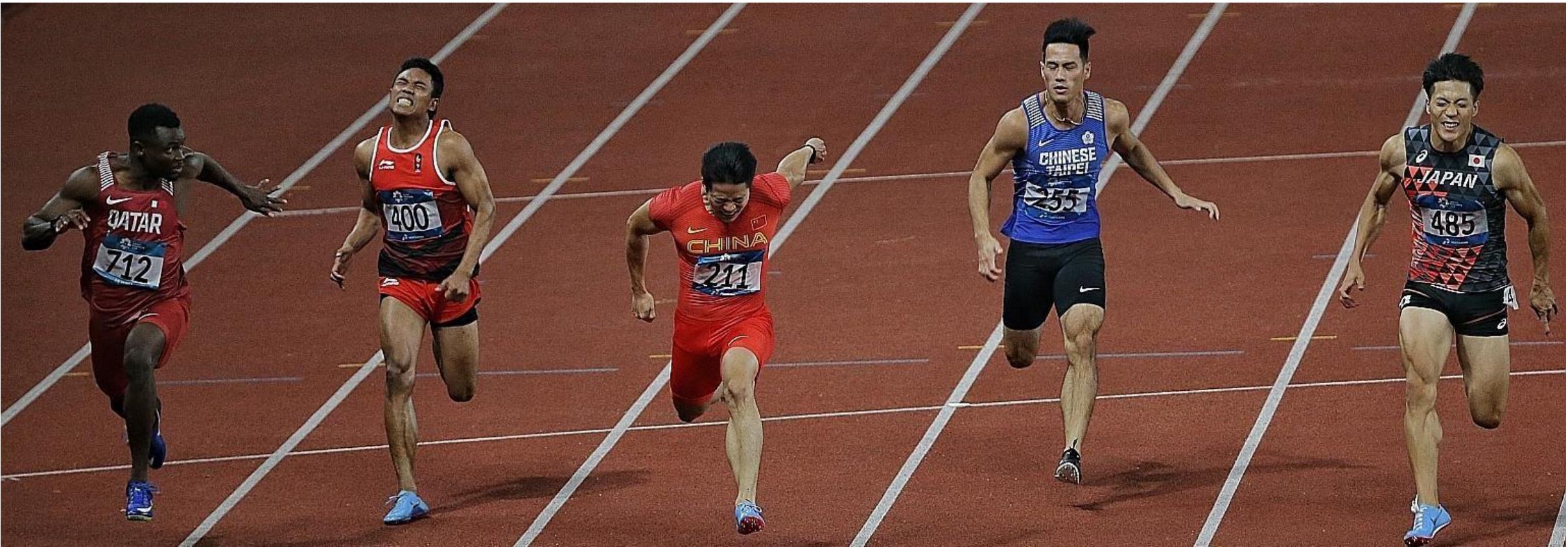


# Клиентский опыт в Китае: запад говорит, а восток делает

Noah Herschman, старший архитектор в  
ритейле Microsoft Hong Kong,  
Ex. Amazon, eBay, Groupon





How Did China Get So Far So Fast?

---

Как Китай вырвался вперед так быстро?



