

2016商业服务生态峰会
2016 COMMERCE SERVICES ECO SUMMIT

新体验：设计生态与开放

THE FIRST PART

一、设计新语境

从设计到 DT Design，数据赋能商家



千人千面

针对特定人群，实现差异化和个性化的营销互动



全渠道协同

联接品牌，提升消费者粘性



全链路客户消费行为洞察

利用大数据了解客户，找到客户特征，制定更有效的运营方案

数据赋能商家

DT

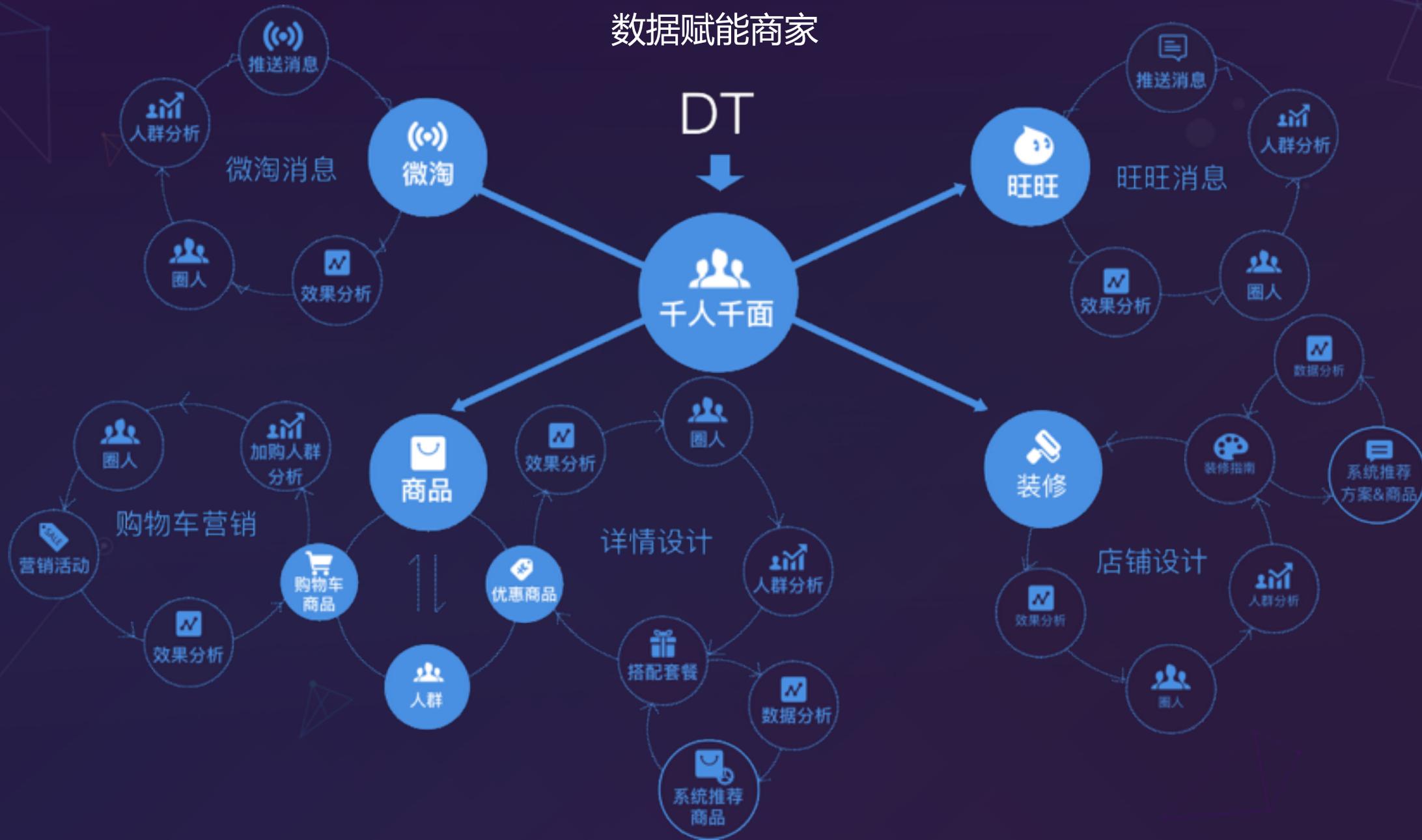


数据赋能商家

DT

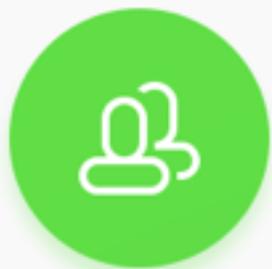


千人千面



5

5 大产品中心



客户中心



策略中心



会员中心



营销中心



权益中心

数据赋能商家案例

北方客户专属



南方客户专属



数据赋能商家案例

基础期顾客

1月17号-1月21号
年货节 TAKE NIVEA HOME 带“妮”回家

¥10 优惠券
满150元使用
立即领取

实付满¥199送年货礼包

智取年货节
欢喜凑单更划算

洁面炭泥 RMB: 38.9

经典蓝罐润肤霜 RMB: 50

沐浴润肤乳 RMB: 39

须后润肤露 RMB: 46.3

年货节专供
明星TOP2组合

直降 ¥55

首单洁面新客

年货节 NIVEA 洗心革面做男神!
你需要选一款对的洁面带回家!

超值满赠 // 新意好礼
(每款礼包限量5000套)

礼包明细:

礼

深层补水润肤乳120ml (非卖品)
润唇膏(水平衡) 4.8G-IM (非卖品)
深层润肤乳液+深层滋润手霜小样套包
男士控油冰极矿物洁面皂 30g
按摩起泡瓶
珊瑚绒家居袜
双十一礼袋

