

## 第11个“双十一”的零售“新”动向

北京，2019年11月11日——“双十一”从2009年的淘宝商城促销活动发展到今天已满十周年。十年来，“双十一”早已成为中国电子商务行业的年度盛典，并且逐渐向全世界蔓延。从第11个“双十一”放眼未来，零售行业的数字化旅程将如何发展？IDC认为可以用三个“新”来概括。

### 新技术

尽管“新零售”的概念仍在被市场热议，但这并不意味着传统零售将被革命。“新”与“旧”是一对相对的概念，每一次新技术的应用都催生出相对于当时来说新的零售模式和业态，也即当时时代背景下的“新零售”。技术驱动是零售行业不断的向前的核心动力，未来的零售行业也将随着新技术的发展而不断演进。而在新兴ICT技术中，5G、物联网、AR/VR、人工智能、机器人、区块链等都将是改变零售行业的关键技术，其典型的应用场景如下表所示：

Figure 1




ICT技术	在零售行业的典型用例
5G	AR/VR、机器人巡检、广告牌实时更新、物联网监测、无人机/无人车运输
物联网	无人售货机、共享设备、娱乐设备、仓库监测、数字广告牌、视频监控
AR/VR	员工培训、店面选址预览、产品试用、沉浸式广告
人工智能	客户行为分析、生物识别支付、定向广告推送、智能备货与仓储、全自动购物体验、实时边缘数据处理
机器人	仓库装卸货、店面和货架巡检、机器人购物助手、商品配送
区块链	产品溯源、合规、跨境结算、保修和退换货管理

来源：IDC中国，2019

### 新价值

零售行业的数字化转型是一个长期的过程，由新技术催生的一轮又一轮“新零售”将持续演进，继续成为新的市场热点。从过去十年的经验来看，数字化转型的影响主要集中于零售价值链的前端，即营销和销售，而对价值链的后端，如产品研发、采购、生产、运输等环节的影响相对较低。未来，数字化转型力量将持续作用于零售价值链的后端，帮助零售企业实现端到端数字化，从而给各环节带来新的价值。

Figure 2



零售行业新价值	
研发设计	利用消费者用户画像、消费行为、售后反馈等数据，发掘细分场景和市场的消费需求，拓展产品和服务边界，缩短产品研发周期，精确把握产品上市时机
采购生产	预测需求波动，合理配置产能，通过模块化生产提高产线效率，通过个性化定制满足差异化产品需求
物流运输	物流数字化基础设施进一步完善，可以整合供应商资源，通过预测性维护和多级分仓提高库存可见性和可用性；无人机、无人车配送等智慧物流业态进一步成熟，节省物流运输的人力成本
市场营销	数字化营销内容呈爆炸式增长，迅速识别单一目标类别并实现动态的个性化内容推送
渠道销售	线上线下充分融合，渠道形式更加多元，移动支付进一步普及，串联起不同场景下的体验式消费需求