Late-Development Advantage is the Key to Rapid Innovation

Ключом к стремительному внедрению инноваций стало запоздалое развитие

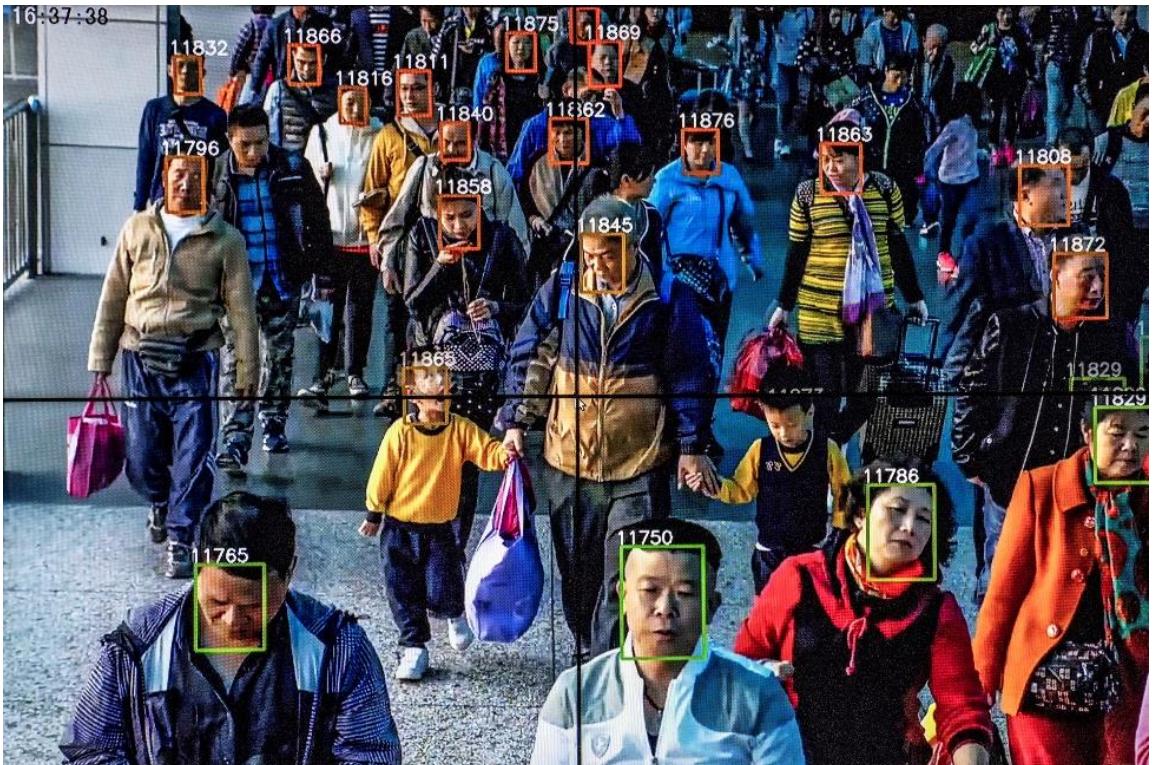
Not too proud  
to copy

---

Не стыдно  
скопировать



# China's Social Credit System



The CPC has a “Vested Interest” in Supporting AI

КПК преследует собственные интересы, поддерживая ИИ



Parallel Universes

---

Параллельные миры

# CHINA'S PARALLEL ONLINE UNIVERSE

Market share/users of Chinese and US internet services in China

## Search

Market share (2017)

80%

60%

40%

20%

0

**77.1%**

**Google**

**1.7%**

## E-Commerce

B2C Market share (2016)

