

# 基于移动互联网的浙江零售企业 商业模式创新途径研究

卢彰诚

(浙江商业职业技术学院, 浙江杭州 310053)

**摘要:** 移动互联网的迅猛发展给浙江零售企业带来了新的机遇和挑战。本文站在移动互联网的视角, 分析了移动互联网对浙江零售企业的影响, 提出相关发展策略, 以期帮助浙江零售企业实现可持续发展。

**关键词:** 移动互联网; 零售企业; 商业模式; 创新途径

**中图分类号:** F7 1332 **文献标识码:** A

2014 年 1 月中国互联网络信息中心发布的《第 33 次中国互联网络发展状况统计报告》显示, 截至 2013 年 12 月中国网民规模达到 6.18 亿, 互联网普及率为 45.8%, 其中手机网民规模达 5 亿, 较 2012 年底增加 8009 万人, 网民中使用手机上网的人群占比由 2012 年底的 74.5% 提升至 81.0%, 手机网民继续保持稳定增长态势。

目前, 手机已经超越台式电脑, 成为第一大上网终端。在智能终端快速普及、流量资费日益平民化和 Wi-Fi 覆盖面不断拓展的情况下, 催生出很多新的应用模式, 重构了传统行业的价值网络。

## 一、构成要素的影响

从国内外的研究成果来看, 相关商业模式研究已经具有一定的基础, 从早期的商业模式概念、构成要素研究逐渐转向商业模式创新途径、创新动力、创新实施策略和创新评价指标等方面的研究。但是, 有关商业模式的概念还是众说纷纭, 没有形成统一的共识, Teece (2010 年) 把商业模式表述为企业的“价值创造、传递和获取机制架构”, 这是目前比较有代表性的一种说法。对于商业模式的构成要素, 由于研究对象或者视角的差异, 不同学者们

也给出不同见解。张敬伟等 (2011 年) 在总结前人研究的基础上, 指出它们之间存在着密切的逻辑关系且相互影响, 分别涉及的价值确定或识别、价值创造与传递、价值获取三方面的问题, 构成了企业商业模式的基本内涵。二 3 二本文采用张敬伟等人的见解, 针对零售企业的特征与发展状况, 阐述商业模式的影响。

---

修改日期: 修改日期: 2014 - 6 - 2

[基金项目] 本文系浙江省社会科学界联合会研究课题 (编号 2013B047)、浙江商业职业技术学院科研课题 (编号 szYZD 201308) 的研究成果。

作者简介: 卢彰诚 (1979 -), 男, 广西梧州人, 高级工程师, 主要从事电子商务教学和研究工作。

1、移动互联网对零售企业价值主张的影响价值主张是企业提供给顾客的利益组合。移动互联网条件下，用户行为的社交化趋势和上网时间的碎片化趋势对顾客与零售企业的接触方式产生深远的影响。根据《第33次中国互联网络发展状况统计报告》统计数据显示，截至2013年12月底，我国手机即时通信用户规模为4.31亿，在手机各应用中排名保持第一，手机微博和手机视频的用户数也分别达到1.96亿和2.47亿。[1]

移动互联网带来的重要改变是用户上网时间的碎片化。当人们在等公交车、乘坐地铁、饭店就餐、旅行中感到有闲或者无聊时，就会掏出手机，利用移动互联网看新闻、发微信、购物消费、与朋友分享美食和景点。对零售企业来说，这个看似简单的改变，其实是一个巨大的改变。零售企业不得不面对顾客购物行为和购物需求的改变，需要利用创新的方法更精准、更及时、更充分地获取顾客需求信息，改善顾客的消费体验，满足顾客需求并实现自身的可持续发展。

2、移动互联网对零售企业盈利模式的影响盈利模式是商业模式的核心要素，是一个企业在市场竞争中逐步形成的独特的赖以盈利的商务结构及其对应的业务结构。成功的盈利模式往往是难以模仿的，因为它体现出企业不同于其他组织的独特性，这种独特性表现在如何细分和选择顾客、如何识别顾客需求和偏好、如何界定竞争者、如何明确产品和服务，吸引顾客以创造利润。移动商务彰显出巨大潜力，使用率快速增长，移动购物和移动支付用户规模分别达到1.44亿和1.25亿，较2012年底提升了15.6%和11.9%。

在移动互联网快速普及的背景下，顾客逐渐由被动的价格接受者变为强势的定价影响者，从而导致零售企业为了避免固定价格定价或可比价格定价，将越来越根据顾客的支付意愿而非边际成本来确定价格。这是移动互联网对零售企业盈利模式的重大影响。因此，零售企业需要根据技术创新和市场竞争状况的变化，综合考虑定价方式、收费方式、收入来源比重、成本结构等因素，确定一个合适自身的盈利模式来获取竞争优势。

3、移动互联网对零售企业经营系统的影响一个企业往往会根据其所从事的经营领域，以及确立竞争优势的要求，对其所掌握的各种经济资源（如人、财、物和信息等），在质和量上进行必要的分配，从而形成实现价值诉求所需要的经营结构或体系。[4]零售企业的信息化不仅仅是硬件与软件的集成，也是依托信息系统充分整合各方资源，对资产、人员和业务流程进行合理安排，构建高效顺畅的业务流程，使整个经营系统更具柔性，实现物流、商流、信息流的统一，大幅度提高经营效率。

