



2017云栖大会·上海峰会
THE COMPUTING CONFERENCE



新零售时代的创新

——埃森哲助力新零售数字化创新

陶锦 (Terry)

2017年6月



陶锦 Terry

埃森哲大中华区
数字化技术和平台总监

15

15年 数字化工作经验

50

服务超过50多个客户，如华为、联想、
欧莱雅、宝马、宝洁、苏宁、李宁等

议题

- 新零售趋势展望
- 新零售业务能力规划
- 新零售数字化解决方案

新零售趋势展望

零售行业唯一不变的，就是在不断变化





无处不在的“场”

借助互联的智能产品，线上以及线下购物中的付款、排队等环节将变得隐形，购物的场景被嵌入人们日常活动中



零售即服务

利用智能设备、可追踪地点、日程、健康的可穿戴设备等，向消费者提供订阅式服务、管理商品发现、及定期补货等服务



适应性吸引力

会员服务不再仅仅是促使忠实消费者进行重复消费，而将延伸到购买该产品以外的场景中，与其他商家协同数据，提供综合服务



流动的形态

通过微形态及虚拟现实等方式可进一步打破商家与消费者之间的物理障碍，用非基于传统屏幕的数字化渠道来与消费者互动



精益生产

短时间内完成按照客户的需求进行生产；通过建立消耗模型及智能科技支持，在供应计划、采购、消费、消费后等节点对商品的消耗量进行管理



Siri

Google now

amazon dash
BUTTON



IBM Watson

Microsoft
HoloLens



facebook
oculus
rift

amazon echo



Hi, I'm Cortana.



无处不在的“场”



