

大数据时代的服务业创新

2013福布斯·静安南京路论坛嘉宾精彩观点集萃

上海市副市长周波：

努力将上海率先建成 大数据时代的前沿城市



当今社会,随着信息技术的发展和拓展,移动互联网和云计算的使用范围越来越广,海量数据不断产生,大数据时代来临已成为不可阻挡的趋势,如何抓住大数据时代的机遇,开发大数据技术,推广大数据应用,发挥大数据价值,培育大数据市场,加快推进上海服务业的创新,服务上海智慧城市和“四个中心”的建设,服务上海经济社会发展和广大市民的生活,是上海面临的迫切挑战。

静安区作为上海最发达的中心城区之一,依托高端服务业的集群优势,把握四个中心和中国上海自由贸易试验区带来的机遇,以利用数据价值为核心,通过金融服务、专业服务、商贸服务三大自主服务创新,驱动国际商圈的能级提升,正努力成为大数据时代服务业创新的先锋。这次论坛汇聚了大数据领域著名的专家学者、企业家以及业内人士,共同探寻大数据未来的发展,这对上海的发展具有重要意义,希望各位嘉宾提供真知灼见,为上海的发展建言献策,我们将广泛借鉴世界各地大数据发展的成功经验,积极主动融入大数据时代的潮流,大力推动上海城市的创新驱动、转型发展,努力将上海率先建成大数据时代的前沿城市,一个通过大数据让经济更发达,社会更繁荣,生活更美好的城市。

中共上海市静安区委书记孙建平：

牢抓大数据 促高端现代服务业与现代产业融合



大数据是当下的一个热词,已经渗透到各行各业,成为重要的生产要素。对大数据的分析运用是继云计算、物联网之后IT产业的又一次颠覆性改变,对国家、企业和个人都将产生巨大影响,为迎接大数据时代的到来,今年7月份上海出台了推进大数据发展和研究三年计划,明确提出要发展数据产业,服务智慧城市,助力上海,转型发展。

当前,静安区正处在发展上的重要时期和转型的关键时期,我们既有过去努力打下的扎实基础,也面临一些方面的隐忧,为此我们必须以更加积极的态度,更加创新的精神,更加有效的措施,迎难而上,奋力拼搏。大数据具有无穷的魅力,对静安既是机遇,也是挑战,我们要紧跟时代步伐,以强烈的前瞻意识,牢牢抓住大数据这一信息产业的关键,促进静安高端现代服务业与现代产业的融合,提升区域发展能级。

从2007年至今,福布斯·静安南京路论坛已经成功举办六届,给上海的经济产业发展提供很多“金点子”,本届论坛以大数据时代的服务业创新为主题,关注服务业创新发展的前瞻趋势,我们期待各位来宾发散思维,碰撞观点,擦亮思想火花,为推进现代服务业的创新发展建言献策。

牛津大学教授维克托·迈尔·舍恩伯格

大数据：服务业的下一个机遇



产品漂亮无比却非常昂贵,大生产的商品不能完全满足我的要求但非常便宜。

对于上述问题的解决方式就是大量定制,通过为大量客户定制产品和服务,使之在成本较低的同时又能够个性化地满足每个人的不同需求。而要做到这一点,就需要产品和服务的提供方对客户需求有很好的了解,这就是数据。数据会告诉我们每一个客户的购买倾向,他们想要什么、喜欢什么、他们互相之间以及和其他人的区别,哪些可以被集合到一起进行分类。我们可以充分利用大量数据来更好地了解客户需求,提供我们的服务和产品,进行行业创新。大数据是数据数量上的增加,以至于能够由量变形成质变,同时也为我们的产品和服务带来质变。

在美国有一个公司有这样一种服务:可以帮助人们决策什么时候买什么产品。人们在其网站上数以十万计的产品中找到相应商品后,网站会告诉其价格趋势,以此为人们提供最佳购买时机。他们能这么做,就是因为大数据。他们可以在全球搜集数十亿的数据,帮助采购用户找到最好的时间点,使交易成本下降、市场效率和生产率更高,也最终为消费者带来更多的价值。正是由于利用大数据进行此类新型服务,几个星期前,这家50多人的公司被易贝收购,收购价格非常高。

再举另外一个例子。有一个全球性公司,它是全球最大的支付平台,美国、英国每一笔钱的交易和交换都由它来记录。现在他们提供一项新的服务,通过做大数据分析,来预测经济的健康性以及健康增长性。为全球客户提供经济指数,这就是大数据服务。

大数据有三个特点,更多,更乱和更有联系。更多,是说我们可以收集并且分析非常多的数据来回答某一个问

上海现代服务业联合会会长周禹鹏：

大数据是服务业转型 与创新发展的新型利器



这次论坛的主题,正是由于与会演讲嘉宾维克托教授的远见卓识,使全球大众对世界今天所处的时代有了一个简洁而精准的概念——大数据时代。有数据显示,从现在起到2018年,全球大数据市场年均复合增长率将达到126%,中国工程院前副院长指出,大数据已成为继云计算后信息技术领域最为热门的概念之一。所谓大数据,根据维克托教授的定义,就是利用互联网和计算机对海量的数据进行抓取、管理和处理,并且从中提取出有意义的信息,我们这次论坛的主题是大数据

