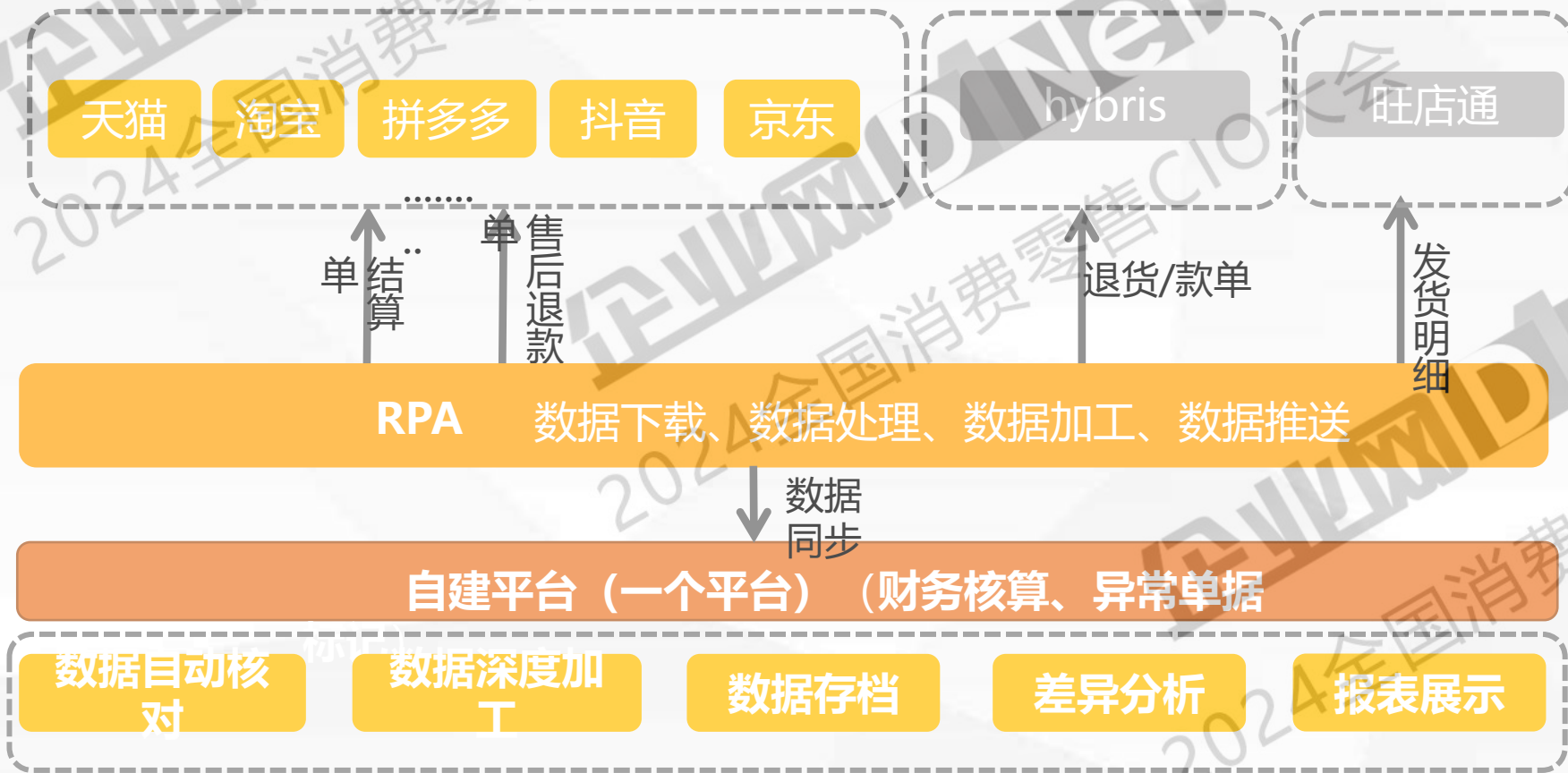
 节约费用成本  
**96w/年**

可视化数据报表  
输出**14张**外卖数据报表 (为  
外卖销售报保驾护航)

