

# 数字化助力实体消费 机器人让商场“热”起来

12月6日，中国社会科学院发布2022年《经济蓝皮书》，引发广泛关注。蓝皮书预测，到2025年我国产业数字化和数字产业化总值预计将超过GDP的50%，届时数字经济将成为国民经济存量的半壁江山和增量的主要贡献来源。

当下，数字经济蓬勃发展；“数字经济”四度写入政府工作报告；“数字化”在“十四五”规划里提及了六次，数字化升级也从“选答题”变成每个行业都要面对的“必答题”。

作为实体消费的重要阵地，不断增加的线下商场正在通过各类数字化手段，升级自己的全新面貌，重塑其在新零售和新商业中举足轻重的地位。

猎豹移动即是商场加速“数字化”的重要伙伴。通过机器人，猎豹移动打造了一套重新构筑人、货、场和服务关系的商场机器人新零售解决方案，让商场更“热”、商户生意更好的同时，也让商场成为消费者体验生活质量的生活方式场景。



## 机器人助力打造智慧商业综合体

当下，商场在客服培训成本高、服务质量难统一、商户经营不稳定退租率高、私域流量运营效率低、场内缺乏主动营销工具、热卖资源稀缺、互动性弱且不可追踪效果等层面存在痛点。

如何用智能服务机器人来撬动其智能化升级？作为唯一在高噪音环境下可以工作的商场机器人，猎豹商场机器人凭借智能客服、降本增效，经营客流、赋能商户，推广会员、构筑私域，广告联运、形成共赢四大优势，目前已入驻全国41座城市、1200家商场，上岗12000名机器人，成为万达、龙湖、

凯德等中国头部商业地产的共同选择。

如智能机器人客服层面，商场作为单店体量大、人流密集度高、客群范围广泛的商业综合体，在迎宾接待、服务台等地方需要庞大的人力资源投入。强大的技术支持下，猎豹商场机器人作为智能客服顺利进入商场，与场内人工客服形成配合，以较少成本的人为介入为消费者提供周到服务，并帮助商场降本增效。

在深圳壹方城，60台猎豹移动商场机器人上岗担任智能客服，单月智能问询7万次，相当于完成了20个人工服务台的工作量。