80%

60%

40%

20%

0

**56.6%**

**Tmall**

**0.8%**  
**Amazon**

## Social Media

Monthly active users

1B

800M

600M

400M

200M

0

**920M\***

**54M\*\***  
**Facebook**

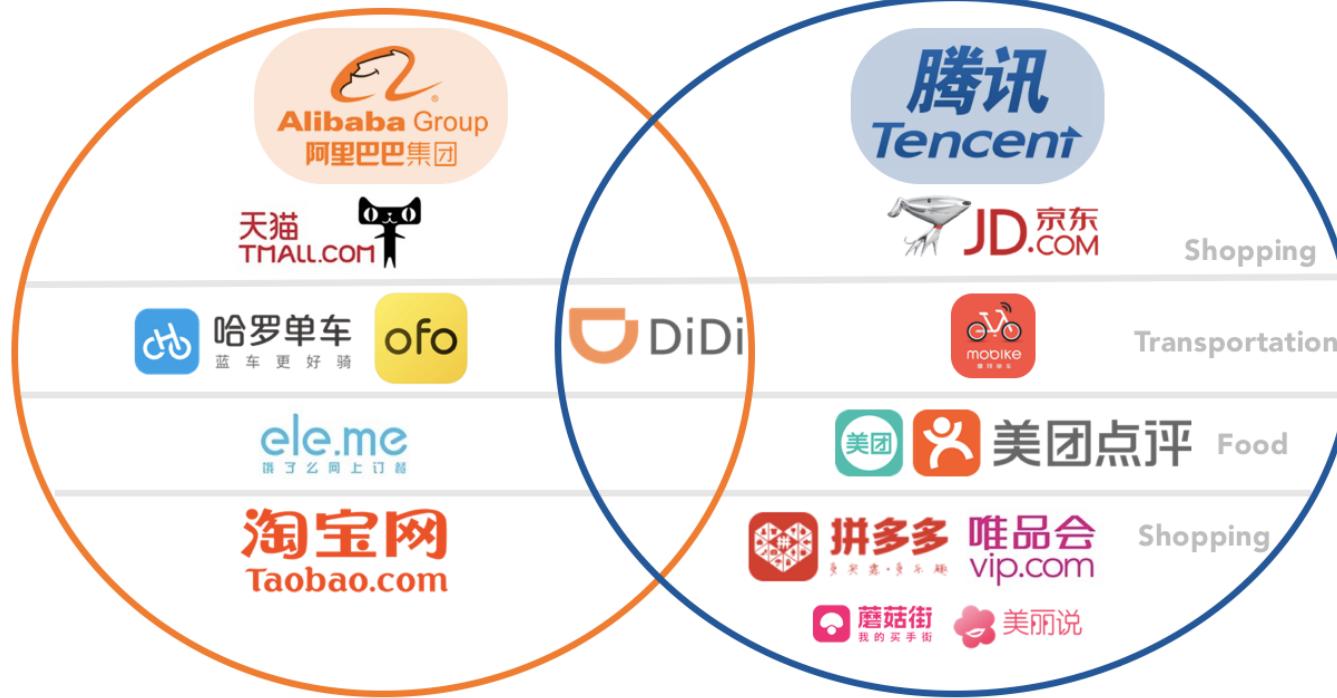
\* Active devices,  
January '17