系统交互自动化 

# RPA周黑鸭的售后应用

电商平台付款，退款，公司收款数据。  
针对每一条订单数据完成对账，正常  
数据自动化进行SAP记账，异常数据向  
业务发送提醒

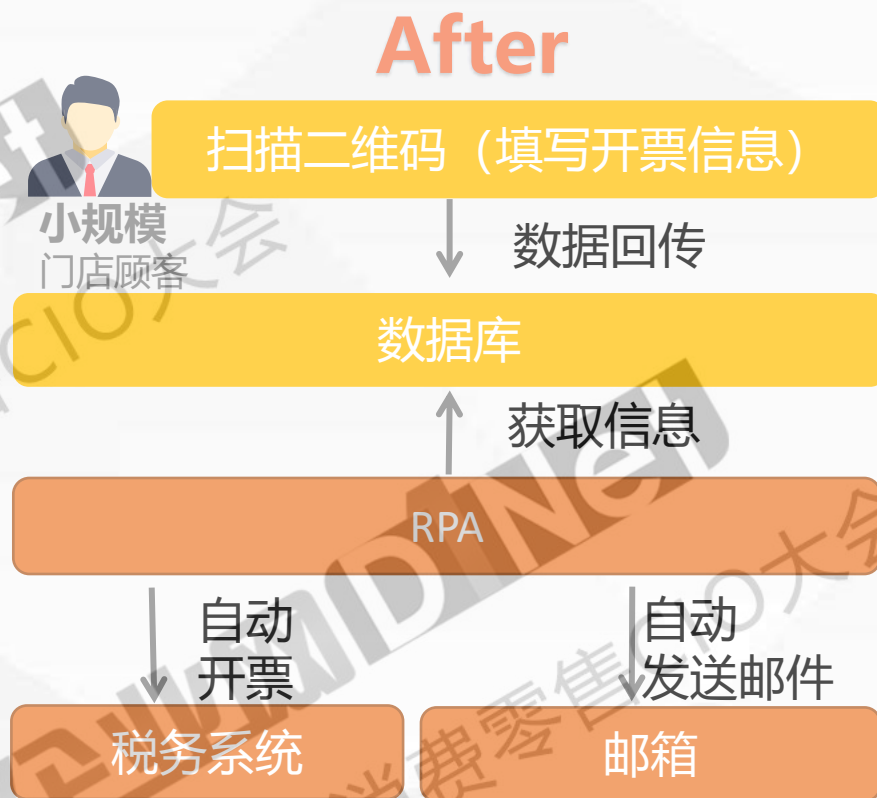
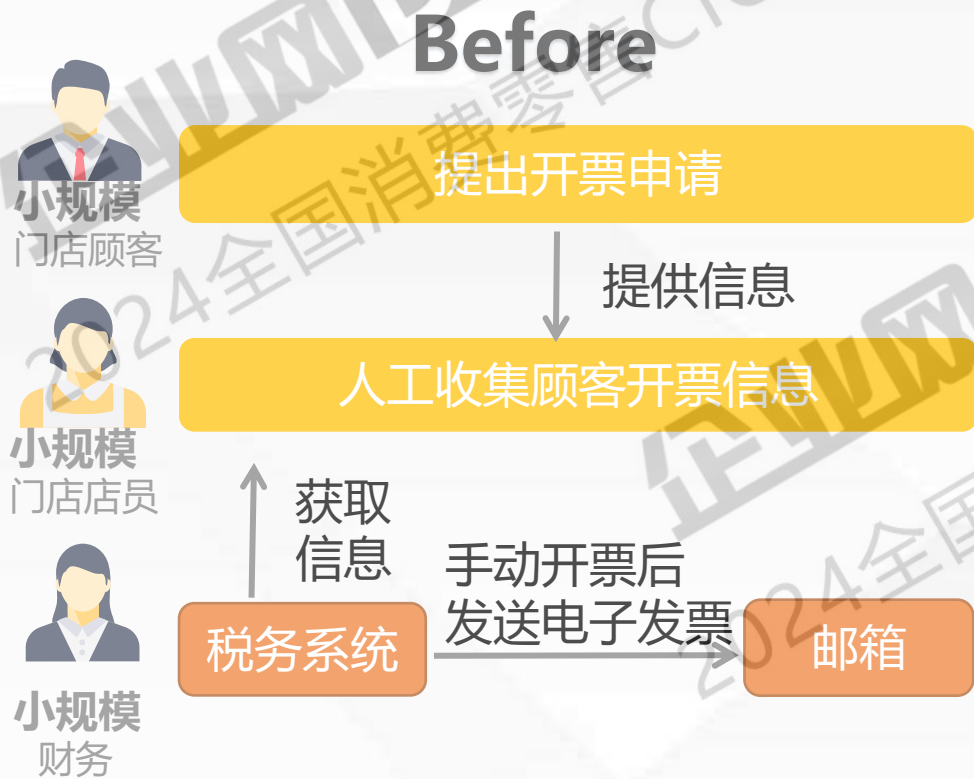


