

技术 探索 创新

ITshare
分享会

IT趣学社
让技术更有趣

IT大咖说
知识分享平台

苏宁智慧零售：概念、创新、实践

Suning Smart Retail : Concept , Innovation and Practices

向江旭

苏宁云商IT总部执行副总裁
苏宁技术研究院院长

- 一、商业、零售、技术发展史
- 二、智慧零售概念、特征及4A理念
- 三、苏宁在智慧零售的布局与应用
- 四、智慧零售无人店

商业·零售·技术·发展史

C 消费者

同质化

性价比

品质化

个性化

B 零售商

商业 1.0
实体 + 商务

商业 2.0
互联网+商务

商业 3.0
O2O+商务

商业 4.0
AI + 商务

百货店

连锁店

超市

无店铺销售

线上+线下

智慧零售

PC时代

移动时代

云/大数据时代

智能时代

M 制造商

规模化

低成本

高质量

定制化

- 一、商业、零售、技术发展史
- 二、智慧零售概念、特征及4A理念
- 三、苏宁在智慧零售的布局与应用
- 四、智慧零售无人店

智慧零售·概念

【概念】智慧零售

用互联网、物联网技术和人工智能技术，感知消费习惯，预测消费趋势，引导生产制造，为消费者提供多样化、个性化和场景化的产品和服务。

【特征】

场景化服务

利用差异化的场景提供多样化和个性化的产品与服务。

智能化服务

利用新技术提升用户体验，满足消费者个性化需求。

个性化服务

以人为本，从消费者的个性需求为出发点，优质服务为中心。

【关系】：从“生产-零售-消费”到“消费-零售-生产”。

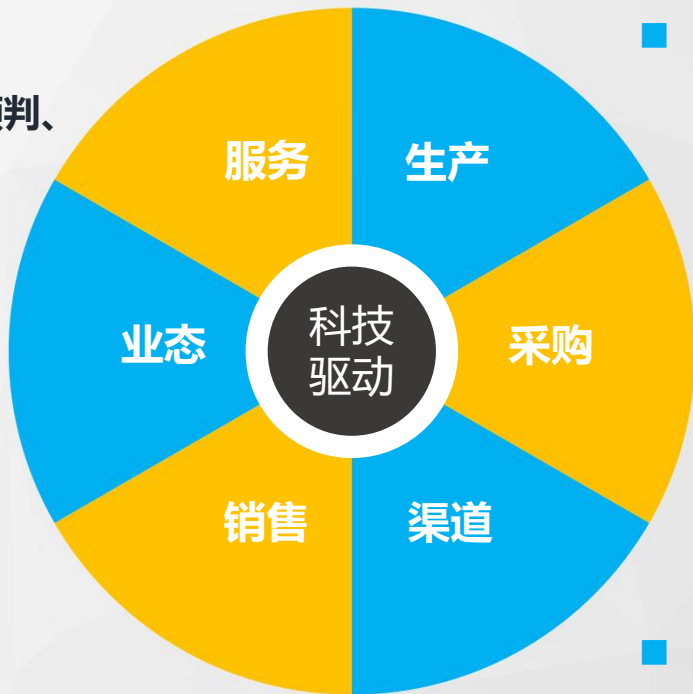
【本质】：全天候全地域给消费者提供超出预期的服务。

三大特征·场景化服务



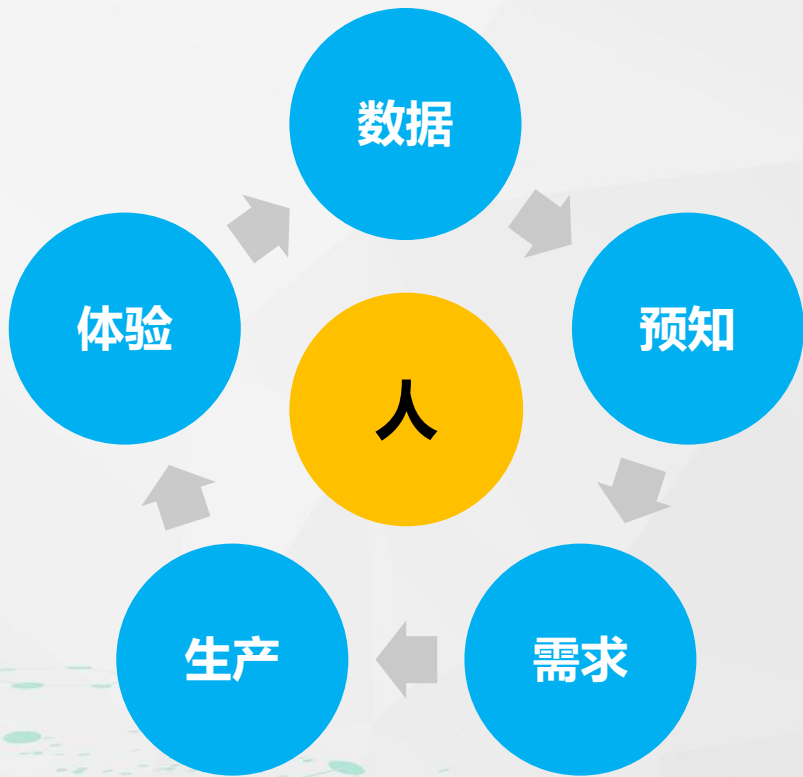
三大特征·智能化服务

- **精准化服务：**
准确服务、可视预判、智能配送...
- **智慧化业态：**
服务升级、结构优化、技术进步、效率提升
- **高效化销售：**
自助、智助、智导的销售能力



- **数字化生产：**
品质、精细、差异、个性化的商品
- **数据化采购：**
定制、预售顾客习惯和偏好的商品
- **细分化渠道：**
针对用户、体系、身份、商品运用技术，不断创新

