

# 新技术加速渗透零售业

## 今年“618”消费者有了更好体验

重庆日报记者 张亦筑



一年一度的“618”年中大促落下帷幕,近日发布的《百度618电商搜索大数据报告》(下称“百度报告”)显示,今年“618”的搜索热度出现逆势上涨,创下五年新高。此外,今年网民对“618”的搜索热情较往年提前约10天。

与过往有所不同的是,随着互联网、大数据等新技术加速渗透零售业,智能消费、体验式消费等新兴消费特征进一步凸显,消费者在购物消费过程中有了更好体验。

### 科技助力新消费场景加速落地

“618”大促来临,不仅传统电商平台,更多实体零售商业也加入到这场全民大促中,实现线上线下深度融合。以智能化、体验式消费为主要特征的新消费场景正在重庆加速落地,成为当前消费领域的一大亮点。

在位于两江新区的重庆首家24小时“不打烊”苏宁易购广场,一系列智慧零售的设计给市民带来了优质的购物体验。

在苏宁易购广场入口处,一块智能屏就是一个“导购员”。如果你想去广场的某个区域买东西,只需站在屏幕面前呼叫“小Biu”并向它提问,它就会告诉你这个区域在什么位置,该怎么走,让你轻松找到想买的商品。

此外,苏宁易购广场还实现了“去收银台化”。消费者选好商品后,体验引导员可直接操作结账,免去收银排队等待的烦恼。

“我们充分运用云计算大数据、物联网等前沿技术,构建商品、用户、支付等零售要素的数字化,将采购、销售、服务等流程智能化,以更高效率和更好体验为消费者带来更优质的商品和服务。”苏宁易购相关负责人表示。

今年“618”,京东电器超级体验店(下称“京东超体”)重庆店也异常火爆。据官方统计,京东超体重庆店“618”活动从5月30日启幕,截至6月18日结束,整体成交额环比上月增幅达200%,特别是6月17日、18日两天



▲苏宁易购广场“去收银台”化,以科技助力消费体验。(重庆日报资料图片)

▲6月18日,在洪崖洞景区,京东直播平台正在直播来自铜梁的农产品。重庆日报记者 张锦辉 摄

成交额环比上月提升近10倍。

产品热销,除了京东超体重庆店的众多福利优惠之外,与其高科技卖场定位,以及沉浸式全场景体验营销模式密不可分。

据统计,VR虚拟设备、PS4体感游戏机、九号平衡车等好玩的新奇酷带电产品,累计拿起试用及体验次数超过5万次。很多“高大上”的前沿科技新品,也吸引消费者踊跃到店亲眼见证“奇迹”。

烘焙教室、美食厨房、摄影课堂等互动体验区举办体验活动近百场,预约参与体验用户超3000人,吸引众多围观驻足,不仅引领了电器零售产业从传统卖场到科技智能化卖场的转变,也用沉浸场景+社交互动实现了消费者的升级体验。

### 知识带货或将成为下一个风口

在疫情中迎来暴发式成长的“直播带货”也是今年“618”的看点之一。根据百度报告发布的数据,在“618”启幕前的近90天,“电商直播”相关内容搜索热度较去年同比攀升187%,电商直播成为今年“618”电商平台的重要战场。

今年“618”,直播带货迎来了差异化时代,与以往的商品带货不同的是,知识带货近来也备受关注。

记者了解到,近来,百度不断发力电商和直播带货,不过百度的直播带货是以知识为核心,通过营造知识氛围进行带货,以直播形式多样化满足用户获取信息和知识的需求。这种独特的知识型直播,也受到大众关注。

实际上,在今年4月23日的世界读书日,当当网百度智能小程序单日完成10万订单,读书日单日订单增长30倍。这背后,是史航、唐诺、秋叶大叔、十点读书等直播均挂载了当当智能小程序,并获得数百万人次观看,助力当当实现订单大幅增长。

今年“618”,百度持续深耕知识型直播,知识直播带货的势能也在不断强化,成为百度直播带货的特色和突破点。

来自百度的数据显示,截至6月17日,百度的“618”系列直播带货活动中,单场成交突破1000万元。一系列直播带货活动,如“好物奇遇季”“宝藏四川”“行走的文明”等,百度直播主要通过知识和场景的营造,让用户一边学习知识,一边“拔草”好物。

比如,在“618好物奇遇季之壹仟俩黄金专场”直播活动中,百度就还原了壹仟俩黄金的生产加工过程,通过介绍黄金设计、生产、工艺方面的科普知识,吸引了近230万人次观看以及大量用户下单。

有业内人士分析,在商品带货之

后,知识带货或将成为下一个风口。

### 智能化促新一轮物流大提速

面对“618”年中大促期间暴涨的订单配送需求,物流也掀起了新一轮大提速。

亚洲一号智能物流园区是京东物流新基建的代表,具备高度智能化处理能力,集商品暂存、订单处理、分拣配送功能等于一体。目前,亚洲一号已经投用20余座,重庆亚洲一号就是其中之一。

据了解,位于巴南物流园的亚洲一号建筑面积近20万平方米,其分拣系统是全国最先进的分拣系统之一,分拣机总长度180米,日处理能力达到55万单,存储商品涉及3C、百货、母婴等中小件以及冰箱、洗衣机等大家电品类。

记者看到,即将运出库的包裹会通过智能化分拣机被分配到相应的区域,因为大小与重量不一,一些小件包裹可以直接通过自动化无人分拣机扫描、感应与确认后,自动投入到收纳包裹的大袋子里,袋子装满后,由人工给袋子收口,放到自动分拣机下面传输带,传输带自动送到对应接收的车辆上,然后由对应的车辆直接运输到遍及重庆的配送站点。

另外,作为达达集团旗下独立开放的本地即时配送平台,达达快送依托自身庞大的运力网络,通过智慧物流系统和苍穹大数据平台,也在助力京东等电商平台应对年中大促峰值、保障“最后一公里”配送,同时为京东到家平台和各类型零售商家提供高效、稳定、专业的“1小时送达”即时配送服务。

据统计,6月18日10点-14点,仅4个小时,达达快送就完成超320万个订单的送达,每小时完成80多万单,平均每秒钟就有超220个订单被用户收取。其中,最快送达订单发生在重庆,达达快送骑士仅用了2分31秒就将订单送到用户手中。

达达表示,相较传统物流,以众包模式为核心的达达快送拥有一个规模庞大的弹性运力网络,在“最后3公里”末端配送环节,能够充分发挥“削峰填谷”的功能,及时消化激增的订单,避免订单积压甚至爆仓。

达达快送将京东到家和商家线上全渠道订单接入其物流开放平台,系统会对来自各个渠道的订单需求统一分析规划,智能合单后再接骑配送。骑士接单后,系统将自动匹配最佳配送路线,为零售商提供了一体化配送多个线上渠道订单的高效履约方案。



达达快送“618”当天最快到达订单在重庆。(受访者供图)