## 二、移动互联网下浙江零售企业商业模式创新的途径

基于移动互联网的浙江零售企业商业模式创新实践和相关研究开始受到人们关注。盛亚等人（2011年）指出企业的商业模式创新，要顺应环境的变化。[6]本文在广泛挖掘和科学吸收已有研究成果的基础上，结合浙江零售企业的实际情况，从价值主张、盈利模式和经营系统这三方面入手，根据商业模式构成要素之间的关系，进行系统把握和整体设计，形成以下几条操作性较强的商业模式创新途径。

1、针对碎片化的时间提出短、快、精、微的价值主张，以满足顾客的多样化需求

移动互联网逐渐渗透到人们工作、生活的各个领域，正深刻改变信息时代的社会生活。由于充分利用了碎片化的时间，拓展了零售企业对外的接口界面，并导致消费者的产品购买行为呈现明显多样化态势。谁能占领用户的碎片化时间，在碎片化的时间满足顾客的多样化需求，谁就能赢得客户，赢得市场。[7]

2013年9月，电子商务巨头阿里巴巴正式发布移动好友互动平台“来往”，这意味着阿里巴巴已经告别了单纯的电商思维，全力向社交化方面转移，希望通过“来往”这个平台提升用户的黏性，在碎片化时间内将把人的社交和购物消费完美连接起来。因此，在移动互联网条件下，浙江零售企业应根据顾客需求、人际和兴趣重新进行细分，走短、快、精、微的路线，利用创新的方法给目标顾客提供产品或服务，高度重视顾客体验的精细化和一致性，努力满足顾客随时随地地多样化需求。

## 2、实现线上线下多渠道融合，形成专注、独特、可持续的盈利模式

在互联网不断受到关注的今天，不少零售企业积极投身到网络经济的潮流中，但其市场运作效果并不理想，甚至陷入困境之中，究其原因，主要是这些零售企业缺乏相应的盈利模式。浙江零售企业应该建立一个能够联系和沟通外部资源的价值网络，完善与合作伙伴、供应商和分销商的沟通渠道与协调机制，有效整合资源，构建 O2O 整合营销，集中精力和资源将某一环节做专、做深、拔高，形成自己独特持久的盈利模式，让别人难以模仿。比如，作为中国最大零售企业之一的苏宁，拥有 1600 多家实体门店和大型电商平台“苏宁易购”，初步形成线上线下多渠道融合、全品类经营、开放平台服务的业务形态，构建了独具企业特色的“店商+电商+零售服务商”的云商盈利模式。[8]

## 3、加强企业信息化，构建一个高效、柔性、智能化的经营系统

在互联网的条件下，为了能够对顾客需求做出快速反应，企业必须根据自身独特的盈利模式，以市场为导向，加强企业信息化建设，进行组织变革，精简管理层次，构建扁平化的组织结构，调整和优化业务流程，强化流程中的主要增值环节，改进流程中的薄弱环节，适度开展服务外包，借助外部专业机构力量和资源进一步提升自己的核心竞争力，并使经营系统更加柔性。同时，浙江零售企业还要运用各种新技术提升企业管理水平，除了建立现代化物流配送中心、呼叫中心、客户关系管理系统、供应链管理系统和网上销售平台等以外，还应该利用最新的云计算、大数据和物联网技术，在更大的网络空间范围内构建智能化经营系统。

## 三、结束语

移动互联网充满创新，处处是机会，给人以无限的想象空间。对浙江零售企业来说，这既是机遇，也是挑战。浙江零售企业仅仅依靠简单的模式已经难以立足，必须持续不断地创新商业模式，以适应移动互联网下技术的创新和经济环境的变化。但是，在创新原有的商业模式的过程中，必然会涉及经营理念转变、价值链重新定位、盈利模式创新、组织结构调整等一系列变革，需要在企业内部构建与之相适应的新的企业文化，然而，新文化的引入会受到原有组织文化惯性力量的抵抗，从而产生各种障碍和阻力。因此，建议浙江零售企业在商业模式创新过程中采取循序渐进的方式，通过合理的制度和资源安排克服来自企业内外部各种阻力，并加强培养和引进一大批既懂移动互联网又懂零售业务的复合型人才，以确保商业模式创新的顺利实施。

### 参考文献：

[1] 中国互联网络信息中心. 第 33 次中国互联网络发展状况统计报告 [R]. 2014. 01.

[2] Teece, D. Business models, business strategy and innovation [J]. Long Range Planning, 2010, 43 (2 / 3): 172 - 194.

[3] 张敬伟, 王迎军. 商业模式与战略关系辨析——兼论商业模式研究的意义 [J]. 外国经济与管理, 2011, (4): 10 - 18.

[4] 魏农建, 左鹏, 刘静波. 全球化、信息化条件下中国零售业发展环境分析与商业模式选择 (J). 上海大学学报 (社会科学版), 2012, (9): 70 - 81.

[5] 朱峰. 信息化管理“给力”零售创新之“以技术革新为先导的新十年零售行业展望” (J). 信息与电脑, 2011, (1): 13 - 13.

[6] 盛亚, 吴蓓. 基于西尔斯案例的零售商业模式要素组合创新[ J ] . 商业研究, 2011 , ( 2 ) : 71 — 77 .

[7] 胡世良. 移动互联网商业模式创新与变革 ( M ) 人民邮电出版社, 2013 .

[8] 张艳. 中国零售商业模式研究[ J ] . 北京工商大学学报 ( 社会科学版 ) , 2013 , ( 7 ) : 31 — 36 .

www.yangtze.org.cn