

智慧

零售

2018

2018智慧零售发展 趋势报告

CBNDATA

第一财经商业数据中心



苏宁易购

suning.com

© 2018 CBNDATA. All rights reserved.



TABLE OF CONTENTS 目录

■ Part1: 消费升级下的智慧零售 · · · · · 03

■ Part2: 智慧零售带来的消费变革 · · · · · 07

- 2.1 场景升级
- 2.2 服务升级
- 2.3 体验升级

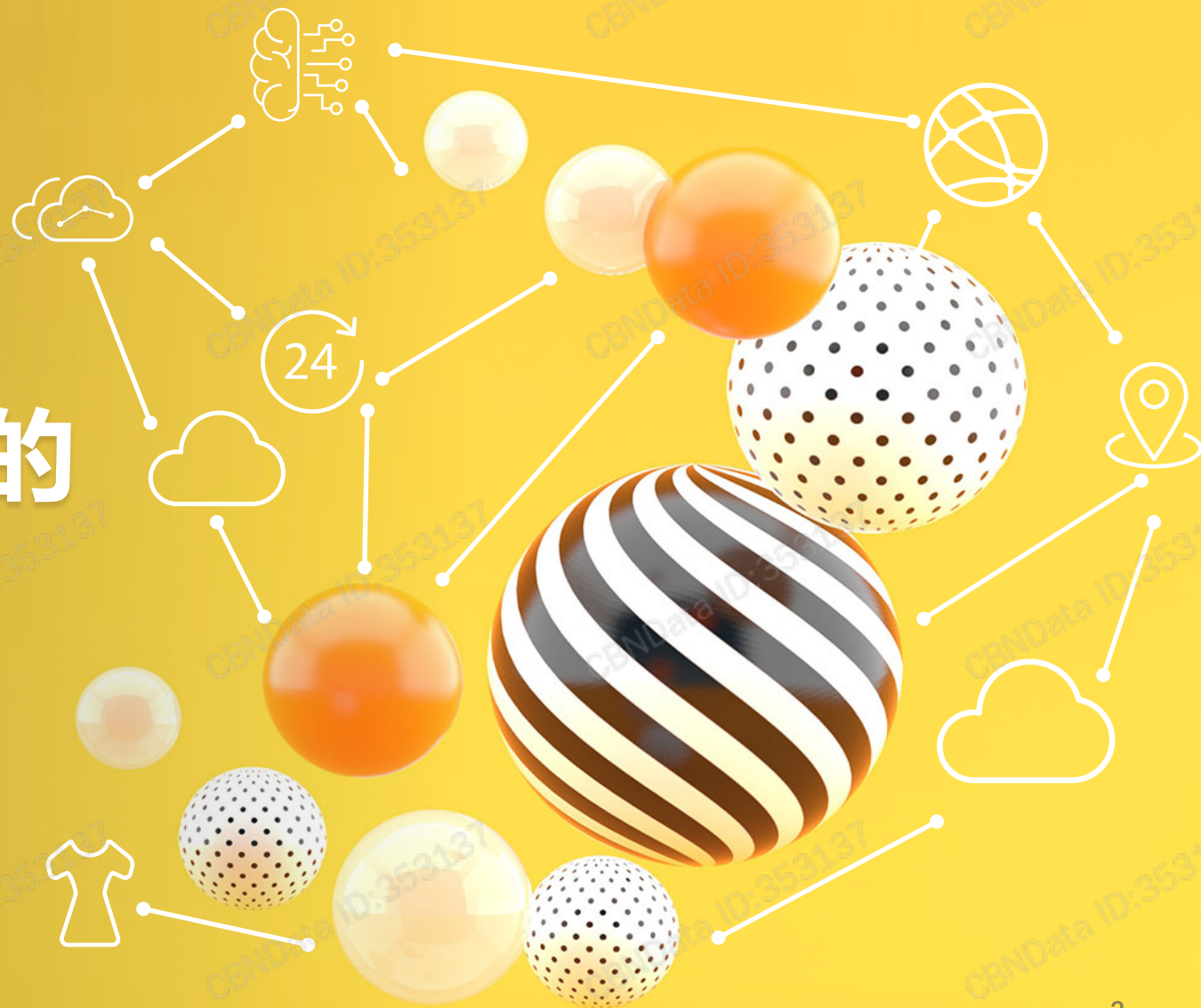
■ Part3: 智慧物流、智慧科技助力智慧零售 · · · · · 23

- 3.1 智慧物流
- 3.2 智慧科技

■ Part4: 展望智慧零售未来发展 · · · · · 36

1

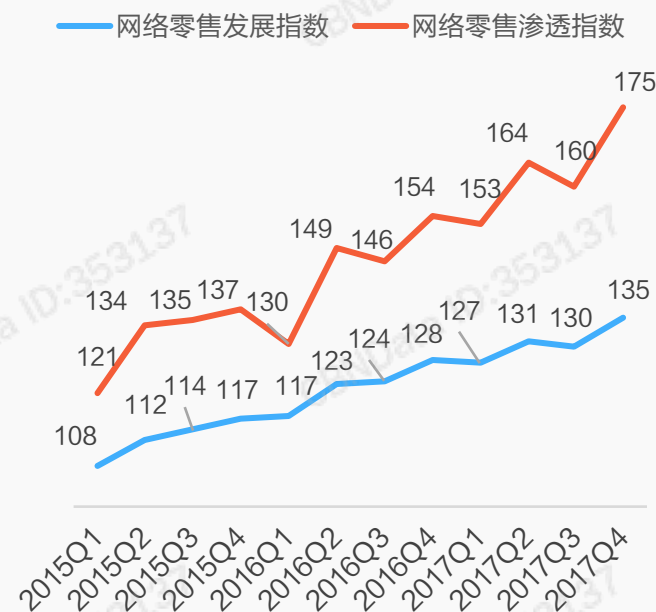
消费升级下的 智慧零售



网络零售持续渗透，年轻消费者成为线上消费主力，且更看重个性、便利、体验

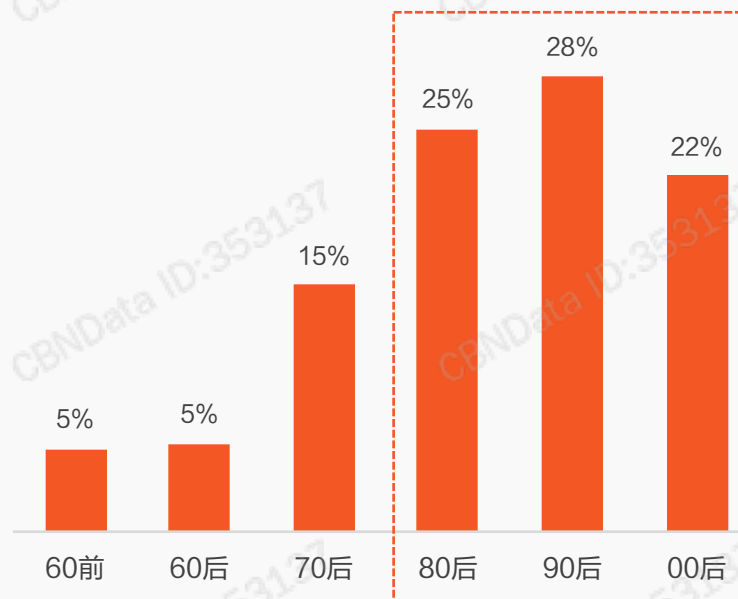