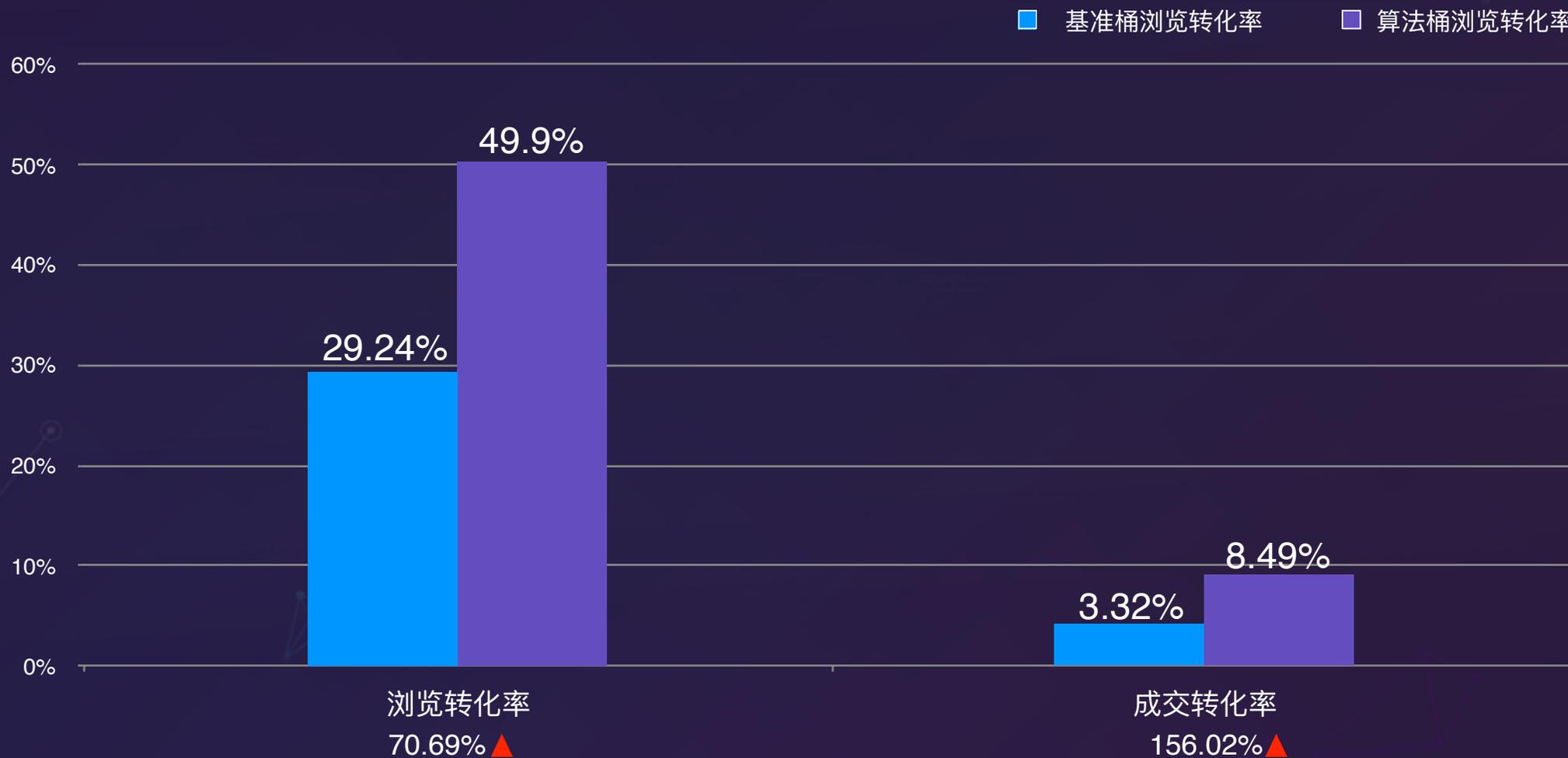
实付满¥199送年货礼包

¥10 优惠券
满150元使用
立即领取

¥20 优惠券
满260元使用
立即领取

数据赋能商家数据结果

- 妮维雅个性化首页数据



THE SECOND PART

二、设计新生态

工具融合，多端同步，生态开放



淘宝神笔



手机海报



旺铺



淘

无线装修

工具融合

3

3个版本

29

29个行业

15

15种风格

55,272 套模版

设计师本身就是生态的一部分



13

13个行业

11

11种风格

3,740

套模版

设计师本身就是生态的一部分

12

12个主题

1,140

套模版

设计师本身就是生态的一部分



商家多角色、全链路的服务设计

店长

售前

售后

客服主管

设计师

财务

仓储



沈万三 大型商家 店长

男/29岁 (1986.01)
中国广东省 潮州市
全职兼任2家店铺
本科学历

店铺信息 集市企业+天猫

- 开店时间: 3年
- ▲ 店日均量: 150单
- 🔍 主要类目: 干果类产品
- 📍 办公地点: 广州



问答 大型商家 售前

女/23岁 (1992.02)
中国广东省 潮州市
全职兼任2家店铺
大专学历

店铺信息 集市企业+

- 开店时间: 2年
- ▲ 店日均量: 40单/天
- 🔍 主要类目: 干果类产品
- 📍 办公地点: 市区写字楼



服务 大型商家 售后

女/25岁 (1990.12)
中国广东省 潮州市
全职兼任3家店铺
中专学历

店铺信息 集市企业+天

- 开店时间: 1年
- ▲ 店日均量: 150单
- 🔍 主要类目: 干果类产品
- 📍 办公地点: 市区写字楼



红姐 大型商家

女/25岁 (1987.0)