4月	
订单数 汇总	924670
正常数据	882657
异常数据	42012
占比	<b>4.54%</b>

5月	
订单数 汇总	1153451
正常数据	1089951
异常数据	63500
占比	<b>5.51%</b>

# RPA进行小规模门店自动开票



电子发票费用较高  
以OCR识别与RPA模拟人工操作替代店员  
收到开票需求, 统计客户信息, 小票信息, 转交营运, 财务手工开票的业务场景

节约: **8人/月**



# RPA在周黑鸭的对账应用



年份	分类	需求部门	内容	处理时长 (H)	成果
2022		财务中心	获取所有平台门店主数据	7.67H /天	2022全年 <b>116.3H/天</b>
2022	隐私数据获取	数字零售事业部	获取线上平台用户隐私数据, 用户电话号码、用户收货地址。	10.08H/天	
2022	线上线下O&O业务	数智零售与生态运营中心	获取外卖配送平台配送订单数据、逻辑加工处理。餐道订单获取服务费分摊。	58.5H/天	
2023				22.3H/天	
2022	电商尾款对账	财务中心	自动获取淘宝、天猫、抖音、拼多多、等平台已发货订单数据, 匹配支付宝回款数据, 标记差异数据。	21.72H/天	
2023				7.2H/天	
2023	线上线下O&O业务	数智零售与生态运营中心	获取外卖配送平台配送订单数据、逻辑加工处理。餐道订单获取服务费分摊。	80.8H/天	2023年 <b>165.27H/天</b>
2023	电商尾款对账	财务中心	自动获取淘宝、天猫、抖音、拼多多、等平台已发货订单数据, 匹配支付宝回款数据, 标记差异数据。	28.92H/天	
2023	线下门店收款对账	财务中心	获取支付宝、微信、翼支付、银联、品诺支付等主流支付方式账单, 对账逻辑处理。	22.83H/天	
2023	会员模块	数智零售与生态运营中心	会员卡券订单信息、会员积分商城兑换信息、会员积分兑换活动信息、获取储值订单信息等。	11H/天	
2023	质保营运巡检业务	质量保障部零售业务发展中心	获取门店、工厂、电商巡店报告明细表、巡店问题查询表表单信息。获取人员学习档案、考试数据。	2.67H/天	
2023	线下门店银行支付	财务中心	获取广发银行、交通银行、兴业银行、招商银行、中信银行、等银行渠道支付订单信息、活动数据。	18.5H/天	
2023	支付及建店	信息数据中心数字创新部	支付平台建店门店信息下载 (涉及美团、口碑、收呗、餐道平台)	0.25H/天	
2023	缴款核对	财务中心-资金室	银行汇款与门店缴款自动化核对。	0.3人/月	

# 周黑鸭 RPA 成功展示

场景	痛点	Before	After
覆盖财务应收对账、缴款对账外卖运营、会员信息、门店质检、支付建店等自动化场景200+	系统众多，人工繁琐	涉及 <b>28</b> 个平台、 <b>45</b> 个系统、 <b>87</b> 个账号数	<b>VS</b> <b>4个机器人</b>
	每天人员工作耗时耗力	财务、运营、电商、质保、信息等各部门人员 <b>25人/月</b>	
	及时性	<b>240次/月</b>	
	准确率	<b>&lt;100%</b>	
			<b>100%</b>

企业网DINet

2024全国消费零售CIO大会

— END —  
THANK YOU

汇报人：信息数据中心  
汇报日期：2024年3月11日

企业网DINet

2024全国消费零售CIO大会