



网赢Logicalis客户案例研究

比斯特系列中国购物村

VALUE RETAIL CHINA

公司介绍

客户
比斯特系列中国购物村

产品及服务
IT Hub管理服务

行业
零售业

地区
中国

十年合作，网赢Logicalis IT Hub 管理服务助力比斯特系列中国购物 村数字化转型与业务增长

挑战

比斯特系列进入中国市场之后快速发展，对IT基础架构的要求越来越高，数字化需求不断增加。对于零售行业来说，市场环境变化迅速，意味着比斯特系列中国购物村需要及时做出调整。而过去三年的疫情对全球高端消费市场也造成了深刻变革，消费者变得更加价格敏感，并对个性化和主动式服务的需求越来越高。对于致力于打造独特的高端精品、优质服务和别致的购物体验的比斯特系列中国购物村来说，可靠的IT支持与服务必不可少。

解决方案

网赢Logicalis不仅在IT基础架构的搭建和升级维护方面提供支持，也为比斯特系列中国购物村提供7*24小时主动式监控管理服务，接手其IT基础架构设备管理，主动发现并迅速响应故障。随着网赢Logicalis管理服务不断更新迭代，服务范围也逐渐扩展，升级为IT Hub一站式解决方案，集设备管理、安全事件管理与可视化为一体。

成效与收益

通过与网赢Logicalis数十年的合作，比斯特系列中国购物村摆脱了许多烦恼。IT团队从繁重的运维工作中解放出来，将更多的精力投入到创新和业务上，帮助比斯特系列购物村更好地应对快速变化的市场环境。同时这种合作模式也降低了人力成本，提高了运维质量和效率。因此，比斯特系列购物村的IT系统稳定运行，服务中断的风险减少，顾客满意度得到提升。



关于比斯特系列中国购物村

唯泰集团（Value Retail）旗下比斯特系列（The Bicester Collection）购物村，将旅游与购物的体验相结合，让宾客们享受到无与伦比的精致体验式购物，其超强的品牌矩阵组合、精心设计过的服务、以及独特的业务模式，在中国市场脱颖而出。比斯特系列目前在中国落地了两家购物村，2014年苏州购物村开业，地处苏州阳澄湖半岛，国家级旅游度假区；2016年上海购物村开业，位于上海国际旅游度假区，毗邻上海迪士尼乐园，于2019年被评为4A级景区。

过去几年，比斯特系列在中国不仅跑赢大盘，还在客单价和总销售额上取得了相当的增长。两个购物村共有超过多家品牌店的销售额为全国类似业态门店销售额的第一或第二名。每年保持两位数的销售及客流增长，已累计接待游客超过三千万人次，吸引众多年轻消费群体及家庭购物群体。

比斯特系列购物村深刻意识到市场上大部分奥特莱斯品牌组合缺乏影响力，产品陈列感观缺乏吸引力，购物环境普遍平凡，服务品质无法满足业务增长的步伐。这些问题导致顾客在奥特莱斯的整体体验不佳，使其更像是一个折扣品处理集散地。因此，比斯特系列中国购物村致力于打造独特的高端精品、优质服务和别致的购物体验，这成为它的“制胜法宝”。

为了实现这一目标，比斯特系列购物村积极运用当今热门的人工智能、大语言模型、大数据等前沿技术进行实践和应用。通过这些技术，比斯特系列购物村能够不断给消费者带来惊喜，持续提升购物体验。这些技术的应用可以帮助购物村更好地了解顾客需求，进行个性化推荐和定制服务。同时，它们还可以提供更智能的导航系统、更便捷的支付方式以及更高效的品牌服务管理系统，使顾客能够更轻松地享受购物过程。

通过这些创新措施，比斯特系列购物村力求为顾客呈现与众不同的购物体验，使其感受到高品质的购物服务。无论是产品的选择、陈列还是购物环境的营造，比斯特系列购物村都将持续努力，打造一个独具魅力且与众不同的购物目的地，为顾客带来更多惊喜和满意。



比斯特系列中国购物村的数字化成功秘诀

比斯特系列中国购物村之所以拥有深厚的技术储备，离不开与网赢Logicalis数十年的深度合作。这段合作历程使比斯特系列中国购物村在数字化道路上变得更加轻松，并且能够应对快速变化的市场环境。