中国广东省 潮州市
全职兼任2家店铺
本科学历

店铺信息 集市企业

- 开店时间: 3年
- ▲ 店日均量: 150单
- 🔍 主要类目: 干果类产品
- 📍 办公地点: 市区写



轱辘 大型商家 运营

男/28岁 (1987.07)
中国广东省 潮州市
全职兼任2家店铺
本科学历

店铺信息 集市企业+天猫

- 开店时间: 2年
- ▲ 店日均量: 150单
- 🔍 主要类目: 干果类产品
- 📍 办公地点: 广州



白子画 大型商家 设计师

男/26岁 (1989.06)
中国广东省 潮州市
全职兼任3家店铺
大专学历

店铺信息 集市企业+天猫

- 开店时间: 2年
- ▲ 店日均量: 150单
- 🔍 主要类目: 干果类产品
- 📍 办公地点: 市区写字楼



金钱豹 大型商家 财务

男/29岁 (1986.08)
中国广东省 潮州市
全职兼任5家店铺
本科学历

店铺信息 集市企业+天猫

- 开店时间: 3年
- ▲ 店日均量: 150单
- 🔍 主要类目: 干果类产品
- 📍 办公地点: 市区写字楼



锁哥 大型商家 仓储人员

男/26岁 (1989.11)
中国广东省 潮州市
全职兼任3家店铺
本科学历

店铺信息 集市企业+天猫

- 开店时间: 3年
- ▲ 店日均量: 150单
