

# 人工智能对电商行业的革新

梁康竞

(阳江技师学院 广东 阳江 529500)

**[摘要]** 伴随着互联网技术、大数据以及人工智能的发展和运用,着眼于效率的提升,大数据、人工智能等技术开始在零售行业开启广泛应用,成为电商行业革新的新动能。本文立足于电商物流行业的现状,通过分析现阶段人工智能行业的应用,探讨人工智能对电商行业所造成的冲击和革新,进而为电商行业的转型提供相应的参考。

**[关键词]** 人工智能; 电商; 现状; 冲击; 革新

处于大数据信息时代电商行业积极转型发展,成为平台和商家的共同选择。与此同时,着眼于效率的提升,大数据、人工智能等技术开始在零售行业开启广泛应用,成为电商行业革新的新动能。所以,电商行业如何抓住机遇迎接挑战成功转型,就成为制约电商行业长远发展的关键。

## 一、电商行业的现状

伴随着互联网技术的迅猛发展,电商行业的崛起不仅带动了消费,也促进了新产业的诞生。对比传统电商不难发现,新型电商行业的崛起有效打破了传统电商的诸多桎梏。在传统电商中,电商行业没有明确的发展方向,缺乏自律及约束机制,所以电商行业常常伴随着信用、认证、标准等问题的出现,例如商家宣传描述与用户收到的货物不同等等,这都容易引起行业问题。而且在传统电商行业中,过于依赖人力,以人力进行货物销售、分拣、输送等,各个环节都需要强大的人力资源作为支撑,在这种情况下,不仅不利于效率的提高,也容易滋生更多的问题。而近几年,伴随着人工智能等现代化技术的出现,电商行业尝试与人工智能进行结合,以人工智能实现对传统电商的优化,这对于电商行业而言,既为电商行业带来了机遇,以人工智能打造更加便捷的电商平台必然是未来的发展趋势,同时也使得电商行业面临巨大的挑战,如何促使人工智能效用最大化就成为一个值得思考和探讨的问题。

## 二、人工智能对电商行业的冲击

伴随着人工智能技术的完善和应用,人工智能在电商行业的应用充分体现出了其显著的优越性。从现阶段人工智能在电商行业中的应用来看,其优势大致可以概括为以下几个方面:

### 1. 大大提高了效率

根据2017年的“618”的后台数据显示,人工智能总计完成百万次客服。在整个沟通交流过程中,智能客服与用户进行精准、友好、快速的一问一答,并引导式购物。人工智能对电商领域的影响不光是前端服务,还有后端的供应链和物流环节。在2017的618期间,京东无人车、无人机、无人仓储、分拣机器人都已启用,京东武汉亚洲一号仓储物流中心将率先使用机器人分拣。分拣效率上,同等时效下,要比纯人工快上3倍以上,再加上可以24小时运行,大大提高了物流效率。所以,将人工应用于电商行业,其中机器人流程自动化实现了人类操作自动化,以机器人自动化代替人工机械化工作,大大提高了电商行业的整体效率。以“天猫精灵”为例,无需人工操作,以人工语音就可以实现“天猫精灵”的操作,从而达到任务完成的目的。

### 2. 有效节省了成本

人工智能应用于电商行业,对于电商行业相应的各个链条都造成了巨大的冲击。以自动化机器人代替人工,很好地节约了人力成本。在人工智能广泛应用的背景下,电商行业中三大主体“人、货、场”都将迎来全面全新的升级,它不仅可以实现人力解放和节省人力成本,也为消费者带来了更加高品质的消费体验。以京东无人超市为例,在进入店门前录入人脸信息即会自动打开门让用户进入,没有收银员、不用现金、刷脸就可支付。在

这种模式下,既给消费者创造了新型的消费体验,同时减少人力成本投入,也有效节省了整体成本。但与此同时,人工智能在电商行业的出现也为电商行业带来了巨大的挑战,如何实现对技术和人工智能的最大化利用就成为电商行业转型中需要重点解决的问题。

## 三、人工智能对电商行业的革新

人工智能掀起了电商行业运作的新趋势,智能物流、无人零售、移动支付等新的生态消费形式的出现不仅给广大消费者带来了全新的消费体验,也为电商行业的转型奠定了坚实的基础。但与此同时,电商行业处于大数据、人工智能时代背景下就需要迅速抓住时代的机遇及时革新。首先,对于电商物流而言,人工智能、机器人参与到电商物流,利用人工智能技术和机器人进行货物分拣,再利用无人机进行货物输送,这就可以很好地节约人力成本,同时还可以大大提高物流效率。其次,对于电商营销而言,作为电商行业成功的营销直接决定其是否能够长远发展。结合互联网时代的技术、平台,实现电商创新营销也非常重要。直播等平台的崛起,将电商与视频直播结合起来成为电商营销的新出路,在2017年“6.18”宣传期中,京东与国内AI+文娱领跑者Video++合作,启用了新的视频互动技术,实现了有效的品牌精准场景投放。甚至在视频内容上可以很好地实现电商与人工智能的结合,以AI的能效更好满足用户的专属需求,实现根据视频场景推荐对应电商。从现行人工智能在各个领域的应用尝试也可以看出,酷狗的“天猫精灵”实现了语音控制,那在未来能否实现人工语音更加广泛的应用,如电视机顶盒子代替、购物代替等等。总而言之,未来人工智能时代的到来,人工智能对电商行业的影响和覆盖将会是深远和全面的,从电商行业各个链条实现革新,颠覆传统电商行业运作模式,以人工智能技术取代传统的依赖于人力的运作模式,不仅可以实现更高效益,同时也能更加提高电商效率,对促进电商行业长远发展具有不可替代的重要作用。

总而言之,大数据时代下电商行业亟待转型,将人工智能等现代化技术与电商行业结合起来必然是未来电商行业的发展趋势。

## 参考文献

- [1]王江锐,罗泽榕,郑江枫.浅谈技术创新服务在突破农产品电商销售瓶颈中的作用——以轻型基质盆景的电商销售为例[J].山西农经,2017(21).
- [2]魏俊一.新电商背景下电商平台供应链转型两种模式的比较——以拼多多和京东为例[J].物流工程与管理,2018(11).
- [3]蔡弘志.综合保税区建设跨境电商产业链实证研究——以国家级盐城综合保税区为例[J].中国集体经济,2018(22).
- [4]杨强.智能电网——智慧城市建设的有力支撑——面对人工智能的膨胀,要保持头脑清醒[J].智能城市,2017(6).
- [5]尚多元.享未来第四届虎门国际电商节盛大举行——产品为本,服务为魂;崇尚多元,共享未来;为电商行业“发出虎门声音、贡献虎门智慧.”[J].新经济,2017(12).