

# 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，比去年再提速了 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，让它们联动形成仓群来服务天猫双 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，毫无意外又创下世界纪录。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，首个破亿品牌商家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，只用了 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 早已不仅仅是销售爆发的时点，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 这样汇聚如此天量的消费者，更没有一个平台会想天猫一样如此懂得天量消费者中的每一个人。

天猫双 11 期间，总共有 24 家品牌有 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 日才正式开通，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，经过一整年的充分实践，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能源。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芒说，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，有助于中国企业走出“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价格的 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)

## 四川物流诚信联合舰队开始起航 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……  
物流诚信联合舰队 让企业经营无忧！

诚信是把金钥匙，交易发展之根本。

以诚待人，诚实守信，履约践诺，做一个讲诚信的人。