Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA CONFERENCE 云栖大会

新零售、新商业、新动能时代的全链路数字化转型变革之道

肖利华
阿里巴巴集团副总裁、阿里云智能新零售事业部总裁

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

为什么要全链路数智化转型？

消费者在变

消费者年龄增长、生活环境变化、意识形态变化、需求变化、
品位及口味变化、品牌喜好变化，消费者一直在变！

计划经济

被动接受商品

市场经济

主动选择商品

数智经济

驱动商品创新

人类基本需求1.0

人类基本需求2.0

- 消费者在线了！
- 店铺在线了吗？
- 商品在线了吗？
- 服务在线了吗？
- 组织在线了吗？
- 伙伴在线了吗？
- 思维在线了吗？

离线的孤岛
碎片化互动、碎片化信息

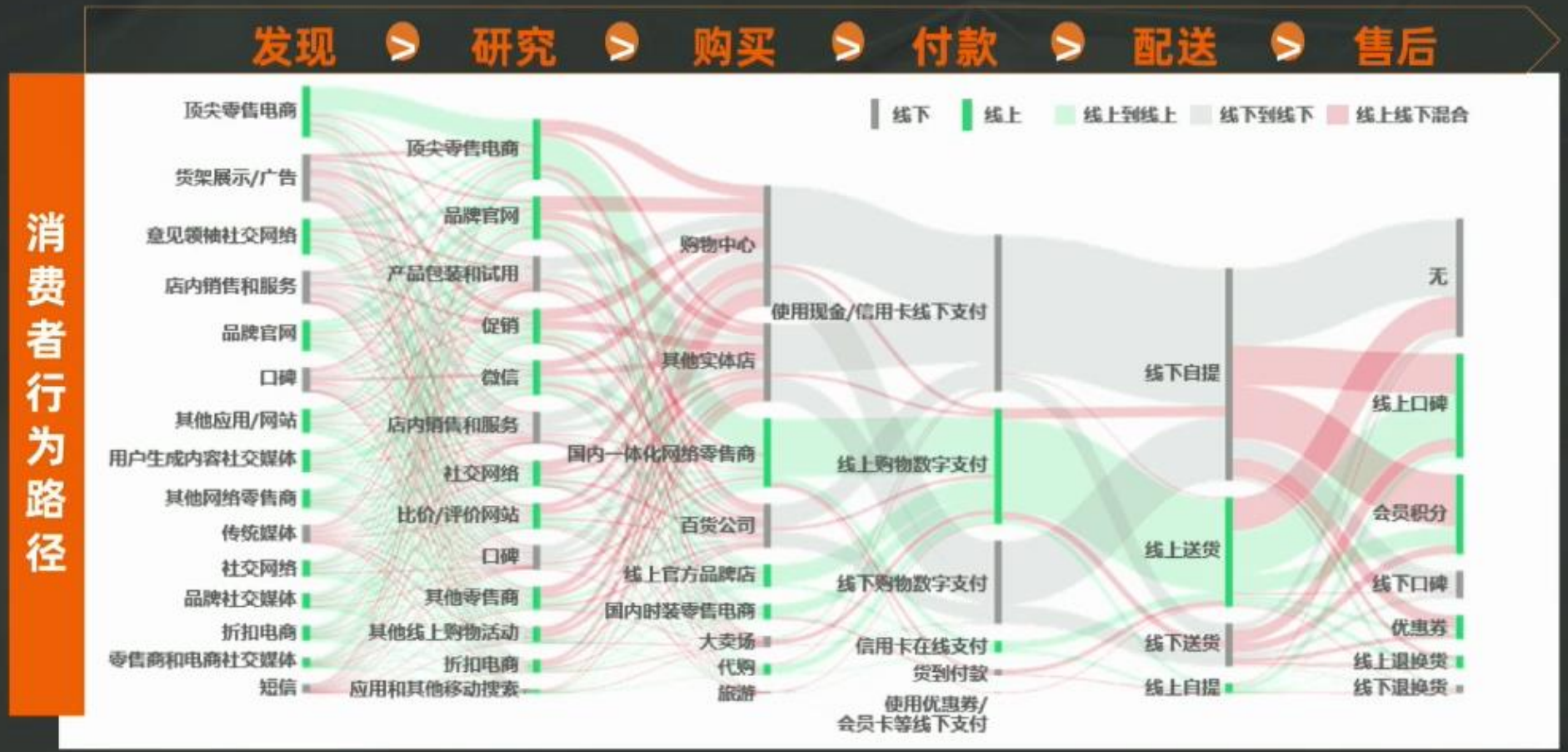
在线化
组织、业务、
流程、协同、生态

数智化
数字化触点，
数据化管理，智能化决策

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

消费者行为路径触点一直在变

消费端数字化非常普及而且变化快，倒逼企业在线化、智能化！



- 消费者获取资讯、购物路径的数字化触点在极速增加，一切皆媒体，需要全触点布局；
- 消费者线上线下触点进一步融合，不同触点间的切换转化更加频繁，要求前端系统快速灵活响应。

来源：波士顿咨询、阿里研究院等

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

触点在变

触点全场景化、线下到线上、线上到线下、异业联盟、快闪店、视频购物、
网红直播、社交电商、意见领袖推荐，以及各种跨界的渠道整合，触点变得无处不在！

计划经济
单一触达

市场经济
碎片化触达

数智经济
全场景触达

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

中国在消费端领先的数字化能力如何倒逼供给侧改革升级？

■ 供给端数字化水平较低

- 品牌：知名品牌缺乏
- 营销：**50%广告无效投放，**精准营销能力不足
- 研发：**新产品开发周期长，**消费者反馈滞后，缺乏数据驱动的产品研发
- 生产：**数字化工厂的比例远低于欧美**（欧洲46%，美国54%，中国25%）
- 供应链：柔性生产、定制化生产能力不足，供应链体系数字化能力不够