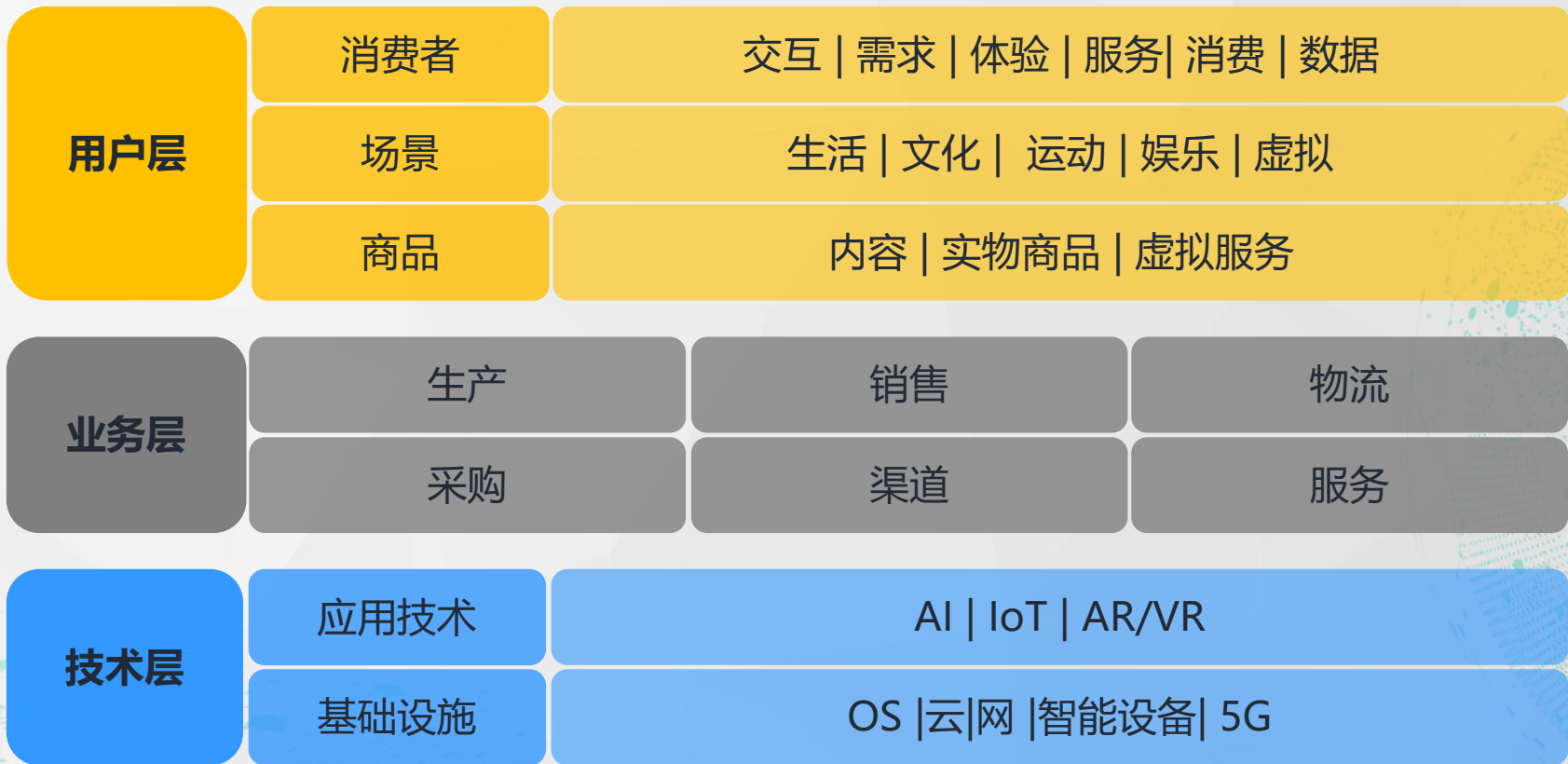
三大特征·个性化服务



以人为本：

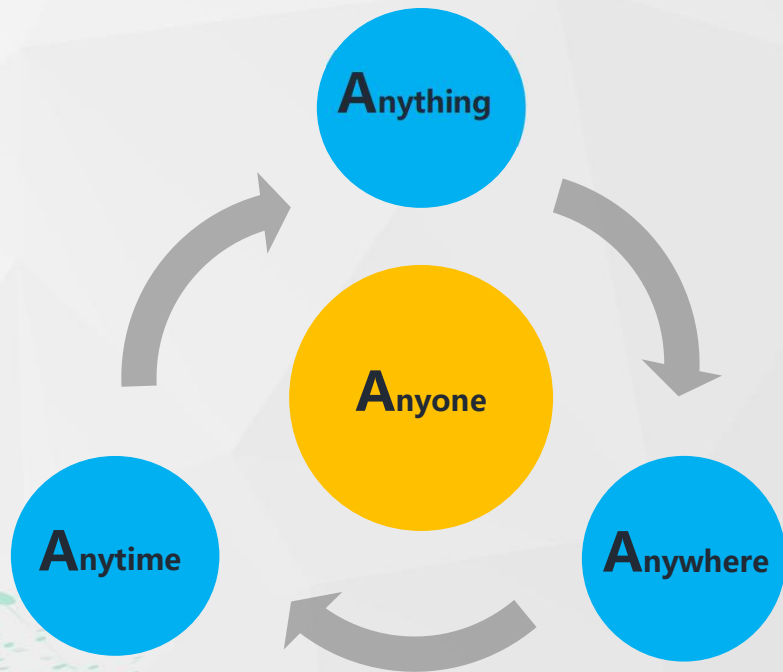
- 1.以消费者的需求为根本。
- 2.通过服务和体验诱导消费者产生需求。
- 3.利用消费者数据挖掘需求。
- 4.从需求出发，重构生产者、零售者和消费者体系，建立C2B2M新架构。

智慧零售·三层架构



智慧零售·“4A”理念

Serving **A**nycne **W**ho Needs **A**nycnyc **A**nycnyc **A**nycnyc!



- 一、商业、零售、技术发展史
- 二、智慧零售概念、特征及4A理念
- 三、苏宁在智慧零售的布局与应用
- 四、智慧零售无人店

苏宁·智慧零售的引领者



- 2017中国民营企业500强第2名
- 中国最大的零售企业
- 2017营收4129.5亿元
- 在中国和日本拥有两家上市公司
- 海内外4000+家门店，18万员工，5000+ IT技术人员
- 云商, 置业, 金融, 文创, 体育, 投资六大产业集团
- 2017年全球财富500强

智慧零售·布局与应用



智慧零售·布局与应用

智慧的
采购

鹰眼
智能供应引擎
诸葛大师

智慧的
销售

千里传音
烽火台
聊商（智能导购）

智慧的
服务

聊商（智能客服）
未来GO
VR.....

