

把湖南打造成移动电子商务新高地

国家移动电子商务暨信息网络经济推进大会长沙举行

3月30日上午,国家移动电子商务暨信息网络经济推进大会在长沙举行。会议以加快推进移动电子商务和信息网络经济发展为主题,总结移动电子商务试点示范工程成功经验,促进移动电子商务推广应用,并围绕振兴电子信息产业,加快发展信息网络经济进行专题讨论。湖南省委副书记、省长周强,共青团中央书记处书记周长奎,湖南省副省长甘霖,中国移动通信集团公司副总裁李跃,中国工程院副院长邬贺铨、工信部信息化推进司司长徐愈、湖南移动总经理王建根、副总经理郭小明等领导嘉宾出席会议。全国数十家国内外有影响力的信息网络知名企业高层,全国31个省市自治区及省内14个市州、省直有关信息化部门负责人、国家级高新技术开发区、省级电子信息产业园和相关企业负责人共300多人参加了会议。

本次大会由湖南省人民政府、工业和信息化部、共青团中央、中国移动通信集团公司共同主办,湖南省经济和信息化委员会、工业和信息化部信息化推进司、中国移动通信集团湖南公司承办。通过本次会议,一方面将加快湖南省与全球知名网络企业的对接合作,签约和落地一批有影响的项目,推动网络经济发展;另一方面,总结国家移动电子商务试点示范工程经验和成效,部署2010年工作,全面加快移动电子商务推广应用,力争将湖南打造成移动电子商务发展的新高地。

在会上,周强对各位嘉宾的到来表示热烈欢迎。周强指出,近两年,湖南省的移动电子商务试点示范工作,形成了“先行先试”的全国性优势,在政策法规建设、平台构建、业务发展、技术创新等方面都取得了明显效果,建成了中国移动全网手机支付平台,产业链基本形成。全省移动电子商务用户规模从120万户达到350万户,月交易金额超过2亿元,用户规模和月交易金额居全国第一。湖南高度重视发展移动电子商务和信息网络经济,相关领域发展态势良好,将力争成为移动电子商务和互联网经济的新高地。在发展移动电子商务方面,湖南将出台三项新举措:一是从明年开始,每年举办移动电子商务峰会;二是促进成立移动电子商务联盟,推动移动电子商务快速发展;



图为省委副书记、省长周强在大会上作重要讲话。

三是配合国家有关部门,推动制定中国移动电子商务行业标准。中国移动副总裁李跃在会上作了讲话。他说,通信、网络、信息化对人们生活日益发挥着越来越重要的作用,当前,信息网络经济正在迎来一个加速发展的时代,而移动电子商务是其中发展最快、影响人类生活最直接的组成部分。3G业务推出后,把手机、互联网、视频紧密地融合,移动互联网为实现“不掉线的人生”构筑了新的平台,代表着崭新的时代精神。

目前,美国有60%的小企业、80%的中型企业、90%的大型企业都已应用电子商务,而日本NTTDoCoMo,70%的用户已经应用手机支付业务。在国家有关部门的指导下,中国移动积极承担了国家移动电子商务试点示范工程的相关工作,建立了国家移动电子商务研究中心,在3个省市开展区域性试点,并取得阶段性成果,下一步还要加快推广“发展。李跃表示,中国移动将全力响应周强省长“把湖南打造成移动电子商务和互联网经济新高地”的号召,全力支持湖南省移动电子商务试点示范工作,支持湖南省信息网络经济的发展,大力支持长株潭“两化”融合试验区的建设。

会上,中国工程院副院长邬贺铨、中国工程院李国杰院士、湖南大学校长钟志华院士出席大会并演讲。湖南移动、思科、腾讯、阿里巴巴、淘宝网、当当网、联动优势、神州数码、中科大讯飞、优酷网等国内外IT和互联网知名企业的高管在大会上作主题演讲,为湖南做大做强移动电

子商务,推进信息网络经济腾飞,献计献策出力。大会举行了合作项目签约仪式。省经信委与团中央网络影视中心、省商务厅、省经信委与阿里巴巴公司、湖南拓维信息系统有限公司与共青团网络影视中心分别签订合作协议。湖南移动、思科、腾讯、阿里巴巴、淘宝网、当当网、联动优势、神州数码、中科大讯飞、优酷网等国内外IT和互联网知名企业的高管在大会上作主题演讲,为湖南做大做强移动电

