

数智时代 无界价值

2019 商业地产数字化趋势白皮书

猫头鹰研究所 (MalltoWin Institute)
中国连锁经营协会 (CCFA)
《商业与地产》新媒体平台

联合发布

2019年7月

前言

2019年，从宏观经济到商业地产行业，从科技创新到技术应用，整个市场正在回归冷静和理性的本真。

过去几年，人类历史上最大规模的城市化和商业地产开发与全球领先的消费科技创新在中国同步上演……

数字化转型，从风声到落地，从零售行业的先行到商业地产行业的不断探索，领军企业正在带领着后起的“中国商业地产”找寻数字时代商业地产的价值运营新范式。

这是摆在全中国百万商业地产人的共同使命和机遇。

为全面洞悉国内商业地产企业数字化转型的阶段和问题，猫头鹰研究所联合中国连锁经营协会共同发布这份《2019 商业地产数字化趋势白皮书》

作为商业地产业内首次关于数字化方向的专项调查和趋势分析，本次调研过程中得到了 CCIM（国际注册商业投资师）中国同学会、商业地产数字化研习社各位伙伴的大力支持，总共收集来自港资、外资和国内 TOP50 商业地产开发企业和数字科技服务商的 152 份高品质问卷，在此一并向参与调研的同仁表示感谢！

尽管研究团队广泛搜集和访谈，迫于时间压力和数字科技的复杂性把握不足，本文难免有所疏漏，欢迎诸位同仁批评指正。

王传宏
猫头鹰研究所 创始人
《商业与地产》主编

目录

环境篇-----04

全天候在线
全渠道运营
全维度赋能

转型篇----- 08

数字共识
数字战略
数字赋能
数字营销
数字运营
数字障碍

展望篇----- 14

数智时代
无界空间

一、行业篇

过去几年，移动互联网、信息技术和数字科技的发展使得消费者、零售商和商业地产的决策效率和行为模式得到前所未有的变化。传统消费和运营模式遭受前所未有的冲击的同时，以新零售为代表商业运营新模式的重塑正在不断创新和涌现。

作为一个多方参与的市场，商业地产运营是一门需要同时平衡和满足消费者、租户、业主三方的利益诉求的艺术。数字时代的到来，给以经验导向的艺术赋予了更多的技术元素，使得满足各方需求变得更加精准有力。以赋能商业地产各方参与者为目标，各类技术创新与应用正在重塑商业地产投资、设计、建设、招商、运营、资管等产业链的各个环节，一场商业地产运营领域的全面革新正在加速推进。

1. 消费者全天候在线

消费者全天候、全网络在线的习惯（需求）与商业地产固定时间、固定地点的运营（供给）之间有一道鸿沟，这是商业地产数字化运营价值的潜力所在。

领跑全球的高度数字化，是中国消费市场的写照。截至 2018 年 12 月，中国互联网普及率达 59.6%，网民规模 8.29 亿，手机网民规模 8.17 亿，使用比例为 98.6%。网络购物方面，2018 年中国网络购物用户规模已经达到 6.10 亿，贡献了 40% 以上的全球网购用户规模。



以移动互联网技术为代表，新兴的数字技术创造了新的购买力、改变了消费方式，让整个消费市场迎来了持续消费升级的全新时代。

移动互联网兴起之前，信息相对缺乏，消费者购买前的通常决策路径“认知-对比-决策”可以说是直线型的，并且只能被动接受品牌、商场在公共渠道主动传播的营销信息，或者将亲身实地体验感受作为决策依据。

