



China Channel

**CHINA'S RETAIL REVOLUTION
ONLINE MERGES WITH OFFLINE**
MATTHEW BRENNAN

SEAMLESS SHOPPING, CHINESE STYLE

1 BIG CONCEPT

3 NEW BUSINESS MODELS

3 RELEVANT CASE STUDIES

**E-COMMERCE IS RAPIDLY
EVOLVING INTO 'NEW RETAIL'**

**THE BOUNDARY BETWEEN
OFFLINE AND ONLINE COMMERCE
DISAPPEARS AS WE FOCUS ON
FULFILLING THE PERSONALIZED
NEEDS OF EACH CUSTOMER.**

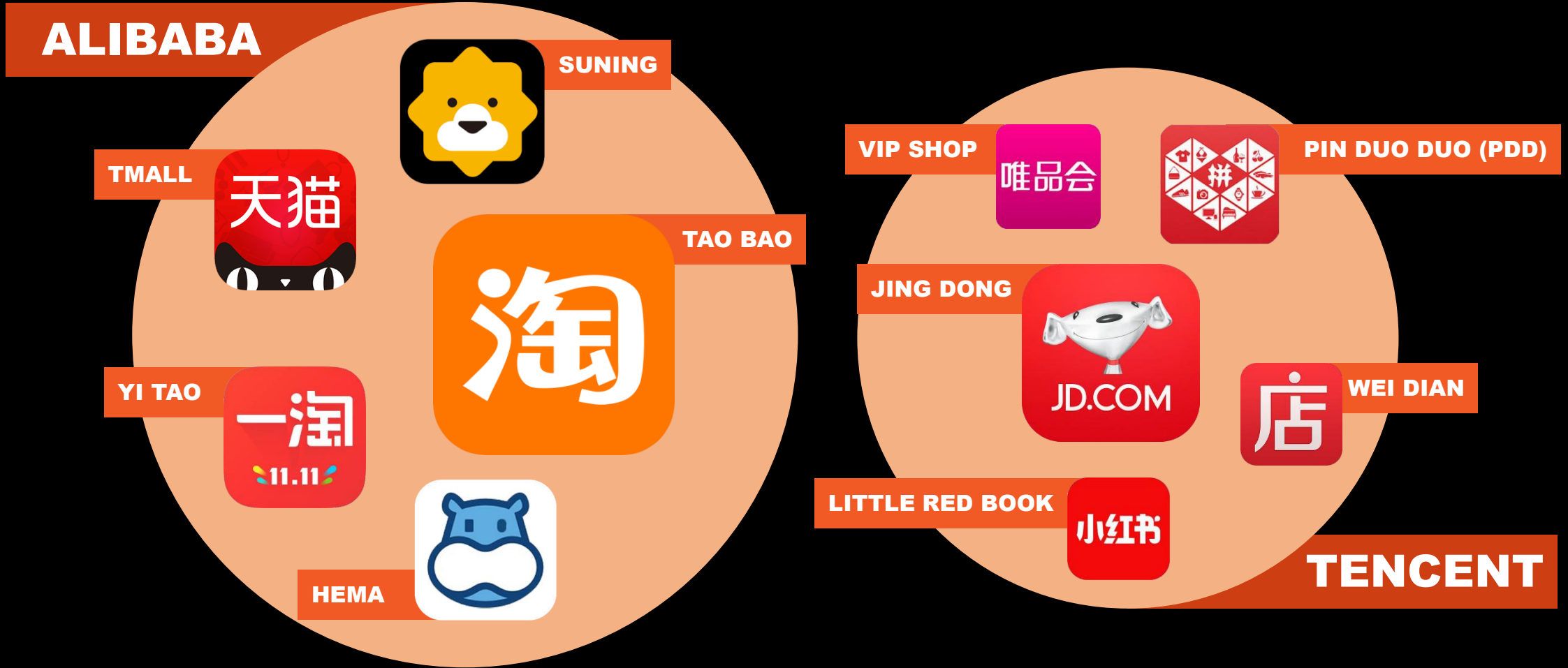




online

offline

COMPLEX & COMPETITIVE ONLINE ECOMMERCE ECOSYSTEM

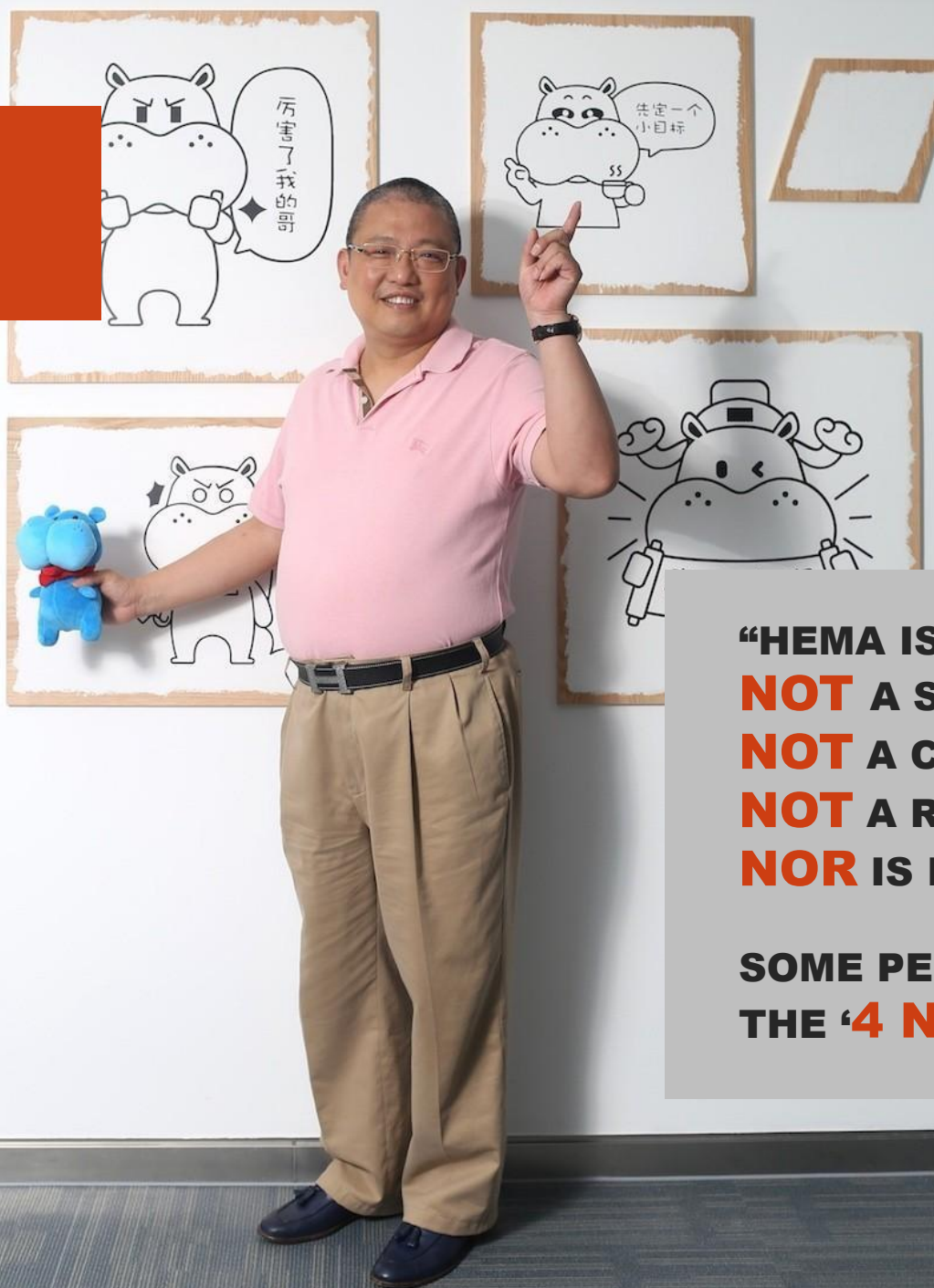