\*\* Statista est.,  
Facebook is  
banned in China

SOURCES: iResearch China, StatCounter, Statista

statista | BUSINESS INSIDER

Tencent invests in companies that compete with Alibaba's services



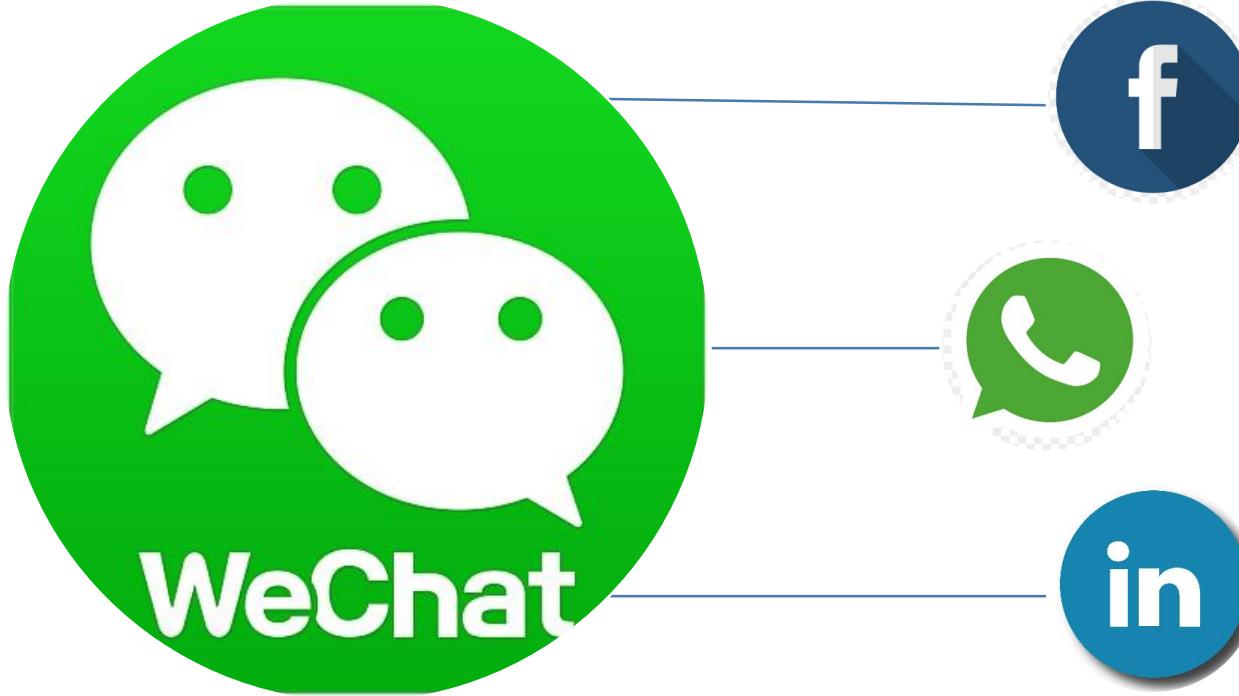