人物专访

湖南移动副总经理郭小明——三方共赢才是成功的商务模式



郭小明,作为中国移动电子商务示范基地的主要领导人,深耕一线,有着自己深刻的理解。他认为,商业模式是实现如今移动电子商务发展必须解决的最大问题之一。市场化条件下,发展移动电子商务需要建立起一个好的商务模式,只有使各方获利共赢的模式才是成功的商务模式,也才能维系和促进产业的发展。郭小明表示,目前移动电子商务的商务模式在全世界内都还没有非常成功的案例,即便是在应用较早的日韩市场。因此,我们必须自己逐步摸索,他认为最为重要的是必须保证消费者、合作伙伴和运营商三方的利益。

对于消费者来说,“接触、习惯、放心使用、离不开业务”是一个长期的过程。郭小明表示,在这一切过程中,我们务必要让他们切切实实感到移动电子商务带来的便利和互惠。比如说,现在市民出行离不开的“三件套”——手机、钱包、钥匙,利用移动电子商务手段可以将其融为一体,在公

交、超市、门禁等系统中都可以利用手机来实现各种应用。郭小明强调调用手机购票的应用;手机购票某种程度实现了“购票实名制”,保护了消费者的信息安全,也防止了“黄牛”倒票的现象出现,而且手机购票方便快捷,票款支付、下载票务信息、检票进站一气呵成,流程简化将为百姓和铁路部门带来极大便利。对于商户而言,最重要的是他们可以充分利用中国移动庞大的客户资源,来开展自己的业务,提高企业管理水平。中国移动拥有几亿用户,在渠道、品牌、技术等方面有着强大的综合优势,如果各商家能够与中国移动开展良好的合作,那么在电子商务中,人流、信息流所带来的潜力将被有效挖掘。此外,利用先进的信息化手段,商户可以开展有效的“客户关系管理”,针对用户的消费习惯和特点,从而有针对性地开展提供服务,改进产品。郭小明举例说,比如在公交系统,如果采用手机刷卡乘车的方式,乘客的出行线路、出行时间等信息在后台上一目了然,公交公司可据此优化调整线路,在热

门线路投入更多资源,不仅方便了乘客,更为公司的运营带来好处。此外,移动电子商务还能解决商户“资金安全”、“找零难”等问题。当然,对于电信运营商而言,和商户合作吸引用户使用业务,不仅能拓展市场蓝海,而且能增强客户粘性,对于市场“量”、“质”提升都有益处。要想形成这种多方共赢的产业发展模式并不是一蹴而就的,现在还有很多实际的障碍有待我们去克服。郭小明介绍说,湖南移动遇到了一些困惑和制约移动电子商务发展的关键问题。比如:如何更加科学地制定针对合作伙伴的优惠鼓励政策,以吸引更多优质资源的加入;由于移动电子商务是创新型业务,在公共领域有线、交通规费、社保、医保等行业或单位,与客户、商户谈判的工作量巨大,如何开展有效的“客户关系管理”,针对用户的消费习惯和特点,从而有针对性地开展提供服务,改进产品。郭小明举例说,比如在公交系统,如果采用手机刷卡乘车的方式,乘客的出行线路、出行时间等信息在后台上一目了然,公交公司可据此优化调整线路,在热

服务民生 突破求新 湖南移动打造一流移动电子商务产业基地



“不用‘手机钱包’?你OUT了!”在湖南长沙,这已经成为人们相互调侃的一句流行语了。作为中国移动电子商务创新产品基地,湖南省在移动电子商务应用的发展方面已经走在了全国的前列。将现代人出行的“三件套”——手机、钱包、钥匙集于一体,在湖南已经逐渐成为一件非常时尚,也非常生活化的事情。不论是购物、吃饭,还是乘坐公交出行,或是缴纳水电煤气费用,甚至是在进行彩票投注,市民随时随地掏出手机,动动手指就可轻松搞定。即使是在被认为“信息洼地”的农村,移动电子商务在超市的收银系统,进出货和物流渠道也都崭露头角。

截至目前,湖南移动手机钱包账户用户已从2008年年初的20万增加到了300余万户,手机钱包卡用户数达55000余人,手机钱包各类商户超过1000家,去年全年交易额突破20亿元,而上月交易额已经突破了2亿元,用户规模和交易额居全国第一。湖南正逐步成为国内一流的移动电子商务产业基地。



