

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

共赢全渠道
助力品牌商零售升级

品牌全渠道

商品通

会员通

服务通

服饰



家装



汽车



珠宝, 眼镜



美妆



快消



家电



1 商品通

实现商家线上线下库存共享

天猫店铺作为商家云货架，通过 门店发货 / 自提，实现线上线下新品同步售卖





🕒 15:27 下单 🕒 16:26 已发货 🕒 17:28 签收

2小时又1分

- 1 ERP - POS - 落地配
门店 (1.3km) 收货地
1.3km/2小时
- 2 ERP - WMS - 快递
发货地 (4.5km) 揽收网点 (21.3km) 分拨中心 (31.9km) 配送网点 (3.1km) 收货地
60.8km/1天



2 服务通

提升转化率



个性化，定制化导购体验，
结构化的服务约定表达，
更灵活的交易流程

提升服务质量

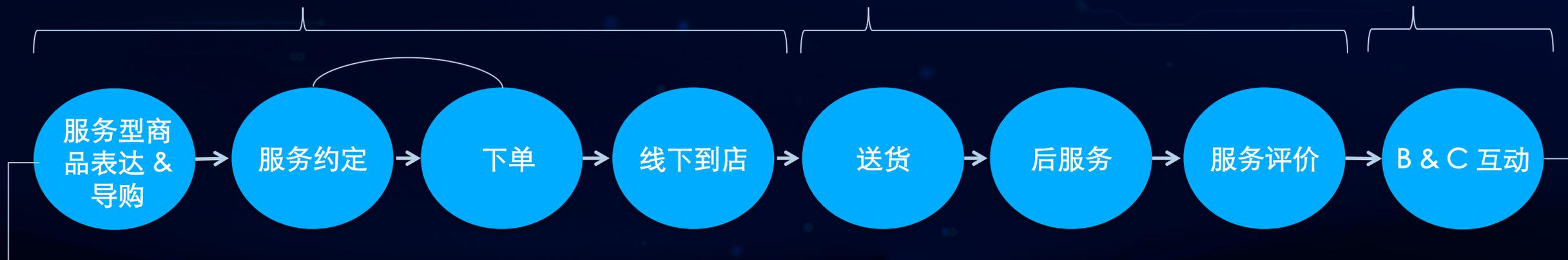


数字化，可监控的服务履约过程，
消除服务行业的信息不对称

聚焦消费体验



维系到店客户关系，增加
售后服务 & 后续营销触点



特权服务阶段付款



服务约定

【O2O分阶段】

合同信息

合同编号	20150910001	已接受
合同总额	89999	2060.00 2060.00 x1
签约日期	2015-09-10	
合同照片	共2张	少量油漆 时间段不大 现商品时商 到货时商品 补发漏寄商
订单信息	总价 ¥0.03	¥580.00 ¥580.00 x1

保存

发货时间: 在4月20日-4月25日之间发货 (约定时间段不大于3天, 如1月1号-1月3号)

