

# 苏宁互联网零售O2O产品之路

刘嗣平 Peter



# Geekbang>

极客邦科技

全球领先的技术人学习和交流平台

扫我，码上开启新世界



# Geekbang>

InfoQ | EGO NETWORKS | StuQ

## InfoQ

专注中高端技术  
人员的社区媒体

## EGO

EXTRA GEEKS' ORGANIZATION  
NETWORKS

高端技术人员  
学习型社交网络

## StuQ

实践驱动的IT职业  
学习和服务平台

# InfoQ<sup>ueue</sup>

促进软件开发领域知识与创新的传播

**ArchSummit**  
全球架构师峰会

## 实践第一 案例为主

时间：2015年12月18-19日 / 地点：北京·国际会议中心

欢迎您参加ArchSummit北京2015, 技术因你而不同



ArchSummit北京二维码

**QCon**  
全球软件开发大会

**[北京站]**

2016年04月21日-23日



关注InfoQ官方信息  
及时获取QCon演讲视频信息

# 目录

CONTENTS

- 01 三次零售革命
- 02 苏宁O2O产品之路
- 03 传统行业的转型矛盾
- 04 未来展望

PART One

1

三次零售革命



一碗“泡面”的销售变革



线上线下全渠道融合

专营店→家电连锁

1999年

家电连锁→店商+电商

2009年

店商+电商→O2O

2013年

## 苏宁的三次转型



PARTTwo

2

苏宁O2O产品之路

# Online to Offline



# 身边苏宁

易购APP的O2O入口

门店库存

真机体验

门店自提

现货下单

折扣样机

售后服务

# Online to Offline

## 苏宁V购

成套家电一对一导购服务



发现购买需求



线上预约



线下服务



关联服务推荐

# Online to Offline



## 急速达

门店周边范围2小时内送达

1600家门店仓

+

苏宁自有物流

||

极致物流体验

# Offline to Online

## 二维码

连接线上线下，改变购物习惯

10%+  
扫码订单占比



商品详情

商品评论

虚拟出样

关联商品

海外购

活动互动

# Offline to Online

## 一分购

低价引导消费者成为苏宁会员



70% 新用户



防黄牛

激活复购

# Offline to Online



## 线下课堂

## 线上俱乐部

母婴课堂



母婴俱乐部

摄影课堂



摄影俱乐部

游戏课堂



电子竞技俱乐部

餐饮课堂



美食俱乐部

# 云店体验店内数据



GPS



Wi-Fi



二维码



iBeacon

## 热点区域 动线



## 客流 统计

# 云店体验店外数据



- 门店会员
- 乐购仕会员
- 满座会员
- 易购会员
- PPTV会员
- 置业会员
- 红孩子会员

# 云店体验大屏互动

互动游戏

课堂直播

品牌商广告

优惠券领取

优化前

无人问津



优化后

人头攒动

# 云店体验虚拟出样



虚拟鞋架

虚拟试衣

大屏出样

PARTThree

3

传统行业的转型矛盾

# O2O问题

保守进化

按照传统方式继续发展，用互联网加点料

VS

激进变革

推动组织变革，从头到尾改变商业模式

# 系统问题

入驻平台

成熟平台，利用已有流量  
和工具为消费者服务

VS

自建平台

投入大量技术力量，  
全渠道的服务提供商

# 人才问题

内部提拔

高度认可企业文化，  
超强执行力

VS

外部引进

丰富的行业经验，被  
验证的能力

# 经营问题

销售毛利

保持企业正常盈利，持续发展进而提供优质服务

VS

粉丝用户

持续补贴用户或经营产品，把用户变为粉丝

PARTFour

4

未来展望

# 以消费者为中心的全渠道

一体两翼、三云四端



# 零售行业趋势



# 回顾

REVIEW

- 01 三次零售革命
- 02 苏宁O2O产品之路
- 03 传统行业的转型矛盾
- 04 未来展望

**谢谢**  
**Thanks**



**Q&A**