去年9月,湖南移动在全国率先启动手机钱包业务试商用,并由此拉开了移动电子商务快速发展的序幕。

1 创新发展之基——“便民”、“实惠”是不变的追求

“我们发展移动电子商务首先要考虑的就是如何方便老百姓的生活,让他们体验到信息技术发展带来的便捷,其次还要让老百姓从中得到实惠,获利更多!”湖南移动副总经理郭小明在接受记者采访时开门见山。在超市购物,最麻烦的一件事情就是“找零”,湖南移动手机“小额支付”让用户省去了备足零钱的困扰,银行与超市间的结算也非常方便,如今在湖南家润多超市,人们对手机支付已经习以为常。在柳州、湘潭、长沙等部分城市公交线路,已实现“手机公交一卡通”,记者在湖南巴士公共交通有限公司第四分公司采访时得知,该公司目前已在长沙包括立珊专线在内的两条线路开通了“手机一卡通”功能,另外柳州已有400多路公交车实现了手机公交一卡通,大大方便了市民的出行。在长沙市宁乡县的广大农村,湖南移动与湖南玲珑科技有限公司正在大力发展农村移动电子商务,并由此衍生出“77”连锁超市,“77”连锁超市由很多中小超市整合而成,通过它实现信息流的有效传递、物流的高效运作、资金流的快捷结算。湖南玲珑科技有限公司与湖南移动合作利用移动电子商务将中国移动涉农品牌“农信通”拓展为“农商通”,不仅涵盖了刷卡消费、外接公话、信息群发等功能,而且还利用“商超”软件分析报表,实现了进货结构优化、配送精准化和高效;同时,通过实施农村移动电子商务,真正解决了一直困扰广大农民朋友的“农产品”进城、“工业品”进

村的信息及渠道问题,可谓一举多得。不仅如此,依托庞大的客户资源和稳固的商业合作关系,湖南移动还为使用移动电子商务的用户争取到了更多的折扣,让百姓在便利中获得了实实在在的优惠。移动电子商务给商家带来的好处也是显而易见。通过电子化的平台,商家对“客户资源”的管理更加科学化,有助于了解用户的消费习惯,从而更有针对性地推出产品和服务,让商家有的放矢,加速了业务的发展。从2000年就开始探索移动电子商务的发展,湖南移动近年又全面实施了“移动电子商务1234工程”,在技术、组织、人才等各方面的保障下,针对不同的市场开发出了丰富的移动电子商务业务。2008年起,湖南移动先后推出了手机投注、手机购电影票、手机购书、手机小超市、全球通VIP电子卡、条码凭证、手机一卡通、手机银行卡等20余项新业务,逐步形成了具有一定规模的移动电子商务产品体系。湖南移动电子商务的快速发展带来的民生改善引起了国家的重视。在今年的“两会”上,全国政协委员张大方就提案建议推行手机电子车票方便百姓出行,他认为这样不但解决了实名制车票分配公平的问题,同时采用移动电子商务手段,使用手机购买电子车票,以其方便、快捷、高效、安全,实现票务营销方式的创新,还可以解决目前铁路客运现有的问题,提案引发了各方强力的关注。

虽然已经取得了阶段性的胜利,但是郭小明也坦露要想迎来移动电子商务真正的春天,还有很多“硬土”,运营商需要做。在市场导入期,运营商的成本压力、营销压力很大。比如要想形成POS“成线成面成片”的布局,仅在长沙就需要数以万计的部署量,按照目前运营商完全补贴的做法是行不通的,再加上日常的维护管理,那就更加举步维艰。此外,技术的不完全成熟也是阻碍发展的桎梏。记者在采访中得知,湖南公交在试点公交手机刷卡的几条线路上,刷卡机的灵敏度、反应距离等指标还有待改进,目前还不能完全满足用户良好的体验,那么在一定程度上影响了用户的使用意愿。如果说成本、技术等问题还可以依托规模使用等来解决的话,那么更加宽松的政策和环境就是现阶段移动电子商务发展最急切

