

# 以智慧物流加速力为首 探究天猫双11六大核心能力

■ 汪全敏

## 智慧物流加速力

2017年天猫双11，物流体量再创世界纪录，单日订单量达到8.12亿个。如果把这些包裹连起来，长度可以绕地球1200圈。如果用高铁来运输的话，需要动用124万辆16节车厢的高铁来运输。

根据国家邮政局的数据，双11当天全国各大电商平台产生的物流订单总数为8.5亿个。这意味着，天猫一家就是其他各家总量的21倍。巨大的订单量带来巨大的挑战。天猫双11是货物规模最大的迁徙，数量相当于春运发送旅客数量的3倍。更具有标志意义的数字是：11日上午9时许，天猫双十一订单发货量超过1亿个，比去年提速了2个多小时；13日19时，全网签收订单超过1亿个，比去年再提速0.7天。

“单未下 货先行”，菜鸟通过智能算法，分析海量历史数据，对商品在不同城市的销量做出预测，并差异化的建立前置仓，提前将爆款商品布局在离消费者最近的仓库。在全国重点物流基地，菜鸟大规模启用了机器人仓库，通过AGV机器人、全自动流水线、机械臂等方式，让它们联动形成仓库来服务天猫双11。

超过300万物流人员，18.8万个快递网点，近3万个末端驿站、20万组自提柜、超过10万个快递代办点、近90个全球合作伙伴在全球范围内231个仓库专用于双11跨境物流……双11过去仅一周左右，全国各大快递公司就纷纷宣布，双11的包裹已经基本签收完毕。

## 成交爆发力

167个品牌商家迈入2017天猫双11“亿元俱乐部”，比2016年增加73家，涵盖了服饰、美妆、手机、电器、家电、食品生鲜、日用品



2017年天猫双11最引人注目的是1682亿的成交额，毫无疑问又创下世界纪录。新高度背后，包含了天猫双11对品牌商家的赋能的“六大力量”——智慧物流的加速力、成交的爆发力、新用户的拉动力、新零售的联动力、全球化的覆盖力和数据智能的战斗力。以智慧物流加速力为首的新力量在更广、更深的维度上，诠释着“让天下没有难做的生意”之内涵。

等等在内的全部品类的各大品牌。

但更值得注意的是，首个破亿品牌的用时在过去三年双11实现每年一个台阶的跨越：2015年首破亿元的商家用时11分56秒，2016年这个时间降到2分53秒，今年双11首个实现成交额破亿的海澜之家，只用时35秒。

这是惊人的成交爆发力。同样印证的还有另一个数字，据不完全统计，在连续两年都进入亿元俱乐部的品牌商家中，平均实现成交破亿的速度，今年双11要比去年加快3.5倍。百雀羚在2016年天猫双11用了约6个半小时实现成交破亿，而今年在双11开始后仅16分钟，就达到了这一目标。

## 新用户拉动力

成交额固然重要，不过与此同时，从品牌商家的可持续发展来说，获取新用户的信赖更具价值。天猫双11早已不仅只是销售爆发的时点，而更成为各品牌争取新用户的最佳平台，没有一个时空会像天猫双11这样汇聚如此大量的消费者，更没有一个平台会想天猫一样如此懂得大量消费者中的每一个人。

天猫双11期间，总共有24个品牌有100万以上的新用户完成首次购买。在众多品牌

的天猫双11战报中，用户触达也纷纷成为其最看重的成绩之一。上海家化提到其在天猫双11期间“以100场直播+2000篇内容实现750万人次曝光”；惠氏则强调其双11期间“累积超过1389万人访问店铺”，“新增超过6.2万名粉丝”；施华蔻的“品牌号”10月23日正式开通，至双11当天“订阅用户激增至21.3万+，注册会员总计67万+”。

## 新零售联动力

天猫双11期间，杭州武林银泰门外一直停着两部应急移动通信车。因为大量顾客在逛街购物过程中高频使用手机抢红包、下订单、玩互动，日常的移动通信设施已经完全不够用了。这在传统零售商业中是完全不可想象的情景。而事实上，经过整一年的充分实践，天猫新零售在双11期间为线下实体商家带来了远超预料的收益。

在全国51家银泰商场，双11客流同比增长59%，销售同比增长54%。这不是个例，在国庆期间，银泰商业全国51家门店客流同比增长34.8%，仅有24万人的县级市温岭，平均每人来银泰3.24次。

今年天猫双11，全国52大商圈参与其中，各类线上线下联合互动达到5000万人次。这带来的不仅是热闹，更是实体零售的全面火爆。11月10开始一直到11月11日晚间，在北京、上海、杭州、广州、武汉、重庆等地，商圈附近都出现了长时间持续交通拥堵。