3 会员通



线上会员运营

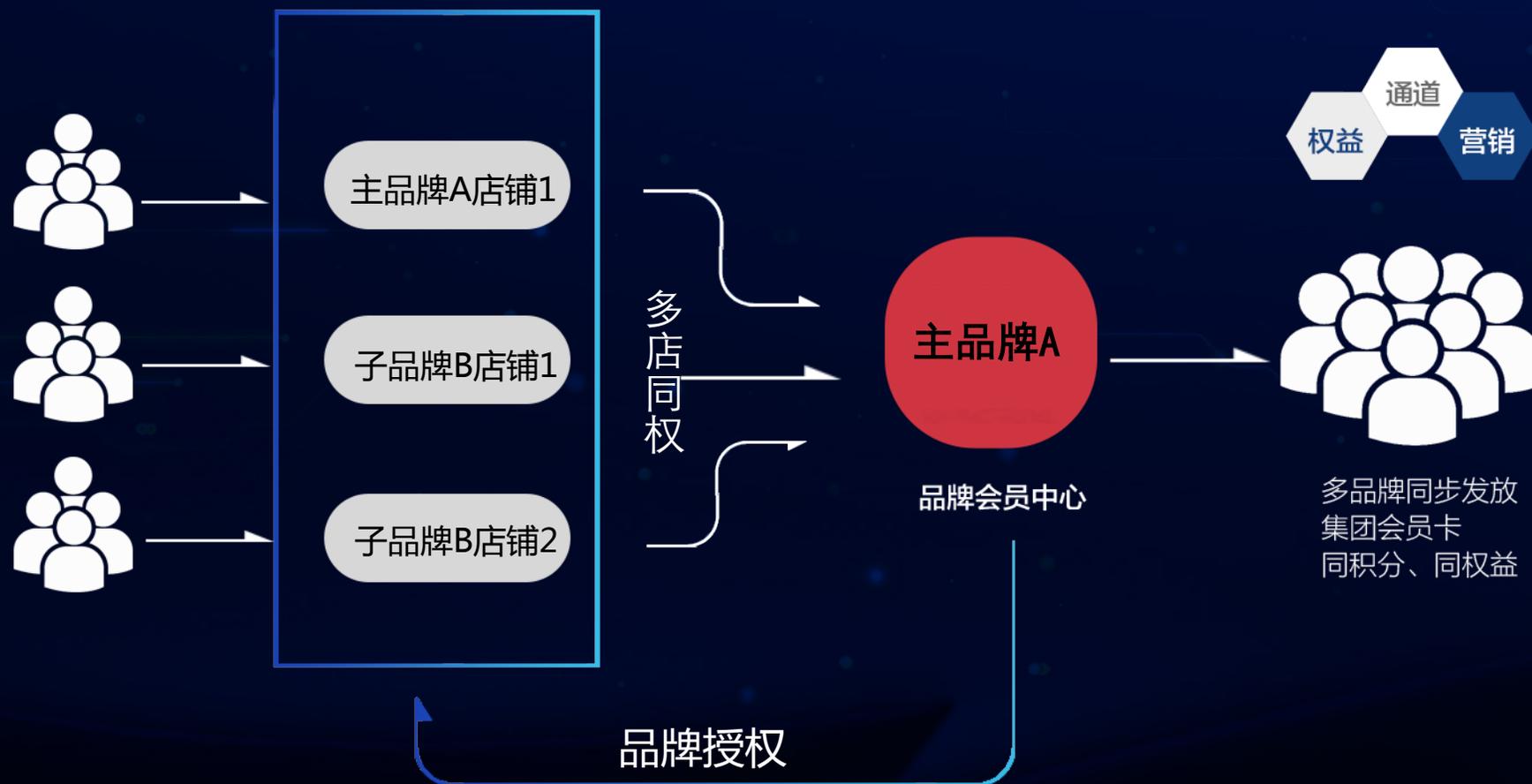


集团单品牌线上线下会员运营



集团多品牌线上线下会员运营

针对拥有多店铺、多品牌的商家，可以通过授权体系跨店铺、跨品牌的对会员进行统一运营和管理



平台工具



ISV 应用



接入流程统一线上管理，提升品牌与ISV的接入效率，降低技术人员线下沟通、答疑成本

接入Portal

接入流程化

测试自动化

权限管理

监控预警

会员通

接入全渠道品牌会员打通，帮助商家打通全渠道会员，提升会员增长

创建应用

业务介绍

运营

接入规则

Access Rules

公司身份

店铺要求

会员系统

使用对象

品牌会员对接测试

场景开发的APPKEY: 23204840 如何获取?

授权给天猫的Sessionkey: 61002306b9c4e7fb52481 如何获取?

接收消息的帐号名: 黎万东 如何获取?

调用测试地址: 测试地址完成后，在开放平台内发布完成方能生效!

手机加密密钥: cWDX14 请注意保密

线上地址: bvip.tmall.com/crm/member.htm?id=263671308

选择要开发的功能:

基本功能

明文注册

绑定+绑定+查询

手机号码以明文参数传递

保存以上信息

请在前12小时内处理完成

绑定查询

手机号: 1234567890

测试

测试通过!

{"tmall_crm_member_bind_query_response":{"bind_code":"E04","bindable":false}}

设置权限

- 支持明文注册
- 是否领取会员卡
- 不推送PC工具栏
- 不推送支付成功页
- 不推送PC消息盒子
- 不推送摘要
- 不推送手淘
- 查看报表
- 关闭注册功能
- 注册需要购买