 盒马鲜生 会员店



HEMA SUPERMARKETS
盒马鲜生

YI HOU 侯毅
HEMA FOUNDER & CEO



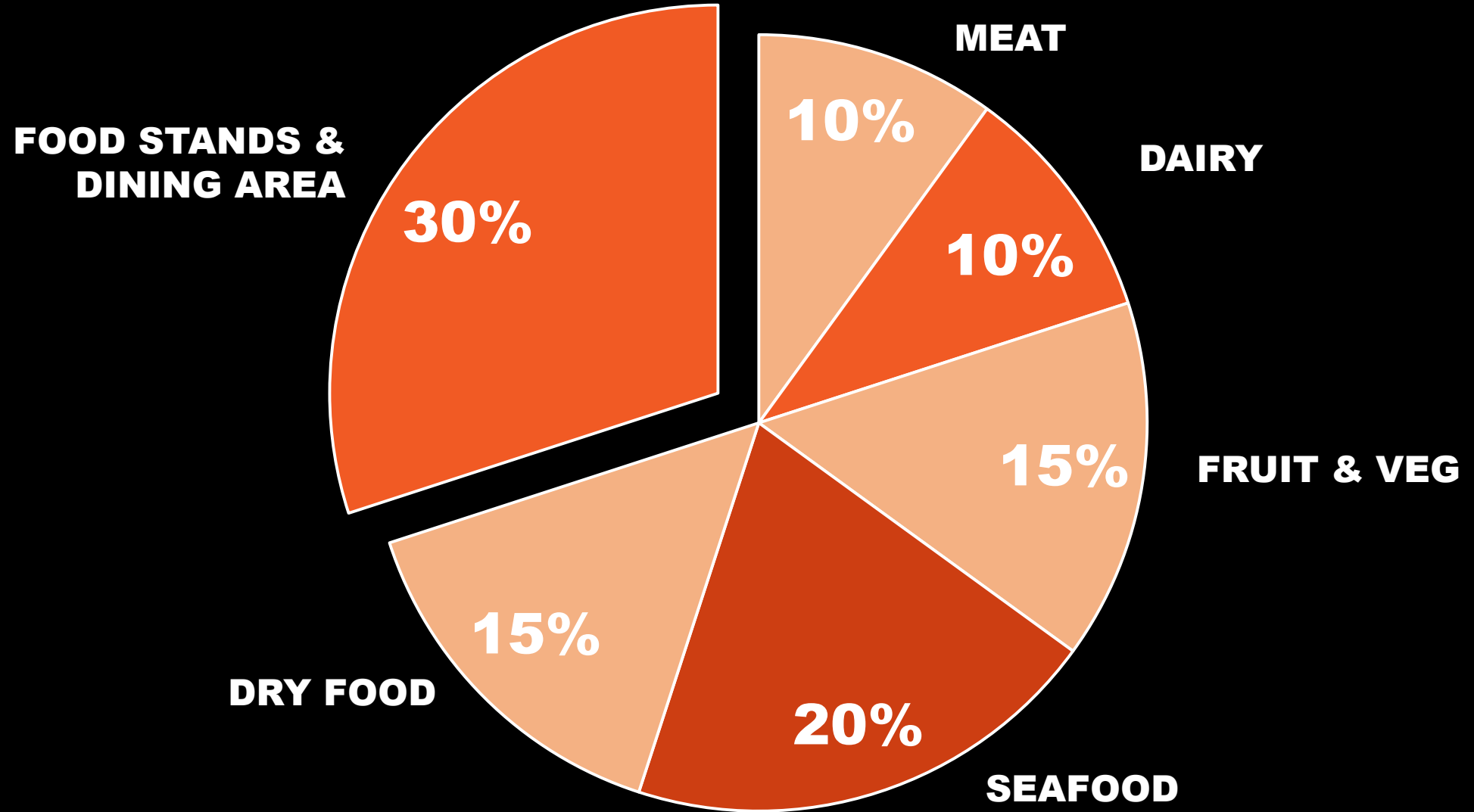
“HEMA IS
NOT A SUPERMARKET,
NOT A CONVENIENCE STORE,
NOT A RESTAURANT,
NOR IS IT A VEGETABLE MARKET.

SOME PEOPLE CALL IT
THE “**4 NOTS**”