3 创新发展之唤——期待更加宽松优惠的政策、环境

需要的。郭小明介绍说,电子商务经营资质的进一步充实,如何更加科学地制定针对合作伙伴的优惠鼓励政策,以吸引更多优质资源的加入是现阶段工作的重点和难点。作为移动电子商务目前最被看好的小额支付和缴费业务,移动运营商如果能拥有支付清算牌照的话,那么业务开展将更加顺畅,各种业务的延伸,产品的组合将有更大的空间,由此带来的快速规模化也能在一定程度上减小其他方面的压力。移动电子商务被认为是一个战略性的新兴产业,因此必将凝聚一大批企业共同发展,而其中中小企业将会是重要力量,起步阶段他们面临的成本压力等问题更加明显,也需要政府出台一系列的政策加以扶持,从而提高他们的积极性,促进业务快速规模化。另外,对于电子商务重要组成部分的信息流、物

2 创新发展之势——从“五大空白”到“四大突破”

移动电子商务作为一项战略性新兴产业,有着广阔的发展前景,对于促进“两型社会”建设,低碳经济的发展都有着不可低估的推动作用。然而,在启动伊始,作为产业主导的运营商却面临着巨大的困难。“在我们的面前,有着五大空白等待去弥补。我们没有经营资质,没有技术标准,没有业务规范,没有商业模式,也没有专业人才。”湖南移动副总经理郭小明介绍,移动电子商务从一开始就直面发展的巨大障碍。围绕“五大空白”,湖南移动制定了积极的应对措施,从组织、队伍、资金、技术培训等方面进行了有力保障。由公司王建根总经理挂帅的领导小组积极研究解决制约手机支付及移动电子商务发展的关键问题,并在人、财、物等多个方面对手机支付业务发展给予政策倾斜;在队伍保障方面,

2008年12月,湖南移动正式设立分支机构——中国移动通信集团湖南有限公司电子商务中心,专门从事移动电子商务工作,并为电子商务基地新增了30个人员编制,从阿里巴巴、腾讯、商业银行、IBM、华为等多个外部系统引进了一批高素质人才加入基地;在资金保障方面,2008年,湖南移动投入1亿元资金用于移动电子商务的机房建设、设备采购、平台建设和业务拓展等,并在长沙高新区购买土地用于建设中国移动电子商务运营中心、创新中心、支付中心和认证中心;在技术培训保障方面,公司组织相关人员专程赴阿里巴巴淘宝、支付宝、腾讯拍拍、财付通等专业人士商务公司和第三方支付公司交流学习,并邀请大学教授、第三方支付公司电子商务专家对互联网电子商务业务发展现状及趋势等进行交流和探讨,为业务发展奠定了良好的基础。

经过一系列的努力,湖南移动在政策、标准、技术平台、应用等四大方面获得了全面突破。

新成立的机构“中国移动通信集团湖南有限公司电子商务中心”,在营业执照中各类增值电信业务后增加“包括从事电子商务服务的手机支付等业务”,并在湖南省工行开立了独立的资金结算账户,降低了公司运营手机钱包业务的经营资质风险;在标准和平台建设方面,湖南移动数据部副总经理王洪涛介绍说,湖南移动由主管领导牵头,成立了跨部门的建设领导小组和7个专题工作组。经过艰苦努力,湖南移动已经完成了全网手机支付项目一系列的规范和标准共200余本400多万字。为加快平台建设,湖南移动联合合作伙伴,先后完成了核心平台建设方案、安全方案、客服建设方案、BOSS改造方案、网管改造方案、智能网改造方案、机房建设方案等一系列平台建设方案。2008年12月,湖南移动正式开展项目招标工作;2009年1月,招标工作完成,项目开始启动,同年3月31日,系统正式上线运行,12月底,共有湖南、北京、上海、广东、浙江、江苏、重庆等14个省市平台实现了与全网手机支付平台的对接;应用方面,2009年7月,集团公司在长沙召开“中国移动手机钱包试商用部署会”,10月,湖南在全国率先启动业务试商用。如今,移动交易、公用事业缴费、公共交通、农村移动电子商务一系列的远程和现场支付业务已经在湖南甚至全国各地有了深入应用。截止目前,仅湖南一地手机钱包账户用户已经超过300万,用户规模呈快速发展趋势。



客户在长沙立珊专线上体验刷手机乘公交。

积极的尝试和努力,并且取得了可喜成绩,示范效应逐步扩大。尽管面临着众多挑战,但是作为具有战略意义的新蓝海,国家产业结构调整的新方向,我们相信在各方努力下,移动电子商务的发展必将沐浴阳光,呈现一派繁荣生机。 ■钟凌江 周跃