50%

25%

■ 消费端数字化程度全球领先

〉6亿

- 网购人群数量全球第一
- 移动支付规模、比重全球第一

〉9万亿

- 网络零售规模全球第一
- 本地生活数字化

〉507亿件

- 快递物流数量全球第一

阿里巴巴商业操作系统：和生态伙伴一起赋能企业实现端到端全链路数智化，
提升消费者体验，提升运营效率和效益，架起一座数智化能力迁移之桥，探索一条数智化全面转型之路

商业模式不断创新

从线下实体到PC互联网，再到移动互联网，到大数据驱动的端到端全网全渠道融合、全域高效商业连接的新零售时代！

线下实体
覆盖
供应

传统区域化渠道
经销网络
直营&加盟
商超百货

PC互联
成本
效率

品牌自营电商
各大电商平台自营渠道
第三方电商品牌旗舰店

移动互联
互动
体验

移动电商
小程序&H5

新零售
用户洞察
产品服务
创新

创造需求+
极致用户体验
打破原有产业边界
重新定义和整合
不断创新商业模式

APSARA CONFERENCE
云 栖 大 会
大家好 我是李佳琦

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

5 分钟卖出 15000 支口红
18 秒卖掉 10000 瓶防晒霜
5 个半小时带货 353 万

@薇娅 5小时带货1亿！双11带货3.3亿！全年27亿+！
81位主播年引导销售额过亿！超过70%粉丝复购！
进店转化率超65%！

2018年淘宝直播成交超1000亿！
2019年直播观看人群将5亿+！
未来3年将带动5000亿规模成交！
开启线上+线下双战场！数字孪生体！增量！

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

商品在变

商品品牌化、品质不断提升、口味持续优化、商品品类多样化、包装设计差异化、配套服务专业化，商品一直在变！

计划经济

按计划分配

市场经济

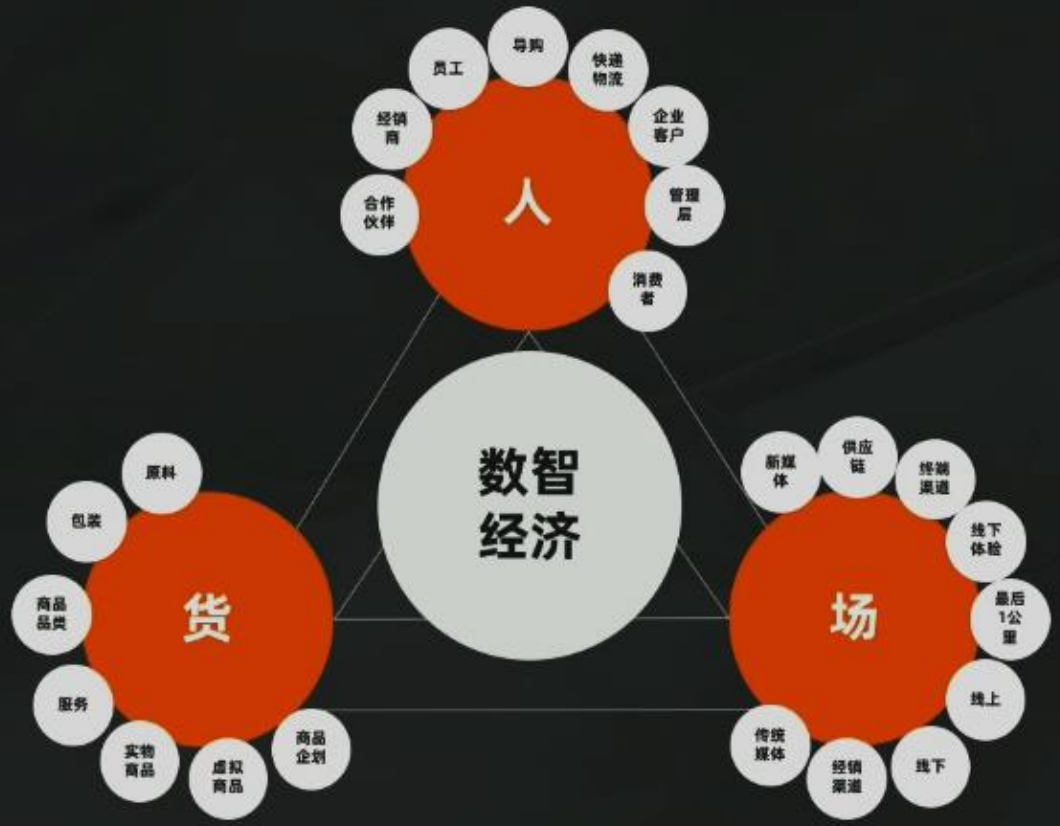
按需求供应

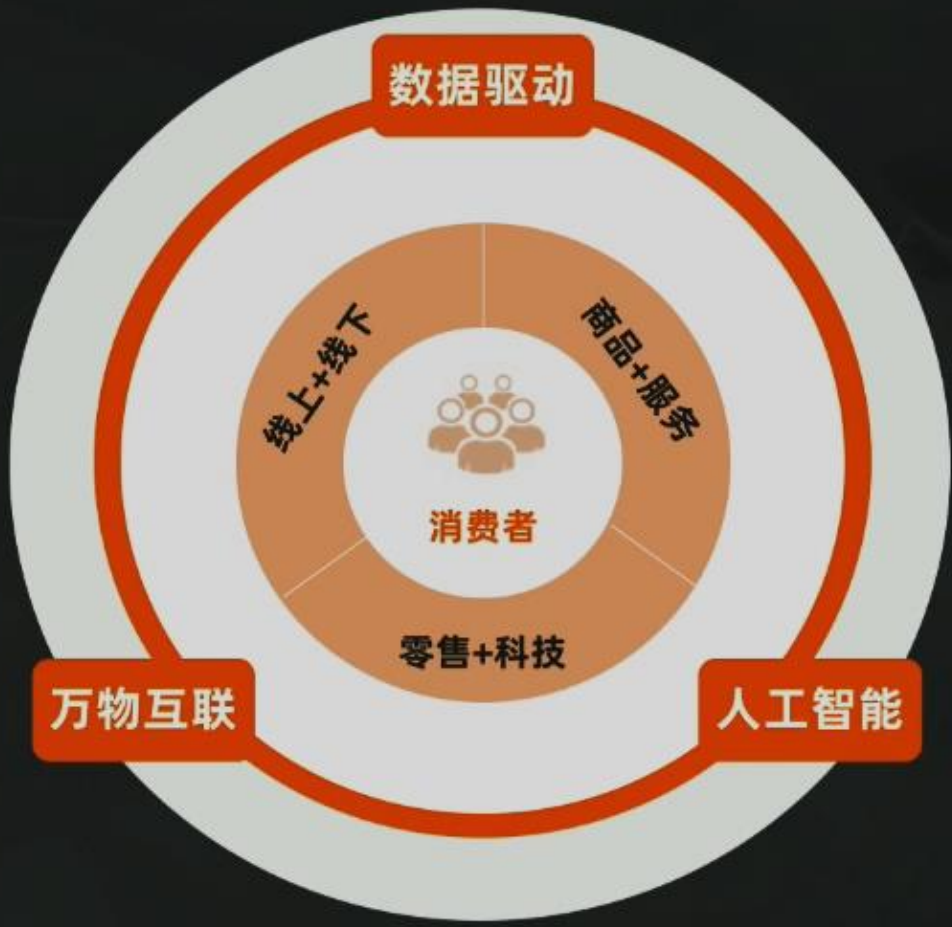
数智经济

按心智设计

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

你的竞争对手也在变





人、货、场不断创新组合

重构以消费者为核心，线上线下联动，全球全网融合，精益&敏捷供应链的新商业形态

科技不断发展

以企业为中心的系统和技术架构，变为以消费者为中心的互联网应用及技术架构，变为企业和消费者互连互通、实时在线的，新技术充分运用并集成的
数据智能+网络协同的未来商业形态！