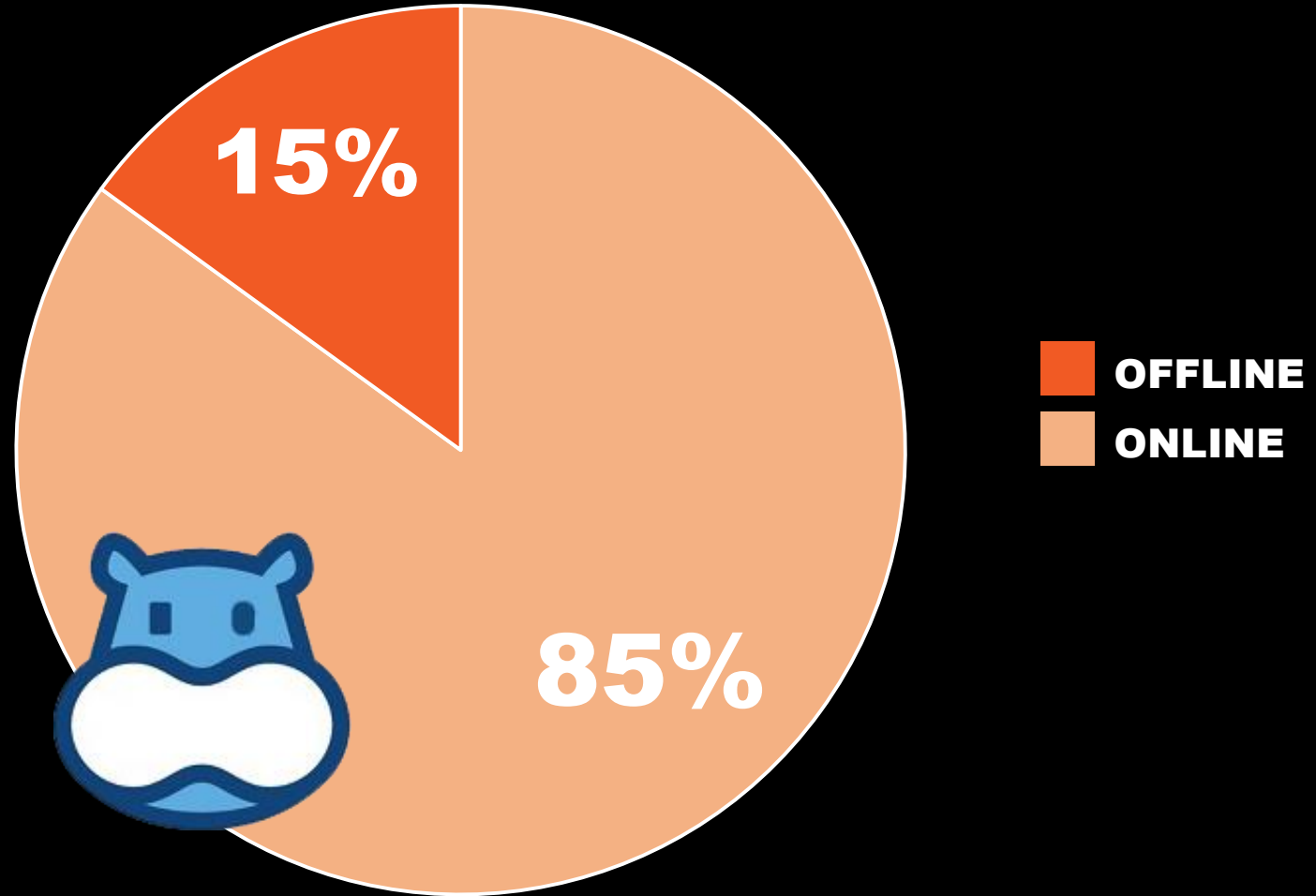
VIDEO TIME

GET PREPARED FOR SOMETHING TO NOT WORK ;-)