随着互联网的普及，网络零售渗透率逐年提升，消费者逐渐养成数字化消费习惯。80后、90后、00后成为中国市场的核心消费群体。年轻消费群体重视体验、追求便利、追求个性化等特点催生出新的消费需求。

网络零售指数变化趋势



数据来源：商务部《2017-2018年中国零售行业发展报告》

2018年6月中国互联网用户年龄分布



数据来源：CNNIC《中国互联网络发展状况统计报告》第42次报告

大数据·全洞察

年轻消费者的消费态度



资料来源：埃森哲《2018中国消费者洞察报告》

零售商转型，提供更丰富的消费体验

进入二十一世纪之后，电子商务兴起，网络零售逐渐成为主流购物方式。但是随着新兴消费力量带来的消费需求转变，零售商们开始寻求一种升级转型。

传统运营模式弊端

- 线上线下渠道存在壁垒，投资回报难以追踪，消费体验支离破碎
- 消费者在个性化推荐方面的满意度不高
- 以模糊的消费者洞察为基础的碎片化的数字营销，影响力有限

消费需求转变



传统运营模式升级转型

- 大数据赋能
- 线上线下渠道开始融合
- 借助移动设备，社交和电子商务、购物和娱乐、线上和线下模糊界限，交叉领域做出创新

“**智慧零售**就是运用互联网、物联网、大数据和人工智能等技术，构建商品、用户、支付等零售要素的数字化，采购、销售、服务等零售运营的智能化，以更高的效率、更好的体验为用户提供商品和服务。”

