



企业
互联网
服务

抓住新机遇 迎接新零售

用友·营销云

2017年8月

第3次消费升级：消费观念的升级

省心省事

品质、个性

指数消费

安全、质量

品牌附加值



消费品企业营销转型：新消费 → 新零售 → 新生态

消费品企业应对本次消费升级，在新零售上展开积极探索

- 构建**线上线下融合**新格局（TCL、全友）
- 多业态**跨界协同**趋势明显（金一零售生态）
- **社交化场景化**模式成主流（贴吧电商）
- **重构智能高效供应链体系**（华为分销体系优化）
- **社区商业**进入黄金发展期（金一社区化金店）

技术对消费者体验的影响至关重要，成为本轮新零售的关键

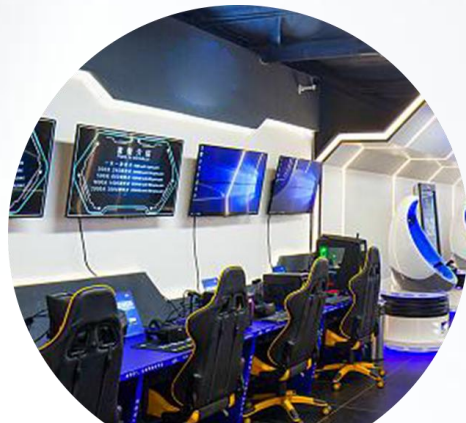
· 大数据、云计算、IOT、AR/VR、人工智能等新技术推动零售创新



会员千人千面



消费者行为感知



增强用户体验

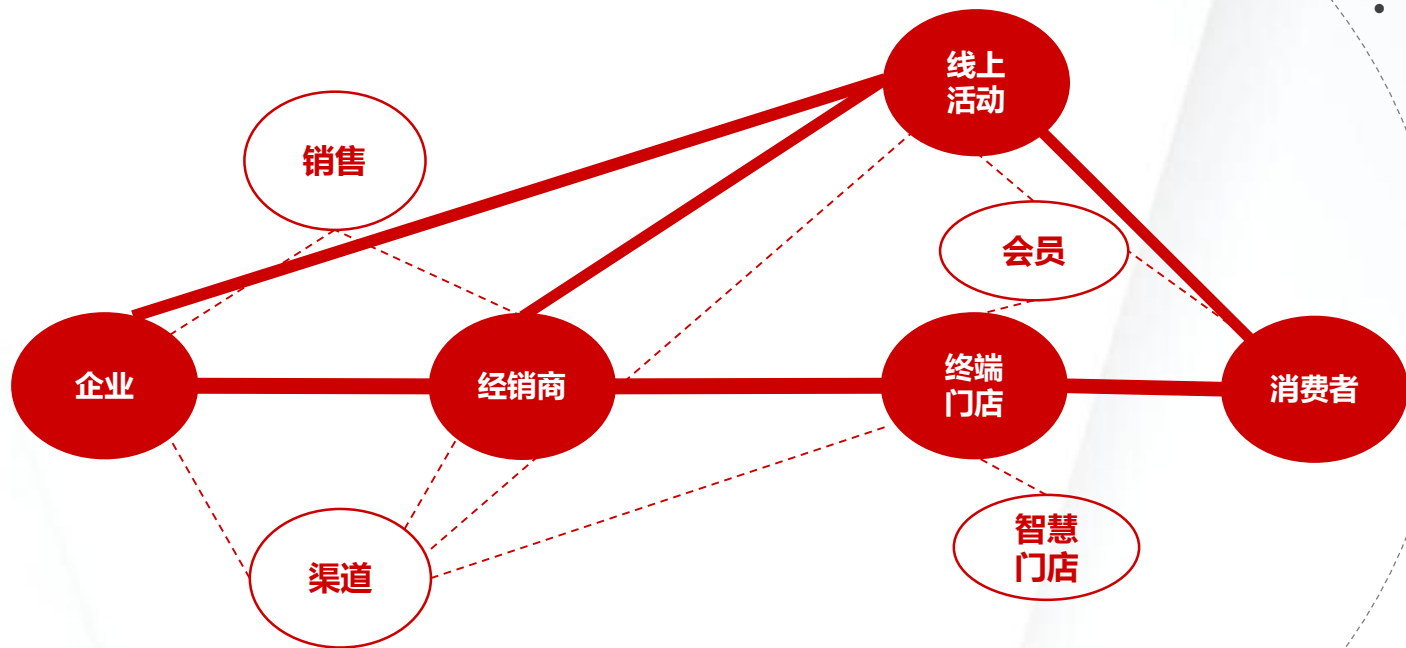
新零售：单一“电商”转变为围绕“人、货、场”的实体零售

提升消费者AISAS消费全过程的体验为目标的“会员”
实体店围绕“人、货、场”，技术驱动的营销创新

		吸引客户	引起兴趣	搜索	行动		分享	售后
					进店（购买前）	交易		
营销场景化	消费者	核心：通过全方位的传播引起潜在消费者的注意； 分流：普通大众与潜在消费者	核心：在告知的基础上产生进一步了解品牌信息的需求，从而卷入品牌营销传播。 移动；LBS精准营销，Xad等	核心：消费者线上搜索，进一步了解品牌和产品信息	核心：情景消费关键时刻情景导购，自动化导购等	核心：高效，便捷 聚合支付等	核心：消费者影响消费者(意见领袖)	核心：服务即营销，消费者能随时随地联系到卖家，良好的服务体验。