FLOOR SPACE BREAKDOWN IN TYPICAL HEMA STORE



THE GOAL





面包



我家餐桌肉最美

肉禽高颜值尖货推荐



扫码



付款

SCAN

PAY

新年不打烊

盒马陪你过大年

新

年

不

打

烊

餐饮熟食

水果蔬菜

肉禽蛋品

海鲜水产

面点净菜

陪

你

过

大

年



China Channel

WIDE SELECTION

刀尖



新鲜水果



当季蔬菜



海鲜水产



肉禽蛋品



面点主食



乳品烘焙



餐饮熟食



方便净菜



粮油副食



休闲零食



中外名酒



饮料冲调



首页

分类

购物车

我的

3,000 + IN-STORE SKUs

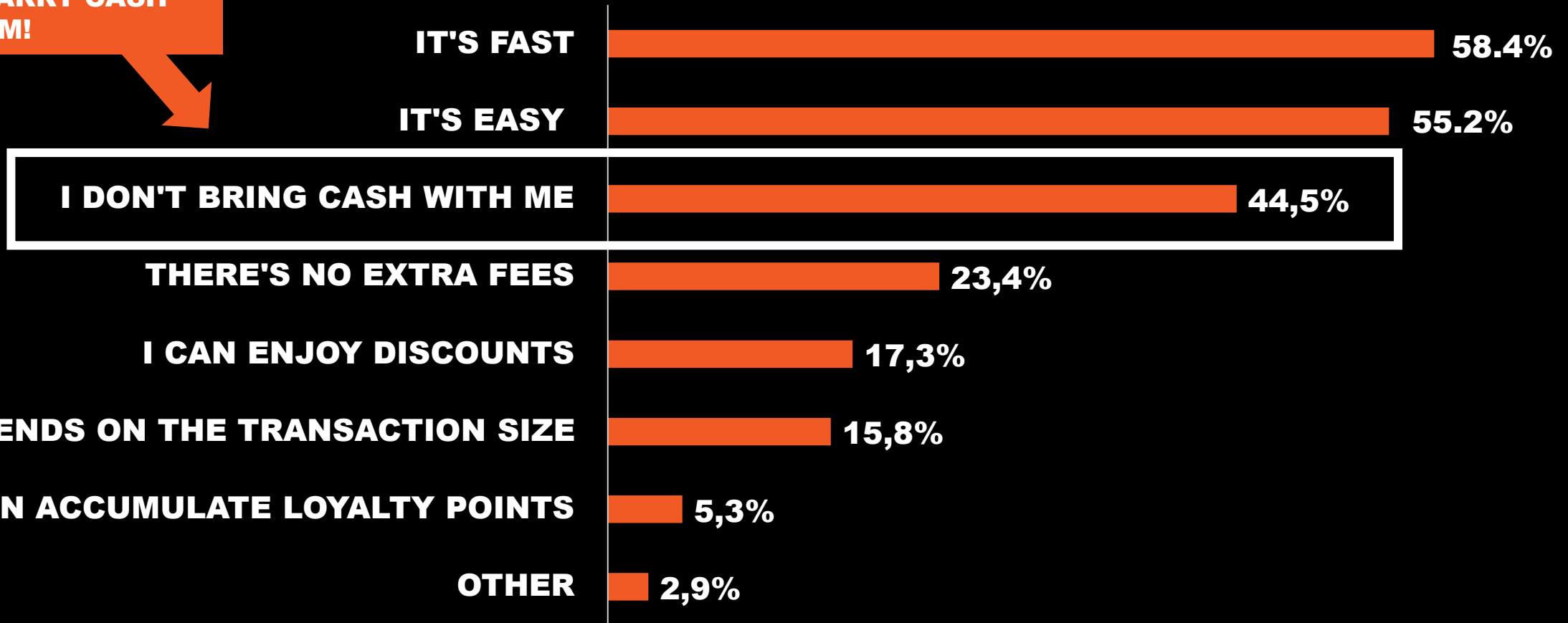
50,000 IN-APP SKUs

3 KM RADIUS

30 MINS DELIVERY

REASONS FOR USING MOBILE PAYMENTS FOR OFFLINE TRANSACTIONS

NEARLY HALF OF USERS CLAIMED THEY DO NOT CARRY CASH WITH THEM!

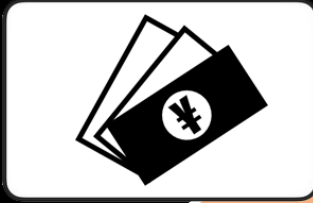




**UNION PAY
CREDIT+DEBIT
CARDS**



CASH



0%



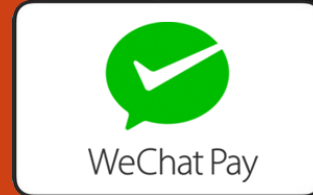
APPLE PAY

11%

22%



**ALIPAY +
WECHAT
PAY QR
CODE
PAYMENTS**



67%

**PAYMENT
METHODS IN
CONVENIENCE
STORES: BEIJING
ZHONGGUANCUN**

FACIAL RECOGNITION

音视频技术

智能P图技术

图片处理技术

性别:男

年龄:53

表情:笑逐颜开

魅力:58



上传本地照片

RESPONSE:

```
{
  "session_id": "",
  "image_height": 566,
  "image_width": 545,
  "face": [
    {
      "face_id": "1963714199170320744",
      "x": 165,
      "y": 112,
      "height": 253,
      "width": 253,
      "pitch": -2,
      "roll": -6,
      "yaw": 9,
      "age": 53,
      "gender": 67,
      "glass": false,
      "expression": 34,
      "beauty": 58,
      "face_shape": {
        "face_profile": [
          {
            "x": 175,
```