时代的服务业创新。那么,研究大数据对推动服务业创新究竟有什么作用呢?下面,让我们通过两个事例加以认识。

第一个事例发生在日本SS制药公司运营网站通过数万条推特信息的抓取和分析,找到日本各地可能正在感冒的人,并通过与前一天数据的对比,结合气温和湿度的变化,对不同地区的感冒流行情况做出预测,为每个登陆该网站的用户提供感冒指数,实践证明,其精准度竟然与日本国立感染症研究所对全国5000个医疗机构的感冒患者统计数据基本一致。

第二个事例发生在上海,1号店负责生鲜业务的副总裁告诉某报记者,他们通过海量数据分析、判断和整合,可以精准地预测第二天生鲜货品的订货数量,并据此向供货商下订单,产品第二天早上8点进库,这位副总裁说,综合折算下来,仅在仓储环节损耗率就可以控制在个位数,而传统线下渠道的损耗率一般是30%左右。由此可见,掌握和善用大数据技术,是我们推动服务业转型和实现服务业创新发展的新型利器,如今商业人士都逐渐明白,数据已成为网络卖家和中小企业的无形资产。

截止到去年6月底,阿里巴巴旗下两家小额贷款公司为超过12.9万家小微企业提供贷款,累计总额超过60亿元。而这些企业能拿到贷款的关键之一,就是此前他们网络交易的诚信记录。可以这样认为,是经济社会的高速发展造就了大数据,是科学技术的高速发展使大数据的开发应用成为现实,我相信这种应用对于现代服务业发展的深远影响和巨大作用,必将随着对大数据的深入开发而日益显现出来。对此,我们要有足够的思想认识和充分的技术准备。

中共上海市静安区委副书记、区长潘敏：

合力探寻大数据变革时代的力量



移动互联网、云计算、物联网等信息通讯技术日新月异,大数据时代悄然而至,数据已经成为重要的生产要素,并给我们的生活带来了波澜壮阔的变化。当数据成为一种新的经济资源和发展资源,我们将如何通过驾驭数据实现经济 and 产业创新,尤其是现代服务业的创新?今天我们汇聚一堂,将共同聚焦服务业创新的商业模式,有效的商业策略,实用的商业机会和前瞻的观点思路,合力探寻大数据变革时代的力量。

今年对上海的改革发展来说是具有重要意义的一年,9月中国上海自由贸易试验区获批,这将对探索对外开放新模式,拓展经济增长新空间,培育中国经济新竞争优势有着很大的助力,这次有幸邀请到前国家商务部部长、现任全国政协常委、海峡两岸关系协会会长陈德铭先生为我们带来最前瞻的宏观思考,陈会长长期从事商业商务领域的领导工作,对现代商业的发展有独到见解,对推进中国商贸流通业的发展做出了突出的贡献。

《大数据时代》作者、牛津大学维克托教授为我们带来对大数据时代生活、工作与思维的大变革的剖析。他作为最早洞悉大数据发展趋势的科学家之一,以国际视角来看大数据风暴如何改变我们的生活、工作与思想等,他的精彩演讲,帮助引导我们共同置身于大数据发展的最前沿,以创新驱动变革,描绘人们的生活方式,新型商业模式和管理服务的发展途径。

数据能够做什么。

这么多的数据必然会使人们感到混乱,为了避免这种混乱,我们就要找到这些数据之间的关系。这就是数据处理。我们的目标就是要带来价值,创造价值。价值在这个过程中被创造出来,这样就有新的服务被提供,这是很重要的经济点。数据的产生和收集本身并没有直接给我们带来服务,这些数据被收集后,会被用于不同的目的,然后再进行重新使用。大数据本身的优点就是数据可以被一次又一次地再进行使用。亚马逊收集信息,不断利用数据进行推介,如果我们把数据收集回来,如把钱从这个国家汇到另一个国家,这个数据重新使用才可以给我们带来我们想要的价值和崭新的服务。如,Inrix利用智能手机为驾车者提供导航服务,现在在1亿多用户,除帮助避开堵车外,驾车者的实时运行轨迹数据,都会记录在其服务器中。他们可以把这些数据提供给投资公司,投资公司根据这些数据对零售业进行投资,这样的服务以前是从来没有的。

大数据时代如何获得成功?以前需要有资金才能开一家公司,而现在不需要大的生产基地、大的仓库,也不需要太多启动资金,只要有数据并且进行分析就可以。大数据时代的思维方式,即每天早上起来想一下,这么多数据能用来干什么,这些价值在哪里可以找到,能不能找到一个别人以前都没有做过的事情,你的想法和思路是最重要的。

TARGET是一家非常大的美国零售公司,他们具备大数据分析能力。有一天,有一个电话打进来了,是一个非常生气的客户,这个客户说你给一个10岁的女孩一个折扣券,这个产品是尿布或者是避孕药,我10岁的女儿根本不需要,我要你道歉。几天以后,他来道歉,他说你说的很准,我的女儿真的怀孕了。因为怀孕的女性会有不同的生活习惯,会买不同的东西,我们自己有时候都不知道他们已经怀孕了,而TARGET反而知道了。这家公司就用这些信息为客户推荐产品,然后给折扣券。

因此,我们做大数据分析的时候,客户需要能够信任服务供应商,而服务供应商也需要显现出为什么他是值得信任的,这样的信任也不应被打破,要知道哪些事情可以做,哪些事情不能做,所以,客户的信任也是非常重要的。

在大数据时代,所有的服务行业都可能从中获益,即便看似与大数据无关的服务也可以从中获益,比如医疗服



本栏目由上海大厦特别支持!