信息时代

世界500强

ERP+IOE

消费互联网

科技公司
创业公司

移动APP+大数据
+云计算

产业互联网

产业极客
智能社会协同网

AI+AR/VR+ML
+区块链+IOT+5G等

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

大数据驱动端到端全域高效商业连接

工具赋能+方法赋能+系统赋能+生态赋能+组织赋能+运营赋能+数据赋能

消费者沉淀

AIPL消费者分类精准运营
Data bank：消费者资产管理……

营销推广

UNI-MK全域精准营销
营销矩阵多层级解决方案
消费者无界沟通互动、直播
内容运营……

人-货-场精准匹配与满足

流行趋势预测发布
数据赋能商品企划
目标人群精准投放
全渠道布局、精准选址
单店订货
线上线下全渠道货品高效流转
快速柔性供应链……

消费者洞察

平台消费者结构变化
品牌消费者画像
品牌消费者变迁……

新商机发现

流行趋势发布
消费者趋势预测
平台红蓝海市场发现……

品牌诊断

品牌市场定位分析
品牌竞争优势和劣势
品牌市场机会点
精准代言人/KOLs
精准媒体、渠道、活动……

IT时代→DT/DI时代

以B为中心的系统 + 以C为中心的系统+B&C互连互通实时活的数据智能和网络协同

企业全链路数智化： 全程可视化、智能预测、智能预警、智能铺货、智能补货、
智能翻单、智能定价、智能促销、高效协同、快速柔性供应链……

新商业VS传统商业到底有哪些区别？

企业全面数智化转型升级之新零售

PK

传统商业	新商业
守株待兔，被动等待，上班期间禁止用手机	主动线上线下全域获客，老顾客强运营；没有客人时鼓励用手机；全域销售+全域客服+网红直播+全员品牌大使
靠天吃饭，周一-周五，天气太热、太冷、下雨、下雪等人流都受影响，时效/人效/坪效低	24小时场内外销售/天，较少受天气影响，可主动营销（店内销售+店外销售）/面积(人数/时间)
人-货-场是离线的孤岛，相对割裂，受时空限制	在线化和高效精准连接，可识别、可触达、可洞察、可服务
线上(电商)/线下是割裂、对立关系	线上线下有机联合，你中有我，我中有你，各美其美，美美与共
渠道为王、产品为王	渠道为王+产品为王+用户为王（连接用户数量和质量-活跃度、回头率、价值，将来新品牌、品类扩充等都有机会）
千人一面，冷冰冰，微商发朋友圈被拉黑	千人千面，一人一世界，精准触达，全生命周期一对一私人定制服务，智能提醒to do list，有温度的服务
口头重视基层员工，实际行动不重视	聆听客户之声(VOC)非常重要，从上到下都到线上线下一线去认真聆听客户反馈和抱怨，倒逼优化内部流程和质量
雇佣关系，打工心态，离职率、流动率极高，没有较好的职业生涯规划	店老板，事业合伙人，利益共同体，命运共同体

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

如何进行全链路数智化转型？

如何理解企业全链路数智化转型?

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

全链路数智化转型升级，开源&节流&提效&创新

全面了解阿里各BU，方便客户快速勾选意向合作的模块，加大合作的宽度与深度
强强联合，“眼高”“手低”(大处着眼长远规划，小处着手脚踏实地)，全渠道线上线下融合的新零售解决方案+全生命周期商品管理+全生命周期会员管理+全渠道流通和零售管理+全域大数据赋能，多业态多BU一站式战略合作，加强合作的宽度与深度，提升消费者体验，提升行业&企业运营效率与效益

分类	代号	新零售业务相关															阿里妈妈	大文娱						微博	友盟	菜鸟	钉钉（集团应用）	阿里云	飞猪	阿里体育	高德	阿里健康	平台治理	蚂蚁金服		
		新零售	天猫类目	淘宝	天猫超市	AE	Lazada	银泰	苏宁	盒马	大润发	居然之家	口碑	饿了么	零售通	村淘	闲鱼		阿里影业	阿里音乐	阿里鱼	优酷	UC	大麦											支付	金融	信用
服饰	A001	√	√	√		√	√	√			√			√		√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√		√	√	√	√
快消	A021	√	√	√	√	√	√			√	√			√	√	√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√		√	√	√	√
3C	A041	√	√	√		√	√		√		√	√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√		√	√	√	√
汽车	A062	√	√	√		√	√							√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√	√	√	√
美家	A081	√	√	√		√	√	√			√	√		√		√		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√		√	√	√	√
餐饮		√		√				√	√	√	√	√	√	√	√			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√	√		√	√	√
旅游		√		√						√			√	√	√			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√	√		√	√	√
商超		√		√				√	√	√	√	√	√	√	√			√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√		√			√	√	√
其他		√																									√	√						√		

李宁：找到了打开这届年轻人“心门”的钥匙

- 数字化门店采取先试点，后推广的策略，已经超过1300家，
- 会员数量增长达到1000万，给线上线下店铺带来额外约5%增长。

企业思考

“这届年轻人难伺候，永远搞不懂他们究竟喜欢什么。”

但95后真的不去门店了吗？有时候我们可能对真相有所误解。

消费者心声

没想到有一天我们会排着队买李宁

基于数据中台

1. 数字化门店
2. 全域营销
3. 线上线下履约打通
4. 商品企划
5. 商品组货

收入上升约33%至

62.55

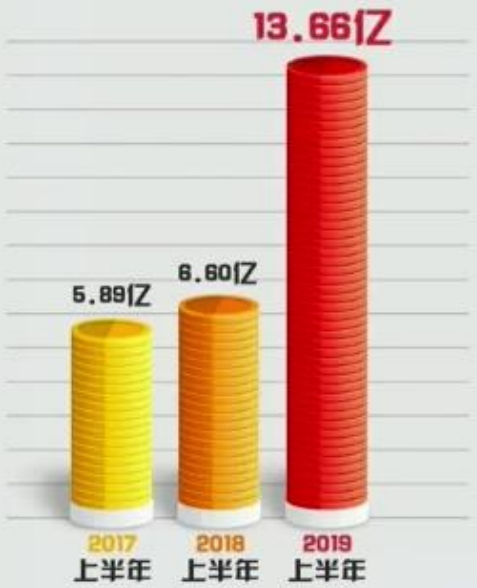
亿元人民币

经营现金流

增加107%至

13.66

亿元人民币



权益持有人

应占净溢利上升

196%至

7.95

亿元人民币

扣除一次性与经营无关的损益后

权益持有人应占净溢利上升109%

至5.61亿元人民币

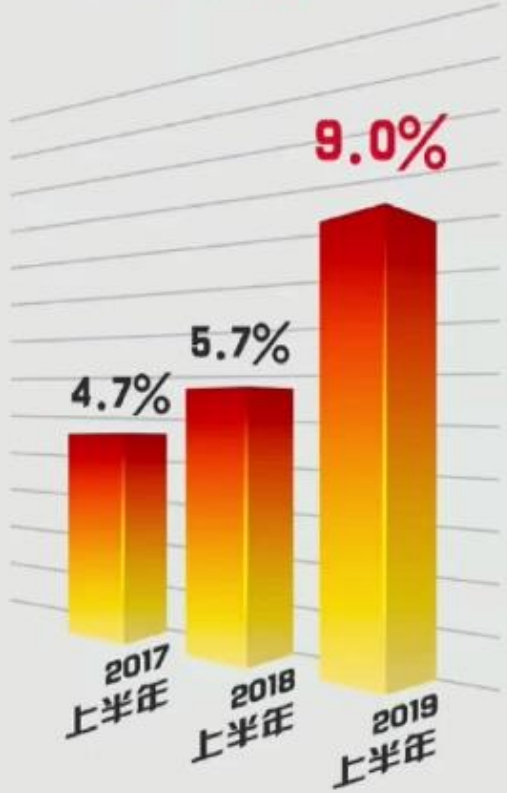
净利率由5.7%提高

至12.7%

扣除一次性与经营无关的

损益后

净利率为9.0%



Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

618狂欢战报

总销售额

2.96亿

同比增长83%

鞋类
2.6亿
同比增长83%

运动1888万
同比增长86%

服饰1930万
同比增长79%

成长之星
销额最高达去年同期30倍，
SENDA 森达官方旗舰店
8倍
Bata Bata 官方旗舰店
4倍
CAT CAT 户外旗舰店
27倍
MOUSSY Moussy 旗舰店
11倍
报
亿
线上线下齐发声
5大品
新品焕
释放品
总销售额
24万
168%
同比增长
140%
运动类同比增长
415%

