



什麼是新零售？

「新零售」是阿里巴巴的核心戰略之一，而2017年是新零售時代的開端，通過實現線上線下無縫連接的購物體驗，重新定義了商業場景。在中國，電子商貿約佔零售總額的18%。我們希望借助我們的數碼化和技術能力，以及平台規模，推動餘下82%的線下零售業務向數字化轉型。我們的目標並非進入實體零售業務，而是助力實體零售商重組及加強客戶體驗、貨存管理及零售空間等方面的營運能力，讓他們在數碼時代取得成功。

新零售的優勢

對於商家

- **助力商家：**我們夥拍多種類別的線下商家，包括實體零售商，支援他們的數碼化轉型。
- **善用科技：**阿里巴巴利用互聯網以及對消費者的洞察力，可以為傳統零售商提供電子商務基礎設施。我們的目標是將中國 80%的線下零售轉型至數碼化。
- **加強營銷，革新產品：**新零售革新品牌活動模式，加強消費者的互動參與，並能針對消費者的需求開發訂製產品。
- **推動業績：**我們的技術可以降低流量成本和提高運營效率，並推動銷售增長。

對於消費者

- **度身訂造：**基於消費者購買、廣告點擊、搜索字詞、與朋友分享的連結、實體店瀏覽、商品查閱、觀看的電視節目等帶來的個性化推薦。
- **方便快捷：**不論線上購買，商店取貨，或由就近零售店送貨；又或是店內試用及送貨上門，各種選項均能迎合消費者對生活方式的喜好。
- **客戶服務：**虛擬店內的優質客戶服務、虛擬試身室、品牌及網紅直接推薦，均能通過社群基礎設施網絡實現。

新零售的例子

雜貨店和超市

- 阿里巴巴實踐新零售模式的例子盒馬鮮生在中國擁有 170 家自營店舖
- 盒馬鮮生的手機應用程式支援店內或在家購物，提升消費者體驗
- 通過手機應用程式，用戶可以掃描產品上的二維碼，以了解其價格和資訊
- 店內購物、送貨上門或現場製備新鮮食品；店舖兼具零售及發貨中心的功能
- 滿足消費升級需求：更多選擇，更好商品，更加方便，更有保障
- 盒馬鮮生是經過驗證的新零售模式；未來，我們會繼續輸出盒馬內使用的技術，以幫助更多實體店受惠於新零售轉型

社區便利店

- 逾 100 萬家社區便利店和夫妻小店
- 阿里巴巴將這些商家完全數碼化，包括店面佈局和分類、店內促銷和營銷、新穎的銷售點系統、供應鏈及送貨服務
- 品牌直接受惠於更高效的產品分銷、定向營銷，以及全渠道的消費者分析與洞察

五芳齋智慧餐廳

- 通過阿里巴巴技術，提供「自助服務」體驗，門店實現 24 小時運作。
- 啟動預訂、預付及自提功能。客戶在前往餐廳途中可透過口碑或支付寶訂餐及付款，節省輪候時間。
- 食物準備好之後，顧客可以使用智能手機的口碑或支付寶訂購頁面「打開」儲物櫃取出。

家時代

- 在新零售家居裝飾店內，利用天貓技術洞察店舖 5 英里範圍內的消費者喜好，店內產品從使用者最喜歡的類別中挑選出來，並添加到貨架上。
- 該系統將傳統零售商在全球採購產品所需時間縮短至一天，店內產品每 10 至 15 天更換一次。
- 產品種類每半個月調整一次，所有產品上附有二維碼，方便顧客在線上查閱產品規格及訂購。

福特自動販賣機

- 2018 年 3 月，天貓在廣州推出「超級試駕中心」，消費者可以透過手機天貓或淘寶應用程式從 100 多輛福特汽車自動販賣機中選擇，整個試駕體驗在 10 分鐘內完成。
- 客戶在決定購買前，可以試駕 3 天，以獲得完整的駕駛體驗。

星巴克臻選上海烘焙工坊

- 2017 年 12 月，阿里巴巴助力星巴克在上海開設了至今最大及最具互動性的分店。
- 上海烘焙工坊是星巴克全球首家利用阿里巴巴手機淘寶應用程式及 AR（擴增實境，Augmented Reality）技術、將即時、店內與線上客戶體驗無縫融合的分店。手機淘寶為抵達的消費者提供店舖地圖以及咖啡和茶的清單，具備記錄顧客最喜愛產品的功能。
- 客戶可以掃描店內的各項功能來查閱咖啡資訊、沖泡方法及烘焙流程，也可以收集徽章，自訂烘焙主題照片以供在社交媒體上分享。