



04 数字零售

决策

加快数字社会建设 打造智慧和睦生活

“十四五”规划和2035年远景目标纲要中提到,要加快数字社会建设步伐,推动购物消费、居家生活、旅游休闲、交通出行等各类场景数字化,打造智慧共享、和睦共治的新型数字生活。

2021年7月,商务部等7部门联合印发的《关于开展小店经济推进行动的通知》明确提出,支持电商平台为小店提供批发、广告营销、移动支付、数据分析、软件系统等数字化服务,助力社区夫妻型小店“感知”消费端需求,同时拓展进货渠道。

《人民日报》在报道中指出,如今的智慧零售,早不止停留在掌握“来了多少人”“卖了多少货”那么简单。无论线上线下,智慧零售都呈现出更高度的智能化局面。在线下“人、场、货、车”等实体零售场景里,都呈现出更精准的决策判断和更极致的运营效率。



电子价签根据销售数据实时变动商品价格;社区夫妻小店加入社区团购平台秒变“云菜场”;无人零售车景区园区跑,消费者购物更灵活……眼下,数字化、智能化改造带来的智慧服务正逐步走进商超、夫妻小店及各种零售门店内,推进线上线下深度融合。

长沙市数字零售行业发展状况如何?市民购物时能享受到哪些智慧零售新举措?7月23日,三湘都市报记者探访长沙多家智慧商超、便利店和市场,实地感受数字化、智能化改造给市民生活带来的变化。

■记者 黄亚苹 实习生 刘会欣 黄依婷

无人零售车卖货,夫妻店“联网” 数字零售提升商家运营效率,优化市民消费体验

场景1

小价签里藏着大数据 实体商超展现新“智慧”

7月23日16时,盒马鲜生长沙华创店水产区,国产陆头鲍的电子价签从原本的黑色改为红色,正以16.9元/只价格促销。据介绍,这是该品牌使用的智慧价签,能根据单个门店销售数据自动计算促销价格随时快速变价、打折促清;顾客购物时一目了然,也能极大减少食物浪费。

“传统的订单拣货流程全靠人工操作,拣货员需要寻找货品的位置,平均每15分钟才能拣到一个单子。”盒马鲜生有关负责人介绍,使用智慧价签后,拣货员拿到待分拣订单并选中某种商品,在路过千百件商品的货架时,电子价签的指示灯会自动亮起,最快4分钟便能完成拣货,“电子价签能优化拣货路线,加快构建‘一小时生活圈’。”

除了干显示价格的老本行,智慧价签还将有更多服务功能。“部分商品将会有新鲜度提示,显示该商品的上架时间;价签上的热销排行榜展示功能,可以缓解一些消费者的‘选择恐惧症’。”上述负责人介绍,消费者的购物习惯,正在从价格趋向朝价值趋向演进,追求新鲜、品质、时令、健康的商品,后续也将根据用户需求开发如好评率等模块。

其实,这种可实时变价的电子价签在长沙已不鲜见。三湘都市报记者走访发现,它已在长沙七鲜超市长沙雨花溪悦荟店、Ole精品超市长沙国金店、福来食集等零售品牌的数十家线下门店使用。

此外,永辉超市方面还在公开采访时提到,品牌将数字技术广泛应用于供应链管理、消费场景等环节,以加快数字化转型升级。如,该品牌可实现基于大数据的销量预测,指导门店采购下单,通过统一的调度算法进行智能配载,保证产品的新鲜度;还能根据不同地域用户的消费偏好,进行同一商品不同规格的分拣、定级和打包,实现“千店千面”的经营策略。



由湖南阿波罗智行投放的无人零售车BOBO·GO在长沙洋湖湿地公园试运营。受访者 供图

场景2

“移动门店”景区、园区跑,消费者下单更灵活

“无人移动零售车挺新奇,第一次看到。”在洋湖湿地公园内,长沙市民戴女士一见到这辆一米多高、两米多长的无人零售车,便招手拦下了它,随即按照屏幕上的指示购买了一瓶矿泉水,“景区里经常走很远都找不到便利店,有了它方便很多。”

三湘都市报记者了解到,今年6月底,经过测试升级,由湖南阿波罗智行投放的无人零售车BOBO·GO正式在洋湖湿地公园开启试运营。从洋湖湿地公园南门入口到湿地科普馆,无人零售车行进在固定线路上为游客提供跑腿服务。游客只需拦停无人零售车或者点击屏幕,便可按提示购买矿泉水、饮料、餐巾纸等商品,所购商品便会自动跌落至取件口。

“这款L4级低速无人零售车集激光雷达、摄像头、超声波雷达等传感器于一体,可实现封闭或半封闭园区内自主巡航、自主售货,具备精准的环境感知、自动路径规

划、自主避障、低电缺货自动回程等功能。”湖南阿波罗智行研发中心工程师毕代晖介绍,BOBO·GO已入选湖南湘江新区“后备军培养计划”项目,后续也将根据用户体验持续升级这款无人零售车。

现如今,这种可在减速带、垃圾桶等障碍上主动躲避障碍的无人快递车,长沙行深智能科技有限公司也在研发。由该公司生产的具备L4级自动驾驶能力的“绝地”无人车,不仅能实现高校及园区的外卖、快递的无接触智能配送,其车身采用的车柜分离模块化设计,可根据业务场景需求改造为零售柜,为最后一公里末端配送持续提供高运力。

业内人士表示,依托着自动驾驶、人工智能等技能的“移动门店”,不仅能通过机器人送货等方式实现效率与用户体验的提升,“站点+无人配送”模式带来的“移动性”也降低了门店对选址的依赖度。

场景3

社区夫妻店旧貌换新颜,“南食店”秒变“云菜场”

在开福区学宫街内,岳女士夫妻俩经营着一家70平方米的小超市,至今已有十余年。“基本都是从高桥、下河街批发市场进货,进货渠道多且杂乱,没有价格优势现在生意很难做了。”岳女士表示,去年底,依托着实体店和周边顾客信任,门店相继接入了盒马集市、兴盛优选、橙心优选等社区电商平台,顾客在当天晚上10点前下单,最快第二天早上10点就能在小店提货。

眼下,线上平台琳琅满目的生鲜食品,撑起小店的“云菜场”,也让岳女士经营的小超市愈发热闹了。“分散进货不仅价格比连锁店贵一些,毛利还不足15%。”岳女士说,借助数字化平台,小门店也能参照着销售数据以及消费者喜爱的品类,智能

选品、补货。

不仅是社区小店,利用大数据分析、机器人、语音识别等人工智能技术改造各类型零售场所,让消费者从进场到离场都能享受智能服务的场景,还出现在长沙多个购物广场或实体门店内。

如,在长沙荟聚(购物中心)及长沙ifs内的扫码寻车小程序,消费者只需输入车牌及所在位置,系统便立刻出现详细线路图引导顾客一步步抵达停车位,省去了在商场里兜圈子的功夫。优衣库除实现线上下单、线下取货的数字化模式外,还将掌上旗舰店升级为“掌上优衣库”,通过打通官网门店的商品选购与会员服务,打造集购物、资讯、社交于一体的全渠道购物体验。