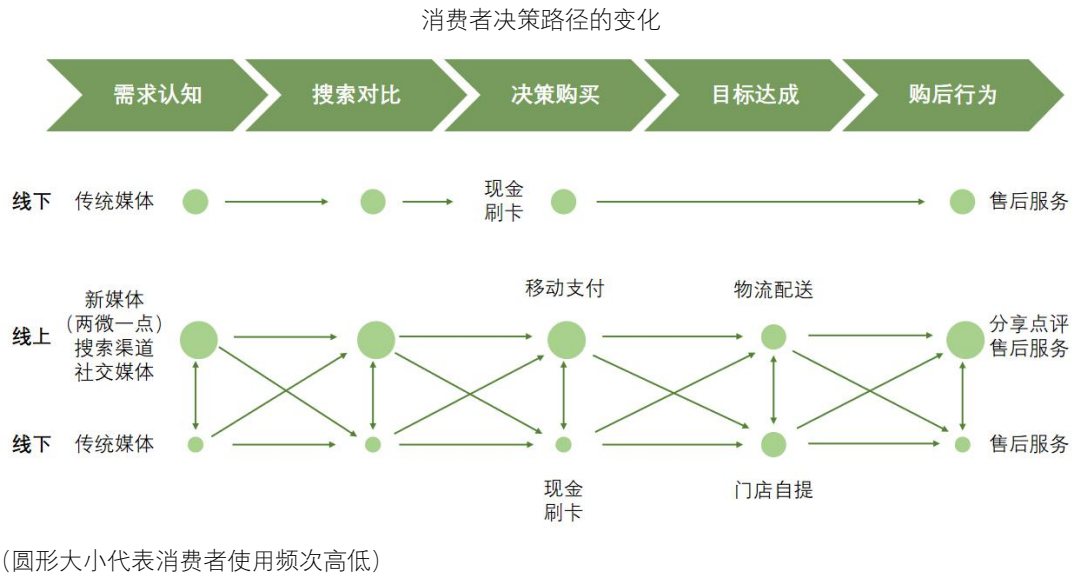
在购后环节，售后服务通常需要一段响应时间，而消费者事实上也没有太多其他渠道进行感受分享、评论。

如今，诸如电脑、平板、手机、其他便携式设备、各种互动设备等数字技术载体的普及，让信息搜索、交流的渠道大幅增加，并渗透在消费体验的每一个环节。

这对消费者行为具有深远的影响，从需求产生、信息筛选、消费决策到购后行为，消费者对数字化载体依

赖程度持续加深，时时在线已经成为常态。

数字化载体也渗透在消费者决策路径中的每一节点，原先需要循序渐进、相对割裂的决策路径正在不断被数字化技术连接起来，线上线下行为充分融合、交互影响，消费行为演变为全流程体验。



2. 租户全渠道运营

线上与线下渠道的深度整合不仅肯定了线下店铺仍然是全渠道环境中销售和营销战略的基石，而且还确认一个地理位置的价值现在已经不仅仅包括该实体商店产生的销售额。从这一点上讲，商业地产实体店的价值并未被削弱，反而被扩大。

在数字化时代下，店铺不再是一个销售和支付的“终端”，而是一个收集信息和增强消费者体验的重要场所，消费者不仅可以在店内购买商品，也可以在店内体验，而后返回品牌线上专营店进行购买。

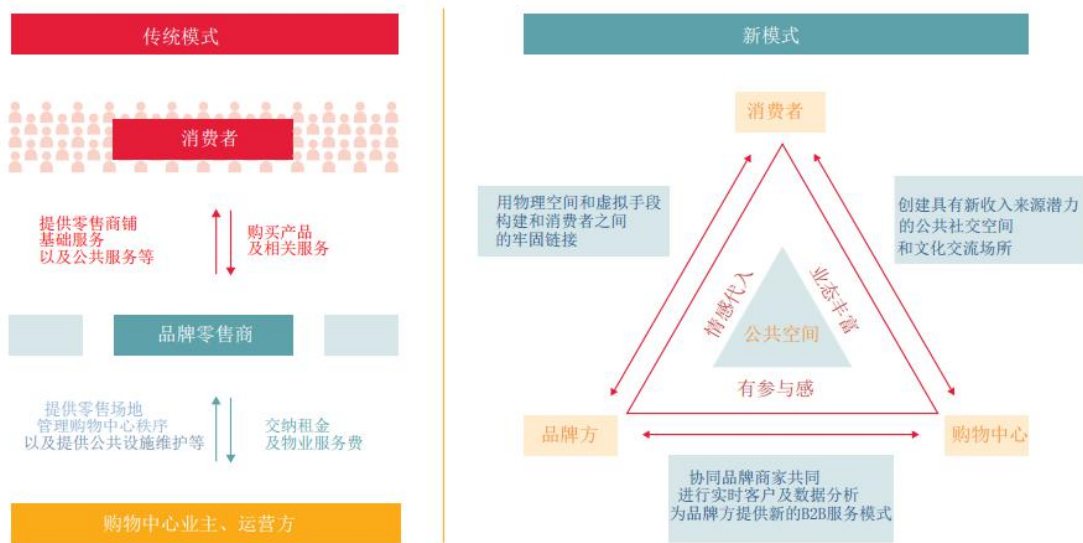
对于商业地产的租户而言，消费模式的变化倒逼着传统单一的店铺终端销售模式的转型，全渠道的商业运营模式已是品牌发展的大势所趋。从多渠道转变为全渠道运营，品牌商户正在整合其业务模式的所有方面，包括最大限度降低交货成本、有效的库存管理和订单跟踪、整合营销和品牌体验等。