	营销员		定制营销广告，精准投放（线上，线下）promobox		促销员，导购员的移动营销工具	便捷的交易开单系统（mis-pos系统）		
	商品				让客户随时能看到他想看的商品；商品生动化陈列，商品促销等。商品品类优化	商品存量优化，零缺货。		
	场地				新技术对零售场的创新，显著提高用户体验。 AR/VR, IOT等。 Amazon go	零排队。。。。		



用友营销云产品地图



- 吸引客户
- 引起兴趣
- 搜索
- 行动
- 分享
- 售后



数据驱动的智能平台助力客户成功

大数据

人工智能

物联网

移动计算

智能化应用

会员精准营
销

门店
智能推荐

商机预测

智能客服

...

智能化
交互模式
(语音, 手势等)

API Service : 感知、认知、预测、决策



IOT

自然语言处理
自然语言理解

图像识别
视频识别

A/V/MR

数据
管理体系



回归 聚类 CNN DL ML ...

知识库
管理体系



订单交易数据

会员基础
数据

会员行为
数据

IOT智能设
备数据

管理
数据

社会化数
据

技术
管理体系



技术



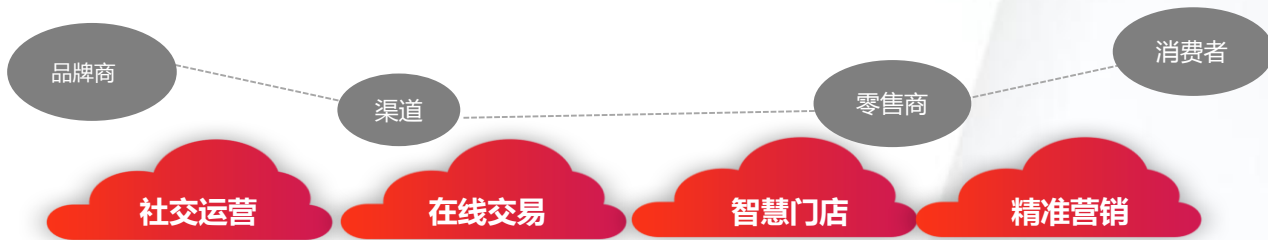
同时支持公有云&专属云两类架构

- 弹性而灵活的云计算架构，支撑公有云和专属云发展





会员+智慧门店云：社交运营+在线交易+智慧门店+精准营销



支付服务
发票服务
仓储服务
物流服务
呼叫中心

新零售场景化SaaS服务组件			
运营	会员粉丝	商家（供货商）	分销推广者
营销	商品服务	价格服务	促销服务 储值服务 卡券服务
交易	跨屏	B2C B2B2C	O2O 代客交易 聚合支付 库存服务
场所	物联网、电子标签、AR/VR、AI、探针、探头		

