

埃森哲新零售全渠道 中台解决方案

视频脚本

中国近年来经济的全速前行使得互联网和电商平台蓬勃发展，然而传统电商所面临的增长“瓶颈”却日益显现。

从 2014 年至 2016 年，全国网上零售额的增速已连续三年下滑，传统电商发展的“天花板”已经依稀可见，唯有变革才有出路。

新零售——以消费者体验为中心，通过数据驱动重新定义了“人”、“货”、“场”三者之间的关系，改变了商业合作伙伴之间的协作方式，也就是生产关系发生了变化，而生产关系的转变需要生产力的发展和辅助，埃森哲新零售数字化中台解决方案就是这个“生产力”。

埃森哲提出从以产品为中心转向以消费者为中心。运营方式以传统电商平台转向“新零售 + 埃森哲数字化中台”为中心，加速其“新零售”能力转型，快速获取增长新动力。

埃森哲新零售数字化中台解决方案打通线上和线下，实现了线上 / 下场和人、货的融合，通过“新零售工作台”把最终触达消费者的店铺、卖场、线上 / 下商铺统一管理。

数字化中台对消费者旅程的每个节点进行渗透和支持，使消费者消费体验提升，使企业在管理和经营方面更加得心应手。

会员中心为新零售的精准营销提供人物画像和决策的数据依据，进行活动推送，提升会员忠诚度。

营销中心通过多渠道会员招募体系，客户价值挖掘、营（促）销闭环管理，快速扩大会员规模，灵活制定营销策略，实现精准营销。

订单中心将从消费者 / 会员的角度自助查询订单，形成客户 360 度视图。

客服中心建立客户、渠道、服务三级一体化的云端服务中心，提升服务效率和客户满意度。

结算和交易中心接收各渠道的订单，高效完成消费者订单的交易和核算。

通过数据收集、分析、提供全生命周期的可视化决策依据，在强化当前核心业务的同时，加速规模化创新，培育新业务。

我们积累了大型名企数字化转型案例，致力于成为中国数字化转型的卓越伙伴。

埃森哲新零售数字化中台解决方案助力企业快速转型。