

新零售,推动数字产业新发展

中国移动创新技术服务的生态实践

转型模式升级
开启“六新”新零售之路

2016年10月云栖大会“新零售”概念的提出,点燃了零售行业的变革之路,各大电商竞相探索适合自身的新零售模式。而作为有着用户优势的中国移动浙江公司,致力要在这场变革中做时代的弄潮儿,运用大数据、人工智能等先进技术手段,建立以消费者体验为中心的线上线下深度融合的新零售模式,用自己的方式紧跟时代步伐,走出自己的新零售之路。

近年来,中国移动浙江公司在零售业务的运营方面做了很多创新与探索,也收获了不菲的业绩和成效。在探索零售市场化运作和拓展创新型业务上,中国移动浙江公司一直走在全国前列,特别在新零售上,浙江公司率先启动方案,并取得了不少实质性的成效。

2018年,中国移动浙江公司提出模式全新转型升级,构建“六新”新零售体系,建立以新环境、新产品、新技术、新会员、新运营、新服务为主体的“六新”标准体系;同时,以“内部核心能力锻造+外部联合能力输出”作为总思路,以互联网为依托,遵循单店盈利和自主经营的基本原则,运用大数据、人工智能等先进技术手段,对销售环境进行升级改造,打造“六新”门店,实现线上服务、线下体验以及现代物流深度融合,以新零售驱动新渠道,重塑整体产业链模式。

得益模式创新
数字家庭发展欣欣向荣

数字家庭,可以简单理解为能通过通信技术等对家庭中的所有设备实施控制,并在不同家用设备上实现声音、文字、图像等信息共享。目前,中国数字家庭发展迅速,成果显著。从安防监控到智能家电,从节能控制到环境监测,从教育娱乐到健康生活,家庭生态产品百花齐放,构建了欣欣向荣的数字家庭生态圈。

在如此蓬勃发展态势下,中国移动积极响应工信部《促进新一代人工智能产业发展三年行动计划(2018-2020)》,于2017年11月提出“139合作计划”,建立1个全新网络、3个产业联盟、9个能力应用,实现数字家庭突破性发展,同时,利用运营商优势资源,大力开拓数字家庭市场规模。

近两年,中国移动审时度势,借助新零售的发展模式,将数字家庭发展制定了全新布局。

首先,中国移动浙江公司加大推广力度,从源头上进行大量采购;通过营销补贴,利用线上精准营销实现大量推广;同时进行大量渠道开放,增加客户实体店体验机会,提高产品感知度;最后保障

完整的装维上门服务,做好持续维护。其次,在新零售模式下,通过渠道合作大会,建立日益扩大的合作伙伴圈。而在终端家庭这一环,中国移动浙江公司对数字家庭产品装维方面进行了全面高效服务。从自动接单、智能抢单、上门预约、到户安装到用户评价、支付结算,形成了一条完整的服务链。虽然,在新零售模式的需求下,对数字家庭发展提出了诸多技术上的新要求,但是,通过这样的技术提升与模式创新,赋予数字家庭更多发展新活力,也将为数字产业开启一个全新征程。

今年,中国移动已实现家庭宽带用户数1.35亿,智能家庭网关数4700万,联盟产品入库数300余款。除此之外,联合海尔、小米、Broadlink等百家合作伙伴,发展高端智能产品,推动新一代人工智能技术的产业化与集成应用,共建数字生态全产业链,共同开拓数字家庭发展,促进新一代人工智能产业发展,为国家战略发展不断助力。

布局线下体验
打造完美邂逅的美丽魔方

和动力BOX,是中国移动浙江公司在杭州开的首家24小时营业的盒子店,位于杭州市江干区天成路86号衣之家广场门口,它是一个完全独立自营,轻量运作、主营智能硬件+高频服务的一个无人零售线下体验店,同时也是集“客户服务、产品销售、形象宣传”功能三位一体的新零售智能橱窗。

和动力BOX通过多项专利技术及智能管理实现传统零售向新零售的变革。通过手机微信扫码关注二维码实现自助开门,盒子售卖食品、饮料、传统配件、智能潮品等低单价高流速产品吸引

人流,顾客自助结算扫码,完成支付后自助开门。它不仅只是一个无人店,更是一种通过革命性技术改造传统零售行业的新技术。

在创新布局线下前沿体验点之外,中国移动浙江公司从消费者角度出发,对传统线下营业厅也进行了大胆和细致的改善与提升。聚焦厅店风格、区块设计、展成设计等方面进行营业厅店的新环境构造,全面转型传统线下营业厅形象,提升厅店引流聚客能力。

在厅店风格上,中国移动浙江公司以原木色调、清爽简约的风格重构传统线下营业厅环境,给予消费者一种温馨舒适的感受。在区块设计上,采用多功能区块布局,融合“服务+销售+体验+休闲”于一体,同时引入前端热力采集摄像头及后端热力分析系统,实时获取、分析厅内不同区域的热度,为区位调整及供应商合作提供的有力大数据支撑。在展成设计上,遵循“体验+融合”理念,构建不同产品的体验场景,并借助互动大屏、云货架、电子价签等新设备打通线上线下,改变传统零售消费模式,提升零售效率。支持客户扫码购、互动小游戏及AR娱乐等功能,实现智慧生活的各类场景现场体验,使客户在互动中体验、体验中完成消费,满足消费者的多重需求。



中国移动浙江公司在零售市场变革的重要时间点上,着眼于通过输出自我的创新模式,从而影响和改变上游的产业链,同时致力于赋能行业渠道,进行新零售转型的积极探索与生态实践,甚至为整个零售行业提供一个转型样本与发展指引。中国移动浙江公司向行业渠道输出多元化生态产品、科技服务、大数据能力、新物流、智慧运营等能力,也为驱动数字产业与零售行业的转型做出了应有的贡献。

新零售,新出发,中国移动,和你一起,共创未来。