作为一家国际化的ICT解决方案和管理服务提供商，网赢Logicalis从1994年就进入中国，并在国内建立了多个办事处，提供包括ICT咨询服务、ICT系统集成服务、ICT统一管理服务和云服务等在的一系列服务。

作为在中国市场深耕多年的ICT服务提供商，网赢Logicalis建立了广泛的客户和合作伙伴网络，其中比斯特系列中国购物村就是其中之一。双方的合作始于2014年，而Johnny作为比斯特系列购物村的IT运营副总监，也回忆起两家公司合作的历史，他表示：“我们与网赢Logicalis的合作是机缘巧合，也是缘分所使然。机缘在于，我们在进入中国市场之前就有着密切的联系。缘分在于，我们的办公室不仅是在同一栋楼，更是在同一楼层、面对面。”

回顾十多年前，在比斯特系列中国购物村进入中国市场时，其网络架构规划是由总部位于英国的Logicalis负责的。虽然双方在进入中国之前就有着密切的联系，但在当时，由于对IT基础架构的需求并不高，双方并没有立即展开合作。比斯特选择了一家相对初级的IT服务商来满足其需求。然而，随着比斯特系列中国购物村的发展，数字化需求不断增加，这家初级IT服务商逐渐无法满足其发展需求。因此，网赢Logicalis成为比斯特系列购物村的IT合作伙伴，为其提供IT基础架构建设更新与维护等支持。两家公司本来就是“老朋友”，再加上办公室还在同一个楼层上，合作起来自然而然更加顺畅。

由于良好的经营战略和可靠的IT支持，比斯特系列中国购物村快速发展，并且在数字化方面取得了成功。自2016年起，网赢Logicalis开始为比斯特系列购物村提供24小时主动式监控管理服务，接管其IT基础架构设备。这使比斯特系列购物村的IT团队可以放心地将IT后续工作交由网赢Logicalis处理，以便将更多精力投入到创新和业务发展中。

从GNC（Global Network Center）到现在的IT Hub，网赢Logicalis凭借多年丰富的实战经验，在监控服务、管理服务和安全服务方面进行了不断的改进。IT Hub不仅扩展了监控服务的范围，还增加了增值管理和安全服务。基于P（People）、P（Process）、T（Technology）三个核心要素，IT Hub实现主动响应和全栈ICT基础架构的管理，为比斯特系列中国购物村提供了一站式的解决方案。

7*24小时全天候都配有人员（People）提供服务，确保任何时间主动发现问题，从而及时响应。流程（Process）基于ITIL最佳实践，辅以BSI ISO 20000及27001认证，基于购物村的业务需求，网赢Logicalis为其定制了最贴合其业务需求的流程，以最大化IT为业务带来的支持。20年迭代的自研创新技术（Technology）平台是IT Hub的基石，凭借该高质量、可扩展且易于维护的平台，确保运维工作的精准与高效。

通过与网赢Logicalis数十年的合作，比斯特系列中国购物村摆脱了许多烦恼。IT团队从繁重的运维工作中解放出来，将更多的精力投入到创新和业务上，帮助比斯特系列购物村更好地应对快速变化的市场环境。此外，这种合作模式也降低了人力成本，提高了运维质量和效率。因此，比斯特系列购物村的IT系统稳定运行，服务中断的风险减少，顾客满意度得到提升。

对于零售行业来说，市场环境变化迅速，意味着我们需要及时调整。我们选择在战略上重视IT，但在战术上轻视，与可靠的IT服务提供商网赢Logicalis合作，使我们能够轻松应对快速发展的业务需求，并保持快速响应能力。

Johnny Zhan

比斯特系列中国购物村IT运营副总

近年来，随着企业数字化逐渐走向“深水区”，网赢Logicalis也越来越意识到，帮助客户实现IT架构的升级和维护已经远远不够，要想充分实现自身价值，必须将技术与客户业务高度融合。为此，网赢Logicalis紧随技术发展趋势，通过不断打磨技术转化为自身核心竞争力，来赢得客户市场的信赖。目前，网赢Logicalis已拥有思科全球金牌；微软金牌及AEMSP资质；PureStorage精英级；飞塔银牌；戴尔金牌等多项认证，且这些品牌均与IT Hub整合，形成生态。因而这不仅是网赢Logicalis技术能力的展现，也是IT Hub服务能力的体现。