- 🔍 主要类目: 干果类产品
- 📍 办公地点: 郊区厂房

角色体验

· 全职兼任2家店铺，一家是集市企业的，一家是天猫的，两家店铺经营的宝贝其实都是一样的，只是平时要用不同的手机号来接待客户或进行内部沟通。

角色体验

· 全职兼任3家店铺，两家是集市企业的，一家是天猫的，三家店铺经营的宝贝其实都是一样的，只是平时要用不同的手机号来接待客户或进行内部沟通。

角色体验

· 全职兼任5家店铺，三家是集市企业的，两家是天猫的，五家店铺都是一个公司的，经营的宝贝都是一样的。

· 因为仓库的原因，公司开在离市区特别远的地方，因此上班不需要去公司，办公地点在市区的某个写字楼。

角色体验

· 全职兼任3家店铺，两家是集市企业的，一家是天猫的，两家店铺经营的宝贝其实都是一样的，且是一个公司的，因此相当于管理一家店的商品仓库。

· 会经常发一些退换货的图片给售后客服与客户主管，因此基本都用QQ进行内部沟通，图片接收比较好。

日常行为

- 平时主要打印快递单发货单、配货、管理库存、处理退货等，根据订单量安排发货。
- 与售后同步退换货信息。
- 根据天气原因调整如何宝贝存储方式。

大促时额外工作

- 提前库存，及时发货，兼职售前售后，加大宣传力度，检查新增宝贝质量
- 大促后主要负责退换货，处理问题件

千牛操作情况



订单数
转化率