数据分析模型

行业增值应用



运营服务平台							
账户	授权	角色	权限	商品类目	组织/人员	店铺/网点	API

会员云架构：多通路、多会籍会员统一运营

线上渠道：社交平台、自建商城、电商平台

实体渠道：直营店、专柜、加盟店



全员营销推广

员工

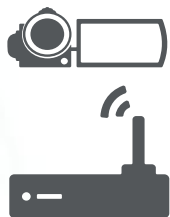
伙伴

会员

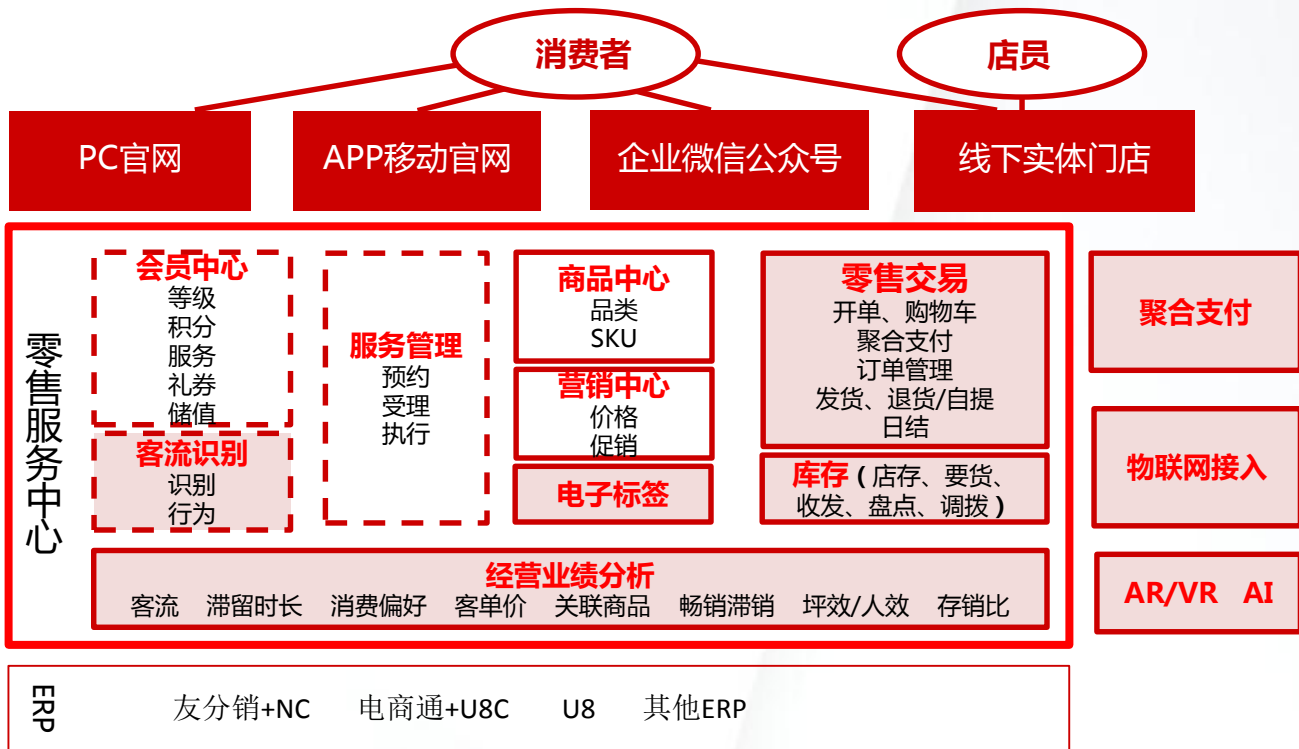


智慧门店云：重新定义实体零售

交易场所

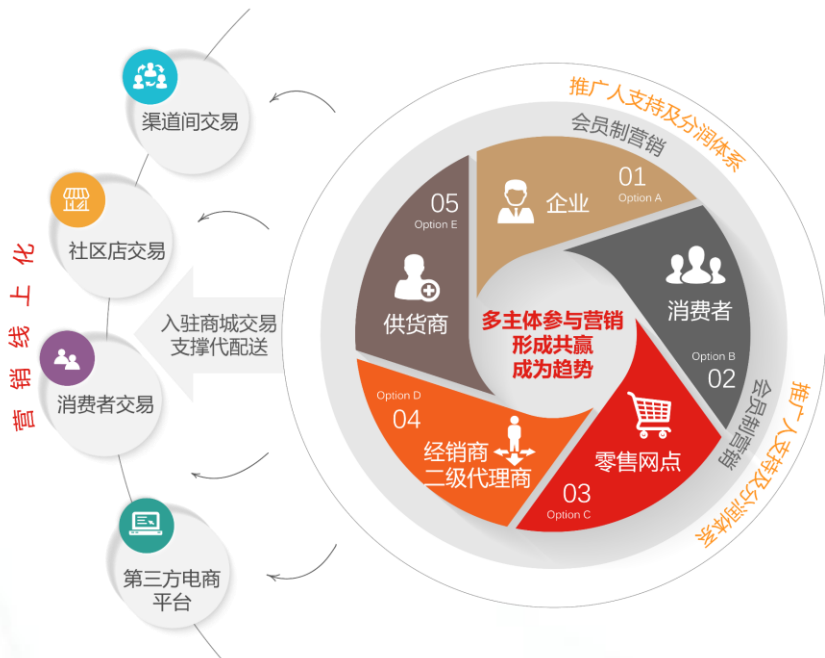


辅助硬件设备



渠道云：大型企业全渠道协同云平台

帮助大型集团企业构建全渠道营销协同云平台，基于数字化的体系支撑，逐步优化企业的全渠道营销运营体系，提升营销效率和效益。



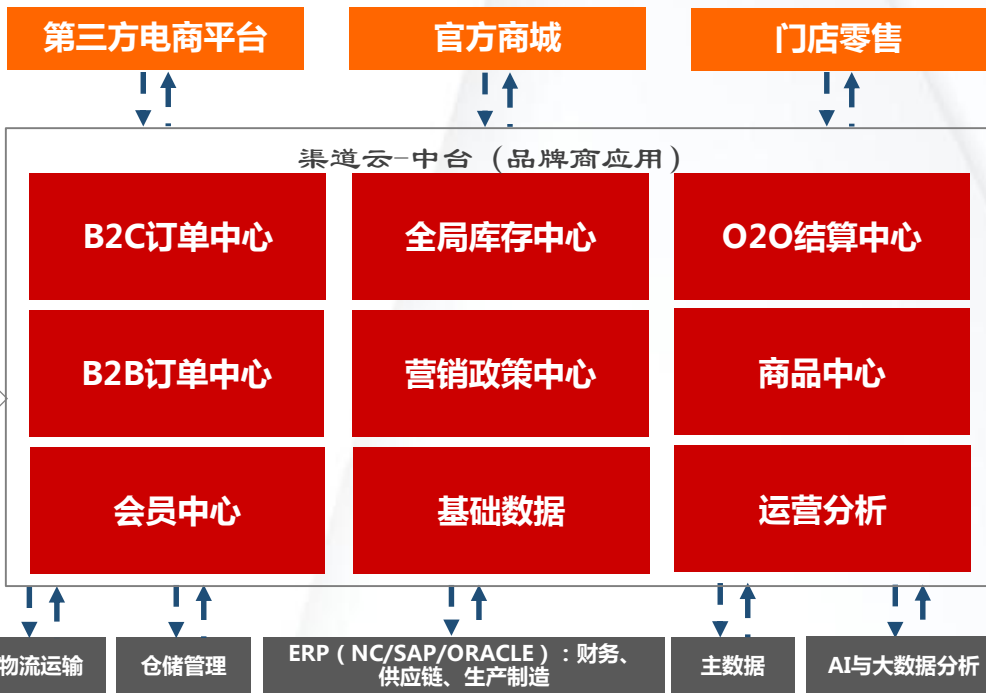
赋能渠道：数字化、敏捷、智能

- 线上线下优势互补、资源共享
- 多种O2O模式，有效地平衡各渠道的利益关系
- 提升全渠道整体运营效率
- 掌控多级渠道，实现渠道精耕
- 实现营销政策的透明化、规范化管理



渠道云应用架构：多渠道，多层次一体化营销平台

- 渠道云-门户（代理商、分销商应用）（专属云/私有云）
- 渠道云-中台（品牌商应用）（专属云/私有云）