不久前，网赢Logicalis还拿下了等保3.0认证。等保3.0全称是国家信息安全等级保护三级认证，相比于等保2.0，等保3.0在适用范围、等级规定、技术标准、安全管理、安全评价等方面更为严格，建设难度和复杂程度，也显著增加。网赢Logicalis在信息安全领域的专业实力提升，也让比斯特购物村的安全保障迈上一个新的台阶，极大地增强了抵御网络威胁和应对突发事件的能力。

从客户到朋友

迈向合作的下一个10年

回顾与网赢Logicalis数十年的合作历程，Johnny这位在业界从业二十多年的专业人士，对网赢Logicalis团队的专业性赞不绝口。他表示，与网赢Logicalis的合作不仅仅是商业利益上的，更多地是基于共同的价值观。比斯特系列购物村重视顾客体验和创新，而网赢Logicalis注重可靠的IT支持和主动式的服务。这种共同的价值观为双方提供了共同的目标和合作基础，使其能够在业内树立共赢的典范。

在技术层面上，网赢Logicalis团队可以在比斯特系列中国购物村网络设计规划的早期就深入参与，并一直贯穿到后期的运营、管理和维护阶段。无论是管理层、工程师还是业务人员，他们都展现出了非常高的专业素养，这让Johnny在与众多IT供应商接触后有着最深刻的感受。这种技术上的深厚积累是必不可少的。正因为有了他们，比斯特系列中国购物村才能够放心地将IT网络运营工作交给他们处理。

如今，随着AI时代的到来，比斯特系列中国购物村正加强数字化建设，致力于打造智慧数字商圈。他们希望将文化、旅游和购物融合为一个全新的数字化场景。通过应用新技术，他们致力于优化商业运营资源配置，提升消费者的满意度。对于未来的发展，比斯特系列中国购物村将继续与网赢Logicalis保持紧密合作，共同开创更美好的数字化时代。

比斯特中国数字商圈建设蓝图



通过应用知识图谱、大语言模型等AI技术，比斯特系列中国购物村IT实现了一系列数字化应用，为顾客带来更便捷、高效的购物体验。其中包括AI智能搜索系统，让顾客可以轻松找到所需商品；品牌服务AI助手，使品牌员工和购物村运营人员能够在数字化平台上高效沟通；以及客户反馈模型，使运营人员能够及时了解顾客的反馈意见。同时，购物村也秉持ESG理念，注重承担社会责任，采取了可持续发展措施，例如建设环保绿色建筑和推广可再生能源的使用。而Logicalis同样在ESG方向做出了承诺并发布了环境声明，致力于在2050年实现净零排放。网赢Logicalis与比斯特系列中国购物村的理念与战略方向总是不谋而合。无论时代如何发展，科技如何进步，双方都始终以顾客体验为核心。相信接下来双方在数字基建方面的合作必将带来更多的创新和惊喜，让我们共同期待未来十年的精彩故事。



关于Logicalis

我们是变革的架构师™。我们帮助企业在数字优先的世界中取得成功。

在Logicalis，我们利用集体的技术专长，帮助客户制定成功的蓝图，使他们能够实现重要的可持续成果。

我们在云、连接、协作和安全方面的生命周期服务旨在帮助优化运营、降低风险并赋能员工。

作为全球技术服务提供商，我们提供下一代数字管理服务，为客户提供实时可视化和可操作的洞察，涵盖其数字生态系统的性能，包括可靠性、用户体验、安全性、经济表现和可持续性。

我们的7000多位“变革架构师”分布在全球30个地区，帮助超过10000位客户在各个行业中通过技术创造可持续的成果。

Logicalis的年收入达到18亿美元，业务遍及欧洲、北美、拉丁美洲、亚太地区和非洲；隶属于Datatec Limited，在约翰内斯堡证券交易所上市，年收入超过55亿美元。

我们能为您的企业做什么？

点击访问: <https://www.cn.logicalis.com/>

网赢Logicalis

上海浦东新区浦电路370号

宝钢大厦1805-1806

电话：400-660-9560

邮箱：marketing.cn@ap.logicalis.com