工作时内部沟通对象占比



与客服
与售前
与售后

设计生态繁荣





Components

基本

Button 按钮

Icon 图标

Layout 布局

表单

Checkbox 多选框

DatePicker 日期选择框

Form 表单

Input 输入框

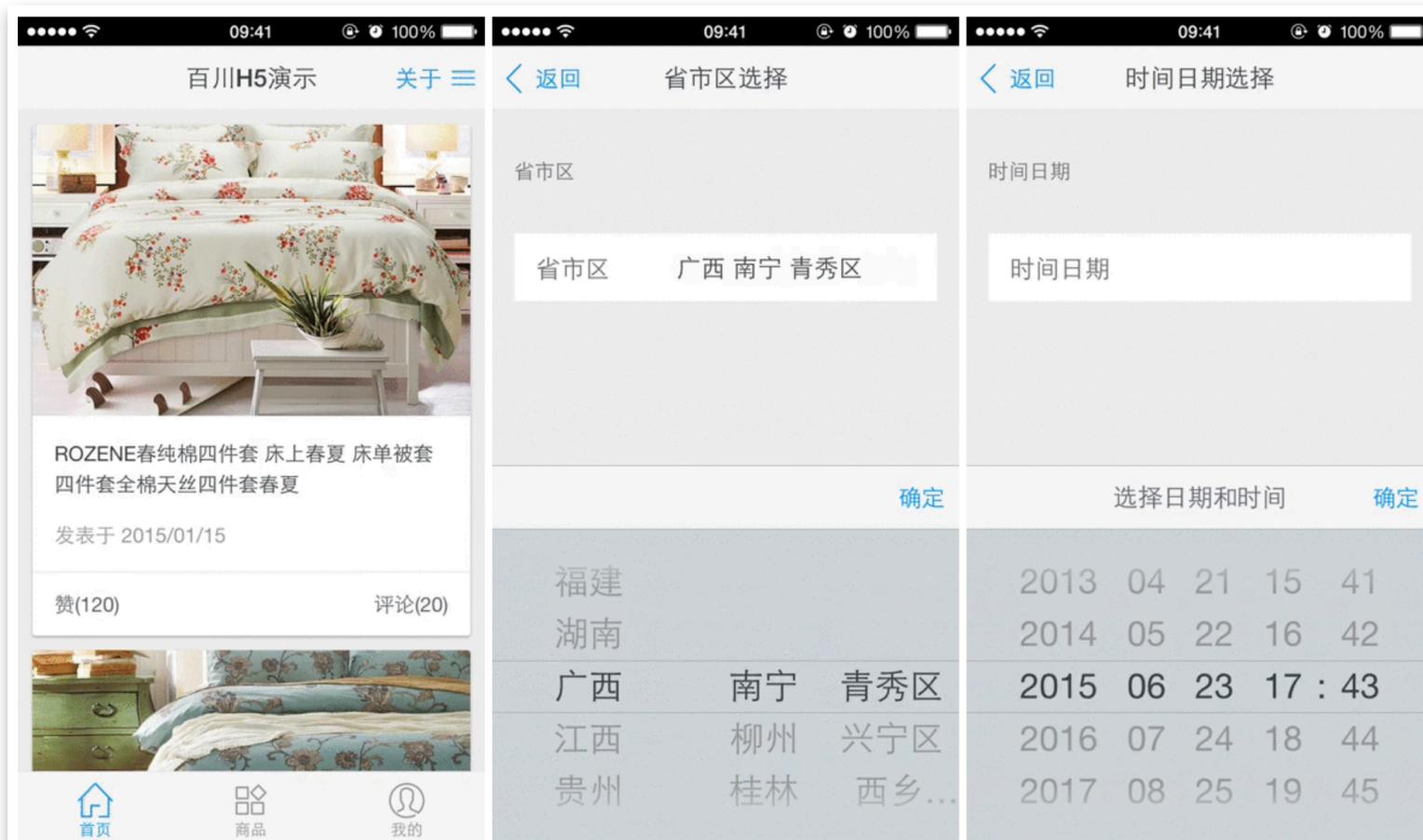
InputNumber 数字输入框

Radio 单选框

Slider 滑动输入条

Switch 开关

Validation 表单校验



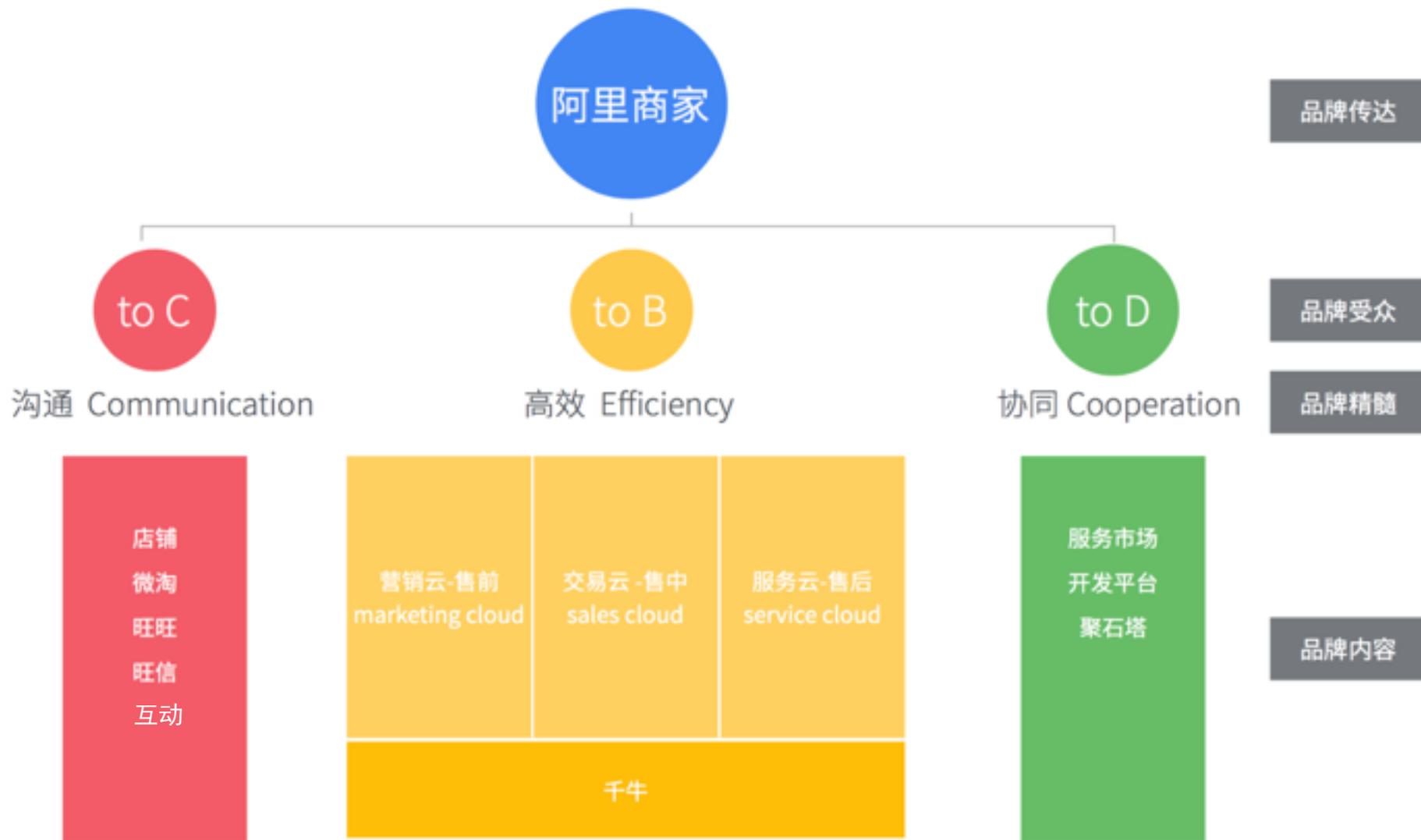
按钮类型
按钮尺寸
不可用
加载中
按钮组合
图标按钮

THE THIRD PART

三、设计新品牌

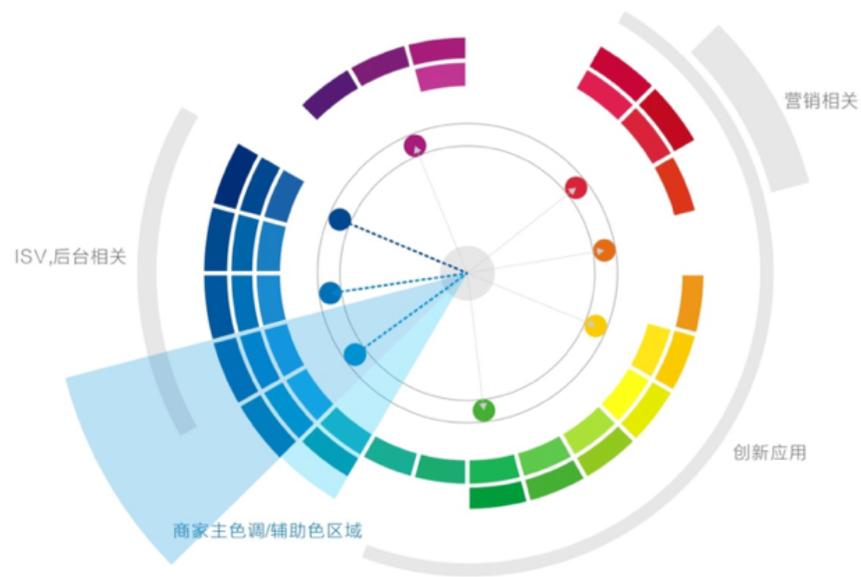
互联网品牌化 & 品牌互联网化

阿里商家产品群品牌统一



阿里商家产品群品牌统一

- 品牌动态识别



千牛
Qian Niu



淘宝开放平台
Open.taobao.com



商家营销中心
Wen.taobao.com



满天星
Man Tian Xing



子账号
Zizhanhao.taobao.com



神笔
Magical Pen