全国1057家门店齐欢聚，4000名门店导购变身专属顾问
品牌号30天累计新增会员破156万
赋能线下门店，线上线下联动狂欢，销额同比增长19%
百丽品牌317家门店同比增长26%
BASTO
天猫欢聚日
上海、成都、武汉4家天猫智慧快闪店，解锁门店互动新体验
引爆现场，客流量破16000人
超2800人参与智慧门店互动游戏

百丽国际形象大使许魏洲
TATA品牌合作明星戚薇
共同见证百丽国际时尚焕新
#许魏洲约你跳舞#成超级话题
话题阅读量 9087万
登上热门话题榜 2次
微博发文互动量 56万
13个时尚达人，8大品牌
2大平台共6个博主
同步直播欢聚舞会
共有1.03亿人边看边买
点赞量高达1654.5万

栖

进店1,000人

成交30人

离店

每日到店人数2,000

建立联系/加好友500+

成交人数100+

周边潜客10,000+
泛潜客50,000+

大数据

LBS引流

需求分析

服务触达

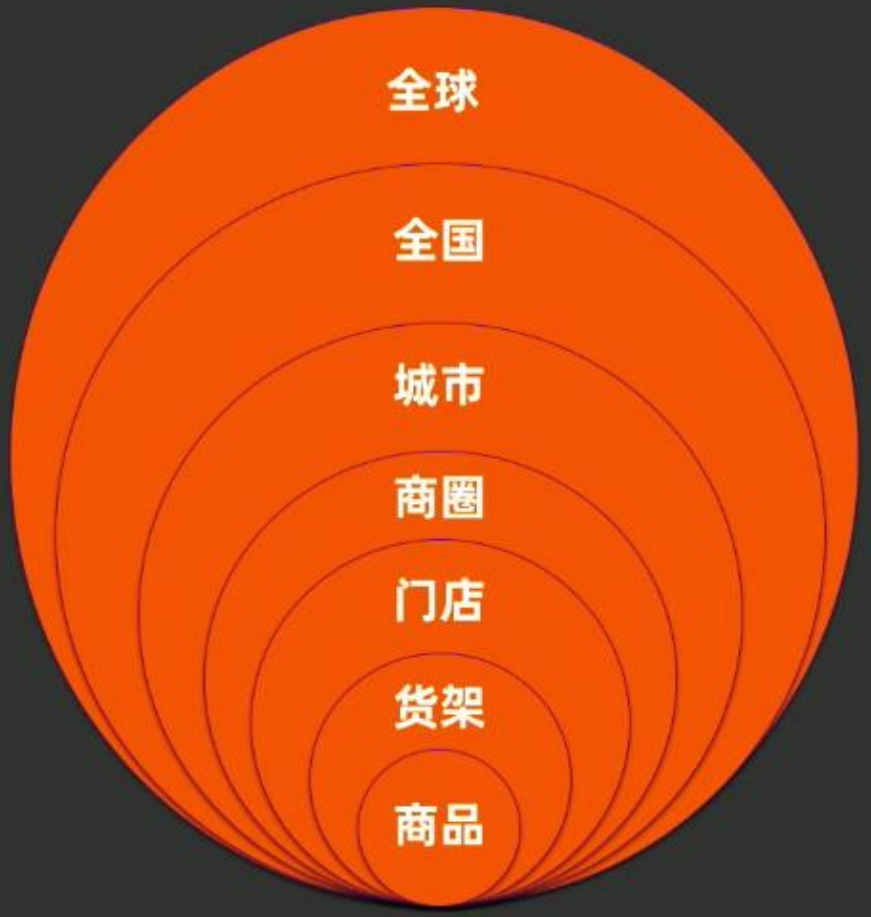
离店推荐

周边推荐

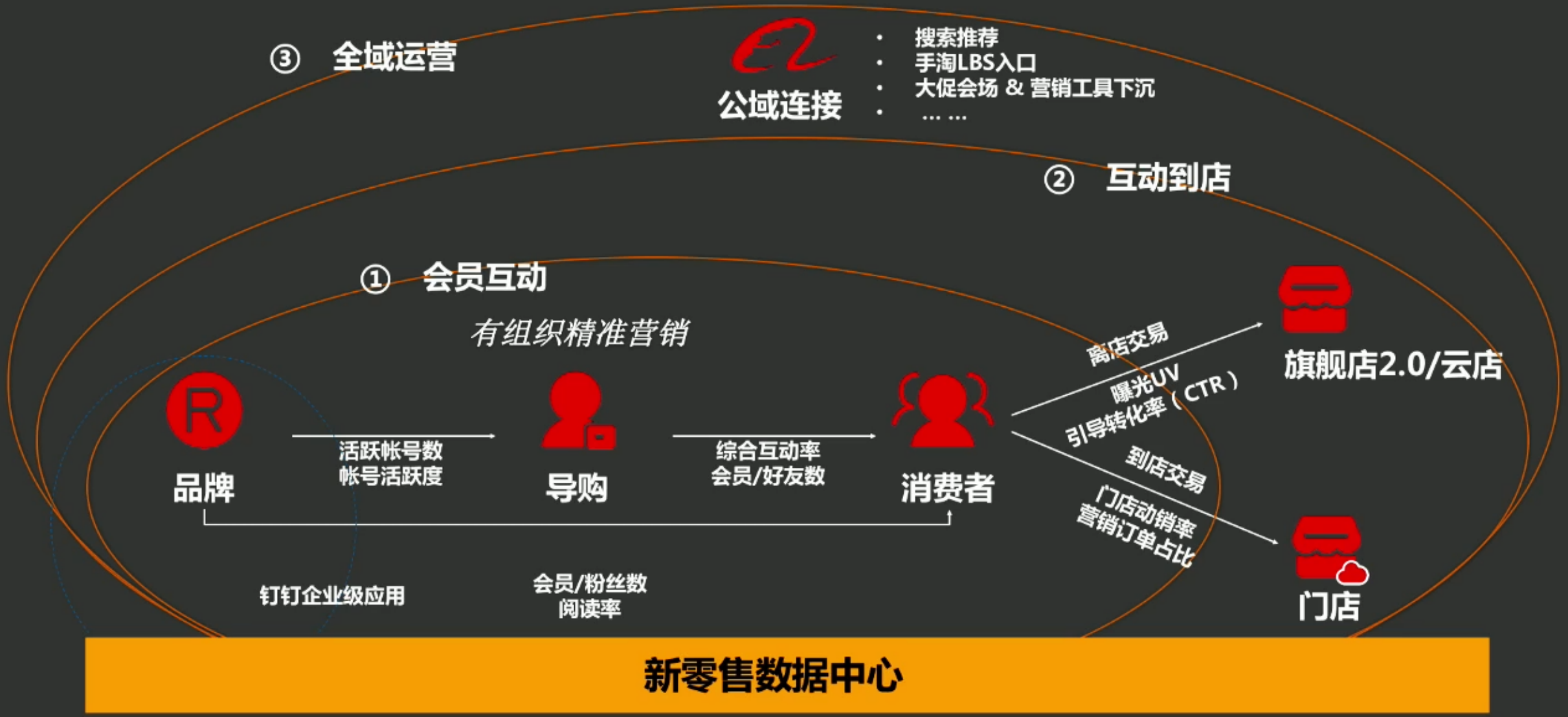
服务体验

跳出画面看画面，拥抱一个更大的技术和数据驱动的商业世界

全球数字化用户：1,000,000,000
所在城市：1,000,000
店铺周边：100,000
经过店铺：1,000
进店：100
未成交：99
成交：1



大数据驱动的端到端全域高效商业连接



新零售数据中心

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

生态伙伴空间 | 平台赋能

在数智经济时代，与生态伙伴共建面向新商业的云智能
赋能各行业品牌商、零售商全链路、全流程、全要素数智化
（品牌、商品、制造、渠道、营销、零售、服务、物流、金融、组织、IT等要素数智化）