随着线上线下壁垒消融，热情拥抱数字化和新技术的奢侈品也在过去几年中大量进驻天猫。天猫奢侈品平台 Luxury Pavilion 中入驻品牌已超过 100 个。与此同时，以盒马为代表的新零售品牌线下开店迅猛。线上品牌线下开店亦成为趋势，近两年不约而同走向线下。从电商、零售、餐饮、线上新媒体品牌到文创、休闲娱乐、共享、快闪，再到火爆全网的网络游戏，线上各业态集体开启线下扩张之路。

在这种模式下，店内销售和在线销售之间的界限日益模糊，越来越多的消费者也在寻求“随时随地”的购物体验 and “无间断”、可继续的购物流程，无论是在线还是在店内，而无需重复之前的步骤。这需要集成所有应用程序并跨渠道识别用户画像，这样不仅可以极大增强营销机会，更可以利用实体服务以及在线技术支持在购买前，购买期间和购买后指导和协助消费者。

零售租户必须从头设计购物体验，把网购和实体店购物两方面的体验完美地融合起来。零售商可以在顾客购物路径的每一个环节上利用各种先进的数字化工具，设计富有吸引力的互动方式，还必须把实体店塑造为优势力量，使得形象店、概念店、旗舰店层出不穷，把逛商店变成一种令人兴奋、既娱乐又享受的体验，用实体店来推动相关的线上销售。

各大品牌商家正在通过重组其业务运营流程，从基础空间运营的独立零售平台转向一个集成平台以更好地响应消费者需求。这种重组也在深刻影响商业地产的职能转变。在之前的很长一段时间里，基于这种物理空间的提供，商业地产都扮演着“房东”（出租方）的角色，数字化时代的到来意味着商业地产运营要从注重“场所租赁”（space-making）转型为更富平台运营思维的“场景营造”（place-making）提升消费者流量和黏性。同时，要比租户更懂消费者，通过更全面、更实时的数据分析与支持帮助租户成功，这就对商业地产的传统角色带来了冲击和挑战。

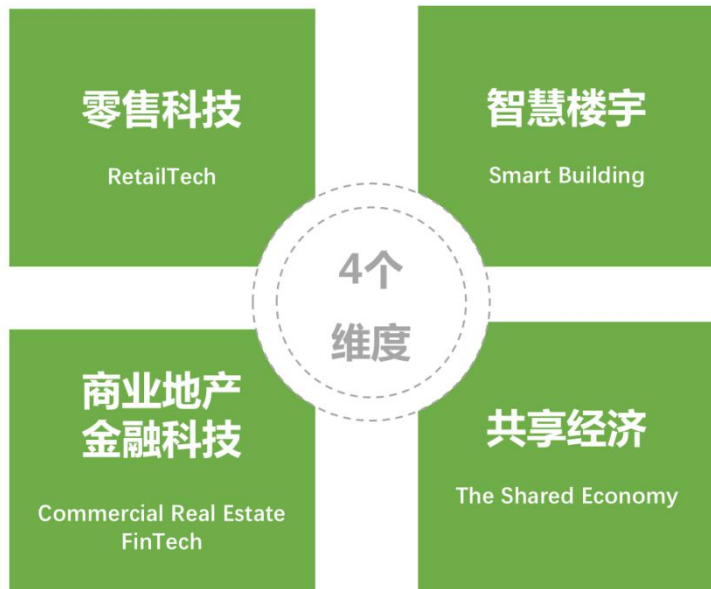


3. 科技全维度赋能

作为创新技术应用的重要场景发生地，商业地产正在成为零售、地产、金融和共享等科技创新的孵化载体。同时以数字科技被代表的新技术正在重塑商业地产投资和运营各环节的效率和模式。