# Game of the Giants

# Игры гигантов



The Sharing Economy/ Совместное потребление





WeChat is the APP of All APPs

WeChat: все приложения в одном





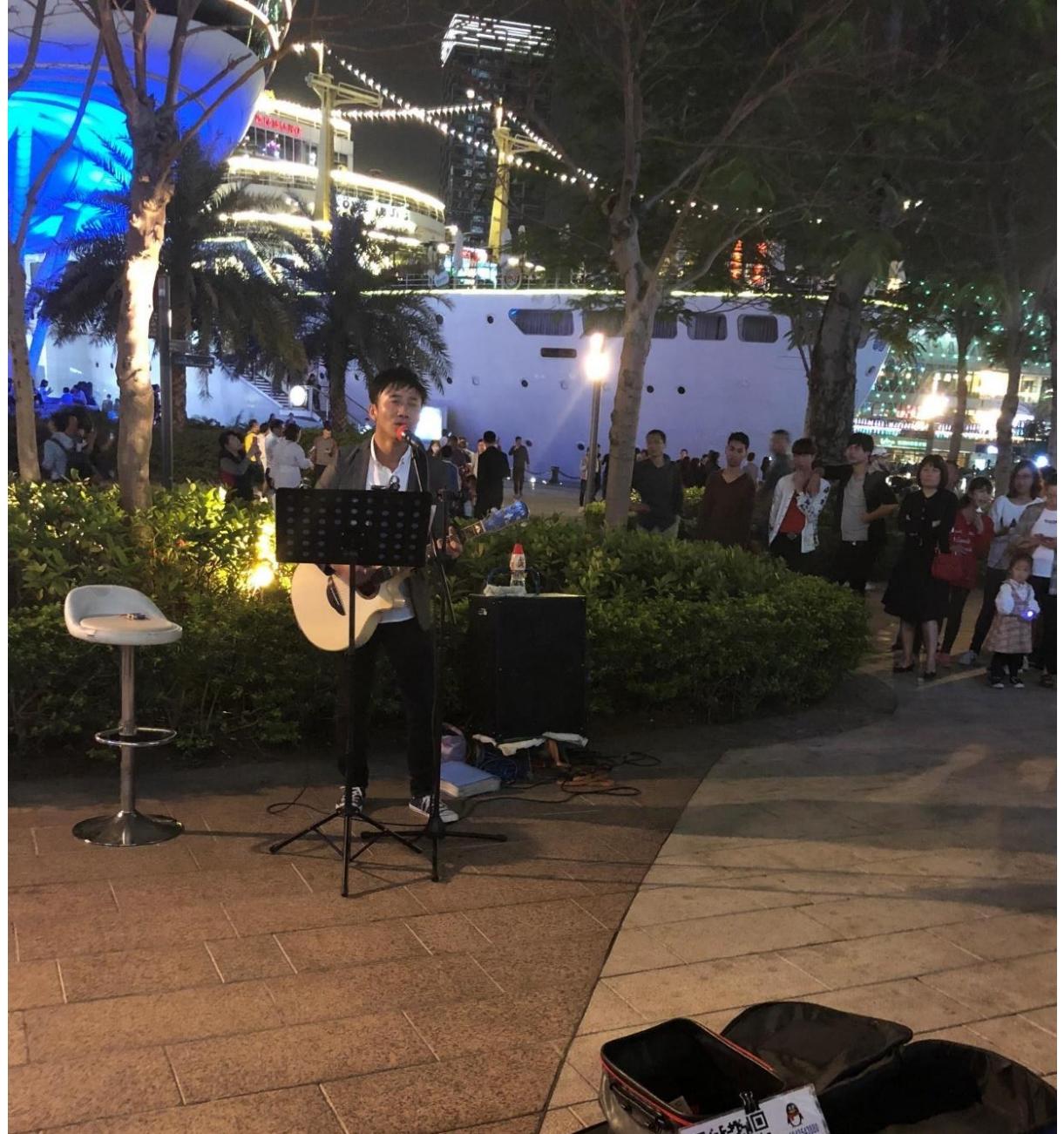
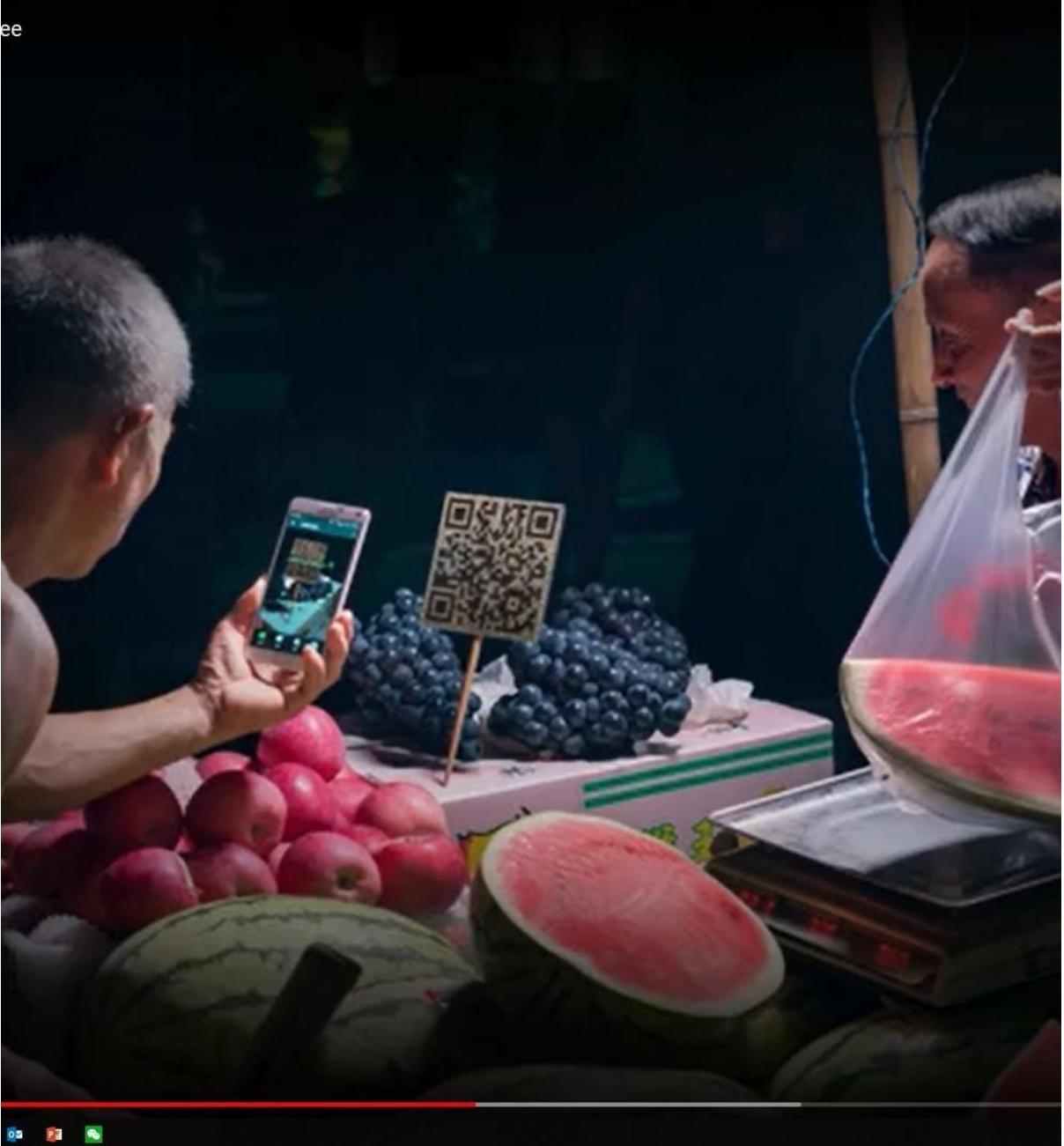
## Booking A Doctor