BaaS

淘宝网 Taobao.com | TMALL天猫 | 天猫超市 | 天猫国际 | 1688.com | 蚂蚁金服 ANT FINANCIAL | 支付宝 ALIPAY | 高德地图 amap.com

Alibaba Group | 阿里妈妈 Alimama.com | AliExpress | 农村淘宝 | 盒马 | 钉钉 | 饿了么 | 居然之家 Easyhome

YOUKU | UC | 口碑 Koubei | 飞猪 | 微博 | 优酷 | CAINIAO 菜鸟 | 大润发 RT-Mart | 银泰百货

阿里巴巴小程序

淘 | 高德地图 amap.com | 支付宝 ALIPAY | 钉钉 | 生态伙伴 APP | 品牌APP

DaaS

平台产品：数据银行 | 生意参谋 | 策略中心 | 企业数智大脑

SaaS

服饰行业	快消行业	美家行业	消费电子行业	新零售商行业	餐饮行业	酒店/旅游行业
商品企划	全域营销	全域潜客运营	产品智能互联	开店选址	门店数字化	景区大数据平台
智能供应链...	供应链金融...	智能物流...	智能制造...	智能硬件...	食品溯源...	景区IOT平台...

PaaS

业务中间件：品牌 | 商品 | 制造 | 渠道 | 营销 | 零售 | 物流 | 服务 | 金融 | 组织

人工智能 | 视觉智能 | 语音智能 | 情感分析 | 语义智能 | 货品识别 | 人脸识别 | 自然语言 | 智能安全 | 决策智能 | ...

技术中间件：

淘宝开放平台 (奇门)	SaaS加速器	星环	AECP	EMAS	宜搭	RPA
应用弹性托管与中间件	运维 监控 诊断	IOT	AliOS	QuickBI	Dataphin	DataWorks

IaaS

零售云	聚石塔	公共云				专有云
产品域	网络	安全	存储	弹性计算	数据库	CDN与边缘

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

DaaS-企业数据中台：统一商业设计、整合平台能力、实现生态繁荣

BaaS

阿里巴巴小程序

生态伙伴APP

品牌APP

DaaS-产品连接商业

数据产品平台

（生意参谋+策略中心+数据银行+地动仪+数巢+云上企业参谋……）

实现企业在阿里平台经营的数字化服务（阿里经济体&阿里云智能）

DaaS-工具整合技术

数据建设与通用分析平台

（Dataphin + QuickBI + Dataworks + DataV + DeepInsight……）

采集 同步 建模 研发 算法 运维 调度 质量 资产管理 BI分析 分享订阅

DaaS-资产聚合数据

企业一方自有数据

平台二方数据（数据银行）

友盟+、高德、UC等三方数据

SaaS

PaaS

IaaS

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

DaaS-企业数据中台：统一商业设计、整合平台能力、实现生态繁荣

BaaS

淘宝网 Taobao.com | TMALL天猫 | 天猫超市 | 天猫国际 | 1688.com | 蚂蚁金服 ANT FINANCIAL | 支付宝 ALIPAY | 高德地图 amap.com

Alibaba Group | 阿里妈妈 Alimama.com | AliExpress | 农村淘宝 | 盒马 | 钉钉 | 饿了么 | 居然之家 Easyhome

YOUKU | UC | 口碑 Koubei | 飞猪 | 大麦 | CAINIAO 菜鸟 | 大润发 RT-Mart | 银泰百货

阿里巴巴小程序

淘 | 高德地图 amap.com | 支付宝 ALIPAY | 钉钉 | 生态伙伴 APP | 品牌APP

SaaS

CRM	POS	导购	ERP
财务	电商OMS	SCM	LCS

DaaS-产品 连接商业

数据产品平台

（生意参谋+策略中心+数据银行+地动仪+数巢+云上企业参谋……）

实现企业在阿里平台经营的数字化服务（阿里经济体&阿里云智能）

PaaS

- I-PaaS
- A-PaaS
- B-PaaS
- T-PaaS

D-PaaS

DaaS-工具 整合技术

数据建设与通用分析平台

（Dataphin + QuickBI + Dataworks + DataV + DeepInsight……）

采集 同步 建模 研发 算法 运维 调度 质量 资产管理 BI分析 分享订阅

DaaS-资产 聚合数据

企业一方自有数据 | 平台二方数据（数据银行） | 友盟+/高德/UC等三方数据

OLTP - RDS，DRDS | OLAP - ADS，MaxCompute

IaaS

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

SaaS-在数字经济时代，与生态伙伴共建面向新商业的云智能

BaaS

淘宝网 Taobao.com | TMALL天猫 | 天猫超市 | 天猫国际 | 1688.com | 蚂蚁金服 ANT FINANCIAL | 支付宝 ALIPAY | 高德地图 amap.com

Alibaba Group | 阿里妈妈 Alimama.com | AliExpress | 农村淘宝 | 盒马 | 钉钉 | e饿了么 | 居然之家 easyhome

YOUKU | UC | 口碑 Koubei | 飞猪 | 大麦 | CAINIAO 菜鸟 | 大润发 RT-Mart | 银泰百货

阿里巴巴小程序

淘 | 高德地图 amap.com | 支付宝 ALIPAY | 钉钉 | 生态伙伴 APP | 品牌APP

DaaS

SaaS

全域消费者运营

Uni-DMP	Uni-Marketing	品牌号	天猫旗舰店2.0
天弓智投	营销管理	Uni-CRM	QuickAudience
淘宝直播	云码	数据银行	CEM-B

场数字化（商圈/区/商超/门店）

高德选址	巡迹+天眼	电子价签
蜻蜓	鹿班	AlibabaWood
POS	OMS	智能硬件

智能供应链

DRP	WMS/云仓	LCS 云物流
商品溯源	库存平衡	TMS
QuickStock	调度管理	...

全链路数字化运营

零售参谋	店小蜜	品牌策划	舆情管理	钉钉组织协同
全域分析	智能外呼	商品数字化	...	智能排班HRMS
业务中台	数据中台	IOT中台	ERP	财、税一体化

渠道数字化

企业B2B	智慧分销R+
DMS	动销通
闪电购	...

智能制造（工业4.0）

PLM	C3P	MES
MDM	BSM	Lean/CI
工业互联网	QMS	...