科技始终是人类文明和商业创新的的推动力。经历了计算机及信息技术为核心的第三次科技革命，我们正站在以人工智能、大数据、云计算、虚拟现实、机器人技术等为代表的数字智能时代的门口。这些新兴技术被视为人类历史上的第四次科技革命的代表。

通过对商业地产开发运营全流程内 100 余家科技类企业的归纳梳理，猫头鹰研究所认为有四种科技力量正在影响商业地产行业的市场效率、管理流程和资本模式：零售科技、智慧楼宇、科技金融和共享经济。



零售科技--数字化转型的引擎

无论是线上线下无缝衔接的数字化全渠道营销、实体商业或移动终端的数字化交互体验，还是研究消费者行为偏好及用户分析管理技术的创新，都有助于零售行业和商业地产重新了解消费者的消费意识及消费行为变化。而零售和商业地产企业内部组织管理的数字化变革则可以提高运营效率，节省人工、时间成本，使经营管理效率达到最大化。

因此，我们将零售科技类的数字技术分成四个主要方面，包括：数据分析、数字营销、零售智能、管理信息。零售科技是与消费交互最密切的技术，被视为引领购物中心的数字化转型的引擎。

相关技术：数据统计、线上订单、语音技术、VR 导航、AR 智慧试衣或产品测试、智能机器人、传感器流量监测系统、人脸识别、ERP 商业运营系统、CMS（内容管理系统）、CRM（客户关系管理）等

智慧地产--数字化转型的基石

在智慧地产方面，设计建造和智慧物业管理是商业地产数字化的重点。经过多年发展，物业管理的智能化水平已成为商业物业高效运维的关键。建筑信息模型 BIM(Building Information Model)将数字技术直接应用于商业地产的建筑工程之中，为智能化建设和运营提供了基础。基于 BIM 核心的物联网等技术应用，不仅能实现三维可视化的信息管理模型，而且为建筑物的所有组件和设备赋予感知能力和生命力，从而将物业的运维提升到智慧建筑的全新高度。

相关技术：建筑信息模型（BIM）、智慧停车、智能门禁、BMS（楼宇管理系统）、视频监控、报警系统、一卡通系统、出入口控制系统等

共享经济--商业运营价值的重塑

从 Airbnb 爱彼迎、优步(Uber)等共享经济企业成立算起，共享经济已经走过十个年头。在商业地产领域，共享办公、共享教室等空间业态正大量进入购物中心，而共享出行工具的使用也正提升商业地产的交通可

达性。此外，购物中心的服务功能也因共享充电宝、共享座椅、共享童车的引入变得更加丰富而贴心。

将商业地产中的低效率空间和时间，以共享的理念进行重塑，形成能满足消费者碎片化需求的高质量场景，打破“人”、“场景”和“服务”之间的壁垒，填平消费体验中出现的各种“断裂带”，提升资源配置效率和经营效益，这或许就是共享经济和商业地产联姻的核心逻辑。

相关技术：共享办公、共享教室、共享充电宝、共享单车、共享汽车、共享雨伞、共享童车等。

金融科技--资本管理的升维

近几年，金融科技成为全球投资人和创业者聚焦的热点产业。科技与金融的结合在创新金融产品和服务模式、改善客户体验、提升服务效率、降低交易成本方面都有所突破。对于商业地产而言，金融科技可以理解为科技在零售商业和商业地产相关金融领域的应用。

在零售行业中，以移动支付结算为代表，相关金融科技创新提升了消费者与租户或商业管理方之间、租户与业主或管理方之间的资金流通效率。而对商业地产而言，金融科技的核心是提升投资和资产管理的效率。目前的创新主要集中在商业地产交易信息方面，与欧美发达国家相比，涉及地产金融、资产管理、投资分析等促进资产交易方面的金融科技创新尚处于发展初期阶段。

相关技术：移动支付结算、商业地产租售平台、资产众筹平台、智能投资分析、智能估价系统等

猫头鹰研究所按照前述四大维度将目前国内商业地产数字化相关技术企业进行分类整合，形成商业地产科技生态图谱（如下图）



未来，对于商业地产行业而言，数字科技将会多维度赋能实体商业，通过技术与实体商业的融合形成完整

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_38460