VIDEO TIME

GET PREPARED FOR SOMETHING TO NOT WORK ;-)



luckin coffee | 瑞幸咖啡 (BUKUP)



luckin coffee | 瑞幸咖啡

试营业优惠
买2赠1
买5赠5
*需通过咖啡钱包买赠
 点击立即参与 >

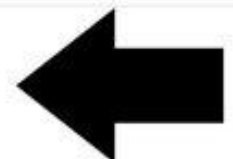
代言人潘璐



星月里店
 距您2.1km

自提 外送

现在下单
 ORDER NOW



2. Order and pay in app
 口味收藏
 MY FAVORITES

优惠活动 **买2赠1,买5赠5**
 LUCKIN PROMOTION

发现luckin

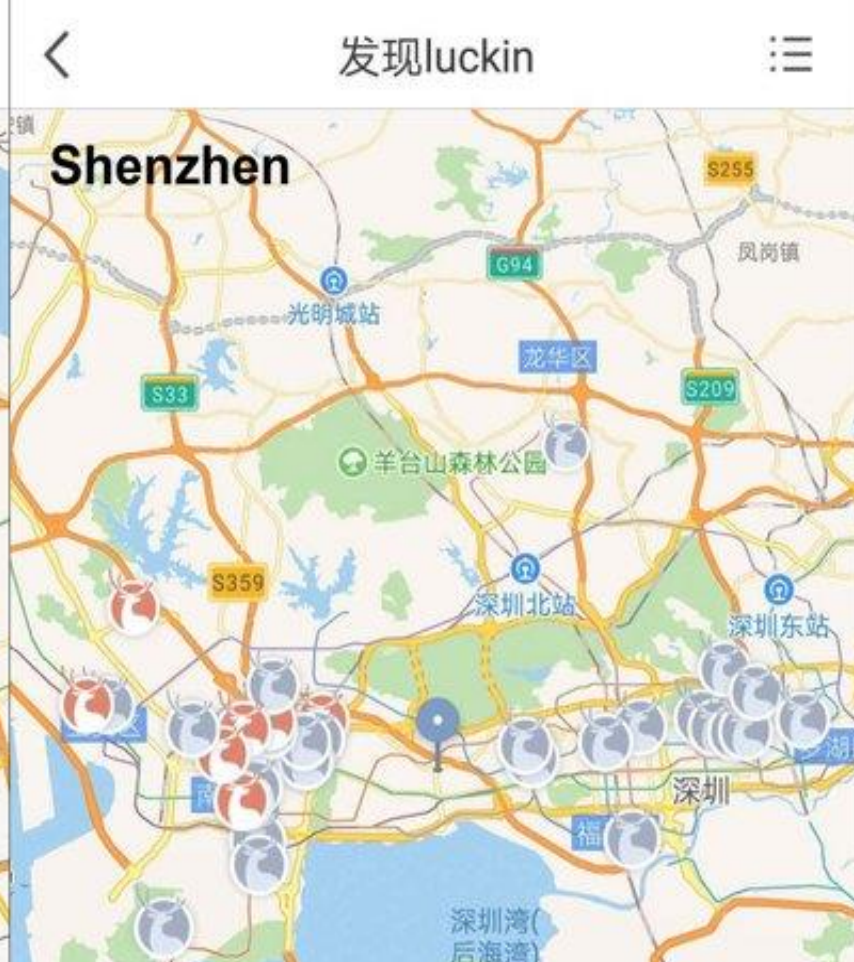
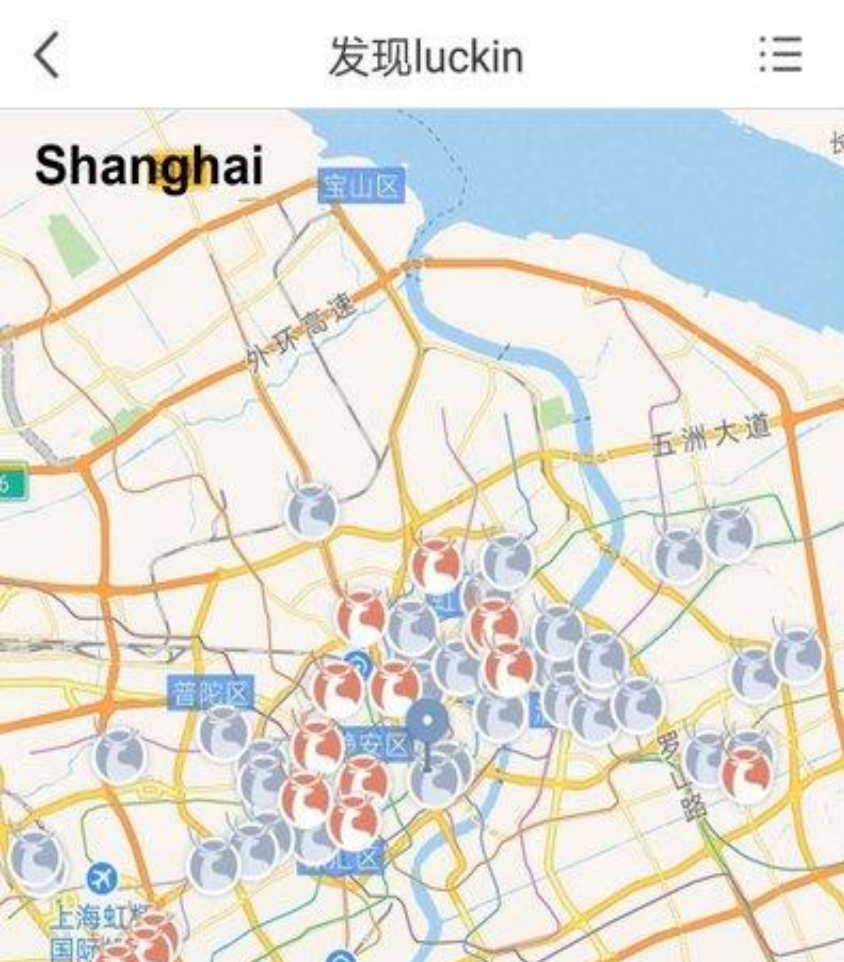
首页 菜单 订单 购物车 我的