PaaS

IaaS

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

PaaS-在数智经济时代，与生态伙伴共建面向新商业的云智能

BaaS

淘宝网 Taobao.com | TMALL天猫 | 1688.com | 蚂蚁金服 ANT FINANCIAL | 支付宝 ALIPAY | 高德地图 amap.com

Alibaba Group | 阿里妈妈 Alimama.com | AliExpress | 农村淘宝 | 盒马 | 钉钉 | 饿了么 | 居然之家 Easyhome

YOUKU | UC | 口碑 Koubei | 飞猪 | 大麦 | CAINIAO 菜鸟 | 大润发 RT-Mart | 银泰百货

阿里巴巴小程序

淘 | 高德地图 amap.com | 支付宝 ALIPAY | 钉钉 | 生态伙伴 APP | 品牌APP

DaaS

SaaS

PaaS

A-PaaS

数字化营销场景		门店数字化场景		全域会员运营场景		全渠道运营场景		全域金融场景		...
品牌卡	潜客营销	扫码入会	随身购物袋	全域会员	通用券	O2O	分阶段付款	To-B金融	To-C金融	...

B-PaaS

业务能力复用和扩展，快速应用开发，定制

核心商业能力	会员中心		商品中心		交易中心		营销中心		生态能力		AI算法
	账户体系	Uni-ID	类目管理	商品发布	担保交易	货到付款	优惠券	储值卡	仓配	社交分销	...

业务建模	组织模型	店铺模型	商品模型	营销模型	会员模型	库存模型	交易模型	...

阿里巴巴商业操作系统十一要素 - 元素数据建模

T-PaaS

高质量应用托管 开发、运行、运维

应用弹性托管 (FaaS, EDAS, CaaS)	中间件 (MQ, EDAS)
应用开发 | 流水线 (云效, IDE)	监控，诊断 (ARMS)

Halo Inside

星环IDE	星环容器	星环运维
统一业务身份	商业能力管理	自动化测试

TMF 2.0

D-PaaS

领域元数据 OLTP+OLAP

数据开发 (DataWorks, Dataphine)	数据模型，元数据 (Dataphine, QuickBI)
OLTP (RDS,DRDS)	OLAP (ADS, MaxCompute)

I-PaaS

- 统一企业账号体系
- TOP API 能力开放
- 应用/数据集成

IaaS

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

生态伙伴空间 | 平台赋能

云智能与生态伙伴共创一云多端三中台，赋能企业全链路数智化转型

BaaS

淘宝网 Taobao.com | TMALL天猫 | 1688.com | 蚂蚁金服 ANT FINANCIAL | 支付宝 ALIPAY | 高德地图 amap.com

Alibaba Group | 阿里妈妈 Alimama.com | AliExpress | 农村淘宝 | 盒马 | 钉钉 | 饿了么 | 居然之家 Easyhome

YOUKU | UC | 口碑 Koubei | 飞猪 | 大麦 | CAINIAO 菜鸟 | 大润发 RT-Mart | 银泰百货

阿里巴巴小程序

淘 | 高德地图 amap.com | 支付宝 ALIPAY | 钉钉 | 生态伙伴 APP | 品牌APP

达摩院

机器智能

数据计算

机器人

金融科技

量子计算

平头哥芯片

.....

解决方案

零售云：服饰 | 快消 | 美家 | 消费电子 | 旅游 | 餐饮 | 新零售商

物流云 | 工业互联网平台 | 3rd 行业 SaaS | 3rd 通用 SaaS | 智能客服 | 云通讯 | 钉钉云

中台

数据中台实施（生态伙伴共建）：生意参谋 | 观星台 … | 数据资源平台 | 大数据计算平台 | 云数据库

业务中台实施（订单中心 / 商品中心 / 会员中心 / 供应链管理等）：区块链 | 容器 | 云原生中间件 | 视频云 | 移动云 | 搜索 | 企业应用上钉钉平台 | 三方行业企业自有系统

IOT中台：数据可视化中心 | 数据资产中心 | 平台配置中心 | 事件运营中心 | 感知资产中心 | 设备管理 | 应用中心 | 设备连接

边缘计算 | 物联网平台

人工智能

视觉智能 | 自然语言处理 | 情感分析 | 决策智能 | 机器学习 | 语音智能 | 人脸识别 | 语义智能 | 智能安全

云基础设施

计算服务 | 存储服务 | 网络服务

飞天操作系统

数据中心 | 自研服务器 | 自研芯片（平头哥） | IOT设备

开发运维平台

全栈安全

生态伙伴

咨询服务

培训服务

系统开发

系统集成

托管服务

智能硬件

供应商

MCN机构

.....

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

阿里云智能和伙伴一起为企业打造的数据中台

品牌 | 企划 | 采购 | 营运 | 市场 | 信息 | 商城 | 团购 | 配送 | 加盟 | 政工 | 人资 | 资产 | 设备 | ……

供应商 | 员工 | 消费者

零售参谋
全链路监测分析 | 智慧门店运营分析

智能决策平台
销量预测、补货 | 精准营销、运营

供应商赋能平台
综合分析 | 销售、库存等主题

数据报表体系
销售主题 | 购物篮主题 | ……

数据资产管理
资产地图
资产目录
资产治理
资产应用
资产运营

面向应用提供服务及创新可能的主题式数据服务中间件（OneService）

萃取数据中心：消费者数据体系 | 门店数据体系 | 商品数据体系

以业务/自然对象+统计指标+萃取数据为架构构建（OneID体系）

主题数据中心：报表体系 | 零售参谋 | 沃易智分析

以业务主题+统计维度+统计指标为架构构建

公共数据中心：商品 | 会员 | 交易 | 供应链 | 财务 | 营销 | 门店 | 日志

以业务板块+业务过程+分析维度+明细数据/汇总数据为架构构建（OneData体系）

垂直数据中心：POS、ERP、CRM、SCM、WMS、TMS、FMS | 设备 | 外部

以采集（布点、爬取、采购等）、清洗、结构化、同步等实现数据引入

智能数据建设
数仓规划
数据引入
数据规范定义
数据建模
数据通用研发
数据连接萃取
数据运维监控

计算与存储平台
离线计算能力 | 实时计算能力 | 在线分析能力 | ……

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

阿里云新零售：一站式全链路数智化转型五部曲

五、决策智能化
Intelligence Inside

- ✓ 大数据驱动商品企划、设计开发：新品创新中心……
- ✓ 大数据驱动的精细化渠道运营：天猫超市、零售通、村淘、盒巴、大润发、口碑、饿了么、AE、Lazada等新零售八路大军开通
- ✓ 大数据驱动快速柔性供应链：柔性生产制造
- ✓ 全局物流优化：预测、铺货、补货、调度、线上线下全渠道融合
- ✓ 大数据驱动供应链金融：消费者金融、经销商零售商金融、供应商金融……

四、运营数据化
Big-data Inside

- ✓ 营销数字化、零售数字化、品牌投放数字化
- ✓ 消费者洞察、数据中台建设；智能客服、语音客服，
- ✓ 会员运营和管理：日常招募、激活、联带、复购、激励奖惩体系；VIP升级晋升体系、裂变：币权制

三、业务在线化
Ali-ware Inside

- ✓ 组织在线、沟通在线：钉钉注册、产业链路上下内外考勤、打卡等、产业链路上下内外沟通在线
- ✓ 系统迁移到钉钉、钉钉+大数据、钉钉+云课程，云+端，移动化
- ✓ 业务中台建设