保存

消息中心

系统消息(99+) 服务号消息(2) 全部标记已读 消息订阅

旺旺系统消息 (99)	规范消息	标题	消息类型	内容摘要	时间
<input checked="" type="checkbox"/>		【旺旺系统消息】 欧珀莱品牌服务异常	旺旺系统消息		01-21 15:30:09
<input checked="" type="checkbox"/>		【旺旺系统消息】 薇诺娜品牌服务异常	旺旺系统消息		01-21 15:20:01
<input checked="" type="checkbox"/>		【旺旺系统消息】 天猫测试品牌品牌服务异常	旺旺系统消息		01-21 15:20:01
<input checked="" type="checkbox"/>		【旺旺系统消息】 薇诺娜品牌服务异常	旺旺系统消息		01-21 13:20:02
<input checked="" type="checkbox"/>		【旺旺系统消息】 天猫测试品牌品牌服务异常	旺旺系统消息		01-21 13:20:01
<input checked="" type="checkbox"/>		【旺旺系统消息】 美宝莲品牌服务异常	旺旺系统消息		01-21 11:30:20
<input checked="" type="checkbox"/>		标题: 美宝莲品牌服务异常	旺旺系统消息	内容摘要: 美宝莲品牌SPI接口出现4次调用失败情况,错误率为12.12%,失败过多,请联系品牌方及时处理!	
<input checked="" type="checkbox"/>		【旺旺系统消息】 周生生品牌服务异常	旺旺系统消息		01-21 11:30:14
<input checked="" type="checkbox"/>		【旺旺系统消息】 薇诺娜品牌服务异常	旺旺系统消息		01-21 11:30:09

上一页 1/11 下一页

三通行业解决方案

门店自提 / 发货 特权定金 分阶段付款 统一会员权益 服务约定 会员大数据营销 数字化门店 ...



<ul style="list-style-type: none"> 卡券包 店铺开放 	<ul style="list-style-type: none"> 门店POI 商品开放 	<ul style="list-style-type: none"> 搜附近/摇一摇 微淘开放 	<ul style="list-style-type: none"> 扫码/漫天星 消息卡片 	<ul style="list-style-type: none"> 派单/接单/自提 消息与任务 	<ul style="list-style-type: none"> 分阶段付款 账号体系 	<ul style="list-style-type: none"> 云货架 插件体系 	<ul style="list-style-type: none"> 售后服务 工作台
<p>用户触达 (手淘+手淘开放)</p>				<p>操作平台 (千牛+千牛开放)</p>			

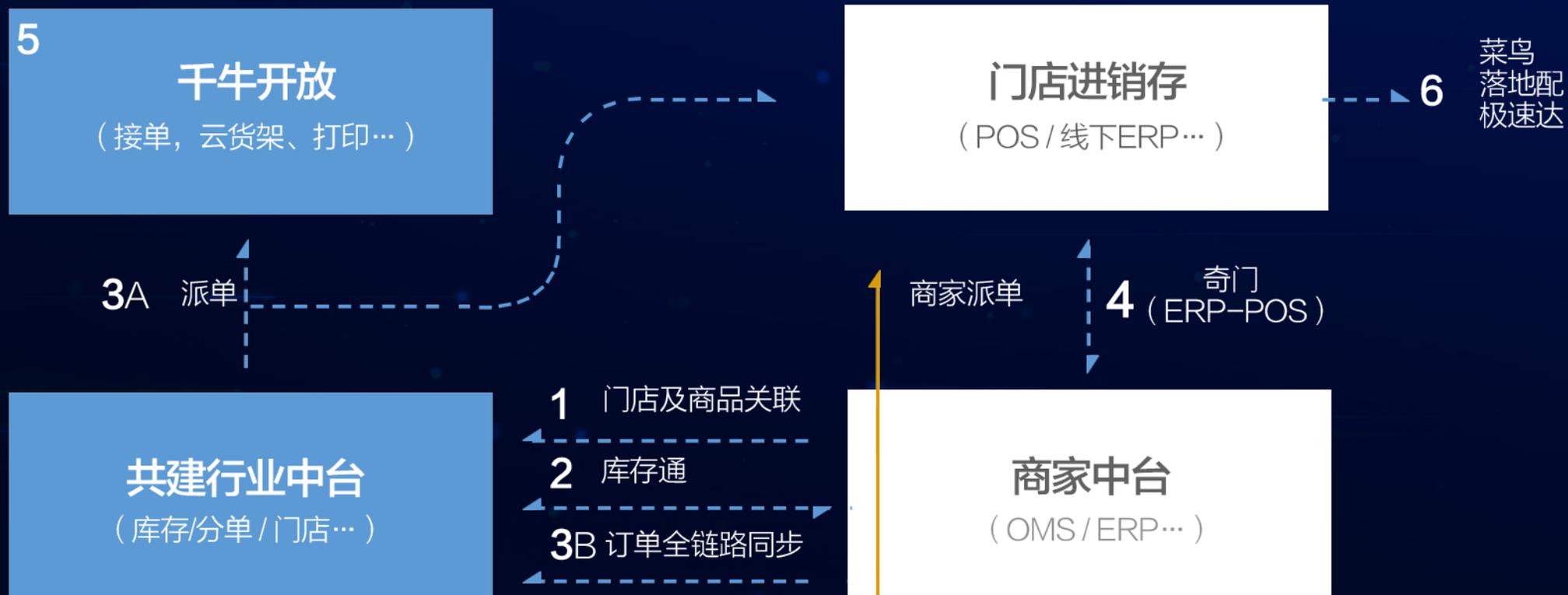
行业解决方案中心	开放平台
----------	------

商家业务数据总线 (奇门)