资料来源：普华永道《中国零售业：智慧开启未来》

资料来源：苏宁易购



智慧零售现状：由点到面，全面升级零售生态

智慧零售从场景、服务、体验出发，凭借“智慧科技”、“智慧物流”的助力，由点到面全方位升级零售生态。



场景

围绕消费需求
重构消费场景

...



服务

智能&人工服务
全方位提升

...



体验

打破线上线下壁垒
提升购物体验

资料来源：公开资料整理

大数据·全洞察

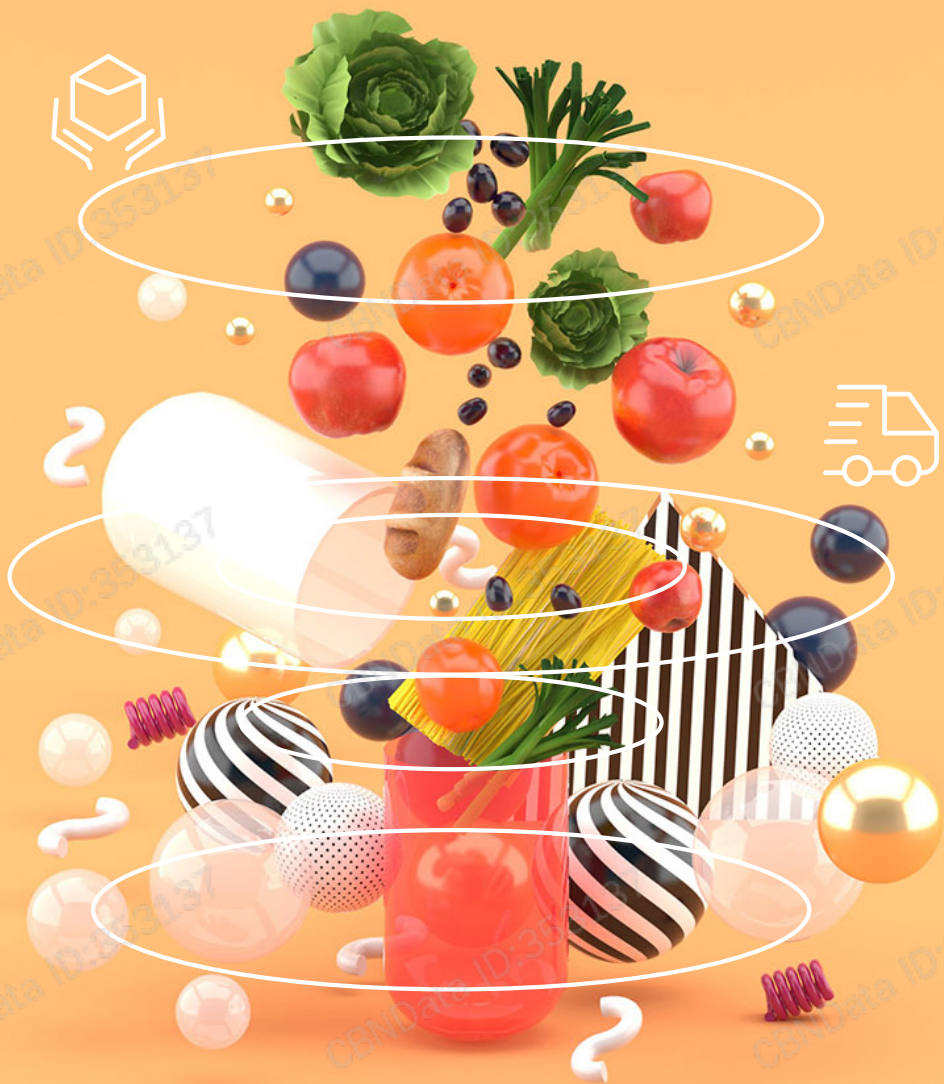
2

智慧零售 带来的消费变革

2.1 场景升级

2.2 服务升级

2.3 体验升级



2.1

场景升级



预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_17173