二、触点数字化
IoT Inside

- ✓ 场/门店数字化(互动橱窗、云货架、电子价签、云码、试衣镜、魔镜、刷脸支付、ReID、RFID、各种二维码（扫码即会员）、导购引导、外包装引导、堆头引导、区块链防伪溯源)……
- ✓ 旗舰店2.0 + 一云多端小程序
- ✓ 各种直播（导购直播、实验室/设计师/生产直播、网红/明星直播……）
- ✓ IOT中台建设

一、基础设施云化
Infrastructure Inside

- ✓ IT现状的分析与整理
- ✓ 数据库服务器迁移（如把Oracle替换为Polar DB ）
- ✓ 应用服务器迁移
- ✓ 安全提升……全面上云

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

五部曲：25个核心二级能力指标为企业数智化成熟度评估和建设提供衡量工具和解决方案工具箱

五项一级能力		二级能力/指标				
5	决策智能化（羽）	5.1 洞察与可视化	5.2 业务场景赋能	5.3 知识构架与迭代	5.4 模型构建与优化	5.5 技术平台支撑
4	运营数据化（徵）	4.1 构建与连通	4.2 运营与优化	4.3 治理与管控	4.4 工具与技术栈	4.5 开放与合作
3	业务在线化（角）	3.1 业务完整与闭环	3.2 流程在线与重构	3.3 沟通与协同	3.4 系统与架构	3.5 创新与共享
2	触点数字化（商）	2.1 覆盖与布局	2.2 在线与连通	2.3 数据与质量	2.4 扩展与移植	2.5 成本与效应
1	基础设施云化（宫）	1.1 集成与存储	1.2 网络与计算	1.3 安全与风险	1.4 持续集成与敏捷交付	1.5 业务连续性

数智化成熟度评分标准

5	体系成熟	从公司整体层面将技术与业务进行融合，驱动商业模式迭代创新
4	深度掌握	输入掌握数智化技术驱动业务价值增长和管理转型方法
3	浅层应用	在某个业务或管理领域进行数字化场景的浅层次应用
2	尝试探索	积极寻找数智化增长路径，但努力是孤立、随机和一次性的
1	能力缺失	完全不具备或缺少大部分数智化转型所必须的核心能力