零售即服务



适应性吸引力



流动的形态



精益生产

新零售业务能力规划

从“了解”趋势到“缔造”服务

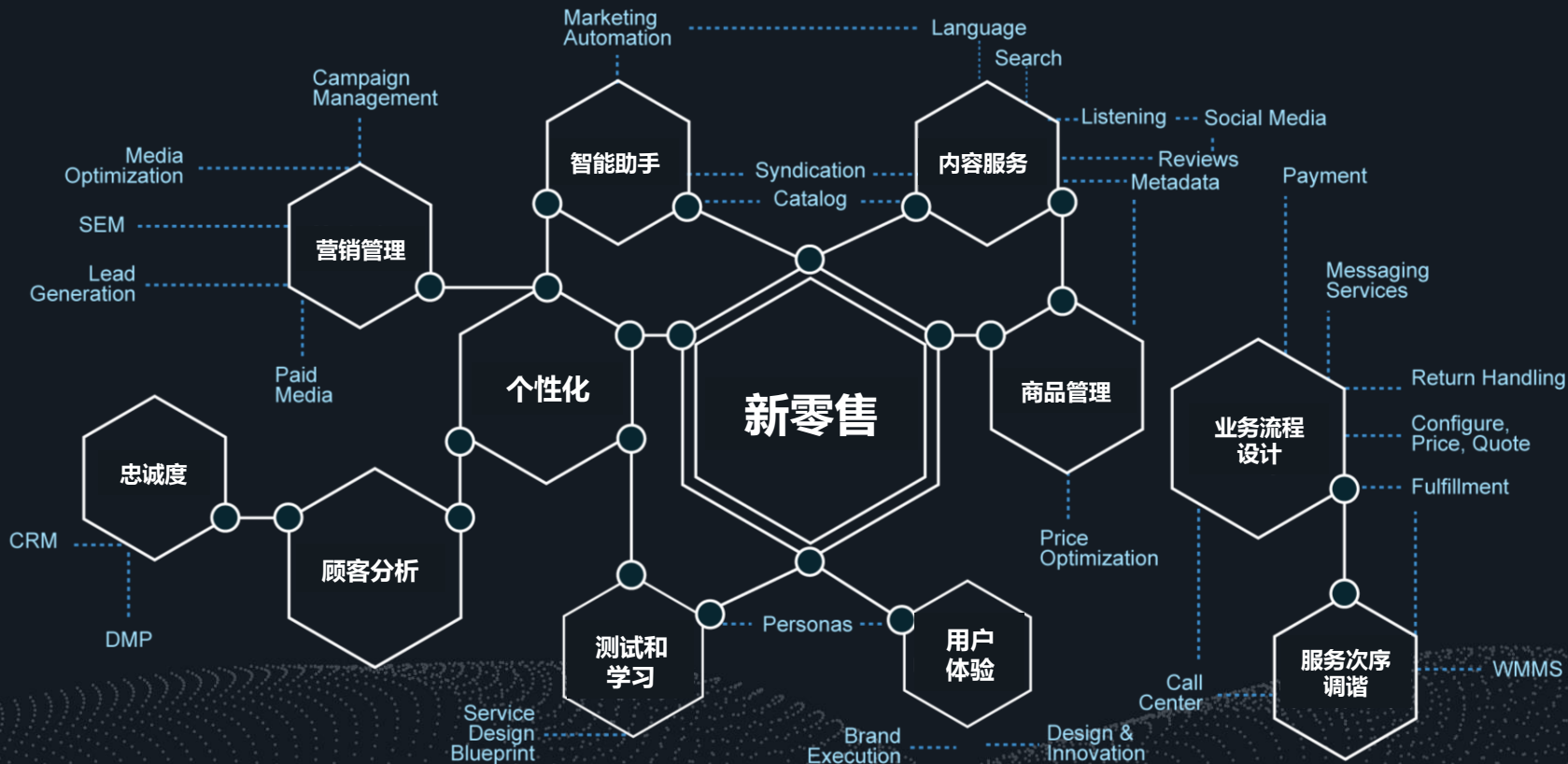
埃森哲观点：

没有人能够预言在未来一定会发生什么。

我们唯一确定的是未来肯定会发生巨变。

在新零售时代，提升零售业务表现是我们推行数字化的动力。而提供数字化**营销、设计、分析和内容**是我们实现数字化的方法。

埃森哲数字化新零售服务生态



RUDE

埃森哲数字化新零售服务交付策略

“RUDE”



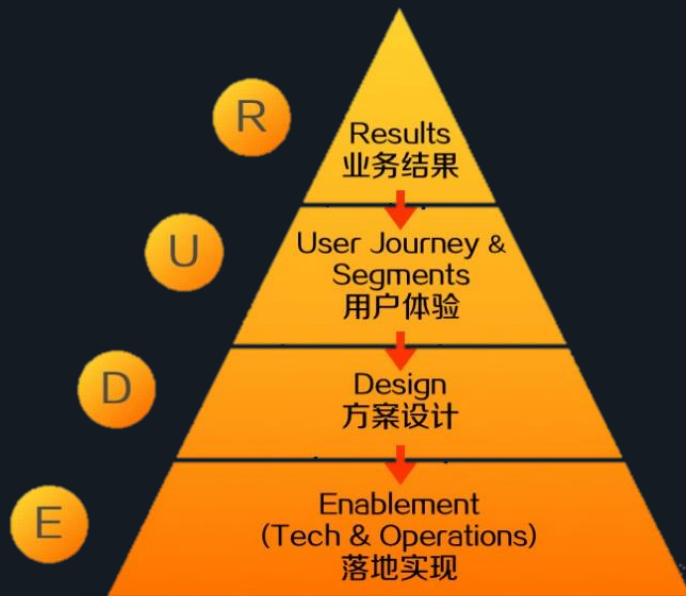
规划



交付



运营



战略和转型



Helping clients Imagine, Plan, Build, and Run future commerce business.

营销服务



Technology, business and organizational consulting services

平台交付



Helping our clients plan, build, and implement technology solutions.

平台提升



Agile delivery teams working in partnership with client teams

设计



Interaction design and brand execution.

应用支持



Ongoing, scalable technology support and operation services.

新零售数字化解决方案

厚平台，轻应用

埃森哲新零售数字化解决方案



$$A(\text{阿里}) \times A(\text{埃森哲}) = A^2$$

利用埃森哲全球能力，联合阿里赋能新零售场景，探索新的商业模式和创新





案例分析：国内某领先中医药企业“新零售”规划&落地



用户体验历程和价值点梳理



体验店规划



根据设计的最佳用户体验，增加数字化体验

数字化愿景与客户体验设计

- 根据大健康领域数字化趋势及该企业特色设计健康数字化愿景目标
- 根据领先实践案例及客户痛点分析设计客户O2O全场景及其关键体验

数字化能力规划和技术架构设计

- 根据领先的数字化技术架构设计符合实际的技术架构，并规划其实现路径

体验店数字化策略和举措设计

- 明确体验店定位及设计指导原则并提供方法论支持

线上线下数字化落地实施并运营

- 与该企业共同落地实施相关数字化策略和设计，并对运营效果持续评估。



2017云栖大会·上海峰会
THE COMPUTING CONFERENCE



阿里云

Accenture Intelligence
Part of Alibaba Cloud
云栖社区
yq.aliyun.com

谢谢！