基础服务 (账号、权限、安全、消息...)	数据中心 (会员、订单、库存、门店...)	服务 大数据、营销、订单、财务、服务约定、LBS、落地配...
-----------------------	-----------------------	---------------------------------

大数据平台 (御膳房)	电商云 (聚石塔+TAE)
-------------	---------------

基础设施



图例:

阿里链接 - - - - -

阿里全渠道

商家链接 —————

阿里链接

ISV对接策略:

1+2+3B+4 可先启动技术对接

6 落地配 极速达:

阿里提供同城当日达服务



- 会员等级管理
- 会员积分管理
- 会员权益管理
- 基础触达通道
(卡券包/消息盒子)
- 会员卡交易链路透出
- 店铺会员运营频道
- 店铺/详情页千人千面
- 与营销、权益中心打通

- 会员招募&识别
- 线上线下积分打通
- 线上线下权益同享同用
- 多品牌多店授权体系
- 旺旺会员通道
(会员权益/活动/信息变更推送)
- 卡券包升级
- 满天星+会员营销方案

- 数据赋能
(御膳房会员高阶画像)
- 全域营销
(基于御膳房对线下会员数据的人群画像进行全域营销)
- 粉丝会员转化
(微淘定向feeds)

商机 >> 订单

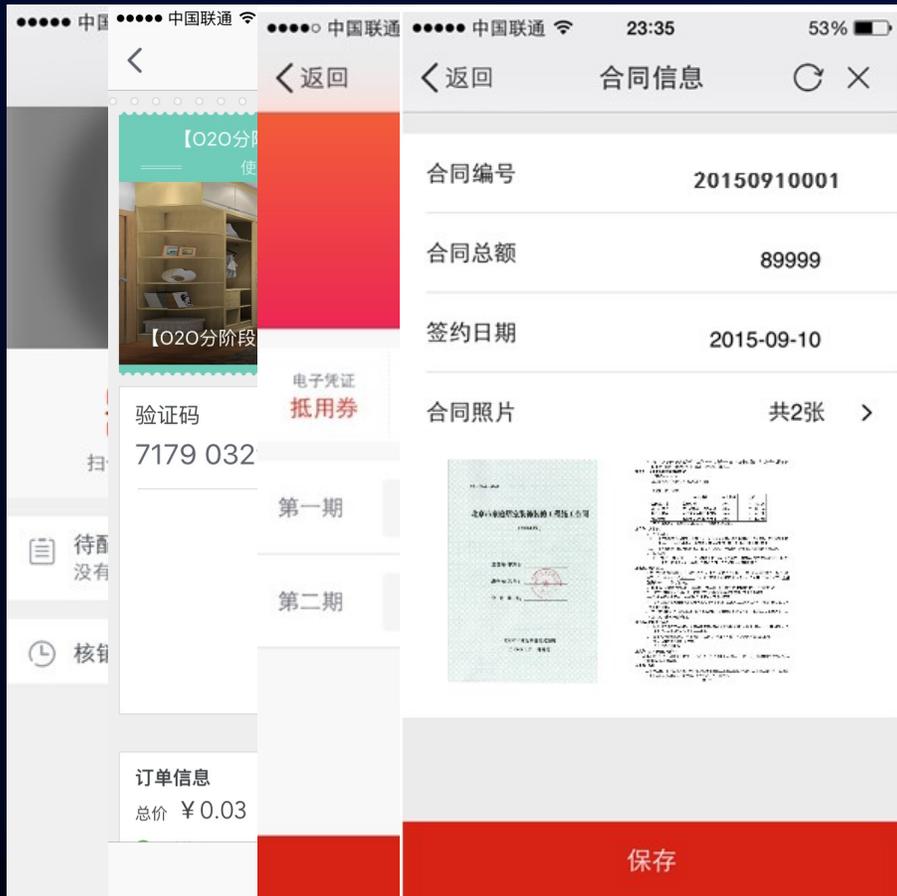


订单 >> 履行 (家装为例)