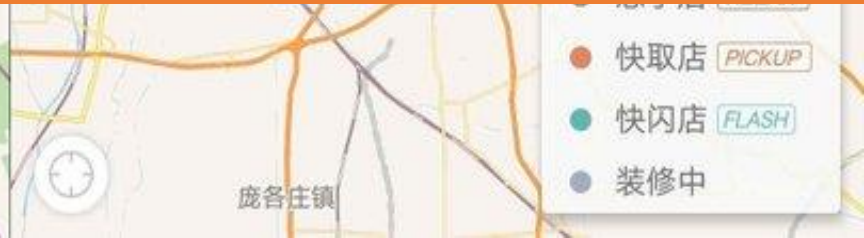
1. Scan to download app



3. When order is ready confirm it's yours by holding up your in app order code to this scanner



NOV 2017 – 0 STORES
APRIL 2018 – 409 STORES



BingoBox 缤果盒子 NO A1003

WEL-0221
10-875 030 000 0000



VIDEO TIME

GET PREPARED FOR SOMETHING TO NOT WORK ;-)

扫码支付
NO CB091394
NO ABCD12345
更多商品打开
饿了么 app 选购

饿了么NOW

职场加油站

扫二维码 → 选择商品 → 支付购买 → 取走商品

货架一层 扫描货架二维码，选择商品进行支付

货架二层 职场加油站，为你减压加油！

货架三层 更多商品打开饿了么选购

货架四层 诚信购物，先扫码支付后，再取货

货架五层 轻松下单，让你随时想吃就吃~



7 TOOLS

- **WECHAT OFFICIAL ACCOUNTS** 公众号
- **WECHAT MINI PROGRAMS** 小程序
- **MOBILE PAYMENTS** 移动支付
- **SOCIAL ADVERTISEMENTS** 社交广告
- **ENTERPRISE WECHAT** 企业微信
- **CLOUD COMPUTING** 云计算
- **BIG DATA & A.I.** 大数据与人工智能

DFS



T GALLERIA

DFS旧金山机场店

ONLINE PRE-ORDER
DFS微信小程序扫码预购
任买3件立减\$20



搜索

为您甄选



科颜氏高保湿面霜
125毫升
\$40.50



人头马图扎克XO
0.7L
\$208.00



斑点酒庄赤霞
\$49.00



主页



目录



购物车



我的

DFS



PROMOTIONS
促销

WATCHES & JEWELRY
腕表&配饰



LOCAL FOODS & SNACKS
当地特产



BAGS
袋



BEAUTY
美妆香水



主页



目录



购物车



我的

DFS



T GALLERIA



人头马图扎克XO 0.7L
人头马 Remy Martin
\$208

- 1 +



0.7升装百龄坛30年威士忌
Ballantine's
\$360

- 1 +

客服

总价

\$568 (¥3916.81)