Four screenshots of mobile application interfaces for booking doctor appointments. The top-left shows a search bar for "Search for doctors/hospitals" with results for Peking Univ. SZ Hospital. The top-right shows details for Peking University Shenzhen Hospital, including address, phone number, and specialties like Ophthalmology. The bottom-left shows a list of doctors with their names, titles, and recent availability. The bottom-right shows a schedule for Dr. Li Jinying on May 11th, with fees of 23RMB. All screens are in Chinese.

A screenshot of a mobile application titled "选择号源" (Select Appointment Source). It shows a list of appointment sources, including "京医通官方唯一微信服务平台". Below this, it lists "医生信息" (Doctor Information) and "挂号费用" (Appointment Fees), such as "专家,教授 14.0元" (Expert, Professor 14.0 RMB) and "诊 5.0元" (Consultation 5.0 RMB).











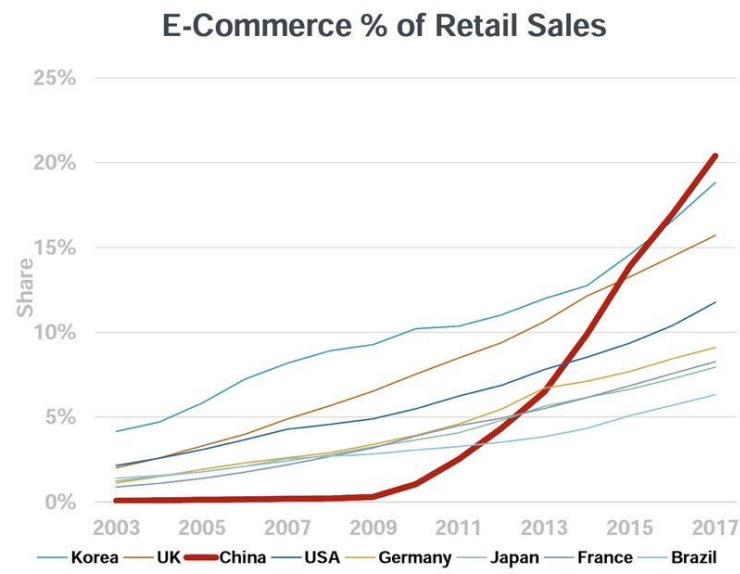
## What has Fueled the Ecommerce Explosion?

Каковы причины взрывного роста электронной торговли?

