

上海新闻网 (2017-8-18)



“无人超市”热潮 主要依靠网络技术

2017-08-18 15:32

以往在人类幻想的未来世界中，人工智能（AI）科技经常出现，例如智能机器人、无人驾驶的交通工具等融入生活之中，而无人管理的商店则已经在真实世界里出现。近年随着网络和人工智能的发展，企业开始计划利用虚拟智能助理（Virtual Personal Assistant）、负责管理仓库的机器人等，取代操作简单、重复工序的人力资源，从而降低运营成本。近来，随着“无人超市”概念的兴起，无论是来自西方的 Amazon Go；还是马云开设的“淘咖啡”都在往这个方向发展，尝试以无人管理的自助电子付费模式取代收银员的职务。

便捷体验是成功关键

笔者相信，若“无人超市”的经营模式取得成功，必将会引申到例如零售、餐饮及娱乐等其他行业。其成功与否的关键在于它能否提供 24 小时便捷的用户体验，这就有赖于完善的网络技术作支持，确保人工智能、数据传输、电子钱包



等多套系统能 7x 24 小时运作，若当中一个系统出现故障，整间“无人超市”的运作便会停滞。因此，能让网络更加稳定、安全的 VPN 技术无疑是其中重要的一环。

率先取代收银岗位

相信不少人都有这类经验，节假日在超市购买整车日用品后，需要在收银台前大排长龙，过程耗时费事；而无人超市的特色，就是将人工收银过程改为全自动式服务，通过科技追踪客户在店内挑选了哪些货品，并采取电子商业模式来收费，节省顾客在支付过程所耗费的时间。

“无人超市”的出现，标志着新科技取代人力的序章，去年底电商巨头亚马逊全新的线下商店 Amazon Go 率先开幕，顾客进入店内只需将手机放在传感器扫描一下，便可任意选择自己所需的货品，离开“无人超市”后便会自动在手机上收到购物账单。

“无人超市”的概念正在快速发展，紧接着的“淘咖啡”则是阿里巴巴首次公开亮相的无人零售店。此外，京东 CEO 刘强东也正式宣布，将在全国开设 50 万家“京东便利店”及大量“京东无人超市”，由此可以预见，世界各地的知名



电商已经将战线由网络扩张至实体店面，而“无人超市”则是开拓新世代销售模式的试点。

背后倚靠大数据，

需要稳定可靠的网络

“无人超市”整合多项最新无线科技，主要依附人工智能，大数据等技术，包括动作识别防盗系统、自动结算系统、人脸识别和动态货架等。除了提供快捷的支付服务，从客户进入店铺的那一刻，企业就已经掌握他们的身份、挑选了什么货品、个人喜好等，这些数据都可用以优化日后的客户体验，并能以全自助电子支付方式快速地完成交易。这种便捷的购物体验，背后倚靠大数据外，还需有快速、稳定及可靠的网络作为支持。

随着科技发展及技术优化，“无人超市”日后将会非常普遍，通过完善的网络系统更可轻松实施 24 小时营业模式。然而，目前落地上海的“无人超市”因气温过高引发机械运作异常，而出现停运维修等各种突发状况，也显示出“无人超市”仍然存在一些技术问题有待解决。



企业必须选择稳定的网络服务提供商，就像第一线集团的 MPLS VPN 技术具有安全、高速、稳定及可扩展性的特点，具有适用于无人管理的店铺业务的优势及服务。此外，企业需要考虑日后的扩充发展，如跨地域开设门店，也可以通过第一线集团的 MPLS VPN 技术来做网络及数据互联。要在中国快速发展的经济环境中抢占先机，企业必须不断求变、与时俱进，从而保持竞争优势。“无人超市”若取得成功，则可预计此运营模式可快速推广至餐饮及零售业等更多其他行业，为未来商业发展带来一场新变革。