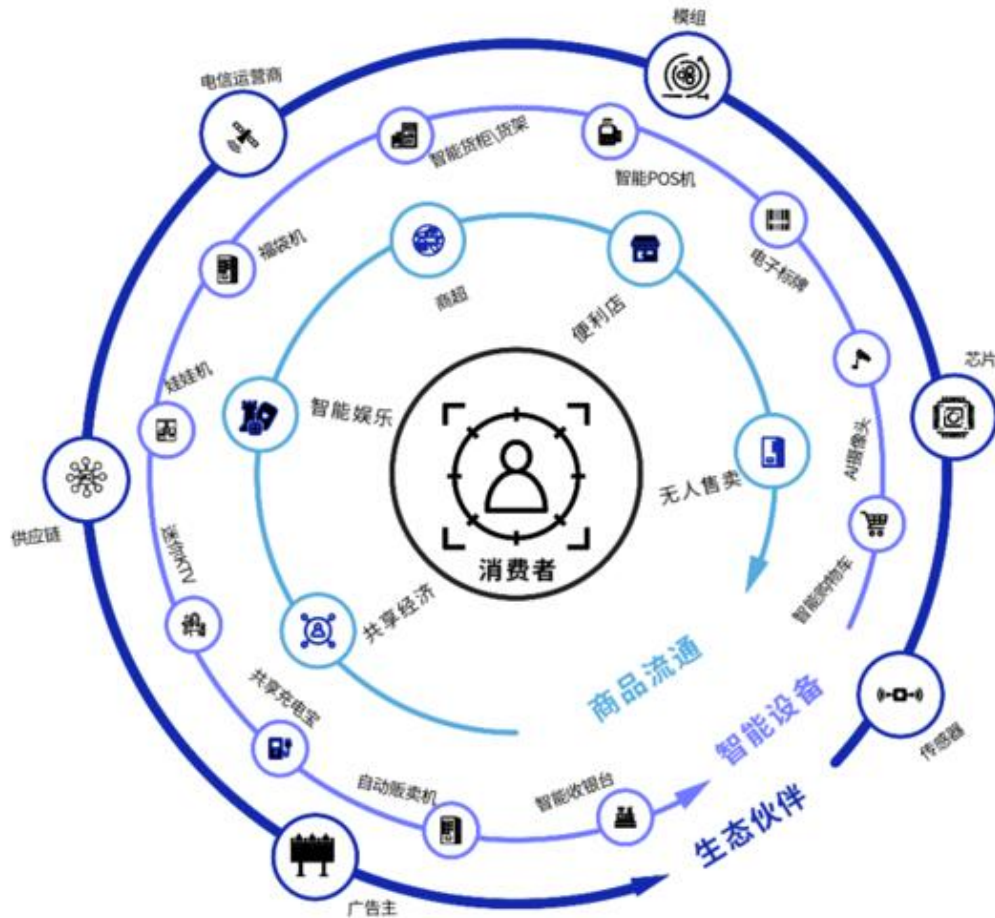
来源：IDC中国，2019

## 新生态

今天，在云计算、5G、人工智能等技术的作用下，传统零售业正在构建新的生态系统。新与旧的商业模式、现实与虚拟之间的界限越来越模糊，各个运营环节不再相互割裂，线上线下的购物场景逐步融合。利用ICT技术构建数字化业务平台，将有效满足企业、用户、合作伙伴随时随地的数字化接入需求，实现零售企业人与人、物与物、人与物的全联接，把商品、渠道、制造商与客户有机地联接在一起，实现信息流（数据交换）、物流（供应链整合）、资金流（交易结算）、人流（用户画像）的高效运转，为消费者带来全新购物体验的同时，帮助零售企业实现商业价值。

Figure 3

# 零售行业新生态



来源：IDC中国，2019

IDC认为，零售革命的再爆发存在多方面驱动因素，其中最重要的是消费者诉求的变化。随着数字化原生代逐渐成为市场主力，消费者的生活节奏加快，时间更加碎片化，用户需求不断深化，对个性化产品、高消费体验的诉求日益增强。零售商必须以数字化的思维和持续的技术投入为依托，以提供无摩擦、不间断的卓越消费体验为使命，进行持续的数字化转型，确保自身能够在短期内应对变革、在长期内获得成功。

- 全文完 -

欲了解IDC报告的更多信息，请访问[www.idc.com.cn](http://www.idc.com.cn)。欲购买报告，请致电+86-10-58891666与IDC中国销售部联系，或发email至[fwang@idc.com](mailto:fwang@idc.com)

## 关于 IDC

国际数据公司（IDC）是全球著名的信息技术、电信行业和消费科技咨询、顾问和活动服务专业提供商。IDC在全球拥有超过 1100名分析师，为110多个国家的技术和行业发展机遇提供全球化、区域化和本地化的专业视角及服务。IDC的分析和洞察助力IT专业人士、业务主管和投资机构制定基于事实的技术决策，以实现关键业务目标。欲了解更多信息，请登录[www.idc.com.cn](http://www.idc.com.cn)。

- # # # -

相关咨询，请联系：

王勇，IDC中国 助理副总裁

电话：(+86-10) 5889 1588

电邮：fwang@idc.com

谢静，IDC中国市场部高级市场专员

电话：(+86-10)58891558

电邮：mxie@idc.com

扫描微信二维码，关注IDC 研究成果，掌握ICT市场脉搏Figure 4



## **About IDC**

IDC is the premier global provider of market intelligence, advisory services, and events for the information technology and telecommunications industries. IDC helps IT professionals, business executives, and the investment community make fact-based decisions on technology purchases and business strategy. Over 775 IDC analysts in 50 countries provide global, regional, and local expertise on technology and industry opportunities and trends. For more than 40 years, IDC has provided strategic insights to help our clients achieve their key business objectives. IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company. You can learn more about IDC by visiting <http://www.idc.com/>.

IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company. Additional information can be found at [www.idc.com](http://www.idc.com).

All product and company names may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.

### **For more information contact:**

Maggie Xie  
mxie@idc.com  
+86-10-5889 1558  
Frank Wang  
fwang@idc.com  
+86-10-5889 1558