

11.11 迎來全渠道狂歡 實現線上線下全面融合

蘇寧、銀泰等過千商家逾 18 萬家門店同慶「雙十一」

北京，2015 年 10 月 19 日 — 阿里巴巴集團控股有限公司（紐約證券交易所代碼：BABA，「集團」）宣佈，2015 年 11.11 全球狂歡節（「雙十一」）將迎來全渠道營銷、線上線下融合的新商業面貌。蘇寧、銀泰等上千商家逾 18 萬家實體店將全渠道打通用戶管理、商品管理和會員服務、物流配送等，中國內地逾 330 個城市地區的消費者將迎來線上線下商業的全面融合。

超過 330 城市逾 18 萬家店實現「雙十一」互聯

阿里巴巴集團中國零售事業群總裁張建鋒表示：「今年『雙十一』的一個重點是全渠道營銷，這也將是一次線上消費和實體商業充分融合的嘗試。傳統商業將開始走向全渠道的用戶管理，產生全渠道的銷售機會，為消費者提供全渠道的服務。阿里巴巴樂意與更多的實體商業與企業合作，為消費者提供嶄新的購物體驗。」

今年「雙十一」期間，汽車、家裝、百貨、電器城、美妝、食品、服裝、洗護、母嬰、航旅酒店等十大商品類目，包括雅詩蘭黛、Mars 等國際知名企業，以及蘇寧、銀泰、北京汽車、首旅集團、上海家化等逾千個商家，將與消費者實現 11.11 全球狂歡節互聯。其中，僅北京就有超過 8,000 家門店或專櫃參與「萬店同慶雙十一」活動。

從 10 月 19 日起，消費者只要走進參與活動的門店，即可收到「萬店同慶雙十一」的到店消息提醒，並通過掃碼獲取商家優惠券，於「雙十一」當天在參與活動的天貓店鋪中使用。此次將為消費者提供總值相當於人民幣 48 億元的優惠。此外，消費者打開手機淘寶「萬店同慶」頁面進行預約預購後，線上指引會引領消費者到最近的門店，在「雙十一」期間獲得豐富的線下體驗。

實體商業將走向全渠道管理和銷售

對品牌和零售商而言，全渠道管理和銷售亦意味着全新的商業運作模式。蘇寧雲商集團副董事長孫為民表示：「傳統商業若要在迅速變化的零售環境內保持優勢，就需要採取全渠道營銷和管理。通過整合線上線下資源，品牌和零售商方能迅速為消費者提供便利和滿意的購物體驗。」蘇寧在此次「雙十一」期間將為消費者提供手機以舊換新及多項售後服務。

今年「雙十一」期間，百貨、美妝、家裝等多個類目的商家亦將實現全渠道的用戶管理，用戶在天貓官方旗艦店和門店消費，都可享受會員權利、會員服務以及實現積分兌換等。如內地護膚品牌佰草集的會員可於網上預約指定門店的服務，然後到店內領取樣本以及享受皮膚測試和護理。

「雲貨架」也將在服飾、家電等類目的數千家店鋪內首次實現「線上線下同款同價同步」展示。11月1日起，消費者在「雙十一」專屬展示區內可通過「雲貨架」現場試穿試用。消費者穿確定心儀商品後直接掃碼即可在線上以「雙十一」優惠價購買。

用戶服務鏈路全渠道打通

全渠道的優質服務將在「萬店同慶雙十一」中得到充分體現。以蘇寧為例，在蘇寧天貓旗艦店上購買電視機、空調、熱水器後，消費者均可從附近的門店自行提取商品或者選擇送貨，北京地區消費者更可享受快至六小時從完成下單到送貨安裝的快遞服務。10月19日起，蘇寧內地1,600家門店將陸續設立「天貓服務台」，在天貓購買家用電器和數碼產品的消費者，可在蘇寧門店的天貓服務台內直接檢修，並可獲得電腦安裝、手機貼膜等增值服務。未來，消費者在天貓電器城所購買的商品，還可望直接在蘇寧門店內的「天貓服務台」實現退貨換貨。

憑藉阿里巴巴集團技術部門所提供的品牌全渠道「奇門 ERP-POS 鏈路」，消費者在天貓下單後，訂單可迅速指派到距離消費者最近的商家實體店，並提示菜鳥網絡合作夥伴上門提取貨品，最快可實現從下單到簽收兩小時完成。

從10月19日起，包括家電、汽車、家裝、百貨等多個類目的實體門店、售後服務網點將陸續與阿里巴巴集團的線上體系實現對接。消費者在天貓下單後，可在最近的門店獲得優質的配送、維修、保養以及售後服務等。消費者也可直接在包括周大福等上千個品牌的百貨門店或專櫃，選擇個性化定制和貨品自提服務。

線上線下商業走向全面融合

銀泰商業今年已是第三年參與「雙十一」活動，在今年活動期間，銀泰所有實體門店將和天貓全渠道打通，實現「銀泰天貓價、天貓銀泰貨」。消費者到銀泰實體門店購買商品可以享受天貓「雙十一」的價格，也可通過銀泰天貓旗艦店享受到實體門店的優質商品。此外，銀泰還推出「任性退」等活動，將銀泰會員的退換貨期限由15天延長至30天。

2009年阿里巴巴集團率先推出「雙十一」，七年來「雙十一」與中國電子商務的蓬勃發展相伴而生，隨著互聯網人口成為消費人口的大多數，線上和線下經濟全面融合，變革推動著「雙十一」超越了網上購物本身，從全民消費節逐步演化為整個商業社會的盛典。全球化、全渠道、全民文化盛典將成為今年「雙十一」的三大關鍵亮點。11月10日晚，阿里巴巴集團將聯同合作夥伴舉辦晚會，由著名導演馮小剛執導，全球同步直播。「雙十一」既是消費者的盛宴，也是產品、品牌和商業模式的舞台和試驗場，更是現代生活方式和文化現象的集中呈現。

###

關於阿里巴巴集團

阿里巴巴集團的使命是讓天下沒有難做的生意。集團創立於 1999 年，以商品交易額（GMV）計算，目前是全球最大的網上及移動商務公司。阿里巴巴集團為企業提供根本的互聯網基礎設施以及營銷平台，讓其可借助互聯網的力量，建立網上業務並與數以億計的消費者和其他企業進行商貿活動。

阿里巴巴集團的主要業務包括：

- 中國最大的網上購物平台淘寶網（www.taobao.com）
- 中國最大的為品牌及零售商而設的第三方平台天貓（www.tmall.com）
- 中國最受歡迎的團購網站聚划算（www.juhuasuan.com）
- 領先的網上旅遊服務預訂平台去啊（www.alitrip.com）
- 讓全球消費者直接購買中國產品的網上零售市場全球速賣通（www.aliexpress.com）
- 中國最大的小企業全球網上批發平台阿里巴巴國際交易市場（www.alibaba.com）
- 中國領先的網上批發市場 1688（www.1688.com）
- 以企業及創業者為對象的雲計算服務供應商阿里雲計算（www.aliyun.com）

媒體查詢

曾明明
阿里巴巴集團
+852 2215 5205
adatsang@hk.alibaba.com

陳慧鈴
阿里巴巴集團
+852 2215 5204
crystal.chan@hk.alibaba-inc.com