智慧的
物流

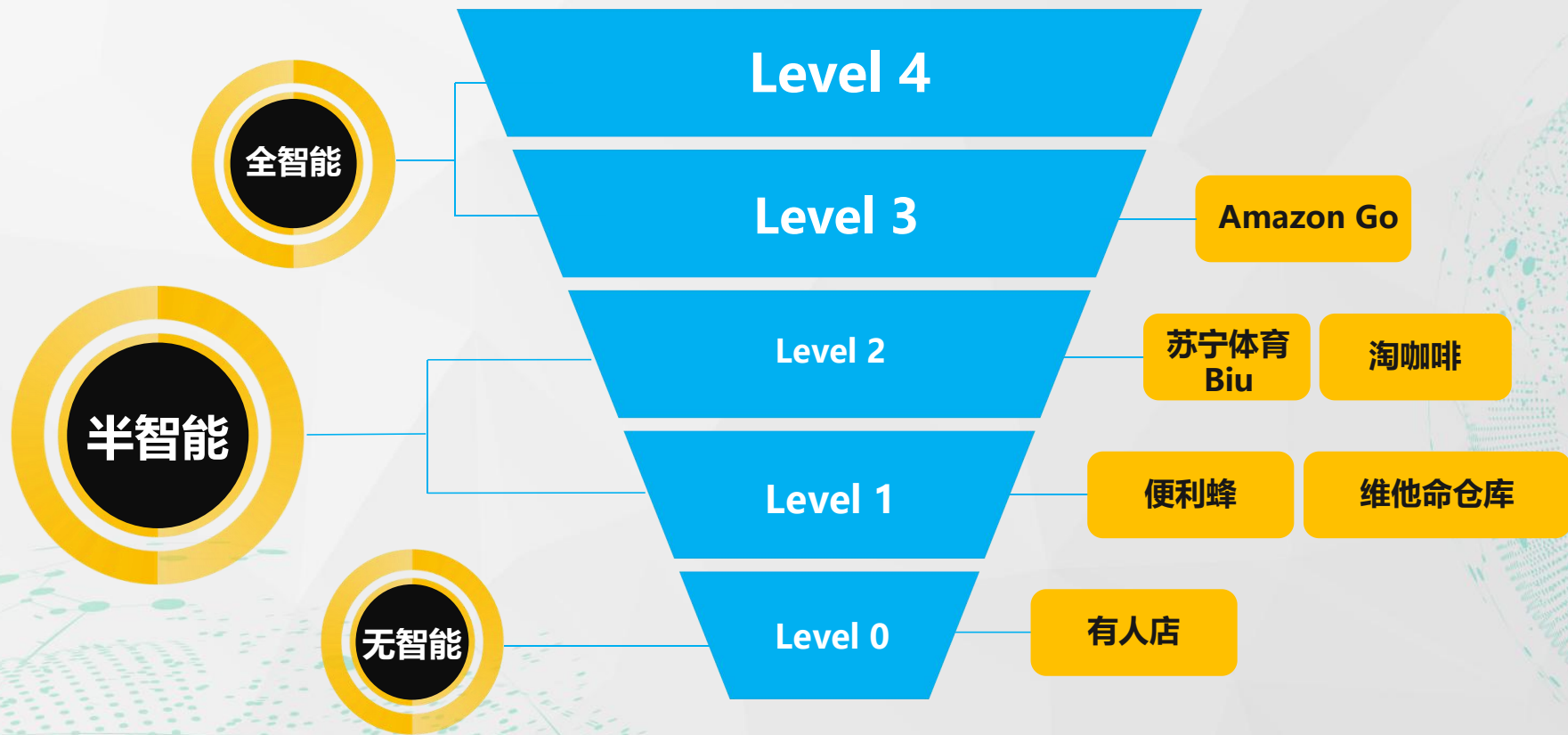
天眼
智能物流引擎
仓储控制系统

智慧的
业态

门店客流分析
“身边的苏宁”
无人店

- 一、商业、零售、技术发展史
- 二、智慧零售概念、特征及4A理念
- 三、苏宁在智慧零售的布局与应用
- 四、智慧零售无人店

智慧零售·无人店



智慧零售·无人店

■ 苏宁体育Biu

苏宁体育Biu无人店作为苏宁智慧零售的一个全新的线下应用，融合各项黑科技于一身，包括人脸识别、无感知结算、各类商品交互、大数据门店精细化管理等，是智慧零售和互联网的重要平台和入口。



(图：苏宁体育Biu店“刷脸”消费)



(图：苏宁体育Biu无人店全景)

CTDC

首席技术官领袖峰会

后会

2018.9.8

有期

+ 乌镇再聚 +

更高规格、更优质的服务，只为更好的遇见你!