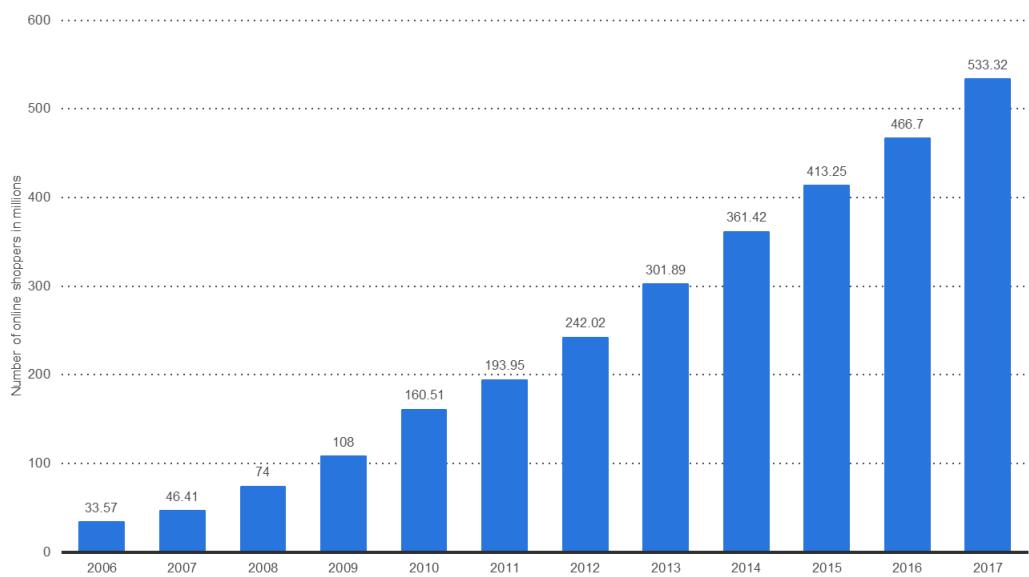
- В провинциальных городах розничные сети и торговые центры представлены в очень ограниченном количестве
- Поэтому жителям большей части Китая было не комфортно совершать покупки в формате offline
- Потребители быстро оценили все преимущества электронной коммерции

Company	GMV (USD Bil.)	Company Revenue (USD Bil.)	Change in Share of Global Internet Sales, 2012–17
Alibaba Group (Retail)	\$730.9	\$37.9	▲
Amazon	\$320.8	\$177.9	▲
JD.com	\$191.7	\$53.6	▲
eBay	\$83.9	\$9.6	▼
Pinduoduo	\$40.3	\$0.4	▲
Rakuten	\$30.3	\$8.4	▼
Flipkart	\$7.5	\$3.0	▲
Zalando	\$5.8	\$5.3	▲
Walmart	N/A	\$500.3	↔
Kaola	N/A	\$1.7	▲

Source: Company reports/Bloomberg/CNBC/Euromonitor International/TechCrunch/Coresight Research



**Number of online shoppers in China from 2006 to 2017 (in millions)**





В Китае за 2017 год было доставлено 40 миллиардов посылок: в среднем 110 миллионов в день

(в США — в среднем <50 миллионов в день)





## HeMa Brief Overview

---

Краткий обзор магазина HeMa



Войдите в магазин



Отсканируйте  
QR-код



Приступите к  
покупкам



Отсканируйте товары, чтобы  
сложить их в электронную корзину



Расплатитесь

Сотрудники магазина  
раскладывают товары в  
ящики, отмеченные особым  
кодом

Ящики  
распределяются в  
зависимости от  
региона доставки

В течение получаса  
заказ привозят к вам  
домой

## Basic Shopping Process

Базовый процесс совершения покупок



Инструкция:  
Закажите — подождите —  
получите

Сделайте заказ при помощи  
планшета, не вставая из-за  
стола

Еду упакуют в подогретый  
контейнер, и конвейер  
доставит её прямо к вашему  
столику

## In-Store Restaurant Process – “Robot Ma”

Процесс работы ресторана при магазине: «Robot Ma»



Простые в использовании  
терминалы с  
интегрированными  
приложениями для  
оплаты товаров