成熟度：高 → 低

五部曲赋能商业操作系统十一商业要素，共同推进消费品生态全链路数智化转型

消费品生态全链路数智化转型框架

五部曲赋能

- 触点、业务、运营和决策智能化赋能数据获取、认知、洞察和行动的智能化闭环
- 基础设施云化支撑弹性和高算力需求

商业操作系统十一商业要素价值重构

- 从产业全链路端到端视角进行各个环节价值重构
- 将物流、资金流、组织协同和信息流与商流进行有机融合

五部曲赋能产业全链路价值重构：案例

全链路价值重构解析-国内某知名珠宝奢侈品流通企业

- 决策智能化
- 运营数据化
- 业务在线化
- 全触点数字化
- 基础设施云化

商品

商品管理与客户洞察

供应链模式推式为主，缺乏客户洞察和反馈，难以完成全品类规划，实现产品迭代和持续优化。

系统支撑“**推拉结合**”模式选货，促进商品流通；集团下各品牌商品主数据统一管理，**商品数据结构优化**，建立更立体的商品数据。

渠道

协同全渠道资源

多渠道商品难以统一上下架管理，多品牌、多渠道商品订单等信息难以协同。

通过**业务中台**打通线上线下全渠道资源共享，全场景为消费者服务；实现全渠道订单处理，使业务处理过程可视化，提升订单执行及管控效率。

营销

盘活客户资源

会员粘性挖掘不足，缺乏数据化的会员运营，服务能力较弱。

通过**CRM系统**，打通前端各渠道、客户触点，实现多品牌多渠道客户统一管理，形成客户360视图；各类会员数据分析，形成会员洞察，提升消费者满意度。

零售

新体验、新消费、新场景

传统门店消费者吸引力不足，对销售人员的系统支持不够。

通过**智慧门店云屏、移动应用**等智慧工具完成场景的全链路打通，构建消费者从引流、消费到复购的典型消费场景，加强企业精细化分析管理。

零售

精细化运营，降本增效

缺乏精细化分析管理工具，管理数据依赖人力

业务过程可视可追溯，运营数据整合分析，为领导决策提供基础；**巡店等智能设备**赋能员工，打破时间空间限制，降低人力成本，提高沟通效率。

品牌

全渠道营销，提升品牌认知

营销活动单一，缺少活动后复盘分析，缺乏新颖营销活动整体打造品牌形象。

CRM+自动化营销系统的应用，营销日历记录，使营销排期一目了然；统一内容管理，通过社交等多渠道自动触达客户，促进销售并提升品牌形象

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

新零售全面上云重点案例汇集

全链路数智化转型效果差别关键在于：培训体系+激励体系！

理念升级

系统升级

能力升级

组织升级

管理学最伟大的基本定律？

人们不一定会做你期望的事

但一定会做你考核和奖惩的事！

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA 云栖大会

如何更好地全链路数智化转型？

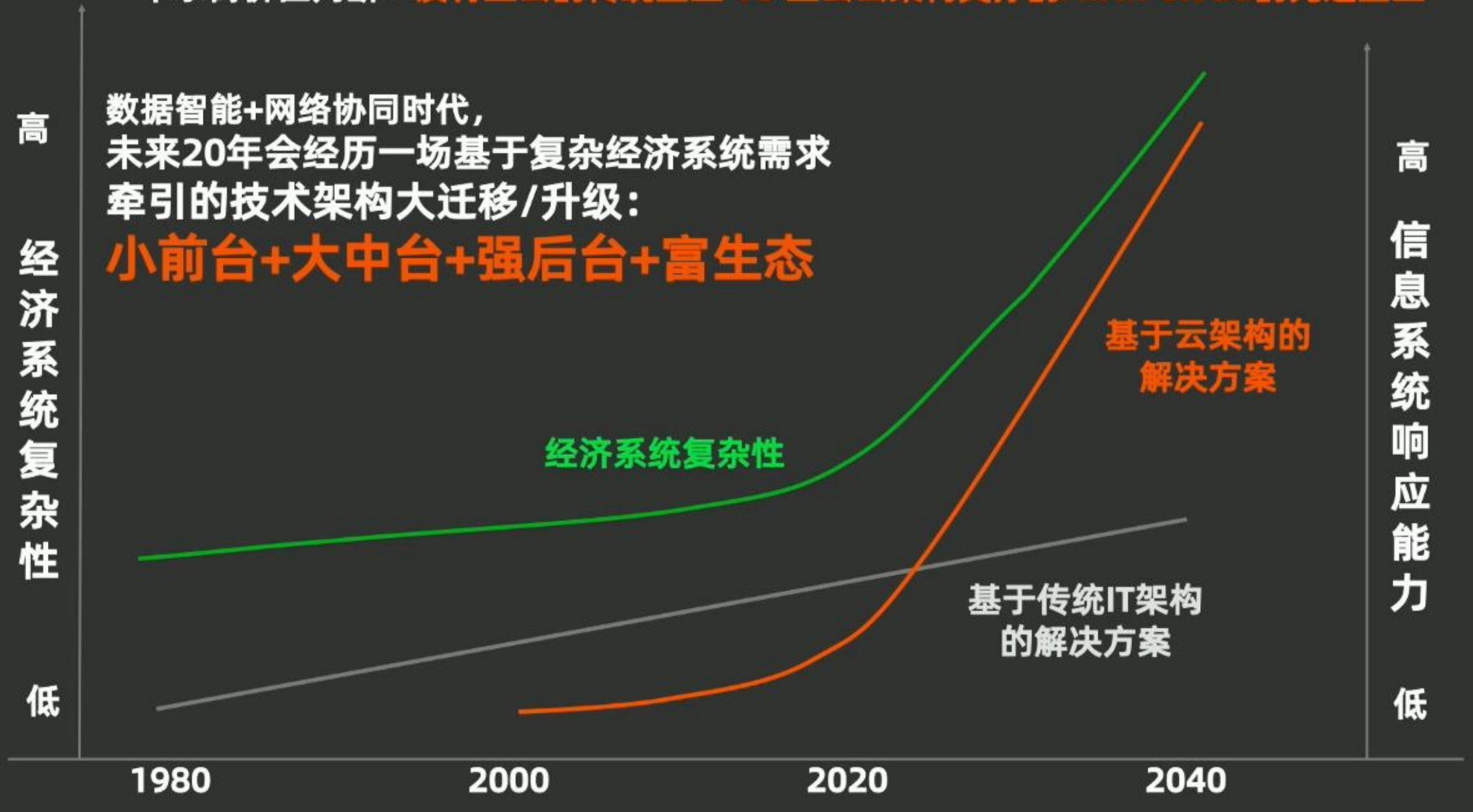
VS

×	√
不仅仅是系统的升级、人工智能、大数据及云计算等新技术手段的运用	通过大数据洞察，不断创造和满足消费者需求，倒逼内部不断优化流程和重新配置资源，提升效率和效益，技术创造引领新商业
不仅仅是IT、技术或电商部门的事	是一把手工程，老板的关注和重视是第一生产力，需要集团核心高层亲自参与和推动，线上线下融合、各部门积极参与的变革
不仅仅是组织、流程等局部范围的调整	是企业从思维、战略、流程、组织、人才、激励的全方位变革
不是连接一切，不仅仅是打造一个工具和系统	是大数据驱动端到端全流程、全要素、全渠道、全生命周期高效商业连接
不是等等看，当看客、评论家	是早上线早受益，实践者、受益者，抢占每一波流量红利，练好基本功，分轻重缓急推进持续建设和完善整个生态系统的过程
不是一哄而上	是一个整体规划、分步实施、标杆先行、复盘总结、复制放大的过程
不是企业关起门来仅从自身诉求出发做事	是不断打开突破自身边界，开放、合作、共赢
不是一个一蹴而就的过程	是一个顺应技术升级、消费者变化、竞争环境变化不断迭代、进化、升级、持续精进的过程

华尔街价值判断：没有上云的传统企业 VS 上云云架构支撑的All in Cloud的先进企业

数据智能+网络协同时代，
未来20年会经历一场基于复杂经济系统需求
牵引的技术架构大迁移/升级：

小前台+大中台+强后台+富生态



现在的你是5年前的你决定，5年后的你是现在的你决定！

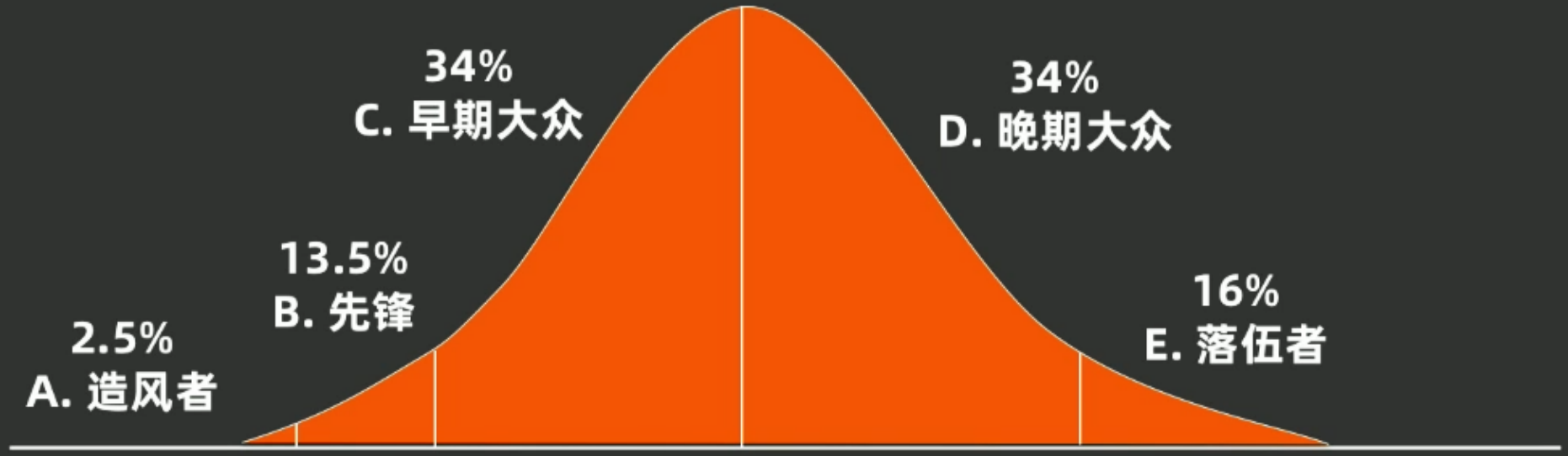
还没有上天猫开店？	生意模式OUT了！线上线下双战场！
还没有用支付宝？	收入模式OUT了！全民移动支付！
还没有用钉钉？	组织协同OUT了！业务在线+协同在线+上下内外生态在线
还没有用阿里云？	新商业基础设施OUT了！小前台，大中台，强后台，富生态！

时代在快速巨变，消费者获取资讯和消费习惯在快速改变
做生意的高效的基础设施和标配，每一波红利抓到了多少？
与时俱进，适者生存！隔壁老王从来不会闲着！

基础设施云化是新商业全链路数智化的关键第一步！
工欲善其事，必先利其器！支付，就用支付宝！上云，就上阿里云！
数据/业务中台+一云多端小程序+线上线下全域获客！沉淀数字化消费者资产

因为相信，所以看见

共同看见，行动更有力量



我们存在的价值和意义：

让本不可能发生的事变成可能，
把本需5-10年才能发生的事情1-2年发生
未来观+全局观+全球观
不难，要我们干吗？

阿里20年发展史 就是20年创新史

在阿里巴巴2019年全球投资者大会上，阿里巴巴集团董事局主席兼CEO张勇表示：
阿里巴巴过去20年创新不间断，因为我们相信**要丰富这个生态系统，关键是创新！**

Alibaba Group 阿里巴巴集团 | APSARA CONFERENCE 云栖大会

凡是过往，皆为序章

精彩才刚刚开始

共创共享DT/DI数智经济

THANKS！

shopex 商派

让互联网商业无处不在

THANKS

商派软件有限公司

公司地址：上海市徐汇区宜山路700号C1楼12层

咨询热线：136-4170-2376

商派公号