预留订单



主页



目录



购物车



我的

CASE STUDY 2

DIGITALIZATION OF CUSTOMER EXPERIENCE





支付成功

麦当劳餐厅(深圳)有限公司

¥ 11.50



麦当劳

查看我的会员积分

完成



晚上7:44

4G 27%



麦享会会员卡



Matthew Brennan

累计积分11.5 可用积分11.5



离下一个圆筒

· 还差27.5点积分 ·

柜台手机支付前出示会员码 1元积1分

查询积分 >>



看看我能兑换什么



积分规则



其他

请留意取餐区A屏
Watch No. in screen A

129

欢迎光临深圳麦当劳机场交通中心餐厅
1420293
深圳市宝安区深圳机场交通中心210A, 211A
0755-23459416
收据

ORD #29 -REG #1- 20/04/2017 19:41:52
数量 产品 TOTAL
1 大零度可乐 11.50
不要 冰

小计 11.50
外带 Total 11.50
手机支付 11.50

手机支付(微信)交易明细

账户支付: 11.50
优惠金额: 0.00
支付交易号:4006502001201704207720904010
商户交易号:303958712

发票日期为实际开具当日
建议您在消费后48小时内扫码开具发票
超过建议时间,如无法开票请联系餐厅



欢迎您再次光临!
顾客关怀热线: 400-9200-205
如有麦咖啡产品请到麦咖啡柜台领取

晚上7:46

4G 27%

晚上7:53

4G 25%

× 发票开具



增值税电子普通发票

购买方 请输入购买方名称

手机号码 必填项

邮箱 建议填写, 取票更方便

开票金额

合计 11.50元

餐饮服务 11.50元

注: 开票金额不包含食品礼券、预付卡、礼品卡等消费金额

下一步

← 发票

增值税电子普通发票

付款方 石诺商务咨询(上海)有限公司

收款方 麦当劳餐厅(深圳)有限公司

发票金额 ¥11.50

开票时间 2017.4.20

查看发票 发票详情

公众号

晚上8:09

用餐评价提醒

4月20日

您好，感谢您的光临！

餐厅名称：深圳麦当劳机场交通中心餐厅

用餐时间：2017/4/20 19:42:30

诚邀您将今天的用餐体验反馈给我们，并收下我们的感谢优惠券，我们珍视您的评价。请点击详情。

详情



优惠券

积分兑换

订餐找店

< 返回上一页



请您根据总体用餐体验的满意度进行评分



5星

请您根据员工的友善度进行评分



5星

请您根据服务速度进行评分



4星

请您对食物和饮料的品质进行评分



4星

请您对整洁度进行评分



5星

您所收到的餐点是否准确？



麦当劳(中国)有限公司

感谢券5元小食换购

请到店后点击使用

可用时间：2017.04.20-2017.05.03，周一至周日 全天

领取到卡包



JACK  JONES®





China Mobile 6:43 PM 39%

← Cash Voucher

JACK & JONES

杰克琼斯中国

Deduct ¥ 10 for spendi...

Use Coupons

Use Conditions: Available when spending ¥ 500
Validity: 2018.04.27-2018.05.17, 周一至周日 全天

颜值 PK 大作战!
有颜就来玩
靠脸赢红包!

View Details

适用门店

Official Account

China Mobile 6:42 PM 39%

← Member Card

杰克琼斯中国
电子会员卡

1862 3515 007

VIP

Loyalty Points	Level	Coupon
100	普通会员	View

1862 3515 007

WeChat Pay

VIDEO TIME

GET PREPARED FOR SOMETHING TO NOT WORK ;-)

FIND ME AT:

WEB: CHINACHANNEL.CO

TWITTER: @MBRENNANCHINA

PODCAST: CHINA TECH TALK

LINKEDIN: LINKEDIN.COM/IN/MATTHEW-BRENNAN/

WECHAT:





China Channel

**CHINA'S RETAIL REVOLUTION
ONLINE MERGES WITH OFFLINE**
MATTHEW BRENNAN