销售云：企业销售业绩的助推器

- 市场活动
- 企业社区
- 客户门户
- 外部协同
- 客服中心



连接客户



智能销售

- 线索获取
- 客户管理
- 商机推进
- 行为管理



营销协同

- 营销活动
- 营销费用
- 交易跟踪
- 线下支付



客户

(企业客户、经销商、终端)

- 行为目标
- 销售目标
- 激励目标
- 绩效分析



团队绩效管理



员工赋能

- 知识助手
- 员工积分
- 最佳实践固化
- 内部协同

销售云架构：数据驱动、智能、社交



全渠道
连接



智能化
移动化销售



团队绩效
客户资源
统一管理



效率提升
能力提升



决策依据
数据挖掘



业务贯通



用友营销云，让生意步步为赢

用友云市场 企业应用及服务一站式购买 | www.yonyoucloud.com | 合作热线: 400-6815-456



说明：用友云是**社会化商业应用基础设施和企业服务产业的共享平台**，用友云生态云图基于用友云总体战略规划，围绕用友云平台及用友核心云服务，体现针对大中型企业一体化应用场景所需生态伙伴产品及服务的全景视图，除用友自主研发的核心产品及服务外，均可与生态伙伴进行深度合作，实现产品与服务间用户整合、数据整合、场景整合、流程整合等不同层次的融合，并满足企业应用及服务一站式购买，实现**企业服务都在这里**，真正赋能中国企业！