据不完全统计，仅仅在服饰行业，300家品牌的5万间门店，双11当天的门店服务数就增长了235%，其中例如优衣库，其当天的全渠道成交同比增长3.5倍。

## 全球化覆盖力

这样的火热不仅只在中国，在天猫双11这场全球协同所推动的全球狂欢中，火热的场面遍布24个时区、180个纬度。

来自天猫的数据显示，双11当天，56个国家和地区的品牌实现成交，225个国家和地区居民有购买。在天猫国际，澳洲大药房蝉联“亿元俱乐部”成员，在跨境零售电商起步的短短几年间，实现单日成交过亿元的突破意义无需多言，而今年天猫双11更有爱他美和swisse两大品牌商家加入“亿元俱乐部”。

对中国品牌来说，天猫双11所赋予的全球覆盖力更带来了决定性的价值。在成交覆盖最多的国家/地区的中国品牌榜上，包括三只松鼠、南极人、美的、百草味等在内，排名前十品牌的商品都卖到了超过140个国家和地区。

## 数据智能战斗力

上述五大力量的底层支撑，是数据智能的战斗力。生意参谋是阿里巴巴为广大商家提供的数据工具。来自生意参谋的数据显示，天猫双11当天，生意参谋数据被商家调用了114.78亿次，每位商家平均访问时长超过93分钟。

天猫双11当天，不仅有媒体普遍报道的全天猫的数据大屏，各商家也有由生意参谋为其量身定制的自己的数据大屏。实时跳动的数据，成为各商家精准决策的最可靠依据。生意参谋还与钉钉共同推出“双11云端作战指挥部”，在其中，商家可以随时召唤生意参谋机器人，精准、适时地获取大促动态和异常信息，快速发起协同办公跟进处理。

成交爆发、新用户拉动为品牌商家提供了强劲且持续的发展动力，新零售联动、全球化覆盖为品牌商家提供了广泛而扎实的发展空间，智慧物流加速力、数据智能的战斗力为商家提供了细致而宏大的升维发展的新来源。也正因此，1682亿成为天猫和所有品牌商家的全新起点。



## 物流全球化加速布局 中企“出海”正当时

菜鸟网络将加强海外物流体系建设，成立国际物流智能调度中心；京东力争在2018年底物流覆盖印尼所有城市；百世集团将加速布局美国、欧洲、东盟等国家和地区，并开通中俄电商跨境专线产品……我国物流体系全球化发展加速。

“物流‘走’到哪里，国货就‘卖’到哪里。”业内人士说，海外物流体系的建设将推动跨境电商出口贸易加速发展，有助于打破中企代工贸易“中间商”角色，推动中企全球化发展。

我国海外物流体系的发展已取得突破性进展。菜鸟网络总裁万霖说，菜鸟的海外仓库已经达到110个，海外部署存货仓有22个。随着物流体系的完善，运输效率也在提高，过去到西班牙的物流平均时间是30天，目前已经降至15天。百世集团副总裁、百世供应链总经理张芒粒说，百世已开出“中俄跨境电商专线”，由乌鲁木齐到俄罗斯的包裹由原来的20-35天缩短至8-15天。

我国物流全球化推动跨境出口贸易加速发展。阿里巴巴全球速卖通总经理沈涤凡说，到今年4月，速卖通的全球消费者累计超过1亿人，覆盖全球224个国家和地区，海外买家的增速不比淘宝慢。百世集团副总裁、百世国际总经理周建告诉记者，预计今年百世国际为中国跨境出口商家提供的出口物流服务收入同比增长500%。另据记者了解，京东已经与超过一千家企业签订了“出海”意向书。

业内人士说，跨境电商出口贸易的增长，有助于中国企业在“代工”身份，实现轻资产“走出去”，是其全球化发展的重要途径。周建说，中企直接面向海外消费者相比代工能够获得更多溢价。百世国际提供跨境物流服务的一家在华东生产小家电的企业，通过跨境电商向海外出售的产品价格是之前代工产品的2.5倍。

中企在跨境电商贸易中会接触到更多的线上、线下渠道。未来随着中企海外业务的发展，企业也会以自建电商网站等多种形式，通过自己的渠道向海外消费者直接进行产品销售。

(何涛)

# 四川物流诚信舰队开始起航 向四川诚信物流企业致敬！

企业家日报联合四川省川联物流商会为四川物流诚信企业打开资源对接大门：

- 诚信物流企业优先获得融资授信服务
- 诚信物流企业优先享受与中石油中石化加油打折服务
- 诚信物流企业优先享受购车优惠
- 诚信物流企业优先获得货源对接服务

大降成本 广开货源 大增效益——企业家日报为您全程服务……  
物流诚信舰队 让企业经营无忧！

**诚信 是社会钥匙，交易发展之根本。**

以诚待人，诚信守信，履约践诺，做一个讲诚信的人。