Считывает QR-код платежа  
из вашего приложения

Также доступна функция  
распознавания лица для  
подтверждения платежа

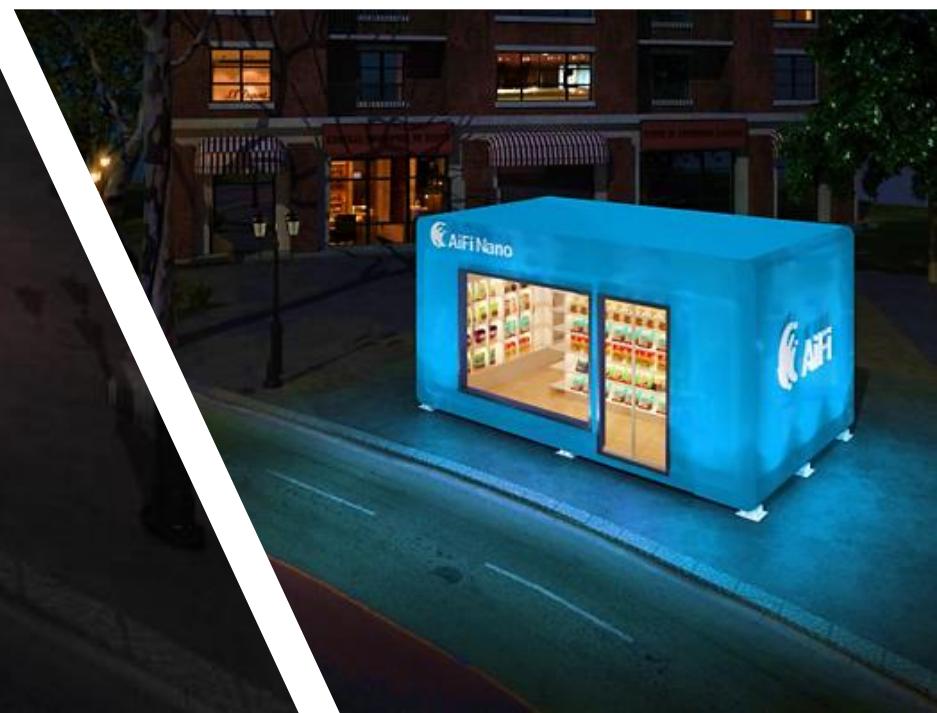
Множество  
сотрудников  
павильона готовы  
оказать помощь

# Checkout

---

# Оплата покупок







World's Most Efficient Delivery Network

Самая эффективная сеть доставки во всём мире

## «Новым капиталом для ритейлеров является комфорт»



JD.Com - лучшая служба доставки для электронной торговли в мире

- Система способна обслужить 99% населения Китая (т. е. 1,4 миллиарда человек) и доставить свыше 90% заказов в течение суток
- Если заказ оформлен до 11:00, вы получите его не позже 23:00 того же дня
- Если заказ оформлен после 11:00, вы получите его к 11:00 следующего дня
- Высокотехнологичные автоматизированные склады и системы на базе искусственного интеллекта, в том числе дроны и беспилотные автомобили, позволяют ускорить выполнение доставки.
- Разнообразные опции доставки: например, доставка до автомобиля и доставка хрупких предметов
- Заключив партнёрство с JD, представители розничной торговли получают возможность использовать сложные логистические инструменты в рамках платформы как услуги



# Полностью автоматизированный сортировочный центр в Куньшане

- Компания JD ввела в эксплуатацию товарный склад, способный обрабатывать 200 тысяч заказов в день при участии всего четырёх человек
- Из кузова грузовика посылки попадают на автоматические конвейеры.
- Доли секунды достаточно, чтобы сканер распознал специальную метку, по которой интеллектуальная логистическая система определяет дальнейший маршрут.
- Посылки распределяются по большим ящикам в зависимости от региона доставки, а затем автономные грузоподъёмники размещают их в грузовиках для отправки в пункт назначения.
- В обязанности четырех сотрудников склада входит техническое обслуживание и ремонт роботов.



A dark, semi-transparent background image showing silhouettes of several business people in an office setting. Some are walking, some are standing and talking, and one person is on a phone call. The scene is lit from behind by large windows, creating a bright, overexposed effect.

**Спасибо за внимание!**