目前家装行业商品针对不同消费者都会有发货时间、商品材质、破损、赠品方面的差异, 由此引起的消费者维权也较多, 服务约定卡通过双方沟通约定的结构化, 对发货、破损、漏发、错发等服务承诺信息进行凭证保留, 提升消费者体验, 同时体现商家服务能力。



特权定金分阶段交易：线上支付，线下体验成交



线上拍下特权订金



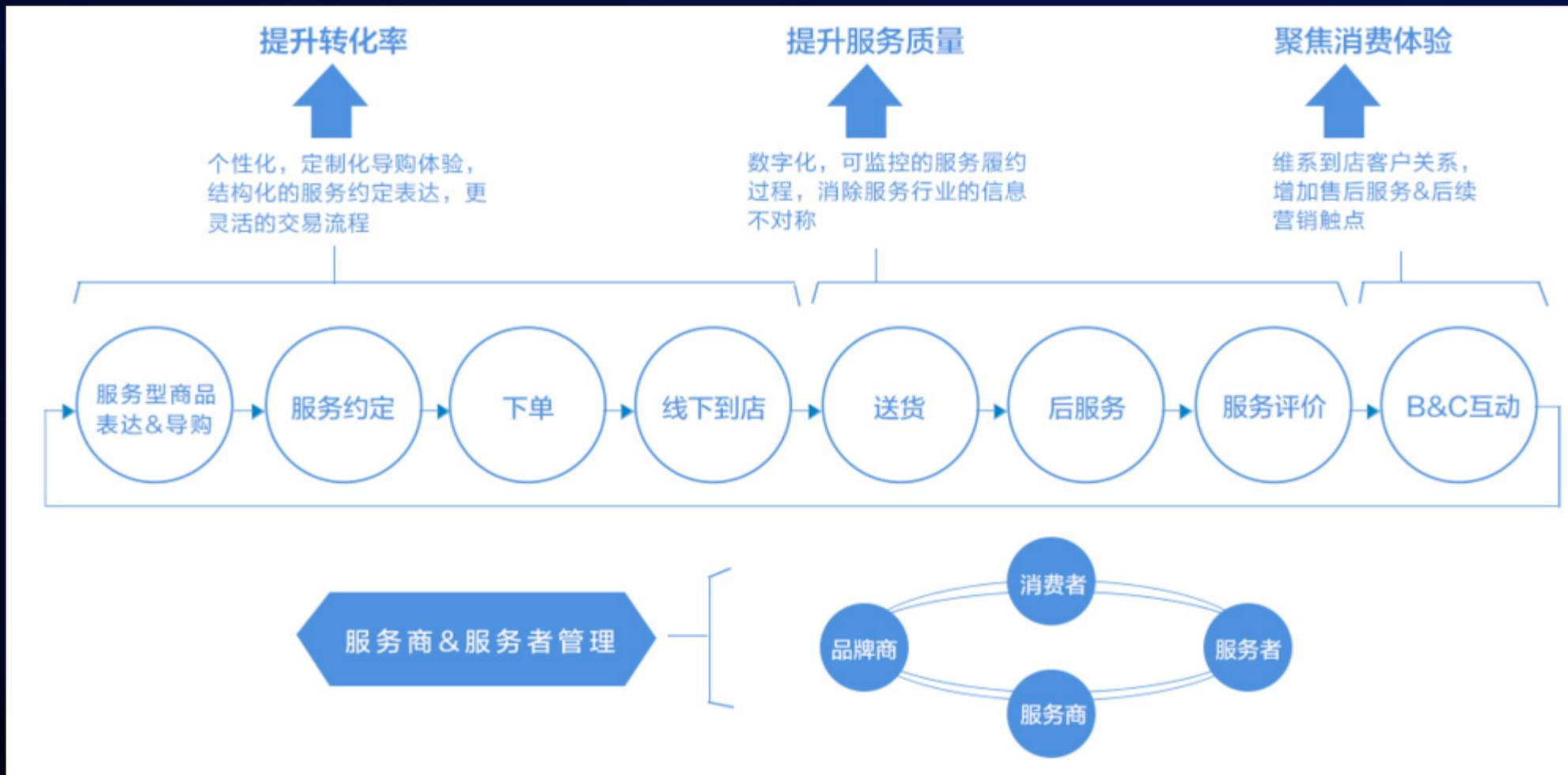
消费者获得核销码



店掌柜扫码/分阶段设置/合同



完成服务/货物交付



Thanks

共赢全渠道，助力品牌商零售升级
open.taobao.com

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