图片空间
Tu Xiang Kong Jian

商家自品牌打造

		素缕 SOULINE				秋壳
			地山谦			
	花笙記	華源衣錦	MS MIN	旅途原品		
			御泥坊			

娜娜日记 韩风甜美少女装
 HSTYLE 韩风快时尚女装
 范·奎恩 韩风快时尚大码女装
 SONEED 韩风精致女装
 迪葵纳 韩风时尚妈妈装
 樱桃小镇 欧美浪漫田园风女装
 尼班诗 欧美风快时尚女装
 逸朵 复古设计师女装
 白鹿语 极简主义女装

韩都衣舍 HSTYLE

爱肯 性感时尚牛仔品牌
 J·基易 OL设计师女装
 劳拉的誓约 欧美风轻奢女装
 李薇薇 手缝羊绒/羊毛艺术家
 素缕 东方复古设计师女装
 哲初 轻时尚简约女装
 东方绣花时尚妈妈装
 芊茵 中国风时尚妈妈装
 AMH 韩风快时尚男装

暗码 欧美街头轻潮男装
 自古 东方禅意设计师男装
 匡识 原创搏击运动品牌
 米妮·哈鲁 韩风快时尚童装
 honeypig 欧美风快时尚童装
 果芽 东方简约设计师童装
 Discovery 美国高端户外童装
 Mantova 意大利真皮手工女靴
 PROSPECTS 韩国专业健步鞋



Thanks

新体验：设计生态与开放

2016商业服务生态峰会
2016 COMMERCE SERVICES ECO SUMMIT