

阿里云助海底捞实现“云上捞” 超级 APP 上线

近日,海底捞与阿里云的合作结出硕果:搭载阿里云的先进技术,海底捞打造出千人千面的超级 APP,旨在为顾客提供服务升级新体验。

这款业内首个实现“千人千面”的餐饮 APP 在国内外都具备超前的领先性。凭借先进的互联网技术架构方式,阿里云在 5 个月内,迅速为海底捞建立起 3000 万会员的智能服务系统,不仅让排号、订位、点餐等基础功能更流畅,还创新性地集成了社区、短视频分享、智能语音交互等功能和新技术,在功能性的基础上,为用户提供游戏、社交、娱乐等增值服务,此外,还有智能客服 24 小时随时在线。

超级 APP 最为“超级”之处,在于能“认识”每一位不同的顾客,“记得住”3000 万注册会员每个人不同的口味和喜好。每一位顾客打开超级 APP,所看的菜品推荐、促销信息、达人分享等内容都不一样。

“新技术增强了经营者与消费者的连接,提升了运营效率,增强了顾客的体验,丰富了海底捞为顾客服务的场景和可能性。”正如海底捞首席战略官周兆呈博士所言,云计算、大数据等新技术,正在从根本上推动餐饮行业的变革。

复制阿里巴巴的数字化能力

过去 19 年,阿里巴巴为了应对极端复杂的商业和技术场景,在技术上、组织架构上都进行了广泛的实践,并进一步提炼成企业数字化方法论,现在,这套企业数字化方法论正在帮助不同行业的企业实现数字化转型升级,让企业能够拥有快速创新的技术和大数据能力。

海底捞的超级 APP 运用了阿里巴巴“双中台”架构。“通过新的系统,海底捞可以根据用户不同的消费行为,对他的消费群体进行打标签和画像,更精准地把握他们的需求,提升消费体验。”作为对接海底捞超级 APP 项目的负责人,阿里巴巴资深技术专家品鉴介绍说,千人千面的实现,正是依托于阿里云业务中台、数字中台的强大力量。

业务中台擅长实时计算,快速处理订单、交易等各种业务需求,前端业务部门可以像搭积木一样调用平台上的产品技术模块,从而快

速搭建新业务场景;而数据中台实现了“一切业务数据化”的目标,负责对沉淀下来的消费数据进行分析,为用户画像,并提供算法支撑。移动研发平台 EMAS 则提供了一站式的移动应用研发运营管理平台。三者各司其职,让数千万用户享受到个性化和定制化的服务。

阿里云用这一套全新的架构,将海底捞原有的 CRM(客户关系管理)系统性能提升了 18.6 倍。目前这套系统能够支持亿级的会员数量和千万级参与者的营销活动。“从过去一个月的测试情况来看,这个框架足以支持千家门店的需求,而且它还是有弹性、可伸缩的,根据海底捞业务的不同需求,系统可以轻松扩容。弹性正是云的最大特长。”品鉴表示。

举例来说,原来海底捞如果想要发起一项针对不同类型会员的权益活动,把规则等写入系统再调试上线至少需要 1 天的时间,而现在仅需要 1 小时即可完成。

超级 APP 如何炼成

海底捞遍布全球的 300 多家门店每天要接待数十万食客。这家 9 月份刚刚上市的知名餐饮企业拥有 3000 万注册会员,全年接待超过 1 亿人次的食客

要开发一个支撑如此庞大业务、具备复杂功能的 APP,如果完全从零开始,可能需要数十位技术人员奋斗一整年;但依托阿里云的移动研发平台 EMAS,超级 APP 的前端开发仅靠 12 个人,耗时三个月就全部完成。整套系统连测试期在内,也在不到半年的时间里实现了交付,如果没有阿里云移动、数据、业务三大中台的原子能力,这样的成绩是不可想象的。

回顾整个项目的历程,品鉴最有感触的地方是海底捞对于细节的专注和对于用户体验的极致追求。“他们非常注重细节,要求很高,对页面字体大小和位置的要求,甚至精确到一个像素。这对于我们来说这是很大的挑战,但同时也让我们能够精益求精,不断打磨产品。他们的敬业精神令我们感到非常钦佩。”

为了尽可能地减少对营业的影响,数据迁移和系统割接以及演练都需要在午夜零点到早

晨九点之间进行。“那时海底捞首席信息官邵志东博士给我们提了三个要求:第一要求会员数据一个都不能丢,第二要求三百多家门店一个都不能落下,第三要求海外门店一个都不能受影响,数据不能出错。”双方的同学一起熬了整个通宵,不断测试,经历了 4 次演练最终在规定时间内圆满完成了数据迁移,三百多家门店的一万多台 iPad 终端一次性的顺利升级。

“阿里云具有很强的综合实力、可靠的专业技术,是有信仰的团队。能够承载全国乃至国际化的运算及平台部署。”在谈及为何选择与阿里云合作时,海底捞首席信息官邵志东博士表示。

不仅是餐饮行业,在过去的数年之中,阿里云已经帮助传媒、通信、制造业等各行各业的数十家企业完成了数字化升级。“为企业构建全域数据体系,提升企业大数据资源能力,让企业更加聚焦于利用大数据实现业务价值。”同样参与超级 APP 开发的阿里云零售事业部餐饮行业负责人俞卓均这样概括自己从事的工作,“这项工作让我们很有成就感。”

(据人民网)

